

林天強 著

形形色色

細說 · 觀光大飯店

復文書局

由大飯店的內幕寫實進而探討大飯店的經營秘訣

林天強  
經典之作

# 形形色色細說觀光大飯店

您嚮往大飯店嗎？本書告訴您大飯店的全貌；您是大飯店的常客嗎？本書告訴您如何節省開支；您是大飯店的從業人員嗎？本書告訴您如何勝任愉快收入豐厚；您是大飯店的老闆嗎？本書告訴您如何經營管理，業務蒸蒸日上。

作者林天強先生憑着敏銳的觀察力以及多年來的親身體驗，以幽默的口吻娓娓道出觀光大飯店的形形色色，有嚴肅的一面也有輕鬆的一面；有明的一面，黑白雜譚深入淺出，雅俗共賞，請先睹為快，保證讓您的人生又豐富了許多！

# 目錄

- 1 • 寫在卷首
- 2 • 本書出世的緣由
  - 4 • 本書特色
  - 6 • 白×漢誕生
  - 7 • 開幕前的籌備
  - 9 • 請仙的經過
  - 11 • 等他點頭
  - 14 • 組閣
  - 15 • 管理部
  - 17 • 希爾頓的故事
- 看他如何闖 • 19 •
- 另眼相看 • 21 •
- 幼吾幼不及人之幼 • 23 •
- 心腹心腹 • 26 •
- 且看我們的心腹 • 28 •
- 此處不留爺 • 35 •
- 我嚇一跳 • 36 •
- 我幹定了 • 38 •
- 上任前的折騰 • 40 •
- 逕自上任 • 42 •

- 45 • 餐廳素描
- 47 • 觀察與學習
- 49 • 小費趣談
- 51 • 小費的分配
- 53 • 新官上任頭一把火
- 55 • 點燃了第二把火
- 58 • 再談「一號」的命運
- 61 • 三談「一號」
- 63 • 末談「一號」
- 66 • 解決之道靠耍狠
- 71 • 轉個鏡頭
- 74 • 假如我是旅客
- 
- 賓至如歸 • 77 •
- CAT • 80 •
- 生態研究 • 82 •
- 猫仔之功過 • 85 •
- 再談猫仔之功過 • 88 •
- 三談猫仔之功過 • 91 •
- 貌仔稅 • 94 •
- 台北模式 • 97 •
- 入鄉隨俗之一 • 99 •
- 入鄉隨俗之二 • 104 •
- 周公易見猫販難逃 • 107 •
- 好飯店何處尋 • 109 •

- 111 • 文授機宜
  - 114 • 洩漏天機
  - 117 • 引經據典(一)
  - 120 • 引經據典(二)
  - 123 • 妙方大觀
  - 131 • 經理爺爺
  - 135 • 董座的吩咐
  - 138 • 對答服務生談三心
  - 142 • 不亢不卑
  - 145 • 縮短距離親近顧客
  - 148 • 如何帶人(一)
  - 151 • 如何帶人(二)
- 
- 如何帶人(三) • 157 •
  - 如何帶人(四) • 159 •
  - 如何帶人(五) • 168 •
  - 如何帶人(六) • 166 •
  - 他山之石 • 169 •
  - 木桶與鐵圈 • 171 •
  - 排班 • 173 •
  - 出爾反爾 • 178 •
  - 冷氣氣人 • 181 •
  - 成功之道 • 186 •
  - 處變不驚、莊敬自強 • 191 •
  - 斷章取義 • 193 •

- 196 • 公開質詢的風波(一)  
• 198 • 公開質詢的風波(二)  
• 202 • 公開質詢的風波(三)  
• 204 • 公開質詢的風波(四)  
• 207 • 公開質詢的風波(五)  
• 212 • 吧枱人員爭議之蓋棺  
• 216 • 攪局(一)  
• 219 • 攪局(二)  
• 222 • 攪局(三)  
• 225 • 攪局(四)  
• 228 • 攪局(五)  
• 236 • 問題之商榷(一)  
問題之商榷(二) • 239 •  
尿撒不過牆(一) • 242 •  
尿撒不過牆(二) • 245 •  
蛻變 • 248 •  
趙老闆之邀請 • 251 •  
集體創作 • 255 •  
廻響(一) • 259 •  
廻響(二) • 264 •  
廻響(三) • 266 •  
廻響(四) • 269 •  
廻響(五) • 274 •  
多難的除夕夜(一) • 276 •

- 281 • 多難的除夕夜 (一)
- 284 • 多難的除夕夜 (二)
- 287 • 多難的除夕夜 (四)
- 291 • 總經理之形象 (一)
- 295 • 總經理之形象 (二)
- 298 • 總經理之形象 (三)

Every thing swmki zuden • 303 •

- 抉擇 (一) • 308 •
- 抉擇 (二) • 311 •
- 緣盡情未了 (一) • 215 •
- 緣盡情未了 (二) • 318 •
- 煞 • 321 •

## 〈001〉寫在卷首

你嚮往大飯店嗎？本書告訴您，飯店的全貌。讓您在任職之前，有個全盤的瞭解。

你是大飯店的從業人員嗎？本書告訴你飯店裡深一層的內幕。指引你，如何適應你所處的環境。指引你（從門僮到總經理）如何大家一起來，努力賺錢。（賺顧客的錢，也賺老闆的錢）

你是大飯店的常客嗎？本書告訴你，如何節省你荷包的竅門。

你是大飯店的老闆嗎？本書告訴你，如何管理，如何經營。事先瞭解其全盤情況，就不會吃虧上當。

你究屬於那一種人？花你些許鈔票，保證你不覺得冤枉也。



## 〈002〉本書出世的緣由

中華民國六十六年四月廿五日，畢業於台北女師專。並曾教過書的張明玉小姐，爲了體驗生活經驗，蒐集素材竟然下海到舞廳伴舞。用心良苦，實在可敬可佩。

而我呢？二零零七天，在××漢大飯店百般的勞累，委屈求全，合起來，總共受了七三七天的煎熬，終於悟出「道」來。得「道」是也。

「道」要傳。否則就變成私藏自秘。無異中藥之許多秘方之失傳，造成對吾人一大損失。因此，有了本書問世的動機。

張明玉小姐，乃先有寫書的念頭，才決心去身體其驗。我則先經體驗。由體驗而萌出書的念頭。

二人的作法，可謂殊途同歸。有異曲同工之妙。同樣都具有社會寫實的可貴。

我筆鈍文拙，一向未曾在報章雜誌投過稿。如今忽然動起筆來，非因吃了熊心豹膽，亦非因文章好得可以賣錢。雖然深感非常吃重，但憑一腔勇氣而已。若有詞不達意之處，敬請不吝指正。拱手拜託。

七十一、三、八

## 〈003〉 本書特色

張明玉小姐，在她躬自體驗之後，是否寫了書，不得而知。應該是寫了纔對。否則就辜負了她自己一片苦心。即使真的出書了，惜我未曾拜讀。因此不知小姐大著書名。爲了方便且稱之爲「舞」書。

前已言之，本書與「舞」書，殊途同歸。所謂殊途，乃是「舞」書之作者，張明玉小姐，在事先有了計劃，我則毫無。我乃在事後有悟而發。

我現在已不再擔任我的這份職務。賦閒在家。至於爲何而丟掉了這份職務，究竟是因爲良禽擇木，良臣擇主，抑或被黜出局，讀者讀畢本書自會明白。事先不必贅述。

我現在如同山僧野叟，怡然自得。閒將往事思量起，且把過去七

三七天所見所聞，以及一切感想，人情世態，一件件一樁樁，作個真實的報導。雖然是無秩序地，想到那裡寫到那裡。想起什麼就寫什麼。不是「老王賣瓜，自賣自誇」但是我自認，收集的每一件每一樁，無不絕妙精彩。其精彩處，足令從業人員憤怒難耐。令旁觀者，捧腹叫絕。是為本書一大特色也。

〈004〉  
白×漢誕生

且說在本市有幾位人士所組成的財團，挾其經營×××舞廳，十餘年平步青雲之餘威（財力上的），大家商議何不再來個關係企業。爲的是，眼看着第二代都一個個長大成人，不再辦個事業，讓他們學點弄錢的勾當，將來如何擔當大任？

同時又鑑於本市追趕台北，升格院轄市之後，棟棟大樓連雲起。家家觀光大飯店如雨後春筍般相繼出現，全市陣容即將媲美台北。繁華可期。商議的結果是：也來個觀光大飯店，好讓孩子們有所事事。而且可以擔當其中要職。反正土地、金錢都不虞匱乏。此議一決，馬上付諸行動。因此就在本市12街打樁興起十一層高樓，於中華民國六十八年底落成。取號白×漢大飯店，於焉誕生。

## 〈005〉開幕前的籌備

土地（房產、設備）資金與勞力，乃生產之三大要素。飯店亦不能例外。現在房產業已蓋好，各種設備也都齊全。這些工事，都可以委託專家和技術人員設計進行。有錢能使鬼推磨嘛。怕什麼。資金既不虞匱乏，贖下的問題是誰來經營。總不能把第二代通統抓來亂塞一通呀！！該由行家來主持纔行。此謂萬事皆俱備，只欠東風也。

於是乎開始物色人選，此時也董事長有了靈感。素聞本地旗后人士，洪××先生（此君是我雄商的好同學）在台北旅館業界混了二十多年（在他畢業後被分發在第一銀行「呷頭路」，始自高雄輾轉到台北。因該行董座黃朝琴先生又兼任國賓大飯店董座的係故。洪氏被派至該飯店，先是櫃檯主任，後來爬利夜間經理，一路順風，平步青雲。

。輾轉數家的「頭路」最後在國正落脚，榮任總經理之職，該是在行。何不延聘他來主持。此議獲全數通過，便付諸行動；於是開始請仙去矣。

七十一、三、二十

註：呷頭路——閩南語「任職」也。

頭路——閩南語「職業」。

## 〈006〉請仙的經過

此時也，洪氏最後一站，落脚在國正大飯店（第一站在國賓，升至夜間經理，至該飯店董座，黃朝琴駕崩，由其子繼承。洪氏把他稱一稱，頂一頂，實在不夠看。於是乎跳出之。適有華城大飯店在籌備中，便投靠之，當上副總經理。從此躋進「總」字群矣，好不快活。不久又投奔富國大飯店，拿掉「副」字。然後又靠攏國正大飯店，仍是「總」字頭。真是平步青雲），總經理幹了不久，不知何故有了倦意。適時白×漢之董座造訪，一個求才，一個求職，一拍即合。

論起洪氏，不是蓋的，光是語言，除了祖傳閩南語，當不用提，一口北平腔的標準國語，東京腔的標準東洋語，樣樣流利無比。此外客家話，廣東話，真是把舌頭一轉即可。更叫座的是，英、美、德、



法、馬來各國洋話，無不都能朗朗上口。簡直是上帝將祂所創造的語言通統傳授給洪氏，能不謂大恩典否。想當年黃朝琴先生，欲自第一銀行挑選人材時，他閣下便在董座面前露了這麼一手，而被青徠，從此步入飯店生涯。

凡是在初次面談，他閣下只使出各國洋語，兼口若懸河的從橫辯才，想不欣賞其才華不易也，白×漢飯店董座當不例外，不等他答應便一廂情願地將之列入總經理寶座矣。