

The Art & Science of  
The Hotel Concierge



# 金钥匙 服务学

卓越服务,非凡体验

CONNECTING GUESTS TO EXPERIENCES AROUND THE WORLD

[美] 霍莉·斯蒂尔 [美] 琳·艾文斯 著 王向宁等 译



旅游教育出版社

策 划:张 斌 马 瑞

责任编辑:马 瑞

### 图书在版编目(CIP)数据

金钥匙服务学:卓越服务,非凡体验/(美)斯蒂尔,(美)艾文斯著;王向宁等译.—北京:旅游教育出版社,2012.1

ISBN 978-7-5637-1794-1

I. ①金… II. ①斯… ②艾… ③王… III. ①服务业—企业管理—经验—美国 IV. ①F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2011)第 222530 号

Original Title: The Art and Science of the Hotel Concierge

Copyright © 2011 by Holly Stiel

### 金钥匙服务学——卓越服务,非凡体验

(美)霍莉·斯蒂尔 著

(美)琳·艾文斯

王向宁等 译

出版单位	旅游教育出版社
地 址	北京市朝阳区定福庄南里 1 号
邮 编	100024
发行电话	(010)65778403 65728372 65767462(传真)
本社网址	www. tepcb. com
E-mail	tepx@163. com
印刷单位	北京京师印务有限公司
经销单位	新华书店
开 本	787×960 1/16
印 张	20.5
字 数	263 千字
版 次	2012 年 1 月第 1 版
印 次	2012 年 1 月第 1 次印刷
定 价	49.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

# 翻 译 委 员 会

主 任：孙 东

副 主 任：王向宁

特邀审稿：高松涛 蔡维溪

委 员：黄 珏 李双双 魏 力 许雅婷 赵夏玲 张董娟

张艳妍 宋淑静 朱芷薰 王君祺 伍秋子 姚天洋

黄 甜 张晓姝

**谨以此书献给  
所有过去、现在及未来的  
金钥匙服务大师们**

## 兼收并蓄,追求卓越

本人非常荣幸向国内读者推荐《金钥匙服务学》一书。我从1993年就认识了作者霍莉女士。那时我到美国康奈尔大学的暑期进修班学习酒店经营管理,而她的书刚好是康奈尔大学酒店管理学院的教材。也正是因为我在那里系统地学习了金钥匙——concierge的知识,所以才于1995年创立中国金钥匙组织,并在1997年使中国成为国际金钥匙组织第31个成员国。1999年,我与吴伟先生合作出版了《中国金钥匙》一书。

我一直与霍莉探讨,想把她关于美国金钥匙的专著介绍给中国服务业,经过11年的等待,机会来了。当我今年4月参加国际金钥匙组织多伦多年会时,会上霍莉女士带着她的新书举行发布会,并将其作为国际金钥匙组织年会的礼物送给每一位金钥匙代表。于是我与她讨论把这本新书引进中国,她欣然同意了。年会后我迅速联系北京的旅游教育出版社张斌副社长,提出这个想法。很快,想法得到出版社的认可。同时我也获得霍莉女士的授权书,由我代表她在中国出版此书。

为了帮助国内读者理解书中的金钥匙发展,减少文化差异造成的误解。我希望在此简要地介绍一下中国金钥匙的发展背景,以便让读者了解与其他地区金钥匙(特别是美国金钥匙)发展的差异。

中国金钥匙是由已故的原国家政协副主席、港澳知名爱国人士、广州白天鹅宾馆副董事长霍英东博士提出,由广州白天鹅宾馆率先引进。在当时杨小鹏总经理的大力支持下,白天鹅宾馆的一批年轻人积极推动起金钥匙在中国的发展。1995~1997年,金钥匙会员主要在广州、上海、北京、南京等大城市五星级酒店中发展。1998~2010年,中国金钥匙得到国家旅游局领导和中国旅游饭店业协会的大力支持和帮助,金钥匙服务写进国家星级酒店评定标准,经过民政部批准,中国金钥匙成为当时中国旅游饭店业协会唯一专业委员会。金钥匙服

务开始得到各地旅游管理部门的重视、支持及推广。此后,金钥匙会员在中国得到迅速发展。2005 年根据国家旅游局及协会的改制要求,中国金钥匙走上了品牌发展的道路。至今,中国金钥匙组织在全国 200 个城市的 1200 多家酒店、物业和服务企业共发展了 2000 多名金钥匙会员。中国金钥匙成为中国服务业一道亮丽的风景线和最成熟的个性化服务网络。金钥匙成为最受客人信赖的人。我们每年举办金钥匙年会,加强金钥匙会员间交流与沟通。特别值得一提的是,2000 年和 2009 年,我们在广州和杭州成功举办过两次超过千人参加的国际金钥匙组织年会。中国金钥匙服务团队在 2008 年成为唯一被邀请进入奥运村和媒体村提供金钥匙服务的品牌机构。2002 年,中国金钥匙推动发展了跨界金钥匙国际联盟,目前已有成员企业 250 多家,且不断有海内外服务企业加入联盟。

这一切成果是怎样取得的呢?中国金钥匙是从学习西方发达国家金钥匙发展经验开始,结合中国旅游酒店实际情况,在自主创新、艰苦奋斗的情况下走出了一条中国特色的金钥匙品牌发展之路。通过阅读本书大家就会了解到,西方社会早已形成消费服务的文化,例如给小费的文化。不要小看这一点文化差异,它造成中国服务企业要为从业人员支付巨大的工资成本并难以形成自然的服务激励机制。我记得成为国际金钥匙组织中国区首席代表的第一件事,是与当时赞助我们年会的美国运通公司中国亚太区负责人交涉,成功说服他们取消当年以及后来美国运通印制的中国旅游指南里关于在中国旅游和入住酒店没有小费的说明。大家可以想见我们是在一个怎样的服务消费环境中发展个性化的金钥匙服务。中国消费者到今天仍然是以消费产品为主流的消费意识,尚无为服务付费的意识。所以在中国要形成纯服务品牌仍需时日,毕竟西方社会这个消费文化已经比我们超前 100 多年。

另一方面,由于等级意识的影响,长期以来中国的酒店服务人员社会地位不高。人们认为服务是伺候人的工作,中国人也从不去研究什么是好的服务,为什么要服务的问题。所以长期以来没有培育出能够直指人心的服务理念。记得第一次接受记者朋友采访时,在我介绍了几个金钥匙服务事例后,他认为金钥匙就是学雷锋。我顿时无语。这就是我们中国社会对服务的认识。人做好事好像是表现给谁看的一样。学雷锋不要钱还要倒贴时间精力,跟做慈善的差不多,这就是现在许多人对服务好的认知。所以我在 1998 年起就考虑如果找不到真正能让中国人发自内心认同和明白怎么做的服务理念,只是把国外金钥

匙的口号翻译过来去推广金钥匙服务,几乎是不可能成功的。金钥匙发展必须与时俱进。当时我得到广东团省委的支持,以及吴伟先生、陈大海老师等一批学者和团干部的帮助。我们提出了“在客人的惊喜中找到富有的人生”、“先利人,后利己,用心极致,满意加惊喜,在客人的惊喜中找到富有的人生”等理念,这些服务理念奠定了中国金钥匙发展的理论基础,也确立了我们东方民族发展服务的方向。

其实人生下来就会得到别人的服务,成长过程中必然为别人服务,服务贯穿我们的一生。通过实践,我终于明白了我们为什么要做好服务,我们到底在为谁服务。我觉悟到服务就是人生的道理。许多人就是因为没有这个觉悟,所以不愿意去做服务。因为他们认为服务低人一等,服务枯燥乏味,服务没有出息,服务没有价值,服务只是付出没有回报。这真是大错特错了!现在人们已经开始意识到,服务是新经济时代每一个行业都要提供的关键产品。服务是提高产品核心价值和顾客满意度的主要因素。现代社会对服务的尊重和珍惜程度,体现了人民的生活质量与社会物质文明和精神文明的和谐度。

正因为中国金钥匙有了服务的觉悟,所以我们在国际金钥匙组织里也成为出类拔萃的成员。我们率先提出了许多服务新概念并加以实践,例如网络化金钥匙服务、E-concierge 数字化金钥匙服务、24 小时金钥匙服务中心、金钥匙楼层、金钥匙大管家服务、金钥匙假期、金钥匙联盟,等等。

社会上仍有许多人不理解中国金钥匙所进行的大胆服务创新的意义。其实中国金钥匙是在建立自己的服务文化和传统,是在不断创新去实现顾客的潜在需求。因为我们明白任何企业的服务资源都是有限的,而顾客的需求是无限的。我们必须找到合适的模式,帮助我们所服务的企业不断整合服务资源去满足时刻变化和增长的顾客个性化需求。文化既有落后于时代的,也有符合时代发展的。我们需要自己去创造文化并不断调整其符合时代的需要。我认为这就是优秀文化表现。

国际金钥匙组织是一种优秀的服务文化载体,它已经覆盖五大洲 50 多个国家和地区(41 个成员国和地区成员)。中国金钥匙的创造和改变恰好是这种优秀文化在这个时期的代表。我认为随着中国综合国力的不断加强,中国金钥匙服务理念和文化的普及将对中国成为服务强国产生积极的影响。因为一个服务强国,必然有领先于时代的服务理念和文化,其国民应该有极强的服务信仰和荣誉感。

中国金钥匙就是这样的人。中国成为服务强国的宏伟蓝图何时实现我不知道,但我抱定功成不必在我的信念,脚踏实地去默默耕耘,传播理念培养会员。只要每一个中国人都能贡献一份力量,我相信中国终有一天会成为服务强国。因为中国金钥匙服务理念来自于中国的儒、释、道精神内涵,同时汲取西方金钥匙友谊与协作的品牌文化精髓。所以我希望更多的有志之士能一起用激情和心血去培育中国金钥匙。中国金钥匙要想在不久的将来取得巨大成功,就要不断兼收并蓄、学习西方及世界各地的金钥匙文化,要以谦虚的态度去研究其他地区的金钥匙服务经验和文化,只有这样才能达到优秀与卓越。

美国金钥匙同行是国际金钥匙组织里比较优秀的成员。本书作者霍莉女士在20年前就已经是优秀的金钥匙,她是我学习的榜样。她这20年来一直在全世界的服务企业推广金钥匙服务理念和培训金钥匙。通过此书的翻译出版,我相信中国金钥匙会员一定会从中受益,中国服务企业的管理层会得到启发,中国消费者亦会受益。但是中国服务强国的路必须靠我们自己去闯,尽管可能要几代人的努力。

非常感谢旅游教育出版社同人和北京中瑞酒店管理学院领导及老师们的大力支持。他们的努力将确保我们能按计划让此书尽快与中国金钥匙及各位读者见面。也感谢通过阅读此书理解和支持金钥匙的各位有缘人。通过此书结此善缘必结善果。服务就是现代人最好的修行。借用星云大师的话结尾,“给人以自信,给人以方便,给人以欢喜,也给自己带来自信、方便和欢喜”。

中国金钥匙创始人 孙东

2011年11月



# 前 言

霍莉·斯蒂尔：先行者、记录者、协作者

霍莉·斯蒂尔是金钥匙服务的历史记录者。正如 J. K. 罗琳将我们带入“霍格沃茨魔法学校”和“魔法师世界”一样，我敢断言，出自霍莉·斯蒂尔之手的这部《金钥匙服务学——卓越服务，非凡体验》为读者带来的奇妙感觉将毫不逊色。霍莉·斯蒂尔热情诙谐、智慧敏锐、洞悉人性，是一位拥有无与伦比心灵的天才导师。

历经 17 年的行业实践，霍莉·斯蒂尔的首部著作《至尊服务》( *Ultimate Service* ) 厚积薄发，对“金钥匙做什么”和“怎样做”进行了富于创造性和令人印象深刻的阐释。谁能忘记那些早期曾给我们带来无数启发的培训课程呢？《服务霓虹灯》里面总结的那些金句依然闪烁在我们大家的脑海里：“让‘不’插上翅膀”，“‘一贯正确’只是个末等奖”，“不要主观臆测”，“心灵工资”，等等。

霍莉女士曾鼓舞了一代金钥匙，而她的新作又将激励和指导新一代的金钥匙。她通过对服务和机遇的艺术性阐释，成功地塑造了金钥匙这一职业形象，并使其逐渐被人们所认知。她还创造了文化模因<sup>①</sup>、缩写词和形象的比喻来诠释“金钥匙服务的艺术与科学”。起初，这些文化模因、缩写词和比喻是她与酒店员工和金钥匙同事们分享的。1992 年成为全职演说家和顾问之后，她便把这些信息传播到了世界各地。国际金钥匙组织现任主席弗吉尼亚·卡萨莱仍然清楚地记得，1992 年她第一次在新加坡参加国际会议时获赠《至尊服务》一书。

---

<sup>①</sup> 译者注：模因论是基于达尔文进化论的观点解释文化进化规律的一种新理论。它认为，在文化领域内存在着一种类似 DNA 的文化复制因子——模因，模因通过人与人之间的相互模仿得以复制和传递，从而推动着人类文化的进化。

正是在这本书的影响下，她成长为一名金钥匙。

霍莉女士积极投身于“至尊服务”理念的推广工作，她撰写文章、制作视频培训课程、创建博客、编写工作手册，千方百计，不遗余力。最近她与同事多罗茜·凡·候恩携手世界天才(Talent Mondial)公司推出了名为“成就卓越：S. I. L. K. 的魔力”的培训项目。该培训项目被遍布于10个国家的美国运通呼叫中心所采用。霍莉已成功地将她的名字、品牌和基于金钥匙的独特授课方式与众多世界知名企业联系在了一起。

## 记录者

霍莉女士自从走上“金钥匙”岗位就开始收集和记录那些能够诠释“至尊服务”的故事，这些故事既有风趣幽默的、暖人心扉的，也有发人深省、酸楚痛心的。每逢社交活动，她都会鼓励同事们分享各自的故事，而这些故事又会被她巧妙地用来解释和阐述她的服务理念。在世界各地旅行期间，她总是留心并收集那些“发生在一线的故事”。这些故事不仅为她的演讲和培训课程增添了色彩和深度，也为未来的金钥匙和其他行业的服务人员积累了经验和资料。

这些故事记录了“金钥匙”工作的方方面面，其中既有喜悦兴奋也有抑郁压力，同时还教诲大家如何处理压力。在这些故事中，我最喜欢的是霍莉女士自己亲身经历的那个故事，当时她在美国旧金山联合广场的君悦酒店做“金钥匙”。

众所周知，到旧金山的游客都想去唐人街的餐馆用餐。炎炎夏日，游人如织，金钥匙们总是被咨询同样一个问题——唐人街哪家餐馆好？，霍莉女士对此想出了一个妙招：她把五六家他们经常推荐的餐厅名字做成小条分别放进幸运饼里，客人们打开幸运饼时就会发现一家推荐餐厅的名字。如此一来，客人们高兴了，金钥匙们也从单一乏味的工作中解放了出来。

## 协作者

与霍莉女士相识已经有30年了，我很喜欢接听她的电话。我们每个月至少通话一次，听筒里常传出她兴奋的声音“我又想到了一个好主意”。霍莉女士喜欢与人分享她的想法，也喜欢倾听别人的想法。这使她能够成为出类拔萃的

“金钥匙服务学”践行者。诸如此类的“头脑风暴法”非常有益于推进“合作的艺术”。最优秀的金钥匙是“探索者”，他们总是在为下一个服务“探索”最好的解决办法，为下一个员工培训“探索”新方法，为下一个以前从未考虑过的协作方式“探索”新思路。霍莉一直认为服务是“协同合作”的结晶，这个行业的优势和魅力就在于它能够通过区域性和全球性的合作找到非常好的解决办法，给我们的顾客创造一些小小的惊喜。

“金钥匙”这个职业在美国刚刚起步时，我和霍莉共同经历了一段艰辛而又难以忘怀的时光。我们不仅有幸开创了自己的事业也有幸打造了一个新的职业。我们见证了美国金钥匙组织的发展历程，1981年第一次会议时仅有区区28名成员，如今它已拥有600多名成员。这是我们职业终身共享的宝贵财富，它让我们追忆创业初期的点点滴滴，它让我们重温旨在将其推向全世界而进行的合作方面的探索。

### 一个精彩故事的始末：美国饭店协会教育学院和 *where* 杂志（莫里斯旅游出版社出品的刊物）

20世纪80年代中期，金钥匙这个职业在北美酒店业还鲜为人知，在整个服务业就更加无人知晓了。霍莉女士当时有心想写本书，国际金钥匙组织美国区也正有此意，双方不谋而合。杰克·奈吉尔时任国际金钥匙组织美国区主席，我是副主席。我们和董事会一致认为，帮助霍莉出书将对宣传金钥匙服务大有裨益。于是，金钥匙组织给她提供了很多帮助，协助她收集了各次会议使用的金钥匙培训手册和其他素材，还承担了一项颇为棘手的工作：寻找出版社和赞助商。

那是一个春天的夜晚，我和霍莉及杰克去密歇根州首府兰辛市拜访美国饭店协会教育学院。我们准备了一个方案，想与他们合作出版发行霍莉的书（当时书还没有着手写，但是已经有了详细的提纲）。我们提到，我们的酒店都是美国饭店协会会员，虽然只有不到100个酒店加入了金钥匙组织，但我们相信我们在未来必将不断发展壮大。和教育学院的会谈很愉快，院方认真听取了我们的方案，但是鉴于这个职业在当时还是一个微不足道、很不起眼的职业，对方最终没有同意与我们合作。

书在七年后还是出版了。虽然教育学院没有与我们合作，但是多年以来，

霍莉一直与他们保持着联系。她的坚持不懈终于得到了回报,因为这次他们将参与《金钥匙服务学》一书的发行工作。无疑,得到教育界的认可将对本书的成功至关重要,同时以本书为教科书的资格认证培训也必将促进金钥匙这一行业的进一步发展。

在此,我谨代表全世界的金钥匙对霍莉这一里程碑式的成就表示衷心的感谢!套用她最常说的一句话:“非常感谢!”

国际金钥匙组织荣誉主席、金钥匙  
马乔里·西尔弗曼(Marjorie Silverman)

# 序

## 播种

2009年春,在我去注册参加金钥匙组织年会的途中,纽约圣瑞吉酒店(St. Regis)的金钥匙乔恩·阿德勒先生问我是否有计划修订1992年出版的《至尊服务——礼宾服务完全手册》一书。当时,我礼貌地告诉他没有必要,因为书里的很多章节都是“常青树”,虽然涉及科技的部分是个例外,但是我认为书中的大部分内容并未过时。况且,修订一本书是一项令人望而生畏的工作,我不能确定自己能否为这项浩瀚的工程投入那么多的时间和精力。乔恩·阿德勒先生的回答让我有些惊讶:“好吧,但是如果您哪天改变主意的话,有关高科技的部分我可以提供帮助。而且,我希望您能够改变主意,因为我们这一行确实需要一本新书了!”

我对他表示了感谢,但是并没再去想这件事。直到同年12月初,我接到了来自马萨诸塞州的电话,波士顿的约翰·佩尔蒂埃教授想以我的书为教材开设一门有关酒店礼宾服务的课程,但是此事一直悬而未决,原因是校方认为那本书有些过时了。这个电话给我敲响了警钟。1992年在写作《至尊服务》这本书时,我曾倾注了全部心血,我无法容忍它只因部分内容稍显陈旧就被人们逐渐淡忘。

我毫不迟疑地采取了行动,立即打电话给乔恩·阿德勒。我问他:“还记得在迈阿密的时候你说可以给我帮助吗?”“没错,我已经做好准备和你探讨这个问题了!”于是,我立刻着手向旧金山和其他地区的金钥匙朋友们寻求帮助,请他们重读那本书,帮助我决定哪些内容应该保留、哪些内容应该删除。他们非常认真,帮我确定了哪些内容仍然是有价值的,哪些内容是需要更新的,还应补充哪些内容。

随后,我邀请我的朋友、一位非常有天赋的作家琳·艾文斯担任合著者。我告诉她那本书在结构和内容上都需要调整和修订,然后再重新“组装”。可以说,是琳·艾文斯使这本新书的诞生成为可能。

此时,在经历了将近20年的咨询、演讲和培训生涯(内容主要集中在“如何达到世界级金钥匙的思维模式”)之后,我需要静下心来好好想一想。我还愿意费心费力去做这样一个大工程吗?正如我在迈阿密与乔恩说过的那样,我从未想过会再一次投入时间、精力和金钱去写一本综合性的金钥匙教科书。但是几经斟酌之后,我又意识到,其实这些年来我在这方面的激情和热诚不仅没有消减,反而与日俱增。现在一想到要重新修订这本书我就感到无比兴奋。毕竟,金钥匙服务艺术的伟大总是让我肃然起敬。在与诸如全国运动汽车比赛协会和美洲银行等形形色色的企业打了这么多年交道之后,我对于出色的金钥匙所作出的杰出成绩和它所蕴涵的独特神奇之处有了新的理解。30多年来,我对这一职业的热爱痴心不改,我必须努力,我必须实现自己的梦想。这是我的责任,是我心甘情愿要做的,也是我要留给后人的财富。

## 财富

近年来,我一直在思考“遗产”这个�的概念及内涵。它的标准定义是:个人财产的赠与或先人遗传下来的东西。遗产可能是人们借以被后人记住的东西。因此我相信就其时代而言,《至尊服务》是一项非常好的“遗产”。我知道在这本书的基础上,我能够留给未来的金钥匙以及被金钥匙所鼓舞的其他服务业从业人员更好的东西。我喜欢“传承式礼物”这个词,因为它不仅促成了我这本新书还成就了我事业的方方面面。为了达到传承“遗产”的这个高期望值,我与世界天才公司的安·巴左塔建立了战略合作伙伴关系。我们将精诚合作,继续以世界顶级金钥匙的思维引入一些新颖的、令人振奋的理念和方法。

随着修订工作的开展,我开始对《至尊服务》的精华部分进行提炼,同时也为未来作品积累了不少创新的内容。随着修订工作的进一步深化,我意识到发生变化的不仅仅在科技方面,其他方面也发生了变化。因此,新书不仅内容不同,书名也需要更新。

我选择《金钥匙服务学——卓越服务,非凡体验》这个书名有几个原因。首先,我想澄清写作这本书的初衷。有读者告诉我,原书名《至尊服务》使他们误

认为这是一本指导如何创建自己“委托代办企业”的操作手册。不过,更重要的原因是,新书名真实地体现了我对金钥匙这个独特工作的认识。我认为若想出色地做好这项工作必须具备以下要素:一是技能,二是风格,三是精神。这三个要素的完美结合将创造出美丽的艺术形式。

我的朋友,旧金山君悦酒店的“金钥匙”乔安娜·哈斯克是这样归纳金钥匙工作的艺术性的:

在信息时代,任何一个人都可以提出问题并且找到答案——他们可以借助网络搜索或者寻求图书馆资料管理员的帮助,但这并不是他们寻求金钥匙帮助的原因。是的,我们的工作就是解答客人的问题,但是很多情况下,客人提出的问题只是冰山一角,隐藏在冰山下面的才是他们真正想知道的:旅行期间,他们如何最有效地利用有限的时间?他们应如何利用这有限的时间创造一段令人愉悦的体验?金钥匙必须准确判断这个“冰山”的大小和形状,用最有效的方式提供较为周详的解决方案,让客人能尽情享受每一刻。这就需要金钥匙服务的艺术与科学。

我们人类就像雪花一样,没有哪两个人是完全相同的,我们做事的方式也不完全一样。在金钥匙世界,有几种鲜明的工作模式在大放异彩。一种是“问题解决者”:他们喜欢挑战,乐于以优雅的解决方式让顾客舒心满意;一种是“英雄”,他们在危急时刻拯救客人于愁苦之中,扭转局面(甚至挽救整个旅程);一种是“顶级组织者”,他们将客人的不同需要分类列出清单,并找出在有限时间内有效地识别和处理这些问题的途径。这些工作模式构成了一个杰出金钥匙的理念。

我将自己视为“定位艺术家”型的金钥匙。“定位艺术”是一种非常亲切而个性化的艺术形式,它创造了独特的共享时刻和珍贵的美好回忆。旧金山是我的艺术馆,礼宾服务台就是我的工作室。每一位客人都是赞助商,他们的需求为我提供了独特的艺术素材,他们的精神和渴望也使我要为他们打造的独特体验变得绚丽多彩。我的客人所经历的是一种综合了视觉、听觉、味觉、嗅觉等多感官个性化的体验,他们会在以后的日子里不断回忆起这段体验。这是一首合奏曲,在这曲合奏里我美丽的城市和了不起的市民都是明星。

## 礼物

多年前,我给旧金山的金钥匙们办了一个讲座,其中一名与会者叫麦克·索伯恩。后来我才知道,那天是他在文华东方酒店成为金钥匙的第一天,他的任务就是来听我的讲座。当时,我提到了这样一句话:如果你来上班,你就要把自己当成一份礼物。我记得有一次在电视台脱口秀节目中有人说过这样的话——“既然你不得不露面,那就让自己成为一份礼物”。我当时并不是要专门提到这一点,也不是刻意记住要说的一句话,甚至在此之后我再也没说过。但不知道什么原因,那天这句话一直在耳边萦绕,于是我就同与会者分享了。几年后,迈克尔在另一个会议上遇到我,他走过来告诉我,“既然你不得不露面,那就让自己成为一份礼物。”这句话以及它的蕴意总是伴随他开始新一天的工作。这句话点亮他的整个职业生涯。

人们永远无法知道自己微不足道的一句话或一个动作可能会给他人带来多么大的影响。现在我之所以重提这个故事,是希望对那些第一次读本书的人、重读本书的人以及想使用本书来培训新金钥匙和激励老金钥匙的人来说,这本书都是一份礼物。希望本书、相关的讲座以及资格认证就是我以我的方式为当今和未来的金钥匙们送上的礼物。



# 特别致谢——感谢汤姆·沃尔夫

美国金钥匙协会创始人

(现任美国饭店金钥匙)

汤姆·沃尔夫先生帮助我们革新了美国的金钥匙理念,时至今日他仍然不懈地与我们分享杰出的革新成果。我喜欢尊称他为“改革之王”。

汤姆·沃尔夫先生有许多令人惊叹之处,其中之一就是他既放眼于未来,又非常尊重传统。如今,在 YouTube. Com 网站上你可以看到他为自己热爱的旧金山制作的视频。他把这些视频发送给客人,而不是简单地提供事先印制的旅行指南。他以类似的多种方式,实践着他和客人进行个性化交往的承诺。

当汤姆·沃尔夫先生用这些最先进的技术与客人建立联系时,你也会在某个视频的片头中看到 he 正用一台非常老式的打字机打印一封确认函。汤姆·沃尔夫先生是“遗产”这个词的典型写照:从历史中汲取精华并用其创造更加美好的未来——他的老式打字机悠然地躺在 iPad 旁。这正是汤姆·沃尔夫先生将金钥匙这个职业的艺术与科学巧妙融合的一个例证。

我事业的成功很大程度上要归功于汤姆·沃尔夫先生的远见卓识,也得益于我的职业生涯起步于这样一座美丽的城市:旧金山。旧金山的费尔蒙酒店里有一个纪念碑,它骄傲地矗立在那里,向世人展示着国际金钥匙组织美国区的历史和它 20 世纪 70 年代艰难的开端。我是如此荣幸,在正确的时间、正确的地点,让自己成为这项伟大“遗产”的一部分。

YouTube 视频链接: <http://www.youtube.com/watch?v=btw6AW2SWm8>  
(截至本书出版时)