

图解服务的细节

028

帝国ホテル 伝統のおもてなし

# 帝国酒店

## 恰到好处的服务

服务是顾客与服务人员之间的一种化学反应，微妙而细腻  
背后长眼、足下不生风，连洗衣和擦鞋都是我们与顾客的缘分  
日本第一国宾馆的5秒钟魅力神话，据说每一位客人都想再来一次

〔日〕川名幸夫 著

张舒鹏 译

人民东方出版传媒

People's Oriental Publishing & Media



东方出版社  
The Oriental Press

图解服务的细节

028

帝国ホテル 伝統のおもてなし

# 帝国酒店

## 恰到好处的服务

目

州名幸夫  
张舒鹏  
译 著

人民东方出版传媒  
People's Oriental Publishing & Media



东方出版社  
The Oriental Press

图书在版编目 (CIP) 数据

帝国酒店：恰到好处的服务 / (日) 川名幸夫 著；张舒鹏 译。—北京：东方出版社，2015.5

(服务的细节：28)

ISBN 978-7-5060-8228-0

I. ①帝… II. ①川… ②张… III. ①饭店—商业服务 IV. ①F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 125912 号

Teikoku Hotel Dentou no Omotenashi  
by Kawana Yukio, Imperial Hotel, Ltd.  
Copyright © Kawana Yukio, Imperial Hotel, Ltd.2006

All rights reserved

Simplified Chinese translation copyright © ORIENTAL PRESS.2015

Original Japanese edition published by JMA MANAGEMENT CENTER INC.

Simplified Chinese translation rights arranged with JMA MANAGEMENT CENTER INC.  
through BEIJING HANHE CULTURE COMMUNICATION CO., LTD.

中文简体字版权属东方出版社所有  
著作权合同登记号 图字：01-2014-6745 号

帝国酒店：恰到好处的服务

(DIGUO JIUDIAN: QIADAO HAOCHU DE FUWU )

作者：[日] 川名幸夫

译者：张舒鹏

责任编辑：吴 婕 高琛倩

出版：东方出版社

发行：人民东方出版传媒有限公司

地址：北京市东城区朝阳门内大街 166 号

邮政编码：100706

印刷：北京市大兴县新魏印刷厂

版次：2015 年 7 月第 1 版

印次：2015 年 7 月第 1 次印刷

印数：1—5000 册

开本：880 毫米×1230 毫米 1/32

印张：6.25

字数：45 千字

书号：ISBN 978-7-5060-8228-0

定价：33.00 元

发行电话：(010) 64258117 64258115 64258112

版权所有，违者必究 本书观点并不代表本社立场  
如有印装质量问题，请拨打电话：(010) 64258029

# 前 言

笔者在帝国酒店工作了 30 多年，回顾思索这些年来的所见所闻与所学，确实能真真切切地感受到帝国酒店在一百多年历史当中所传承的热诚款待之心。

笔者曾经带着一个访问团在帝国酒店里参观。参观过后，这个由各行各业人士组成的访问团成员们异口同声地发出了这样的感慨：

“不管是在哪个岗位，你们的工作人员看起来都特别昂首挺胸，特别有精气神儿。”

而且不仅是在帝国酒店（东京），访问帝国酒店（大阪）时也发出了同样的感想。

如果说作为一个人的责任、或者说一个人的生命意义在于在各行各业做好自己的本职工作并得到社会的认可，那么也可以说，在帝国酒店工作的同事们“特别有精气神儿”的面貌就是一个很好的证明——“他们用出色的工作紧紧地与社会相连”。

笔者写这本书的目的，也是希望让毕业后投身于餐饮行业的同学们、或者已经在广阔的服务行业工作的各方同仁们了解到“精气神儿”背后所需付出的努力和艰辛，以及作为回报而收获到的自豪、快乐和喜悦。

笔者有一个小自己几岁的工作伙伴，她住了将近2个月时间的院，最近总算才勉强能下床。她发给我的邮件聊的全是有关工作的话题，邮件的结尾总情真意切地写着“真想早点康复，回到工作岗位上为客人服务”。这些邮件让我再次感到她热爱服务行业的真诚之心。

在笔者的身边，像她一样的朋友不在少数。

不仅各位前辈给我们树立了好榜样，我的同辈们也各个出色优秀，甚至被某位在帝国酒店工作过后来独立创业的厨师长用“群星璀璨”一词来形容；还有我的晚辈们，前几届的某位社长用“后生可畏”来形容他们，以此提醒我们不要松懈……所有这些都深爱着这个行业。能够置身于现在这样的环境，笔者由

衷地感到幸福。

在帝国酒店，除了极其简单的操作手册外，并没有发行业务指南一类的文件。取而代之的，是我们有保持一种态度的传统——这种态度或许就可以称为“帝国酒店精神”；我们有真诚待客的优良基因——这一基因在帝国酒店长达 100 多年的历史中不断传承。帝国酒店的员工们对各种短小精辟的警句烂熟于心，比如“永远诚实”“忠于基本”“计划八成就好”“背后长眼”等等。这些句子都凝聚着无数前辈们的亲身体验，其内涵之深远超单纯的作业指南。

本书将把这些已深深植根于帝国酒店的“盛情款待”的精神以及技术介绍给各位读者。希望更多的朋友们在读过此书后，哪怕是遇到时不时发生的麻烦，也能将其看作一件乐事，不惧挑战。

2006 年 3 月

川名幸夫

前言	001
----	-----

第1章  
基础

扎实做好分内之事

什么是永远以完美为目标	003
把客房打造成让客人最舒心的空间	005
客房垃圾隔天处理	007
完美的服务绝非由一人完成	009
开工前做发声练习“叫醒”嗓子	012
回答不仅仅要“简单明了”	014
欠缺表达能力，客人就体会不到我们的诚意	017
为什么要精心做好“笔记”	020
<b>专栏</b> 伊丽莎白女王带来的惊喜	022

无偿服务的价值	027
礼宾的基本要求	029
为应对突发事态做好万全的准备	032
小小一杯水，服务效果大	035
百分百地聆听客人的心愿	038
只有做好基本功才能在工作中创新	041
走路切忌“足下生风”	043
规矩跟着客人走	045
预测客人的下一步行动	047
夏里亚宾牛排	049
<b>专栏</b> Monsieur 村上的回忆	051



不满足于现在所需的知识	057
一人分饰多角的调酒师	060
什么赋予了服务特殊的风貌	062
被好莱坞影星盛赞的服务	065
“把我的回忆还给我!”	067
擦鞋匠的自豪	069
为何设置免费的“音乐房”	071
保险柜为什么设有镜子	073
用镜子走近不在眼前的客人	075
<b>专栏</b> 帝国酒店日常所见的幽默与绅士风度	077

向客人学习	083
客人称呼员工的名字意味着什么	085
保持“低调”的精神以随时待命	088
看杯子与嘴的角度掌握饮料还剩多少	090
“不满”的连锁反应	093
为什么要在问候过客人后再加一句话	095
不叫出客人名字有时反而是一种体贴	097
“More Than a Home Away From Home”	099
更上一层楼	101
随时备好崭新的纸钞	104
今后的客房形态	106
可在浴缸外使用淋浴的浴室	108
以“香”待客	110
帝国酒店消防自卫队	112
什么是理所当然而又至关重要的工作	115
<b>专栏</b> 与客人要隔开一个木桩的距离	117

第5章 记忆

通过智慧和努力来巩固记忆

- “忘却”与“想起”的反复循环 123
- 放满了各种剪报的门童休息室 125
- 调酒师的记忆法 128
- 巩固记忆的方法只能自己去发现 130
- 手比脑记得还清楚 132
- 专栏** 包租司机的专业作风让人佩服 134

第6章 教育

服务人员是我们的支柱

- 培养厨师人才必不可少的三大要素 139
- 令客人感动的语言美 141
- 得体的英语会话能力必不可少 144
- 为国际化顶级酒店的财富创造助力的海外留学制度 146
- “名不虚传的帝国酒店推进运动” 149
- 电话应对时与对方建立“有机”的联系 152
- 专栏** 来自捷克某家宾馆的电话 155

帝国酒店行为规范	161
帝国酒店的传统——永做革新人	172
<span style="border: 1px solid black; padding: 2px;">专栏</span> 弗兰克·劳埃德·赖特套房	174

后 记	177
-----	-----

— 第 1 章 —

# 基 础

扎实做好分内之事



# 什么是永远以完美为目标

帝国酒店（东京）的客房全部加起来大概有1000间。

如果客房每天都能满员当然是最为理想的，不过有时也会出现客房闲置的情况。这也就意味着会出现一些客房整整一天都没有任何客人入住。

但是，帝国酒店的客房管理部绝不会对这些“没有任何客人入住的房间”疏忽轻视。因为客房管理部的座右铭就是：无论客人什么时间入住，所提供的客房都要像一件“崭新的商品”一样。

客房的空气绝不混浊沉闷，每时每刻都那么清清爽爽；房间的气息新鲜清凉，就好像刚刚打扫过一样。只要日历翻一页，就要让房间焕然一新。

既然我们要从客人那里收取房费，那么这些工作就是义不容辞的。

永远以完美为目标——这种态度不仅仅局限于酒

店行业，在整个服务业都是极其理所当然的。即使在实践中几乎不可能实现尽善尽美的服务，但仍然要时时刻刻以做到完美为目标。一家好的酒店要具备什么条件？不就是把理所当然的事办得理所当然吗？

“仅仅因为大体挑不出什么差错就偷工减料。”这样的行为一旦成为习惯，那就会连偷工减料的事实都被忽视得一干二净。

要警醒自己，决不能给客人带来任何不便。具备这样的态度至关重要。



永远以完美为目标，这是理所应当的，要切实做好。一点点疏忽偷懒也会随着日积月累，最终在结果上体现出服务上的巨大差异。



# 把客房打造成让客人 最舒心的空间

清扫客房的工作，就好比是为了迎接新来的客人而打造一件全新商品。

然而，如果是频繁入住的“老主顾”，情况却未必如此。这是因为我们要根据客人上一次使用房间的方式去想象他自己家的样子，然后尽量做到和他自己家接近的效果。也就是说，不能把房间收拾得像一件新商品，而是要营造出一个让人感到熟悉亲切的、放松身心的惬意空间。这是因为，绝大多数客人都觉得自己家远比酒店的客房更放松舒适。

“让房间的感觉尽量接近客人自己家的样子。”出于这一理念，对于那些会经常入住我们酒店的客人，我们会为他们在客房里准备一些“专属用品”。比如有的客人相对于咖啡更偏爱喝红茶，那么就为他调整饮