

〔日〕铃木康 著

和气生财

和气生富在尔也



从商之法宝
赚钱之秘招

天津外国语学院 译编
日语系编译室
广西人民出版社

和气生财

- 宾馆、酒店培训教材
- 饭店、宾馆、酒家、餐厅奋战范例集
- 从商之宝：赚钱之秘诀

〔日〕铃木康 著

天津外国语学院日语系

刘 箴 郭连友 刘 文 刘艳萍 夏 刚 齐新代 译编
王孝基 胡效愚 代彭康 校审

广西人民出版社

(桂)新登字01号

责任编辑 孙 巍

责任校对 陈向颖

和气生财

〔日〕铃木 康著

刘箴 王孝基等译

出版 广西人民出版社

(邮政编码: 530021)

南宁市河堤路14号)

发行 广西新华书店

印刷 广西计委印刷厂

开本 787毫米×1092毫米 1/32

印张 7.375

字数 143千字

版次 1992年2月 第1版

印次 1992年2月 第1次印刷

印数 1—8,000册

书号 ISBN 7-219-02014-7/F·172

定价: 3.95元

顧客至上

別記

扉页题字

国家旅游总局局长 刘 毅
天津市旅游局局长 卢奋燕

序 言

天津外国语学院编译室编译的《和气生财》与读者见面了。该书作者铃木 康系在日本从事第三产业达 40 年之久的耆宿。随着日本第三产业的腾飞,作者积累了丰富的经验,《和气生财》可谓其毕生心血的结晶。该书寓宝贵经验于生动事例之中,读起来饶有兴趣,令人耳目一新,回味无穷。对于从事宾馆、酒家、旅游等第三产业的同志们尤富教益。时代的飞速前进,国际间交往的日益频繁,使得宾馆、旅游等第三产业,成为一个国家对外的窗口。这方面工作的优劣,直接影响到一个国家在国际舞台上的形象。我国历史悠久、文化灿烂、遍布名山大川、古迹胜地,自古享有好客之美誉。在近年中外宾客激增、第三产业蓬勃发展的形势下,如何使旅客产生“宾至如归”之感、流连忘返之情,实为宾馆、酒家、旅游等行业追求的目标。为此,我愿以旅游界一员的身分,向从事第三产业的同志们建议,不妨一读此书,倘能从中有所借鉴,使我国的第

三产业随着改革开放的深化发展再绽新蕾，则不胜幸甚！

本书对于所有意欲增广见闻的读者，亦不无裨益。

应译者与出版者之请，爱乐为之序。

天津市旅游局局长

卢奋燕 1989. 12. 30

编译者的话

本书作者铃木 康,献身于日本第三产业界达 40 年之久,历任东京希尔顿、大仓等一流饭店各部门部长、经理等职。本书中所列举的具有代表性的 55 个实例,系其宝贵的经历谈。原作用词简练,内容风趣而富于传奇,寓教诲于故事之中,读后引人入胜发人深省。尤其对我国从事宾馆、饭店、酒家等工作以及任职于保卫部门的同志们,更有着实际的指导意义。当然,事例大都发生在日本,我国读者自应针对国情,辨析其损益,“举一反三”而有所取舍,撷其可资借鉴之处,方能收到“攻玉”之效。

我国是一个古老文明的国家,幅员广阔,可供旅游观光之胜地、名山、大川遍及全国。对国内外宾客,有着强烈的吸引力。随着我国的改革日趋深化,开放政策的长足推进,各地相继建成一批新的宾馆、饭店、酒家;倘能在经营管理、服务质量等方面,博采众家之长,锐意进取,使游客感到“宾至如归”、怡然地度过美好难忘的旅行生活。如

斯,我国的形象不仅可在国际上增辉,企业也可赢得中外宾客的赞誉和良好的效益,名扬四海。这本书将是你在竞争中,获得桂冠的锁钥。

原作前言

以距今二十年前的东京奥运会为契机,饭店、旅馆、会馆、俱乐部、西餐厅取得了急速的发展,实现了现代化,作为独立产业,现在已确立了它的重要地位。对于从事这种行业将近四十年之久的我来说,实有不胜今昔之感。

直至最近,虽说这些设施还仅为社会上的少数富裕人和外国人所利用,可是服务行业的这些设施,作为城市和交流地区的中心,已被顾客愉快地利用,从而具有了很大的公共性,这实在值得大家庆幸。勿庸讳言,随之也产生了一些新的问题。

在美国和西欧社会已呈现出一些向新时代转变前的颓废现象。诸如不顾道义追逐金钱、恶行、暴力、吸毒、赌博以及智能犯罪、色情、猎奇等等现象的激增。使得原本是正经洁净的旅馆、西餐厅等设施,由于它的公共性,就很难预防和抑制这些坏事的发生,相反,现在更加成了适合它们滋生的温床。

众所周知,美国旅馆业的安全、保安等已成过去,现在,其危险程度几乎跟在车站、公共广场没有什么区别。

正如一般所说的“美国的昨天,就是日本的今天”,在日本也在出现同样现象。从旅馆、西餐厅等的大火灾开始,到杀人、拐骗、抢劫、盗窃、暴行、赌博……等等皆为宣传机构所津津乐道。稍有疏忽,怠于自卫管理,这种事件、事故就可能不断发生,转瞬间轻则丧失信誉,重则危及企业的生存。

按以往的经营方式,对本企业发生的事件、事故,往往予以保密,进行内部处理,对外佯作若无其事。此种弊端往往导致同样的事故变换着不同的手法再三再四地反复发生,有时甚至由同一犯人用同一手法,接连不断地造成危害。

幸而,最近从近邻开始直到广大地区的同行,共同努力,通过有关部门的联络会议,进行相互交换信息和通报,设法进行事前防止事故与犯罪的发生,仿效世界一流的日本警察,保持了日本旅馆行业在安全、保安方面取得世界交口称赞的实绩。当然这还远远不够完善。特别是看到从前已经发生过的事情,如今仍在各处反复发生,实在感到不安。

我从战争结束后不久的昭和二十一年(1946)直到现在,一直在服务性行业工作,主要是在旅馆、会馆、西餐厅的第一线从事接待顾客的实际业务工作。

确实光阴似箭,我从来没有考虑过自己的年龄,当周围的人庆祝我年届花甲,或者向我赠送红背心时,我才想到:“啊,60岁了吗?”有时不得不考虑到年龄了。可是自

我感觉不过 48 岁左右,有时还觉得更年轻些,大概顶多 40 岁罢。这些年,我一直过着像贵族般无忧无虑、富裕的独身生活,可以把全部精力放在工作上,再加上周围人的抬爱,使我成为日本战后最老一代的旅馆业经营者。

过去,我还是美男子时,与众多青年会议所的朋友结下了深厚的友谊。他们和最初就业时的日本工业俱乐部的各位耆宿;同行业研究会、同行会等诸多先辈和同僚;高尔夫球友等热情相劝,说“是不是把迄今为止自己的经验著书出版”,再加上几家出版商的邀请,我决定将我的经验总结起来公诸于世。所幸手头已有乘工作之便,将所见所闻记录下来的备忘录数册,再者,正值年届花甲,正好在人生上告一段落。为此,如能将它视为一本轻松读物,作为活生生的他山之石,有助于世,可谓如愿以偿。

本书中所列举的事件、事故,可以说几乎都发生在管理不善的饭店、旅馆、西餐厅中。并非自诩,在我工作过的日本工业俱乐部、东京希尔顿饭店、大仓饭店等一流饭店和会馆中,堪称模范的事迹不少,奇奇怪怪的事故、事件也很少发生。究其原因,完全是因为管理体制的完善和事前有适当的对策所致。这就使我格外体会到“罗马并非一日所成”这句话的深刻道理。

近来,有些无知之徒似在模仿电视、电影或者小说中犯罪事件的情节,搞类似事件的自演,但这里所举事例,已反复发生过多,在企业方面也早有具体对策,即使有人执意仿效,那也只能是枉费心机。

在饭店、旅馆、会馆、西餐厅、高尔夫球场等地,日夜努力为顾客服务的第一线的人们和在幕后操劳的人们的

辛劳是应该充分肯定的。但愿在被称为喜、怒、哀、乐的人间剧场的舞台上，在使顾客快乐，安全健康和幸福的同时，从业人员也能分享到喜悦并切实得到人们的理解，在防止事故、获得安全方面也得到协助支持和眷顾。

本书如蒙同行各位以及利用这些设施的人们阅读，多少对本行业能加深理解或者引为鉴戒，将给我带来无上的喜悦。

最后对鼓励我成书的诸多友人，为出版编辑作出努力的东洋经济新报社的各位，致以由衷的谢意。

1984年初夏

铃木 康

目 录

扉页题字	(1)
序 言	(2)
编译者的话	(4)
原作前言	(6)

〔一〕本 文

第 一 章 转祸为福	(1)
①外宾在门口,猛地跌了一跤	(1)
②外国贵妇人,在鸡尾酒会上,玉腕受伤	(3)
③如何处理这样的客房事故	(6)
④宾馆兴隆,店主有高招	(8)
⑤双亲困惑,无言告慰	(12)
⑥细条挂面有蚜虫	(17)
第 二 章 切勿疏忽大意	(22)
①厚颜无耻,敲诈试餐	(22)

- ②瞧！侍者宿舍宛如宫殿 (25)
- ③自杀未遂的老妇 (27)
- ④险些一命呜呼 (30)
- ⑤鬣狗是不会放过它所盯住的猎获物的 (33)

第三章 先赔后赚 (36)

- ①不好了！洒了艳装夫人一身咖啡 (36)
- ②半夜三更，翻箱倒柜找钻石 (40)
- ③全心为顾客，营业花似锦 (43)
- ④别树一帜的生意经 (46)

第四章 难得糊涂 (51)

- ①田子作兵卫先生大出丑 (51)
- ②高人一筹的骗术 (54)
- ③首次打球入穴的诡计 (58)
- ④幸遇好心宾客，女士得免冻毙 (65)

第五章 自作自受 (68)

- ①再也不住那家宾馆了 (68)
- ②错拿安眠当补药，偷服引起轩然大波 (70)
- ③一个宾馆经理的叹息 (72)
- ④防人之心不可无 (79)
- ⑤一幕开心的牛排喜剧 (82)

第六章 追悔莫及 (87)

- ①重影的婚礼照片 (87)
- ②帐单的悲剧 (89)
- ③阴错阳差，误将喜宴晚一年 (92)
- ④张冠李戴，巨额索赔 (95)

⑤“马大哈”的灾难	(98)
-----------------	------

第七章 **见微知著**..... (101)

①啼笑皆非话旅游.....	(101)
②婚礼在这家饭店举行好.....	(107)
③“老板娘”攀桂有术.....	(110)
④“银座”一流高级酒吧久盛不衰的奥秘.....	(113)
⑤经营好坏,一眼看穿	(116)

第八章 **以人为鉴**..... (121)

①向传统挑战.....	(121)
②心心相印的老夫老妻.....	(123)
③从洗衣工作,透视饭店优劣	(126)
④谤佛的佛门弟子.....	(129)

第九章 **人不可貌相**..... (133)

①取缔应召女郎.....	(133)
②妙龄女大摆迷魂阵.....	(136)
③乔装绅士从容行骗.....	(140)
④先入为主的危险.....	(145)
⑤欢快的旅游,悲惨的丧生	(149)

第十章 **难事不难**..... (152)

①略施妙计,一箭双雕	(152)
②乖巧的前门服务员.....	(155)
③顾客满意才收费.....	(159)

第十一章 **因果报应**..... (162)

①热情迎来喜临门.....	(162)
---------------	-------

- ②半忧半喜的香港游..... (166)
- ③一个海外旅游者的风流韵事..... (170)
- ④高尔夫球的乐趣..... (174)

第十二章 有备无患..... (177)

- ①老鼠从天降,喜宴乱成团 (177)
- ②调虎离山的掉包圈套..... (181)
- ③蚁穴溃堤..... (183)
- ④一个充满希望的娱乐观光产业..... (186)
- ⑤“朝阳产业”前景灿烂..... (189)

〔二〕 特约来鸿

- ①如何赢得宾客的信誉..... (192)
- ②招徕宾客,靠什么? (193)

〔三〕 编者拾萃

- ①平息不满,和气生财 (196)
- ②笑迎四方客..... (201)
- ③发展旅游应兼顾历史文化..... (203)
- ④设身处地为顾客,生意兴隆客盈门 (205)
- ⑤送货上门,代办搬家 (207)
- ⑥美一餐厅经营有绝招..... (209)
- ⑦收藏家与饭店..... (210)
- ⑧客人突从天降,接待热情周全 (211)
- ⑨北京京伦饭店的刘阿姨..... (212)
- ⑩三满意..... (214)
- ⑪真正为“人人”服务..... (215)
- ⑫让“上帝”高兴..... (218)

后 记 (220)