

李倩·著

黑裙

Black dress

国际品牌酒店总经理
的职场笔记

李倩·著

黑裙

Black dress

国际品牌酒店总经理
的职场笔记

图书在版编目 (C I P) 数据

黑裙：国际品牌酒店总经理的职场笔记/李倩著. —长沙：湖南文艺出版社， 2016.8

ISBN 978-7-5404-7741-7

I. ①黑… II. ①李… III. ①长篇小说—中国—当代
IV. ①I247.5

中国版本图书馆CIP数据核字(2016)第192422号

黑裙：国际品牌酒店总经理的职场笔记

HEIQUN: GUOJI PINPAI JIUDIAN ZONGJINGLI DE ZHICHANG BIJI

作 者：李 倩

出 版 人：刘清华

图书策划：汤亚竹

责任编辑：汤亚竹 陈小真

装帧设计：琥珀视觉

内文排版：钟灿霞 谭 细 圣湘宁

出版发行：湖南文艺出版社

(长沙市雨花区东二环一段508号 邮编：410014)

网 址：<http://www.hnwy.net>

印 刷：湖南雅嘉彩色印刷有限公司

经 销：新华书店

开 本：970mm×680mm 1/16

印 张：22.75

字 数：260千字

版 次：2016年8月第1版

印 次：2016年8月第1次印刷

书 号：ISBN 978-7-5404-7741-7

定 价：38.00元

(若有质量问题，请直接与本社出版科联系调换)

序 言

权利来自争取，而非他人赐予。

成功的领导者往往会被界定为榜样，讲述他们的秘密，能使人达到情感上的共鸣，并展示出榜样的力量，领导力是职场中决定成败的最关键因素之一。

但这并不容易做到，特别对于一位女性而言，在这个飞速发展的时代尤为艰难。

我始终记得第一次与李倩的见面，那让我记忆深刻。当时她在一家环境特殊的酒店，展现了卓越的领导才华。

之后，我们讨论起她的职业规划，我发现她不只是对于自己的职业发展有清晰的目标，同时并没有因为工作，而失去对生活的追求。

今天我必须承认，认识并能够和她共事是件非常荣幸的事情。李倩的坚毅和努力使她成了一位成功的总经理，足以作为职业女性的楷模。

来吧，跟随她享受一次美妙的阅读吧。

凯宾斯基集团中国区总裁
汉思乐



Power is taken, not given.

Leadership is one of the most important attributes in today's business life. Leading from the front as an example defines successful people. Assuring that the followers always are willing to follow and are buying in also on an emotional level are key to success.

This is not easy. Especially for a woman and unfortunately till today this is even more difficult.

I had the pleasure to meet Connie Li and witness her management style whilst she was the host of a hotel in a rather unusual environment for a woman. I was impressed.

Later, discussing with her career opportunities, I found she

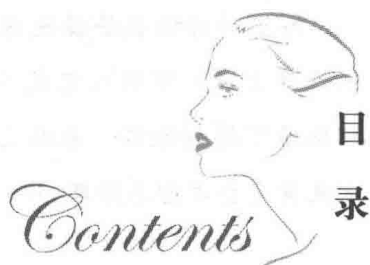
managed her personal live in a similar determined matter without ever losing the personal touch and connections.

Today I must confirm that I feel privileged to know Connie and to be able to work with her. Her determination and drive make her a great leader and role model for all Ladies in our society.

Thank you and enjoy reading.

Michael Henssler

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'M. Henssler', with a stylized flourish at the end.



| 序言 | 1

权利来自争取，而非他人赐予

© Michael Henssler 汉思乐

| 第一章 | 001

晶捷酒店可能开在全世界的任何地方，阿尔卑斯的山谷、拉多加湖畔、长岛、北非的某个港口。换言之，衣琳是有可能去其中任何地方工作的，而且对任何一家晶捷酒店都不应该感到陌生，即使是世界屋脊也不例外。因为豪华的五星级酒店代表着全球化的火热浪潮……



| 第二章 | 021

杰里科曾经告诉过她底牌究竟在哪里——晶捷集团的传统是从来不让员工在一家酒店完成不断的升职，他们希望高层员工能够在各种环境下得到锻炼。衣琳已经是人才培养计划中最重要的人物，她未来肯定会成为总经理……

| 第三章 | 043

我在全球三家最大的酒店集团旗下都担任过市场总监，销售总监。你的出现让我再次质问自己，为什么要来海拔将近四千米的地方担任客房经理呢……

| 第四章 | 065

一个外籍员工对她的挑战彻底失败了，龚茂霖不动声色地支持了她。虽然对于底层员工来说这可能是个笑话，但这顿晚餐会在高层员工的心中引起震撼。方达在电话里最后提醒她：“这可能不是一个结束，而是一个开始……”

| 第五章 | 087

唯一的一个套房给了王总，王总旗下的地产公司在全中国数第一，

几乎每个中型以上的城市核心地段都有王总的综合性商业广场，曾一度名列福布斯个人财富榜的首位。王总睡了一晚上，第二天就改签最早的航班走了，连预定好的朝拜白色圣殿的活动也取消了……

| 第六章 | 111

庞大的细分市场，复杂的房价计算系统，还有每个市场特殊的订房系统和业务流程，更重要的是如何完成谈判，让酒店的利益得到最大化。这一点是一个销售人员能否成长为经理最重要的标志……

| 第七章 | 129

竞标在中国永远是个最微妙，也是最重要的学问，在各行各业都是如此。对于外资酒店来说，竞标的功夫也永远在标书之外。竞标的结果基本上在第一轮就可以决定了……

| 第八章 | 149

等待入住的客人似乎都被这短短二十秒的打搅打动了，甚至有不少老外也认出杨可来——他作为中国最知名的人物，也经常出现在《福布斯》《人物》《名利场》之类的杂志上。这是衣琳为贵宾设计好的欢迎仪式……



| 第九章 | 169

酒店的生活在彻底摧毁他，最让他绝望的是这里面没有因果报应。他在经文里读到的罪孽却在肆无忌惮地横行。杰里科居然可以当着他的面和女人做爱。黄泽伟贪婪无度……

| 第十章 | 191

信达伟业终于给晶捷酒店发来了标书。一切都在预料之中。经过几轮咨询之后，合同样本也寄到了酒店。赵志远在电话里和衣琳说的意思是：“再不给你们，我在这行就没法做人了……”

| 第十一章 | 213

与会的领导黑着脸等了五分钟都没有弄好，于是就省去了这个环节。散会以后，衣琳看见企业的负责人开始哭了，一边流着眼泪一边骂人，几乎把周围的人全部都骂了。她才知道与会的大领导是省委书记……

| 第十二章 | 233

她本来的计划是，在这里做出出色的业绩，老杰也厌倦了高原的生活，她再顺理成章地接任总经理，干个一两年，再回内地的一线城

市继续当总经理。现在的情况是杰里科留下一堆疑团，失魂落魄地离开高原，她则顺势捡了一个大便宜……

| 第十三章 | 257

你们知道开矿这个生意是很复杂的，不把自己脑袋提着根本搞不定，完全是刀口上舔血的买卖，里面的各种关系也错综复杂，这个生意在全国哪里都一样……

| 第十四章 | 277

中国有句古话：泰山崩于前而色不变，麋鹿兴于左而目不瞬。这就是说的一个领导者的心理素质。你已经具备了领导者的才干，但心理素质还是不过硬……

| 第十五章 | 301

一般来说，他们会毕业于康纳尔大学，那里有全球最好的酒店专业，无论走到世界的哪个角落都带着有教养的自负，他们都自认天生的管理者，某一天总要成为跨国公司的总裁。他们和这些来参加测评的人有着本质的区别……



| 第十六章 | 327

而是想请你做南国瑞廷的总经理，如果我的提议能够成功，那么，你将成为全球排名第二的酒店集团瑞廷 148 年历史上第一个中国籍总经理，也是最年轻的女性总经理……

| 后记 | 350

十几年之后，经常会遇到别人问我：“你是怎么成为中国最年轻的外资酒店品牌女总经理的？”这是一个太大的问题……

第



章

Chapter 1



/ 1 /

很久以前，高原上的人们对于旅行和定居的概念都是模糊的。对于他们来说，旅行就是去另外一个地方定居，去另外一个地方定居就构成了一场旅行。

他们用牦牛的毛编制成方形的帐篷，用牛车和马车驮着它，用彩色的藏布和唐卡装饰它。吉祥八宝、佛祖诞生、白云点狮、六道轮回……这些图案给了他们无限的虔诚和慈悲。他们心里想着这些故事去行走，一路遗留下经幡和玛尼堆。

千百年来，他们一直相信每一株小草，每一只飞鸟都饱含着佛的业力，大自然神秘的心咒永远不可穷尽。在永无止境的经咒和藏歌声中，他们用大车拖着自己的家，四处寻找牧草和兽群，这对于他们来说是非常快乐的事情，从不感觉痛苦。一路上，自己的家就成了客栈，他们把客栈安放下来，客栈就成了自己的家。

其实这种居住和旅行的概念对于他们来说是无所谓的，完全没有区别。重要的是帐篷里的那些圣物，他们把菩提心都安放在那里了，所以心灵强大到能够风餐露宿、不辞劳苦。如果把高原看作一只巨大的年轻野牛——从地质学上来说，高原还是非常年轻的。这只野牛的皮肤上就有无数的皱褶，人类驮着自己的家行走在那些大大小小的皱褶和皱褶里流淌的激流和雪水之上，就像牛虱那样渺小。这种行走相当之重要，活在其中畅快无比，如同他们在歌声里唱的：

“如雄鹰翱翔长空啊，毫无阻碍的瑜伽乐啊，如牧童守护羊群啊，空净安逸的瑜伽乐啊……”歌声在上千年的岁月里无穷地反复，无尽的皱褶也重重叠叠，一直在向大地的最高处延伸、回荡。他们生命的密码，就这样结实地藏匿着，里面生长着维持他们肉身所需要的一切。这种歌唱如此快乐，他们几乎不费吹灰之力就得到这种快乐。每一株牧草都像莲花那样开得又矮又结实，有能长得和地毯一样密集厚实的羊茅草；有不怕风沙的披碱草，它在春天能开出白纱一样的花朵；还有对于高原上的人们至关重要的青稞草，它无疑是上苍给高原最珍贵的馈赠，让人们开始耕种，开始定居。当然，皱褶里还有数不尽的羊群和苍鹰，彼此供养着对方的肉身。

大概一千三百多年前，高原出现了一位法力无边的赞普，他在牧场和耕地上都建了“绿册”。有了固定的土地，人们就不再四海为家。有人说这位赞普就是雪域保护神慈悲的象征，他的头顶总有阿弥陀佛的法相，手足也有轮相。他在唐卡里是一位俊美精干的男子，目光里有遥远和坚韧的穿透力，似乎把高原的每一棵牧草，每一缕云絮都装在心中。也正是他，某一天发现了一个地方，看到了山顶上的神秘光环。那个地方在后来的史书上说是“万岭回环，一水中流”的谷地，它中间是一片水草丰茂的冲积平原，四周是群山环伺的屏障，形成了一座天然的宜攻宜守、宜耕宜牧的城郭。他就将那里建成了高原的首府，还在山顶上修建了一座巨大的白色宫殿，让那里真正成了霞光普照之地。

早春的某一刻，谷地上已经布满了定居文明所产生的奇迹。衣琳就从十九楼的窗户眺望那座白色的宫殿，脑海里的念头就和宫殿后面迤迤的群山一样绵延不绝，从前关于高原的知识在这种眺望中一一得到印证，并且绽放出无边的想象来。



春天似乎是奔跑着来到了高原，并将云朵都撕碎了装点蓝天。令她吃惊的是宫殿的力道，它不像是建立在高山之上，而是从山里面直接隆出来的一块巨大的肌肉，那些围墙，步梯构成了肌肉的轮廓，红色的主殿和黄色的琉璃瓦展示着肌肉的生命力。这样的建筑并未像印加人的马丘比丘和埃及人的金字塔那样刻意寻找几何学和星相学的对称和隐喻，也不存在着视觉上的透视法，而是浑然天成地包含了对上苍的敬畏和虔诚。它层层套接，依着山势从容生长，里面有一种朴素而神秘的哲学，似乎包含了无穷无尽的真理。那些缓坡上的步道和围墙，那些庄严的佛塔、坛城和红幡，构成了这种力道的无往不胜。这种建筑范式有其哲学上的意义，而佛教本来就是所有宗教中尊重自然的哲学。这座白色和红色交织的宫殿就是藏人的圣殿，高原上的明珠，高原上的太阳，承接着无限的热力和悲悯。

世界上有太多著名的古建筑依着山势伸展，但无论它们怎么伸展，都摆脱不了对大地的依附，随时都在把握着自己的重心。唯有这座伟大的建筑是在摆脱自己重心的，仿佛生来就属于天空，在这个城市没有哪座建筑能比它更高，大地只是它寻找倒影的镜子而已。

这种壮观的景象总能让初来的旅行者发一阵子呆，然后自惭形秽很长时间。

衣琳所在的这家酒店叫作品捷酒店。在设计之初，它就小心翼翼地仰视着宫殿，接受着它的光芒和慈悲。在同一片信仰和云彩笼罩之下，酒店既不能太过张扬和现代，以免激进的城市规划师和文化遗产保护组织抨击它的狂妄和无知，也不能太过低调和卑微，毕竟越来越富裕的旅行者需要它，财富的欲望也需要它。经过很久的论证和考察之后，它就成了现在这个样子，是从一座低调的寺庙中得来的灵感：红色的屋顶和白色的云石墙面，层与层之间没有讨厌

的分割线，楼与楼之间也没有空中走廊。从外面看它完全吸收了寺庙的精髓，看不出任何框架和支撑的廊柱，只是随性而朴素地矗立在河谷里，依着水势借来生机。它完全达到了想要的效果，天然的对称感，饱含自然的美学，还有骨子里的骄傲。只有走进酒店的内部，旅行者才能感受到这种骄傲的存在。它竟然隐藏了那么多神庙似的金色廊柱，围出了那么大一片蓝色的水面，花园里还有许多绝非高原上土生土长的植物：日光兰，麒麟草，风信子，甚至还有郁金香和山楂花。

这些来自阿尔卑斯山两麓的植物，还有卷叶纹饰的楼梯，沉甸甸铜底镀银的刀叉，韧性颇佳的英国骨瓷，都在彰显这家酒店来自欧洲的不凡血统。它对于大多数的旅行者来说是非常熟悉的，对于高原上的居民却很陌生——在那座众山之山的白色圣殿之外，梦想其实早已到了尽头，他们根本不需要一座这样有着寺庙外表的酒店存在。但对于旅行者来说，这座酒店却有着非凡的意义，它能满足所有在高原浮光掠影的需求，同时也不抛弃他们熟悉的睡眠、饮食和娱乐。至少他们能在翻开任何一份旅行指南的时候都会惊呼一声：“看呐，那里居然有一家晶捷酒店，奢华瑰丽的 Hotel！”尤其是他们发现这家晶捷酒店和亚洲其他地方的根本不同，完全脱离了流行的塑钢和石材，心中的惊叹就会加多一层。

只是那些真正的朝拜者，寻找灵魂和粮食的本地人，很容易漠视这间酒店的存在。他们依然和祖先一样热爱简单而艰苦的旅行，没有尽头的转山和叩拜，血液里流淌着祖先逐水草而居的自由洒脱。这种隔膜感在首府无处不在，虽然最近几十年来高原旅游的人汹涌不断，首府也像内地城市一样不断接受着游客潮的洗礼，但他们仍然是谨慎的，仍然苛刻地守卫着自己的领地和尊严。酒店和宫殿没