



金钥匙专业系列教材

金钥匙 服务哲学

张 斌 王 伟 编著



Golden Key Service

Philosophy

现代酒店高端服务管理 指南

简单深刻的世界顶级服务哲理



旅游教育出版社



金钥匙专业系列教材

金钥匙 服务哲学

张 斌 王 伟 编著



Golden Key Service
Philosophy



旅游教育出版社

策 划：刘智勇 安颖侠
责任编辑：安颖侠

图书在版编目（CIP）数据

金钥匙服务哲学 / 张斌, 王伟, 编著. — 北京：旅游教育出版社, 2018. 8

金钥匙专业系列教材

ISBN 978-7-5637-3804-5

I. ①金… II. ①张… ②王… III. ①饭店—行业协会—概况—中国—教材 IV. ①F726.92-262

中国版本图书馆CIP数据核字(2018)第194874号

金钥匙专业系列教材

金钥匙服务哲学

张斌 王伟 编著

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	tepdfx@163.com
排版单位	北京旅教文化传播有限公司
印刷单位	天津雅泽印刷有限公司
经销单位	新华书店
开 本	710 毫米 × 1000 毫米 1/16
印 张	11.75
字 数	183 千字
版 次	2018 年 8 月第 1 版
印 次	2018 年 8 月第 1 次印刷
定 价	45.00 元

(图书如有装订差错请与发行部联系)

《金钥匙专业系列教材》顾问委员会

荣誉主任：魏小安

主任：孙 东

副主任：胡云波

顾问委员：许鲁海 韩 华 黄 领 詹 华 李兴鸿

《金钥匙专业系列教材》编委会

主任：邹益民

副主任：张 斌

委员（按姓氏笔画）：

王 伟	王汉荣	文 静	马兆兴	任翠瑜	孙立云
李 刚	苏可欣	吴兆昌	林 峰	金小碧	胡列年
杨剑锋	张建庆	张 勇	张兆奎	麻锦霞	熊国铭
熊玉婷	穆亚君	瞿立新			

总 序

1929年，法国饭店中一群拥有丰富服务经验的礼宾司开始为客人提供代办修鞋补裤到承办宴会酒会、充当导游等专业化服务，由此创建金钥匙服务。1952年4月25日，欧洲9个国家的礼宾司代表来到法国戛纳举行了第一次金钥匙大会，成立国际金钥匙组织。来自法国巴黎的费迪南德·吉列特被推选为该组织的主席，后被尊称为“金钥匙”之父。1995年11月，我国以广州白天鹅宾馆为代表的一些礼宾司召开了首届饭店委托代办研讨会，标志着我国饭店金钥匙的诞生。1997年，在国际饭店金钥匙组织的第44届年会上正式宣布吸纳中国成为第31个成员国。

金钥匙的标志是两把交叉在一起的金钥匙，两把金光闪闪的交叉金钥匙代表着酒店委托代办的两种主要的职能：一把金钥匙用于开启饭店综合服务的大门；另一把金钥匙用于开启该城市综合服务的大门。中国金钥匙时刻牢记金钥匙的使命，竭尽所能，努力为顾客创造满意加惊喜的服务效果。2008年北京举办第29届奥运会，奥运史上首次在奥运村引进金钥匙服务，中国金钥匙为来自世界各地的运动员及相关人员提供极致服务。之后，上海世博会、广州亚运会、杭州G20峰会、海南博鳌论坛、“一带一路”国际合作高峰论坛、厦门金砖国家领导人会晤等大型国际会议上都出现了中国金钥匙服务团队的身影。中国的金钥匙也将为2022年冬季奥运会提供金钥匙服务。更为重要的是：中

国金钥匙组织既秉承了国际金钥匙的宗旨，又根据中国的实际，把金钥匙的理念发扬光大，把金钥匙从饭店的一个服务岗位发展为高端服务品牌，成功延伸到饭店以外的其他服务行业，形成了中国最大的线上线下品牌服务网络，成为中国高品质服务的一个重要标志。

中国金钥匙服务品牌的创立，一方面是金钥匙人才的需求日趋增加，为“金钥匙”的进一步发展创造了极佳的机遇，另一方面也对“金钥匙”提出了更高的要求。2017年7月，为了适应新形势对于金钥匙人才需求的要求，中国金钥匙组织暨国际金钥匙学院在慈溪召开了首届“金钥匙专业人才院校培养模式”研讨会，制定了金钥匙人才专业培养指导方案，决定实施企业员工在职培养与院校专业培养相结合双轮驱动培养模式。

经过两年的努力，国际金钥匙学院与黔南民族师范学院、浙江旅游职业学院、太原旅游职业学院、宁波行知中等职业学校等多所院校合作，在旅游管理和酒店管理专业中设立金钥匙专业方向，由此开启了金钥匙人才培养的新模式。

培养目标是人才培养的方向，课程设置为培养目标实现的重要环节，而教材建设又是课程教学的基础。经过多次研讨，我们认为金钥匙作为专业的服务人才，其不仅仅是卓越服务的提供者，还应是服务的设计师与服务的培训师，为此，我们确定了《金钥匙服务哲学》《金钥匙职业修炼》《金钥匙操作实务》《顾客体验设计与管理》《服务培训技巧》等五门课程为金钥匙专业方向的专业核心课程，并组织专家学者与合作院校的专业教师编写了这套教材。该套教材体现以下两个特点。

(1) 创造性。我们已经进入了一个新时代，新理论、新业态、新模式、新科技、新手段层出不穷，日新月异。所以，中国金钥匙发展已经突破了饭店一个岗位的限制，逐渐渗透到物业、景区、医疗、政务等多个服务领域。同时，中国服务品牌战略的实施也对现代金钥匙提出了新的要求。为此，本套教材从金钥匙的服务哲学出发，注重金钥匙职业素养与综合能力的培养，力求与时俱

进，尽可能吸收新的思想，研究新的情况，探索新的思路，寻找新的方法，以保持教材必要的先进性。

（2）实用性。本套教材的使用对象主要是专业院校金钥匙专业方向的学生与开设此课程院校的学生，其次是在职员工接受金钥匙培训的学员，所以本套教材力求体现主线清晰，目标明确，重点突出，简单明了，为学生的理论熏陶、知识积淀与思维培养等方面提供帮助。为了突出教材的实用性，在编写人员选择和编写过程中，我们尽量吸收了具有多年行业经验和实践经验的金钥匙参与编写，希望教材能够达到学思结合、学以致用用的目的。本套教材在开始就明确提出了学习目标，内容安排以应知应会为基本依据，尽可能贴近现实，最后安排了一定数量的思考题、练习题和案例分析题，以帮助学生温故而知新，启发学生思考，并懂得如何运用，提高实际能力。

编写一套高质量的教材是一项系统工程，需要各方面的支持与合作。在本套教材编写过程中，我们得到了各金钥匙分院、学界专家、学者与业界精英的大力支持，在此一并致谢。同时我们深知，教材编写尤如科研一样，永无止境，我们真诚希望关心与使用这套教材的单位与个人对教材提出宝贵的批评与建议，以便今后修订时改进。

金钥匙专业系列教材编委会

前言

金钥匙服务哲学提出的现实背景是中国金钥匙的发展实践。中国金钥匙于1995年从西方引进。中国金钥匙虽然加入国际金钥匙组织较晚,但伴随着中国改革开放,不断探索开创出自身的发展模式,规模呈爆发式增长,已经超越了西方金钥匙,并在实践中逐步形成了自身独特的理念。这与西方金钥匙的发展是不同的。西方金钥匙有深厚的服务文化背景,他们专注于金钥匙岗位职责,注重个体的服务能力,看重金钥匙服务网络资源,服务心法和技能,多父子相传师徒相授,其形式为口传心授。这是因为西方金钥匙的服务心法和 service 精神扎根在西方宗教文化之中,所以没有系统的金钥匙理论体系和系列的金钥匙教材。这也导致了国外金钥匙的组织规模不大,发展速度较慢。但是西方口传心授的传统金钥匙教育与培养模式已经不能满足中国金钥匙快速发展的需求,所以建设新时代中国特色的金钥匙服务理论成为当务之急。

《金钥匙服务哲学》教材是在已经出版的《中国金钥匙服务哲学》上做了进一步的优化而成,系统阐述了中西服务文化的差异,对中国金钥匙“先利人后利己”“用心极致满意加惊喜”“在客人惊喜中找到富有人生”的服务理念做了系统的哲学论证,对中国金钥匙服务心法和技能做了全面讲解,并阐述了中国金钥匙与中国服务的发展关系。全书按照院校教材的要求,在体例上做了重新编排,在逻辑上做了优化处理,删减了部分内容,使得全书更加清晰和贯

通，案例更加生动，能够符合教师与学生的教学使用。理论篇内容由张斌负责撰写，应用篇内容由王伟负责撰写，全书由张斌统稿。

教材编写过程中，中国金钥匙主席孙东先生和邹益民教授提出了大量宝贵意见，对此表示诚挚谢意。伴随中国金钥匙事业不断发展，金钥匙专业教材编写需要不断提高理论水平和创新水平，真诚希望关心与使用该教材的单位与个人提出宝贵的批评与建议，以便修订时改进。意见反馈邮箱：13811683116@163.com。

编 者

CONTENTS

目 录

第一部分 理论篇

第一章 金钥匙与金钥匙服务哲学	3
第一节 金钥匙与金钥匙服务哲学	4
第二节 中西金钥匙服务文化	8
第三节 金钥匙服务哲学	11
第二章 服务与金钥匙服务	17
第一节 服务与服务人	18
第二节 服务模式	22
第三节 金钥匙服务模式	27
第三章 先利人后利己	32
第一节 金钥匙哲学的本体论	33
第二节 先人后己的认识论和方法论	37
第三节 先人后己的价值论	45

第四章 用心极致, 满意加惊喜	49
第一节 用心极致	50
第二节 满意加惊喜	56
第五章 在客人的惊喜中找到富有的人生	62
第一节 客人的惊喜与金钥匙品牌	63
第二节 惊喜服务与自我实现的需要	69
第三节 找到富有的人生	76
第六章 金钥匙服务与“中国服务”	82
第一节 “中国服务”	82
第二节 亲情服务模式	85
第三节 金钥匙服务与“中国服务”标准	89

第二部分 应用篇

第一章 服务哲学应用概述	99
第一节 现代服务观	100
第二节 职业认知	104
第三节 中国式服务	108
第四节 服务的本来面目	111
第二章 接人待物	116
第一节 接人	116
第二节 待物	123
第三节 守成与破例	131

第四节 金钥匙接人待物案例分析	133
第三章 好好说话	145
第一节 沟通	145
第二节 投诉处理	152
第三节 金钥匙沟通案例分析	158
第四章 团队建设	163
第一节 团队人	164
第二节 团队事	169
参考文献	172



第一部分 理论篇

第一章

金钥匙与金钥匙服务哲学



课前导读

在当今的高端酒店中有这样一些人，他们身着考究的深色西装或燕尾服，衣服上别着两把金色交叉“钥匙”的标记，彬彬有礼、笑容满面地为客人提供各种委托代办服务。只要客人提出自己的需要，或者是急需解决的困难，他们都能很快满足和解决，他们似乎有一种无所不能的本领，可以解决各种各样的难题，人们把他们称为“酒店金钥匙”。本章主要介绍金钥匙服务的相关概念和缘起，对比中西金钥匙服务文化和服务哲学差异。



教学目标

- 了解金钥匙、金钥匙服务的概念和起源；
- 了解和掌握中西金钥匙服务文化背景；
- 了解中西金钥匙服务哲学的差异。



导入案例

上海世博洲际酒店的首席礼宾司（金钥匙）王兵（Dennis Wang）在酒店行业已经有近 17 年的工作经验，他先后任职前厅部副经理及前厅部经理，但是出于对礼宾部的热爱，他最终还是回到了首席礼宾司（金钥匙）这个他最喜爱的岗位。

一位美国女士来到礼宾柜台寻求帮助，她有一位朋友身体不适住进了上海一家医院。但是，她并不知道这位朋友住进了哪家医院，朋友的手机也打不通，而她则要赶下午的航班回美国了。她想问候一下她的这位朋友并送一束花给他。在这位女士描述的情况时，Dennis 留意到她说这位朋友也是来自美国，所以他迅速联系了上海的几家国际医院并最终在一家国际医院的住院部找到了这位客人。美国来的女士非常开心并与她的朋友通了电话。美国女士还想送一束鲜花给她的朋友，于是询问 Dennis 送红色玫瑰花是否合适，Dennis 建议她根据中国的习俗，如果去探望病人一般送康乃馨，并打印了图片给美国女士确认。最终，Dennis 派人根据美国女士的要求将花束和贺卡送到了她的朋友手上。

美国女士在离开酒店前对 Dennis 连声道谢，并称金钥匙简直就是万能钥匙，无所不能。

——来源：中国金钥匙网（<http://www.goldenkeyschina.com/>）

第一节 金钥匙与金钥匙服务哲学

一、金钥匙概念

金钥匙是“酒店金钥匙”的简称，在国际酒店业内这些人被称作

“Concierge”《韦伯新世界大学词典》(2009年, Wiley Publishing Inc.) 将“Concierge”定义为: 名词, 公寓楼的一个看门人、监护人、门房; 酒店里帮助客人预订戏票或安排交通的雇员。传说古时候, 有一些专门照顾穿越荒无人烟的边境地区的旅行商队的人, 被人们称作“Concierge”, 这种职业最终在中世纪传到欧洲, 每个修道院都仿照客栈划出宾客接待处, 配一名僧侣作门房, 来满足旅客诉求。出于安全需要, 开门纳客前, 他们要确认来访者身份、登记姓名和头衔。日常还要做一些琐事, 如整点敲钟、悬挂壁毯、点燃篝火、打扫门厅。他们经常一手拿着蜡烛, 一手持有钥匙——进入修道院住宿的钥匙, 于是他们被称为“蜡烛伯爵”, 或者“钥匙的保管人”。

金钥匙的标志是一对交叉的金钥匙。罗马天主教會的瑞士卫队也采用这一符号作为其标志。传说此标志可能源自巴黎古监狱。那里因曾经囚禁过玛丽皇后而闻名于世。负责保管监狱钥匙的是监狱长, 所以人们称他为“the concierge”(金钥匙), 而金钥匙的标志也由此诞生。19世纪末, 随着豪华酒店的发展, 金钥匙这个职位设在了酒店门口, 负责迎接宾客并且分发房间钥匙。欧洲的金钥匙认为这项职责能够帮他们很快记住客人的名字, 熟悉客人的长相, 了解客人的服务信息。

从“Concierge”(“委托代办”)的含义可以看出: 金钥匙的本源内涵就是酒店的委托代办服务机构, 演变到今天, 已经是对具有国际金钥匙组织会员资格的酒店礼宾部职员的特殊称谓。在现代酒店行业内, 金钥匙是酒店内外综合服务的总代理, 是个性化服务的标志。在世界各国高星级酒店, 金钥匙已成为其服务水准的形象代表, 一个酒店拥有了“金钥匙”这种首席礼宾司, 就等于在国际酒店行业获得了一席之地。换言之, 酒店的礼宾人员若获得“金钥匙”资格, 他也会倍感自豪。因为他的服务代表着所在酒店服务质量的最高水准, 代表着酒店的整体形象。

在今天, 金钥匙被誉为服务界的“万能博士”。金钥匙服务内容非常广泛, 在不违反当地法律和道德观的前提下, 能够充分满足客人的各种个性化需求,