



世界著名饭店丛书

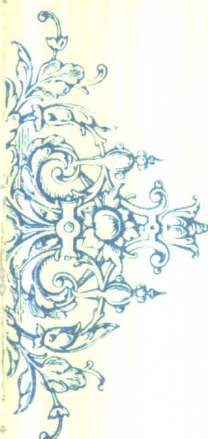
帝国饭店 服务秘诀

东京帝国饭店营业企划室 编

孙琳 译

张太诚 校阅

中国旅游出版社



帝国饭店服务秘诀



东京帝国饭店营业企划室 编

孙 琳 译
张大诚 校阅

中国旅游出版社

责任编辑：李大钧

装帧设计：宁成春

图书在版编目（CIP）数据

帝国饭店服务秘诀 / 东京帝国饭店企划室编；孙琳译.

北京：中国旅游出版社，2000.10

ISBN 7-5032-1740-5

I. 帝… II. ①东… ②孙… III. 饭店 - 企业管理 - 经验
- 日本 IV. F719

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2000)第 66982 号

(著作权合同登记号图字 01-2000-2458 号)

书 名：帝国饭店服务秘诀

东京帝国饭店营业企划室 编 孙琳 译

出版发行：中国旅游出版社

(北京建国门内大街甲 9 号 邮编 100005)

印 刷：北京一二零一印刷厂

版 次：2000 年 10 月第 1 版

2000 年 10 月第 1 次印刷

开 本：850 × 1168 毫米 1/32

印 张：7.5

字 数：150 千

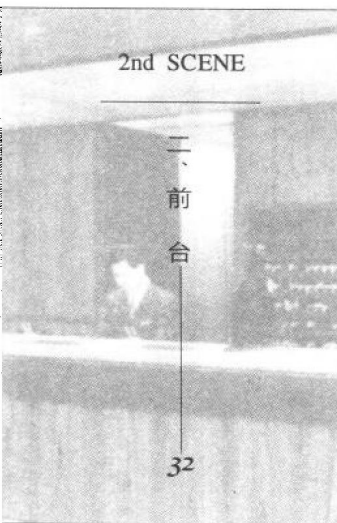
定 价：19.80 元

· 如发现图书残缺请直接与我社发行部联系调换
(电话 010-65201174)

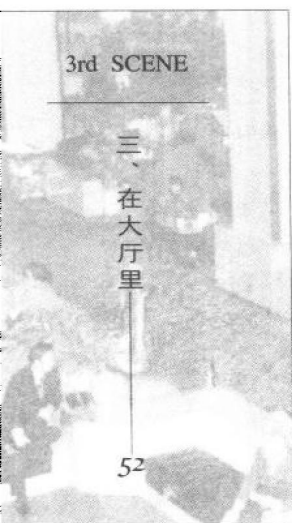
目 录



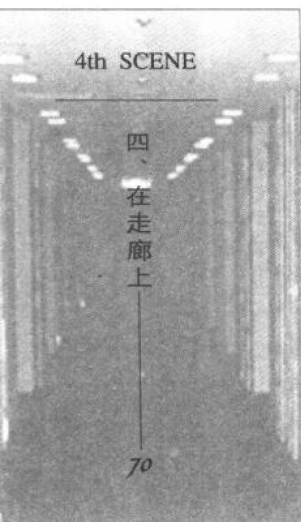
- 1 “表”的世界和“里”的世界●16
- 2 辨清“不可跨过的一线”●18
- 3 DOOR MAN 为什么穿显眼的制服●20
- 4 第一声招呼，添一句触动心弦的问候●22
- 5 腿感受着致敬与行礼的疼痛●24
- 6 客人的形象与姓名这样记●26
- 7 出租车三人乘时要打开前车门●29
- 8 着盛装的顾客上下车●30



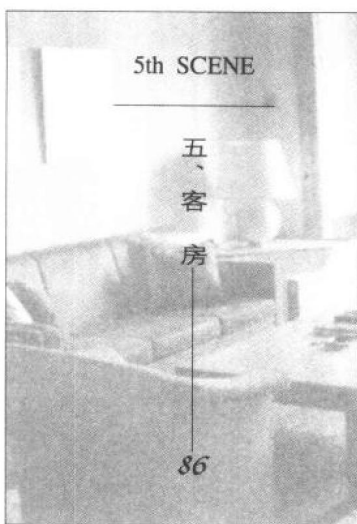
- 9 不能以服装打扮来判断顾客●34
- 10 尽量用顾客的母语打招呼●36
- 11 减轻顾客精神上的等待时间●38
- 12 顾客不仅仅是眼前的几位●40
- 13 空闲的时候不要都排站在柜台前●42
- 14 客房的分配按顾客的要求变换调整●44
- 15 给过纪念日的顾客提供特别服务●46
- 16 “HOW MANY MILES TO TAKA?”●47
- 17 在聚光灯下做“演员”●48
- 18 收集大街小巷的情报也是工作的一部分●50



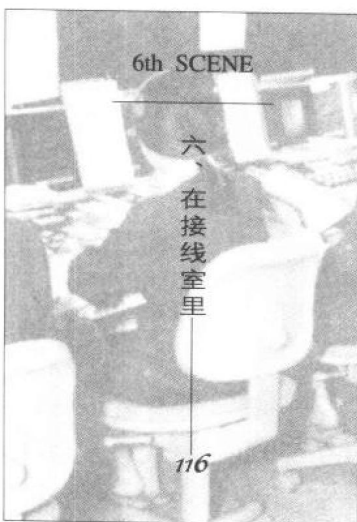
- 19 怀着“请让我给顾客做点儿什么”的心情站立在大厅 ●54
- 20 一人双角 ●56
- 21 BELL MAN 的充满个性的笔记本 ●58
- 22 介绍设施因人而异 ●60
- 23 步伐中透着 HOTEL MAN 的骄傲 ●62
- 24 公休后早点儿上班收集馆内情报 ●63
- 25 顾客的行李要郑重搬挪，就是郑重得有些夸张也不过分 ●64
- 26 夜班 BELL MAN 的工作关系着顾客的安全和睡眠 ●66
- 27 制服也要添点儿个性，加点儿味儿 ●68
- 28 注意调节外国顾客的室内温度 ●69



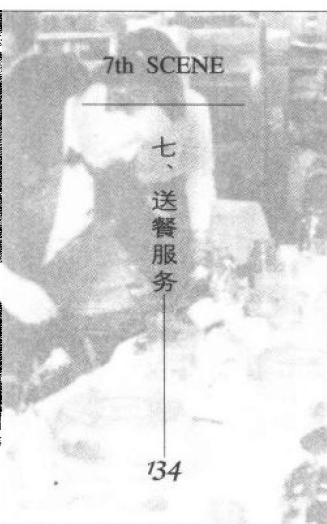
- 29 不要依赖指示标志 ●72
- 30 所谓服务，有“点”无“线”不成立 ●74
- 31 把一封来信，当做 100 位顾客的心声来听 ●77
- 32 拿出自然、舒服的笑容 ●78
- 33 叫顾客的姓名打招呼要考虑频度与场合 ●80
- 34 中性的 HOTEL MAN ●82
- 35 随机应变的夜班经理 ●84



- 36 客房是饭店中最重要的“商品” ● 88
- 37 客房组将宝贝和垃圾同等对待 ● 90
- 38 日本人喜欢靠窗的床位吗 ● 93
- 39 清扫的专门家意识着顾客的视线 ● 94
- 40 花一整天来脱臭 ● 97
- 41 裹在手指上的绷带是客房组的勋章 ● 98
- 42 确保任何时间都能提供百分之百的新鲜商品 ● 100
- 43 同样的一张床表达出不同的季节感 ● 103
- 44 寝室和浴室的清扫，由手掌来做最后的确认 ● 104
- 45 “占卜”睡相的整床术 ● 106
- 46 消耗品只补充，不撤换 ● 108
- 47 正在使用的书桌不可过分收拾 ● 110
- 48 打开放 YUKATA 的抽屉 ● 112
- 49 做别人看不见的工作也不松劲儿 ● 114



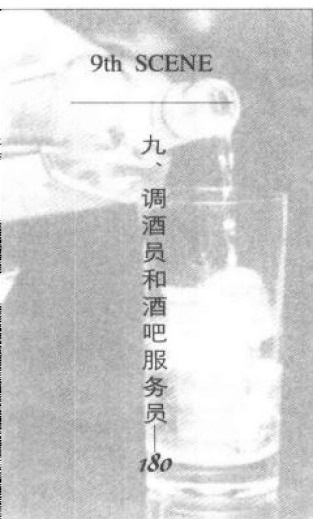
- 50 专门家的会话术 ● 118
- 51 我们是明朗、亲切的帝国饭店 ● 121
- 52 不说“不”的服务 ● 122
- 53 语言和声音是接线员的商品 ● 124
- 54 接线员更尊重住店顾客的指示 ● 126
- 55 “快一秒、省一秒” ● 128
- 56 直接由接线员自己的声音叫醒顾客 ● 130
- 57 东京不要紧吗 ● 133



- 58 随机应变 ● 136
- 59 深夜一点，全馆同时不出热水了 ● 138
- 60 反复确认防止出错 ● 140
- 61 热菜要热，凉菜要凉 ● 142
- 62 承接菜单里没有的菜 ● 144
- 63 客房服务更要尊重顾客的意愿 ● 146
- 64 送餐的时间不可过早 ● 148
- 65 擦亮餐车车腿儿 ● 150
- 66 洗衣先用眼睛洗 ● 152
- 67 为什么一定要用 13 磅重的熨斗 ● 153



- 68 超出菜单的菜 ● 156
- 69 在法国也不是只承认三星级饭店以上的菜才算一流 ● 159
- 70 接了预约的电话至少要扣准以下几个要点 ● 160
- 71 引客就座的良苦用心 ● 162
- 72 把喝剩的葡萄酒送到客房去 ● 164
- 73 不推卖专门知识 ● 165
- 74 上菜下菜相机行事 ● 168
- 75 “能”与“不能”不能含糊 ● 170
- 76 在婚宴上，婚礼蛋糕还没到 ● 173
- 77 重要的是，使宾客高兴 ● 174
- 78 下一些小工夫，换来盛况感 ● 176
- 79 顾客的移动与料理的布局 ● 178



- 80 一瓶昂贵的葡萄酒，不如一杯醉人的“体验” ● 182
- 81 以舌为命 ● 185
- 82 要说得让人听得懂 ● 186
- 83 不能让顾客的酒杯空着 ● 188
- 84 推荐葡萄酒时要说明价格 ● 189
- 85 和着招待顾客的菜选酒 ● 190
- 86 百分之百的酒吧员 ● 192
- 87 酒吧员同时又是医生 ● 194
- 88 不要跟特定的顾客过多地谈话 ● 196
- 89 “男人的友谊” ● 199



- 90 设VIP专用门的理由 ● 202
- 91 “PROTOCOL 的情报连接着最高质的服务” ● 204
- 92 朴拙的英语更能给人留下深刻的印象 ● 207
- 93 小集团意识在服务业内没有立足之地 ● 208
- 94 穿和服的服务员也要懂英语 ● 210
- 95 因为知道才能锦上添花 ● 212
- 96 至少必须守住饭店的几项传统 ● 214
- 97 服务业在追求什么 ● 217

出版说明

A 饭店客房爆满，繁华兴隆，财源茂盛，欢天喜地；
B 宾馆客房空闲，门可罗雀，月月亏空，愁眉苦脸。A 与
B 为何有天壤之别？原因就出在“服务”质量的高低上。《帝
国饭店服务秘诀》要告诉读者的就是这个至关重要的问题。

本书分十章 97 个段落，每个段落总结一个宝贵的经
验，你只要用 3 分钟就可读完一个段落。这些经验是用帝
国饭店 110 年实践凝结成的，像中成药的验方一样有效
果。

本书涉及到饭店服务的每一个方面：大门前、前台、
大堂、走廊、客房、接线室、餐饮服务，宴会企画、酒吧，
国宾客接待等。每一个方面又分许许多多细节，每个细节
里都藏着真实的有用的经验和诀窍。（请参看“目录”）

帝国饭店服务体贴、周到、无微不至，这种精神是商
业活动之精髓，对各行各业都带有普遍的意义。

豪华的宾馆容易盖成，但一流的服务却不易养成。
“他山之石，可以攻玉”，当前我国饭店业正蓬勃发展，也
正需要发达国家的关于这方面的经验，这本书无疑具有一
定的借鉴意义。

译者孙琳小姐为日本国立奈良女子大学心理学硕士，
在日本一流大饭店从业已历七年，任中、日、英语翻译，
接待过中国以及许多国家级的贵宾，并访问过美国及其他
国家，参访过那里的餐饮服务业，有着丰富的经验。她的
译著，是送给自己祖国的小礼物，体现了译者的拳拳
报国之心。

版权声明:

3-PUNKAN SABISU SEKKYAKU KIHON CHEKKU

edited by Imperial Hotel

Copyright 1992 by Imperial Hotel, Japan

All rights reserved

**Original Japanese edition published by Nippon Jitsugyo
Publishing Co.,Ltd.**

**Chinese translation rights arranged with Imperial Hotel
Through Japan Foreign-Rights Centre**



前言

孙琳

做买卖的各位朋友,生意好吗?您或许在激烈的竞争中陷入了困境?经营不是一件容易的事儿,有时走运,一时赢利;有时不顺,就可能亏损。保障客源、发展事业、长期繁荣是比较困难的。那么,我们在经营中需要什么样的智慧呢?

从现在算起110年前,日本的首都东京就有了名叫“帝国饭店”的大饭店。110多年来,帝国饭店至今都维持了“最高级、最好的饭店”之名声。当然,今天也有很多设备崭新、齐全的饭店,而帝国饭店却依然在世界上受到极高的评价。您想,在相当长的时间里不间断地受到称赞的秘密是什么呢?这个秘密就藏在这本书的字里行间,它有97个小段,每一个小段会告诉你这些绝招;每翻一小段,你就会有一种打开了一个“小窗口”,看到了一片新景色的感觉,希望当您97个“小窗口”都打开了之后,就会得到帝国饭店的经营、服务的秘诀。

所谓买卖,就必须有买和卖两个方面,它的结构虽然很原始,却是商业活动的核心。买方就是我

们的顾客，没有顾客来买我们的商品，明摆着，我们的商业形式就不可能成立，不能运转。所以，顾客对买卖人来说就是“上帝”，而饭店正是典型的“集客型买卖”，它的商品大部分为设备、饮食和服务。所以，我认为帝国饭店的经验不只局限于饭店经营，它可以借鉴给很广范围的商业活动，因为“买卖精神”是共通的。

目前，我国的大中城市现代化饭店林立，各种餐厅数不胜数，商业发展速度也很快，竞争也会越来越激烈，“集客”就会成为焦点问题，怎样才能将顾客吸引到自己的饭店、自己的餐厅、自己的商店里来，是买卖成败的关键。所以，我翻译这本书是希望将日本帝国饭店的智慧当一个礼物，一要送给中国饭店的同行做参考；二要送给真正要做点儿买卖的朋友，激起他们的灵感；三要送给一般的朋友，打开一个观看他国文化的小窗口。

恭喜发财！

愿一日比一日好！

◎孙琳，北京人。1987年北京语言文化大学日语专业毕业。1988年4月赴日本留学，1992年3月取得日本国立奈良女子大学心理学修士学位。1992年4月就职于大阪五星级饭店，RIHGA ROYALHOTEL（丽佳皇家酒店）。



东京帝国饭店



历史悠久的酒吧

标准客房





宴会厅



游泳池