

世界

C 财富精英/成功之路
CHENGGONGZHI LU

成功胜典

本书可以让您少奋斗十年

希尔顿

经营智慧



顾客第一的服务技巧
永远微笑的服务理念
连锁多元的营销途径
声情意行的沟通艺术
情境结合的培训教育
落地生金的致富妙诀
出奇制胜的管理经验

丁 丁 / 编著

经营理念 管理模式 企业文化 人格魅力

酒店之王

中国商业出版社

以微笑做武器
以连锁和联盟为策略
首次提出顾客就是上帝
所有旅馆都必须一流
顾客所花每分钱都是值得的

世界财富精英成功之路

酒店之王

希尔顿

经营智慧

主编 漆浩

编著 丁丁

中国商业出版社

图书在版编目(CIP)数据

酒店之王希尔顿经营智慧/漆浩主编. —北京:中国商业出版社,2001,10

(世界财富精英成功之路)

ISBN 7-5044-4397-2

I. 酒… II. 漆… III. ①饭店—经济管理—经验②希尔顿—生平经验 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 060703 号

责任编辑:孙锦萍

中国商业出版社出版发行
(100053 北京广安门内报国寺1号)
新华书店总店北京发行所经销
北京师范大学印刷厂印刷

*

880×1230 毫米 32 开 12.5 印张 300 千字
2001 年 10 月第 1 版 2001 年 10 月第 1 次印刷
定价:23.80 元

* * * *

(如有印装质量问题可更换)

NA106/08

前言

这是一本有关酒店之王希尔顿一生经营智慧的书。书中我们可以看到,这位世界酒店业巨头成功的足迹:从用3万元买下小旅馆开始,到开展希尔顿饭店的本地连锁,从进军全球酒店业,到实现酒店连锁王国的梦想,希尔顿以他的微笑作“武器”,以他的一流服务作“先锋”,以他避实击虚、投资海外的策略为指引,实现了自己“永无止境”的人生目标。他让希尔顿饭店的旗帜在直插云霄的高楼大厦上骄傲地飘扬。他给世界带来了一个全新的经营哲学和管理模式。

在本书中,我们将会重点介绍希尔顿一生中留给人们的那些举世闻名的经商原则,从中我们可以感受到这位酒店经营之王,在酒店管理和经营方面的丰富知识和敏锐的观察力,并从中吸取他成功的经验。

“诚实是成功的前提”,希尔顿成功法则看似简单,其实却蕴意丰富。在他创业的道路上,欲望使他选择了目标,决断使他身体力行,而诚实则给了他好的口碑和形象。希尔顿指出,在一流的酒店,微笑要像春天般温暖,服务要像夏天般火热。饭店是经营文化的场所,一切就必须围绕一流的服务进行。而他那众所周知的十条经营哲学,使希尔顿饭店独具对顾客的亲和力,极大地提高了希尔顿饭店的知名度和美誉度。

“顾客第一”是希尔顿提出的服务理念之一,但要真正实现顾客第一,则需要培养服务人员的“客人意识”,从服务礼节、礼仪、修养,到提高服务质量,处理顾客投诉,都充分体现了“顾客第一”的原则。

实行饭店连锁,建成统一的机构和网络,开展多元化经营,希尔顿对饭店的管理策略总是这样具有远见。而在希尔顿“饭店要以销售为中心”,“总经理要做饭店推销员”的观念指导下,希尔顿饭店终于成为全球最受欢迎的酒店之一。与此同时,希尔顿还充分展现了自己的商业头脑:“让每一尺地都产出金子”,“一切都要物有所值”。希尔顿在数十年的经商经历中,充分利用了每一寸空间,摸清了顾客的消费心理,成功地实现了使土地生利的赚钱哲学。

纵观希尔顿的成功,他的智慧,可以说是希尔顿饭店最大的财富,“今天你微笑了没有”、“我所有的旅馆都必须是一流的”、“在任何情况下,都不要欺骗任何人”、“说话要算话这点绝不能违背”、“你所花的每分钱都是值得的”、“你必须胸怀梦想”、“要发掘自己独到的才智”、“不要让你拥有的东西占据你的思想感情”……这些至理名言如今已经在世界上的每一个角落都受到推崇。

本书介绍了希尔顿对现代及未来消费趋势的洞察技巧,总结了他以微笑作为最高经营原则的服务法则,分析了希尔顿个人理念对他事业所产生的巨大推动作用,更阐述了一个在世界上拥有盛誉的希尔顿饭店连锁成功的奥秘。本书将告诉你如何像希尔顿那样敢于抓住了创造事业成功的机会,如何以惊人的毅力和耐心渡过事业的低谷和厄运。本书还将对希尔顿饭店一流服务之谜进行探讨,对他的管理谋略进行简要的总结。这一切将使你在阅读本书时受益无穷。

目 录

第一章 “真诚铸就”的个人魅力 (1)

“诚实是成功的前提”，希尔顿成功法则看似简单，其实却蕴意丰富。在他创业的道路上，欲望使他选择了目标，决断使他身体力行，而诚实则给了他好的口碑和形象。

-
- ◆黄金就在脚下
 - ◆在艰苦中磨练
 - ◆面无笑颜不开店
 - ◆善于决断者必胜
 - ◆处处留心皆学问
 - ◆你必须怀有梦想
 - ◆留给世界的财富
 - ◆不利可能变为有利
 - ◆拥有你自己的企业
 - ◆走出事业的第一步
 - ◆为实现梦想而奔忙
 - ◆历尽艰辛才能成功
 - ◆何不也开一家旅馆
 - ◆透过现象发现本质
 - ◆我的事业永无止境

- ◆一句话改变人一生
- ◆真诚使人天下无敌
- ◆要当世界旅店大王
- ◆良机绝不能轻易错过
- ◆乐观是通向成功的桥梁
- ◆欲望是事业进步的基础
- ◆服务是饭店的重要产品
- ◆诚实是成功的基本条件
- ◆我要大刀阔斧地干一场
- ◆微笑远远胜过美味佳肴
- ◆让希尔顿之花开遍世界
- ◆完成大业的先导是梦想
- ◆赚钱多少与体力没有关系
- ◆要以微笑去联结公众的情感
- ◆宁可出让利益也要分摊风险

第二章 “永远微笑”的服务理念

(63)

微笑像春天般温暖,服务像夏天般火热。希尔顿认为,饭店是经营文化的场所,一切就必须围绕一流的服务进行。他那众所周知的十条经营哲学,使希尔顿饭店独具对顾客的亲和力,极大地提高了希尔顿饭店的知名度和美誉度。

-
- ◆一切都会过去的
 - ◆旅客永远是上帝
 - ◆微笑永远属于旅客
 - ◆生命终会走过冬季

- ◆希尔顿酒店的亲和力
- ◆饭店内部要力求团结
- ◆提高知名度和美誉度
- ◆塑造良好形象很重要
- ◆像绅士又要像生意人
- ◆永远属于旅客的阳光
- ◆永不磨灭的团队精神
- ◆一切都必须是一流的
- ◆“请到我的饭店来”
- ◆适者生存是永恒规律
- ◆希尔顿经营的五个原则
- ◆成功领导者的两个诀窍
- ◆饭店是经营文化的场所
- ◆激励是工作热情的源泉
- ◆酒店业的四个基本要求
- ◆建立以人为本的企业文化
- ◆酒店管理的七条金科玉律
- ◆正确的理念造就一流饭店
- ◆酒店的工作就是适应时代
- ◆希尔顿十条成功的经营哲学
- ◆为顾客提供最好的住宿和服务
- ◆永远成为新技术运用的最前沿

第三章 “顾客第一”的服务技巧

(117)

“顾客第一”是希尔顿提出的服务理念之一,但要真正实现“顾客第一”,则需要培养服务人员的“客人意识”,从服务礼节、礼仪、修养,到提高服务质量,处理顾客投

诉,都充分体现“顾客第一”的原则。

- ◆服务的九大策略
- ◆在服务中创造美感
- ◆如何处理顾客投诉
- ◆如何造就良好形象
- ◆礼节是酒店的招牌
- ◆服务具有八种价值
- ◆会议酒店服务的礼仪
- ◆必须提供的十种服务
- ◆我们不会犯同样的错误
- ◆如何养成“客人意识”
- ◆希尔顿客房服务的礼仪
- ◆酒店人员的人际交往技巧
- ◆怎样运用人际关系吸引律
- ◆如何接待不同气质的顾客
- ◆不断提高服务质量的标准
- ◆自制力反映了服务的好坏
- ◆服务质量应具有六个特点
- ◆礼貌修养的十一项要求(之一)
- ◆礼貌修养的十一项要求(之二)

第四章 “声情意行”的沟通艺术 (159)

声、情、意、行是服务人员与顾客交流的四大方式,更是服务人员的基本功。希尔顿所提出的服务顾客的十五个要点和十条原则体现了与顾客沟通的基本要求,而本章介绍的希尔顿沟通艺术则充分体现了实现这一要求所

必须付出的努力。

- ◆顾客总是对的
- ◆相互理解很重要
- ◆文化是服务的灵魂
- ◆如何运用表情语言
- ◆手势语言的服务功能
- ◆手势语言的基本要求
- ◆要善于运用体姿语言
- ◆如何做顾客的服务者
- ◆表情语言的三个要求
- ◆满足客人是第一选择
- ◆如何运用服务诱导的语言
- ◆处理酒店客人投诉的艺术
- ◆如何把握体姿语言的要求
- ◆重要的是要引起顾客的兴趣
- ◆如何处理不满意顾客的问题
- ◆让每一个员工成为一线高手
- ◆希尔顿的十条顾客服务原则
- ◆要满足顾客独特的心理需要
- ◆客人的要求永远是第一位的
- ◆希尔顿服务顾客的十五个要点
- ◆怎样做到声、情、意、行统一
- ◆“我们是提供服务的女士和绅士”

第五章 “连锁多元”的营销途径 (209)

实行饭店连锁,建成统一的机构和网络,开展多元化经营,希尔顿对饭店的管理策略总是这样具有远见。而

在希尔顿“饭店要以销售为中心”、“总经理要做饭店推销员”的观念推导下,希尔顿饭店终于成为全球最受欢迎的酒店之一。

- ◆多元化销售见成效
- ◆饭店要以销售为中心
- ◆销售员是最可爱的人
- ◆督导人员的素质要求
- ◆总经理要做饭店推销员
- ◆采取多途径的促销措施
- ◆建立统一的机构和网络
- ◆顺应世界旅店连锁潮流
- ◆正规连锁经营大有可为
- ◆做国际连锁饭店的巨头
- ◆如何开展正规连锁经营
- ◆深受欢迎的优惠促销计划
- ◆为顾客提供“金钥匙”服务
- ◆利用连锁提供标准化的服务
- ◆进入世界连锁旅店巨头行列
- ◆如何实现连锁的经营标准化
- ◆发展连锁旅店的六项策略(之一)
- ◆发展连锁旅店的六项策略(之二)
- ◆发展连锁旅店的六项策略(之三)

第六章 “落地生金”的致富妙诀 (247)

“让每一尺地都产出金子”,“一切都要物有所值”。
希尔顿在数十年的经商经历中,充分利用了每一寸空间,

摸清了顾客的消费心理,成功地实现了使土地生利的赚钱哲学。

- ◆别浪费任何东西
- ◆精明的赚钱哲学
- ◆信息使土地生利
- ◆一切都要物有所值
- ◆善于掏别人的钱包
- ◆客人比经理更高明
- ◆多张床就多份利润
- ◆控制成本不能放松
- ◆创造性的灵感最值钱
- ◆宣传有方能财源滚滚
- ◆摸清顾客的消费心理
- ◆微笑是“世界货币”
- ◆要重视微笑的影响力
- ◆用您的钱盖我的酒店
- ◆必须尽早离开小地方
- ◆满意的服务是无价的
- ◆用激将法变不利为有利
- ◆要敢于大胆尝试
- ◆计划之前应三思而后行
- ◆永远给股东们以新希望
- ◆不要漏掉每一美元收入

第七章 “情境结合”的培训教育

(287)

饭店服务是一种职业行为,需要进行职业训练。希

尔顿指出要使顾客人人满意,目的在于反 319 复进行情境模拟训练,使服务员从语言到行为都符合一流服务的标准。

- ◆ 希尔顿服务语言一百例
- ◆ 服务员应戒的四种忌语
- ◆ 学会轻松自如地应付客人
- ◆ 如何使人人都满意(之一)
- ◆ 如何使人人都满意(之二)
- ◆ 如何向急躁型宾客提供服务
- ◆ 希尔顿服务员培训的基本步骤
- ◆ 要结合创设情境进行模拟训练
- ◆ 良好的语言训练是优质服务的保证(之一)
- ◆ 良好的语言训练是优质服务的保证(之二)

第八章 “出奇制胜”的管理经验 (319)

时代在前进,管理也要前进。希尔顿指出,科学预测符合饭店发展的趋势,开展集团化经营和连锁经营,建立饭店业的战略联盟正是希尔顿饭店成功的基础,如果用几个字概括地讲,那就是要“既有灵性又有韧性”。

- ◆ 什么是希尔顿饭店的管理模式
- ◆ 管理应尊重权威
- ◆ 人才培养最为重要
- ◆ 服务效率应有标准
- ◆ 员工管理要以人为本
- ◆ 从食品开始管理酒店

- ◆员工绩效考核的方法
- ◆管理一流饭店的技巧
- ◆服务员的十七条纪律
- ◆服务要规格化和制度化
- ◆善于应变必能出奇制胜
- ◆科学的预测有利于管理
- ◆怎样签订饭店管理合同
- ◆希尔顿客房服务检查标准
- ◆酒店服务的十大发展趋势
- ◆酒店管理要做到“三心”
- ◆如何开展饭店集团化经营
- ◆灵活和韧性是成功的法宝
- ◆一长集权领导负责容易成功
- ◆要加强酒店人员的质量意识
- ◆利用饭店管理集团经营酒店
- ◆如何看待饭店业的战略联盟
- ◆集团化经营是希尔顿成功之基石
- ◆附：希尔顿饭店公司发展年表
- ◆希尔顿经营智慧每月一学(1)
- ◆希尔顿经营智慧每月一学(2)
- ◆希尔顿经营智慧每月一学(3)
- ◆希尔顿经营智慧每月一学(4)
- ◆希尔顿经营智慧每月一学(5)
- ◆希尔顿经营智慧每月一学(6)
- ◆希尔顿经营智慧每月一学(7)

- ◆ 希尔顿经营智慧每月一学(8)
- ◆ 希尔顿经营智慧每月一学(9)
- ◆ 希尔顿经营智慧每月一学(10)
- ◆ 希尔顿经营智慧每月一学(11)
- ◆ 希尔顿经营智慧每月一学(12)

第一章

“真诚铸就”的个人魅力

“诚实是成功的前提”，希尔顿成功法则看似简单，其实却蕴意丰富。在他创业的道路上，欲望使他选择了目标，决断使他身体力行，而诚实则给了他好的口碑和形象。

黄金就在脚下

在人们眼里，成功的路总是在那遥远的地方，梦想越遥不可及就越能激发人们追求它的梦想。但希尔顿却善于从那些匆匆而去的人们脚下找到一块藏有黄金的宝地，并在那里开始了自己的创业。

1919年，希尔顿来到了当时因发现石油而兴盛的德克萨斯州，那里云集着大批来发石油财的冒险家们。

得州似乎遍地都是黄金。钻油的工人穿着皮靴，套着金光闪闪的裤子，好像不久的将来，他们都将是百万富翁了。希尔顿迫不及待地连续跑了两个城镇，问了十几家银行，回答都是不卖。他碰了一鼻子灰，却并未因此气馁，他又来到第三个城镇——锡斯科。

锡斯科这片热情的土地拥抱了希尔顿。他刚下火车，走进当地第一家银行，一问，就被告知它正待出售。卖主不住这儿，要价是7.5万美元。希尔顿一阵狂喜：价格公道！他立即给卖主发了份电报，愿按其要价买进这家银行。

然而，过不多久，卖主的回电却出尔反尔，将售价涨至8万美元，而且不讨价还价。希尔顿气得火冒三丈，当即决定彻底放弃当银行家的念头。他后来回忆道：“就这样，那封回电改变了我一生的命运。”

在碰壁之后，希尔顿余怒未消地来到马路对面的一家名为“莫布利”的旅馆准备投宿。谁知旅馆门厅里的人群就像沙丁鱼似的争着往柜台挤，他好不容易挤到柜台前，服务员却把登记簿“啪”地一合，高声喊道：“客满了！”

接着，一个板着脸的先生开始清理客厅，驱赶人群。他毫不客气地对希尔顿说：“请离开客厅，8小时后再来碰运气，看有没有腾空的床位，因为我们这里每天24小时做三轮生意。”希尔顿憋了一肚子气，忽然灵机一动地问：“你是这家旅馆的主人吗？”对方却诉起苦来：“是的。我就是陷在这里不能自拔了。我赚不到什么钱，不如抽资金到油田去赚更多的钱。”“你的意思是，”希尔顿压抑住自己的兴奋，故意慢条斯理地问，“这家旅馆准备出售？”“任何人出5万美元，今晚就可以拥有这儿的一切，包括我的床。”旅店老板似乎下定了卖店的决心。

3个小时后，希尔顿在仔细查阅了莫布利旅馆账簿的基础上，经过一番讨价还价，卖主最后同意以4万美元出售。希尔顿立即四处筹借现金，终于在一星期期限截止前几分钟将钱全部送到。从此，莫布利旅馆易了主，希尔顿干起了旅馆业。他随即给母亲打电报报喜：“新世界已经找到，锡斯科可谓水深港阔，第一艘大船已在此下水。”