

后东升 主编

GUEST HOUSE



开个小店赚大钱系列丛书

旅馆

成功经营的150个诀窍



中华工商联合出版社
CHINA INDUSTRY & COMMERCE ASSOCIATED PRESS

旅馆成功经营的 150 个诀窍

后东升 主编

中华工商联合出版社

责任编辑:李怀科

封面设计:山水美源

图书在版编目(CIP)数据

旅馆成功经营的 150 个诀窍/后东升主编. - 北京:
中华工商联合出版社, 2005.2

(开个小店赚大钱系列丛书)

ISBN 7-80193-229-3

I. 旅… II. 后… III. 旅馆 - 商业经营 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 142075 号

中华工商联合出版社 出版、发行

北京东城区东直门外新中街 11 号

邮编:100027 电话:64153909

网址:www.gslebs.com.cn

北京卫顺印刷厂印刷

新华书店总经销

880 × 1230 毫米 1/32 印张: 4.5 150 千字

2005 年 6 月第 1 版 2005 年 6 月第 1 次印刷

ISBN 7-80193-229-3/F·94

全套定价:89.00 元

本册定价:15.80 元

前 言

作为历史悠久的文明古国，中国的旅馆业也是个古老的行业，商业性的旅馆设施 2000 多年以前就在华夏大地出现。早在我国西周时代就创造了“宾至如归”的旅馆服务哲学，并一直承袭至今。由于经济与社会等多重因素的局限，我国旅馆业的发展在历史上一度没有受到应有的重视，甚至存在着很大的歧视与偏见。从新中国诞生到改革开放的将近 30 年漫长的历史时期里，受传统观念和经济发达程度的限制，中国人的旅行活动较少，消遣性的旅游活动几乎不存在，致使旅馆业的发展非常缓慢。尤其是在僵化的计划经济体制下，在供给短缺且以公款消费为主体的状况下，旅馆作为一种社会接待机构也不是真正意义上的商业经营单位，因此旅馆业的竞争也几乎不存在。由于绝大多数旅馆设施为事业单位，不以赢得经济收益为目的，缺乏改善服务、扩大服务设施和项目的激励，使之长期保持在一个最低限度，因此在经营管理方面大大落后于国际社会。

改革开放以后，我国的旅馆业迅猛发展，重新焕发出勃勃生机，人员的频繁流动极大地刺激了旅馆业的繁荣。旅馆经营者在改善服务、扩大服务范围和提高硬件装备等方面下了很大工夫，

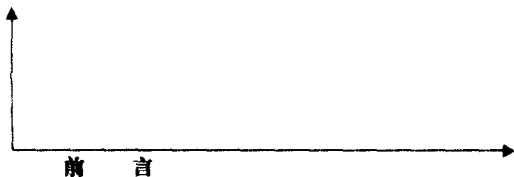
使得我国旅馆业整体水平迈上了一个新台阶，缩短了与世界先进国家之间的差距。

然而，随着我国市场经济体制的逐渐完善，聪明的你应该看到，我国市场已经开始从幼稚走向成熟，由卖方市场转型为买方市场。也就是说，现在只想赚钱已经远远不够了，还必须认真思考怎样才能做好。然而你要记住，多数成功的生意人在他们走向成功和辉煌的道路上都会碰上绊脚石，这个时候就需要亮出你的制胜绝招。可是人们往往忽略了最容易使自己获得成功的制胜小窍门，因为这些小窍门通常情况下都是埋藏在沙堆里的黄金小颗粒，不易引人注目。小窍门是智慧的结晶，对社会而言，许多财富建立在众多杰出人物的智慧基石之上；对个人而言，亿万富翁的庞大王国往往都是由一些小窍门累积而成。本书整理了在旅馆实践经营中方方面面的小窍门，希望立志于旅馆业的朋友们能够从中受到启发和借鉴，生发出自己的奇思妙想，闪烁出自己的智慧之光。

古代哲学家王阳明说过：“知而不行非知也。”我们如果想要创造财富，就要立足于实践。现在市场瞬息万变，要想在商海独占鳌头，只有因地制宜，随机应变，脚踏实地，创造良机，你的财富梦想才会变成现实！

编者

2



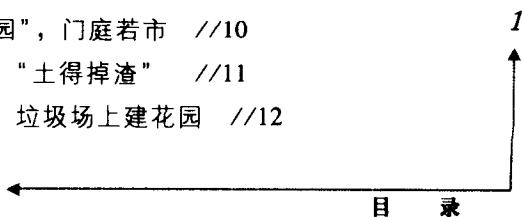
前言

————— 目录

前 言 //1

第一章 创业——迈出坚实的第一步 //1

- 诀窍 1: 假日旅馆, 生财之路 //1
- 诀窍 2: 慧眼识金, 脏屋变“寻梦园” //2
- 诀窍 3: 设计草图, 借鸡生蛋 //3
- 诀窍 4: 旅行者之家, 打造理想 //4
- 诀窍 5: 通往直前, 绝处逢生 //4
- 诀窍 6: 巧施妙计, 结识大人物 //5
- 诀窍 7: 配套经营, 开辟财源 //6
- 诀窍 8: 从公众出发, 创建标准 //7
- 诀窍 9: 田园旅馆, 都市人种菜 //8
- 诀窍 10: 出卖“落后”, 脱贫致富 //9
- 诀窍 11: 鬼屋捉鬼, 请来财神 //10
- 诀窍 12: 寻宝“乐园”, 门庭若市 //10
- 诀窍 13: 藏民旅馆, “土得掉渣” //11
- 诀窍 14: 变废为宝, 垃圾场上建花园 //12



- 诀窍 15: 自家山上, 挖出黄金 //13
- 诀窍 16: 民族风情, 新奇体验 //13
- 诀窍 17: 午睡旅馆, 白领至爱 //14
- 诀窍 18: 侏儒旅馆, 独一无二 //15
- 诀窍 19: 都市旅馆, 旧貌换新颜 //15
- 诀窍 20: 善于集资, 滚动投入 //16

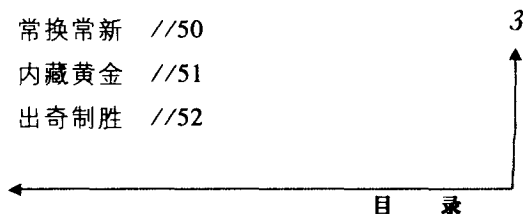
第二章 服务——旅馆的生财根本 //18

- 诀窍 21: 精心选房, 特别呵护 //18
- 诀窍 22: 突出文化个性, 多元化服务 //19
- 诀窍 23: 巧妙防偷, 诚挚奉送 //20
- 诀窍 24: 周末套房, 全家享受 //21
- 诀窍 25: 专业培训, 高价租房 //22
- 诀窍 26: 空中飞床, 新潮梦幻 //22
- 诀窍 27: 历史造势, 顺势而上 //23
- 诀窍 28: 宁静世界, 独树一帜 //24
- 诀窍 29: 特色房间, 游客新宠 //24
- 诀窍 30: 微型客房, 物美价廉 //25
- 诀窍 31: 女子客房, 私密空间 //26
- 诀窍 32: 日本风情, 绝妙享受 //27
- 诀窍 33: 全员公关, 顾客回头 //28
- 诀窍 34: 换小枕头, 赢好声誉 //29
- 诀窍 35: 豪华极致, 超越平凡 //29
- 诀窍 36: 保持微笑, 创造影响力 //30
- 诀窍 37: 信息联网, 无微不至 //31

- 诀窍 38: 时刻感谢, 周到服务 //32
- 诀窍 39: 心有灵犀, 润物细无声 //33
- 诀窍 40: 超级卫生间, 成功卖点 //34
- 诀窍 41: 重视软件, 品位高雅 //35
- 诀窍 42: 硬件升级, 多种服务 //36
- 诀窍 43: 是否换床单, 旅客说了算 //36
- 诀窍 44: 相同错误, 决不再犯 //37
- 诀窍 45: 以柔克刚, 灵活应对 //38
- 诀窍 46: 隐秘牢骚, 电话调查 //39
- 诀窍 47: 打扮得体, 不能比客人漂亮 //40
- 诀窍 48: 奖励“懒人”, 提高效率 //40
- 诀窍 49: 老总迎宾, 规格非凡 //41
- 诀窍 50: 体贴买方, 厕所念出生意经 //42

第三章 市场——拥有属于自己的一片天地 //44

- 诀窍 51: 市场定位, 瞄准顾客群 //44
- 诀窍 52: 异乡安“家”, 温馨实惠 //46
- 诀窍 53: 搭帮医院, 方便病人 //46
- 诀窍 54: 学生旅馆, 快乐自助 //47
- 诀窍 55: 清醒投资, 巧渡“金融危机” //48
- 诀窍 56: 借“买卖”东风, 行大船 //49
- 诀窍 57: 同城分工, 合作致富 //49
- 诀窍 58: 改头换面, 常换常新 //50
- 诀窍 59: 破产对手, 内藏黄金 //51
- 诀窍 60: 看准机会, 出奇制胜 //52



诀窍 61: 市场细分, 寻找空白地带 //52

诀窍 62: 顺流而动, 挺立潮头 //53

诀窍 63: 碗中夺食, 绝对慎重 //54

诀窍 64: 背靠大树, 乘凉不愁 //55

诀窍 65: 妙借瘟疫, 曲径通幽 //56

诀窍 66: 收集信息, 瞄准银发族 //57

诀窍 67: 青年联盟, 快乐共享 //57

诀窍 68: 临时受托, 代理家长 //58

第四章 经营——独特的制胜绝招 //60

诀窍 69: 店名上面, 大做文章 //60

诀窍 70: 旅客资料, 精心收集 //61

诀窍 71: 聋女接待, 征服顾客 //62

诀窍 72: 勇于突破, 推陈出新 //62

诀窍 73: 善于“投机”, 枯木开花 //63

诀窍 74: 需要零钱, 自拿自换 //63

诀窍 75: 分享美好, 用顾客发展顾客 //64

诀窍 76: 撩起面纱, 走下神坛 //65

诀窍 77: 不想付钱, 劳动顶替 //66

诀窍 78: 硬币“洗澡”, 小事大文章 //66

诀窍 79: 外部旅馆, 本大利大 //67

诀窍 80: 李代桃僵, 幽默解围 //68

诀窍 81: 签约医生, 一举三得 //69

诀窍 82: 细水长流, 稳钓大鱼 //70

诀窍 83: 以名作饵, 免费住宿 //70

- 诀窍 84: 借力使力, 共生共荣 //71
- 诀窍 85: 弃洋求土, 大显神奇 //72
- 诀窍 86: “反弹琵琶”, 奏乐奇特 //73
- 诀窍 87: 生意之中, 寻找生意 //73
- 诀窍 88: 撒米捉鸡, 先赔后赚 //74
- 诀窍 89: 借东家壶, 赊西家酒 //74
- 诀窍 90: 采集情报, 支付报酬 //76
- 诀窍 91: 消气旅馆, 客人也疯狂 //76
- 诀窍 92: 举目皆竹, 土中生雅 //77
- 诀窍 93: 小小电话, 调整预算 //77
- 诀窍 94: 有限空间, 充分利用 //78
- 诀窍 95: 出让利益, 持续发展 //78
- 诀窍 96: 广告促销, 物超所值 //80
- 诀窍 97: 品味新鲜, 体验坐牢 //81
- 诀窍 98: 小小抽奖, 巨大回报 //82
- 诀窍 99: 若想成功, 诚实为本 //82
- 诀窍 100: 写信送礼, 联合攻心 //83
- 诀窍 101: 内部挖潜, 充分利用 //84
- 诀窍 102: 在商不言商, 斗智不斗力 //84
- 诀窍 103: 客房定价, 花样多 //86
- 诀窍 104: 平民俗馆, 风光无限 //87

第五章 特色——与众不同的风格会鹤立鸡群 //89

- 诀窍 105: 洞穴旅馆, 别样风情 //89
- 诀窍 106: 绿林旅馆, “好汉”盈门 //90

- 诀窍 107: 足不出户, 走遍天下 //90
- 诀窍 108: 红娘牵线, 爱神搭桥 //91
- 诀窍 109: 十足古味, 昔日重温 //92
- 诀窍 110: 形如酒桶, 名扬千里 //92
- 诀窍 111: 关注残疾, 体现人文 //93
- 诀窍 112: 远离现实, 走进梦幻 //94
- 诀窍 113: 旧式城堡, 古色古香 //94
- 诀窍 114: 制造魔幻, 寻求刺激 //95
- 诀窍 115: 客用图书馆, 高速资讯 //95
- 诀窍 116: 空中洗浴, 饱览风光 //96
- 诀窍 117: 树上旅馆, “高人一等” //97
- 诀窍 118: 小小“太阳”, 旅馆新宠 //98
- 诀窍 119: 主题旅馆, 与众不同 //99
- 诀窍 120: 以舰命名, 结缘海军 //101
- 诀窍 121: 太空漫步, 环游宇宙 //101
- 诀窍 122: 海底世界, 美妙体验 //102
- 诀窍 123: 华丽迷人, 各具特色 //103
- 诀窍 124: 浮动旅馆, 遍赏水域风光 //105
- 诀窍 125: 占最高点, 观绝妙风景 //106
- 诀窍 126: 冰天雪地, 美丽“冻”人 //107
- 诀窍 127: 自给自足, 别具一格 //108
- 诀窍 128: 钢板制作, 集装定型 //109
- 诀窍 129: 井中旅馆, 让您做个“井底蛙” //109
- 诀窍 130: 吃“回水”饭, 赏“回水”景 //109
- 诀窍 131: 移动旅馆, 妙趣横生 //110

第六章 营销——做得好要让人知道 //113

- 诀窍 132: 深谙气候, 攻心为上 //113
- 诀窍 133: 新鲜设施, 巨大招牌 //114
- 诀窍 134: 种一棵树, 一生纪念 //115
- 诀窍 135: 一人掏钱, 全家享用 //116
- 诀窍 136: 借助广告, 巧渡难关 //116
- 诀窍 137: 赞助体育, 东山再起 //116
- 诀窍 138: 不守空房, 撤掉“总套” //117
- 诀窍 139: 偷老记心, 获无价宝 //118
- 诀窍 140: 制作手册, 联合旅行社 //119
- 诀窍 141: 青春永驻, 自成高贵一派 //120
- 诀窍 142: 忠实客户, 免费推销 //121
- 诀窍 143: 炒作新闻, 引人入迷 //121
- 诀窍 144: 故意违法, 制造轰动效应 //122
- 诀窍 145: 赠礼流浪汉, 旅馆扬名 //123
- 诀窍 146: 住十免一, 自动追踪 //123
- 诀窍 147: 名人新闻, 创造品牌 //124
- 诀窍 148: 巧妙记忆, 电话号码 //125
- 诀窍 149: 伴着港湾, 盖旅馆 //125
- 诀窍 150: 现金赔偿, 大赔大赚 //126

参考书目 //128

第一章

创业——迈出坚实的第一步

诀窍1：假日旅馆，生财之路

1951年的一天，38岁的建筑商威尔逊带着母亲、妻子和5个孩子，驾驶着汽车，兴致勃勃地来到华盛顿，打算在这里度过愉快的假期。

为了搬动行李上下车方便，威尔逊直接把汽车开到一家汽车旅馆门前。当他们打开旅馆的房间，眼前的景象如一盆冷水当头浇下，把一家人的游兴全都冲跑了。

旅馆的房间陈设破旧简陋，用品又脏又黑，甚至发出一阵阵刺鼻的霉臭，孩子们坐了一天车，又热又烦躁，想找个地方泡泡澡也不可能，甚至连一个供孩子们消磨精力和时光的场所都没有，而房租却又贵得惊人。面对这样一个糟糕透顶的旅馆，威尔逊一家人刚刚离家就想回家。

在回家的路上，威尔逊的思绪就像飞快的轮子一样转起来。他想：“我为什么不能开设一家汽车旅馆？”

在当时，美国低级的汽车旅馆很多，不仅设施破烂，而且服务品质也很差。它们都是战争时期的产物。战争时，这些汽车旅

1

馆不怕揽不到顾客，单是荷枪实弹的军人，就几乎天天使旅馆爆满。况且这些军人来去匆匆，根本不会计较房间的墙壁是否粉刷，地毯是否换过……

威尔逊设想的是要开一家设施一流、服务品质最好的汽车旅馆。他想：“在我开设的汽车旅馆里，不但要提供理想的住宿条件，还要成为旅客尽情享乐的场所……另外，对旅客携带的孩子不另收费用，还要提供游玩的地方……而且，地点一定要在交通发达的公路边，以及风景优美的地方，既给那些旅游观光的客人提供食宿，又给往来的车辆提供方便，这可真是一条生财之路！”他还给旅馆拟了个很有吸引力的店名：“假日旅馆”。

1952年，第一个假日旅馆在进入孟斐斯主要干道之一的夏日大道上建造起来。自那以后，这个旅馆网络已经发展到美国50个州，以及除南极以外所有的大陆上，拥有1750个假日旅馆。威尔逊因此成为巨富。

诀窍2：慧眼识金，脏屋变“寻梦园”

曹桃铭，一名山西省交口县的乡下仔，从外出打工到自己当老板，他走过了一条艰辛的创业之路。

18岁他就开始外出打工，那段日子里，他印象最深的就是住旅馆。他觉得以后外出的人越来越多，这些人肯定要解决住宿问题，因此，旅馆就是一处充满商机的宝地。在有了一定的积蓄后，他决定自己开家小旅馆。慧眼识金的他把眼光投向了10间背临街的养畜房屋。当时别人都劝他，这样脏、乱的地方怎么能开旅馆呢？曹桃铭算了一笔账，如果自己能用面临街房屋的一半租金租下，打通后墙，改造成面临街房屋的所有费用也不过是临街房租金的75%。省下的就是挣下的，在自己还未做生意时，就已经比别人先挣下25%。

旅馆取名“寻梦园”，由于他真诚待客，苦心经营，在短短一年内就还清了所有外债，而且有了积蓄。从此他的事业开始腾飞。不久，属于他的第二处“寻梦园”旅馆开业，生意越做越火爆。

诀窍3：设计草图，借鸡生蛋

赫林是全美旅馆协会的主席，是全美旅馆业乃至旅游界的泰斗，他创业筹资的办法很有代表性。

1954年，赫林和妻子到纽约的尼亚加拉大瀑布旅游，结果惊奇地发现，在这大好美景周围，竟然没有为这些留连忘返的游客提供歇宿的住所和其它设施。从此在赫林的心里就孕育了一个在风景区开设旅馆的想法。

要建造旅馆就得找地基，他在格兰德市找到了一所高中，因为校方想出售这座房子。可是当时赫林还只是一家木材公司的小职员，周薪仅有125美元，想买这幢房子，谈何容易？于是他向公司股东建议从事旅馆经营，但未成功。他只得独自筹集了500美元，请一位建筑师设计了一张旅馆示意草图。他既未攻读过建筑，又没有钻研过工程，因此，对示意图的可行性研究慎之又慎。当他带着示意图向保险公司要贷款60万元时，保险公司非得要他找一个有100万元资产的人作担保。于是，他向另一家木材公司的总经理求援。总经理看了旅馆示意图后，以独家承包家具制造为条件，同意作他的担保人。

赫林再以发行股票的方式筹集资金，他提出两种优先股：一种股份供出卖，取得现金；另一种是以提供物资来代替股金。就这样他筹集到了创业所需的资金，建成了理想中的拉波萨多旅馆。

3

诀窍4：旅行者之家，打造理想

在城市中，旅馆要坐落于离主要车站走路即可到达的范围内，对于那些初次到一个城市的游客来讲，为了住宿而费尽心思地研究不熟悉的巴士或地铁系统是一件非常劳神的事情。另外，旅馆要尽量位于安静且安全的地方，安静可以使家人得到充足的休息，安全则能让每一位住宿者住得安心。

日本人小野在大学时期十分热爱自助旅行，当他走访了30多个国家后发现，几乎在所到的国家他都可以很轻易地在主要的车站附近找到类似的旅馆，然而这在当时的日本却是少之又少，因此他决心要在京都开一家他理想中的旅馆。

2000年小野正式创立“旅行者之家”旅馆，位于京都东本愿寺与西本愿寺之间，是京都车站附近最安全且最安静的地方。同时，京都95%以上的观光景点都坐落于京都车站以北，因此“旅行者之家”旅馆结合便捷的地理优势，为以后的迅速发展打下了坚实基础。

诀窍5：通往直前，绝处逢生

1929年，全美陷入大萧条困境中，曾经达到事业巅峰的希尔顿感到自己正坠向深渊。

尽管这样，“艾尔帕索·希尔顿”饭店还是于1930年11月5日建立起来，这在当时是怎样艰难的一步？身无分文，却要盖旅馆，就像玩无中生有的把戏似的。“艾尔帕索·希尔顿”揭幕那天，来自整个德州和墨西哥的观众比饭店一年的宾客居住人数还多。但很快利息付不出了，薪水账单、税单、地租通知又纷至沓来，希尔顿又一文不名了。银行也拒他于千里之外，希尔顿几乎到了无路可走的境地。

“只怕我选错了职业，”希尔顿神情沮丧地对母亲说，“也许我去学造摇篮或棺材都比干这个强！”

母亲从椅子上站起来，带着早期美国人共有的特质——一种不屈不挠的拓荒精神，缓慢却坚定地说：“现在有人跳楼，有人沉默，也有人向上帝祷告。唐尼，祷告，你应该虔诚地祷告，别泄气。”

当希尔顿从教堂出来，律师与他私人商量，要他宣告破产，他坚决不肯。

他又开始四处奔波，从这家旅馆跑到另一家，从一个城市跑到另一个城市，能借的钱都借了，运气仍不佳。1931年成为他最悲惨的一年。

就在他濒临绝望的时刻，奇迹发生了。

7位仍然对希尔顿充满了信心的朋友各自掏出5000元，其中6位是亲自把支票送来的。有一张支票上签着“玛莉·劳弗斯威勒·希尔顿”的名字，那是他的母亲！为了助儿子一臂之力，这位伟大的母亲倾其所有。在母亲和朋友的帮助下，希尔顿又走出了困境。

诀窍6：巧施妙计，结识大人物

美国纽约市有一座名叫“海尔特”的大旅馆，凭借一流的设施，周到的服务，每年都有上千万美元的收益。旅馆的老板叫特郎普，是一个亿万富豪，然而几年前他还穷得一无所有，那么在短短几年间，他是如何发迹的呢？

他曾是一个不起眼的小商贩，但他不甘平庸，在他心目中有一个非常宏伟的计划——那就是建一座属于他自己的大旅馆。然而他知道凭自己目前窘迫的现状，拥有自己的大旅馆简直就是痴人说梦。但特郎普非常精明，他决定借助别人的力量去实现自己

5