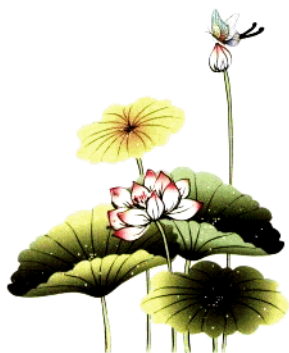


智慧心经

刘红。著



湖南文艺出版社

智慧心经

刘红◎著



湖南文艺出版社

图书在版编目(CIP)数据

智慧心经/刘红著.—长沙:湖南文艺出版,2009.12
ISBN 978-7-5404-4471-6

I.智… II.刘… III.饭店—企业管理—文集 IV.
F719.2-53

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第230895号

智慧心经

刘红 著

出版人 刘清华

责任编辑 徐应才

湖南文艺出版社出版、发行

(长沙市雨花区东二环一段508号 邮编:410014)

网址:www.hnwy.net

湖南新华书店经销 湖南天闻新华印务有限公司印刷

2009年12月第1版第1次印刷

开本:787×1092mm 印张:15

字数:320,000 1/16 印数:5,000

ISBN 978-7-5404-4471-6

定价:32.00元

本社邮购电话:0731-85983015

若有质量问题,请直接与本社出版科联系调换。

竟論天下
 無雙絕
 占盡人間
 第一香
 普瑞酒店
 二〇〇九年八月
 張希欽題

竟論天下无双絕 占盡人間第一香

——国家旅游局副局长张希钦題



普瑞温泉酒店文字博物馆

序

见到刘红，知道长沙普瑞温泉酒店，是在辽宁营口温泉论坛上。一个靓丽女士走过来，积极介绍酒店情况，可以感受到她对事业的激情。我们的酒店老总大体有两类，一类是闷头抓管理，一类是不但抓管理，也注重社会活动。刘红给我的感觉是后一类。好在哪儿？学习精神强，营销意识强。人只要保持学习能力，就始终会有一种吸收能力，作为企业领导人，就意味着企业的奋进能力。

最近，刘红总经理把她的新著《智慧心经》给我，希望我说点什么，通读之后，感觉确实需要说点什么。看起来简简单单的一本书，却是从从容容，能给人以启迪。何谓经？一是出自内心的体悟，无论佛经还是圣经、古兰经，都是圣人的内心体悟。正因为直抵人心，所以才能够普适。二是百读不厌，一遍有一遍的心得，才可以称为经。这本心经，百读不厌不好说，但是发自内心，有实际的感悟，再加之有实际案例，文字也好，至少可读。

就管理而言，制造业的企业相对好管一些，原料进去，生产线运作，产品出来，可控性强。服务业的企业则难度大一些，虽然有规范，有标准，但终究是人对人，各种意外情况都可能发生，在管理方面就复杂一些。服务业中的酒店管理则难度更大，因为涉及到生活的方方面面，一切都有可能，一切都会发生。而温泉酒店则更复杂，因为温泉酒店提供的不仅是一般性酒店产品，还包括温泉系

列产品和服务。

旅游企业的生产，首先不是生产什么具体产品，而是生产什么概念。比如，旅游总体而言，是创造一种新的生活方式，具体而言，旅游交通不仅是生产位移，而且是生产位移中的良好感受；酒店是生产文化性的享受；旅行社是生产便利和情感；景区是生产异质体验和文化吸引；主题公园是生产欢乐；旅游规划设计公司是生产创意，生产智慧；旅游电子商务公司是生产信息整合，生产知识。其次是按照什么模式经营，即卖什么，卖给谁，怎么卖。凡事首先要考虑谁买单，想不清楚最后只有自己买单。然后才是生产什么具体产品。任何经营，前提是市场，归结点也是市场。那么，温泉酒店生产什么？一是生产健康，二是生产快乐，三是生产有趣味的的生活。

企业经营的本质是追求文化，管理企业的根本是洞悉人性。几千年来的儒家文化总是教导我们要提高觉悟，礼教当先。但总是在现实中碰壁，最终形成了整个社会的双重人格。这种情况，是所有的管理教科书上都不曾论述到的，但却是每一个企业管理者在中国环境中必然感受到的。聪明的管理者会充分尊重人性之“恶”，如果说追求利益就是恶，那么举世滔滔皆是恶人。另一方面也会严格控制人性之“善”，盖因我们历史上善恶不明，现今善恶不分，所以很多善常常要加上一个“伪”字。真恶与伪善，我宁可相信真恶，我更喜欢真人。而愚蠢的管理者只会倡导人性之“善”，却假装看不见人性之“恶”，其实这本身已经是一种恶。更聪明的管理者则是通过企业文化的构建，创造新的价值观，使大家能够在一个好一点的环境里，活得更真一些。

这大概也是一种新经，至少是真话，希望能够使刘红的心经更新一点。

魏小安 2009年12月10日于旅途奔波之中

目录

壹 文化中生根

万事开头难。难就难在如何拉长短板，难就难在企业文化还没有生根发芽，因为根深叶茂，无根必衰。

酒店经营离不开管理和服务这两驾马车。新开的酒店，最短缺的就是有序的管理，最需要的就是有效的服务。企业文化根扎何处，根扎管理和服务。文化生根于服务，企业就有了发芽的水源，文化生根于管理，嫩芽就有了发展的空间。为了文化的发芽，我们尽心经营“服务年”；为了文化的伸展，我们精心呵护“管理年”。



文化致胜 2

——关于普瑞温泉蓝海战略的思索

一个成功的定位 7

思路决定出路 9

快乐服务 扬我风采 12

——普瑞温泉酒店“服务年”

用心做 做精细 做规范 18

——普瑞温泉酒店“管理年”

普瑞温泉水文化 23

解读“普瑞温泉·星姐美丽训练营” 26

“超级女声”在普瑞温泉（一） 28

“超级女声”在普瑞温泉（二） 31

世界著名钢琴大师尚·马龙中秋献艺普瑞温泉 32

中国年，中国味 34

贰 风雨中挺立

生活中不仅有阳光明媚，更有电闪雷鸣。生命不易，企业不易，经营不易，但见在风雨中坚强挺立的身影。

不经历风雨，怎么见彩虹。人在风雨中挺立，阳光和彩虹就会照耀。企业在风雨中挺立，机遇和发展才会伴随。挺立的背后是团队，更是精神；挺立的左右是管理、制度，更是理念、文化。

让普瑞的大旗高高飘扬 38

生命的压力与反张力 40

做富于团队执行力的人 42

让绩效评估更见成效 45

以人为鉴 常擦常新 47

在位更要到位 49

瑞犬迎春 50

春天的脚步 51

疾慢如仇 52

关注流程责任 54

授权与用权 56

让绩效飞轮飞起来 58

制度高于一切 59

节能降耗 人人有责 60

执行与督导 61

管理的真谛 62

斗志昂扬，迎接第二次艰苦创业 64

酒店搭建质检自查员队伍 66

酒店对总监级以上管理人员实行问责制 68

鞭春之礼 69

酒店开展管理整风活动 70

叁

服务中成长

发达社会里，服务超过生产，因为人在服务中会享受更多的快乐。服务是酒店的天职。服务于客人，收获的或许是微笑；服务于员工，收获的或许是财富；服务于自我，收获的或许是成长。让我们在微笑中服务，在服务中成长，在成长中微笑吧。



- 服务也是文化软实力 74
- 服务是最好的营销 76
- 服务的极致在精细 78
- 让星级意识深入人心 80
- 星评总动员 82
- 责任成就事业 83
- 扬长补短话服务 85
- 服务与激励 87
- 路在脚下 89
- 努力当好“店小二” 91
- 优质服务 创造价值 93
- 让“微笑之星”闪耀在普瑞温泉的天空 95
- 管理者也要争当微笑之星 96
- “唐朝飞来的苍蝇” 97
- 强化流程 98
- 关注客户 100
- 勇担责任 102
- 让龙旋风刮起来 104
- 普风瑞韵动星城 107
- 中国首批“皇金管家”在普瑞诞生 110
- 酒店喜添三把“金钥匙” 113

肆 感恩中升华

心存感恩就是一生债务最好的偿还，心存感恩也是对施恩者最大的安慰。恩于“爱”边生，情于“心”中起，是为施恩不图报。

有一种关怀，它常使人泪流满面；有一种力量，它能让人精神抖擞；这种关怀，从你我的眼里轻轻释放；这种力量，在你我的指尖悄悄流动。那，就是“爱心”。让我们大家一道把爱心，升华为无私的人生情操和生活境界。“用爱拥抱每一天，用心感恩每个人！”

- 以感激的心情对待员工 116
- 让“水文化”跃动生命的乐律 118
- 让员工快乐成长是企业的使命 120
- 因为坚守 121
- 人生的洗礼 123
- 沐浴春风 125
- 机遇只垂青有准备者 126
- 不抛弃与不放弃 128
- 分担与分享 129
- 正气歌 131
- 瑞雪兆丰年 133
- 培训是最大的福利 135
- 争做“普瑞人” 137
- 关注客户与关注员工 138
- 2009，我们昂首前行 141
- 酒店“总经理特别贡献奖”新鲜出炉 143
- 树岗位明星 展普瑞风采 145
- 酒店举行“珍爱生命 心存感恩”演讲比赛 147
- “蓝色风暴”袭卷普瑞 149

伍 特色中撬动

给我一个支点就能撬动地球。普瑞温泉酒店撬动地球的支点就是温泉文化节。普瑞有天赐的温泉，就能结文化的良缘。我们心动温泉水，情系文化节；我们泪洒“华章高奏”，汗滴温泉文化。当文化撬动一切，我们返朴归真，身体安顿于心灵的温泉，释放出田园的幸福乐章。

时尚是普瑞温泉的主旋律 154

用科学发展观来指导我们的工作实际 155

由“情商”到“生态商” 157

全力以赴创营收 159

我们收获的一年 161

沐浴迎新春 163

星级品质 百姓温暖 164

世界是平的 166

大旅游与小环节 168

叫好与叫座 170

内省而自强 172

个性就是特色 174

一曲雄浑典雅的交响乐 176

普瑞温泉精心营造产品体验文化 181

普瑞温泉 刻画地标 185

清华大学在普瑞温泉设立

高端培训教育基地 187

酒店迎来企业国学堂湖南学堂首期学员 189



陆 创新中超越

服务业有句格言叫“一招鲜，吃遍天。”

新则鲜，陈则朽。经营需要创新，创新才能超越。但只有战胜自我才是真正的超越。战胜自我需要智慧，更需要信心和勇气。战胜自我，就是要似金凤涅槃、银蛇褪朽，至于绝境而后生；战胜了自我，就像拨开乌云见蓝天，晴空万里心自开。朋友，昂首向前吧，让我们在前进中创新，于创新中超越。

创新并超越 192

金猪拱福迈新程 196

开源节流 再创佳绩 197

鹰之涅槃 198

数码管理增效益 200

定性与定量 202

普瑞温泉酒店被评为

“中国出版文化主题酒店” 204

魅力桑巴 异域激情 206

爱情宣言甜蜜上演 209

国庆到普瑞温泉“雷”一把 211

刘红董事长荣登“2008长沙风尚榜” 213

附

太阳每天都是新的 214

这个荣誉是大家的 218

足迹 220

跋 222



壹

文化中生根



文化致胜

——关于普瑞温泉蓝海战略的思索

2

眼下在企业家的案头，多摆着一本商务版的《蓝海战略》。一时间，红海、蓝海的争论，探究，成为了一个热门的话题。

该书的作者是韩国人W·钱·金和美国人勒妮·莫博涅，两位教授通过多年的潜心研究，提出了商海搏击的红海、蓝海之分。他们把短兵相接、血肉横飞的竞争市场称为“红海”，把避开竞争、另辟蹊径的突围之路称为“蓝海”，试图引导人们把策略焦点从竞争对手移开，大胆改变原有的市场游戏规则，开发新市场，推出稀缺产品，给客户创造新的价值。

旅游酒店业是国内最早与国际化接轨的行业，也是一个竞争者愈加饱和、产品同质化严重、利润淡薄的典型的“红海市场”。我与很多同业交流，大家都感叹如今酒店越来越不好做，压力非常大，根本原因，就在于僧多粥少，恶性竞争，蛋糕越切越细。

这也给我们提了个醒，市场环境已然如此，你没办法去改变，那么，就要像《蓝海战略》书中所论述的，关注大局，调整思路，以价值创新为核心，不再以竞争对手为目标，而是放在全力为客人和酒店自身创造价值飞跃上，力争开创新的无人争抢的市场空间，从而真正甩脱竞争。

这和我们经营思路，可以说是不谋而合。

当初在设计普瑞温泉时，究竟是建一个什么样的酒店，我们想了好几种方案。最终落在生态和文化上，把商务型酒店和度假型酒店的功能有机结合，形成自己独特的市场定位，目的就是要打破原有的市场框框，建立新的市场边界，寻求新的市场需求。因为从地理位置来说，普瑞温泉位于望城县，离市中心有较远的距离。但位置既是劣势同时又是优势：随着国内休闲度假热潮的不断升温，距离变成了一种时尚，再加上优美的田园风光，原生态的自然植被、清新的空气和独有的偏硅酸温泉，这些，都正在变化为人们的一种更为高品质的消费需求。

设计丰富而又感性的文化产品

出版湘军传承湖湘文化，底蕴深厚，源远流长。作为湖南出版集团下属的酒店，自然吸取了其文化的灵气，感染了其艺术的神髓。普瑞温泉酒店有美丽的“普瑞八景”，其中四景就是典型的文化产品。“文字门柱”：是位于酒店大门口的八根彩色门柱，代表着“红黄蓝”印刷三原色，分别以中、英、日、韩等国文字展示酒店的人文内容。它们像一个个威武的勇士，热情地欢迎着来自世界各地的客人，又像是一座座丰碑，记录着文化的伟岸。“生态湖”：如果把普瑞温泉比作一个人，那么，生态湖便是她明亮的双眸。一帘气势磅礴的瀑布从大堂屋顶飞流直下，几股跳跃的喷泉，与之遥相呼应，蔚为一景。立于湖边鹅卵石之上，便见水面处，有一排排四方石板随波乍现，这就是用活字印刷术的雕版文字组成的回文诗。它标题为“寻客”，一个个汉字雕刻在石板上，从上到下，从左至右，不管怎么念都各具含义，任人自由组合和想象，展示出中华文化的神奇与瑰丽。“文字博物馆”：在普瑞温泉酒店的大堂，有这样一间古色古香的房子，各种各样的古代汉字在其间静静地陈列着，在淡雅的灯光下折射出五彩的光芒，仿佛要让兴致勃勃来踏访的游客穿越时空，去寻找文明的碎片，去体验一种文字的变革历史，这就是普瑞温泉文字博物馆。墙上展示着演绎中华五千年文字史的文字、印刷、出版史料，柜内陈列着甲骨文、环首刀、墨书竹简、帛书、孤本铭文及碑刻拓印等大批珍贵文物。几个栩栩如生的古人蜡像，正在辛勤地演示着古代印刷的场景，如同从远古走来的毕昇，正在向当今的人们展示他活字印刷术的先进发明。在酒店设立博物馆，这在全国还是第一家，独一无二。“观景台”：要读懂普瑞温泉的风景，你一定要登上

最高处的观景台。驻足“继往开来”文化墙前，火烧石浮雕故事向人们讲述从人类造字、竹简成书、蔡伦造纸至毕昇发明活字印刷术直到现代出版事业的日新月异，将数千年古老文明的演绎历史一一呈现。登上楼顶，一座气势恢宏的巨型雕塑似一部随风翻动的宏篇书卷吐放着蕙兰芬芳，又像一只展开两翼的雄鹰搏击苍穹，催人奋进，这就是蕴意深远的智慧之门。门下的柚木走廊，镂刻的，是易经大师专门撰写的六十四卦卦辞，信步前行，或“丰收之象”，或“光明之象”，昭示着一个人近期的运程和星象。凭栏眺望，戴公庙和青山绿水尽收眼底，农家田园风光历历在目，好一派“天人合一”的悠远意境。这些生动的文化产品，既彰显了酒店的文化品位，又为客人提供了一种活泼的情感体验。

为客户创造新的价值

现在酒店越建越多，功能大多雷同，给客人没什么新意，同质化非常普遍。如何跳出巢臼，有所突破？我们的设想是，客人来普瑞温泉，不仅要享受到生态的、文化的东西，还要更多地享受到高科技、智能化的产品，在其他酒店享受不到的，在普瑞温泉能够享受到。为此，我们在客房设计上动了很多心思，如卧室追求宽大舒适，卫生间干湿分开，感应式自动照明，客房直饮式矿泉水，智能化门禁感应指示等。为给会议客人提供更好的会议环境，我们独创了生态会议室，自动回音设施使说话人无须话筒，在室内任何地方都能清晰地听到他的讲话，而且通过智能化玻璃窗，室外的人看不清室内会场，而室内的人却可以清楚地看到外面的树影婆娑，绿草如茵，仿佛在大自然中开会一般，心情自然心旷神怡。我们还专门推出了“会议金钥匙”，通过会议经理、会议服务专员和会议服务员三级服务架构，开展一站式服务，高效、快捷为客人完成所有店内会议协调、沟通工作，为客人及时解决一切会务的问题，从而提供更周到、精细的会议服务。

我们还发挥与集团下属各大出版社的合作优势，相互联手，资源共享，为客人提供文化休闲产品。如在行政酒廊、商务中心，我们专门设置了书吧，展出各种湘版最新图书，供客人阅读和选购。我们跟岳麓书社合作，在餐饮楼三楼的会议中心，开辟了岳麓书社图书展台，摆放了文学名著、古籍典藏，受到客人的欢迎。我们正是通过这些形式，不断为客人创造新的价值，满足他们各种不同的需求。