



坚持下去!  
没有什么不可以!

# 加班! 前台小姐

无影罗刹  
著

酒店前台小姐 = 最危险暧昧的职业?

猛料 + 潜规则 + 高层暗战 + 地下恋情……



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS  
浙江大学出版社

# 加油！ 前台小姐

无影罗刹 著



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS  
浙江大学出版社

## 图书在版编目 (CIP) 数据

加油! 前台小姐 / 无影罗刹著. —杭州: 浙江大学出版社, 2012. 8

ISBN 978-7-308-10285-8

I. ①加… II. ①无… III. ①长篇小说—中国—当代  
IV. ①I247.5

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 166035 号

## 加油! 前台小姐

无影罗刹 著

---

|       |                                                                                                                |
|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 策 划   | 蓝狮子财经出版中心                                                                                                      |
| 责任编辑  | 徐 婵                                                                                                            |
| 出版发行  | 浙江大学出版社<br>(杭州市天目山路 148 号 邮政编码 310007)<br>(网址: <a href="http://www.zjupress.com">http://www.zjupress.com</a> ) |
| 排 版   | 杭州中大图文设计有限公司                                                                                                   |
| 印 刷   | 浙江海虹彩色印务有限公司                                                                                                   |
| 开 本   | 880mm×1230mm 1/32                                                                                              |
| 印 张   | 9                                                                                                              |
| 字 数   | 258 千                                                                                                          |
| 版 印 次 | 2012 年 8 月第 1 版 2012 年 8 月第 1 次印刷                                                                              |
| 书 号   | ISBN 978-7-308-10285-8                                                                                         |
| 定 价   | 32.00 元                                                                                                        |

---

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江大学出版社发行部邮购电话 (0571)88925591

# 目 录

|      |             |     |
|------|-------------|-----|
| 第一章  | 生活,不相信眼泪    | 1   |
| 第二章  | 职场,是没有硝烟的战场 | 11  |
| 第三章  | 考验,无处不在     | 21  |
| 第四章  | 打猫,不能说的秘密   | 30  |
| 第五章  | 顾客,永远是对的    | 41  |
| 第六章  | 信任,责任的开始    | 52  |
| 第七章  | 棋子,不是想当就能当  | 62  |
| 第八章  | 前台,方寸间的繁华梦  | 74  |
| 第九章  | 位置,决定胃口     | 85  |
| 第十章  | 前途,别人给不了你   | 97  |
| 第十一章 | 吃亏,也是一种经验   | 109 |
| 第十二章 | 进取,要先做到来者不拒 | 121 |
| 第十三章 | 忙碌,生活本应如此   | 135 |
| 第十四章 | 成长,含泪的微笑    | 148 |

|       |              |     |
|-------|--------------|-----|
| 第十五章  | 疲惫,城市的传染病    | 160 |
| 第十六章  | 忐忑,没有把握的心情   | 167 |
| 第十七章  | 甜蜜,上天的恩赐     | 176 |
| 第十八章  | 新官,外来的和尚     | 188 |
| 第十九章  | 八卦,酒店的文化     | 196 |
| 第二十章  | 单纯,无知者无畏     | 207 |
| 第二十一章 | 节假,服务业难有闲暇   | 218 |
| 第二十二章 | 宽容,成功者的心胸    | 229 |
| 第二十三章 | 日子,悠悠众生相     | 239 |
| 第二十四章 | 萍聚,你方唱罢我登场   | 246 |
| 第二十五章 | 执著,至死方休的勇者无惧 | 260 |
| 第二十六章 | 抉择,有技巧的拔河    | 274 |
| 后 记   |              | 282 |

# 第一章 生活,不相信眼泪

找工作就是要带着不见棺材不落泪的精神死磕到底才有突出重围的可能。

跟人家说你是在酒店做招待的……你说人家会怎么想？

在就业率一年年下滑的社会现实面前,旅游管理学院名不见经传的三流学生夏花,前脚跨出大学校门,后脚就踩进了工作单位,她人生的第一份工作找得格外顺利。对此,同届校友纷纷跌破眼镜,连就业指导中心的老师都拍案惊奇激动不已:“这真是,真是……瞎猫碰到死老鼠的典型案列啊!”

好友兼该职位介绍人、未来同事米栗指着单位名称说:“夏花,这份工作就是为你量身打造的,非你莫属!”

面试她的人力资源总监卫民,在摸了头上的地中海一把之后,仔细看了看她的身份证复印件,拍板说:“就冲你这名字,就算你是根木头我也要了!”

是的,冲她的名字给的面子。她叫夏花,她的第一份工作是夏花酒店中国总店的前厅接待员,也就是俗称的前台小姐。

人和人同名不稀奇,人和工作单位撞名,那就堪比撞运了。

其实夏花很早便认识夏花酒店这个金字招牌了。她的专业课本里就有提到过,“夏花”是全球连锁的五星、六星级酒店巨头,品牌持有人是欧洲的 Summer Flower(夏花)酒店投资控股集团(直译:夏花控股)。但夏花中国酒

店集团是合资企业，除了控股的大股东夏花，还有大陆地产行业巨头墨功国际和鼎天集团参与投资，资本运营上绝对是强强联合的大手笔。

本埠这家夏花酒店是中国总店，开业只一年多，因是夏花进入中国市场的重头戏，只许胜不许败，求才若渴，福利待遇在业内算是极优厚的，所以他家的专场招聘会一开，应聘者蜂拥而来。

夏花看到招聘启事的时候已经有几十份简历石沉大海，沮丧得很，哪有那种勇气去挑战世界五百强。但同宿舍几个姐妹提着行李各奔前程前一边依依惜别，一边纷纷以身说法做最后的鼓励：“找工作就是要带着不见棺材不落泪的精神死磕到底才有突出重围的可能，去试试吧！”

在一排成功案例面前，夏花没有任何理由怀疑她们的共同经验的科学可信度。就这样，她前脚把行李搬回了家，后脚便迈向了夏花的招聘专场。

人才市场的人山人海人满为患，夏花是早有领教，但夏花酒店专场的门庭若市还是让她小小地震撼了一下。尤其看身边穿梭的许多人风趣健谈、阅历颇丰，言语间不痛不痒地互相试探着，熟得仿佛酒店是他们家开的。在那些业内精英分子的强大气场的烘托下，应届生夏花瞬间觉得自己矮了不止半截，觉得自己肯定没戏。于是，她怯生生地把手中的简历往回收，打算主动撤退算了。

就在她打退堂鼓的那一刻，接待员小姐惊喜地喊了声：“夏花！”夏花瞪圆了眼睛才认出来，原来是儿时伙伴，米栗。

这样的节骨眼，米栗的出现简直就是上天的恩赐。夏花的第一反应便是把自己的简历塞到她怀中，以退为进：“你在这里上班太好了！我在想哪个职位更适合我，你帮我推荐推荐吧？”好歹是专业出身，她怎么会忘记酒店业这条潜规则？——酒店管理举贤不避亲：来自内部推荐的员工更受青睐。

“夏花，夏花……”米栗的眼珠子转啊转，最后笑弯了眼，“还用说嘛，当然到我们前台来，做招待员，活招牌啊！”

姿色平平的夏花习惯性地自我否定：“我能做高级酒店的前台？”招待，招待，那可不得招人待见才行么！她？

米栗豪气地一挥手：“放心吧，我们家的前台，不摆花瓶！”刷刷抽出一张职位申请表，指导夏花填好了，自己大笔一挥、具字推荐，连同她的简历一起收了起来。

多年不见，米栗已不是儿时模样，举手投足如此干练又有侠气，夏花好不羡慕，忙里偷闲问了两句。原来，米栗大学是在国外念的，留学期间在夏花酒店打过工，要回国的时候赶上夏花酒店进军中国，便顺理成章做了开国功臣下面的马前卒，于前厅部任职前台经理助理（AM, Assistant Manager），轻松立足。

不知道是米栗的推荐起了关键作用，还是夏花的面试超水平发挥了，总之，第二关很容易便过了，夏花一扫阴霾，顺风顺水地找到了工作，开始了她的职业生涯。

第一天报到结束，领了一大沓培训教材回到家，夏花才想到，开始工作前，她还是应该跟家里人商量商量的，毕竟是人生大事。

首先，夏花将她即将成为职业女性的事实知会了她脚不沾地的父亲，夏友正。

夏友正是个海员，长年漂浮在各大洲的广袤洋面，就像传说中那只没有脚的鸟儿。从夏花记事起，一年 365 天他能有十天八天在家已是奇迹，所以夏花凡事自己做主，不用太怎么跟他商量，不到天塌下来，交代一声也就够了。好在夏花的生活中一直只有生活琐事在每日上演，她只需要照料自己的起居。上了大学之后，夏花努力地营造属于自己的生活，与父亲的往来也愈发显得可有可无了。

久不联系就会想着到底应不应该联系，夏花攥着入职通知单，说服自己：找到人生的第一份工作，应该算是大事了吧？如此想着，挂起笑容，兴冲冲地拨了卫星电话过去，通过船公司的总机接驳，总算找到了父亲。

使着不怎么灵敏的海上通讯设备，断断续续听完夏花的陈述，知道夏花酒店是个不错的单位，见多识广的夏友正觉得女儿这是长本事了，但态度一如既往，字正腔圆地恭喜女儿将走入人生的另一个阶段，并嘱咐她好好学习、

努力工作，便草草挂了电话。

夏花紧紧握着话筒，指节泛白。下一刻，她深吸了一口气，对自己说，二十多年来聚少离多，父亲没忘掉她已是尽职了，她还奢求什么？她们父女间还有责任义务在维系着互动，她不能介意太多。不能。

接着，夏花拨通了到外地实习已有数月的男友纪淮易的手机，好声好气地说：“淮易，我找到工作了，夏花酒店，做招待员。我不想再找了，就这样定了，你觉得怎么样？”

纪淮易没有马上回答，而是用了一种很正式的口吻发话：“我回来了，有话跟你说，见面谈吧。”

纪淮易约她到热恋时常去的“天子”咖啡屋见面，夏花颇有几分意外，于是一路上都在想，纪淮易没准给她准备了什么惊喜呢！庆祝他的外派实习工作提前结束？庆祝她这么快找到工作？又或者，他想一步到位，跟她求婚？他会先递鲜花，还是先秀戒指？临场她可不要惊慌失措啊！……想得甜蜜，不知不觉一路都在傻笑。

纪淮易还真的给了夏花一个措手不及。不过有惊，无喜。劈头一句：“我们分手吧。”震得夏花呆立当场，久久不知回应。

几乎静默了有一分钟之久，夏花才提着浆糊似的脑袋问了句：“为什么？”

“我也找到工作了，业内挺有名的咨询公司。做咨询行业的最怕给别人留话柄。你做酒店招待，了解的人知道你是做行政，不了解的还不知道要编出什么话来，我们不合适。”

夏花一时困惑：“能编出什么话啊？”

纪淮易有点不耐烦：“你说人家会编排什么？跟人家说你是在酒店做招待的……你说人家会怎么想？”

夏花觉得很无辜，不就一份工作吗？至于吗？看着纪淮易的脸，突然觉得有那么一扫过而过的陌生感，他什么时候开始，这么介意别人的眼光了？

也就在那一刻，夏花开始觉得老天爷其实很恶毒，从来没有两全其美的好事落她身上，总是大棒子落下，再给根胡萝卜；或者给个桃子，却烂一半。

在人生的节骨眼上，非要她在失业和失恋中间选一样。

究竟是要一毕业就跟着就业草根大军一起失业，还是为了爱情不要面包？其实夏花没有认真地为难自己，下一刻，她转念一想，自己肯定又被玩了，纪淮易八成在逗她呢，直接就抓着纪淮易的胳膊撒娇：“不就一份工作嘛，我不去了还不成吗？别生气了，我保证天天向上，积极向组织靠拢，不给你丢脸。”

纪淮易胳膊一甩，不顾夏花的踉跄，坐得纹风不动地说：“我没跟你开玩笑，也不仅仅是你去不去酒店工作的问题。我实话说了吧，我早就想提了，只不过人在外地，工作忙，没时间跟你折腾……你的性格……我不评价了，总之，跟你在一起，我真的很累。”——早就想提了，你刚好给了我一个蹩脚的借口。

夏花听着有些迷糊，感觉纪淮易像在翻脸，也似乎听到一个声音在说她：“你怎么给脸不要脸？给你台阶不下，非要让我撕破脸。”可她就那么个性子，想到什么说什么，当下竹筒倒豆子，把自己的委屈倒了出来：“你很累？我们在一起三年了，你现在跟我说你很累？当初追我的时候怎么不说累？在学校天天送我回宿舍，一到周末就送我回家，我叫你别送你都不愿意，那时候你怎么不说累？借口，都是借口！”

纪淮易脸色暗了几分，说的话也就更直白了：“知道是借口你还非要说出来……反正就是这样，今天我不是来征求你的同意，我只是来告诉你，我真的没办法再伺候你了，我们该分手了。就算什么理由都没有，我们也是要各奔东西的，我会外派，你会留在本地，我们都会有各自的生活，像你这么现实的人，肯定比我更清楚这些。以后咱们还是当个普通朋友就好了。如果将来你有什么需要帮忙的，校友一场我还是很乐意帮的，感情的事就到此为止，咱们好聚好散。”

“谁跟你好聚好散！”夏花冲口而出，眼泪收不住了，跟断线的珠子似的，一颗一颗直往下掉。

动静太大，引起了服务员和客人的频频注目。纪淮易却不管不顾扬长而去。

夏花自小没有母亲，父亲又常年在外，从小便是奶奶带大。大一那年奶奶去世，之后她便一直是一个人守着家，多年来并不觉得这有多可怜，眼下失恋了回来，心底格外凄凉，便觉得家里分外冰冷了。回想起从前与纪淮易在这里打打闹闹的日子，她为他洗衣做饭，他为她推拿按摩，仿佛都是昨天刚发生的事，怎么那么突然，没给点征兆就说要分手了。想着想着，眼泪又掉了下来。

纪淮易与她是大学校友，大一时候还是同系。夏花清晰地记得，那是大一下学期，一次系里发晚会入场券，发到最后一排的夏花，连发了两张，夏花想也没想，远远冲辅导员喊：“我有了，我有了！”

当时，迟到的纪淮易一进门，见全都有了就他没有发到入场券，又见夏花手里正呼啦呼啦甩着两张，辅导员还从讲台走下来要接收的样子，大步上前抢了夏花手中的票子，冲辅导员喊道：“是我的！是我的！”惹得全场爆笑。

从那以后，系里的同学总爱开他俩的玩笑，说夏花都有了，你俩就赶紧把证扯了吧。两人都是开得起玩笑的，互相也并不反感，就随大家开心了。慢慢地，竟真的在玩笑声里凑成了对。

当然，凑对的过程是需要有人主动的。平常玩笑归玩笑，到动真格的，纪淮易也没少下工夫，起早占位摸黑护花的活儿他是一件不落做到了位，终于抱得美人归——甜美也是美，纪淮易曾这样评价夏花。

后来，纪淮易转系去了企管。他说，学旅游管理出路太少，想有出息太难，一个不小心就得沦落到服务业每天点头哈腰端盘子擦桌子。为此，他们有过争执，但毕竟离毕业尚有时日，所有的争论停留在理论阶段，不痛不痒，所以，这小小的分歧并不妨碍他们谈恋爱。除却那些小小的执念，纪淮易对她真的是不错的。至少，每次吵架都是他先低头。至少，他陪她度过了三年无依无靠的日子。

过去的种种一再浮现，夏花心里不无怨念地想，她当初怎么就没看出来他是只白眼狼呢？说翻脸就翻脸！想到这，委屈升到了极点，哇的一声哭开了。

在家里哭没人看着，可以哭得很尽兴。夏花的眼泪这么一开闸，就停不下来了，哭得天昏地暗，头昏脑涨，手机响了不知道多少遍，她才听到声响。

接起电话，才一声“喂”都喊得勉强——嗓子哭哑了。

米栗原是本着朋友之义，想关心一下夏花新进公司适应不，听着声音不对，热情上涌，说要看她，问她现在住哪儿。夏花愣了一下，说：“还是老房子。”

米栗有些意外夏家这么多年都没搬出那个猪笼一样的老房子，对夏花的同情又多生了几分。她依着模糊的记忆找到了老城区小巷子里，那个熏黑了烟囱、剥落了外墙的筒子楼，手脚发抖地摸着木梯爬上楼，总算找到了夏花。

低暗的小屋子里，夏花哭得眼鼻全肿了，整张脸跟整容后遗症似的，都变了形。

在米栗的循循善诱之下，夏花上句不搭下句地讲述了刚刚发生的事实。

米栗理清来龙去脉之后，义愤填膺，拍案而起：“吃干抹净说甩就甩？想得美！电话给我，我不骂他一顿狗血淋头，我不叫米栗！”说着便去沙发上翻夏花的手提包。

“我没那么傻……”夏花本就委屈，解释一半，见米栗已翻出手机，索性不说了，也没打算拦住米栗，但她一边抽泣一边仍不忘提醒：“他的号码是外地的，别忘了加拨 12593……”

米栗当即有些石化，一愣，失了气势，骂起素未谋面的纪淮易来没有马上进入状态，听着也就没那么理直气壮了。

无备而战果然难成大器，米栗的隔靴搔痒非但没有帮夏花出到气，还给自己惹了一身骚。她的挑衅明显加重了纪淮易的反感，被他以一句“一丘之貉，无理取闹”作总结，狠狠挂了电话。

米栗出师未捷身先死，火气上来，一时忘了自己此行的目的，把纪淮易的祖宗十八代都骂了个遍，直到口干了，接到夏花递上来的汽水，才意识到自己失职了。这时她再要说什么安慰的话，已经说不利落了。

天色已晚，夏花开始觉得困乏，打了声哈欠，想到第二天还要上班，见米

栗还处在亢奋的阶段，连哄带骗把她送出了门，理由是“要早点睡，不能怠慢工作。”——男朋友决然要走，再把工作给丢了，岂不是赔了夫人又折兵？纪淮易有句话还是说对了，他们有各自的生活。

第二天，夏花到前厅部报到，以为马上可以上台就职，跃跃欲试的时候却接到培训专员的指令：两个月内别想上台，先到酒店各部门熟悉熟悉，培训课程考核通过再说！

于是，夏花糊里糊涂地被领到了客房部（HSKP, Housekeeping）下面的布草房（Linen Room）。

所谓布草房，就是酒店负责定期换洗床单、被罩、枕巾、台布、浴巾等，以及清洗衣物的地方，偶尔也有一些缝缝补补的工作。此外，各楼层储物间和酒店仓库也归属布草房。

布草房的头儿是个手脚麻利到让人瞠目结舌的中年妇女，从做执房（即保洁员，PA, Public Area）至今已有超过二十年的经验，叫莫英红。夏花跟着大伙管她叫莫大姐。

莫大姐一声令下，布草房同事屈机陪夏花推了两大车洗好的“草料”上天台，示范了一下晾晒程序便走了，留她独立作业。

夏花看着眼前白花花的几百套床单被罩，越看越发怵，但想到活儿已摊到她头上，避不掉的情况下就只能奋力往前冲了，吸了口气，挽起袖子开始作战。

许是甩床单甩得胳膊生疼，难受了；许是前一日的委屈意犹未尽，想继续；许是大风带来了往事，让她不知不觉地陷入回忆……夏花无端端想到念书的日子，一到周末她就把自己和纪淮易的床单被罩都裹回家塞洗衣机洗。她住的筒子楼都用竹竿撑在走廊或者窗外晾衣服，衣服有衣架撑着，不直接接触竹竿的时候还好办，遇到晾床单就麻烦了，还要先擦竹竿。这个时候纪淮易就派上了用场，换擦竹竿、晾床单的活儿总是他做的。

纪淮易曾经说，要为她晾一辈子的床单。

结果，他的“一辈子”，才大学毕业就结束了。

她想了一天了,为什么,到底为什么他们会莫名其妙走到这一步?仅仅是毕业了,各奔东西?她不解,所以一大早起床就给纪淮易打电话。她想好了,如果是小三插足,她不会就此善罢甘休;如果是纪淮易得了绝症,她会借此向他证明,她不是那么势利的人;如果是其他原因,她也会一一拆解……没有什么解决不了的。

可是,纪淮易软了口气,态度却更加坚决:“求求你放过我吧。你只是想要个伴,想要个男人依靠,不一定要是我。”

最可怕的是,她竟然无言以对。

楼层高,天台的风自然不小,晾好的床单随风起舞,猎猎作响。

夏花一边扯着漫天飞舞的白床单,摸着绳骨一段一段上着夹子,一边忍不住冲着天空喊:“纪淮易,你一定会后悔的!”

一声高喊伤了嗓子,完了依旧负气,眼泪啪啪便掉了下来,她赶紧抬起袖子去擦。

“不就晾几张床单,有那么委屈吗?”突然,一个抑扬顿挫的男声响起,“干这点活就受不了,还不如趁早辞职回家去。”

夏花霍地一抬头,看到一个三十来岁的男人,一个用城市人的眼光来说算得上英俊挺拔的男人。她一口气没缓过来,顾不上回答,开始打嗝,而且打嗝声有愈演愈烈的倾向。

男人意识到自己吓着夏花了,上前给她拍了两下背,边拍边教她:“吸气,用力吞口水。”

夏花照对方所说的,做深呼吸,不断地咽口水,片刻之后,打嗝的频率还真的慢慢变缓,恢复了正常。

男人松手退了一步。

夏花也终于有了精神仔细观察对方一番。

虽然在花花大上海长大,但夏花一直是弄堂里一朵淳朴的小花,认真学习本分生活,对于那些摆台面的艳光四射的东西向来不关心,菜市场大妈人手一个的 Gucci、LV、Channel 还勉强认识。飞甩鸡毛、百达翡丽之类还没那

么高复制率的，在她面前就怎么晃也晃不出光芒了。于是，面前这位老兄虽然一身精致，在夏花眼尾扫过笔挺的西服之后，也只判断出“同事”二字结论而已。——穿着正规，会摸到这里来，应该是内部人员。她在布草房没见过他，应该不是一个部门的。

“新来的是吗？干这么点活就受不了哭鼻子了？”男人继续发问，声调四平八稳的。

夏花并不认识眼前人，只能根据口气判断此人职位大概不太低，想到工作场合该收起个人情绪，赶紧摇头说：“没有没有。是沙子吹进眼睛里了！”

“沙子没跑鼻子里吧？怎么鼻子也红了？”

夏花没想到对方非要问出个所以然，一跺脚把实话说了：“我男朋友不要我了，哭一会哀悼一下还不行么？”

男人看她着急的样子，大概觉得有趣，发了发善心，劝道：“原来是失恋了。小姑娘，如果不合适，早点被甩也没什么不好，总比拖了五六年七八年才说痒了不要了，或者干脆结婚了闹离婚，强多了。就算你是失败被甩的一方，至少你赢得了时间。”

夏花生生卡住了正欲往下掉的眼泪，抬头仔细看了看对方的脸，英气得有些硬朗，神情自信，十分有感染力，令她不得不思考、点头：“你说的没错，我比那些失婚女性幸运，赢在了起跑线上！”

男人含着笑意问：“你叫什么？”

“夏花。”答话清脆，不假思索。

男人听完“嗯”了一声，含着笑意说：“原来你就是夏花，哭红了鼻子还真不好认。”说着上下打量了她一番。

夏花一开始还觉得奇怪，自己有那么出名么？转念一想，自己的名字是挺逗趣挺赶巧的，估计酒店里面早传开了，说不定有那么些无聊人士，就冲着“夏花”两个字登系统里调阅她的资料呢，不足为奇。

## 第二章 职场,是没有硝烟的战场

什么风花雪月,什么儿女情长,在生活面前,通通都要退居二线。

当尚方宝剑遭遇死金牌,这局面就变得微妙无比了。

夏花酒店坐北朝南,主建筑分南楼和北楼,南楼是夏花酒店规模最大的一栋莲花状标志性建筑,其规模从它顶部的直升机停机坪、观景台和空中花园便可见一斑。南楼正对大门,接待大厅、酒吧、KTV、足浴中心、美容厅、餐厅等各功能厅、自用及出租的办公室等,自然都集中在这里。北楼除了几个大型会议室,主要划作客房区。客户从朝南的大门进入夏花酒店楼群区,首先就能见到最大的一栋建筑即夏花酒店南楼,在一楼大厅办好入住手续,可坐扶梯直登二楼,再通过安装了输送带的室内天桥前往北楼入住。

北楼为弧形建筑,与南楼呈切角,张口处是西边花园入口的音乐喷泉。北楼一楼是商业和服务区,向南一面除了地下停车场出口,便全部是名品商场了。向北的一面因对着后门围墙,则安置了配套的干洗房、采购验收站、物流中心、仓库、安全通道、员工通道等。北楼的二楼是艺廊和票务中心,三楼以上全部是客房。

北楼的天台是一整排的回字盖长廊,顶上是布置均匀的太阳能接收器,场中是规划整齐的晾晒场,通风受日又不得观瞻。

夏花在这个大师之作的天台,与世隔绝地晾了整整三天的床单被罩,送

走第一天的意外访客,就只有未来上司——前台经理(即前厅部经理,FOM, Front Office Manager)姚晶晶来关心了她两回,每次也就问下“今天做什么”、“还适应吗”、“好好干”,便走了。一直到三天后换班,她终于得以跟着布草房大部队学习核心工作:做房。

都说忙碌是治疗伤痛最好的解药,开始职业生涯的夏花渐渐地将感情上的落败丢弃一旁,集中精力挑战人生另一场考试。毕竟,她十分深刻地体验过,生活才是第一位的事情,什么风花雪月,什么儿女情长,在生活面前,通通都要退居二线。

手执厚厚的《酒店消防知识手册》、《布草房培训资料》和《酒店运转管理手册之房务手册(FO/HSKP)》,夏花感叹了一句:“做什么都是学问啊。”

刚混熟的屈机敲了敲她的脑袋说:“行行出状元,懂得这么想就好。”

屈机告诉夏花,在这种高级酒店里,到处都是传奇,别看布草房跟执房阿姨差不多,也是需要很高的专业技巧的,照样有神话诞生在这里。说到这个,屈机举了莫大姐的例子。

据说,莫大姐便是夏花酒店的传奇人物之一,她最高收过一万块的小费,还是美金。

因为莫大姐收拾垃圾桶的时候,眼尖,从一堆卫生纸和杂物中发现了一颗钻石,给捡了出来。那颗钻石价值连城且有特别意义,是从客人链坠上掉的。客人以为掉在了酒店以外的地方,正在懊恼,没想到被莫大姐捡到了,随即甩出了天价小费。

屈机年纪很小,但已有两三年的工作经验。他跟所有优秀的执房一样,有着超凡的执行力,莫大姐将夏花交给他带,他几个回合便把基本操作示范了一遍,十分伶俐。

这个时候,夏花还不知道每个楼层只配有一两个执房是什么概念的忙,对屈机13分钟收拾一个标间的速度佩服得五体投地。

屈机说:“我只是按程序走的,想更快也不是没办法。”

夏花眼珠差点掉出来:“还能更快?”