

Chairman

正能量青春励志枕边书

打开灵魂深处的那扇门，

激发不可思议的自己。

不服气别人，你就别闲着……

想成功先成长，从金字塔底爬上塔尖的蜕变之路



我的上位宝典

一位服务员的逆袭人生



Waiter

星级酒店里那些不得不说的故事
从服务员做到管理层的成功秘籍

孟德永
/ 著



中国文史出版社



我的上位宝典

一位服务员的逆袭人生

孟德永
/ 著



中国文史出版社

图书在版编目(CIP)数据

我的上位宝典：一位服务员的逆袭人生 / 孟德永著.

—北京：中国文史出版社，2014.12

ISBN 978-7-5034-5594-0

I. ①我… II. ①孟… III. ①孟德永 - 生平事迹

IV. ①K825.38

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第280816号

责任编辑：薛媛媛 策划编辑：有 森 董满强

出版发行：中国文史出版社

网 址：www.wenshipress.com

社 址：北京市西城区太平桥大街23号 邮编：100811

电 话：010-66173572 66168268 66192736（发行部）

传 真：010-66192703

印 装：廊坊市海涛印刷有限公司

经 销：全国新华书店

开 本：720×1020 1/16

印 张：15 字数：201千字

版 次：2015年1月第1版

印 次：2015年1月第1次印刷

定 价：30.00元

文史版图书，版权所有，侵权必究。

文史版图书，印装错误可与发行部联系退换。

写在前面的话

在起笔之前，曾有位朋友问我为什么要写这样一本书。我给他讲了两件事。

八年前，我在一家三星级酒店当服务员。一天我的包间接待了一家人，其中有一名准备参加高考的高中生。席间我正准备上菜，忽然听到有人在教训高中生：“你不好好学习，将来没出息，就得像那个服务员一样，出来给人端盘子。”高中生回头看了看我，我不知所措，只觉满脸羞红。

五年前，我在青岛，是一家私人酒店的经理。酒店有一名胶州来的小伙子，二十岁，也是瞒着父母来酒店工作的。一天晚上，他父亲突然从老家赶来找他，异常气愤地把他从酒店里一直拉到停车场。那位父亲厉声质问：“跑这么远，就为当个服务员，有什么用？你看咱们村谁家孩子当服务员了？”小伙子低头不语，父亲一直絮絮叨叨。父子两人一番争论后，小伙子快步跑进酒店，在门口他向父亲大喊：“我不跟你回去，我也不是只能当个服务员。”

那老人双手叉腰，怒气难平，却也在昏黄的路灯下尽显骨子里透着的疼爱与慈祥。

我不断回想起小伙子的那句呐喊，内心深处百感交集。

我知道这是千千万万从事这个职业的人都曾有过的呐喊。

那时我曾不小心洒了一滴菜汤弄脏了一位女士的连衣裙，赶紧90度鞠躬道歉，她却不依不饶指着我的头骂我不长眼睛的时候，我想喊。

那时我看见几个很有名堂的画家，拿出几幅画评头论足，我也凑上前去想看上一眼，却被人家怒斥“你出去，你个服务员懂什么”的时候，我想喊。

那时有个喝多了酒的生意人，因为没谈成业务，摔着酒杯把气都撒在我身上的时候，我想喊。

我还记得很多，那都是我们这些服务员每天会碰到的，只是不愿说出来。

有媒体曾把服务员评为“家长和毕业生最不愿意选择的职业”第一名。我很遗憾，他们不知道这个职业能让不懂事的孩子长大，也不知道这个职业能教会年轻人安身立命的十四个本领。

毕了业的大学生宁愿在家里无所事事，也不愿意做服务员，抠父母的老本，死要面子活受罪。连点吃苦的勇气都没有，却在那里自命不凡，还整日宣称要成就什么伟业。不知道你得有点资本吗？书本教的是知识，不能当饭吃，出来锻炼的是能力，养家糊口你得用。我们这些当服务员的，真的没有你学历高，也没有你家境好，但我们还在你抱着电脑打游戏的时候，就开始为人做事了。再说，即使你的梦想不是在酒店出人头地做老板，那出来见见世面总该可以吧？

还有很多人一提到服务员就想到“端盘子”“没本事”，这都是你们片面的认识，给这些奋发图强的姑娘小伙儿妄自贴上这样的标签。好端端的一个个励志经典，偏偏成了“要有出息”的反面教材，我实在忍不

下去了……

我没有海阔天空的大学问，只有简单的文字，我想把我们的故事说给你们听。我想告诉你们误会了我们很久；我想告诉你们有这么一群人，自力更生，抛洒汗水，和你一样，也想有个无悔的年华。

2014年6月17日

开篇评语

孟德永的新书《我的上位宝典——一位服务员的逆袭人生》出版了，可喜可贺。在这之前，中国酒店餐饮业记述反映服务员工作、生活，和宣传服务艺术的书少之又少。

我很欣赏作者，不仅欣赏他学历不高就能写出一本引人入胜的书，更欣赏他的勇气和对这个行业的责任感。

作为一名餐饮工作者，我也一直关注酒店、餐饮业服务员这个群体，他们很辛苦、很不易，但又都默默无闻、任劳任怨。他们把自己的青春年华奉献给为人们服务的岗位上，他们经历着酸、甜、苦、辣，却给每一位消费者带来方便、带来愉悦。确实有很多服务者那么有想法，那么勤奋不已，那么自强不息，让我很感动。

读了这本书，立感“端盘子”“没出息”将再也不是酒店、餐饮业

服务员的职业代名词。

希望更多的年轻人能读到这本书，给服务员这个职业以全新的“诠释”。

世界烹联国际评委
中国烹饪协会副会长
国家餐饮业一级评委
高炳义

CONTENTS

我的上位宝典——一位服务员的逆袭人生

目录

写在前面的话

开篇评语

1

我也曾是服务员

——从那些记忆说起

1. 我已从青春那边走过 /1
2. 我的今生我做主 /3
3. 能让人长大的是经历 /6
4. 我们都是有故事的人 /11
5. 听“十九元的故事”有感 /14
6. 在不懂爱情的年纪遇到你 /16
7. 与明星有关的日子 /21

2

蜕变之路

——野百合也有春天

1. 我也要穿黑西服 /28

2. 年轻的时候总会做点浑蛋事儿 /33
3. 哥也曾如此接近江湖 /36
4. 美人“心”计 /40
5. 朋友是在你得意的时候弄丢的 /45
6. 严格是给下属的真诚福利 /48
7. 这个店长不一般 /55
8. 狠招是逼出来的 /60
9. 我恨你但我原谅你 /65
10. 不是所有梦想都适合我 /69
11. 不想在还能吃苦的年纪选择安逸 /74
12. 这一条不想回头的路 /77
13. 我的梦想与父亲同在 /81
14. 野百合也有春天 /84

3

想成功先成长

——分享成长经验，领悟成长内涵

1. 我二十五岁才懂那些事儿 /88
2. 面子是自己给自己挣的 /91
3. 做服务员学会的十四个本领 /98
4. 你的今天决定你的明天 /115
5. 老天不会对不起勤奋的孩子 /120
6. 当一件事情的结果无法改变的时候，
用最好的方式去面对 /123
7. 浅说吸引力法则 /127
8. 别跟敢说真话的人过不去 /131
9. 用过去的方法做事只能得到过去的结果 /138

10. 跳槽也要讲良心 /143
11. 懂得感恩的人路最长 /147

4

我不只是服务员

——凭什么超越自己

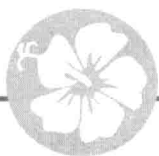
1. 不要败给职场潜规则 /153
2. 中层管理干部常犯的十五个错误 /165
3. 管理要入心 /174
4. 执行的命脉是带动 /185
5. 最好的营销在现场 /189
6. 新员工培训决定团队走向 /196
7. 开例会可不是闹着玩儿 /201
8. 警惕员工的危险情绪 /206
9. 打开虚掩的那扇门 /210
10. 男人——要对自己说过的“狂言”
负责任 /214

后记——追梦的人 /219

CHAPTER ONE

我也曾是服务员

——从那些记忆说起



1. 我已从青春那边走过

——时间就是这样，你不珍惜，它也不会等你。

赵薇导演的一部电影《致我们终将逝去的青春》，我看过两遍，电影里处处洋溢的“青春味儿”实在让我神情激荡，记忆又同时将我拉回过去，我的青春去了哪儿？

或许和很多人一样，我在最应该诠释青春的日子里做的就是酒店服务员。

那年十七岁。

我的记忆里青春好像并不浪漫，也不疯狂，白天忙碌在熙熙攘攘的餐厅，晚上就是酒店到宿舍的两点一线。那时候我在一家火锅店当传菜员，八百多元一个月薪水，工作倒也充实，身边都是一群和我年龄相仿的伙伴。那个时候我们其实不关注何为青春，也不讨论什么是梦想，只盼望早点下班，大家凑在一起找个地方玩一玩。

记得我们能去的地方并不多，因为从酒店忙完出来最早也晚上十点了，营业场所大多已经关门，我们只好去那些便宜的迪厅、网吧、公园广场或者烧烤摊、火锅店。

我应该算是活动的积极分子，本来也都是爱玩爱闹的年龄，我们的工作每天大多都泡在酒店里，没有多少时间能走出酒店的大门，有时候客人吃饭走得晚，我们还得等着，所以常有一大早走进酒店，再次出来的时候就已经是深夜了。下班虽然晚，但只有此刻才是属于我们自己的时间，不论这一天工作多辛苦，到了这一刻都特别精神，疲惫已荡然无存，于是我们就这样不知不觉习惯了成为城市里夜生活的一员。

宿舍就是我们的家，狭窄的空间里嘈杂着各种口音，五湖四海的朋友都有。每当我躺进被窝，听着MP3，嘴里哼哼着《流星雨》，伙伴们也不再讨论《魔兽世界》和CS的时候，我就知道一天要结束了。

有时候我不知道外面的世界发生了什么，甚至也不晓得今几个天气如何，睁开眼睛是睡我上铺的湖南大哥贴着刘德华海报的硬床板，闭上眼睛闻着枕边淡淡的火锅味入眠。

我们也曾羡慕别人，有个能去逛商场的周末，也曾盼望有个假期，能去心仪的城市旅游，也曾眼睁睁地看着和我一样大的孩子，坐在餐桌前狼吞虎咽，而我却只能是他身后的服务员。

那时候的青春，对我来说，或许就只有这些了吧。运气好的，好像还能有段恋爱可以体验，简单、天真，却那么难以忘怀……

时间就是这样，你不珍惜，它也不会等你。

一转眼，我已从青春那边匆匆走过，没来得及跟过去合张影，也忘

了留下什么。感叹逝者如斯夫，不舍昼夜，也后悔自己粗心大意不懂得把握光阴。

虽然不知道到底该用什么词来概括那段过往，总之我已经是过来人。我做了酒店的经营者，看着曾经和我一样大的年轻人做着我曾经做过的事儿，心里有些许欣慰，又有几丝不安。欣慰的是又见一个个懵懂的少男少女，终于逃开父母的温床，走进社会感受风雨；不安的是谁能在这个脆弱的年纪懂得自己，谁又会为他们的青春留念？

岁月追人，青春已逝，印有青春标签的那段生命已经走远，剩下的时日其实也不多，生命有限，我们要珍惜。

2. 我的今生我做主

——人这一辈子，会有很多十字路口，谁也绕不过去，每次走到那里都很难，可不走到最后，谁也不知道哪条路是对的。

十七岁之前，我还是一名高二的学生，学不算优，但品绝对够格。尤其诚实、听话，这一点还颇受老师们赏识。

记得那是冬天，父亲已经连续两个月没有给我生活费了，我只好跟宿舍里的同学蹭饭吃，好在那时候学校食堂实惠，一元钱能换五个馒头的饭票，我过了长达近两个月受人接济的日子。当然这也不是我第一次吃别人家的饭，从小我就是吃百家饭长大的，父母在我三岁那年离异，我一直跟着父亲。父亲自恃还年轻，所以常年奔波在外，我也就寄住在亲朋好友家，这家住些日子再去那家住些日子。

吃别人的饭虽不陌生，但我总是浑身不自在，时不时地生出亏欠感。我也不能白吃人家的，打扫宿舍帮忙洗衣服这些事，就顺理成章地干了。

我那时不晓得父亲的遭遇，他在市里的建筑工地没拿到钱。我心里面还是有很多怨恨的，因为“寄人篱下”的日子实在很痛苦，尤其是好心的同学还给我组织了一次捐款，让我在漫天白雪的冬天穿上了新棉鞋，还有了可以买炒菜的饭票。可是正因为如此我也成了全班同学“关注”的对象。饭不能吃太多，会被人家说我“有了钱就浪费”。不敢买零食，会被人家笑话“花别人的钱还这么大方”。跟谁有了矛盾也不敢出大气，会被人家告诉“你的饭票里还有我的钱”。那段日子特别难熬，我的自尊心很强，甚至第一次有了辍学的念头。

能得到同学们的帮助我也特别感动，我还把给我捐款的同学名字都记了下来，告诉自己将来有钱了一定要加倍偿还人家。

可惜，那个名单我弄丢了。

也不得不承认，自从被同学们“关注”以后，我的学习成绩一落千丈，班主任陶老师也找我谈话，问我是不是心理负担太重。或许是老师猜透了我的心思，做了一些工作，从此之后再没有同学刻意“关注”我了，当有人知道我的饭票快用完的时候，也没人再组织给我捐款。但同学们爱心依旧，每当我翻开自己的课本时，总能从里面露出十元、二十元，有时还有能换很多馒头的饭票。我第一次感到很难受，看着那些钱心里酸酸的，不知道是悲哀，还是感动。

临近寒假，父亲也没有给我寄过钱。虽然没饿着，但也从没吃饱过。

离开学校的前几天我和父亲才通了电话，他要我去他打工的市里过年，我同意了。毕竟一想到大城市还是会让我这没见过世面的少年心生向往。但我也未曾想到，我的学生时代竟至此停在了这个冬天。

年，过得很普通，我也没有就父亲为什么不给我寄生活费而纠缠不清。然而我们父子却没那么平静，我生平第一次和父亲吵架了。

父亲受一起务工的工友影响，想让我放弃继续上高中，来城里和他一起打工挣钱。父亲在这之前可从没跟我提过这些事儿。我知道父亲的苦衷，如今我长大了，用他的话说“人家老王的儿子和你一样大，都出来挣钱了”。父亲小学文化，或许在他的观念里，上学不见得就是唯一的出路。我不愿意，我试图跟父亲争取，我知道，如果我坚持要去，父亲也绝不会拦着。

但最后，我没有。看到父亲忧愁的眼神，我能猜得出他过得也并不不愉快。

人这一辈子，会有很多十字路口，谁也绕不过去，每次走到那里都很难，可不走到最后，谁也不知道哪条路是对的。

后来父亲坚持要我和他去工地，搬砖当小工，一天三十元钱。可我对那个一点兴趣也没有，为此我们又是一顿争吵。那天晚上我闹得很凶，可能连带辍学这件事也一起向父亲抱怨，我竟发疯似的把书本塞到了炉子里，并嚷嚷着要离家出走。还信誓旦旦地跟父亲说了一句从电影里学来的台词“我要自己掌握自己的命运”。

当然，我真的离家出走了。

说是离家出走，其实就是想找一份自己喜欢的事儿做。也想给父亲看看，我长大了，不用他管我一样能挣钱。

城市里的车确实多，马路两边的各色商家让我眼花缭乱。不知道走了几个路口，我在一家肥牛城门口停了下来，吸引我的是一则招聘启事：“诚聘服务员，性别不限，学历不限，底薪800元/月，加提成加全勤奖。”尤其“学历不限”四个字让我鼓起勇气走了进去。

给我面试的是个女经理，三十岁左右，个子不高，头发整齐，略显气质。经理询问了我有没有干过服务员，得知我是第一次出来工作时，好像并不乐意。我倒不知道服务员到底都干什么，但我被装修豪华的酒店征服了。所以迫不及待地跟经理说，只要能留下我做什么都可以。

于是，我工作了，在这家肥牛城当一名传菜员。

还记得一天晚上下班，我兴奋地跑回家跟父亲炫耀，得意自己找到了工作，管吃还管住。听说我去饭店“端盘子”，父亲并不高兴。他劝我不如学点手艺，既然去了饭店就去学厨师，端个盘子能成什么气候。我那时的确不知道端盘子到底能成什么气候，但那家酒店着实让我开了眼，父亲没能说动我跟他去工地，我也毫不妥协第二天又去了肥牛城。

长这么大，这是我第一次给自己做主，从前的我都是被安排的，有想法却没人听，大人们总把我当成不懂事的孩子。父亲现在也很纠结，他高兴我终于长大成人，又无奈我对他不再言听计从。我成了父亲嘴边那个硬了翅膀的小鸟，他努力尝试替我规划着他希望的路，而我铁了心地不再回头。

3. 能让人长大的是经历

——我对那晚的事记忆犹新，不时感叹父爱如山，钦佩那份无私，也是第一次走出校门如此透彻地感受人情冷暖，见识了人间的丑善。

在肥牛城上班的第二天我接受了培训，是一名领班给我讲的服务礼仪。也就是告诉我要有礼貌，见到客人要问好，领导安排工作要服从，遇到不懂的问题要请示。那时对我来说这些都很有新鲜，所以我听得认真，也学得仔细。

我的工作就是传菜，从厨房把配好的火锅和菜品端到餐桌上交给服务员，工作倒也简单，可几天下来脚上还是磨起了泡，领班告诉我第一