



Hotel Okura

TOKYO

大仓饭店 接待艺术

〔日〕桥本保雄 著

何世钝 陈 晶 译

中国旅游出版社

世界著名饭店丛书

大仓饭店接待艺术

〔日〕桥本保雄 著

何世钝 陈 晶 译

中国旅游出版社

责任编辑：付 蓉

装帧设计：缪 惟

责任印制：李崇宝

图书在版编目(CIP)数据

大仓饭店接待艺术/(日)桥本保雄著;何世钝,陈晶译. —北京:中国旅游出版社, 2001.12

ISBN 7-5032-1939-4

I. 大… II. ①桥… ②何… ③陈… III. 饭店-商业服务-经验-日本 IV. F719.2

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 086163 号

(北京市版权局著作权合同登记号:图字 01-2001-4699 号)

书 名:大仓饭店接待艺术

作 者:桥本保雄

译 者:何世钝 陈 晶

出版发行:中国旅游出版社

(北京建国门内大街甲 9 号 邮编 100005)

印 刷:北京一二零一印刷厂

版 次:2002 年 1 月第 1 版

2002 年 1 月第 1 次印刷

开 本:850 毫米×1168 毫米 1/32

印 张:6

字 数:80 千

印 数:5000 册

定 价:18.00 元

·如发现图书残缺请直接与我社发行部联系调换(电话:010-65201174)



大仓饭店外景





大厅



正门大厅



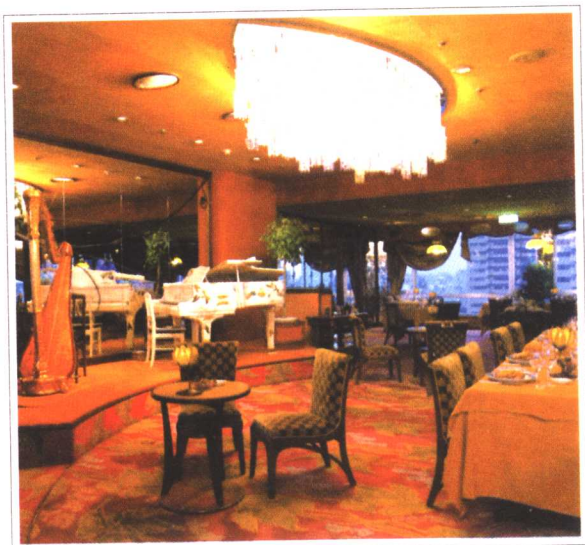
豪华套房



日式客房



标准客房



咖啡厅



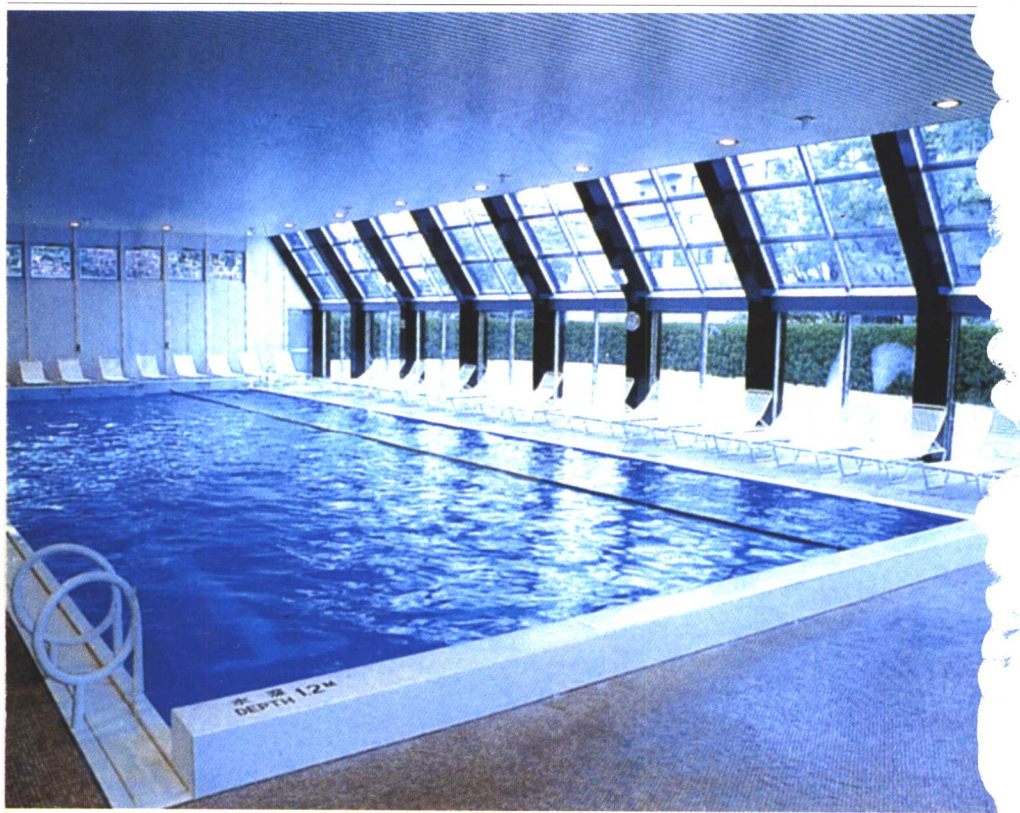
宴会厅



法式餐厅“梦时代”



日式餐厅“山茶花”



游泳馆

版权声明

Hotel ohkura hashimotoryu sekyakujutu

@ yasuo hashimoto 1999

Originally published in japan by DAIWA
SHUPPAN

译者的话

由于工作的关系，我们很早就与大仓饭店有了联系。

但是对大仓饭店的真正了解，还是在读了桥本保雄先生的一系列著作以后开始的。

桥本保雄先生是大仓饭店的创始人之一。几十年来，他为大仓饭店的发展呕心沥血，积累了极其丰富的经验。这些经验又经桥本先生和“大仓人”的反复实践和总结，终于形成了独树一帜的“桥本流派”，为日本的餐饮业乃至世界的饭店管理，提供了宝贵的经验。

我国的旅游饭店事业正在蓬勃发展。兼收并蓄各国的管理经验，取其精华，用其所长，就一定能够创造出既符合中国实际，又不逊于世界水平的新的管理经验和理论；一定能在不断地借鉴有益经验的基础上，建立起“中国流”的饭店经营管理体系，从而推动我国的旅游事业走向更高阶段。

我们就是怀着这样一种心情，把这本书奉献给

读者，特别是旅游、饭店行业的朋友们。希望它能对各位的事业有所裨益。

在这里，我们真诚地感谢中国旅游出版社社长肖潜辉先生、编辑部主任李大钧先生、编辑付蓉小姐；同时感谢日本株式会社大和出版社的发行人大和谦二先生、编辑部田中孝博先生给予本书翻译出版的大力支持；还特别要感谢作者桥本保雄先生给予的热情指导和帮助。

因水平有限，有不足之处，敬请批评指正。

何世纯 陈 晶

2001年10月18日

前 言

当今，“服务人员”已不再是“服侍人”的概念。

以往，不仅仅是饭店的服务人员，一般的服务人员都是作为客人的服侍人来从事服务工作的。

这里所说的“服侍人”是指歌舞伎(日本的一种传统戏剧——译者注)演出时专门服侍演员的人，日本人通常把他们称作“黑子”。之所以称作“黑子”，是因为服侍人身着黑色服装，站在演员身后，协助演员换装和表演，做那些观众看不见的工作。即使是在舞台追灯的照射下，也不会让观众看见他们的本来面目，他们一心一意只想着如何突出演员的表演，并没有任何自我表现的动作。而观众则把服侍人看作是演员的影子，因此形成了“演员—服侍人—观众”这样一种关系。

饭店的服务人员就如同这种“服侍人”一样，做着一种不为人所见的工作。不同的是，被服侍者不是歌舞伎演员，而是来店的客人。饭店服务人员遵从客人的要求，实实在在地去提供客人所希望的那些服务，或者提供饭店的各种正规服务，以使客人满意。

但是，随着时代的发展，饭店服务人员所应提供服务的软硬程度也越来越复杂化了。

对此，我们看一看饭店的住宿服务就可以知道了。客房里的电视机型号没有改变时，如果不能提供多频道的节目单，就会让客人感到饭店比普通家庭的条件还要差。作为与外界联系的手段，过去有电话和留言卡就足够了，但是，现在如果不能与电脑网络相连接，客人就会感到不方便。

客人的喜好越分越细，出现了更多的个性化要求。客房里的洗发膏、香皂有一点与客人的喜好不同，客人就会表现出不满。

由于时代的这种变化，服务人员单单以“服侍人”的方式来满足客人的要求已经不行了。守株待兔式地等待客人提出要求，或者仅仅提供饭店的规范服务，已经很难适应客人的需求。这就是 21 世纪所面临的严峻形势，也是服务行业能否取胜的关键。

我认为，服务人员不能满足于做客人的“服侍人”，而应与客人同台共演一场戏。

这并不是说服务人员自己站在舞台中央，去演出一台大型的歌舞剧，这场戏的主演仍然是接受服务的住店客人。从客人的表情、谈话、举止等细微处，去体察客人所希望得到的服务，并能自然周到地提供这种服务，这才是当今服务人员所应追求的目标。

这一要求并非苛刻。有时是无意中对客人说的一句话，有时则是很认真的表示。也就是说，能与客人保持亲密无间关系的服务人员，他应该是能够创造出使客人无忧无虑、轻松愉快气氛的一位好导演。

能够提供符合客人需求的服务，就会得到现代的CS(即客人的满足)。相反，如果不能作为一种技巧来掌握这种接待客人的方法，那么，客人也不可能真正成为你的朋友。要与客人建立起亲密无间的朋友关系，首先需要建立起来的是相互的信赖。

本书的目的旨在向读者介绍，服务人员要与客人建立起亲密无间的关系，取得作为一流服务人员的信任和好感，并以具体事例来说明在日常的服务活动中磨练自己的方法和途径。

本书所介绍的虽然只是饭店接待客人技巧方面的事例，但也适用于其他行业的从业人员。其核心在于增强人的能力，这对一般人的日常生活也有所裨益。

桥本保雄

2000年12月