



Jacob Tomskey

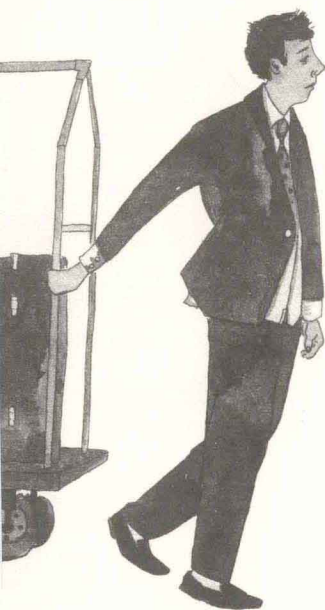
[美] 雅各布·汤姆斯基 / 著



高月娟 / 译

HEADS IN BEDS

A Reckless Memoir of Hotels,
Hustles,
and So-Called Hospitality



你好 , 前台

酒店里的
那些事儿



重庆大学出版社

<http://www.cqup.com.cn>

Jacob T. Persky
[美] 雅各布·T·波斯基

高月娟 译



你好 ' 前台

HEADS IN BEDS

A Reckless Memoir of Hotels,
Hustles,
and So-Called Hospitality

酒店里的
那些事儿



重庆大学出版社

HEADS IN BEDS: A RECKLESS MEMOIR OF HOTELS, HUSTLES,
AND SO-CALLED HOSPITALITY by Jacob Tomsky.
Copyright © 2012 by Jacob Tomsky.
Published in agreement with Chase Literary Agency,
through The Grayhawk Agency.

版贸核渝字(2013)第33号

图书在版编目(CIP)数据

你好,前台——酒店里的那些事儿/(美)汤姆斯基(Tomsky, J.)著;
高月娟译.——重庆:重庆大学出版社,2013.11

(时尚文化丛书)

书名原文: Heads in Beds: A reckless memoir of
hotels, hustles, and so-called hospitality
ISBN 978-7-5624-7758-7

I. ①你… II. ①汤…②高… III. ①饭店—商业服
务—通俗读物 IV. ①F719.2-49

中国版本图书馆CIP数据核字(2013)第232561号

你好, 前台

NIHAO, QIANTAI

——酒店里的那些事儿

——JIUDIAN LIDE NAXIE SHIER

[美] 雅各布·汤姆斯基 著

Jacob Tomsky

高月娟 译

策划编辑: 张维

责任编辑: 席远航 书籍设计: 黄柠檬

责任校对: 谢 芳 责任印制: 赵 晟

*

重庆大学出版社出版发行

出版人: 邓晓益

社址: 重庆市沙坪坝区大学城西路21号

邮编: 401331

电话: (023) 88617190 88617185 (中小学)

传真: (023) 88617186 88617166

网址: <http://www.cqup.com.cn>

邮箱: fxk@cqup.com.cn (营销中心)

全国新华书店经销

重庆华林天美印务有限公司印刷

*

开本: 890×1240 1/32 印张: 10.5 字数: 255千

2013年11月第1版 2013年11月第1次印刷

ISBN 978-7-5624-7758-7 定价: 35.00元

本书如有印刷、装订等质量问题,本社负责调换

版权所有,请勿擅自翻印和用本书

制作各类出版物及配套用书,违者必究

 作者自述
Jacob Tomsky

出于我的罪恶感及与之同生的无恶意的无辜之情，
我对文中提到的所有酒店和人名都进行了保护性修改。
所有的人物性格描述都是我从不同的人身上这一点那一点摘下来，
然后再打乱秩序重新组合出来的，
不过我笔下写出的仍然是一个真实的世界。
呃，我其实是想说，该死，
我可是连自己的名字都改了。

目 录

引 言：“欢迎您来到前台，要入住吗？” // 1

第一章 // 6

第二章 // 32

第三章 // 65

第四章 // 96

第五章 // 108

第六章 // 117

第七章 // 134

第八章 // 156

第九章 // 178

第十章 // 199

第十一章 // 219

第十二章 // 235

酒店没有 13 层，因此本书也没有第十三章

第十四章 // 251

第十五章 // 258

第十六章 // 295

“前台欢迎您，请问要退房吗？” // 306

附 录 // 314

鸣 谢 // 327

关于作者 // 329

引言

“欢迎您来到前台，要入住吗？”

我在酒店工作已经超过十年。我帮你办入住，帮你办退房手续，给你介绍酒店的各项设施，给你端上酒水饮料，把你的白色小内裤从白床单里拣出来，帮你停车，尝过送到你房间的餐点（在你吃之前我就先吃过了，遗憾的是在你吃之后我也吃过），给你洗马桶，拒绝了你的延迟退房的要求，早上叫你起床，吃掉你房间里迷你吧里的 M&M 巧克力豆，笑你讲的笑话，也收了你的钱。我在前线待过，我说前线其实指的是前台。我在高档酒店的前台工作过很多很多年，我有很多很多的第一手消息。

我是怎么干上这个行当的？其实我拿到的每一笔工资差不多都兑现自印着或者写着酒店名号的支票（有时候是非常大方的客人直接塞给我现金）。我觉得还是用误打误撞形容比较好。就像你本来计划坐火车穿过一个小镇，结果窗外的站台一个接一个地过去，你才发现其实已经开出了城。火车没有要停下来的意思，你的下半辈子可能就要如此打发，除非列车长在某个时刻打开了车门。第二种可能就是列车长把火车停下，然后把你从车上踢下去。

在酒店行业待了一些年头之后（我会在开头的部分写到），你就会发现

自己别的什么也做不了，也没劲头再做别的什么事儿了。

我出身于军人家庭，我妈是海军，我爸是海军陆战队队员。我小时候每次最多在一座城市里待两年，然后搬家，换学校，住洛杉矶的酒店（美国西海岸城市）、住杰克逊维尔的酒店（美国佛州东北部港市）、阿什维尔的酒店（美国北卡罗来纳州中西部城市）、圣佩德罗的酒店（也是美国的港口城市），寻找一处处新“家”。我像一只陀螺似的不停旋转，长大成人后，我继续旋转、旅行，四处为家。

童年时期这种两年一段的日子让我无根漂泊，倍感迷失。也许这就是我后来坚定地选择念哲学专业的原因。具体这种白痴行为背后是什么我现在也都没法儿解释。该死，如果我当时选了商科，现在我大概就从商了。也许你会说，主修哲学的一个主要目的不就是至少能明确说出个学习哲学并非浪费时间的理由吗？我从没学到这个论证方法。垃圾，我的学位就是一坨塞在学生贷款这个垃圾桶里的垃圾。

所以，后来某些人，某些无耻的混蛋，出主意让我在服务业挣点儿钱。

酒店不会在乎我这种奇怪又可疑的学位，对于新入行的人来说他们给的钱也相当不错，然后我得再补充一句：这是旅行者理想的职业。我喜欢旅行，出于各种各样的理由：人是新的，声音是新的，环境是新的，旅行让你在某处出现又在某处消失。（即便现在，我这只陀螺还在旋转，而且即便我在布鲁克林这儿找到了一块不错的安身之地，这只陀螺还是开始倾斜了。一旦发现了更吸引它的地方，就会像火箭似的把我弹出这块大陆。）而且酒店到处都是：如果现在把我绑架，用银色胶带封住我的嘴巴然后在我屁股上猛踹一脚把我踢出机舱，我向你保证自己会降落到一块靠近酒店的停车场上，一天之内我就可以穿上制服，开始服务酒店客人，这只手把支票揣进口袋，那只手在酒吧里认识新的朋友。

对那些患有旅行上瘾症的人来说，酒店起了戒毒药美沙酮的作用。也许能让我维系住家庭的唯一方式，就是让我做一份永远不断变化的工作。如果我对不断换新的环境已经上了瘾，那现在换我静静待上一分钟，在永远回响着“你好”跟“再见”的酒店大堂里坐上一分钟，然后让整个世界暂且围着我转圈儿如何？

我也确实是这么干的。从新奥尔良到纽约，我遵从着酒店业的规矩，也了解了这个行业的所有细节。鉴于我已经不再在乎了，所以我写这本书的目的就是：我会告诉你客人们不知道的秘诀和妙招，并且这些妙招极为简单。想延时退房？想要免费升级房间？你猜怎么着，其实满足这些要求非常简单（而且大多数是合法的！），而且不麻烦。所有的秘诀都关乎细节，关乎你有什么需求，你向谁提，怎么提，以及需要给多少小费合适。想取消预订又不想被扣掉第一晚房费？没问题。或者你只是想得到酒店服务员的尊重以及感受到宾至如归的服务？我明白，尊敬的客人。来，放松，放松一下……来，握住我的手……对，就是这样……现在往我手里放点钱……非常好……谢谢。这就是一笔酒店服务业里的正常交易。

我把知道的都告诉你之后，你会了解酒店生活，了解我们酒店业做些什么，以及我们是怎么做的。尽管为什么我们还要继续在行业中做下去这件事有点难以理解。不管怎样，我要说的所有这些，在下次我帮你办理入住的时候都用得上（相信我，我们会见面的，而且很可能已经帮你办了几次入住了），下次我们见面的时候，你的眼睛会闪闪发亮，你的眼睛会流露出自在和对一切了如指掌的神情，我会帮你，你也会帮我。这本书会教给你，如何

从任何一家酒店，任何一家依靠住宿率赚钱的机构那儿得到最好服务的秘诀。或者退一万步讲，这些东西至少能避免像我这样的服务员找机会把你的行李箱拉进没安装摄像头的办公室，然后在上面猛踹几脚。

作为一个酒店从业者我无处不在，同时我哪儿也不在。我没有名字……除了那个该死的胸卡。

但首先，还是让我们谈谈名字吧。我们需要用化名来保护无辜的人。让我们来看看我有多无辜，多需要被保护：

我叫雅各布·汤姆斯基（Jacob Tomsky）。但在酒店世界里我们都用姓注册，于是雅各布·汤姆斯基变成了汤姆斯基·雅各布。所以，出于自我保护的本能，汤姆斯基·雅各布——出于写这本书的目的——变成了托马斯·雅各布斯（Tomas Jacobs）。小汤姆·雅各布，祝你好运。

第一章

Chapter One

我正站在位于新奥尔良上城区的圣查尔斯大街（St. Charles Avenue）。大学毕业已经数月，还有几周就到夏天。太阳当头的时候已经非常热了。可我这会儿就站在太阳地里，站在代客泊车箱子的旁边，一站就是一整天。

为了让自己摆脱学生贷款带来的懒惰劲头，为了让自己从温暖安全的“大学子宫”里爬出来，成为一个用自己的双脚立足、能赚钱、有志向的成年人，我在一个叫科普兰的餐厅做代客泊车员。由于受到过没什么用而且与此毫不相干的系统化哲学教育，我很快推导出一个结论，鉴于我的个人简历上没什么工作经验，而且我的学位看上去有点儿滑稽，在求职过程中起到的更多会是反作用。任谁看到这个都很有可能误以为我是个怪咖。但我总得有个地方起步，于是我从最底层干起。

这个工作不算好。为什么不算好？首先，我干的是代客泊车的活儿。其次，客人给我们的小费我们都得上交。我曾经幻想第一天工作结束之后就揣着一兜子一美元的票子去法国区喝上几杯（自16世纪以来，新奥尔良曾先后被西班牙和法国占领。1762年，法王路易十五把新奥尔良和密西西比河以西的路易斯安那作为礼物给了他的表弟——西班牙的查理三世。1803年，拿破仑以一千五百万美元的价钱把路易斯安那卖给美国），在新奥尔良物价也不是太高。但就在那个用来挂客人车钥匙的代客泊车箱子的一侧，有一条缝，这个代客泊车的箱子就像个恶性肿瘤，会把我们收到的小费当作营养通通吸走，全部吸走。而在那个盒子旁边，坐着一个人，长得也像一坨肿瘤，是我们的值班老板。他坐在遮阳伞下的桌子前，小口喝着含酒精的饮料。饮料里浮着碎冰，饮料杯在他的手掌里流着汗，跟我流的汗完全不一样。

一位来吃午饭的客人把取车的票根递给我。我从箱子里很快就找到了他的车钥匙，然后立刻飞奔了出去。他的车子不好找：代客泊车公司没租下餐厅附近的停车场，所以我们只是开着客人的车在附近兜圈，然后尽量把车都平行地停在靠近科普兰餐厅的地方，客人当然不知道这些。我们把车停好了之后，泊车员就得在票根背面画一张地图标明车停的位置，像一张神经兮兮的藏宝图，有了这张藏宝图，其他泊车员才知道去哪儿找车子。

我的同事奇普（Chip）画的每张藏宝图都像这样：“#*”，所有的藏宝图他都这么画，我每次找他停的车都是个难题。但这一次我还是把客人的车子开回来了，我把车缓缓滑到路边，拉开车门，车里的冷气像冰雾似的从打开的车门流到我的脚面上，随后客人给了我一张叠得很整齐的钞票。

“外面实在是太热了，孩子。这是给你的，你刚才跑得真快。”

那是张 20 美元的票子。奇普站在代客泊车的箱子旁边，手遮在眉毛上，敬礼似的拼命想看清楚这是多少钱。我走到那坨“瘤子”旁边，开始把这张票子往里塞，然后奇普说话了：“别，别啊！你要干什么汤姆？你手里就没有一块钱的票子跟它换一下？别把 20 块的塞进去，求你了。这钱是给你的，那哥们儿刚才告诉你了这是给你的。”

“说实话，这是科普兰代客泊车公司的。”长得像瘤子的人说，把他那杯湿漉漉的代基里鸡尾酒放在代客泊车的箱子上。

“开什么玩笑，你这会儿在喝的是泥石流（一种含酒精鸡尾酒）？”奇普说。

我用一把车钥匙把那票子彻底捅进了小费盒子，然后站回到奇普身边，重新站到太阳下。值班老板隐回了伞下的阴影里。

“我忍不了了。小费上交？四成给管理层，六成给咱们，再除以20个人的份儿，之后还要扣税，谁来算这个账？一个他妈的大白天喝鸡尾酒的傻蛋。”奇普说这番话八成是自言自语，因为这会儿他突然冲我转过来：“你觉得他会把那20块钱交上去吗？还是他会自己留着？我们在这儿就不可能拿到什么小费。你猜我听到什么信儿了，市中心马上有一家新酒店要开业了。你听说了吗？是家豪华酒店。”这四个字儿被他念得很神秘，或者说这四个字儿从奇普嘴里蹦出来非常不搭配：豪华酒店。“他们正在招代客泊车的人。在咱们这家餐厅吃饭的客人可是不会给多少小费的。”

奇普满脸笑容地接一位客人递过来的取车票根，从箱子里把钥匙找了出来。“是他妈的一辆马自达，哥们儿。”他小声跟我说。之后他转向客人：“不会让您在这么热的地方等太久的，先生！我快去快回！”之后他就飞跑了起来：像开了挂似的飞奔过路口，身体倾斜，好像摩托车赛车手在压弯。

奇普以破纪录的速度把马自达开了回来，之后他放慢速度，缓缓驶上便道：“空调给您开着，音响在放经典摇滚乐，音量已经调低了，先生。”

客人把什么东西放进了他伸出来的手心，那个东西让奇普的脸立马歪掉了。

只见奇普站得笔直，用身子挡在了客人和车门中间，然后他摊开手心，让 50 美分钢镚的小费在阳光下闪闪发光。

奇普的声音变得又干又涩，只听他咬着牙说：“我真是太谢谢您了，先生。”

然后他转了转手腕，再摊开手掌，阳光又照在那两枚钢镚上。之后他手掌翻下来，两枚硬币自由落下，他飞起一脚，把那两个钢镚都踢飞了。

两个钢镚划着弧线飞过车道，在一辆过路的车子呼啸着开过去之前落进了一片杂草丛中。

我能看到那位客人脸上震惊的表情——混合了不解和恐惧。奇普毅然决然地走了，他横跨过圣查尔斯街，走到了那片草丛里。捡起那两个钢镚之后，奇普继续往拿破仑大街方向走了过去，走向市中心；代客泊车的工作、餐厅、值班老板、我，所有这些东西都被他抛之脑后。

我值完了当天的班，然后就采纳了奇普的建议，去了那家酒店。

无论我当时有没有意识到，看着奇普因为这么一件屁大的事儿突然发飙，

其实给我带来了极大的影响。我看着奇普因为收到了钢镚儿而过度激动，然后看着他撅着屁股在那从杂草里一寸一寸把硬币从土里找出来，然后就那么走了。我真是不明白，一点儿都不明白。

我们现在开始吧。

酒店基础知识入门。酒店人事部招聘的时候基本上是人就要。无论是谁，只要通过了药物测试，他们都要。

我通过了，多谢。

奇普没过。

大河酒店（River Hotel），是某豪华酒店的旗下品牌，以几乎没人能付得起的房费而在业界赫赫有名。大河酒店就盖在新奥尔良市中心的查特街。距开业还有三周，而且装修工程还在继续。不过他们还是把我们都留下了，按照我们的身材修改制服，并且开始给我们发工资。一个礼拜以前，我得把挣到的钱上交给一个喝代基里鸡尾酒的傻蛋。现在，我还什么都没干呢，就拿钱了，而且还不少，更重要的是目前还没人提“代客泊车”这几个字。

不过我们的新管理层也不是什么都不提。有几个词儿他们一直说来说去：“服务”“奢华”“诚实”“忠诚”“富足”。他们还说一些长一些的短语，比如“顾客反馈”和“顾客需求预测”。然后还有更长一些的，价值

百万美元的短语，比如 1500 件埃及亚麻羽绒床罩。

他们每天都要开关于服务的培训课，在当时已经完工的会议室里进行。桌子上铺着布，我们都猜那面料八成来自埃及，桌上摆着冰水瓶。我们喝着高脚杯里的冰水，大吃特吃给我们准备的甜点。他们拼了命地要叫我们知道，如何看出所谓的“客人的隐性需求”。

“如果有客人需要提车，他一个字儿都不需要说。他把泊车小票拿出来，你把小费揣兜里，你懂我意思吗？”

这几句话从会议室后面飘过来。我回过头去，看到几个大概会成为我同事的人——三个黑人哥们儿显然没有专心听讲。

“汤姆，你能给我举个关于客人隐性需求的例子吗？”

我的制服上没挂胸卡：这些服务业工作的人记人名的本事可真是一等一的好。

“呃，夫人——”

“你可以叫我翠西（Trish），我是前厅部经理。”

“那好吧，嗯，翠西……” 后排传来一阵低低的笑声。“比如，客人开