第一图书网, tushu007.com

<<究极之宿>>

图书基本信息

书名：<<究极之宿>>

13位ISBN编号：9787544728522

10位ISBN编号：7544728528

出版时间：2012-7

出版时间：译林出版社

作者：周幸叡

页数：202

字数：166000

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：http://www.tushu007.com

第一图书网, tushu007.com

前言

此次，有关敝馆相关事迹，能以《究极之宿》一书为大家所知晓，本人深感荣幸。
加贺屋位于日本中部、日本海的能登半岛上的和仓温泉。
和仓温泉有1200年前受伤的白鹭鸶以该温泉疗伤之传说，是日本具有代表性的面海温泉区，邻近有金泽、立山黑部阿尔卑斯山脉路线等名胜。
加贺屋于1906年，从小旅馆创业至今有100多年，一路走来幸赖客人扶持才有今日。
虽然和当年相比，规模变大，建筑物也转为现代化，但是依然最重视“日本之宿心——真心接待”，托大家的福，连续30年荣获日本旅馆第一名。
旅馆地理位置绝对称不上便利，却仍获得台湾人青睐，每年约一万名台湾客人前来敝馆。
联结起敝馆和台湾相遇的背后推手，正是著者周幸叡小姐。
周小姐是最精通日本文化和观光的台湾人之一，在日本也有很高的评价。
敝馆和周小姐在十几年前结缘，至今如同家人般相处往来。
据悉承蒙周小姐来敝馆50次以上，著成本书。
希冀藉由本书，让读者了解从台湾人角度看到的敝馆样貌。
为了让台湾的朋友能轻松体验日本温泉文化，敝馆和“日胜生集团”共同合作“日胜生加贺屋”，于2010年12月在台北郊外北投温泉开业。
日胜生加贺屋由设计加贺屋的山本胜昭老师设计，旅馆建筑工程也是和加贺屋一样由大林组负责。
馆内有日式大浴场、榻榻米客房、浴衣、日本料理、客房管家等，营造和日本加贺屋如出一辙的气氛。
另外，旅馆所在地是1896年北投最初的日式旅馆“天狗庵”原址，也和日本相当有渊源。
所有员工都在加贺屋受训，即使在台湾也能尽情享受日本温泉文化。
敬请大家前往体验。
敝馆在各方面仍有未尽完美之处，身为“日本经典之宿”，今后将更加力求精进。
在此，衷心期待能和大家在日本加贺屋以及北投的日胜生加贺屋相会！

第一图书网, tushu007.com

内容概要

本书是第一本经加贺屋授权，详述旅馆经营、企业用人、餐饮、旅游的中文书籍。
加贺屋旅馆曾连续30
年获得日本专家票选饭店及旅馆的第一名，不仅是日本皇族喜爱的旅馆，也是日本国民“一生中想去住一次”的高档旅馆。
超过100
年历史的加贺屋，有着说不完的辉煌历史和传奇故事。
这些故事都是基于无微不至的待客之道和风靡全日本的“女掌柜文化”。

同类书比较与市场上的《卓有成效的管理者》等书不同的是，本书并不是纯粹的理论说教，而是以加贺屋内部真实的经营管理来向读者传达信息，更具说服力。

作者简介

本书的作者周幸叡，淡江大学日本研究所毕业，目前为《自由时报》旅游版主编，主跑旅游线十多年，精通日文，对日本文化传统等均相当熟悉。
为台湾媒体十多年前第一个去采访加贺屋的记者，受到加贺屋老板及老板娘喜爱及信任，十多年来前往加贺屋采访五十多次，并有自己的专属客房。
负责加贺屋的中文简介及周边县市相关旅游介绍的撰写，对加贺屋全馆上下了如指掌。

本书由加贺屋授权撰写，公开了许多加贺屋不为人知的成功经营秘诀和作者拍摄的许多珍贵照片。
作者其他作品包括：《日本疗伤系之旅》、《日本北陆Plus
信越》。

<<究极之宿>>

书籍目录

序 日本之宿心
自 序 日复一日的坚持与超越
引 言
第1章 拉开加贺屋的帘幕
　得天独厚的临海温泉
　3000 日元开始的梦想
　肯抱怨的客人，才是旅馆的财富
　成为客人一定会再次光顾的旅馆
　昭和天皇、皇后大驾光临
　蝉联30 年饭店旅馆综合排名冠军
第2章 服务到让人感动落泪
　小松爸爸的阴膳
　全能的客房管理员
　住宿就是一场身心疗愈之旅
　蓝色纸笺中隐藏的待客之道
　绝不对客人说“ 不 ”
　客人的投诉是旅馆的财富
第3章 旅馆的决胜点就在厨房
　好料理让客人一再光临
　顶级厨师也无法超越食材本身
　5 万个餐具的战争
　搭配四时节气的美味料理
　1500 份料理同时上菜的秘密武器
第4章 每一个细节都用心
　旅馆内部就是美术馆
　吹毛求疵的摆设哲学
　从十人一色到一人十色的备品
　待客关键就在最后1 分钟
　夜晚的余兴节目
第5章 以人为本的管理哲学
　让母亲安心工作的环境
　薪水不是公司给的，而是客人给的！

　同心协力打败“ 5 月病 ”
　充满人情味的宿旅
　凝聚员工向心力的研修旅行
第6章 一脉相传的加贺屋管理学
　纤细动人的管理文化
　每件和服都磨破膝盖处
　“ 公私不分 ”的待客之道
　在有生之年，我都会为了加贺屋而工作
　加贺屋掌柜的一天
第7章 从小田家业到加贺屋企业
　迈入第二阶段创业期
　加贺屋产品改写台湾地区和日本旅游史

6.9 级强震的考验
触角广伸的加贺屋集团
北投日胜生加贺屋的诞生

章节摘录

版权页： 插图： 加贺屋旅馆由“能登客殿”、“能登本阵”、“能登渚亭”及日本之宿“雪月花”4栋建筑组成，加起来共有246间客房，可容纳约1400名客人，从本馆一楼大门进入后，即可通往每栋建筑所在的客房。
和仓温泉区的年住客数若粗估为100万人，加贺屋约占了22万人，除以365天，每天集客数约600人，若再单纯除以客房数，每晚每房约住进3人。
以这样的住宿规模，加贺屋的客房管理员约有165人，除了特定情况安排一房1-2位客房管理员外，客满或接待团体客人时，可能会分配一位客房管理员服务两房，或两位客房管理员服务三房的客人。
客房管理员相当于西式饭店的服务人员，但服务范围却有过之而无不及，且强调个人化和全面化，也有别于入住饭店后，除非客人有事，否则不会有饭店人员来房间服务。
客房管理员的管家功能，当客人一入住房后就启动，且专门入房为客人服务。
清一色的娘子军，她们角色虽是全能管家，有时更像是等待游子回家的慈母、陪伴聊天的邻家女孩、分享喜怒哀乐心事的好朋友。
客人一进入房内，她们会为客人摆好行李、挂好衣服，待客人安适坐稳，马上送来温热抹茶、和果子及热毛巾，一边服侍客人喝茶歇息，为他们除去旅途疲惫，一边闲话家常，侧面了解客人此行度假的主要目的等，以作为接下来的服务参考。
一转身，在客房玄关摆好拖鞋，将客人原先穿的鞋子收入鞋柜。
闲谈间，趁机目测游客的身材，该穿多大的浴衣，随后就奉上。
遇有孩童、老人、行动不便者，或有外国人不擅穿浴衣者，她们也会帮忙穿，或是从旁调整，让客人穿出属于温泉区的舒适美观。
而客人也往往因为她们帮忙穿浴衣，感受到一种尊重与关怀，不自觉地对她们产生好感。
客房及旅馆设施介绍，也是客房管理员的基本工作之一。
客人换好浴衣要去泡温泉，客房管理员带客人至大浴场后，随即展开忙碌的晚餐准备工作。
全套的日式会席料理大餐，是温泉旅馆的重头戏，除了团体客人在宴会场用餐，一般客人都是在房内享用晚餐，客房管理员必须在客人指定好的用餐时间，大约是在下午5点半至7点半间，将晚餐的前几道菜色先准备好。
等到客人一回到房内，就可坐下来享用晚餐。
用餐时她们也不得闲，添饭、倒酒、盛汤、收盘、上新菜……忙碌进出膳房和客房之余，还要看情况坐下来陪客人聊天、敬酒。
餐毕，客人想要去看秀，客房管理员帮忙订位、带位，等到秀结束后又要带客人回房。
或是客人想要在馆内各土产店消费，客房管理员也会作陪。
若晚上客人肚子饿了想吃消夜，再带客人去吃一顿，直到客人要回房歇息，送回房后，今天的工作才算告一段落。
隔天，配合客人用餐时间，客房管理员大约从6点多就会进旅馆，在房内为客人准备好全套日式早餐。
等到客人的出发时间，鞋子已擦亮放在玄关，行李推车等在门口，客房管理员一路陪客人去结账，在门口送行，一直挥手到客人的车子看不见为止。

编辑推荐

《究极之宿:加贺屋的百年感动》编辑推荐：日本国民“一生中想去住一次”的高档旅馆，打败全日本46000家旅馆，连续30年获得专家票选饭店及旅馆第一名！
日本天皇曾经下榻这家旅馆，加贺屋的员工永远不会对客人说No！
超脱损益，只为博取客人欢心，近乎阿Q的服务精神，是让客人一再光顾的原因。
日本第一的传奇旅馆，员工手册中最重要的十句话是……？
“早安！
”“让您久等了！
”……这十句话都非常简单，但却是感动客人的关键之所在，员工每天反复练习直到变成自然反应。
客人的投诉就是旅馆的财富！
重视每年两万份回函及举办“抱怨检讨大会”，因为他们相信“肯抱怨的客人，才是旅馆的财富”。
风靡日本服务业的“加贺屋女掌柜文化”！
每件和服都磨破膝盖处的旅馆女主人风范，敬业到被传说是妖怪，带起全日本服务业的风潮。

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:http://www.tushu007.com