第一图书网, tushu007.com

<<欢迎光临>>

图书基本信息

书名：<<欢迎光临>>

13位ISBN编号：9787508611136

10位ISBN编号：7508611136

出版时间：2008-10

出版时间：中信出版社

作者：（美）丹尼·迈耶

页数：239

译者：苑家玲

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

中信出版社出版《欢迎光临：让顾客钟情一生的服务体验》一书，对蓬勃发展的中国餐饮业及广大同仁，是一件大喜事。
一个偶然的机会，我受中信出版社热情邀请，约我为即将出版的这本译著作序。
时间仓促，我不好贸然答应，但却有幸看到译著的清样，先睹为快。
毫不夸张地说，这本书我是用了一个下午加一个晚上一口气读完的，边读边做札记。
丹尼·迈耶和他经营的餐馆给了我充分的想象空间，令我肃然起敬。
毫不夸张地说，这本书既是餐饮业经营管理的理论教科书，更是一部应用性、操作性很强的实践经验的结晶，对已经进入餐饮业和想要进入餐饮业的人们，是一本不能不读的启蒙教材。

第一图书网, tushu007.com

<<欢迎光临>>

内容概要

本书是我对人生经历的描述，讲述自己如何进入餐饮业，如何从餐饮业学到了做生意和为人处世的道理。
一路上，我学到的无价经验、听到的谆谆教导使我不再只凭直觉，而是根据清晰的目标带领大家前进。
在写作此书时，我没有做调研，没有收集资料，也没有采访过别人，希望我的坦白不会破坏读者的兴致。
你也许跟曾经的我一样，认为我的职业不过是提供好的食物，然而，还有一种比食物更重要的东西。
说到底，最有意义的是为人类创造积极向上的体验和交往。
做生意和处理人情世故一样，重要的是带给别人什么样的感受。
这说起来轻松但做得可不那么容易。

第一图书网, tushu007.com

<<欢迎光临>>

作者简介

丹尼·迈耶（Danny Meyer），纽约址一家餐馆的创建人及合伙人，其中包括著名的联合广场餐馆（Union Square Caf）、谢来喜酒馆（Gramercy Tavern）、麦迪逊11号公园、蓝烟烧烤店（Blue Smoke）等。
他与执行主厨兼合伙人迈克尔·罗马诺（Michael Romano）合著了《联合广场餐馆食谱》（The Union Square Cafe Cookbook）、《联合广场餐馆再来一客》（Second Helpings from Union Square Cafe）等书。

第一图书网, tushu007.com

<<欢迎光临>>

书籍目录

序前言第一章　第一堂课第二章　初入餐饮业第三章　扎根餐饮业第四章　翻转石头第五章　谁定的规矩？
第六章　不要停下来第七章　51%的情商+49%的技能第八章　广泛传递信息，细心倾听反馈第九章　持续、温和的压力式管理第十章　只有处理好错误，才能走上成功之路第十一章　热情好客的良性循环第十二章　环境至上第十三章　好客的艺术致谢

第一图书网, tushu007.com

<<欢迎光临>>

章节摘录

第一章第一堂课我对于人情世故的了解，更多是来自于同人打交道，而非取自书本，而我对于人的了解，大多源自他们吃的东西。
每年我都有很多日子在路上旅行，有时独行，有时带家人，有时则与好友、同事结伴。
每到一座城镇，歇下脚来之后，我的第一件事就是去食品市场、点心店、肉铺和食品杂货店闲逛。
读餐馆外面张贴的菜单，看当地居民同商人对器皿到底哪里好而争执不休。
遇到那些看似本地的人我会问，如果像我这样只有一两天时间待在这座城镇，他们会去哪里吃饭？
一种重视饮食的文化，往往也是珍视生活、历史与传统的。
我总在细心观察当地的风土人情，品味别具特色的饮食风格，常常为了寻找当地饮食的最佳风味而兴致勃勃，乐此不疲。
在锡耶纳我搜寻过上好的“潘福提”（panforte）——一种香甜的节日果包。
在纽约唐人街，我大步迈进肉铺，不一定要买肉，而是观察顾客怎样精挑细选块肉和香肠。
当然，在缅因州，小巧的野蓝莓则成为我心中的宝贝。
在威斯康星州北部，淡水河鲈、梭子鱼、印第安式油炸面包，都让我垂涎欲滴。
在迈阿密，我的搜猎目标是古巴式的“柜台餐馆”。
在得克萨斯州，我想要走遍所有的墨西哥早餐店，只恨时间太少太少。
至于烤肉——以奥斯汀为中心辐射35英里的范围内，在得克萨斯州的希尔县有5座让我仰慕的城镇，每座城镇的烤肉风味各有千秋。
烤肉的食材屈指可数：排骨、胸肉、猪肉丝、猪肉末、猪肉馅、香肠、鸡肉、凉拌卷心菜、豆子及几道配菜，但它却演绎成了包含千种“方言”、万种“口音”的美利坚“烹饪语言”。
我努力领悟每一种“花样”。
穿过北卡罗来纳州，经过36小时的公路旅途，我终于尝到了以猪肉馅为主料的14种不同花样的烤肉，烤肉的外在形色、熏烟使用的轻重缓急、番茄酱中番茄与醋的比例、肉加热的程度以及掺入了多少猪肉脆皮、脆皮切得有多细等等，有的差别微乎其微，有的则大相径庭。
除此之外，我还仔细观看了多种风味的炸鸡、不伦瑞克炖肉的制作程序，甚至还饶有兴趣地看了看正在售卖的hushpuppy的加工过程。
从能记事起，我就在用眼睛、用鼻子、用嘴巴去“吃”。
4岁那年，我无可救药地爱上了迈阿密海滩礁湖餐馆里的石蟹。
我无法让自己停下来不吃，而且显然我也无法不向人提起那个“好七的螃系”。
记得后来几年中，我吃了美国最南端的小镇基韦斯特独有的酸橙派；在圣巴巴拉附近山区我平生第一次吃了路边小摊的奶酪汉堡；在旧金山的渔人码头餐厅吃了邓杰内斯蟹（北美洲太平洋沿岸的大型可食蟹）与盐水鲍鱼；还在缅因州的奥甘奎特小镇吃了龙虾卷。
7岁那年，父母带我们去法国，在南锡市我第一次吃到洛林乳蛋饼，简直是狼吞虎咽下去的。
在塔卢瓦尔第一次喝了瓶装水，依云和维特尔勒牌子的，而且至今清楚记得在阿讷西湖游泳时嘴巴尝到的湖水的味道。
我在圣保罗一德旺斯的金鸽饭店“发现”了野草莓与鲜奶油。
在巴黎的杜勒丽花园吃到了加了粗红肠和芥末的法国棍子面包。
我的写作能力也提高了，因为那时母亲坚持要我写旅行日记。
我当时很讨厌写作，而现在看来，这些日记算得上母亲给我的最有意义的礼物之一了。
我没有写参观过的博物馆和教堂，而偏偏写了“吃”。
回到我的家乡圣路易来说吧，对于人们吃什么我同样充满好奇。
从家带午饭到学校，我会与同学交换或分享三明治，并非人家孩子的午餐比我的好吃，而是因为这是我所想出的了解其他家庭的最好办法。
我以前从来不知道有奇妙酱，直到有一天我拿自己的黑麦面包夹德式熏肝香肠与别的孩子的大香肠三明治（Tastee牌子的白面包夹奥斯卡梅耶尔牌子的香肠与奇妙酱）交换。
这个大香肠三明治尝起来与我家用的好乐门的蛋黄酱完全不同。

第一图书网, tushu007.com
<<欢迎光临>>

这样，仅仅根据是偏爱好乐门还是偏爱奇妙酱，我对“家庭”的口味逐渐有所了解。
我很得意地发现，对街那家喜欢Maull’S（圣路易的一种经典烧烤酱，稀薄但味道浓烈），而我家与大多数家庭一样，用OpenPit酱做主料，混用其他配料。
我还了解到，好多种花生酱如果加入某些牌子的果子冻，味道会更鲜美；有些家庭使用亨氏的番茄酱，而有的却选择汉斯或布鲁克斯品牌的。
这些番茄酱之间的味道有什么差别我都悉数记在心上。
对“吃”的不懈探索不仅让我了解自己、洞悉他人，也促使我走进了餐饮业，或许它还是我生意兴隆的主要原因。
那些探索和发现也让我深信，总有人在费尽心思地想着如何让食物的味道再鲜美那么一点点。
这样的追求与发现时常激发我的灵感。
我在纽约市开创的各种餐馆生意——联合广场餐馆、谢来喜酒馆（GramercyTavern）、麦迪逊11号公园餐馆（ElevenMadisonPark）、塔不拉（Table）、蓝烟烧烤店（BlueSmoke）、标准爵士（JazzStandard）、摇动小室（ShakeShack）、现代餐馆（TheModern）、Cafe2、Terrace5——之所以能很好地生存下来，都是因为我总是满怀激情地想着加一些“新东西”，制造一种介于现在和未来之间的“对话”。
我决意开创印度风格的塔不拉时，列了一个单子，上面有10种普通纽约人眼中的印度餐馆所应具有的要素，其中包括一份典型的印度菜单、锡塔琴弹奏的音乐、华丽的’装饰、一丝不苟的服务，还有热情。
接着我问自己，除了这些平常的期待外，塔不拉还可以加些什么新的元素——或者能让纽约人提到印度餐馆时多一些什么样的谈资。
尽管塔不拉前几年相当困难——可能是我们太急于求成了，但现在它已经远远超过了我的预期，开创了美国的“新式印度烹饪”之先河，赢得了牢固的顾客群。
它的成功最显著的标志或许是，在纽约及纽约之外，兴起了很多家受它启发而衍生的餐馆。
研究对象无论是印度香料、美国新式菜肴、社区附近的小咖啡店、烧烤、豪华大餐、大联盟的爵士俱乐部、传统的博物馆自助餐厅，还是汉堡与奶昔，我的激情总是驱使自己去深度探索自己感兴趣的目标，然后将新发现与奇思妙想最好地结合起来，创造一个全新的“环境”。
我会细致观察顾客的反应，并问自己、问同事，如果要做得更好一些该怎么办。
创办餐馆，甚至创造新菜肴就像创作音乐：音阶上的音符有限，而所有旋律与和声都由之而来：奥妙就在于——用以前没有的方式来组合音符。
对我这行的人来说，挑战一向就是如何将美食的最好元素与“接纳度”。
即对顾客的热情结合起来。
这在以前的餐饮业看来是激进的想法，因为那时呈上的食物极仕，而伴随的却总是严格的“保持距离”式服务。
有时我们会沿着另外一个方向走。
比如，气氛像烧烤店或汉堡奶营摊那样轻松，员工热情周到，配料精细，以给顾客喜出望外的感觉。
这说着容易做着难。
但是，任何生意，只要选择这样做，皆会有成功的收获。
在服务周到的同时呈上鲜美的食物，并能一如既往地做下去，这就是我的热切追求，而我这样的追求又是如何形成的呢？
我何以会孜孜不倦地发掘最好的东西呢？
答案就在于我的家庭。
对我来说，家族中三个最重要的男“模范”都是商人，但他们的生意哲学、脾气性格与行为方式却有着天壤之别。
我的母亲叫罗克姗，父亲叫莫顿-路易斯·迈耶。
在20世纪50年代初，他们在法国洛林省首府南锡市度过了头两年的婚姻生活，父亲当时是军队的情报官员。
他的父亲叫奠顿-迈耶，是圣路易的商人，曾就读于普林斯顿大学，经营一家名为汤普森一海达德的化

第一图书网, tushu007.com

工公司。
祖父莫顿是一位有远见的公民领袖、顽固的共和党人，却深谙同民主党成功合作的重要性。
比如，他与参议员斯图尔特·赛明顿联手筹资、结盟，促成了圣路易防洪墙的建成。
祖父虽然是市政府成员，却淡泊名利，很少向家人谈及工作的事，不过他经常跟我聊聊棒球和赛马。
他处变不惊，这是我爱戴他的原因之一。
在很多方面，他与他的爱表现、爱向前冲的儿子——也就是我的父亲——恰恰相反。
父亲也读过普林斯顿大学，显示出非凡的语言天赋，熟练掌握法语、意大利语和拉丁语（还是《普林斯顿日报》的执行总编）。
母亲也是来自美国中西部一个德高望重的家庭。
她的父亲欧文·哈里斯是一个很特别的人，能将社会意识与经商之道完美结合，这对我产生了巨大的影响，无论是做人，还是做餐馆老板，皆如此。
我的外祖父毕业于耶鲁大学，40岁前，赚了第一笔大钱，与弟弟尼森共同创建了托尼家族永久公司（ToniHomePermanentCompany）。
1948年，将公司卖给了吉列安全剃须刀公司，交易数额在当时看是非常巨大的：2000万美元。
外祖父欧文具有精明的商业分析头脑，而我父亲却相信直觉，二人形成强烈对比。
父亲总是对他的“即将开办”或“努力要开办”的公司有一大堆新鲜的、异想天开的主意。
而另一方面，外祖父总是向别人的公司投资或收购别人的生意，尤其是当人家的生意勾起他的兴趣时。
他的热情不在经营公司上，而在将赌注压在公司的高层管理者的素质上。
对他来说，评价人才潜力与“生意经”是同等重要的。
我很敬佩外祖父，叹服于他超凡脱俗的商业成功。
在他的影响下，我才意识到自己强烈的竞争心，并相信自己也有获胜的潜力。
但多年来，我一直将对他的爱戴深藏于心，可能是出于尽量顺从父亲的“误导”吧。
外祖父与父亲也许曾经彼此还看着顺眼，但后来他们越来越讨厌对方。
如果执意问外祖父怎么想，他会说父亲是一个让人不可预料的、不负责任的“漂泊的赌徒”。
而我父亲却将其岳父视为一个专横的暴君，对女儿及其他家人总是紧紧控制不放。
父亲叫外祖父“老板”。
两人关系不和对我父母的婚姻也造成了伤害，他们结婚25年后离婚了。
1955年，父亲在海外服役期限快满时，他和母亲还是非常恩爱的，两人都喜欢欧洲，尤其是对法国的了解及喜爱成了连接两人的牢固纽带。
我很幸运，小小年纪就跟父母到各国度假。
就是在这些旅行中，我第一次深深感受到了欧洲小旅馆和餐馆商人所代表的那种真挚、永恒的文化——让人备感亲切的热情好客。
在法国，我们通常住在朴素的家庭小旅馆，那里不但服务热情，菜肴也非常美味。
这些旅行给我留下了深刻的印象，热情地拥抱后，食物吃起来更加美妙！
旅行中的所感所悟逐渐帮助我形成了周全的生意策略——其核心便是热情好客，处处为顾客着想。
热情好客是我生意哲学的基石。
在任何商业交易中，体会对方的感受是重中之重。
当确信别人是为你着想时，你一定能感受到其中的友善，反之亦然。
当一切为你而发生时，“热情好客”是自然流露的，当一切是发生到你身上时，“热情好客”是空架子。
两个简单的字——“为”和“到”涵盖了一切道理。
对法国的满腔热爱促使父亲成为圣路易一个颇有创意的、成功的旅行代理商。
他的珍藏品中肯定有《美食家》（Gourmet）、《假日》（Holiday）的1日刊，后来还增订了《旅游休闲》（TravelandLeisure）。
他和母亲曾在法国结识了许多小旅馆主，并与他们成为了不错的朋友。
他的开路旅行社（OpenRoadTours），按客户要求制订一揽子的驾车旅行计划，而且常常还

第一图书网, tushu007.com

同Relaisdecampagne——遍布法国的家庭经营式小旅馆网络——协力做旅游业务。
RelaisdeCampagne后来发展成为城堡式连锁酒唐（RelaisetChateaux），现在享有很高的声望。
父亲与他们保持了几年密切的联系。
让他十分自豪的是，他在圣路易亲手经营的七角阁小旅店在20世纪80年代末成为了城堡式连锁酒店的分店。
这一切之后很久，美国旅游业才掀起了到人迹罕至的地方做短途旅行的热潮。
父亲总是兴高采烈地做乡村驾车旅游计划；旅游者会在哪里惊喜地发现葡萄园、哪里有值得看的博物馆、哪里有特别好的小酒馆，他都会一一准确记下。
顾客喜欢他的无微不至，生意越来越兴隆。
当我告诉别人父亲当上美国旅行社协会（ASTA）的会长时，自豪感总会油然而生，那可是一个重要的商业组织啊。
在家里他和母亲也一样是以欧洲为中心的：他们经常为来自法国、意大利、丹麦的朋友和生意伙伴举办鸡尾酒派对或晚宴，这些人有的是正好到这里出差，有的是专门从别处拐到圣路易来看我们。
有几年，我们家就成了法国小旅馆主成人子女的家了。
白天他们在父亲的办公室帮忙，做翻译或管理方面的事务，晚上就成了我们家的“交换生”，看护我姐姐南希、弟弟汤米和我。
在我眼中，他们就是那个叫“法国”的奇妙仙境来的非官方“文化大使”。
我们家里经常有人说法语，有时是这些客人说，有时父母也说（经常是在饭桌上，尤其是讨论一些不想让我们姐弟知道的话题时）。
我们家那只颇为神经质的杂交法国贵宾狗Ratatouille（“蔬菜杂烩”），就是以父亲最爱的普罗旺斯菜命名的。
直到今天，大蒜、橄榄油、茄子在长柄平底锅里发出的咝咝声以及浓浓的香味，仍会勾起我对往事的无限回忆。
桌子上总会有一瓶“乡村保祖利”葡萄酒，我和父亲在烤架上烤大牛排时，肥肉总会引得火焰跳很高，父亲则自行其是地要控制火焰，把他碰巧正在喝的红酒不由分说地浇到牛排上。
结果，当然是火焰更旺了。
父亲是我童年时心目中不容置疑的英雄：他将快乐奉为人生最大的幸福，喜欢在吃喝上花心思，他是一个热爱生活、用激情品味人生的男子汉。
他喜欢赛马的刺激与冒险，还“怂恿”我涉足其中，虽然我那时根本还没到下赌注的法定年龄。
去观看赛马是迈耶家的一个悠久传统，祖父母几乎每年8月都在萨拉托加（美国纽约州东部一村落，附近有温泉疗养地）度过，这一个月里每周有6天都去看赛马。
父亲在生意场上同样喜欢冒险，总会冒出很多让人兴奋的新鲜主意，这一切都源于他对旅游与美食的热爱，以及按捺不住与别人分享新发现的迫切心情。
开路旅行社曾一度在芝加哥、洛杉矶、纽约甚至巴黎开办办事处。
后来，办事处开遍了欧洲大陆。
有一天父亲很自豪地向我炫耀开路旅行社的股票，上面签着投资人艾娃-嘉德娜（电影明星）的名字，那情景令我终身难忘。
他在纽约有一个广告宣传员叫埃塞尔·艾伦，用各种很奇妙的方法推动父亲的事业向前发展，比如有一次让我父亲在《讲实话》（ToTelltheTruth）中扮演一个“江湖骗子”。
那时8岁的我总是很骄傲地向小伙伴们吹嘘说，爸爸是电视上的“江湖骗子”。

第一图书网, tushu007.com

媒体关注与评论

为实战派经理人、企业家、投资人摆设的一场盛宴。
史蒂夫·福布斯，《福布斯》杂志发行人丹尼·迈耶的书令人瞩目，它不仅是关于餐馆的，更是关于如何了解一个生意的，如何谋划策略、如何让团队不断改善策略、如何将生意的成功与社区的成功合起来。
对企业家和每位经理人说，它都不愧是一本智慧之作。
迈克乐·波物，哈佛商学院劳伦斯教授如果您对餐馆有兴趣，想知道热情好客的餐饮业对21世纪的经济有何重要性，《欢迎光临》是一本必读书。
尼古拉斯·兰德尔，《金融时报》餐饮版撰稿人《欢迎光临》给我的美好感觉仅次于在丹尼·迈耶的餐馆吃饭。
你被带入世界最棒的城市，进入那一丝不苟而又激动人心的精细美食王国——引导你你的竟是一位出类拔萃的餐馆老板、一个全能的大好人。
汤姆·布洛考，美国全国广播公司新闻网特别通讯员

第一图书网, tushu007.com

编辑推荐

《欢迎光临:让顾客钟情一生的服务体验》编辑推荐：做生意和处理人情世故一样，重要的是带给别人什么样的感受。
这说起来轻松但做得可不那么容易。

第一图书网, tushu007.com

<<欢迎光临>>

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