



班級：餐二乙

姓名：蔡子敬

書名—先別急著吃棉花糖

我的觀點

作者在本書內將飯店職位介紹的淋漓盡致，也將自己的親身經歷融入到作品中，讓讀者有股感同身受的心境，介紹的職位包括了替客人解決疑難雜症、使命必達一萬事通；表現要95分才及格的櫃台人員；客人的內務總管—貼身管家；用聲音做好貼心服務，被稱為「看不見的服務人員」—總機等重要的工作崗位，一個飯店要提供給顧客最頂級的服務，關鍵就藏在每一個角色裡，看完了本書後，讓我了解到原來飯店中不管是哪個職位都非常重要，即便是負責接送客人的接機人員、搬運客人行李的行李員或者是清潔浴廁的公清人員都是飯店不可或缺的角色，只要一個小失誤，可能就會影響到整間飯店的營運狀況，作者也拿了許多飯店來作為參考範例，並且互相比較，像是接機禮車的等級代表旅館和客人的等級，例如，用VW旅行車接機，表示是一般的旅館要接一般的客人。若是用保時捷休旅車接機，則表示此旅館是瞄準年輕時尚客人的旅館，如W酒店。作者教導了餐旅科新生兒許多飯店內的生存守則與待客之道，也讓非餐旅業的讀者了解到飯店的經營模式。在本書中也有提到「台灣旅館教父」、亞都飯店傳奇性總裁嚴長壽先生，他的第一份工作是美國運通的傳達小弟，但較少人知的是，嚴總裁第一個與旅館有關的工作是「接機代表」，這工作連嚴總裁都說得很明白：「實在沒啥學問。」雖然它沒學問，但卻是一份重要的工作，客人班機抵達後，機場代表將會接客人坐上迎賓禮車，上路後，代表則留在機場等待下一位客人，並且同時打電話回報客人的情報給旅館櫃檯，讓旅館事先知道客人的姓名、乘車車號、預計到達時間，好讓旅館能適時的給予顧客貼心服務。嚴總裁就特別強調「人性服務」，堅持所有旅館服務人員都要能在最短時間內，掌握客人姓氏、身分，並且稱呼客人姓氏，好讓客人有受重視的感受。

我覺得作者在這本『款待』裡面詳細的寫出擔任旅館人員該注意的事項，雖然旅館業真的是個很累人的工作，除了累之外，還得面對客人的臉色，拿出最高的服務品質，不過這就是所謂的服務業呀。不管在飯店內的職權高低，總有一天也能夠闖出屬於自己的一片天，就像嚴總裁一樣，從原本的傳達小弟、接機代表到現在的亞都麗緻大飯店總裁，證明了行行出狀元，就算一開始只是個小職員，堅持到最後也能夠成為像嚴總裁、蘇總經理般的傳奇人物。在書中也有提到，亞都麗緻飯店每個服務人員都能夠準確喊出顧客的姓氏，而不是像其他一般旅館般，在亞都飯店可以感受到賓至如歸的待遇，貼心又有人性的服務是飯店的宗旨，也是嚴總裁堅持的目標，更是此飯店吸引顧客入住的主要原因，希望未來也能夠擔任嚴總裁、蘇總經理的員工，讓我能從他們身上學習到不同的重要資訊。