

## 酒店人生林戈：谈酒店 看人生

**导语：**以同性的角度，男人看男人，我还是得说，林戈，红桂大酒店副总经理，这家四星级酒店高管真的很帅，很MAN,当然，更重要的是他的专业态度。“酒店是一个朝阳产业也是一个夕阳产业”，谈及酒店业，林戈一语中的。正像人的一生，年轻时被誉为“朝阳”，年老时则比作“夕阳”。酒店业是中国改革开放的先行者，中国第一批现代意义的饭店是中外合资(合作)的杰作，其目的是为了外事接待。在欧美发达国家，酒店的历史已经有达一百多年之久，从这个层面上来说，酒店算是夕阳行业。



深圳红桂大酒店副总经理林戈

### 人物档案

受访人:林戈

职务:红桂大酒店副总经理

所在地:深圳

年龄:40

专业:计算机、人力资源

职业感悟:心态决定一切

目前最大的压力:偶尔会为自己的选择而耿耿于怀

近期的工作计划:

如果不做酒店行业会做什么：教师、讲师

深圳红桂大酒店位于罗湖区红桂路2068号，地处深圳市金融中心、商业中心区，与深圳标志性建筑--地王大厦咫尺相望。如红桂大酒店的地理位置一样，林戈时常透过办公室里遥望窗外，若有所思，以将军统领千军万马，“运筹帷幄，决胜千里”去描述他貌似有不附和夸大之嫌，然而商场如战场，在商海职场中，能够走到今天，林戈坦言这不是一朝一夕就可以做到的。10月17日，在红桂大酒店7楼的办公室，笔者有幸和林戈有了一次关于人生、职业、生活的对话，不得不承认他给记者的气场之强大和之后对话过程中所展示的高情商和智慧还有人际关系的处理能力，着实令人印象深刻，而此次对话也让笔者受益匪浅。

林戈给人的第一感觉是“此人有军人气概”，他起身将记者迎进门时高达魁梧的身材利落敏捷，他的装扮和穿衣既有商务礼仪注重的细节也不乏休闲随性之处，给人感觉非常沉稳、儒雅、充满智慧。

落座后，他向记者递上的名片正面和背面有一排非常醒目的分别以中英文展示的红底色背景的三个词，“真挚”、“殷勤”、“好客”，做为红桂大酒店的核心理念和企业文化的准确定义，其重要性不言而喻。特别提到这个细节是在他在接待、问候记者和交谈的过程中，他待人热情谦和，说话直接爽快，他做了最完美的诠释。

## 折腾的人生不寂寞



出身在军人世家却没有成为军人，曾经通过层层选拔面试和体检顺利通过了飞行员的考核，林戈也没能成为一名飞行员。说起自己和军人的情结，他语气中略带感慨，但更多的

是对军人的自豪和向往。“我家我父亲还有我的几个叔叔都是军人，我从小在部队大院长大”。

从华南理工大学计算机专业本科毕业后，林戈并没有循规蹈矩、顺理成章找专业对口的工作，几经辗转，他先后做过人力资源、酒吧夜场、讲师……等工作。“三十岁之前，我和很多人一样，折腾、不安分、迷茫、困惑”。林戈毫不避讳向记者谈起自己过往的职业经历。“可是在三十岁那一年的某天晚上，我突然想通了，我不能再这样下去了，我必须找到一个行业一直做下去”。因为学的是计算机专业，在大学实习期间，林戈选择了在酒店实习。九十年代末，正逢酒店行业实行计算机信息系统化推行阶段，林戈的专业正好有了用武之地。正因为实习期间有了在酒店行业的这段经历，虽然后来没有继续在酒店行业做下去，但是在三十岁的那天晚上的“醒悟”，林戈决定回归酒店行业。而这次回归到现在已经十年了。

## 酒店业是中国改革开放的先行者

2011 RANK	2010 RANK	COMPANY	HEADQUARTERS	2011 ROOMS	2011 HOTELS	2010 ROOMS	2010 HOTELS
1	1	InterContinental Hotels Group	Denham, England	658,348	4,480	647,161	4,437
2	2	Marriott International Inc.	Bethesda, Maryland	643,196	3,718	618,104	3,545
3	4	Hilton Worldwide	McLean, Virginia	633,238	3,843	604,782	3,671
4	3	Wyndham Hotel Group	Parsippany, New Jersey	613,126	7,205	612,735	7,207
5	5	Accor	Paris, France	531,714	4,426	507,306	4,229
6	6	Choice Hotels International Inc.	Silver Spring, Maryland	497,205	6,178	496,145	6,142
7	7	Starwood Hotels & Resorts Worldwide Inc.	Stamford, Connecticut	321,552	1,090	308,736	1,041
8	8	Best Western International	Phoenix, Arizona	311,894	4,086	308,692	4,038
9	12	Shanghai Jin Jiang International Hotels	Shanghai, China	193,334	1,243	107,019	707
10	13	Home Inns & Hotels Management	Shanghai, China	176,624	1,426	93,896	618
11	9	Carlson Rezidor Hotel Group	Minneapolis, Minnesota	165,663	1,076	162,143	1,064
12	-	Magnuson Hotels	Spokane, Washington	140,700	1,804	139,776	1,792
13	10	Hyatt Hotels Corp.	Chicago, Illinois	132,727	483	127,507	453
14	11	Westmont Hospitality Group	Houston, Texas	98,404	659	116,913	813
15	23	7 Days Group	Guangzhou, China	94,684	944	56,410	568
16	15	Meliá Hotels International	Palma de Mallorca, Spain	90,264	354	87,000	350
17	18	Louvre Hotels Group	Paris, France	85,708	1,075	78,230	1,023
18	16	LQ Management	Irving, Texas	84,302	828	83,635	820
19	19	Extended Stay Hotels	Charlotte, North Carolina	76,225	681	77,110	681
20	25	China Lodging Group	Shanghai, China	73,600	639	50,438	438

《HOTELS》杂志2012年公布了全球酒店排名，排在前十名的是：洲际酒店集团、万豪国际集团、希尔顿全球、温德姆全球、雅高酒店集团、精品国际饭店公司、喜达屋酒店及度假村、最佳西方国际集团、上海锦江国际酒店集团、如家酒店集团。

酒店业是中国改革开放的先行者，中国第一批现代意义的饭店是中外合资(合作)的杰作，其目的是为了外事接待。中外合资不仅仅是引入了资本，更多的是现代饭店管理理念，带来了现代饭店的启蒙教育。在学习和自我的摸索之中，诞生了星级饭店标准，伴随着一大批星级饭店的成长，集团化、连锁化成为了中国饭店业的新趋势。集团化竞争使得集团网络预定与常客计划、并购和资本市场成为各大集团追捧的热点，竞争不断升级。在竞争的过程中，一部分被淘汰出局，一部分实施精品战略，一部分尝试新的业态，一部分由其他行业转

入，不断为中国饭店业注入新的生命力。

“酒店行业是一个朝阳产业也是一个夕阳行业”，林戈如此解读他理解的酒店行业。1978年改革开放后，中国饭店业迎来了发展的第一个春天。一批合资的经典酒店腾空出世，如广州白天鹅(1978)、中国大饭店(1978)、北京建国饭店(1979)等。1982年北京建国饭店引入第一家国际酒店管理集团——香港半岛集团。从这个层面上说酒店在中国算朝阳行业。另一方面，在欧美发达国家，酒店的历史已经有达一百多年之久，从这个层面上来说，酒店算是夕阳行业。

## “真挚、殷勤、好客”的酒店文化

对于服务，在多个行业打拼过的林戈比他人有着更深刻的认识。

注重细节，注重文化，成了他在日常工作中的不断追求。

在林戈看来，服务、产品、营销和细节意识是一个酒店制胜的法宝，服务是重点，营销是手段，顾客是中心，细节是体现。为了能够让顾客体会到一流的服务，让顾客满意，友谊宾馆推出了快速退房制度，客人可以先结账退房，然后酒店再进行查房。虽然这样可能会增加宾馆的损失，但是却赢得了更多的市场认同，牢牢把握了忠诚顾客群。无论是初次入住宾馆的顾客还是宾馆的常客，宾馆都会事先了解好顾客的喜好，口味的咸淡，以便能够更好的开展服务，如若是特殊的日子，酒店还会为住客一份意想不到的惊喜。

林戈也直言，酒店行业从改革开放后进入中国，这短短三十年的发展也看到的一些乱象，如酒店产品同质化严重，酒店文化匮乏，没有形成自己的特色。在现今酒店硬件设施基本同处于同一水平线上，其实更多的就是拼服务、拼特色。红桂大酒店以“真挚、殷勤、好客”的服务作为一项重要工作来抓，林戈知道，硬件的比拼只是暂时的，唯有服务才能让一个企业长久地发展，而红桂大酒店现在正在一条正确的道路上阔步前行，创造令人满意、惊喜加感动的服务是红桂大酒店的第一要务。另外很重要的一点，林戈谈到从酒店销售和市场推广来说，酒店业更多的是拼人脉。他深谙人脉关系是酒店销售领域中越来越重要的环节。

## 传道授业解惑



酒店业十余年的历练，林戈从负责人力资源、酒店管理和酒店销售等工作，他对酒店业和管理有了更多的理解独到的认识。同时也对职场新人出现的困惑和出现的问题感同身受。因此，他的另外一个身份则是经常会被很多同行和企业邀请到现场给他们答疑解惑，授业传道。而在和学员们的沟通和交流过程中，林戈逐渐感受到做为讲师和老师的一种成就感。在每次的讲课过程中，他也坦言自己收获的东西更多。