

CEO 要看的 50 本書 《贏盡商譽》

百年一遇的金融風暴令各行各業進入優勝劣汰的階段，強者生存、弱者淘汰。許多公司紛紛削減開支甚至削減成本，不惜以產品／服務的質量為代價以求自保。最近我讀了一本書，名為《贏盡商譽：超凡奉客的十大金律》，書中介紹



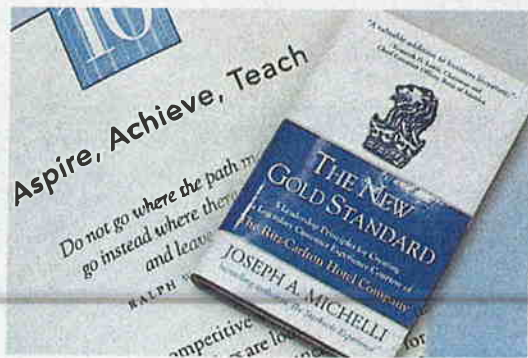
胡定旭讚賞麗嘉酒店這間百年老店一直學習與創新

了著名的麗嘉酒店是如何取得成功的一些黃金準則。該酒店在經濟危機的情況下，不但不縮減成本，反而更專注地提高服務效能，這令我覺得受益匪淺。

本書作者是世界知名演講者及商業管理顧問 Joseph Michelli 博士。在書中，他運用近距離訪談方式，透過深入的採訪和細緻的觀察，歸納出了麗嘉酒店五大核心商業黃金準則：心法、用人、質素、驚喜和永恒，每一準則中包含了兩條實用金律。這些準則是麗嘉酒店歷屆領導人的智慧結晶，為渴望成功人士的指路明燈。

我認為做生意、管理團隊和做人是同一個道理，如何要求自己，如何對待他人，如何以誠信換取他人的信賴與尊重，這些都是為人處事的基本要點，亦是成功經商的必備因素。就像麗嘉酒店這樣，他們的成功並非偶然。據書中介紹，酒店對員工的信任轉為權利的授予，酒店中每個人，包括客房清潔人員和洗衣房的員工，每天都可以視必要情況隨機應變，為每位客人動用 2000 美元！除此之外，酒店還以「我們以紳士淑女的態度為紳士淑女服務」為座右銘。這樣的高度信任與尊重，我覺得是十分之難得，即使在香港這個工作專業化程度頗高的城市，都很難找到一家公司可以對員工如此真誠與寬容。將心比心，其員工也深受感動，從而更積極地投身工作。也正因如此，麗嘉酒店員工上上下下團結一致，只要是為客戶服務，「不」這個字是不存在他們的字典裏的。

對於自身，他們要求嚴格，事事力求完美，在任何情況之下都盡所有力量為顧客服務。舉個例子，麗嘉新店開幕時，酒店訂製了一批新筆免費贈送給客人，當營運副總監發現其中一支筆質量有問題時，立即決定全部收回並重新訂造。一家具有百年傳奇歷史，在業界堪稱經典的高級酒店，如此坦然地對待自己犯下的細小錯誤，不斷自我檢討，主動虛心向外取經以求創新，好像一位老人家雖年已過百卻仍孜孜不倦地學習，實在不得不令人佩服。



「香港總商會」與「信報網站」携手，推介《CEO 要看的 50 本書》，走進 CEO 的讀書世界。香港總商會常務副主席胡定旭推介《贏盡商譽：超凡奉客的十大金律》，影片已上載「信報網站」http://www.hkej.com/template/features/html/hkgcc_book/index.jsp。