

<<四季酒店 云端筑梦>>

图书基本信息

书名：<<四季酒店 云端筑梦>>

13位ISBN编号：9787544250467

10位ISBN编号：7544250466

出版时间：2011-1

出版时间：南海

作者：〔美〕伊萨多·夏普 著，赵何娟 译

页数：276

译者：赵何娟

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>

<<四季酒店 云端筑梦>>

前言

伊萨多一直是个梦想家。

在课堂上，他更多的是凝望窗外，而非听讲。

伊西渴望自由自在地在户外玩橄榄球、板球或其他最时髦的运动。

在他还是一个8岁大的孩子时，他的梦想是能成为撑杆跳冠军。

他的姐姐比阿特丽斯，可以很耐心地拿着扫帚杆劳动一个小时，而伊西则会抓着他的“撑杆”（一个犁耙杆）在草坪里来回跑动，企图借此加速跳过姐姐手中的扫帚。

他一直想不明白为什么他就是无法达成这个目标。

当然，他的雄心壮志随着岁月流逝也在不断变化着。

“嗯，如果做不成撑杆跳运动员的话，或许我应该加入海军。

”他对自己说道。

当时我们正与德国作战，稍大一点的男孩都会参军服役，在伊西看来这比其他任何职业都要崇高和重要。

当人们问他谁是他的榜样和楷模时，他总是回答：“那些在战时自愿参军的男人们，因为他们用生命实践自己的信仰。

”但在失去了成为战争英雄的机会后，伊西转而投身商界。

在这里，他依然怀揣着梦想（他从未失去过）——他拒绝像实用的格言所描述的那样，做一个墨守成规的人。

伊西总是倡导“让我们感性点们说他天真，血液里流着的全是乐观主义。

但最后的一切都证明，他这种天真的个性与他的事业相得益彰。

伊西信任每一个人，现在仍然如此。

信任和正直一向是四季酒店的基石。

伊西是个对既定宗旨没有概念的领导者，不懂得如何运作公司，也没有MBA学位。

他作出了很多鲁莽的决定——违背现有趋势和专家建议——固执地相信自己来自于长期经验的直觉。

伊西有着近乎狂热的社会责任感。

并相信道德规范就是团结和激励他手下员工的最佳武器。

“只有一件事你能控制，”伊萨多说，“就是你的态度。

”他对自己的决定有着强烈的自信，在他看来这如同常识一样。

确实，在反对者面前仍然坚持自己的决定，往往会让人陷入孤独的境地，但伊西的父母向来教导他要勇于承担责任。

这些年来，我很高兴地看到他的各种想法都变成了现实。

有时在天亮前，我会发现他躺在床上，双手交叉放在脑后，凝视着天花板，思考权衡。

我知道他总会找到正确的答案。

商业书籍把伊西誉为“创新天才”和“综合思想家”。

罗杰·马丁赞扬伊西有这样一种能力——权衡两个对立的想法，随之得出一个合成的点子，这比之前任何一个都要好。

看着伊西访问各酒店时传教士般的演讲，我倍感愉悦。

他总是欠着身子坐在高脚凳上，一条腿蜷曲着搁在凳子的横档上，瘦长的身体搭配着宽松得体的衣着，浑身散发着晚间电视节目主持人般的魅力。

这些演讲现在已经成为了传奇。

伊西体力充沛，精力旺盛，即使是在7天之内访问15家酒店仍然如此。

全体员工通常下午4点汇集到多功能厅。他像为董事会作报告那样，向他们陈述公司新闻，带给他们自信。

我很喜欢芭芭拉·塔尔博特的描述：“伊西的演讲折射着他的个性，即他的谦恭、感恩、内敛和含蓄。

<<四季酒店 云端筑梦>>

” 让伊西与众不同的是他与生俱来的博爱。

他确信每个人都有自己的潜力，只是不同的机遇让人们分出了高低。

只要看过他如何打理生意，你就知道伊西完全可以就如何谈判沟通写本书。

如同他所说的那样：“你必须正视他人的需求。

”他有一种能在恰当的时候提出恰当目标的能力。

”如果我错失时机，”他说，“我就会退出。

”他从未对人发过脾气，因此也毋须在事后内疚。

没有什么事情能让他大动肝火，他总是泰然自若。

正如我在我的回忆录里所说的：“多年以来，我一直以难以置信的眼光，看着伊西的抱负开花结果。

早期他的大胆宣言听起来像是白日做梦。

有一次他告诉我，他的目标是让四季酒店成为世界品牌，成为“奢华”的代名词，就像劳斯莱斯那样。

”当然，”我心想，“只有仅仅10家酒店——几乎是不可可能的。

”但我没说出口。

对于他的成功，我最有价值的贡献就是默默相伴。

”55年以后，我的丈夫，伊萨多，仍然非常和善而睿智，只要四季酒店仍旧存在，伊萨多·夏普就会作为这家酒店的创立者而被人们铭记。

罗莎莉·怀斯·夏普 2008年8月24日

<<四季酒店 云端筑梦>>

内容概要

一个移民的孩子，没有任何酒店业的从业背景，是怎么从无到有，一手创建了世界上最受人尊敬和最成功的酒店品牌呢？

? 四季酒店为什么能在半个世纪内成长得如此迅速，并一直保持着无可比拟的服务？

在这本书里，伊萨多·夏普将亲自讲述自己40多年酒店经营的传奇人生，浓缩了他对酒店业的深刻洞见。我们将借他的眼睛，见证北美酒店业的发展历程，亲历酒店管理和运营的真实案例。

<<四季酒店 云端筑梦>>

作者简介

伊萨多·夏普四 季酒店集团创始人、董事长与CEO。
1931年生于加拿大多伦多，父母亲皆为波兰籍犹太移民。
1961年他在多伦多创立了第一家四季酒店，并迅速以“几近完美的服务”成为业界的典范，到现在四季酒店在全世界拥有82家奢华酒店和度假村，并有40多家酒店正在筹

<<四季酒店 云端筑梦>>

书籍目录

序

导言

第一部 移民的儿子

第一章 利尔与马克斯

第二章 马克斯·夏普父子公司

第三章 罗莎莉

第四章 新型项目

第二部 站在巨人的肩膀上

第五章 穆拉伊、埃迪和伊西

第六章 伦敦

第七章 ITT与喜来登

第三部 社团与文化

第八章 克里斯·夏普和特里·福克斯

第九章 新商业典范

第十章 塑造我们的企业文化

第十一章 推销我们的文化

第十二章 黄金法则

第十三章 竞争优势

第四部 新方式

第十四章 华盛顿

第十五章 皮埃尔酒店

第十六章 迂回挫折

第十七章 合作伙伴

第十八章 贴心服务

第十九章 早期的领袖

第二十章 家庭成员的发展

第五部 全球卓越

第二十一章 夏威夷

第二十二章 日本

第二十三章 加勒比

第二十四章 欧洲

第二十五章 荆棘密布

第二十六章 丽晶酒店

第二十七章 阿尔瓦利德王子

第二十八章 几次不愉快的合作

第六部 在我们自己的集团里

第二十九章 理想的工作场所

第三十章 会议要求

第三十一章 第一线

第三十二章 推广我们酒店的品牌

第三十三章 持续发展

第七部 持续领先

第三十四章 危机管理创新

第三十五章 我们的核心竞争力

第三十六章 成为强者之最

<<四季酒店 云端筑梦>>

第三十七章 新的领军力量

第三十八章 四季酒店的3个合作伙伴

后记

致谢

<<四季酒店 云端筑梦>>

章节摘录

说到我的职业，还是我父母无意中决定的。

我的父母都在波兰长大，我的母亲利尔在奥斯特罗维茨长大，我的父亲马克斯则成长于奥斯维辛（现在因为著名的奥斯维辛集中营而广为人知）。

在奥斯维辛，我的祖父，一个虔诚的犹太教徒，被认为是“村里的智者”。

祖父有7个儿子和5个女儿，但第一次世界大战和旷日持久的大屠杀使得整个家庭分崩离析。

那时，成群的暴徒闯入犹太人家中，抢夺他们的财产，殴打他们，往往还放火烧掉房子。

我的祖父和伯父路易去了军队服役，当时13岁的爸爸则去了克拉科夫，与我的曾祖父母一起生活

。17岁时，父亲在维也纳获得了签证，去了巴勒斯坦，它曾是奥斯曼帝国的一部分，一战后被英国占领

。当时，谁也想不到，移民者们为了使之更适合居住而努力开垦的这片荒地，会成为后来的以色列

。对于父亲和他的年轻同伴们来说，生活并不轻松。

白天，他们在沼泽和湿地上种植桉树，用这种方法来排干土地中的水分，使其成为沃土；晚上，他们还要驱逐抢匪。

无论如何，父亲成为了一名建设者，他也是日后代加尼亚的创立者之一。

代加尼亚是以色列第一个集体农场，现在则是一座有着相当规模的城市。

我有一些父亲和他的伙伴们的老照片，他们那时看上去年轻而坚毅。

从他们的脸庞和神情中可以看出，这些小伙子们实际上还只是男孩，不过与同龄人不同的是，他们有一项非同寻常的使命——从零起步建立一个新的国家。

与此同时，我大舅舅马克斯·戈弗雷移居外国。

他是最早一批到达加拿大的波兰犹太人，他通过在船上打工来支付路费，并最终留在了多伦多。

马克斯舅舅不久就融入了当地生活，甚至还改掉了意地绪口音，成为了一个快活而友好的推销员，自信并且充满魅力。

只要他一进屋，总能给别人留下深刻的印象。

我很钦佩马克斯舅舅，并且相信我们俩在许多方面都很相似，虽然我有些性急。

马克斯舅舅果断坚毅，正如他所计划的那样，他逐渐把他们家庭的大部分成员一个接一个地接到了加拿大，包括我的伯父路易·夏普，他娶了马克斯舅舅的姐姐。

路易伯父与他最小的弟弟——我的父亲，保持着联络，并把他介绍给戈弗雷。

戈弗雷当时正在为他妹妹利尔物色如意郎君，这就是戈弗雷给路易钱，让他把我父亲从以色列带到多伦多的原因。

路易伯父是做抹灰行当的，而父亲也曾在以色列学过抹灰，所以他们成为了合作伙伴。

看到父亲是一个努力工作的人，马克斯·戈弗雷认为我的父亲将会是他妹妹的好伴侣。

“利尔是一个不错的年轻姑娘，”戈弗雷告诉我父亲，“你会喜欢她的。

我会把她接到加拿大来，这样你们就可以结婚了。

“在当时的犹太家族里，包办婚姻是非常普遍的，所以当爸爸同意之后，戈弗雷就把他妹妹接过来了。

母亲当时年仅16岁，身材高挑，富有魅力。

她虽然没受过什么教育，但很有洞察力且做事果断，不会随便就和别人介绍的人结婚。

父亲对母亲一见钟情，尽管有很多情敌，其中一个还非常富有，但母亲还是被父亲的活力和儒雅深深吸引。

1927年6月12日，他们结婚了。

据说在新婚期间，父亲一下班就赶回家里，直到第二天早上9点才出门。

父亲和路易伯父的合作关系没有持续太久。

母亲认为路易利用父亲，而且总是固执己见，听不进一点意见。

<<四季酒店 云端筑梦>>

每当我回到家，总看到他们在激烈地争吵，但最后总是以同样的方式结束，母亲会说：“好吧好吧，路易！”

周五过来吃晚餐，带上露丝和孩子们。

“尽管有分歧和争执，他们还是以家庭为重。”

他们两人散伙后，路易伯父去修建公寓并最终发家致富，而父亲则独自一人继续做着粉刷匠，每星期挣10美元。

由于英文水平和技术都付之阙如，父亲还不能像路易伯父那样换工作，但他一直通过观察其他手工艺者，如砖匠、木匠、电工、水管工人等是怎么操作的来学习。

他还通过每天读报、倾听人们交谈提高了英文水平。

父亲母亲最初住在多伦多市中心，就是后来著名的沃德镇。

他们搬了好多次家，从我的出生地——布伦瑞克大道81号到欧几里得、克劳福德、克林顿等一些主要街道。

在那段生活在沃德镇的日子里，我的母亲生下了4个孩子：伊迪丝生于1927年，1929年比阿特丽斯出生了，而我和南希分别出生于1931年和1933年。

多伦多如今已是加拿大最大的城市和主要商业中心，但是在20世纪40年代，它的大小仅有现在的1/5。

由于宗教原因，每逢礼拜日，所有商业活动都会停止，包括电影、戏剧以及音乐会等。

而平日里则是另一番情景：摊贩们贩卖御寒衣物、水果以及蔬菜；面包、牛奶、冰块等，都是用马车送来的，孩子们为了免费的冰块每天都追赶着售冰者的马车；售冰者后面还跟着街道清洁工，他们收拾着马匹留下的还冒着热气的粪便；马儿不时在深绿色的铸铁水槽中饮水……这一切构成了这座城市里一道独特的风景线。

……

<<四季酒店 云端筑梦>>

编辑推荐

他，一个移民的儿子，泥瓦匠之子，白手起家，打败无数强劲对手，创建了全球顶级豪华酒店集团——四季酒店。

丽思卡尔顿、喜来登、万豪……都是他的手下败将；他，把“服务”推向了极致，当媒体把四季酒店的成功归功于卓越服务时，服务才成为北美企业成功的重要因素；他，在全球范围内提升了五星级酒店的水准，LUXE杂志说，他是这个世纪最富有创造力的酒店经营者；他，危机管理创新的典范，对酒店而言有倾覆之灾的金融危机、海湾战争、“9·11”、SARS、伊拉克战争，他都能一一化解；他就是——伊萨多·夏普。

同名英文原版书火热销售中：Four Seasons: The Story of a Business Philosophy

<<四季酒店 云端筑梦>>

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>