

Tatler

# 尚流 Tatler

CHINA / JULY 2023

A TATLER ASIA PUBLICATION

梅婷  
自惟至熟

## AUDEMARS PIGUET

*Le Brassus*

SEEK BEYOND

意无尽，至无界



爱彼CODE 11.59系列  
星轮腕表

July 2023 人民币80元

ISSN 1673-8373



9 771673 837231





## 我们在安缦

说起度假酒店品牌,安缦是绕不过去的高峰。国内的4家安缦度假村,早已被我们熟知,但Tatler还是觉得安缦的故事值得讲述。奢侈之上是人文,这次我们找到了一共9位安缦人,尝试从他们的个人视角来重新解读安缦的待客之道,回味那些容易被人忽略的细节和故事,挖掘更加深度的享受安缦的方法和灵感。

编辑、采访:范力 | 撰文:范力、ladyoctopus  
摄影:Neo



## Alan 和俊哥在法云安缦

### “我印象最深的，是凌晨 5 点‘幽暗’的法云安缦”

我是 Alan，法云安缦的宾客关系经理，加入法云安缦已近两年的时间。我眼中的法云安缦，是一个让人重新认识自我的地方。可能很多人觉得，住酒店的精华，要体验酒店的设施和特别的活动，但当你住进法云安缦，走在法云径上，就会不自觉地沉浸其中，开启一段和自我的精神交流，在我看来，这就是法云安缦的精华。

经常听到“未必每个人的气场都能驾驭法云安缦这样的地方”，但我自己会有一些不同的看法。就拿我现在带的书法体验课程来说，有的客人认为自己需要完全地静下来才能开始写书法，而我会跟他们说，你可以在写书法的过程中让自己的心静下来。如果你是一个内心很强大的人，我相信你来到法云安缦能感受到它的气场和能量跟你是匹配的；如果你觉得自己的内心并不那么强大，你更应该来法云安缦，因为你会在慢慢沉浸的过程中，让自己与法云安缦变得契合。其实正如法云安缦中的法云二字一般，佛法如云能覆盖一切，法云安缦是包容的。现在很多人都觉得做事情一定要先怎样、再怎样，这个行为顺序在我看来不是固定的。

就像书法也只是一种工具，我们的目的不是去写字，而是为了让我们在写字的过程中，借助书法的呈现来表达我们自己的意义，书法本身并不是最终的结果。当然，你住在法云安缦这个地方也不是最终的结果。最终的结果，是你来到法云安缦时是一个心态，住了法云安缦再出去，又会产生一个不同的心态，这在我看来才是好的体验，和法云安缦建立了一种默契，也重新认识了自己。

去年春天，我从老家回杭州，差不多凌晨 4 点到杭州火车站。我觉得如果从杭州站先回家一趟，过两个小时再去店里工作，这样太麻烦了，我就从车站直接来酒店了。

5 点还没到，天是黑黑的，这是我到法云安缦最深的一个感受。它很“幽暗”，是的，就是“幽暗”的，现在城市里到处都是光污染，“幽暗”是非常难见的。当时，应该是什么声音都听不到，偶尔会有几声鸟啼，用一句诗来形容就非常贴切了，“蝉噪林逾静，鸟鸣山更幽”。

法云安缦在建造之初，想要营造出 18 世纪古村落的感觉，灯光设计整体退回到蜡烛年代，不会过分地抢眼，也希望客人能尽量少地接触到这些光污染。有时候带客人一

起去寺庙上早课，去的路上就是这种“幽暗”的感觉，我们都深有感触。

其实，“遇见 18 世纪古村落”是一个很抽象的感觉，但你想象一下，你在某个清晨走在一种很宁静的环境中，穿越古树间，行至法云径，可能身旁偶尔有三两僧人穿行而过，你就会突然之间觉得具象了。

另外一个让我印象深刻的事，就是我曾经接待了一个非常有趣的客人。她每过一段时间就会来我们这住一次，每次来往的时候都会找我们借一件工作服和一个扫把，他就是要扫地。她每次要完工作服和扫把之后，就每天随自己的心情，凭感觉找一段路或者是找一个院落，然后就在那慢慢地扫路上的叶子。

其实她每次来我都知道，但我很少跟她接触，真正的接触应该就只有一次，她刚好过来体验我的书法课。我们没写多长时间的字，后面就一直在闲聊，从书法开始，聊中国的传统文化，聊东方哲学，还有聊她为什么花钱来我们这做“兼职”，当然这个“做兼职”是要打引号的。当时觉得，这是一位非常有意思的女士，对这位客人的印象还是挺深刻的。



法云安缦宾客关系经理 王传礼 Alan

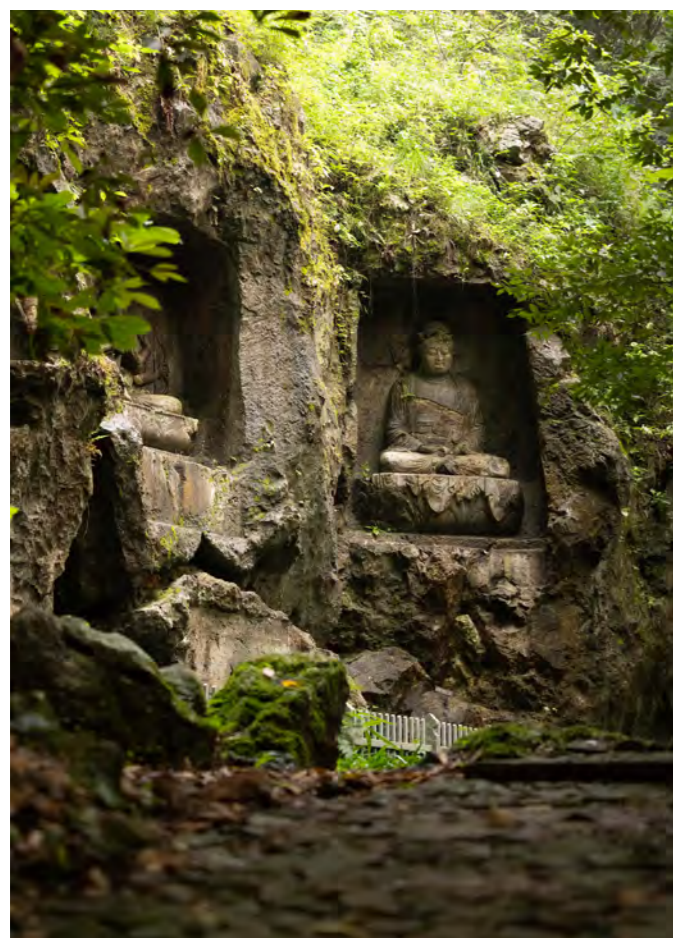




法云安缦 41 号院客房的牌匾“春归”



法云径上的僧人



170 法云安缦石佛径的石刻



法云安缦吟香阁里的绿植花艺

我在酒店里主要的活动空间就是法云舍，所以我对法云舍及周边观察很多。法云舍下面是有一条小溪的，就在石佛径旁边，那条小溪在我们 1 号房、2 号房附近。2 号院落旁有一株芭蕉树，我本人是非常喜欢芭蕉的，上一份工作的酒店有一间茶室，旁边也有一株芭蕉，我就很喜欢下雨时候坐在某个地方听雨打芭蕉的声音，那种感觉特别好，是大自然赋予你的音乐，我还为此景写了一句话，叫做“雾锁山水三分秀，雨打芭蕉百般闲”。芭蕉是一味药材，它能让你的身体变得更好，古时候繁体的“藥”字，就是草字头底下一个音乐的乐，其实就是草和音乐组合在一起，这才是我们中医意义上的药。

其实我最想做的，就是让人“理解”自己身边的传统文化，看到那些背后的东西。现在很多地方都在做文化体验项目，但大部分只是表面上的东西，玩过之后可能会喜欢，会觉得有意思，但他并不知道为什么有意思。我带着客人不管是剪纸也好，写字也罢，就单纯这件事情来说，制作出来一个东西，客人就觉得很满足了，但会让我觉得，事情还没有完成。因为我想让他了解的，是剪纸过程中的每一刀要怎么下，每处细节要怎么

布局；不仅仅是在写书法，而且知道书法为什么会演变到如今这种样子的，是藏在书法里的中国传统文化。

目前法云舍有 4 个文化体验活动是我带来的，除了书法，香囊制作，还有草木染和拓印。除了这些，我们还有国画和泥塑的体验。国画我也是非常推荐的，因为我们国画的上课老师是佛学院的一个艺术系研究生，就是你即使不跟他学画画，还可以跟他聊天。我很喜欢跟他聊天，因为我目前的思维方式很局限，我可能比较偏执于中国传统的思维方式，有时候遇到一些事情是没有办法理解的，我就会向他征求一些建议，他可能会从佛学的那种处世方法为我开导，在这之后我便顿觉豁然开朗。

我穿的中式长衫不是酒店提供的，都是自己的衣服，也不是现成的品牌，全部都是裁缝店定制的。我衣柜里全部都是长衫，各种材质的，各种颜色的，我觉得这个着装喜好可能就是骨子里带来的。我爷爷是老师，非常喜欢传统文化，在旧时也是书香世家。我自高中接触到传统文化课程后，便开始疯狂喜欢上毛笔字、剪纸、宗教哲学等这些东西。

其实没什么原因，就是你看到了一眼就觉得很喜欢，我想要去做的这件事情，并不是我有什么原因，并不是我觉得字写好了，字如其人，字写好了我就怎么样了，这些都是没有的。而是我就是喜欢，发自内心的想去这一件事情。包括现在的衣服也是，因为我就是看到这种衣服，我就觉得很美，我就觉得也是适合我的。

整个酒店我自己最喜欢的客房肯定就是 1 号 2 号院了。1 号院被讨论最多的是一个牌匾，叫做青莲山房。青莲居士，就是李白自己的号，我也非常喜欢李白这个诗人。其实 1 号和 2 号院是可以单独订或者一起订的，可以做联通房。而且那个地方底下就是小溪，常常都会有溪水流动的声音。我是很喜欢自然的声音，我不喜欢那种噪来噪去的声音，我年龄蛮小的，可能我这个年龄的人还在去追音乐节，蹦来蹦去的，而我就喜欢自己找一个安静地方待在那。1 号 2 号院的周围是没有房间的，最近的一个房间出了院子大概还要走一段，所以那是个很私密的房间，而且门口也有一片芭蕉，我很喜欢。打开楼上的窗户，就可以看到楼下院子旁边的芭蕉树。



## “我从小在法云村长大”

我是谢俊，是法云安缦的宾客关系主任。我原来是在法云古村的村支部里工作的，2010年加入法云安缦。我在这里成长，对村子很了解，也很有感情。正因为对这里太了解，所以我带客人游览酒店随口都是故事，这是我的优势。反正就把客人当朋友亲戚一样，他们到我家来玩，我就是去招待他们的。

客人经常过来问法云安缦过去的故事，问以前的面貌是怎样的，和村落的渊源是什么？我就把我儿时的记忆拿出来和他们讲。法云安缦就是在古村落的基础上才有的，现在所说的法云径，我们以前住的时候叫上香古道，包括从酒店前门进来有一座桥，是叫五寺桥。

我小时候在村落里，是一个比较调皮的孩子，那时候最大的娱乐是夏天绕到村落里唯一一条小溪里抓鱼玩水。我们这里是不用自来水的，生活用水来源全是靠这条小溪，我们在小溪里玩，也要用这里的水淘米做饭。

对于法云安缦的角角落落，我自己记忆最深的，是我们酒店里有一个叫石佛径的地方，只有住店客人才能进去参观，它其实是飞来峰的一个延脉，在法云安缦后山的位置，网上很少有关于这个地方的介绍。石佛径里面存放着大概可以追溯到元代、宋代的石窟造像，而且保存得比较完整。石窟附近

的呼猿洞，现在也是一个景点，它是一个冬暖夏凉的山洞，我小时候经常在夏天爬进去纳凉。另外法云舍这间屋子是我外公的屋子，因为我是外公家长大的，所以我也和客人们介绍说现在的法云舍是我从小到大住的房间，感觉挺自豪的。我们酒店有很多七叶菩提树，我都会跟客人们讲树长得怎样，结什么果，可以做什么中药材。而且七叶菩提盛开的时候很漂亮，它的花就像粉色小松鼠的尾巴。有一棵七叶菩提树上还长了个灵芝，就在兰轩餐厅的门口，每过一段时间也会长一个灵芝，然后莫名消失。我们23号、25号房两处客房的庭院前，有一棵有树洞的菩提树，经常会有猫头鹰来。近些年许久未见的猫头鹰近期再次回来筑巢了，我们表示感到很欣慰，也会与客人像朋友一般分享这些趣事。

我从16岁开始学习炒茶手艺到现在，已经40多年了。在法云安缦，我会带领客人在春季体验采茶、炒茶、制茶这样一个过程。

茶叶这件事，我首先是跟客人讲解龙井茶的来历，茶圣陆羽在他的《茶经》里提到，龙井采自天竺、灵隐二寺，据传当时是庙里的师傅种植龙井茶，然后逐渐向外扩散的；后面也给客人讲，目前我们种植的茶叶有哪两个品种，怎么炒制，怎么存放的工序流程；我们酒店有将近8亩茶园，也会向客人推荐我们的茶叶，如果有的客人到外面采购茶

叶，我也会和他讲，好的龙井茶是什么样，怎么去区分。

最印象深刻的，是从上海来的一位女住店客人，她全程听得很仔细，我在炒制时，这位女客人就坐在我的边上，我说你这样坐着很累的，她说就喜欢这么看着我炒制茶叶的全过程。茶叶在炒制中会散发一种清香味，是茶叶炒制时特有的味道，她说她就喜欢这个味。

我也稍微让她体验了一下茶叶炒制，毕竟还是存在一定危险的，等我完全炒制好了，她就等不及地泡来品尝这个香味。自己全程采摘、炒制，然后泡茶，她那天待了3个多小时，全程就这么跟着我，她这样也是让我对我自己信心也很大，有这么好的客人在支持我。我们酒店把龙井茶宣传得好，再通过自己体验，客人也会感觉特别有意义。

整个法云安缦的客房中我最喜欢的是16和17号院，应该是整个酒店地势最高的客房。这间房子以前是我大姨家的，我和我的两个表哥都玩得挺好，经常跑到那边去玩，所以对那间房子我比较喜欢的。

法云安缦已经开业十几年了，我觉得从刚开业到现在，这里植被更多，空气更好了。还有前面提及的法云径上三三两两穿行而过的僧侣，也成为了一道靓丽的风景线。







左侧为大研安缦水疗和康体部经理 李建波 Rachel  
中间为大研安缦酒店经理 吴富香 Marvel  
右侧为大研安缦餐厅经理 和秋香 Alice

## Marvel, Rachel 和 Alice 在大研安缦

### “我想让客人在这里睡一个好觉”

我是 Rachel, 大研安缦的水疗和精品店经理。我 2021 年 1 月加入酒店, 花了大概一年半的时间, 对整个安缦和我们的客人才算是有了比较深层次的了解。我一直在酒店行业, 以前接触到的客人比较倾向于游玩, 但这里的客人不太一样, 他们会想要得到一个深入的休养和放松, 一种包括情绪、睡眠, 以及整个人当下状态的, 超越身体之上的深层次的放松。

要达到这样的效果, 我感觉我们现有的 SPA 项目还不能完全达到这个目标, 一直在想怎么推出一个体验产品是符合这种需求的。最后我从现在合作的瑜伽老师身上获得启发, 她在给我们员工进行冥想体验时候, 用到了一个很古老的工具——颂钵, 我体验完后发现那个东西虽然没有跟我们的身体产生直接接触, 但会让人在不知不觉中放松下来的能力, 就觉得, 这或许是我可以深入去研究的方向。

然后我就让瑜伽老师通过她的渠道, 从尼泊尔订了一套大师手工颂钵, 一共 7 个。在经过半年的等待后我们拿到了现在这套音色醇厚的颂钵, 于是让瑜伽老师对我们员工进行了一个培训, 他们中的很多人也是第一次接触到颂钵, 体验下来我们发现, 这个钵虽然看上去平平无奇, 但它真的很神奇。我们有一位员工睡眠质量特别差, 平常很难入睡, 给他做了这个体验后, 3 分钟左右就进入睡眠状态了, 而且还是比较深层次的睡眠, 等结束时才发现他口水都流了一地。虽然只是简短的几分钟, 但能把他带入到那种深层次的睡眠和放松的状态。这让我很有信心, 觉得说这个东西如果给到我们的客人, 也将区别于其他 SPA 能体验到的身体按摩、面部护理这些, 我想那一定会是一种与

众不同的体验, 就打算把它和我们原有的身体按摩结合在一起, 开发了“喜马拉雅·安”。

至于为什么取名叫“喜马拉雅·安”, 是因为首先这一套钵来自喜马拉雅山脚下的尼泊尔, 尼泊尔本就是颂钵的发源地, 直接把这个元素利用起来, 将“喜马拉雅”四个字用了上去。最后为什么会又加了一个“安”字, 是因为我们希望通过疗愈和颂钵的结合, 让客人体验完后可以达到内心安定和宁静的目的, 刚好“安”又和我们的安缦的“安”同字, 最后就把这个“安”字也用了进去, “喜马拉雅·安”就是这么来的。

项目推出后, 有一位客人的反馈让我印象特别深刻。这位先生是一个上海人, 从事金融行业。当时他去 SPA 在想要做什么项目, 我就先了解了下他最近整个人的状态, 是属于比较松弛, 还是说比较紧张、疲惫的? 客人说因为上海的生活节奏很快, 压力也很大, 他已经很长时间没有一个完整的睡眠了, 每天大概只有三四个小时的浅层次睡眠。

听完客人的描述, 我直接说不太推荐他去做原来想要体验的那个项目, 建议换成“喜马拉雅·安”, 介绍完喜马拉雅·安的大概流程, 他就说愿意尝试看看。原定项目时长是 100 分钟, 结束了之后, 他又在我们理疗房里睡了四个半小时。我特意交代我们同事不要去打扰他, 因为这四个半小时可能是他近期以来最宝贵的一段睡眠时间了。

直到客人醒过来找我们聊天, 分享他的体验说, 刚刚听我介绍这个项目时, 是抱着将信将疑的态度, 但看我很笃定地去给他推荐, 他才愿意去尝试。尝试完也确实没有失望。他觉得最近整个人的生活状态是比较昏暗的, 这个项目仿佛是往这种昏暗状态里照进了一束光, 让他看到了光明。

当时听到这样的评价, 我是很感动的, 这也是我当时为什么想要去开发这个项目的初衷。就是觉得, 我花了心思去研究、去开发这个新项目, 而且我一开始也并不是百分百地确定这就是正确的方向, 能得到客人的认可, 这对我来说是一种很大的成就感。虽然不是所有的客人做完都能有这么好的效果, 但是对于那些情绪和睡眠很差的客人来说也是很值得尝试的项目。

我们其实有很多基于丽江当地的文化体验课程, 包括东巴书法、东巴造纸术, 还有普洱茶品鉴等。“药草香囊制作”是我在 2021 年带着同事做起来的一个项目。我们请了丽江的老中医开具了 3 个配方, 分别针对助眠、防蚊, 提高抵抗力、预防感冒。这个项目不仅对成人开放, 为了尽可能让更多小朋友感兴趣, 活动开发之初, 我就想着尽可能还原原貌, 让小朋友在动手中感受到传统。

我在选择器具时候, 没有使用当下流行的电子秤, 而是需要大家拿着小秤盘和小秤砣一点点去称克重的那种秤。很多小朋友都没见过这些东西, 就会好奇问这是什么, 怎么用, 我们就教他们使用这种最古老的中国秤盘, 感受所谓的“称感”是什么。不同配方会用到不同的中药材, 小朋友选定了某一个配方, 自己把不同药材称好, 放到石臼里捣碎, 亲手做一个属于自己的香囊, 背在小书包上或者挂在脖子上, 像防蚊虫的那种, 还可以随身携带。我们还有很多体验活动, 比如: 带客人去逛当地人去的菜市场, 去了解不同季节丽江当季的水果、蔬菜、菌菇、土特产等等。周边也有俗称木府后花园的黑龙潭、木府、万古楼、大研古城等等热门景点, 都是步行可达, 我们每天也会安排不同的目的地带客人去参观游览, 真正深度的感受古城、感受丽江。



### “我会推荐客人来我们的观景亭用餐”

我是 Alice, 大研安缦的餐厅经理。大研安缦的食材全部选自云南本地, 中餐也会随着季节的变化更换菜单。如果问大研安缦最出色的餐饮产品是什么, 我觉得第一名肯定是黑陶慢炖火锅。我们邀请香格里拉尼西村那边的一家非遗传承人手工制作了黑陶锅, 分别有牦牛肉、土鸡和辣排骨三种锅底可选, 都是炭木文火慢炖至少 4-6 个小时, 客人需要提前预约才能体验。

大研安缦有很多可以用餐的地方, 我觉得最特别的一个地点, 就是我们的观景亭。观景亭是在 2020 年投入使用的, 因为在那可以看到丽江古城全貌, 大家就提议说可以当作 destination dining 来开发, 后来就推出了日出早餐和余晖晚餐的产品。看着日出吃早餐, 在落日余晖中用晚餐, 从天还没黑到入夜后灯光亮起, 俯瞰整个古城的夜景, 是两种截然不同的感觉。后来我们发现, 这个地方是可以做到“一天只接一席”的私密安排, 制造尊贵和专属的感觉, 所以又增加了亭子下午茶定制套餐。

为了让体验更具有吸引力, 我们也在不断优化这个亭子。亭子是四面敞开的, 虽然下雨时候亭子里面不会落雨, 但遇到雨势较大的情况, 雨还是会飘进来的。丽江的夏天是属于下的时候倾盆大雨, 但一会就停, 所以当客人用餐时突然遇到一场阵雨, 来不及搬走, 我们就想着在亭子上加装电动的防风防雨半透明帘子。又因为大研安缦讲究建筑结构返璞归真地纯自然呈现, 处理这种略显

违和感的电动操作, 我们尽可能把整个帘子做到视觉隐藏, 它收起来时候, 我们就放几面纱幔挡一挡。

使用了一段时间, 我们发现帘子会随着季节变化有不同程度的脱轨, 经常需要维修, 后来才找到问题的根源在于木头在不同的季节发生热胀冷缩, 甚至变形, 这就导致了电机无法和木头的收缩性同步, 从而脱轨。我们现在又进行了一番优化, 今年年初重新装了一个钢架去固定, 也是用纱幔遮挡, 不走近看, 根本不会发现亭子的新钢架, 我们在这些精细的地方是花了心思的。

有一位客人曾经在全国范围内去搜寻他心目中最佳的求婚场地, 最后在社交平台上看到了我们的观景亭, 他第一眼看到就觉得, 这里就是他理想的求婚场所。他不仅在这里求婚成功, 婚后又选择回到大研安缦度蜜月, 然后带父母又来过一次, 结婚周年庆也是一家人住我们酒店, 现在已经和我们是非常好的朋友了。

这就是大研安缦想要传递的一种待客之道。我还记得, 有一对客人是马来西亚的, 在我们酒店住了一个星期。因为菜品样式有限, 住到第三四天就不知道还能吃些什么了。我就让我们大厨出来跟客人直接沟通, 根据他们的口味偏好来定制, 因为住的时间也比较久, 客人和大厨也变得熟络了。某天, 客人想吃一碗萝卜丝鲫鱼汤, 我们大厨就亲自带着他们去市场里买菜, 单独给他俩做了这道菜, 客人说想起了小时候妈妈的味道, 几十年都没吃到过了。

### “我通过安缦痴 (Amanjunkie) 来真正理解安缦的品牌理念”

我叫 Marvel, 是大研安缦的酒店经理。2019 年 9 月, 我刚来这个酒店, 疫情还没有发生, 来大研安缦的外宾还挺多的。我之前对安缦是有一些了解的, 但没有很深。很多故事甚至安缦的理念, 都是在工作中和这些“安缦痴”(Amanjunkie) 的交流中了解到的, 也更深刻的理解了安缦的理念。曾经有一对美国老夫妇跟我说, “你知道吗? 我们根本不知道中国有一个这么美丽的城市叫丽江, 我们是因为大研安缦才来到这里的。”我很震惊, 也对我触动很大。

很多客人都是因为想到丽江旅游, 然后订一个下榻的酒店, 而很多“安缦痴”(Amanjunkie) 是先选择了大研安缦, 然后大研安缦再带他们去认识丽江。这对老夫妇说全世界漂亮的地方太多了, 不知道要怎么选, 就交给安缦帮我做选择吧, 安缦开在哪, 那个地方一定不会错, 所以他们就来了。

有一次接受一个日报社主编的采访, 当时正在推动云南半山酒店项目, 他提到当时领导交代他围绕着“为一间房, 赴一座城”的思路去采访报道, 他其实是没有头绪的, 没办法去理解什么人会为了一间房去赴一座城。但当他听完我分享的这个“安缦痴”故事后, 他豁然开朗, 原来真的是有一些人会因为一间房奔赴一座城的。

这些“安缦痴”追着安缦打卡, 完完全全地信任我们, 觉得只要选择安缦所在的地



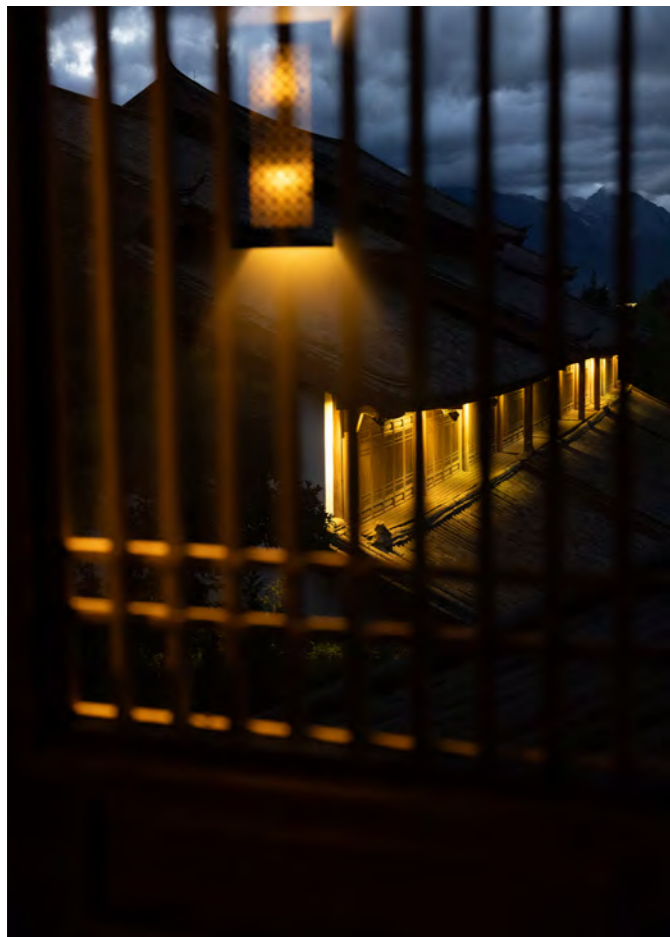




大研安缦套房院落



大研安缦泳池



178 大研安缦主楼夜景



大研安缦逸轩中餐厅纳西黑陶火锅

方,酒店就会带着他们去发现这个地方。大研安缦有很多探索行程路线,全年也在推出包括 Discover Lijiang, 以及 Discover Ancient Naxi 这样的行程套餐。当然,现在很多丽江的酒店也都在组织类似的文化体验项目,但就深度而言我们肯定是有很大优势的。作为一个在地化很强的品牌,安缦每到一个地方,就挖掘那里的在地文化,这是安缦 DNA 里就有的。包括我们的员工都是来自云南本地,这种土生土长的天然优势,会在服务中非常轻松直接地把当地的文化传递给客人,和他们亲近地 social,这是一般酒店很难做到的。因为我们的待客之道就是把客人当做来家里坐客的亲朋好友,所以,很多客人第一次是客人,第二次我们就是很好的朋友了。

有一位“安缦痴”跟我说,他去过国外七八家安缦,中国区的安缦也基本上都住过了,他很想知道我们是怎么培训员工的,因为每一次他回房间时,发现他的房间总是干净的,“难道田螺姑娘在打扫我的房间吗?为什么我每次都见不到服务员,房间就干净了?”他说,每一家安缦都能给他同样的感受。

其实这是我们安缦的客房服务 magic service 魔法服务要求的:客人只要出去,我们就要给他打扫整理房间,等他回来时,房间就是干净的。我们传递的服务理念,就是你需要的时候我就在,你不需要的时候,我就不会来打扰。但做到这一点是非常有压力的,尤其是在旺季满房时候更难。

他那天还想去我们中餐厅露台欣赏雪山,也很巧,他刚刚在露台坐下,可能就被我们在园区里穿梭的同事看到了,就往客人所在的方向走过来,帮他摇伞遮阳。这两件事让他很感动,感叹说:“我什么人也未见到,刚坐下来就有人给我摇伞,感觉你们好像随时随地知道我需要什么一样。”当然,我会跟他说,那可能确实是我们刚好看到的,不一定能时时刻刻百分百做到这样的标准,但凡客人的需求被我们看到,我们就会立即把服务传递过去。其实,这位客人的两个小故事也让我感觉到,客人的期待原来是这样的,虽然蛮有压力,但更应该朝着这个方面努力,毕竟我们也是这样子要求员工的。

还有一则故事,是来自一位不住店的客人对安缦的感受。

这个客人是一个 90 后。疫情之前,我们客人很稳定,是一群有人生阅历,对文化需求要求很高,喜欢慢节奏生活的人,这也是我们品牌长期积累起来的市场认知。所以这个 90 后客人来我们酒店吃饭,跟我说他有点后悔没住大研安缦。我就问他是什么原因没有选择我们酒店,他说安缦这个品牌太厚重了,是他这个年龄可能驾驭不了的,最后就选择订了别的酒店。但感觉来了丽江不来安缦,总归是有点遗憾的,所以来我们这里用晚餐,用餐的整个体验又很好,他就有点后悔了。

我说其实完全没有必要这样想,下次来的时候一定记得体验一下我们的客房。确实

在认知上,有些客人会有像他一样类似的想法,觉得安缦是一个必须要有一定年龄或者是什么身份的人才可以来往,但只要你是崇尚自然、追求心灵的平和与安宁、想要通过沉浸式的度假回归平衡以及对在地文化感兴趣的人,就是适合来安缦的。

最后还想说说文昌宫,文昌宫就位于酒店园区内,它建于 1723 年,至今刚好 300 年的历史。每位入住大研安缦的客人,我们都会带他们游览文昌宫。我有时间的时候,也会亲自带客人去游览。我最喜欢给客人介绍的就是文昌宫里面左厢房展示的那些老照片。其中有一张摄于 1923 年的四方街的照片,至今 100 年过去了,你仍然能隔着照片感受 100 年前四方街的热闹与繁华。很多人抱怨丽江太商业化了,但我经常会告诉客人,丽江古城因商而起,自古就是茶马古道上一个非常重要的集散地,如果没有商业,或许 800 多年的古城也没有办法完好的保存下来。只是那时候的小酒馆、驿站随着时代的发展、业态的日新月异演变成了今天的酒店、客栈、酒吧,其实是时代发展使然。但 100 年前的四方街和今天的四方街整个轮廓格局丝毫没有改变,这是很难得的。由于古城发展商业的属性,人与文化的交融也变成了丽江的一大特点,以至于形成了多元化的丽江古城,有太多太多值得发掘和研究的历史与文化。大研安缦的同事会根据客人的不同需求推荐不同时段进入古城,感受多元的丽江。总之,只要订好安缦酒店,剩下的怎么玩儿?都可以交给我们来安排了。



## Daniel 和 Albert 在养云安缦

“我听到客人说得最多的一句话是，我会想你的菜”

我是 Daniel，养云安缦餐饮部经理。我是 2017 年加入养云安缦的，那时候酒店还没开业。从酒店建成后我接触的的第一个餐厅客人开始，到现在这么多客人的慢慢积累，养云安缦给我印象最深的一个关键词，就是“放松”。我认识的第一个客人，他惊讶于我们居然不会给客人看账单，这是一个很小的举动，但牵扯到的东西却很多，包括客人对餐厅的信任，以及餐厅对客人的信任。

来安缦体验什么，这是我一直思考的问题。关于怎么服务，每个酒店都有它的座右铭，在养云安缦，员工和客人之间谈不上服务与被服务关系，客人想来你家里坐一坐、聊聊天，顺便吃个便饭。我们酒店有个生态菜园，可以随时跟客人说我们今天有什么菜，想吃什么就去采摘什么，比如摘几根茄子，几棵白菜，菜做好了端到餐桌上，客人会说我也参与了，这种体验是很棒的。

我记得有一次，餐厅预订达到爆满的程度，我们提前跟餐厅的同事打好招呼说不再接待了，有些慕名而来的客人会说我们一个开酒店的，不可能没有位置，就跟门口岗亭起了争执，客人不理解为什么不能进来，岗亭的同事也很难做。我第一时间了解了情况后，觉得一定要有站在客人角度上的同理心，毕竟人家大老远开车过来，所以我们不会跟客人解释，既然客人今天来了，我们肯定会把他们迎进餐厅，至少有个地方坐下来。

其实客人想听到的不是解释，而是我们能为他们做什么。所以用最淳朴的话说，来安缦最大的体验就是“舒服”。每当客人打电话过来，他问的不是今天餐厅有没有位置，第一句话会问“今天你在吗？”这是属于客人跟我们之间的一种亲密。

养云安缦的每个餐厅都有它的独特之处，有江西菜、潮州菜、意大利菜和银庐火锅

四大特色菜肴，我们坚持采购本土化，所有的食材都是从当地运到上海。

江西菜是我们中餐厅的灵魂。因为养云安缦的所有老宅子都是从江西原拆原建过来的，客人来到这些老宅子里要吃饭，那就把饭菜也一起带到了上海。上海这里有很多人不吃辣，但江西菜有很多辣的菜，所以我们综合一下，在中餐厅里加入了潮州菜。银庐火锅以时令海鲜为主，搭配品质上等的牛肉；意大利餐厅主打从农场到餐桌的田园风，这四种菜肴不存在竞争关系，我们只是跟客人提些用餐建议，但还是以尊重客人的选择为方向。客人入住前就让管家确定好他们的口味偏好，交由餐厅管理，再依据每个餐厅的不同营业时间，用餐时的景色环境，帮助客人安排用餐的先后次序。

外面潮州菜、粤菜的馆子太多了，客人会好奇为什么养云安缦里有一家开了 5 年的江西菜。我们不需要客人记住餐厅所有的菜，但一个餐厅里肯定有一到两个菜，能够让客人一直惦记，当谈到这一两道菜的时候，会想到只有在养云安缦能尝到，这就够了。

我们这里客人最喜欢的两道菜，一个是江西菜里的传统口味——辣椒插松花，这是一道前菜，用螺丝椒跟皮蛋一起做的开胃凉菜。另一道菜是土鸡炖土蛋，一听就会明白这是个什么东西，它的汤很鲜，一整个鸡肉和鸡蛋都在里面，很吊胃口。

其实它们是很普通的两道菜，为什么客人会说好，原因是在于每道菜背后都会有一个故事。拿辣椒插松花来说，里面用到的螺丝椒分两种，分别是吃起来是脆的和糯的。我们有一种做法是过了第一遍油后，把螺丝椒的皮扒掉，再把它放进一个像罐子的容器里，和皮蛋一起用棒子捣碎。在江西，“插”这个动作很出名，“插”的对象不一定是辣椒，也可能是黄瓜和茄子。而且，我们说的辣椒插松花这一道菜，用的是哪里的辣椒就很重要，江西菜不要光看辣，客人的嘴巴真的能吃出来上海产

的辣椒跟江西产的辣椒是完全不一样的。

还有那道士蛋炖土鸡。你说这个菜土吗？土啊，但现在越“土”的东西却越受欢迎。如果这个菜名叫“八年老母鸡炖土蛋”什么的，客人会觉得噱头太多了，那我们就简单点，直接叫“土蛋炖土鸡”。这道菜里的鸡蛋壳是不剥的，需要我们的工作人员在旁边教客人怎么吃。不剥蛋壳的原因和我们在家煮茶叶蛋一样，壳剥掉煮出来的跟不剥掉煮出来的香味是完全不一样的。煮法也有时间要求，要煮到蛋白、蛋白变成褐色，蛋黄呈黏性的程度。一般我们吃的鸡蛋，蛋黄会有碎渣掉出来，但一咬我们的蛋黄是贴在上方的，客人闻见就说，“哇，真的好香”。等客人吃到一半时候，我们还会让客人停下来换一种吃法，把剩下的半颗蛋黄搅碎在汤里，泡出来的味道又是不一样的。

我们会去带领客人了解每道菜，哪怕一份很简单的江西小炒肉，这个在上海是铺天盖地的菜品，哪里都有。但说到底，会吃的客人知道辣椒比肉贵，菜里用到的辣椒要江西运过来，豆豉也一定要选江西抚州专门的豆豉。很多客人想让餐厅多给点肉，但我说肉不值钱的，要多给你辣椒。

我们可以很自信地帮客人介绍每一道菜，食材是哪里的，怎么做出来的。我们菜单没有指定的蔬菜，因为我不能够保证今天到的茄子是不是最新鲜的，但有一点可以保证的是，当客人点了一道时蔬，端到餐桌上的蔬菜肯定是今天早上 10 点前送到这边的。比如说现在这个季节的白蟹，我会跟客人说白蟹只有这个季节的潮汕才有，过了这个季节就没有了。

我听到客人说得最多的一句话是，我会想你的菜，真的会是这样。客人从市区开车过来要花 40 分钟，有的时候就是因为会馋那个味道。就像自己的某家私藏面馆，好久没吃了，今天休息，中午肯定去吃一下，就是那种感觉。

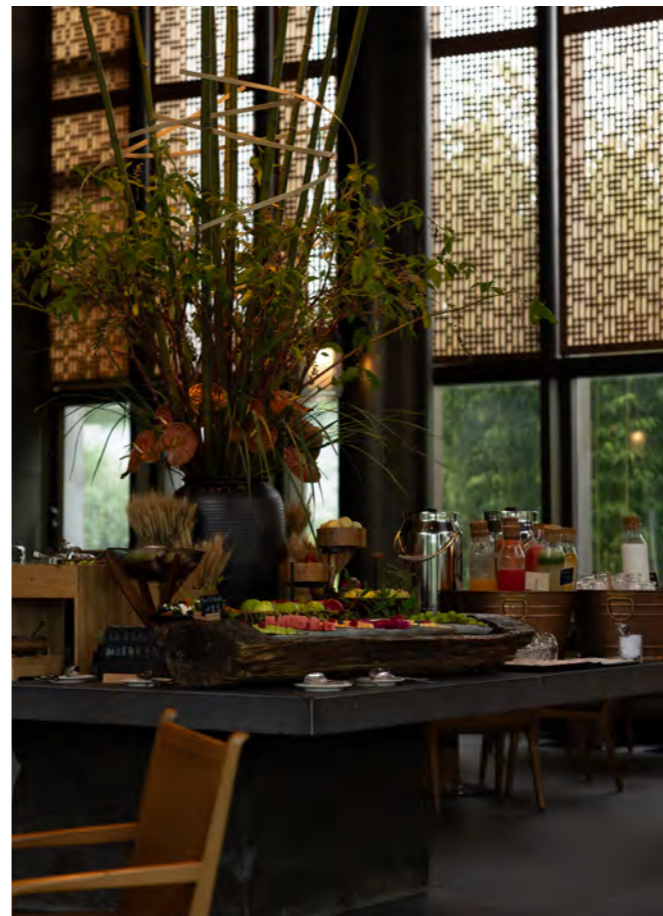


养云安缦餐饮部经理 汤牵云 Daniel





养云安缦水疗中心内的休息室



养云安缦 ARVA 西餐厅一角



养云安缦银庐火锅



养云安缦中餐厅特色菜土蛋炖土鸡



养云安缦中餐厅特色菜辣椒擂松花





184 养云安缦助理首席管家 王阔 Albert

### “我希望客人的重要时刻，可以在养云安缦拥有”

我叫 Albert，是养云安缦的一名管家，2019 年初加入的酒店。工作期间令我印象比较深的，是我第一次接待婚宴客人的那次。他们整场婚宴办得很有创意，也展现出我们酒店很强的适配性，可以在湖边草坪办现代婚礼，也可以在我们古宅办传统仪式。客人有什么需求，我们都是会第一时间响应，这也是我第一次跟完整场婚礼，非常受触动。

一直到婚宴结束了，客人给我手写了一封感谢信，那封信我到现在还留着。信上面也没有写得很正式，篇幅也没有很长，简单的一句谢谢你，还画了一个哆啦 A 梦机器猫。她说我就像机器猫一样，想要什么东西我都能立即给她。

最近一次感动是在上周，一位我非常熟悉的客人，经常来住店。上周是他女儿 10 岁的生日，客人觉得 10 周岁是一个比较有纪念意义的生日，想要给孩子举办一个仪式感十足的生日派对。

从他有这个想法开始，我们就一直在沟通。我联系了销售同事帮他一起敲定档期和场地，策划派对流程，从头到尾都参与了进去。因为小朋友比较喜欢疯狂动物城，就以此为主题邀请表演人员，整场生日派对办得相当有意思。当我得知小朋友要过 10 岁生日的那一刻开始，就想帮他准备什么礼物了，也在网上买了一些布置房间的装饰，悄悄把这些东西放在了房间，都没有跟他讲过。等他们来到酒店，推开房门的那一刻，看到我们的这些精心准备，他们表现出来的那种开心完全是直接的自然流露，一个人有多开心，是肉眼看得出来的。

他们家从 2020 年就一直住我们酒店，每年过暑假或者逢年过节，也都会来住一段时间，包括这次他女儿 10 周岁生日这样有纪念意义的日子，选择在我们酒店。我觉得，这些时刻，基本上都是不会忘掉的重要时刻。

要说养云安缦酒店令我印象深刻的地方，是我们这边的古宅。之前接待过一个专

业做建筑学研究的学者，带他从酒店公区一直参观到古宅里面。正常来讲，如果不是很了解传统建筑的客人，我们要跟他讲解这些古宅建筑榫卯结构之类的内容，但因为他的建筑学背景，他刚一进门开始就跟我讲起了这些，本应该我的角色，却变成了他在跟我讲酒店建筑的构造原理。

他对建筑的那种熟悉，对传统文化的那种自信，把我感染到了。名义上似乎是我在带他参观，但实际上，我感觉我在参加一堂建筑学讲座，整场下来，反倒是我从中受益很多。后来，在了解了一些建筑理论后，再带其他客人去参观古宅，觉得我有更多的东西可以分享给到店的客人，不是所谓的知识普及，而是交流，会有更多的内容可以跟客人讲，让他们更了解我们这里。

养云安缦在硬件方面比较有独特性和稀缺性，像我们这样的风格其实是很少见的。软件方面，安缦讲究让客人有一种回家的感觉，来了之后，不会很陌生，这从我们的工作流程也能感受得到。客人没到前，我们会先联系客人了解他们的大致行程，过来度假的目的等这样的信息，然后根据这些，给客人安排一些活动，等客人进店了，我们会再跟客人确认这些安排是不是合适的，还有没有其他自己更想要体验的一些活动之类的，再根据他们的个人偏好做调整，协调其他部门配合，给客人创造舒适的入住体验。

最有代表性的，是在我们酒店里的“楠书房”，它是一个明清时期古宅改建出来的公共活动空间，里面会进行一些传统书法、国画，或者是篆刻、香道、古琴课、印刷课，这些都是我们文化体验课程的内容。因为我们酒店是度假村类型，占地面积比较大，会有很多与大自然相接触的一些项目。我们可以在酒店里借到自行车去大自然兜风，如果是家庭出游带小朋友过来的，家长都会比较喜欢这种活动和氛围，因为有很大的草坪可以在上面撒欢。

我们还有一个儿童活动中心，会组织小朋友们手工活动，如果想要让孩子远离自己两三个小时，就把他“丢”在那里让他做手工活，这样客人就有了两到三个小时的放松时

间。如果小朋友能够一直也不想找家长的话，也没有关系，他甚至可以一天都“丢”给我们。

安缦有一部分忠实的粉丝叫安缦痴 Amanjunkie，不用过多跟他们介绍，这些安缦痴甚至比我们还要了解安缦这个品牌。遇到这种客人，其实我们是有很多方面可以借鉴学习的。当我们识别出来客人是安缦痴，就通过我们内部系统查找客人过往住过哪些安缦，我们甚至可以一家一家地给其他安缦打电话询问，或者发邮件咨询这个客人在那里做过什么，体验过什么，个人的偏好喜好有哪些，我们是拿到这些信息的。根据其他家安缦给我们的信息，可以再跟我们养云安缦做一个比较，想想我们能够给到客人什么，虽然我们是第一次接待这位客人，但我们手上已经有很多信息了。

如果真的遇到了第一次来住安缦的客人，就需要我们去发现客人会喜欢什么，再帮客人制定一些比较合适的体验项目，我们会很多办法去发现客人的喜好，去制造一些不一样的体验，让客人产生“这里是懂我的”这种感觉。我们感到最幸福的地方，就是我们为客人做的每一件事情，都会收到一个很正向的反馈，不管是好的或者坏的。坏的话，就说明我们还有进步空间；好的话，会觉得我做的这些事情都没有白费。

我其实一直都有一个愿望，就是让我的爸爸妈妈来体验一次养云安缦，这个我工作了 3 年多的地方。他们来了之后，我可能首先会想要让他们看一个我们酒店的纪录片，大概 20 分钟，讲述了酒店建成是怎样的一个来历，以及我们的设计理念叫树宅相守，就是古宅跟老树都是在在一起的。

酒店的餐饮体验是很重要的，我希望他们每一个餐厅都会体验到，另外我还想让他们去体验青登河游船下午茶。我爸爸比较喜欢写毛笔字，正好我们楠书房会有书法课体验。我妈妈的话，我比较想让我妈妈做一下我们的 SPA，因为她是很操劳的一个人，没有怎么好好放松过。我们的 SPA 最近有一些比较好的，像颂钵类的项目，都是可以让自己静下心来去完全放松自己的。



## Lily 和 Cherry 在颐和安缦

### “我在颐和安缦整理国学典籍”

我是 Lily, 2012 年入职, 是颐和安缦的培训经理。对我来说, 我在颐和安缦做的每一件事都让我特别自豪, 因为我是为颐和安缦做的, 我自豪的是这个地方, 这里是世界上独一无二的文化遗产旁边的独一无二的度假村式的酒店。

我现在正在做一个大项目, 进行酒店内部的国学研究, 然后再把它们整理成培训材料, 分享给酒店所有的部门和同事。从整个建筑的历史到院子里、门廊中、牌匾上的彩画和书法的出处和寓意, 到每一棵古树的故事, 我要把这些东西都研究出来, 让大家了解。如果我们的员工对颐和安缦背后的文化都这样了如指掌, 如数家珍地给客人介绍每一处笔墨, 每一个字眼, 客人会觉得我们真的是这个院子的主人。来颐和安缦的很多人是冲着这里的文化来的, 所以我觉得现在做的最有意义的, 就是这件事情。

现在这个项目还在进行中, 从我到这个酒店来开始算起, 我觉得这个酒店绝对不止我眼前看到的这些东西。我喜欢这里的风格, 这里的氛围, 从通知我面试成功的那天起, 我就没想过我要离开这里, 我觉得这个院子可能和我有一些渊源, 我要深钻这个院子。某一天, 我突然听到了关于这个院子的好几个不同版本的故事, 我就会好奇它之前到底是干吗的? 我一定要把

它弄清楚, 就通过酒店管理层认识了在我们酒店帮忙做历史研究的一位阿姨, 在这个酒店被翻建成现在这个面貌之前, 阿姨就在这住。

因为阿姨的父母那一辈就在这, 等于她家在这住了将近 100 年了, 所以她对以前的事情特别了解。她从父母那一辈嘴里听到的, 虽然没有什么有图有真相的证据, 但她会有她的记忆, 记得这些她小时候经历的事情, 她讲给我的时候就很真实, 像一个活词典, 所以我就跟这个阿姨在一起研究这些东西, 她给我讲很多关于这个院子的事情, 我们又一起开发了一系列学习材料, 主题就叫“我们的老院子, 我讲给你听”系列。现在第一系列已经推出, 就叫“建筑历史系列”, 是介绍我们酒店这些建筑的, 告诉大家奠基时是怎么一回事, 被使用时候又发生了些什么, 这些事情都是还原历史完全真实的。

阿姨人特别随和, 老北京, 跟我一样。今年初春见面时, 我这几天正在研究关于廊子里的彩画问题, 正好她说今天就在院子里, 可以过来找她。我在院子门口第一次看到了她, 她的个子很矮, 我得稍微低一点身子才能挨着她, 我俩从院子门口溜达到大堂门口, 又绕去了 1 号院, 她一路给我讲解这些代表性的彩画是怎么回事。也就是从那天开始, 我知道了她最得意这个院子里的两幅彩画, 一个是 1 号院的《事事如意》, 一个是 1

号院的《海阔天酬》, 她讲完这两幅彩画的含义后, 还捎带手给我讲了大堂的一些情况。原来这个大堂所在的位置以前是块平地, 没有地基, 是按照酒店建筑的基调和风格建起来的新房子, 当然它的彩画也都后来复制上去的, 所有彩绘上面凡是有金色的, 需要三天时间才可以画好。她那天给我讲了很多, 我觉得这个阿姨身上可开发的的东西太多, 那天虽然是我俩第一次见面, 但感觉像住了多少年的老邻居一样熟悉, 就很自然地就聊起了这些东西。

开发这个院子里的建筑历史时, 我跟她去求证这些地方原来都是做什么的, 她说记忆里, 父母辈是怎么给她讲的, 然后又照着老地图回忆了她原来住这的时候又是什么样子, 还给我看了一些当时改建时候的老照片。我们已经按照她说的这些形成稿件, 准备要给全体员工做培训了, 结果突然有一天晚上 11 点多给我发信息说又想起了一件事情, 要把这些细节加进来, 培训推到第二天才开始, 真的是一位很敬业的阿姨, 也绝对会知无不言、言无不尽。她本来就是研究古建的, 当我想知道这个院子之外更多的古建知识, 也都会去请教她, 她是那种不管你多晚发信息给她, 都不会怪你打扰她休息的人。

所以这个阿姨在我心里是个宝藏, 因为她岁数也不小了, 她也是想在有生之年把知道的一切都告诉我, 就算传给我, 让我再



左侧为颐和安缦中餐运营经理赵晶晶 Cherry  
右侧为颐和安缦培训经理 王培 Lily





颐和安缦大堂书法作品



颐和安缦中餐厅一角



188 颐和安缦客房一号院入口



颐和安缦与颐和园联通的那道小门

把这些素材整理成材料，形成体系。所以我觉得这是我身上的一个使命，还挺厚重的。有时候回想起来，我自己都会觉得激动，身上的担子变重了，但我觉得特别光荣。

我要把我毕生的精力放在这，因为这个院子里可开发的角落太多了。比如现在正在做的第二期牌匾字画，在大堂、客房，还有各个餐厅门口挂的对联，其实都是出自乾隆的某一首诗的第几句。我们还在开发过程中发现了一些含义上不太符合我们这个院子的对联，也正在跟颐和园园方联系，争取调换成更适合我们酒店风格的这种，给客人介绍起来也会觉得更搭一些，所以这又是一个过程。

我是酒店第三年开业时候来的，经历的第一次店庆就是四周年店庆，也是我第一次筹划员工活动。我刚来的时候，看到哪都惊叹地 wow, wow 了 3 个月觉得有点累了，想着应该深入去研究一下这个地方。

我感觉酒店最大的变化，是从 2019 年开始的。2019 年，感觉颐和安缦突然间长大了，我们的湖畔下午茶开始越来越火，客人也越来越多，经常出现包间里的服务人员不够用，把我叫过去帮忙。那个时候忙到

就连我们坐后办公室的人都要到前面帮忙做服务，弄得现在我们后办公室的人都能抄手上服务。当时，给我的整体感觉就是客人一下子多起来了，觉得对传统文化感兴趣的人越来越多了。上服务时总会遇到很多客人上来就问一句，“姑娘，这个酒店的房子是老房子吗？”虽然他只是问了这么一句话，但是对我来说，他问的就是我整理的材料里面所有的东西了，我就会跟人家滔滔不绝地讲，跟说相声的一样，站在几个桌子中间，而桌子旁的人一边喝下午茶吃点心，一边又眼睛都不错珠地盯着我，听我讲这些东西。

我们手里攥着这些传统文化，可以很得意地“炫耀”给客人属于这个院子的文化，让他们看到一道特别的风景线。很多客人来之后的第一句评价，就是环境是真的好，我们不能让这个环境在客人心目中变成一个破的、不好看的，要让它越来越好看，还要保持它带有的原始文化风韵，所以我觉得最大的变化，就在这个上面。

从酒店开业时候，我们就一直有的传统，入住的客人可以通过我们酒店，从颐和园相连的小门进入颐和园的。我们又在颐和园里开发了新的项目，就是现在比较

受安缦的客人欢迎的颐和园昆明湖游船，可以安排客人在上面用餐或吃下午茶。游船会在昆明湖上绕一圈，客人可以泛舟湖上，还能吃吃喝喝赏美景，吹吹风，很舒服的一种体验。

如果用我的话概括，我对颐和安缦形容一直是这四个词，八个字，“神秘、大气、亲切、神奇”。它的“神秘”来自它始于清朝的历史，它的“大气”来自现在眼前所看到的恢宏建筑，这个“亲切”来自安缦的企业文化，而“神奇”则来自安缦特有的魔法服务，这就是我对它的整体概括。

我刚来的时候也不懂什么是“魔法服务”，因为我本身就是一个哈利波特迷，一听魔法我就浑身震撼。后来有人告诉我说，这不是我所想象的那种魔法。安缦所谓的“魔法服务”是让住在安缦的客人永远都不会看到是谁在为他们收拾房间，因为我们永远都知道客人什么时候不在房间，我们会“悄悄”把房间收拾整齐，该补的补，该换的换。现在，“魔法服务”已经得到延展，不仅局限于客房服务上面，我们还延伸到直接对客的部门里。我们每一个部门之间都要建立和保持良好的沟通，这样才能够保持住我们的“魔法服务”，这也是一个非常重要的一点。



## “我学会了要以客人的视角去感受安缦的服务”

我叫 Cherry, 2008 年来的颐和安缦, 现在在中餐厅安缦馆的经理。在我还没有做餐厅经理之前发生过一件事, 让我印象挺深刻的。那时候, 我好像还是餐厅里的小服务员, 对安缦的服务理念没有太深刻的理解。

大概是在 2010 年的冬天, 我们酒店的总经理到餐厅来, 他是一个外国人, 聊天时就问我有没有去过长城, 我说我没去过, 他当场就找到我的餐厅经理说第二天能不能安排我休息一天, 想邀请我去陪当时住店的一位日本客人一起去爬长城。当时, 身为服务员的我想都没想过这个总经理会邀请我跟着他的客人一起去慕田峪长城。

记得那天雪下的蛮大得, 长城上的游客很少, 我们是坐着缆车上去的, 那是我人生第一次坐缆车, 也学会了缆车这个英文单词怎么说。我们当时走到的都是一些比较陡峭的地方, 踩了别人没踩过的雪, 第一次在长城上留下了自己的脚印, 我真的特别开心。

开始不太理解为什么总经理会这么做,

后来我想起, 有一次跟他聊天, 他问我在这边工作多长时间了, 平时会去做什么, 我说平时工作会有一点累, 性格也比较安静, 不会到处去玩。总经理他比较上心, 可能是因为我说了这些, 想让我站在客人的角度多去体验他们的感受, 所以才有了跟着他和那位客人一起去慕田峪长城的事情。

这件事给我最大的感受, 就是平时我们每天在院子里做服务, 都是比较机械化的, 如果我们能去体会客人的感受, 也能带给客人更深入的服务体验。这应该算是当年的一个启蒙, 至少对我来说。

颐和安缦最大的优势, 我觉得还是得天独厚的地理环境, 最主要给人的感觉, 用两个字来形容, 我觉得就是安静, 无论是这个环境上的安静, 还是说客人内心体验上的。整个酒店的客房我最喜欢的就是 5 号院, 那是一个离颐和园那一堵墙最近的一个院子, 也是我心目中在我们所有院子里最宁静的一个院子, 里面有非常有故事的古树。

我有一位认识了十多年的客人, 是我还在西餐厅做服务员的时候认识的, 他是上海人, 在北京有分公司。我们很多年没见过, 平常联系也不多。大概在今年 4 月份时候,

他到北京出差, 突然给我发信息说这么多年没见了, 要到安缦来看看我, 见面时间很短, 但我还是很激动。

还有一位认识了有六七年的客人, 是一位南方的妈妈, 有两个儿子和一个女儿, 她当年带着三个孩子住在我们酒店。这位妈妈跟我说她的大儿子学习成绩很好, 目标是要考上清华大学。清华大学其实离我们酒店还蛮近的, 疫情停止堂食的那段时间, 她就给我发信息说, 希望我能帮她买一些和清华大学有关的周边纪念品, 给她的孩子寄过去, 鼓励他继续努力。当年他们入住的时候, 孩子都还蛮小的, 满院子跑, 现在都已经要考大学了。

我在颐和安缦带给客人感动的同时, 客人也同样给了我们很多的感动瞬间。有一年, 我们在给 JP Morgan 做一场比较大的活动, 前英国首相布莱尔要来参加, 当天会议安排把我分到了负责服务他落座的那个点位。那天会议时间很长, 晚宴结束之后, 大家起身准备要离场了, 我去帮布莱尔先生拉椅子时候, 一般客人见状后就直接走了, 但他却回头跟我握了个手, 还跟我说了一声谢谢, 我当时特别感动, 觉得整场服务做下来, 不管那天晚上有多累, 一切也都值了。

