



自信心+工作=成功

——记世界旅馆业巨子希尔顿

○肖林

在现代社会里,没有听说过希尔顿的人大约为数不多。在大家的心目中,希尔顿旅馆意味着豪华和舒适,意味着良好的服务水平。那些巍峨壮观的大厦向世界各地的人们骄傲地显示着:希尔顿永远是第一流的。

在希尔顿宽大明亮的总裁办公室里,挂着一幅巨大的国际地图,那上面插满了两种颜色的小旗帜,红色的旗帜表示那里的希尔顿国际旅馆已经建成,蓝色的表示正在兴建。除此以外,还有无数的中小经营者正在争取进入希尔顿跨国界的大家族中,希尔顿的实际资产永远都无法确切估算。

希尔顿集团的创始人康拉德·希尔顿(Conrad Hilton, 1887—1979)在30岁退役返乡那年才开始创业,当年他办完了父亲丧事,怀揣着仅有的5011元积蓄,走进德克萨斯州的石油新城席斯可镇,那儿正充满了通过开采石油而发财的机会。

他从火车站走向他第一眼看到的一家银行,正巧这家银行准备出卖,上前一问价钱是75000元,价钱还算公道。第一次做这种交易,他连还价的心思都没有,就冲到火车站去打电报给住在堪萨斯城的老板,表示愿意以75000的价钱买下银行。谁知他几小时后等到的复电却是“涨价至8万,勿讨价还价”,给了正做着银行家美梦的希尔顿当头一盆凉水。看看天色已晚,他便走进对面一家红砖砌成的“毛比来旅馆”,住下来再说。

谁知旅馆里拥挤得一塌糊涂,值班员大声叫着“客满啦!”希尔顿只好退到走廊里站着。这时一个板着脸的绅士模样的人走过来对他说:“抱歉,老兄,请等8小时之后再来看看运气,现在只好请你离开了。”希尔顿一肚皮怨气正想发作,忽然心里一动,便问:“你的意思是说,让前一班睡8小时,再做第二班人的生意吗?”

“是啊,24小时分作3班,只要我允许,即使睡在

地上、桌上,也有人愿意出钱呢!”

“你是旅馆的老板吗?”

“是啊,”这人显出一付无可奈何的样子说,“我真是被它缠住了,我把所有的钱都投资在这上面了,其实我应该同别人一样去投资石油,一夜之间就能成为百万富翁。”

“你想卖掉这座旅馆吗?”希尔顿问。

“是的,只要5万元,甚至连我的床铺都可以拿去。”

“先生,你有买主啦!”希尔顿抑制着满心喜悦说。他立即请店老板拿来账簿,花了整整3个小时,仔细查阅每一笔账,当即决定买下这块利润可观的旅馆。

经过一番讨价还价,终于在45000元的价码上成交。接着希尔顿投入紧张的筹款奔波之中。他动员了母亲、朋友、加上当地银行的一笔贷款,总算在店老板规定的截止时间前5分钟,把筹足的钱交到对方手里。

毛比来旅馆被他买下来了,希尔顿集团的创业史揭开了扉页。命运真有点不可思议,那位说话不算数的银行老板改变了希尔顿一生的历史。如果不是那次偶然的改变,也许这世界上就不会出现拥有数百座高楼大厦的“希尔顿”王国了。

希尔顿在毛比来旅馆忙碌起来,他一边整修旅馆,一边改善服务,通往兰吉大油田的火车拥挤着无数怀着发财梦的旅客,毛比来门庭若市,床位仍然供不应求。他灵机一动,吩咐有关工作人员说:“柜台太长,可以撤掉一半加设20张床铺。”第二天希尔顿又把空荡荡的餐厅隔成许多只能容一张床的小房间,毛比来为此增加了一笔可观的收入。

希尔顿将此称作“装箱技巧”,后来在许多旅馆内都采用过这种方法,即使是在他获得纽约最豪华的酒店“华尔道夫”以后,他仍然念念不忘这个成功的经营之道。他这样总结这条经验:“使每一寸土地和空间都

长出金子来。”在毛比来他还有一条经验：资金+严格的管理=高效率的工作。他手下的职工工资是根据服务表现、顾客意见和部门领班的考察确定的，晋级的职工一律从优秀服务员中选拔，这种团队精神使全部工作人员具有较大的工作热情。于是毛比来的利润迅速上升，成为席斯可旅馆业中的明珠，那里的人们几乎无人不知毛比来和希尔顿的。

然而，希尔顿在毛比来苦心经营5年后，出人意料地将经营权交给了他的一位朋友，自己毅然前往德克萨斯州最大的石油城华斯堡和达拉斯城再创新产业了。对于他的这一举动，别人都难以理解，而希尔顿自有他超乎常人的见解。对这位胸中藏着大抱负的企业家来说，毛比来太小了，席斯可太小了。

当他在这三个石油城都拥有了自己的旅馆后，希尔顿决心单独作一次价值100万元的生意，开始用他所有的精力筹建高耸入云的希尔顿大饭店。这要冒很大的风险，当时他自己的全部财产约10万元。希尔顿运用他的全部智慧与地产商、银行家、投资者逐一周旋，1924年，希尔顿大饭店终于破土动工。这一年，希尔顿38岁，遇上了他心爱的姑娘玛莉。

由于资金周转不灵，建筑费用越来越贵，工程接近尾声时希尔顿已将资金用得精光，到了山穷水尽的地步。希尔顿的智慧再次挽救了他。他找到了地产商，请求对方将建筑物收回去，使它顺利完工，然后再租给自己经营。原来签订的协议是租用土地99年，以物业来抵押，每年租金3.1万元，并且取得了以土地为抵押向银行贷款的附加条件。这实际上是一个很美丽的连环套，希尔顿自然是最大的受益者。地产商听了

希尔顿的建议后大喊大叫起来，但在希尔顿耐心细致的分析后，地产商又觉得这是个挺不错的主意，他同意了。双方又一次达成协议，地产商答应补足欠款使饭店完成，希尔顿也重新签了年租金为10万元的饭店租用合同。1925年8月，第一座希尔顿大饭店顺利落成。举行了隆重的揭幕典礼，希尔顿与玛莉的婚礼也在不久举行。

此后，阿比林希尔顿、马林希尔顿、圣安吉罗希尔顿等等大型饭店一座座相继落成，希尔顿家庭以每年增加一位新成员的速度迅速扩展着。1929年，希尔顿筹划建筑更大的饭店“艾尔帕索希尔顿”，拟定耗资175万，这是希尔顿跳出德州向更广阔领域发展的重要一步。这时经济大萧条的阴影已经开始笼罩美国，希尔顿正是利用这种普遍的危机感使大饭店的造价达到了历史上最好的水平。大萧条果然铺天盖地而来，不再有为发财而南来北往的客商，旅馆业是大萧条中率先受影响的行业，希尔顿当然也不能幸免。收入锐减，而地租、贷款利息、捐税等各种帐单如雪片一样飞来。希尔顿在这严峻的形势面前显示出超人的经营才华，经过几度周旋，终于免于破产，渡过危机，战胜了大萧条。

60多年的奋斗，希尔顿创造了辉煌的业绩。在他1979年辞世前，希尔顿集团已经拥有了210座大厦，每年能招徕数以亿万计的旅客。

“自信心和工作，这是成功的诀窍。”92岁的希尔顿临终前这样谆谆告诫他的次子、继承希尔顿王国经营权的威廉·巴伦·希尔顿。

(上接第47页)

藏。一面极度炫耀，一面又极度退缩，心理上的虚弱、不平衡可想而知。

真能藏得了吗？如果真有剧盗将至，小偷飞临，战火延移。不需要什么大举动，只消把楼下侍奉的下人吓散，哪还有什么饭供楼主每顿用绳子吊取？密室里纵然装备着当时很先进很时髦的洋风炉，又能熬得了多久？能象我当年做知青那样在洋风炉上一煮就煮十年饭菜吗？从这点来看，最高明处便也是最薄弱处，最巧妙处也是最拙劣处。在战栗中，半饥半饱中度年如日的楼主，守着那么一大堆既不能果腹，又不能蔽身的字画、古玩、珍宝，他感到了财富之累吗？他明白自

己实际是扛上了“福、禄、寿”桎梏，成了雕花大楼的囚徒吗？

从密室里张贴的文字说明中看到密室似乎有不少轶闻秘录，但实际打听下来我却没有找到什么，似乎主人也没有在里面真正住过。那么他建造密室是神经过敏，是跟人学样，还是为防患于未然？未必！若真如此，密室今日何以能向游客敞开？楼主又何以不知踪影呢？

欣赏《红楼梦》中“赤条条来无牵挂”一说。赤条条既是人本来面目，那么我们对财富也该磊落些、坦荡些——不要有什么密室！