

40岁开始“做一行爱一行”
67岁坚守岗位成酒店“招牌”

上海滩最老 “迎宾爷叔” 的传奇人生



在平凡的岗位上成为传奇，黄永年笑着说：“其实没有什么秘诀，就是用心和真心的问题。”

青年报记者 吴恺 摄

小人物

这个世界上，有一些人，即便在最平凡的岗位上也能做到令人刮目相看！上海老爷叔黄永年就是其中之一。

梦想当空军却成为国企的检测员，40岁在别人的不解中扔掉“铁饭碗”到外企做保安，42岁从保安直接调任成为五星级酒店礼宾领班，25年间凭借真诚和用心的服务成为酒店的“特色招牌”……黄永年的人生就像一本外表不起眼、内容却很精彩的书，不但记录了这座城市的变迁，也彰显着上海“老克勒”的气质。

青年报记者 刘春霞

“面试完后，我在酒店里到处走，一进大堂，就看到他带着很友善的笑容在那里，整个人让人感觉非常舒服，那一瞬间我觉得，有这样员工的酒店一定很好。”

在上海波特曼丽嘉酒店，提起Nick Huang，无论是新员工还是“老人”都知道：哦，就是那位“迎宾爷叔”！

一副无框眼镜，一头乌黑且一丝不乱的头发，一身帅气的西装，67岁的黄永年给人的第一印象就是温文尔雅、风度翩翩，而那挂在嘴角的真诚微笑，更是让人如沐春风。

“Hi, Nick, How Are You?” “Very Good! Thank You Very Much!” 在酒店大堂，酒店的外籍总经理和黄永年熟络地打着招呼，这一刻让人觉得，眼前的这位爷叔应该是住在酒店的一位“老克勒”而不是酒店员工。

黄永年的工作职责是在大堂的区域内，迎来送往每一位客人，“我们这边的大堂比较靠里边，客人进来以后，我要观察他们是否需要帮助，并把他们介绍到前台。”因为上班时活动的区域多在大堂电梯附近，因此每一位上下电梯的客人第一眼看到的总是这位彬彬有礼、脸上随时挂着微笑的爷叔。而当遇到电梯插卡不会用或有什么问题需要询问时，第一时间上前提供帮助的也是这位爷叔。

来自香港的Connie是6月5日刚刚加入波特曼酒店的一名新员工，她坦言，来酒店面试时，正是这位“迎宾爷叔”让她对酒

店留下了非常好的印象。“面试完后，我在酒店里到处走，想看看这里的服务氛围怎么样，结果一进大堂，就看到他带着很友善的笑容在那里，整个人让人感觉非常舒服，那一瞬间我觉得，有这样员工的酒店一定很好。”

被黄永年的魅力“征服”的不光是酒店的员工，还有一批又一批的客人，很多客人因为他成为酒店的“回头客”，甚至有的客人来上海时非波特曼不住。

“有一个美国客人叫米歇尔，很直爽，每次来酒店我都和她聊得很好，后来她只要来上海，就住我们酒店。”黄永年说，有一次米歇尔和同事来上海出差，同事们都住在另一家五星级酒店，只有她坚持住到了波特曼，“她明确跟我们酒店的外籍老板说：‘我选择住在这边是因为Nick!’”

在很多客人和酒店员工眼中，Nick Huang就是酒店的“特色招牌”。

“这个部门对英语要求很高，部门里的员工都是大学生，可是我英语不好。”
“那时候我女儿也在学英语，所以我就跟她一起学。”

生于1950年的黄永年是土生土长的上海人，小时候的梦想一直是当空军。初中时，他去参加了空军选拔，体检等环节全部通过，但却因为家里人不同意，最终与空军梦擦肩而过。这也成为他至今的遗憾。

中学毕业后，黄永年进入一家国有汽车配件厂当检测员，一直干到了1990年，40岁的他开始想到外面闯一闯。当时南京

西路一线的地段被称为发展迅速的“金三角”，黄永年把“落脚点”选在了这里，并应聘成为上海商城的一名保安。

从国企的检测员到外企的保安，在很多人眼里，黄永年是扔掉了“铁饭碗”，父母对此也是非常反对。但这一次，黄永年打定了主意。

到上海商城工作后，因为年龄偏大，黄永年做的是最低级别的保安，但三个月后，他就被外籍老板直接提拔成了最高级别的保安，连升了四级。“当时公司里也有不少看法，但老板跟他们说，这个员工，所有客人对他反映都很好，无论是礼貌还是微笑，你们没有，所以我升他。”

一年以后，黄永年从上海商城的保安转为波特曼酒店的保安。又干了一年，1992年3月，在他完全不知情的情况下，驻店经理把他调到了礼宾部做前台，并且直接升他为领班。“当时他对我说，已经观察我好长时间，认为我适合这个职位的工作。”

但此时黄永年的心情却是忐忑的：“这个部门对英语要求很高，部门里的员工都是大学生，可是我英语不好。”从没学过英语的黄永年开始了自学。当同事与外国客人交谈时，他就在一旁认真听，哪些句子很关键，先默默记下来，回家背熟，上班时再尝试着运用，“那时候我女儿也在学英语，所以我就跟她一起学。”

经过坚持不懈的学习，很快黄永年的英语口语就非常地道，和外国客人交流起来毫无障碍。不但如此，他还自学了其他多种外语，能用八种语言跟客人问候、打招呼，“有时候听到客人聊天，知道他们是哪个国家的人，然后我就用他们的语言去打招呼，他们会感觉很亲切，距离一下子就拉近了。”

“其实没有什么秘诀，就是用心和真心的问题。我这人从小就爱笑，一般给人的第一印象比较好，服务行业第一印象很重要，所以这一点我比较占便宜。”

迎宾的工作看似清闲实则很辛苦，上班8小时一直是站着，而且每天的工作内容就是迎送

客人，一般人做不了多长时间就会觉得枯燥。但黄永年却在这个岗位上干就是25年。

“其实没有什么秘诀，就是用心和真心的问题。我这人从小就爱笑，一般给人的第一印象比较好，服务行业第一印象很重要，所以这一点我比较占便宜。”黄永年笑着说道。

“有些客人性格外向，你直接称呼他的名字他会很高兴，但有的客人就不喜欢别人直呼其名。”黄永年说，对待不同性格的客人就要用不同的方法，“有的客人虽然你去帮忙的时候他会说‘不用’，但如果你不去帮忙他又会不高兴，所以要第一时间让他感受到你愿意为他提供帮助，这其中的分寸要拿捏得恰到好处。”

“人家都说做一行怨一行，我不是，我喜欢这个岗位。”
“很奇怪的，我在家里没有酒店精神好，只要工作服一穿，感觉就来了。我现在就是在挑战年龄。”

25多年迎宾岗位的淬炼，让黄永年有了炉火纯青的“看山水、轧苗头”的功力，一个客人走进来，他只要看一眼，做出的判断就基本错不了。不过，真正让客人对黄永年留下深刻印象的并不是这种“看山水、轧苗头”的能力，而是他真诚而又用心的服务。

比如，住酒店的客人总少不了去机场乘飞机，如果一个客人向黄永年打听怎么去机场，他只要知道航班在哪个机场、是哪个航空公司的，就能准确地告知客人是在哪座航站楼，乘地铁、机场大巴、出租车的路线和分别需要的时间。“做服务就是要多动脑筋多为客人着想，客人原本想从你这里得到一个信息，你却主动跟他说了两三个甚至三四个有效信息，他自然会对你的服务满意。”

而为了成为客人心中的“百事通”，黄永年平时做了大量功课，“现在各方面的发展都很快，很多信息要及时更新，新鲜事物也要及时掌握，这些都是平时要下功夫的。”

正是这种凡事多为客人想的工作态度，让黄永年在迎宾员这个“小岗位”上做出了“大成

绩”。20多年的工作中，他先后获得过波特曼丽嘉酒店的先进个人、静安区旅游行业先进个人，并拿到了丽嘉集团的黄金标准奖，“这是一个全球性的奖项。”

2010年，60岁的黄永年到了退休的年纪，但对于这个干了将近20年的岗位他很是舍不得，而酒店也不想失去这样一位优秀员工，于是他的工作年限又延长了4年。4年后，黄永年退休，但立即又被酒店返聘，“一天都没有休息。”

如今，黄永年的职位是迎宾主管，隶属于礼宾部，是波特曼酒店专门为他设置的。“很多客人都说，走了全世界很多大酒店，都没有‘迎宾主管’这个职位，上海的其他酒店也没有。”而25年的迎宾生涯也让黄永年结交了世界各地的朋友，“有个美国客人，半年左右会来一次上海，每次来了都会问‘Nick在不在’，见面后就打个招呼聊一聊。还有一些客人，隔了五年、十年甚至二十年又来，见到我会很激动，要拍照留念什么的。”这些都让黄永年很有成就感，也觉得欣慰，“你真心对客人了，客人也会真心对待你。”

黄永年说，之所以67岁“高龄”了还在做迎宾，是因为对这个岗位的爱，“人家都说做一行怨一行，我不是，我喜欢这个岗位，很多人觉得这个岗位很枯燥，但我觉得整天和不同的客人打交道很有趣，这个职业很对我胃口。”

25年的迎宾生涯，让黄永年不知不觉养成了一种谦和、彬彬有礼、温文尔雅的气质，邻居都说他看上去和别人不一样。虽然已经年近古稀，但黄永年还想继续当“迎宾爷叔”，“很奇怪的，我在家里没有酒店精神好，只要工作服一穿，感觉就来了。我现在就是在挑战年龄。”

征集小人物

如果你的身边有绝不渺小的小人物，如果你有不凡的凡人故事想与大家分享，请与本版联系：qnbxiaoren-wu@sohu.com