

嘉西亚：我在为一个城市工作

□晚报记者 徐刚领/文 马健/图



核心提示

“我是在为一个城市工作，而不是为一个人，或者为一家公司工作。”嘉西亚认为，他的工作不仅在郑州国际会展中心，更关系到郑州这个城市的形象。他来到郑州，就是要以自己的专业知识和经验，帮助郑州人实现目标，确保会展中心达到国际化水准。

嘉西亚认为，郑州已经拥有了郑州国际会展中心这样一个杰出的展馆，但是要真正打造成“中部会展之都”，还需要6~7年的时间，还需要郑州在航空建设、市民英文水平、酒店、出租车等方面作出相当大的努力。

“专业与安全”

嘉西亚对于着装很“讲究”。他总是西装、领带，就连头发都梳得一丝不苟，一副职业经理人的派头。并且，胸卡随时挂着胸前，换完衣服也不忘再别上胸卡。对于员工，他也是这么要求的。“我在美国，接受了美国文化，工作时就要穿西装，打领带。”嘉西亚说，他这样要求员工，就是要他们以专业的形象出现，刚开始可能是一个比较高的要求，但是，经过他的一再强调、要求和提醒，几个月后，员工已经习惯于以专业形象出现。

采访中，嘉西亚经常提到“专业”一词，“专业与安全”是他对会展的基本要求。对于安全，酒店管理出身的嘉西亚深知其重要性，一点也不敢马虎。嘉西亚的翻译、总经理助理王锐说：“嘉总喜欢到处走走、看看，他每天在会展中心巡视的时间，要比待在办公室的时候长。”有一些“习惯”更是让常人难以理解。“有时，他会在凌晨两三点钟从家中赶过来，搞突击检查，看看灯是不是关了，值班人员是否在岗。”

“让贵宾感受到受重视的气氛”

嘉西亚经常找部门经理逐一沟通。有时，他会布置“作业”，限定完成时间，届时，让部门经理汇报、沟通。“嘉总天天布置任务，并且安排得非常详细。”王锐说。

“我很直接，也很严格。如果他们做得好，我会很开心。”嘉西亚说，在日常管理中，他喜欢举例子，通过例子来分析问题、解决问题。

嘉西亚的管理，也有很大的“弹性”。“如果这段时间很严格，那么我会放松一下，然后再严格，再放松。”他也不是那种听不进解释的人。“我会细心地听员工的解释，如果是合理的，我会接受。”

然而，有一件在常人看来并不大的事儿，却惹得嘉西亚大为光火。“有一次，我们要接待一位非常重要的贵宾，我要求打开所有的灯，结果并没有做到这一点。”嘉西亚说，第二天，他非常

生气，就质问员工为什么不按要求打开所有的灯。而员工的解释是，“省钱，节约成本”。嘉西亚说：“接待这样高规格、高级别的贵宾，不要考虑成本。就是要让他感受到受重视的气氛，这是最重要的。”因为郑州国际会展中心是郑东新区的标志性建筑之一，经常有高规格、高级别的贵宾来访。因此，嘉西亚对于各种细节花费了不少工夫。

去年“医博会”期间，第一天闭馆之后，人流的疏散时间长达1个半小时，嘉西亚亲自穿上反光黄马甲到现场组织疏导人流，此举给大家留下了深刻的印象。“我这样做，就是告诉员工，连我都可以做的事儿，他们也能做，他们必须关注细节。我希望客人明白，虽然他们离开了会展中心，但是，从展馆到市中心的距离，同样是我们的服务范围。”嘉西亚一本正经地说。

“最大的收获是中文进步很快”

去年5月21日，郑州香港会展管理有限公司与郑州国际会展中心有限责任公司正式签订协议，托管经营郑州国际会展中心。郑州香港会展管理有限公司的投资方为香港展览会议场地管理中国有限公司和上海国际展览中心有限公司，它们均有着与世界接轨的会展管理经验和

丰富的会展资源。

6月初，郑州香港会展管理有限公司的新管理团队正式亮相。香港会议展览中心董事、总经理王礼仕出任新公司董事长；总经理嘉西亚常驻郑州国际会展中心。

“公司对会展中心的团队作了新的调整，香港的培训师也来

此培训，以争取更多的生意。”嘉西亚介绍，从去年至今的这段时间内，他明显感受到团队的进步。“我最大的收获是中文进步很快，目前，可以用中文与员工交流、开会和培训员工。”当然一些专业的东西还需要借助翻译，就像他需要借助翻译——他的助理王锐接受记者采访一样。

“第一个规定就是要求准时”

“我到这儿之后，第一个规定就是要求员工要准时。”在嘉西亚的办公桌上，经常放着一块秒表，这也是他经常要用到的工具。

2月2日上午，郑州国际会展中心的中层述职会上，嘉西亚准备了红黄绿三块牌子，他给每

位中层15分钟的述职时间。当时间还剩5分钟时，他会出示绿牌；当时间只剩2分钟时，他会出示黄牌；当时间到时，他会断然叫停，述职就此结束。

显然，嘉西亚像大多数西方人那样，对于时间有严格的要求。

现在，他的部下已经习惯于快节奏的工作状态。“每天早上的晨会，他都会拿着秒表掐一下，看是否有人迟到。”王锐说，在展会期间，嘉总也会掐着秒表，看客人离开展馆之后，多长时间才能等来一辆出租车。

“我不会考虑关系，但会顾及员工面子”

虽然生长于美国，但是，近20年的中国职业生活还是给嘉西亚带来了许多改变。“中国人的工作方法与美国人有很多不一样的地方。”嘉西亚说，在美国工作时，上班期间看报、喝咖啡是会被开除的，而在中国反而会得到晋升。在美国人看来，工作晋升需要付出更多的努力。嘉

西亚认为，本地的领导管理员工时，经常要考虑关系、面子等因素。“我不会考虑关系，但是，在工作中，我会顾及员工的面子。”

“对我而言，工作和生活是放在一起的，没有工作就没有生活。”嘉西亚很享受目前的工作。“我的工作非常好，会展中心是

非常杰出的建筑，郑州也非常干净，很不错。”周六，他会和儿子们一起看《蓝猫》的DVD，或者带着家人到河南博物院、森林公园、动物园等地方去玩。“在郑州的任何地方，我都有安全感。”王锐介绍，嘉总很喜欢吃郑州的烩面，最“情有独钟”的就是油炸花生米。

打造“中部会展之都”需要6~7年

总投资22亿元的郑州国际会展中心，设施在中国堪称一流。运作一年来，取得了不菲的业绩，接待人次共约150万。事实上，郑州国际会展中心已成为郑州的一张新名片。

嘉西亚说，2007年，已经有一半以上的时间被预订了，其中就包括4月下旬举行的第二届中部博览会。他认为，郑州国际会展中心在中国绝对处于一线水平，是一个杰出的展馆。“我们需要的是更加广阔的市场，目光不仅放在国内市场，更要开拓国际市场，做国际上的生意。”他说，郑州有交通区位优势，特别是铁路、公路。“我们的工作也得到了政府的大力支持，这些都是优势。”

“然而，航空方面不够发达，外宾需要飞到北京等地，再转机

才能来到郑州。”嘉西亚说，整个城市的英语水平也需要提高。否则，外宾到机场，会英文的人少，其交流都是问题。出租车要干净，服务要专业。酒店等配套设施也要跟上。

一个月前，嘉西亚在郑州发起成立了一个英语俱乐部，目前有成员15人，全部都是中国人。该俱乐部每个人只用英语讲话。其目的就是提高大家的英文水平，让年轻人能够在公众面前成为一个演说家。“其实，很多年轻人的英文不错，但是他们不会演讲。”

“郑州把注意力放在会展经济上是非常正确的。”嘉西亚说，要真正将郑州打造成“中部会展之都”需要6~7年时间，这个目标的实现要依赖于郑州整个城市的发展。