

# Fragonard，天使與魔鬼並存的香水帝國

## ——巴黎香水博物館實習經驗分享

陳品元

清風徐徐，在18°C的氣溫下疾走倒也涼爽，2015年六月，邁開步伐加入早晨九點的尖峰時刻，與其他上班族一同沒入地鐵那如巨獸般吞吐人群的入口，開始我在Fragonard香水博物館的實習生活。

故事要從2015年初說起，身為師大歐文所的學生，有幸能夠參與雙聯計劃到法國昂傑大學（L'université d'Angers）進修，在2015年一月拖著沉重的行李箱抵達法國，正是寒冷而晦暗的季節。隨著課程的進行，白晝在三月逐漸延展成一片花開的動人光景，班上同學們一個個都找到了實習機會，例如前往冰島的旅行社，學習如何行銷如冰窟探險等極限活動；或在南法坎城的五星級酒店學習人事管理與溝通協調等技巧；或在宜人小鎮的有機葡萄酒莊，發揮創意拓展觀光與銷售範疇……而我的法語能力還只是小學生水平，投出的履歷要不石沉大海悄然無聲，要不是客氣的婉拒，正當焦急，同為歐文所學姐的Joanna問我：要不要試試看巴黎的Fragonard香水博物館？

搜尋相關資訊後發現，Fragonard的前身是由調香師Claude Mottet於1841年開創的香水工廠，為紀念南法格拉斯（Grasse）著名的畫家Jean Honoré Fragonard，自1926年由Eugène Fuchs家族接手管理後即以Fragonard為名繼續發展，至今仍是家族經營，鮮少大力行銷、亦不出口產品到其他國家，完全靠著自身香氛產品的獨特魅力開拓香水帝國，至今已成為法國香水界的知名企

業。除了總部格拉斯的香水工廠與博物館外，在巴黎、馬賽、尼斯、坎城等大城市也都有工廠、博物館、商店分佈。在身為國際觀光與商業、藝術與時尚之首都巴黎，尤其是老佛爺百貨與春天百貨鄰近的購物熱點巴黎歌劇院（Palais Garnier; L'Opéra de Paris）周邊，Fragonard已擁有兩間含商店的小型博物館，2015年九月第三間博物館也將竣工，企業領袖Agnès Costa-Webster女士日前更是榮獲由法國政府頒發的榮譽軍團騎士勳章（Chevalier de la Légion d'honneur），表揚Fragonard在發展香水產業及推動觀光產業結合方面的傑出表現，Fragonard香水公司的成功，由此可見一斑。

滿懷期望的投出履歷，在五月中旬後接到面試通知，與主管面談後正式簽下實習合約，在六月中旬於巴黎的Fragonard博物館（Scribe分館）（圖一）開始實習生活。面試當天正好遊客不



圖一：Fragonard博物館（Scribe分館）主要展廳。

多，得以慢慢欣賞室內設計及展覽品，主管也請一位中國店員導覽介紹，得知Scribe分館是Fragonard三座博物館中歷史較悠久的一座，1860年代落成的建築，由加尼葉的學生Lesoufaché建造，室內充滿拿破崙三世時期風格設計，柔美的雕飾、燦爛的水晶吊燈、優雅的繪圖，與展覽品的精緻華麗相互呼應，熠熠生輝，讓我對實習生活充滿期待，能在這麼優雅的環境中學習是多麼的幸運！但當時那位中國店員得知我將成為實習生後驚訝的問我：「妳為什麼不爭取全薪的短期工作合約？這裡的工作是非常累人的！」當下我滿懷疑惑，實習內容不就是向客人介紹展品並銷售香水嗎？感覺並不難呀？

豈料開始實習的第一天，就完全印證了那位中國店員所說不假。因應時下的觀光產業發展，Fragonard與許多國家的旅行社合作，將Fragonard博物館列入旅遊行程之中，尤其中國遊客團體是近年來Fragonard的目標客群，所以每天幾乎都會有數十團中國遊客預約導覽，而團體遊客數量往往都是三十人至五十人不等，來自中國各個省份、各個年齡層，也就意味著文化及教育水平有所差異，再加上中國團的行程安排總是非常緊湊，有時領隊甚至就直接表明了只有十五分鐘可以參觀，想要直接購物！因此中國遊客在博物館



圖二：筆者（左一）與同事於銷售處為遊客解說香水成分並進行試香活動。

中聒噪喧嘩、四處亂竄、或是在聽講解時滿臉不耐、面無表情等情況層出不窮，如何掌控現場的情況、使其他遊客參觀品質不受影響就成了我們這些身兼導覽及銷售員的實習生／正職員工每天都要面對的Mission Impossible, but we have no choice but to make it possible！（圖二）

實習第一天回家累到像被狂暴的海浪打過，工作八小時都處於站立狀態、要不時提高音量講解以蓋過遊客的喧嘩（多麼困難！一個人的聲音要挑戰三四十人的聒噪！）請遊客保持安靜，尤其是博物館樓下的銷售處，形容它為「戰場」一點也不為過—流程是請遊客試聞約四到六種不同的香氛，然後介紹相關護膚產品，最後講解價格與優惠，看似簡單，但實際上許多遊客會分心先去觀看其他產品，再回來反覆詢問同樣的問題：妳剛剛說這是什麼香味？裡面含有什麼成分？多少錢？即使專心聽講到最後也決定要購買產品，許多中國遊客就會開始「盧」，要我多送贈品、再多給折扣……，甚至曾經遇過一位中國大媽，即使我已經解釋優惠與折扣都是公司制式規定、我無法再多送任何贈品，她仍然反覆十幾次：「沒關係嘛！妳就多送個包或多打點折，公司不會發現的啦……」，最後她發現這招不管用，竟惱羞成怒說：「妳這麼就這麼死腦筋，都不會讓顧客高興！不買了！」而我也只能微笑的說：「謝謝您的指教，祝您在巴黎玩得愉快。」雖然在博物館裡面總是笑嘻嘻的，但一回到住處眼淚撲簌簌的止不住，這與我想像中的「實習」相差太多了一整天接待的大多是中國遊客，怎麼加強我的法語？導覽與銷售都是曾接觸過的工作，我能學到什麼新技能？雖然美名「實習」，但主管並不因為我是實習生就有優惠待遇，工作內容不僅與其他人一樣，有時甚至做得更多（例如中國店員只需進行中文導覽，而我不僅要帶中文導

覽，還因為主管知道我英語表達流暢所以也指派我進行英語導覽，於是整整八小時除了休息一小時午餐外，幾乎沒有喘息的時刻），但我所領的實習工資卻僅是其他全薪員工的三分之一，在物價高昂的巴黎，我怎麼負擔開銷？

幸運的是，我總是有家人、師長及好友的鼓勵和支持，連同事都同情我的處境，甚至幫忙擬好法文講稿鼓勵我去和主管溝通，看看是不是可以更改契約成為全薪的短期工作合約（*contrat à durée déterminée*，簡稱CDD）。實習滿一星期後，我立刻和主管討論此事，豈料平日笑臉迎人的主管此時卻沉下臉說：「我沒辦法現在立刻幫妳更改，妳做完五個月實習我們再討論。」依據以往與法國人打交道的經驗，柔和、平靜且不露出一絲情緒的堅持下去才有可能成功，我以有限的法語表達我發現自己所做的實習內容根本與全薪員工無所差異、實習的薪資無法負擔我在巴黎五個月的生活開銷等等，主管僅僅回答：「我會觀察妳的表現，之後再談！」便轉頭示意我離開。走出主管辦公室，眼淚又不爭氣地流，總是心高氣傲、對自己能力滿懷信心的我何嘗聽過「我會觀察妳的表現」這樣充滿質疑的語句？但也是這樣的處境當頭棒喝般的敲醒我：以往太過驕傲，此刻正是好好看清自己不足並加強能力的時機，現在的委屈是上天賜予的禮物，克服這個難題，未來就不會再遇到相同的困境。

將心中的負面情緒拋開，擦乾眼淚好好地審視現況：我依然是相當幸運的，因為Fragonard博物館雖然是壓力及疲憊程度巨如魔鬼考驗般的修羅場，也是個充滿香氛與香水知識的天使眷戀之地。例如博物館裡的員工來自世界各地：法國、波蘭、日本、俄羅斯、中國、葡萄牙、西班牙、愛爾蘭、菲律賓……等等，每個人都能流利的使用至少兩種語言，甚至有位還是大學生的法國同

事能夠流利的使用日、法、英、西四種語言，接待義大利遊客也不成問題，讓我大嘆後生可畏！周遭這麼多厲害的同事讓我更加努力學習、希望能追上他們的腳步，從同事們身上學習待人處事及接待遊客的方式、甚至和同事們練習法語就成了工作中的樂趣；除此之外，帶領遊客進行導覽難免會遇上遊客發問，也因此有機會督促自己不斷擴充與香水產業相關的專業知識，例如：

### （一）香水的製作過程：

就所查詢到的資料顯示，古埃及人是最古老的香水製作者，他們會採集新鮮花瓣，將之加入洗淨並加熱融化的動物脂肪之中，每日更換新鮮的花朵，反覆數次使脂肪吸收花朵的香氣成為香膏。現代則普遍使用蒸餾法，將水加熱至沸點，使蒸氣將花朵中的香氣及油脂帶出，冷凝後即可得到純精油及蒸餾水，純精油接著與酒精及其他化學原料依比例調和成香水，蒸餾水則可用於護膚產品、香氛產品及料理之中，為料理增添香氣。

### （二）香水的等級與使用方式：

香水的等級依照內含純植物精油的含量比例分為四種等級，且等級基本上都以法文做標示，如：一瓶一等品香精（*Parfum*）含有約25%到30%的精油、持香時間大約六至七小時；二等品香水（*Eau de parfum*）含有15%的精油、持香時間大約四到五小時；三等品淡香水（*Eau de toilette*）含有8%到10%的精油、持香時間大約三至四小時；四等品古龍水（*Eau de cologne*）僅含約5%的精油，持香時間大約二小時。因為香水等級有所差異，使用方法也不同，如古龍水及淡香水可以大面積地噴灑全身與頭髮，或噴灑在空中再走進這「香水雨」之中，而香水及香精則只需噴灑數滴，並輕拍在手腕上、頸脖、膝蓋後方與腳踝



處；男士則僅需噴灑於手腕及腰間即可，是低調中帶有優雅的使用方式。

### （三）香水的成分及挑選方式：

香水的香氣來自各種植物甚至動物分泌物，前調（note de tête）是香水給人的第一印象，通常是水果香味如蘋果、檸檬、佛手柑、草莓等等，經過十五至二十分鐘後，香水的中調（note de Coeur）逐漸顯露，通常是花卉香味如玫瑰、茉莉、紫羅蘭、小蒼蘭、梔子花等等，這也是香水的核心、香水「個性」之所在，香氣持續二至數小時後進入基調（note de fond），通常是由雪松木、龍涎香、檀香及麝香等木質香或動物香所構成，香味較為隱約淡雅，卻可持續約數小時甚至整日的時間。香味的喜好是相當主觀的，例如檀香的氣味總讓我昏昏欲睡，但有位同事相當喜愛檀香，檀香也更加突顯她的大器與穩重。因此挑選香水最好的方式是先查詢香水的成分，而後親身體驗，將香水於手腕處輕輕拍點，然後至通風的地方活動，等待數小時讓香水的層層芬芳盡情蘊露，隔日再決定是否購買。

除了無形的知識，因為Fragonard第三座新博物館正在興建，身為實習生的我時常被派去工地幫忙而有機會實際接觸古老的收藏品，例如觀察路易十四太陽王的焚香爐、19世紀的香水廣告標籤、海外交易香料契約正本，並親自嗅聞傳說中三賢者送給初生耶穌的禮物「乳香」及「沒藥」……等等，轉換心境後，實習生活也就更加輕鬆愉悅，私底下甚至與自己玩起遊戲，觀察遊客的外表、言談與行為舉止，藉此推測他們喜歡什麼樣的香水，以女性為例，珠光寶氣、優雅的貴婦通常會對玫瑰及紫羅蘭的馥郁表示好感；活潑的女性則偏愛如草莓、水蜜桃、香草等甜美的果香；個性前衛、打扮中性的女性容易被木質香調沉穩中帶點辛辣的氣息吸引；低調優雅的鳶

尾花香及百合花香則剛好適合安靜內斂、甚至帶點害羞的女性…人與香水的奇妙互動，是極為有趣而神祕的。我熱愛香水，這份熱情或許也稍微能夠傳達給前來參觀的遊客，慢慢的，許多團體在聽完講解後會給予熱情的掌聲、甚至主動在主管面前稱讚我導覽的非常好，還有一位中國奶奶在挑選完香水後摸摸我的臉頰說：「真是謝謝妳，小姑娘，我終於找到最喜歡的香水了！希望妳在這裡的生活一切順利，以後嫁個好老公！」當下真是感動無比（並且對於好老公這件事笑開懷）！於是實習生活縱然疲憊，回家時也是帶著滿足的心情。就在實習生涯經過一個半月後，負責協助行政事務與調派導覽人員的法國同事突然和我說：「Rebecca，以後妳要開始為法語團體遊客導覽了！」一聽驚嚇萬分，因為我的法語程度雖然在實習期間已經進步到可以接待法國遊客，但要進行完整的導覽及以法語回答遊客千奇百怪的問題還是不可能，正當我焦急的向她解釋我能力不足時，她笑咪咪的說：「那妳最好趕緊加油囉，因為主管覺得妳表現良好，下個月開始要幫妳改契約，改成短期全薪的CDD契約了！」當下我嘴巴張的老大，不可置信，看著法國同事笑得更加開懷，我才終於意識到，自己的努力總算有了好的結果，滿心激動，吐出口的卻只是顫抖的：「謝謝！我的天啊，太感謝了！」

早晨的微風總是宜人，2015年八月，與其他上班族一同邁開步伐加入早上九點的尖峰時刻，地鐵那如巨獸般吞吐人群的入口如今成了愛麗絲夢遊仙境的兔子洞，帶著愉悅的心情、與不知今日會遇到什麼樣有趣遊客的期待，開始我在Fragonard香水博物館的工作生活。

（本文作者為國立台灣師範大學歐洲文化與觀光研究所碩士生）