

全球服務新趨勢：值得尊重與自重的專業—頂級 VIP 管家

林棋凡

這是發生在美國的一個真實故事：一個風雨交加的夜晚，一對老夫婦走進一間旅館的大廳想要住宿一晚，但是旅館卻已沒有空房。飯店的夜班服務生無奈地說：「十分抱歉，今天的房間已被早上來開會的團體訂滿了。若是平常，我會送二位到沒有空房的情況下用來支援的旅館，可是我無法想像你們要再一次的置身於風雨中，你們何不待在我的房間呢？它雖然不是豪華的套房，但還是蠻乾淨的，因為我要值班，我可以待在辦公室休息。」這位年輕人很誠懇的提出這個建議，老夫婦大方的接受了他的建議，並對造成服務生的不便致歉。

隔天，雨過天晴，老先生要前去結帳時，櫃台仍是昨晚的這位服務生。這位服務生依然親切的說：「昨天您住的房間並不是飯店的客房，所以我們不會收您的錢，也希望您與夫人昨晚睡得安穩。」

老先生點頭稱讚：「你是每個旅館老闆夢寐以求的員工，或許改天我可以幫你蓋棟旅館。」

這位服務生對這個「承諾」當然不以為意。但幾年後他收到一位先生寄來的掛號信，信中說了那個風雨夜晚所發生的事，另外還附

一張邀請函和一張紐約的來回機票，邀請他到紐約一遊。

在抵達曼哈頓幾天後，服務生在路口與這位當年的旅客見面，這個路口正矗立著一棟華麗的新大樓，老先生說：「這是我為你蓋的旅館，希望你來為我經營，記得嗎？」

這位服務生驚奇莫名，他說話變得結結巴巴：「你是...有什麼條件嗎？你為什麼選擇我呢？你到底是誰？」

「我叫做威廉·阿斯特(William Waldorf Astor)，我沒有任何條件，我說過，你正是我夢寐以求的員工。」

這棟旅館就是 Waldorf 華爾道夫飯店。這家飯店在 1931 年啟用，是紐約極致尊榮的地位象徵，也是各國高層政要造訪紐約下榻的首選。當時接下這份工作的服務生就是喬治·波特(George Boldt)，一位奠定華爾道夫世紀地位的推手。

是什麼態度讓這位服務生改變了他生運的命運？毋庸置疑的是他遇到了「貴人」，可是如果當天晚上是另外一位服務生當班，會有一樣的結果嗎？

揭開頂級服務：管家的神秘面紗

在台灣，許多人認為「有錢就是大爺」，而服務人員就是一門需要受氣、忍受低薪與雇主、奧客羞辱的「沒辦法才去做」的工作，更不可能有甚麼值得努力的職涯目標。但事實絕非如此。

服務業是一門值得尊重與自重的專業。在業界，「頂級管家」就是其中一份具有尊榮感與歷史感的高尚工作。

不論從古至今，在全世界的皇室，從法國太陽王路易十四在巴黎的凡爾賽宮、伊莉莎白女皇二世在倫敦的白金漢宮、明仁天皇在東京的日本皇居或是瑞典、摩洛哥等皇室大廳內，總能看到皇室管家發號司令，來回穿梭於皇親貴族們間，那熟悉但卻又神秘的身影。

2013 年在美國上映的《白宮第一管家》(The Butler)則揭開了管家工作神秘的面紗，在得到多項大獎的同時也讓世人進一步了解管家工作的神聖使命。連美國總統歐巴馬都含淚推薦說：「我感動的不只是在白宮裡任職的那些管家們，也因為那一代才學兼備的人，因當時不公平環境使然，使得他們的成就受限。」

這部歷史劇情片雖然是主要描寫一位管家在白宮的際遇，去詮釋美國公民平權的重要事件，但也間接隱藏著職場生存哲學：歷經七任總統，長達 34 年的白宮管家生涯，他是如何辦到的？原因在於憑藉他於飯店一路習得的端盤上餐服務所受的訓練，被看中而聘

入白宮，人生沒有一段路是白走的，過去不起眼的經驗，或許某天就會派上用場。

無獨有偶地在 2014 年，同樣也以飯店服務業為背景，獲得柏林影展評審團大獎、金球獎最佳電影與被《時代雜誌》評為年度十大佳片第一名的電影《布達佩斯大飯店》(The Grand Budapest Hotel)中，還記得那位對來自各地的客人們的愛好習慣及秘密慾望都瞭若指掌，衣領上掛著吸引目光焦點的「金鑰匙」(Les Clefs d'Or, Golden Key)的禮賓司(Concierge)古斯塔夫嗎？

在談金鑰匙之前，一定要對 Concierge 這個字先行了解，因為金鑰匙通常是由隸屬於禮賓司，具有豐富多元經驗、精通 2~3 種語言、善於處理各式問題及突發狀況、卓越領導統御與規劃統籌能力的部門主管候選人當中，再經過非常嚴格的層層關卡而篩選產生的。

Concierge 此字於古代有泛指財務保管者與鑰匙掌管人的意涵。在 18 世紀，Concierge 的主要任務就是擔任皇室貴族的私人管家。而在國際頂級五星級飯店集團中，選拔總禮賓司(Chief Concierge，通常具備金鑰匙是必要的任職條件)是非常不容易的事情，因為他(她)通常是飯店頂級精緻服務之指標，也是飯店內所有管家們的精神領袖，必須要帶領所有飯店相關服務人員提供最頂尖與貼心的服務。

而英文中的 butler(管家)一詞起源於古法語詞 *bouteillier*，意為「拿酒瓶的人」。事實上，管家最初正是負責倒酒的，後來逐漸演變為酒窖的管理者。通常我們所認知的管家無不以英式管家馬首是瞻，因為英式管家服務已經成為服務的經典。但是管家的起源是在法國，只是老派的英國宮廷更加講究禮儀、細節和奢華，將管家的職業理念和職責範圍按照宮廷禮儀進行了嚴格的規範，所以現今的管家培訓課程承襲英式管家的服務精神規劃。

所以，英式管家享譽世界的最初，只有世襲貴族和有爵位的名門才能享受。英國將生活變成了一種藝術，並且通過英國管家這一存在讓其影響各個國家。這也是大英帝國留給世界的一大文化遺產。

目前，管家服務已成為體現國際頂級飯店高品味、高品質、個性化服務的標誌，並在五星級飯店中日漸時興。

台灣興起 VIP 服務風潮，背後商機無窮

現今消費者意識形態高漲，興起一股頂級 VIP 服務風潮，「高級管家」也從飯店業走入豪宅，幫豪宅主人打理奢華生活，享有飯店式服務的尊榮，這個名詞也從陌生到漸漸為社會大眾所熟悉。

但豪宅服務不等同飯店，豪宅主人身價非凡，極重視隱私與安全，因此擔任此一工作者必須經過嚴格挑選，身家清白、個性潛沉嚴

謹、守口如瓶、儀表看起來舒服、態度好的人格特質外，還需要具有敏銳的觀察力。豪宅私屬管家是一門專業，因此除了基本修為之外，還必須不斷自我提升頂級服務知識，熟稔各種正式禮儀、名菜佳餚、名酒及雪茄收藏，甚至藝術品的收藏保養、流行時尚...等。

頂級 VIP 服務的專業培訓與認證，因市場需求大增，在國際間取得發展的優勢。而全亞洲第一個專業管家的國際級培訓單位(與法國、英國、荷蘭、澳洲、美國、日本、中國、港澳、新加坡等國之頂級 VIP 服務之相關產官學界合作)：「中華國際頂級 VIP 管家協會」(International Chinese Top VIP Butler Association, ICTVBA)，已於 2017 年成立，為臺灣第一個管家專職培訓機構。

頂級服務的專業培訓與認證，因市場需求擴大，在國際間取得了發展的空間與潛能。而在泛亞太地區，隨著亞洲國家的崛起，其中最亮眼的是具備與日俱增影響力的中國，加上台灣政府目前欲推動之南向發展政策，在此區域之國際頂級五星級飯店集團與富豪們，對相關頂級服務的需求明顯大幅增加。

所以可預期的在不遠的未來，不論是在此地區的專業管家人力派遣，或相關頂級接待服務之專業培訓需求，將會成為具有重要影響力的新趨勢。

頂級 VIP 管家需具備抗壓性、敏銳度、和體力佳的特質，必須將服務技巧熟練到成為

直覺反應，時時保持與雇主有相同的頻率互相溝通，使命必達。即使真的力有未逮，亦須提出能讓業主接受的其他可行之替代方案與實際配套措施。

隨時待命的頂級 VIP 管家，基本素養是要具備廣泛的知識，就像一把可以解決所有的難題、擁有廣泛知識的萬能鑰匙。不夠機靈應變、沒有足夠專業經驗的從業人員，很難勝任這份工作。

此外，還必須留意及尊重業主不同國家、種族、宗教與文化的特性。一位充滿服務靈魂的頂級 VIP 管家有如偵探般蒐集資訊，任何細節都須徹底落實在日常生活中(食、衣、住、行、育、樂等)，並致力將頂級服務之精神發揮到淋漓極致。基本上隨傳隨到，對所服務的對象守口如瓶，嚴守誠信原則。具備危機處理的意識與能力，在時間管控與跨部門或人際溝通上，也必須游刃有餘地處理每一件突發狀況。

然而客人是流動的，品味會成長變化，因此必須要有個人專屬的服務秘笈，客製化服務、進退得宜滿足客戶的偏好，這才叫頂級的貼心服務。

若實際了解英國管家學校的教育課程就可以發現，從打掃、烹飪、洗衣服、燙衣服，再到侍酒、擦馬靴、照顧寵物等，幾乎包辦所有雜事，因為管家最重要的工作之一就是料

理家務事，但更深一層的要求則是頂級 VIP 管家形同主人的分身，只是立場不同，要有這樣的認知才能把自己的角色扮演好。

一位真正頂級的 VIP 管家，就像是一位萬事通的 CEO。

隨著五星級飯店趨向精緻、客製化及高端服務需求日增，這些受過專業培訓及嚴格篩選的產業精英，無不竭盡所能運用全球網絡想辦法使命必達，因為高品質的服務就是要「感動人心」，主動比客戶多想一步，更要依據顧客特點及需求，提供量身打造的個人化服務，才有可能把這份專業經營好。同時，也要有自己的服務秘笈，打造自身的品牌價值。

在華爾道夫飯店的牆上，人們可以看到這麼一幅標語：「困難的，立刻辦到。不可能的，多花幾分鐘就可以辦到。」這是華爾道夫飯店為客人提供優質服務的座右銘。

無論是白宮第一管家、鞋店女服務生或華爾道夫飯店服務生，這些真實故事雖然發生在不同時空，但他們的互動中都本著國際人文關懷、平等互惠、相互尊重的基礎，而充滿了人性柔美的光輝，這也正是頂級 VIP 管家所推崇的價值與服務精神。

(本文作者為本會副執行長、R20 綠色基金會台灣主席、太田水素生技工坊股份有限公司執行長)