

法式頂級精緻服務文化之傳承與影響： 金鑰匙Les Clefs d'Or的任務與使命

林棋凡

在消費者意識形態高漲的年代，服務導向似乎已成為一種國際普遍的社會發展趨勢，而為顧客提供量身打造的客製化服務，已成為各個產業在強烈競爭態勢中，脫穎而出的重要方式。還記得2014年，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）中的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的那位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？

其實對熟悉飯店業營運的達人與其相關領域的精英而言，「金鑰匙（Les Clefs d'Or, Golden Key）」這個頂尖卓越的名銜，除了代表著顧客口中廣為流傳且津津樂道的傳奇故事主角外，也是五星級飯店各項頂級服務之最佳品牌代言人。他們其實也是使命必達，無所不能的頂級服務象徵。金鑰匙（Les Clefs d'Or）的進駐，除了成為五星級飯店最優良服務品質的重要保障，也視為對飯店從業人員最崇高的專業肯定。

不過要談到金鑰匙前，一定要先對Concierge這個字做先行了解，因為金鑰匙通常是由隸屬於禮賓司（Concierge）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的候選人當中，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。在拉丁文中「CONSERVUS」，譯為服侍者。就歷史的角度而言，此字的意涵為國王家裡的官員（un «officier» de la maison du roi）。從卡佩王朝（957-996）至路易11世（1461-1483），Concierge就已被派駐在皇宮裡。後來Concierge被指派為維護宮殿的官員，例如：盧森堡宮（Le Palais du Luxembourg）。基本上，在18世紀，Concierge的主要任務，就是擔任皇室貴族的私人管家。在19世紀和20世紀初的公寓樓，尤其是在巴黎，Concierge通常在一樓有一個小房子，並能夠監控所有送往迎來。（Source: Mariotte, P. (1985). Extrait de la Revue Internationale. N°129.）

國際旅館金鑰匙組織（Union Internationale Les Clefs d'Or）的創立，源自於講究精緻服務與品質的歐洲，目前已有86年歷史。西元1929年，由大使飯店（Hôtel Ambassador）的皮耶·昆汀（Pierre Quentin）於法國首都巴黎市所發起創辦。一開始為城市組織，西元1952年發展為歐洲金鑰匙組織，西元1972年才正式成立了國際飯店金鑰匙組織。目前為止，國際旅館金鑰匙組織共有45個會員國，約4,500名會員，而臺灣也於2003年正式加入國際旅館金鑰匙組織會員國，具有國際會員授證權。中華民國旅館金鑰匙協會理事長賴建宏表示，目前會員人數約60人，其中又分為

正式獲頒金鑰匙配戴的正式會員19人、待審核的國際觀察會員41人。要加入金鑰匙協會會員條件相當嚴苛，申請入會的人需具備五年以上的飯店旅館大廳工作經驗，其中，需至少有二年必須擔任禮賓部職位；同時，除專業知識、職能素養外，更需精通2~3種語言；並需有兩位正式會員推薦，經評核後才能入會。

中華民國旅館金鑰匙協會賴建宏理事長表示，Concierge可說是飯店內的「萬事通」，從開門，到大廳櫃檯服務、外幣兌換、抱怨處理、餐廳與旅遊行程諮詢與規劃及運送行李等，都是Concierge的服務範疇。隨著觀光旅遊業興盛與知識經濟時代的來臨，食、衣、住、行、育、樂等基本需求已無法滿足現代住客。Concierge必須懂得依據顧客特點及需求，提供量身打造的個人化服務。其中包含：提供旅遊相關建議、交通資訊、交通工具安排及租借、娛樂資訊、機場接機送機服務、票務、寄放包裹、代收送快遞等諸多細節。Concierge也可說是一種「跨國聯合服務系統概念」，不僅為前往當地的旅客，提供完善優良的服務，更為酒店客人，提供跨城市及國界之代辦與委託事項。

對於五星級飯店而言，亦早已將Concierge視為重要品牌與無形資產來經營與管理。而想要成功扮演好此角色，就得不斷突破自己。每一位禮賓部的Concierge都一定要有自己的服務秘笈，打造自身的品牌價值。然而，在網路發達的年代，年輕一代的服務人員，過於習慣自網路上查詢所有資料。而過度依賴網路資訊的狀況下，讓服務不夠「人性化」、「客製化」。飯店是服務「人」的行業，每位顧客會因為其個性、年齡、國家、文化、職業、宗教信仰等多重因素的差異，而造成在需求端，呈現細緻與多元的獨特

性。而在現代化科技與服務傳統間，還存在待磨合及融入的落差。於新進人員培訓時，應靠系統化的方式提升人員的整體素質與涵養，並朝向強化與飯店前輩間的師徒制學習與經驗傳承目標而邁進。

而Les Clefs d'Or的發起國——法國，為了傳承金鑰匙的優良精神及鼓勵年輕Les Clefs d'Or的在職培訓與進修，自2008年起，國際旅館金鑰匙組織於每年國際年會固定頒發Andy Poncgo Award金鑰匙獎。首先，獲選參與此獎項角逐的候選人，必須先經過特定的嚴格篩選條件，例如：具備正式金鑰匙會員身份，35歲以下，能以流利英語溝通，而禮賓部主管（Chef Concierge）的推薦提名亦為必要且關鍵的步驟。通過初步篩選的金鑰匙，必須再通過兩項考試：（一）通識測驗：主要測試內容以地理與旅館之相關知識及國際旅館金鑰匙組織的歷史為主；（二）通過通識測驗的候選人最後必須通過與Andy Poncgo執委會成員們的面試。最後將依據所有應試者的綜合測試成績，進行擇優頒獎。

曾擔任文華東方酒店（Mandarin Oriental Taipei）的禮賓部經理，亦曾服務於法國巴黎市觀光局並負笈法國取得觀光管理博士學位的筆者深信中華民國旅館金鑰匙協會透過國際重要精英組織的積極參與，讓台灣能逐漸在國際舞台上發光並佔有一席之地，並且在國際外交與觀光及旅館專業領域之多元交流上，做出重大且傑出的貢獻，並致力於讓世界上更多的人發覺台灣寶島的美好與友善！

金鑰匙Les Clefs d'Or從歐洲崛起，在經過八十六年的考驗與淬鍊，目前在國際觀光餐旅相關產業界，具有舉足輕重的影響力。若以提升台灣整體競爭力的角度思考，是否或許值得台灣政府

投入更多實質關注與資源，並透過國際金鑰匙組織的協助，有效率並系統化地培訓觀光餐旅與服務相關產業的業菁英。讓台灣整體服務業的品質與素養能夠大幅提升，符合國際遊客的期待，進而提升台灣的國際形象。並讓這群具國際視野的旅館業精英，接受嚴格扎實的培訓與在職訓練，以及養成終身學習的態度，使其能具備更充足能量替台灣做國民外交。目前協會在積極爭取兩年一度的「國際金鑰匙亞洲區年會」於臺灣舉辦。賴建宏理事長也呼籲，為強化臺灣在國際觀光市場的競爭力，旅館的從業人員或業主都應敞開胸懷，強化多元交流，才能真正做到與國際接軌。



（圖為中華民國旅館金鑰匙協會
賴建宏理事長）

（本文作者為本會副執行長）

賀本會林棋凡副執行長榮獲國際旅館金鑰匙協會的終身榮譽會員認證

林棋凡博士為法國觀光管理博士，曾擔任台北文華東方酒店（Mandarin Oriental Hotel Group）的總禮賓司，負責接待最頂級的貴賓與國際各界知名政商領袖與社會名流。亦曾執教於法國及歐洲最頂尖之觀光餐旅管理學院ESTHUA（Etudes Supérieures de Tourisme et d'Hôtellerie de l'Université d'Angers），並曾服務於法國巴黎市的四季酒店（Four Seasons）與法國巴黎麥肯錫總部(McKinsey & Company)之人資部門及巴黎市政府觀光局之觀光餐旅督導部門，協助巴黎市政府與各公私單位接待亞洲頂級貴賓。

返台後，林棋凡博士曾在國立高雄餐旅大學旅遊管理研究所及國立台灣師範大學歐洲文化與觀光研究所擔任教職，亦曾擔任台灣觀光局、商業發展研究院與台北市政府觀光傳播局顧問及台北市政府觀光餐旅專業類科主任評鑑委員，文化部交流司專案協同計畫主持人等。

林棋凡博士並在頂級國際五星級旅館集團內負責歐洲管家培訓、國際頂級餐旅服務與旅遊行程安排、頂級VIP貴賓接待培訓與其所有相關SOP之規劃與督導評核。林棋凡博士資歷完整，是少數曾服務於台灣及法國的觀光餐旅領域之產、官與學界之專業人才。

國際旅館金鑰匙協會為表彰其對協會與國際觀光與餐旅業的重要與傑出貢獻，特邀請國際旅館金鑰匙協會亞洲區主席Edwin Saldanha親自來台頒授榮譽勳章與證書。