

國際頂級 VIP 管家服務 vs. 歐洲皇室貴族生活美學

林棋凡

在亞洲，許多人認為「有錢就是大爺」，對於第一線服務人員，經常是不理性、不禮貌，甚至常有無理對待案例的發生。而這一種輕視觀光餐旅專業的心態存在，深入究其原因，無非是一方面，這些經濟與權力優勢者，有時有意無意所散發出的階級意識；而另一方面，也不能全然怪罪於那些高端的消費者，畢竟他們通常家境優渥，比一般社會大眾擁有較高品質與高端服務體驗機會。若是服務這些國際頂級 VIP 貴賓們（包含：各國皇室貴族、國際影視界巨星、世界頂級富豪、體育界名人、享譽國際的學術與藝文界菁英，還有各大跨國企業集團領袖等），企業的第一線服務與接待人員（並非只限定五星級飯店與高端餐飲業）若沒有接受過良好培養與訓練，在與這些社會知名人士互動應對時，必定手足無措，膽戰心驚，進而壓力暴增，導致錯誤百出，抱怨頻傳！而「奧客」這一個令一般服務人員傷腦筋的噩夢，也就應運而生了！

現今整體消費意識高漲，消費者普遍要求更高的品質，更個人化與更多元的服務！而他們的服務體驗也比一、二十年前提升，這也是為何，時至今日，那些與一般市井小民看似

無關的頂級服務培訓，已成為全球每個企業提升自身服務品質的關鍵成功要素！

在企業對於服務與接待部分，感到過去成功經驗已不敷使用，而力不從心時，其實有一小群人，在全球服務人員中，佔相當少的部分，但他們的專業知識多元豐富、待人彬彬有禮、態度謙遜溫和，做事情也相當注重細節，他們就是在國際貴族與富豪間，盛傳且耳熟能詳的「British Butler 英式管家」！不過，在此必須特別強調並修正一般大眾的錯誤觀念，英文中的「butler」（管家）一詞，最早是起源於古法語詞「bouteillier」，意為「拿酒瓶的人」。

事實上，管家最初正是負責在國王身邊服事與倒酒、規劃與安排皇宮宴席並在現場直接服務國王的專家，更是國王身邊最受重視與信任的忠心僕人！之後管家更成為了皇宮內最重要的服務團隊的領袖。不過，雖然管家的起源在於法國，但是法式管家的風氣與趨勢逐漸影響了英國的皇室。偏向走傳統路線的英國皇室宮廷更加講究禮儀、細節和奢華，並將管家的職業理念和職責範圍按照英國宮廷的禮儀體系進行了嚴格的規範，進而成為

此行業的行為標準，英式管家也逐漸成為全球管家服務的經典。

因為台灣沒有皇室與貴族，所以對於真正管家的定義、任務與認識，除了呈現普遍不足的情況外，更令歐洲貴族難以想像的是，對於從事管家工作的專業服務人員經常被亞洲富豪誤解，被無辜定義為低階與打雜的家事工人，而不如他們在歐洲皇室貴族的社交與家庭生活中扮演重要的角色。這是一個亞洲人民對歐洲皇室貴族精神的誤解，導致許多菁英人才不願投入管家領域，甚是可惜，我們希望扭轉大眾之錯誤認知，也希望能端正社會視聽。

服務業其實是一門值得相當消費者尊重與專業服務人員自重的專業。在全球領域，「頂級VIP管家」，在歷史發展的起源，指的就是在皇宮裡，那些專屬於國王與王后的頂尖服務人員。他們非常忠誠、專業與謹慎小心，做事亦是相當注重細節並遵守皇室嚴謹規範，也被皇室統治者賦予非常高的信任，更是皇室眾多繁複工作中，一份相當具有尊榮感與歷史感的高尚工作。

綜觀全世界的皇室貴族，不論是全球君王在位最久的法國太陽王路易十四(Le Roi Soleil, Louis XIV)在巴黎的凡爾賽宮、還是近百歲仍在位的伊莉莎白女皇二世在倫敦的白金漢宮、已光榮卸任明仁天皇在東京的日本皇居或是瑞典皇室、摩洛哥皇宮等大廳內，總

能看到皇室管家發號司令，來回穿梭於皇親貴族們間，那親切熟悉但卻又神秘的身影。

在歷史上，管家一詞，根據多方考證，其實最早出現在聖經的路加福音第12章42節：「主說，誰是那忠信又精明的管家，為主人所派，管理他的僕從，按時分糧給他們？」這是引述過去的經典，也奠定管家服務的精髓所在！而從一個現代角度與專業與學術論來詮釋，管家的本質是忠信的，指的是「Loyalty 忠誠」與「Honesty 信實」建構其最重要的人格特質。但管家也是精明的，必須要具備多元知識與技能，這在當時中古世紀是相當不容易的，因為一般平民百姓終身投入農地開墾與耕作，並無機會接受教育，幾乎是接近文盲與無知。而當時能較完整的知識涉略，只有限於宗教與行政領袖，指的是國王與教會體系的最高層領導者——大主教方能有機會。

從古至今，大學可稱為集合多元教育、研究與學術體系之大成，而歐洲與世界上歷史最悠久的大學，就是索邦大學(La Sorbonne)也被稱為巴黎大學(Université de Paris)，而在巴黎大學內，第一個被創設的學術單位就是神學院！從中世紀起，這裡就是巴黎高等教育的中心。巴黎大學(Université de Paris)創立於9世紀，最初附屬於巴黎聖母院(Notre Dame de Paris)。1180年法皇路易七世(Louis VII)正式授予其「大學」稱號，是世界最古老的大學，有被譽為「歐洲大學之母」。

一個皇室管家的養成，教育扮演相當重要的一環！而他不但是在所有在皇宮服務團隊成員中的領導與服務標竿，更需要經年累月的淬鍊，並要通過重重的考驗。在皇宮裡，皇室管家不但具有舉足輕重的地位，同時扮演另一個相當重要的角色，那就是對皇室貴族年輕一代的教育與養成做出非常大的貢獻。對皇室公主與王子們而言，不論從舉手投足、儀態、談吐與用字遣詞、行走姿勢、站/坐姿、鞠躬與行禮致敬、餐桌禮儀、宴會禮儀與社交應對、馬術、射箭與打獵、外交溝通與國際禮儀、服裝穿搭、造型與美學、髮型與裝扮、文學、音樂、外語與藝術涉略、國內與國際局勢的了解等，都是這些年輕皇室貴族們優雅氣質養成的重要學習課題，而管家也成了他們最重要的皇室禮儀與生活美學老師。

現今，台灣與亞太的地區，因為現今消費者意識形態高漲，而掀起了一股「VIP 服務」的風潮，而此現象背後所潛藏的商機，可說是相當龐大與驚人的。真正的國際頂級 VIP 管

家，其實就像一個企業的 CEO。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。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。我們也希望在 2017 年於台灣被創辦的中華國際頂級 VIP 管家協會 (Chinese International Top Grade VIP Butler Association, C.I.T.G.V.I.P.B.A.) 能充分發揮其功能，扮演好核心教育與培訓推動者的角色，將歐洲皇室貴族的正向精神與核心價值(多元化學習與生活美學教育)，為台灣社會帶來另一層次的歐式人文薰陶與馨香。

(本文作者為本會副執行長、國際旅館金鑰匙組織(U. I. C. H.)之國際榮譽會員、新蔓國際執行董事與中華國際頂級 VIP 管家協會理事長)



林棋凡博士(圖右)獲頒象徵國際五星級飯店業最高榮譽，最頂尖卓越服務品質之國際金鑰匙之終身榮譽會員認證與勳章。(資料來源: ETtoday 東森新聞雲)