

2012
伦敦奥运会特别报道

英雄

现代快报

A25 特别呈现

2012年7月30日 星期一

责任编辑:潘文军

美编:张晓雅 组版:杨建梅



拥有一名英式管家(左),成为新贵生活品质的象征。大图为贝斯普克公司官网照片

“楼里站一个英国管家,戴假发、特绅士的那种,业主一进门儿,甭管有事没事都得说,‘May I help you, sir?’一口地道的英国伦敦腔,倍儿有面子!”

这是冯小刚的电影《大腕》里的一段台词。这段台词让全中国人知道了英式管家这个职业,电影里有夸张和讽刺,如今的管家不仅早已不是单纯的服务员,也参与到了伦敦奥运会的接待工作。他们在各大五星级酒店服务甚至担任管理工作。

英式管家到底是什么样的?每天起床后第一件事就是给雇主烫报纸是否只是个夸张的笑话?现代快报记者专访英国领先的管家培训机构贝斯普克公司的负责人萨拉,见识一个真实的英式管家。

□本版撰文 特派记者 沈忱(现代快报伦敦电)



萨拉

相关链接

英式管家 看重中国市场

管家的工作专业且重要,但随着欧洲进入金融危机,这些拥有高素质的“好帮手”不得不寻找新大陆。

“我从事英式管家培训工作已经有十多年了,十年前,我们的业务很多,但从五年前开始,因为英国的经济开始下滑,人们对管家的需求开始减少,我们的业务量也随之下降,学员开始减少。”虽然欧洲市场遇冷,但来自亚洲的市场开始热情召唤英式管家。近3年,贝斯普克公司培训的管家人数开始增长,尤其在今年,公司在前三个月的学员数量已经是去年的10倍,“近几年,来自中东、俄罗斯和中国的市场需求越来越多,一些富裕起来的人们追求生活的高品质。”萨拉表示。

目前,中国市场已成为该公司的重点目标。虽然存在文化差异的问题,但公司会根据符合客户要求的人选对其进行培训并“交货”。但即便如此,这也无法满足来自中国的巨大需求,萨拉说:“短时间的培训仍然无法解决语言问题,但一些客户不需要与管家交流,他们要的就是这种管家服务带来的感觉。”而据萨拉表示,目前一个在中国工作的英式管家,年收入已经能达到6万英镑,也就是60万人民币左右。而同样一个管家在英国,收入则少得多,一年入账3.5万英镑。

管家的工作 烫报纸不是笑话

从Bank station地铁站出来,就到了伦敦的金融中心。正如它的站名“bank(银行)”,这里聚集了世界各大银行和公司,据当地人介绍,伦敦GDP的30%都由此处贡献。而贝斯普克公司的办公室也在此处。

管家其实起源于法国,但在讲究品质的英国宫廷的影响下,英式管家取而代之,成为管家服务的经典和标致。一个有关英式管家的夸张段子十分有名:一个真正的英式管家,在每天起床后为雇主做的第一件事就是把报纸烫平。“这其实并不是个笑话,也一点不夸张。”贝斯普克公司的负责人萨拉表示,“烫报纸除了能让报纸更平整,还能去掉一部分油墨,让客户在看报纸时不会弄脏手。”

管家的培养 要接受77个项目的培训

除了顺从,要成为一个英式管家还得经过严格培训,在该公司的培训表中,一个人要接受4个单元共77个项目的培训。其中除了比较容易让人想到的摆放餐具、礼宾工作、插花和开车以外,还有诸如“如何跟

贵客打招呼”、“着装顾问”和“使用黑莓手机”等,几乎无所不包。

“一般情况下,此前具有家政服务经验的人学得更快,因为他们更为熟练。但同时,性格和生活阅历更是一个成功英式管家的关键。一个英式管家必须有十分温和的性格,而年龄在40至45岁最佳,因为这个年龄的管家有丰富的生活阅历而且不至于太老,这样能让他们在与客户的沟通中更容易让其感到舒畅。”萨拉说。

管家的等级 高级管家可成雇主助理

管家也分等级,一个具有工作经验的高级英式管家,是所有事务的管理者,随着经济的发展,受聘于亿万富翁的管家们也得与时俱进。萨拉表示,因为雇主的工作十分繁忙,往往无暇打理自己的生活,对于一个高级英式管家来说,为雇主搞定旅游时的行程和住宿、制定商务日程就是基本要求。高级英式管家甚至成为雇主的左膀右臂,帮助他们理财,为他们的公司招聘新员工等都是可能进行的工作。

萨拉说:“同时,一个高级的管家还必须要有高素质和丰富的知识储备,没准你的客户哪天起床会问你‘昨天的政治新闻是什么?’而这时你不能哑口无言。正因如此,要成为一个高级英式管家需要花费好几年甚至十多

年的时间,这也是为何我之前说一个管家的最佳年龄应该在40岁以上。”萨拉还表示,一个高级英式管家是客户的高级个人助理,虽然这个行业的门槛很低,没有学历的限制,但若想在这条路上更上一层楼,必须拥有高素质和高学历。

管家的变化 进入酒店帮助奥运接待

正因为管家的角色变化和能力的提升,人们印象中的“男管家”也逐渐融合了女性。“我们培训的英式管家,15%都为女性。”萨拉表示,“英式管家不只局限于简单的服务,英式管家在目前已经成为一种服务和能力的标准,所以女性也能够从事这份工作且做得很好,女性更细心贴心,而且一些雇主因为个人喜好等因素也

会倾向选择女管家。”正因为管家越来越全面且越来越高端的服务范围和服务水平,高级管家的工作不只局限于为一个雇主服务,高级酒店和物业公司都是他们就职之地。而此次奥运会,就有不少英式管家参与其中,也让中国媒体见识了一把。

伦敦奥运会期间,世界各地的游客和政要皆来到伦敦,此时正是考验酒店管理和服务品质之时,而这也让管家们的工作更加忙碌。萨拉表示,虽然伦敦遇到了近来最大的人流量,酒店入住率也比平时高出很多,但这对于那些负责酒店管理而言,这不会给他们带来太多改变,“他们的工作本来就是如此。不同的只是工作量的大小而已。”萨拉说。

奥运酒店双“管”齐下

住伦敦高级酒店,为你服务的不仅有酒店管理人员,还有英式管家

怕上火 喝加多宝

