

从精细化服务角度探析英式管家理念在精品客栈中的运用

梁 熳

(广东省外语艺术职业学院 广东广州 510640)

【摘要】 现代管家服务是个性化、私人化的一站式服务,它代表了一种追求极致的精细化服务精神。本文从精细化服务的角度,从英式管家的服务意识和岗位素质技能要求等方面,结合我国酒店管家及精品客栈的发展现状,探讨英式管家理念在精品客栈管理中的运用。

【关键词】 精细化;英式管家;精品客栈

DOI: 10.18686/jyfyzy.v2i10.30769

随着《唐顿庄园》的热播,经典英国贵族式管家的绅士形象和庄园管理技能被大众所熟悉。英式管家服务在奢华的五星酒店上线,细致贴心的服务让顾客感受到了贵族式的生活。随着顾客个性化需要的进一步加强,精品酒店和地区式精品客栈也在不断探讨本身的核心资源。从硬件到软件,从酒店环境的设计到精细化的管家服务理念,打造精品客栈的核心品质。文章从英式管家的服务意识和岗位素质技能要求等方面,结合我国酒店管家及精品客栈的发展现状,探讨英式管家理念在精品客栈管理中的运用。

1 英式管家服务的起源及其岗位要求

1.1 英式管家

管家,英文称“butler”。它起源于早期的英国贵族家庭管家服务。结合了英国人本身特有的礼貌素养,将管家的职业理念和职责范围按照宫廷礼仪进行了严格的规范,英式管家服务已经成为服务的经典。在中世纪的英法,并不是所有的家庭都有管家,能够享受家庭管家服务的,都是世袭的贵族,或者是有名望的贵族。英式管家在贵族家中地位的非常重要,且工作内容繁多。他们需要会购物、会理财、会餐点搭配制作、会名酒的维护与存储、会进行餐酒搭配、会衣物维护、会安排招待宴会、会园艺修缮等,事无巨细都需要管家带领仆人队伍完成。管家的目标,就是维护好主人的生活,维护好主人与外界的关系^[1]。

英国专业管家协会会长罗伯特·沃特森曾说:管家需要做的就是提供“出色的服务”,管家必须对每位雇主进行细致地分析,针对雇主的特点提供个性化的照顾。他们不仅要想到如何满足雇主的需求,实现雇主的期望,更应该提前洞察雇主的需求,提前设计好有特色的服务^[2]。在欧美国家,管家是一种既受人尊重又极受欢迎的职业,他们被誉为“绅士中的绅士”,他们“虽不是贵族的后裔,却是贵族的老师”^[3]。

1.2 英式管家的岗位要求

英式管家在雇主的眼中,必须具备高忠诚、高素质、高生活技能、高专业素养。普通的管家岗位要求包括礼仪常识、饮食准备、名酒鉴赏、器具保养、房屋保养等。高级管家的要求就更高了,要上知天文、下通地理,善于

察言观色,还要能体贴入微,除了基本的家宅打点维护外,还要深谙社交原则,能够帮助雇主维护好社交关系。贵族豪门家中的管家,身份十分特殊,虽然他们深得主人的信任与倚重,却身为仆人,必须懂得补位与退位的原则。

从这个层面看,英式管家服务重在为雇主提供从私人生活到商务活动的一切精细化管理。英国专业管家协会创办人罗伯特·沃特森先生指出:管家服务是经管家协调所达成的无缝隙服务,是实现客人高度满意的途径^[4]。

2 管家服务在酒店业中的发展

2003年,管家服务随着新版《旅游饭店星级划分与评定标准》中“对行政楼层提供24小时的管家式服务”规定而进入酒店行业。2005年私人管家服务在深圳富苑皇冠假日酒店首次推出。随后,上海瑞吉红塔大酒店推出E-私人管家服务(E-Butler Service),将个性化的管家服务通过信息化的高科技技术为顾客提供服务。2008年的北京奥运会,给予酒店管家服务向国际一流酒店学习借鉴的机会,香港的半岛酒店、深圳的富苑皇冠假日酒店、三亚亚龙湾瑞吉度假酒店等成了高端酒店中能够提供优质管家服务的典范。随着中小型精品酒店、民宿产业的发展,管家理念也被带入了这个更加具备特色与活力的产业。2020年五一假期,深圳大鹏半岛民宿集群成了央视报道的疫后产业复苏的标杆。而大鹏民宿集群的背后,就有一个管家培训学院。

3 在精品客栈管理中引入现代管家理念

随着顾客需求个性化的发展,精品酒店、民宿成为新时期酒店业发展的一个新趋势。融合了深厚历史文化内涵的小型精品酒店,在苏杭地区尤为著名,城堡式的别墅建筑风格、老洋房格局改造、客房布置极具时代感,经典而怀旧,品位高而服务细致;云南大理最贵的酒店式住房并不在大酒店,而在小客栈。粉四、曼陀罗、喜林苑等都属于大理地区的高端精品客栈。这些精品客栈不仅价格属于高位,而且特色也处处凸显高端;近年广东民宿集群的发展更突显了广东资源丰富,文化沉淀深厚的历史底蕴,涌现了深圳大鹏滨海民宿、从化米埗乡村民宿村,丹霞地质文化乡村民宿,潮州古街民宿等一大批新兴的民宿集群产业。然而,精品客栈虽以体验为

前提,以设计为重点,如果只流于环境的独特,不免过于表面。顾客对客栈民宿反馈最多的,还是服务不如大酒店贴心。精品客栈不仅要利用景区本身及其所蕴含的丰富历史文化内涵来打造特色,更应该思考参与市场竞争的核心资源。精品酒店的核心专长,应该是为宾客提供“家”的氛围——温馨文化品位和让宾客感受“家”的感觉。硬件设施只有植入核心软件,才能使品牌更具活力与竞争性。在中国传统文化的天、地、人的理念中,人为核心,即只有通过以人为本的“管家式服务”,把服务做精做细从而不断超越宾客的期望,才能赢得宾客的忠诚。因此,在精品客栈管理中引入现代管家概念,从精细化服务的层面打造精品客栈的服务核心,将是精品民宿客栈持续经营的核心要点。

3.1 精品客栈管家意识

真正的“管家式服务”的本质在于它是一种主动的全方位服务,是希望在日常公共物业服务的基础上将服务延伸至主人的商务需求和居家生活中去,同时保证客人的个性化需求。这种个性化需求要求从客人到店前、抵店及离店后的各个环节对客人的消费习惯、消费行为、消费偏好等进行详细地记录跟踪,以期在客人的下次抵店前为客人设计好个性化的服务。酒店的管家式服务是建立在诚信基础上的,处理客人的要求、关注客人在整个过程中的细节,确保客人满意,是管家式服务的基本任务。以顾客为本是他们的出发点,细致、周到、精益求精而且有着很强的精细化个人定制化色彩是管家式服务的基本目标。

3.2 精品客栈管家的能力要求

精品客栈管家从属于酒店管家,却区别于酒店管家。酒店管家必须在严格遵循酒店服务细则的基础上为顾客提供个性化服务,其个性化在酒店礼宾服务、客房服务上显得庄重而高贵,但却缺乏了温度。精品客栈管家相对于酒店管家来讲,其工作更加具备灵活性。对于客人的个性化需求定制更能细致周到的服务。且对于旅游、景区、饮食、娱乐等专业需求要更加高于对客房、礼宾的需求。精品客栈管家服务不仅仅限于为客人准备好舒适的住房,更在于客人旅行期间一切事物的规划和安排。包括客人的行程、住宿、交通、旅游、餐饮、商务等。因此,精品客栈管家岗位要求有专业的餐饮服务知识、专业的旅游设计知识、交通设计技能等。

(1) 客栈管家必须了解并掌握各种家政知识和技能。包括做好客房的房间布置、清洁维护,大堂及公共区域的规划设计与维护等。

(2) 客栈管家必须熟知并运用国内外家庭礼仪、服务礼仪、商务礼仪。由于客栈的主要顾客群多为亲情顾客,表现为情侣、亲子、朋友等,此类顾客更注重家庭

服务礼仪的呈现,更注重亲和与友善。

(3) 客栈管家必须具备消费者行为的分析意识。对顾客的个性化服务建立在熟悉顾客的消费偏好基础之上。在大数据时代,客栈管家更加必须具备大数据收集与分析能力,通过对客人的消费行为进行观察与数据的采集分析来描绘消费者偏好,如客人喜欢哪一类的水果?客人喜欢睡在床的哪一边?客人在房间会喝多少水?客人喜欢的房间温度是多少?客人每次入住的群体结构组成?诸如此类,对顾客消费过程及消费偏好进行详细记录,建立自己的顾客档案大数据资源库,以期在顾客下一次入住时针对其偏好进行个性化设计。

(4) 客栈管家需对周边旅游资源绝对熟悉。旅游活动的食住行游购娱六要素中,住为基点。大部分的客栈住客多为散客群体,缺乏专业的导游规划,出游多为随意随性,对住宿周边的旅游资源多不熟悉。客栈管家除了打点好客人的“住”,其延伸服务为打点好客人的“游”。为客人推荐有价值的周边旅游资源,娱乐资源,自然成为客栈管家附加的增值服务要点。

(5) 客栈管家还需对音乐、美术、体育、娱乐、时尚、摄影等有一定的爱好和鉴赏能力。客栈管家个人的品位,决定了其服务的品位。为都市游人装点心灵,成为了客栈管家的另一个角色。对音乐、美术的鉴赏能力,体现在对客栈公共区域的规划打点上;对娱乐时尚的了解,体现在客房杂志、公共区域信息化展览上。让客人虽然远离城市的喧嚣,却也还存在于城市的现代互动上;为客人拍摄精品大片,留下记忆,也成了客栈管家增值服务的重要项目。

4 结语

管家之于服务,就是一种极致的服务。这种服务大到为主人射杀突袭的老虎,小到为主人“熨报纸”以保证报纸平整油墨快干。管家的身份如此重要,却也极度微妙,就如影视作品《告别有情天》中提到的:“当好管家要减少自己的存在感,当你在屋子里的时候要比你不在时还空”。精品客栈只有建立起精细化的现代管家核心服务体系,从极致服务的角度出发,做到“无所不能”,才能在客栈中以服务理念和服务特色取胜,打造精品客栈的核心竞争力。

作者简介: 梁熲(1983.2—),女,广东潮州人,讲师,研究方向:旅游英语、国际酒店与旅游管理。

基金项目: 广东省教育科学规划课题《“一带一路”背景下的广府茶点文化器物叙事外宣研究》(项目编号:2019GXJK128),并得到广东省外语艺术职业学院高职外语教师发展中心的资助。

【参考文献】

- [1] 冯召伟,刘萍.从体验经济视角探析追求完美与极致的现代管家服务[J].中国科技信息,2012(15).
- [2] 探秘“英式管家”的摇篮[J].家庭服务,2015(5).
- [3] 张树萍.管家、贴身管家与旅游管家辨析[J].武夷学院学报,2016(5).
- [4] 陈贞绣.管家服务[M].台北台湾杨智文化事业股份有限公司,2012.