

learn something



專業管家 兼備知識及細心

廣告創作 先了解用家心態

愛寵一族學急救 親自護理愛犬

專業管家 兼備知識及細心

除了旅遊與酒店業，物業管理、航空公司、領事館甚至是國際企業，如要接待賓客，擁有專業管家技巧的員工就可大派用場，他們不只令客人感到賓至如歸，亦可提升公司形象。香港專業教育學院（下稱 IVE）舉辦全港首個「專業管家證書課程」，便為業界帶來具國際水平的進修機會。

貼身照顧 一絲不苟

課程畢業生李國煊 (Johnson) 現任職的五星級酒店，凡有尊貴客人入住，都會提供貼身的管家服務。「我雖是修讀酒店課程出身，但完成專業管家課程後，才知道除了要懂得各項事情的細節安排及危機處理外，身體語言、宗教規限與忌諱稱呼等都要學習。」國籍及宗教不同的酒店客人各有獨特需要，課程便有教授如何照顧這些客人。「例如中東客人因女眷眾多，應找女管家協助，便可避免尷尬場面。此外有些猶太人於安息日不可用電，管家須貼身照顧。」

課程導師 Patricia Paskins 現任英國西倫敦大學高級講師及倫敦 Savoy butlers School 的首席導師，她指專業管家不只追求好的服務，而是卓越的服務，Johnson 在課堂便深深感受這話的意義。「Paskins 以最正宗的方式教授餐桌擺設，餐具要用間呎量度位置擺放，務求一絲不苟。」對 Johnson 來講，課程有助提升自信，更能增加事業機會。「如有貴賓來臨，酒店就會安排受過訓練的同事負責接待。」

注重細節 留意身邊事

酒店業以外，物業管理亦需專業管家人才。偉邦物業管理有限公司物業主任劉洛容 (Jennifer) 參加了公司與 IVE 合辦的專業管家課程，她的公司為住客提供酒店式管理，於大型物業更有宴會廳讓住客舉行活動。「住客舉辦宴會時，專業管家就要幫忙打點，如預約廚師或構思著裝守則 (Dress code) 等。」課程不止涵蓋管家技能，亦有很多實用貼士，例如 Paskins 會教導學員記熟初次見面的客人名字，此舉可令客人對公司有良好印象。

Jennifer 完成課程後，自覺細心了不少。「專業管家要注重細節，現在我下班後亦格外留意身邊事。如有客人要訂購鮮花、買衣服出席宴會之類，我亦知道可在何處找到適合的東西。」現時 Jennifer 將學到的技巧帶到內地培訓同事，同時她亦希望日後可進修同類型的升級課程，學習更多實用技巧。■



李國煊指出，完成專業管家課程後，才知道學習身體語言、宗教規限與忌諱稱呼等的重要性。



劉洛容表示她將在課堂學到的技巧帶到內地培訓同事。

「專業管家證書課程」

課時：兩天

內容：涵蓋迎賓及升旗禮節、餐桌禮儀、身體語言、食物安全、餐飲、酒類及雪茄等款待服務。