



对话刘美好

记者：私人管家与酒店贴身管家的区别？

刘美好：后者的服务对象通常是一些流动性较强的客户，属于一种短期行为。前者实行的是一种“365天的不间断式服务”，属于长期服务。

记者：培养一个“私人管家”的成本？

刘美好：“私人管家”每月学费为36000元，我们培养一个成熟的“私人管家”成本远不止此，特别是实战经验这部分，我们会让学员入住星级酒店，接触高品质的生活，感同身受这种服务，相当于一种情景教学，这方面的费用相当高。

记者：美好世家的客户构成情况如何？

刘美好：大部分集中在金字塔尖，那些财富拥有者。此外，我们还有一个二线品牌“大红月亮”，主要针对普通的家政服务这块。

记者：目前客户对“私人管家服务”的评价？

刘美好：就目前而言，国内对这种小团队“私人管家服务”的理念还不是特别容易接受。在中国传统观念中，家是私享空间，几百平米的屋子，一下子来了四五个陌生人，吃住都在一起，谁都不会习惯。

记者：如何应对挑剔的客户？

刘美好：我们欢迎他们的挑剔，如果客户挑不出问题，反而说明美好世家没有发展空间了。不过无中生有的事也有发生，毕竟人都有情绪不好的时候，需要发泄。可能客户在外面遇到了不顺心的事，回到家之后便会发泄到服务人员身上。因此我们的员工，心理承受力特别强。

记者：当服务过程中触碰到一些个人隐私，如何解决？

刘美好：我们在入驻前，会与客户进行沟通，然后为他们订制系统的计划。在这份计划中，每位客户的性格、爱好、私人习惯都会体现出来，这也是一种参照式的服务。我们的员工非常小心，避免触碰到客户的个人隐私。员工如果无意间触碰到了客户的隐私行为，也禁止私自议论或传播。

记者：是否会担心行业的竞争？

刘美好：非常希望能有更多的公司冒出来。就目前来看，不可能单凭美好世家就能把“私人管家”这个行业撑起来。同类型的机构出现得越多，这个行业才能为大众所认可。

记者：做这个项目，遇到的最大困惑是什么？

刘美好：我们需要提前收费，一些客户接受起来比较困难。在很多人看来，传统意义上的家政是在工作完成后才算工资，干得不好还要扣钱，“美好世家”没开始工作就要收钱。但我们提供的“极致服务”会让客户觉得物有所值。

美好世家用了几年的时间，树立了中国式私人管家行业的标杆：60万元/年的服务费换来的是一名专业管家加4—5名管家助理的24小时驻家服务。

目前有能力消费“私人管家服务”的人群，大都属于社会最顶端的财富阶层。当然不可能随便发生在普通的中国家庭，即使在发达国家，这样的服务也依然为金字塔最上层那部分人所独享。私人管家的出现，某种意义上代表着一种具有文化内涵的奢侈生活方式。

“私人管家服务”在国内风生水起

刘美好 中式私人管家第一人



□ 魏公孟德

当你在起居室换上一身黑色礼服，准备外出参加一个Party，一个矫捷的身影已经恭候在客厅门口，他用极快的速度为你准备好了一双精致的小牛皮漆皮鞋，这种皮鞋可以让你在Party上光彩照人。娴熟的专业技能让人艳羡。这些基本的形象打理，不过是他——私人管家的牛刀小试。如果你从公司晚归，私人管家会提前把房间的灯光打开，窗帘拉上，洗澡水按照你的要求加热到40℃，家居服整齐地叠好，地巾铺好……

请别意外，这不是有关西方上流社会生活场景的电影桥段，亦非豪门生活的小说片段，这是中国目前最大的私人管家会所——美好世家国际管理顾问有限公司旗下的招牌式服务。

美好世家私人管家会所成立于2003年，是中国首家提供中国式私人管家服务的会员制连锁性服务机构，受北京美好世家国际管理顾问有限公司直接管理，采取与国际接轨的管理模式，将瑞士酒店管理学

院等世界一流的星级酒店管理经验与会所的经营模式融为一体。

刘美好，美好世家的掌门人，这位钟灵毓秀的女子，骨子里有着一股子倔强劲。早年她也曾身为消费者，感受到了传统家政行业的弊端，于是下决心把更高层次的私人管家理念带到中国来。采访时，刘美好侃侃而谈，在她眼中，这一行业的艰辛与乐趣并重。

“这里的姑娘出去都能嫁个好老公”

步入美好世家私人管家会所，很容易被里面藕荷色的装饰所吸引。刘美好选择它作为企业主色调，除去个人喜好外，更在于那一份难得的独一无二，据说藕荷色是由四种颜色调配而出，每次调配一致是不可能的。这也恰恰暗合了美好世家所追求的不同于一般家政公司的“极致服务”。

美好世家的服务分为不同的档次，分别针对不同的阶层，因此对员工的要求也有不同：基层服务负责客户住所每天的清洁、衣物熨烫整

理等日常事务，这部分员工的整体素质要求一般；管家式服务要求最高，必须要有在国外五星级连锁酒店工作的经历。

此外，由于美好世家推出的是团队式服务，因此员工用不着“门门清”，但必定是“术业有专攻”。所有员工如要正式上岗，需完成的科目多达27门，其专业化程度甚至胜于传统意义上的英式私人管家服务。

刘美好笑着说：“有时候我会与公司的女孩子开玩笑，说即使将来你们不做这一行了，凭借在美好世家学到的东西，也能够嫁个好老公！”

中式私人管家团队式服务

美好世家成立之初，有人质疑其推出的“私人管家服务”与历史悠久的英式私人管家服务的区别，刘美好没有立刻做解答，她通过几年的实践，证明了美好世家的眼光与能力。

在刘美好看来，目前有能力消费“私人管家服务”的人群，大都属于社会最顶端的财富阶层，换句话

说，有能力消费的人都能理解“私人管家服务”这个概念。若说与英式私人管家服务的区别，美好世家的“私人管家服务”将国际酒店管理标准与中国传统家政服务特点相结合，免去了一些繁琐的细节，用更科学高效的手段打造出了别具特色的“中式私人管家团队式服务”。

传统意义上的英式私人管家服务，须是拥有一定地位和封号的世袭贵族或身世显赫的富豪才能享用，他们的服务团队一般在几十人到上百人，规模庞大。美好世家推出的“中式私人管家团队式服务”则根据客户住所面积大小来安排相应服务人员，一般说来，管家、厨师、清洁人员、司机各一名的配制是最基本要求。

做到极致就是胜利

在美好世家会所，我们注意到摆放在茶几角落里的的一本小册子《厨房现存问题和解决方案》，有12页的内容，其中包括：厨房物品分类管理注意事项、厨房清洁工具摆放、厨房清洁标准、厨房清洁流程等十余项细则以及一份厨房空间结构草图，甚至小到微波炉、冰箱的摆放陈设，小册子中都有描述。

无疑，专业化的细节是美好世家制胜的法宝，刘美好介绍，这份册子不过是最早的版本，在新版方案中，厨房日常事务会更加细化。这些方案都是每次他们入驻客户住所之前，根据前期考察而做的功课。接下来，他们会根据方案制定出相应的解决办法，直到最后正式入驻服务。有时，考察期就长达三个月，其精细程度，可见一斑。

如果你为不规律的饮食而苦恼，美好世家会定期提醒你体检，并根据身体健康情况，由专业营养师为你制定健康营养食谱，最后由专业厨师来操作。如果你担心因为工作忙而无法照顾孩子，美好世家会为你提供出色的幼儿日常料理服务，甚至对孩子进行一些早期教育。

“如果说其他人只是在做好一件事，我们就希望能做到极致。”刘美好如是说。

世象观察 | ShixiangGuancha

中国富人的贵族情结

在拥有过亿资产、半山豪宅与名贵跑车之后，崛起的财富拥有者们终于清晰地意识到：生活得优雅如贵族并不容易，财富只是第一步。

谁都知道，少有人总是将中国富豪与贵族等同，而他们需要升华和完成的正是财富之后的贵族化。这就不得不提及“私人王国”最神秘的“私人管家”。即便在西方国家，那也是人们捕捉“贵族”的第一条线索。中国的富豪们并非急不可待地要用“私人管家”来端起贵族范儿，至少也是一种在圈层蔓延开来的生活方式。

这一切都是一种与他们的事业、财富、格调相呼应的价值追求。只是，他们依然需要一个副手，将一切琐碎化解，而他们要做的只是当一个轻松的“国王”！

这个副手，就是私人管家！

我要一个私人保姆：不必苛刻到在我起床后熨平每日早报，至少体贴将电视调至我习惯的新闻频道。

我要一个私人司机：他必须知道我习惯经过的马路，以及我常去的犄角旮旯。

我要一个私人医生：他应该成为我整个家庭的健康代理人。

我要一个私人料理师：手里有活，脸上有笑，他甚至清楚我的好友习惯几层熟的牛排。

我要一个私人律师：有事请和我的律师谈吧。

我要一个私人健身教练：我希望他像我自己一样为我的腹部赘肉发愁。

我要一个私人造型师：既懂得婉转地教我放弃主流的时尚法则，又善于赞赏我的眼光。

我要一个私人理财师：能像私人医生照顾我的健康一样照顾我的财富。

我要一个私人园艺师：我要把西红柿嫁接到樱桃树上，我只管动手，他负责成活。

哦，差点忘记，我还要一个私人侍酒师。临睡前，为我调制一杯帮助助睡的鸡尾酒。

这一切听起来充满“朕即天下”的娇纵味道，更像英国世袭贵族细密殷实的生活场景。当所有身份或服务有了“私人”的前缀，一切都变得矜贵起来，似乎离现实生活太远。

只是，贵族文化的养成，最初也不过是起始于某种具有文化内涵的奢侈生活方式。于是，拥有一个满是波尔多佳酿的私人酒窖，开始在自己的豪宅不定期地举办私人Party，这些生活方式和细节总会渐渐转变成某种精神状态的改变，而一个熟知贵族礼仪、可以为主人安排令人印象深刻的晚宴的管家，以及这个管家团队里的各项私人服务则会用永远超出主人需求的、繁复而精致的服务，帮助人们实现关于贵族的生活理想。

或许你对私人管家还不够了解，但他们对你却并不陌生。每年递增的富豪数目让那些为金字塔顶端阶层服务的人，抓住了时代的另一个商业脉搏，他们已恭候多时！私人管家，即日启程！