

04 | 聚商·格调 | GEDIAO

今天的私人管家更有可能被主人派去购买一架飞机,而不是待在家里整天擦拭银器,说白了,就是帮主人如何花钱。

私人管家 不只是管园子

□杨圣捷

江苏金盛集团的掌门人王华有一个帮他花钱的私人管家,这名管家并不是他长期雇佣的近似家庭成员的生活照顾者,而是国内某银行私人银行业务的高级理财顾问。管家帮王华购买价值数千万元的私人飞机,为满足驾驶欲,王华偶尔去北京飞行训练几天,其余时间这架飞机就由管家帮他保管维护。王华只要在想飞的时候见到完好无损的飞机并能迅速飞上天就行了。别小看这么点事情,这些都得花钱花精力。

除了这单业务,管家还帮王华的夫人从法国搞定了限量版爱玛仕包包、在香港买进了具有增值意义的限量版顶级名车,甚至有一次王华还让这名管家帮他在自己的领地里造一个私人高尔夫球场。当然,通过私人银行的服务,王华可以合理避税——这是国际流行的银行私人管家最大的优势。

而天津招商银行的私人银行理财顾问曹亚南做的事情更多。她是客户们的“贴身管家”,经常联系是必须的,和他们聊聊市场观点、产品的表现,甚至客户的孩子、他

们的身体状况……看似不经意的细节,都会成为她帮助客户调整投资方案的依据。她的工作并不局限于和客户沟通,而在于实实在在的工程:依照客户的想法设计旅游线路,在客户生病的时候帮忙预约医生,为他们提供开会和聚会的场所……都是她的工作范围,甚至在客户出行时,在机场想要吃什么东西,都会联系她。

根据中国银行提供的信息,私人银行管家业务最重要的当属为客户提供财富管理,包括交易类——外汇、储蓄、黄金、股票等交易咨询,更有另类专属产品,包括私募股权投资 PE、奢侈品、红酒、艺术品、对冲基金、风险投资 VC 等。其固定资产管理范围包括房屋托管租赁、一手房及二手房委托买卖业务等。顾问咨询服务也非常重要,其中包括家庭理财规划、税务筹划、房地产投资顾问服务、法律事务顾问服务项目、融资规划等。房产投资顾问服务涉及到房产购买、出租、销售、信息及咨询服务、市场分析、价格评估、风水查看等,涵盖咨询、顾问、交易、评价等几方面内容。

另有法律事务顾问服务项目,提供包括法律讲座、咨询,法律文书



的起草、法律意见书的出具,纠纷的调解、仲裁、诉讼等一揽子法律服务。

此外,还有亲子教育、健康关爱、机场尊贵礼遇、休闲运动和艺术鉴赏等增值服务。这些事情,都需要一支十几人的管家团队才可以顺利完成。

随着富豪和超级富豪阶层的兴起,澳门、香港和中国大陆涌现出许多新的高端豪华酒店。每个新酒店开张,都会增加对顶级服务人员的需求,包括私人管家服务。中国各地对管家的需求正在急剧膨胀,无论是在私人住宅还是在酒店领域。许多高级酒店度假村也开始大量物色专业管家以求让宾客感受到尊贵

服务。

御匾豪园是拉斯维加斯金沙公司旗下金沙中国经营的,与澳门威尼斯人度假村酒店和澳门四季酒店共同组成一个博彩酒店群。御匾豪园的套房可以称得上是澳门最豪华的,客人通常只有受邀才能入住,前提是至少在娱乐城换取 500 万到 800 万港币的筹码。房间里的电话只有两个预设好的按键,一个是博

务于文莱一家六星级酒店和俱乐部。他会说英语、普通话、粤语和好几种马来西亚方言。他经常早上 5 点醒来,确保自己的制服一黑西装和白手套干净、熨帖。早上 6 点,他和其他当班的管家一起阅读客人资料,把一切准备妥当,以满足客人的特殊需求,例如客人最喜欢的雪茄或葡萄酒等。

Griffin 的领导是一名温文尔雅的奥地利人 Anton Poiss,他曾在洛山矶比弗利山的某处豪宅中担任私人管家,2003 年来到澳门,管理包括御匾豪园在内的金沙公司旗下所有酒店的管家团队。他表示,管家的关键技能是主动学习和热情投入,保证客人得到 24 小时的不间断服务,确保客人的每个要求都能在细节上得到落实。

整理一个公务箱和擦拭银器这些基本素养仍旧是衡量一个管家是否掌握丰富技能的评判基础。

有一些传统至今仍然会被保



彩服务,一个是呼叫管家。御匾豪园于 2008 年开业,赖辉峰(Griffin)是为酒店 19 个套房提供服务的 40 名管家之一。Griffin 从事管家行业已有 3 年,在御匾豪园任职管家之前曾服

留,不过,今天的私人管家更有可能被主人派去购买一架飞机,而不是待在家里整天擦拭银器,说白了,就是帮主人如何花钱。



好时间和地点后,准时赴约即可。

点单,也是一门学问

商敏说,在商务约会中,如何点单也是很有讲究的。“如果你不熟悉这个约会对象,从他点单多半可以判断出对方的职业履历是否丰富,他的职场经验是否足够老到。而从其点东西的态度,也能判断出他对这次会面持何种态度。”

简单地说,会点单的人是指,他不仅对自己要喝什么了然于胸,更能帮助别人推荐这个地方好喝的东西。会点单的人,还体现在他不看酒单,也能对服务生清楚地指出“Bali 酒配牛奶”,鸡尾酒的配料本来就很简单,即使酒单上没有这一项,服务生一般也能炮制出来;有的人喝咖啡,会说“double espriso”,因为了解的人都知道 espriso 通常都是一小杯的。不

会点单的人,一类是看了很长时间酒单也无法做决定的人,另一类是为了掩饰自己不自信地说“我也是”的人。当然,说“我也是”有时是一种应景的做法,对方点了一杯红茶或咖啡,为了节约时间尽快进入主题,点一份一模一样的也对。

另外,如果是约会一个陌生的工作伙伴,对方如果有时间有兴趣同你交流,他应该会点上一杯自己爱喝的咖啡或茶,如果他很随便地说“我也是”,这说明他希望这次约会不要持续太久。

有时,为了向对方表示谢意,趁职场约会时顺便给人带个小礼物,这很常见。比较有礼貌的做法是,最好在约会行将结束时,拿出礼物送给对方。而作为受赠人,应该当着送礼人的面打开包装并表示赞美,邀请礼人一同享受或欣赏礼物。

在商务约会中,最重要的其实就是遵守时间。时间就是金钱,约会也不例外。而当你去赴约的时候,重要的是做好充分的准备工作,你该清楚将要和谁见面,更多地了解对方的事情。

商务约会 蕴藏玄机

□沈国娣

约会,本来是指预先约定时间地点会面的活动,后来又专指恋爱男女之间的会面,如今,约会的概念再次被刷新。为了工作需要,同各类工作对象、合作伙伴约会成为常态。忙碌的商务人士,一天的时间都经秘书安排成了密密麻麻的约会也不少见。

临近年末,这样的约会越来越多。找个方便的地方,谈点事儿,不一定非要劳师动众地通过饭局才能解决。我们提倡的轻便约会,通常诞生于“饭点”以外,在酒店大堂、茶馆、咖啡馆或是隐秘的会所,各自点一杯喝的,既联络感情,又解决问题,约会本身不是目的。

在中国,预约会面很难

据每日商报报道,包括约会时机的把握,地点的选择,以及你以何种姿态面对你的工作伙伴,有时候这不是一件对等而阳光的事。我一个精通职场学的朋友就曾提到过,约会异性去酒店大堂最稳妥,千万不要去情侣很多的咖啡馆或是光线暧昧的地方。这是为了适度地把握一种距离。

中国这个人情社会,有时不拘小节,有时又容易犯把简单问题复杂化

的毛病。这使得职场约会、商务约会这些概念仍在确立当中。一位在伦敦媒体工作的中国职员对比自己面临的文化差异得出结论:在中国,预约会面很难,有时几乎不可能。他说长约不如短约,短约不如临时约,临时约还不如不约。西方人在约会上反而很有计划色彩,长约当然最保险,短约的风险就剧增,临时匆忙约会常被视为“违规”。

我们常常在口头上同人约会,“等有空大家一起喝咖啡”,一个完全开放式的邀约,等哪天有空实在是个未知数,最终也就不了了之。还有,知道对方也不是很讲究的人,我会提前一天和他或她在 QQ 上约(多少不正式的邀约途径啊),约人家次日碰个面或是喝个下午茶,当然,遭拒绝的可能性很大,不是对方故意不赴约,而确实是安排不过来。我由此也不是很受挫折,甚至从未意识到这是规则不当的问题。

商务约会,最应遵守时间

我采访过的一位约会达人商敏,她的约会意识最初都是客户教给她的,因为那些在酒店、外企工作的客户这周的时间表上周就被锁定,因此为了保险起见,商敏都会至少提前

一周约会她的工作伙伴,“除非临时为了一件什么急事,不然突然要求见面是不够周到不够友好的。”

正如一名工业机械公司的意大利籍高管所言,“中国人往往不经预约就突然造访。过去这种做法让我很恼火,觉得他们不尊重我的时间。”英国的一名物流高管也说:“我的记事本上排满了一个月前定好的约会。但对许多中国的商务人士来说,事事都是行议未定、匆匆忙忙的。”

在商务约会中,最重要的其实就是遵守时间。时间就是金钱,约会也不例外。而当你去赴约的时候,重要的是做好充分的准备工作,你该清楚将要和谁见面,更多地了解对方的事情。

商敏说,她通常会提前一天跟对方确认已经定好的次日的约会,对感觉有点“冒险”(时间观念不强)的客户还会在出发之前再打一个电话确认,“但如果想在约会时机上占得主动,这个确认电话也可以不打,因为这时对方如果临时有个事情,你跟他确认很可能给了他机会改时间。”而对非常熟悉的客户,商敏说迟到 5 分钟之内是可以接受的,因此上车后最好给对方打个电话告知自己已经出发,便于对方估计时间。而对一次也没见过的客人,这种商务约会一般定

男士穿戴 与格调相伴

□金品

冬日的假期应该是与格调相伴的,温暖舒适的衣装搭配低调且有品位的小物,一路悠然惬意又不失品质格调。一副大理石花纹的胶框眼镜,精美设计的 iPad 皮套,或是随身携带的太阳能充电器,让绅士之美流露于细节之间——

1、条纹围巾 Salvatore Ferragamo

2、大理石花纹胶框眼镜 Homme

alain mikli

3、白色 iPad 皮套 dun-

hill

4、格纹鸭舌帽 Hermès

5、棕色钥匙扣 Salva-

tore Ferragamo

6、便携式太阳能充电器 dunhill

7、钢质腕表 Louis Vuit-

ton

8、黑白拼色外套 Bally

9、灰色皮毛手套 Bally

10、黑色休闲鞋 Dior

车尚 | Che Shang

当商务自驾旅游成时尚

□晓静

新春临近,无论是企业之间的互动致谢,还是企业内部的年末奖励,都喜欢以商务旅游来体现,而商务自驾则成为一种时尚。

专家提醒,自驾行车要切记三点:一测二检三注意。一测,即做好车辆各部件的安全检测工作。二检,就是要做好加油检查、驾前设备检查、随身物品检查,除了一些基本的保暖设备、地图、

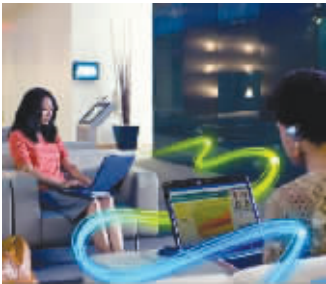
方便食品和部分常用急救药和包扎材料外,具有提神醒脑、补充能量、抗疲劳功效的红牛也是必要装备。三注意,就是注意安全驾车,保持合适车速,同时还要注意防盗。



调查 | Diao Cha

移动办公 商务人士最爱

85%的网络投票者认为即使不在办公室也可以高效办公



□潘婷婷

思科公司 1 月 19 日宣布,由比特网发起的一项网络投票显示,中国 IT 商务人士已经准备好迎接移动办公时代。在 4000 余名投票者中,85%的投票者认为即使不在办公室也可以高效办公。投票者普遍认为的移动办公和协作优势是方便(96%)、高效(93%)、更好平衡工作和生活(72%)和减少差旅开支(62%)。

此前 IDC 曾预计到 2013 年,亚太地区将会有 7345 亿商务人士采取移动办公的方式,占到全世界的 62%。

另一项由思科公司发起的全球性调查也表明 66%的被调查者表示,愿意牺牲一部分的收入来换取更多的办公灵活性。

思科协作与统一通讯事业部大中华区总经理李金水先生表示,“今天,我们的工作方式正在改变,企业比以往任何时候都更需要同客户、合作伙伴及员工有效协作。越来越多的企业开始尝试和采用移动办公,并开始尝试思科 WebEx 在线会议这样的高效协作工具,让员工无论何时何地都可以通过各种终端设备实现协作。”

事实上,比特网的投票显示 84%的投票者在过去一周,通过移动终端或远程设备接入公司网络获取信息(比如电子邮件)或使用应用程序(比如协作软件或财务软件),其中有 47%达 4 次以上。

96%的投票者希望移动办公可以实现接入公司网络获得信息、收发电子邮件的功能;94%的投票者希望移动办公可以实现随时随地协作,如使用即时消息、参加 WebEx 在线会议等;27%的投票者希望移动办公可以帮助他们接入公司网络直接使用包括财务、企业管理软件等应用程序。

分别有 95%和 86%的投票者希望能够通过家庭电脑和个人移动终端接入公司网络以实现远程移动办公。

移动办公是否会给人带来额外的开支是投票者的主要顾虑,达到 87%;86%的投票者和 31%的投票者对移动办公的信息安全以及移动办公可否得到同事的有效支持有顾虑。

到了 2010 年,对时尚最敏感的高端商业开始关注微博,发掘出它作为营销平台的一面……

微博时代 领略潮牌

□钟眼

大牌奢侈品们几乎都在微博中一炮而红,“路易威登南宁专卖店今天盛大开幕啦!今晚,我们南宁梦之岛见!”这是 LV 自 2010 年 10 月 15 日开通新浪微博以来,发的第 47 条微博。到目前为止,路易威登的粉丝人数已经超过 4 万。2010 年 5 月开通的 ZARA 目前粉丝已超过 75 万人,欧莱雅、雅诗兰黛等多个品牌也已纷纷进驻微博大家庭。

这些品牌发表的微博内容大多是新款产品介绍、品牌历史普及、广告片拍摄等各种品牌动态,比如新上了一款限量版鞋子啦,或是哪个明星又穿了它家的衬衫啦,哪怕你不买杂志,也能是前领略潮牌、潮人们的一举一动,实在很过瘾。这样一种与消费者或潜在消费者的直接互动方式,受到了品牌商们的青睐。这种新兴的媒体营销方式,也向世界表明,奢侈品的数字革命已经悄然来临。

在这个信息爆炸的时代,奢侈品牌们也在不断尝试着从海量的信息中突围出来,吸引大众的眼球。从 2009 年开始,“织围脖”迅速在时尚人士中流行了起来,这种一次只能发布 140 字的小博客就像病毒一样,以任何博客、论坛等都不能比拟的速度疯狂分裂着、增长着。到了 2010 年,对时尚最敏感的高端商业开始关注微博,发掘出它作为营销平台的一面,并迅速使用起这种可以分享资讯、发布时尚信息、与消费者一对一互动,让时尚达人们也体验到了直观高速的信息共享方式。