



生活方式管理服务 为超级富豪家庭圆梦

——专访 Ashton Rose Concierge 管家公司总裁约翰·伯德

想象一下富人们的生活方式是有多么的与众不同，私人飞机、游艇、几千英里外运来的定制蛋糕……这些高净值富裕家庭动辄可以花费几十万英镑度过一个短暂的假期。甲骨文资本集团 (Oracle Capital Group) 旗下的 Ashton Rose Concierge 管家公司总裁约翰·伯德 (John Bird) 接受了本报专访，带你走进超级富豪神秘奢华生活的同时也让你了解到独特的高端管家和生活方式管理公司是如何为这些富豪服务的。

主要客户来自 新兴国家富裕家庭

约翰·伯德在建立管家公司之前曾在伦敦知名的都切斯特酒店工作多年。在工作期间，他发现许多顾客的需求已经超出了酒店管家所能涉及的范围。所以在2006年，他创办了自己的管家服务公司。三年前，甲骨文资本集团收购了他的公司，重新组建了新的管家公司，并邀请约翰担任 Ashton Rose Concierge 管家公司的总裁。

“如今许多的公司都在提供特别的管家服务，例如银行等等。然而真正有经验的高端管家公司，能够为客户提供一种全方位的服务来帮助这些富有家庭更好的享受英式生活。”约翰说道。

该管家公司的运营方式是会员制，每年基础会费为5000英镑。公司持续在多个市场增长，主要以新兴国家的富裕家庭为主，尤其是俄罗斯和独联体。通常这些高净值客户家庭的年收入都在1000万英镑以上。约翰说，“公司的定位就是小而精。大部分的服务涉及到旅游，包括安排私人飞机，私人游艇，特别定制的旅游行程，另外还包括家庭管理，聘请保姆、管家，购买住宅；以及教育服务，诸如为孩子择校，帮助孩子进行入学考试辅导，提供监护人服务等等……从根本来说，他们管理客户的生活方式，帮助这些家庭让他们的生活更加便捷且无后顾之忧。”

在这家公司的网站上你可以找到真实姓名的顾客所写的用户见证，在切尔西踢球的球星、企业家、律师、医生不一而足。约翰·伯德介绍，目前公司共有12位员工，会讲普通话、俄语及各类小语种，每年大约会照顾10个家庭。员工则分成两部分，一部分是生活方式管家 (life style manager) 他们直接与客户打交道，与客户建立起深厚彼此信任的关系，为客户提供“有求必应”的各式服务，另一部分是支援团队，为所有服务的做全面的搜索、资料准备工作。

24小时待命的生活方式管家

尽管管家服务公司的员工与超级富豪打交道，衣着光鲜亮丽且收入颇丰，但背后的艰辛也不为人所知。“不管是去度假还是在休息，我的手机总是24小时开机，随时准备迎接客户的电话。甚至和我的孩子们在一起时，一旦我的手机响起，他们也会第一时间提醒我。我和我的团队永远会在那儿随时为客户提供周到的服务，这也是管家服务的精髓之处。”约翰谈起这份工作依旧充满热情，“它带给了我很大的成就感。我创办了一家公司，尽管规模不大，却很成功，并被

一家大公司收购以获得更好的发展。这种成就感是无法仅仅用金钱来获得的。”

来自不同国家地区的客户有着不同的要求，有一些甚至“难度系数”极高。约翰举例，那是一个周六，他的一位哈萨克斯坦的客户在芬兰和朋友钓鱼，突然打来说需要一瓶特定品牌的伏特加，并希望及时送到那个湖区。然而芬兰是全球对于酒类销售管制最严格的国家之一，在晚上8点以后，无法在这个国家买到酒。“我们尝试了所有的办法，如果送达地点是在法国南部或者别的什么地方，

我们都能办到，但是这一次实在不在我们掌控的范围内。”有时也有客户需要从莫斯科弄到特别订制的冰淇淋蛋糕，用私人飞机装载并控制在特定的温度下运到4个小时以外的地方。而在伦敦，最困难的任务就是为顾客预定最好的餐厅，大部分高净值客户都会把所有的事情留到最后一刻，无疑更增加了安排的难度。尽管管家公司和英国各大高级餐厅都有着良好的关系，但有时候这些高级餐厅的位置实在紧俏，他们则会想办法提供最好的其他后备选项。

与客户建立彼此信赖、深厚、真诚的关系

管家公司的生活方式管家需要与客户建立彼此信赖、深厚且真诚的关系，了解客户内心真正的需求，并提供特别的服务才能使这些高净值客户称心如意。

“在我们的服务中，最难的事情莫过于想办法搞清楚顾客的需求。每当接待一个新的顾客，通常需要3个月的时间，你才能真正弄清楚顾客的喜好、脾气等等。第一周是最困难的，经过几个月的磨合以后，我们会知道客户孩子最喜欢的颜色，他们孩子朋友的名字，想要举办什么样的生日派对等等，对客户的需求了如指掌。”

约翰讲起了其中一个客户的故事，“我认识了一个60岁的美国医生，他处于半退休的状态，正经历着自己的中年危机。我们聊天，发现他有一个环游世界的梦想，于是我们为他制定了一系列的方案。他从伦敦出发，游历了欧洲，再从伦敦来到东南亚去了泰国、老挝和柬埔寨等国。我为他订好每天的酒店和行程安排。每天都有新鲜的旅程等待他去探索。原本计划的三个月旅行延期成为了一年的全球旅行。他说这是他一生命中度过的最

棒的时光。现在我们依旧是很好的朋友，一直保持联系。”美国医生在网站上的用户见证里说道，“约翰是最好的全球伙伴，不管我在世界的哪个角落，只要遇到了问题，他都能帮助我把问题解决。”

一个好的生活方式管理专家还应该向高净值客户建议他们可能忽略的新机会。对于家庭而言，最要紧的是理解和满足不同年龄孩子们的需求。每当客户抵达酒店，他们都会贴心准备鲜花和孩子们准备有意思的玩具，并为孩子们安排合适的活动。

中国富豪不容小觑 力拓中国市场

近年来，随着中国经济的腾飞，随着越来越多的中国富豪将目光转向英国，管家市场的需求也将随之兴起。目前 Ashton Rose Concierge 管家公司手头也已经有了一些中国客户，他们主要是来英国进行旅游和购物，管家公司安排他们参观古堡，乡村住宅和去英国邦德街进行专享购物体验等等。约翰介绍，目前中国顾客的数量仅占8%，还有很大的潜力增长。公司未来准备在香港开设一间办公室。

约翰说，“有时候我们需要了解不同的国家所特有的不同文化。当我刚加

入甲骨文资本集团时，我们有了一些新的俄罗斯客户，一开始我觉得他们没什么幽默感，但经过一段时间的相处，我发现其实俄罗斯人其实是十分幽默的。所以当我们要进入中国市场时，我们需要了解中国文化并同时熟知我们公司运作方式的员工去帮助我们的中国客户得到更好更贴心的服务。

中国市场是一块他们即将开垦的新兴土壤，约翰和他的团队们正在积极摸索和了解中国的客户，希望能为这些中国家庭带来更多与众不同的英伦文化及生活方式体验。

(本报记者：韩俊伶)