

提及奢华，许多人会想到富有的欧洲。但在遥远而神秘的中东，却有一座城市制造了诸多金色传奇：这里拥有世界上唯一的七星级酒店；这里的水比石油更具价值；在这座城市每植一棵树的代价在3万元人民币以上；奔驰当警车用，金银饰品按斤出售——它，就是阿联酋的迪拜。一位中国女孩闯到这座城市后，会有怎样的见闻和遭遇？她是如何在全球最豪华的七星级酒店当“美女管家”的呢？请看——

迪拜帆船酒店

迪拜七星级酒店里的 中国「女管家」

文/张虎林

初到迪拜吓一跳， 阿拉伯“大胡子”好富有

刘晓涵做梦也没想到，出生在青海西宁市一个普通工人家庭，又毫无海外关系的她，这辈子会有机会出国工作，并且是去那个传说中“最奢华的城市”——迪拜！

2004年2月，学酒店管理专业的刘晓涵大学刚毕业，听说迪拜一家“超级豪华”的酒店正在上海招聘中国员工，就毫不犹豫地从此西北家乡赶到上海去应聘。最后，凭借一口流利的英语和靓丽形象，她竟从数千名应征者中脱颖而出，与另外15个幸运儿一起被这家世界上唯一的七星级酒店录取了！

迪拜是阿拉伯联合酋长国（阿联酋）的第二大城市，也是中东最富有的城市。它不仅景色迷人，还是一个用金钱打造的享乐天堂。这座城市中无论宏大或微小的事物，都奢华得令人震撼。迪拜的高品质生活，吸引着全球百余个国家的商贾名流来此享受人生，其中包括许多中国明星和富商也常来这里度假。因此，这次不远万里到上海招聘员工，并非这家酒店看中了我国廉价的劳动力，而是随着入住帆船酒店的中国客人越来越多，他们迫切需要一批让华人感到亲切的服务人员。

初到迪拜，刘晓涵接受了为期4个月的岗前培训。因为对这座城市满怀新奇，每逢周末闲暇，她都会让酒店内一位友善的阿拉伯女孩陪自己四处逛逛。所见所闻，令小刘大开眼界！

为了创造最舒适的生活环境，迪拜市的每棵树和每块草坪下都有自动滴灌系统，一天24小时用水露滋养着宝贵的绿色。而这些淡水，全是通过海水淡化处理而来，这样种植一棵树的成本高达三四万元人民币！因为“财大气粗”，尽管整个阿联酋都是沙地，常年没有降雨，也没有天然淡水，但沙城迪拜却从来不缺水，且满眼都是绿色。

迪拜人喜欢金饰是出了名的，花起钱来也气魄十足。那天，刘晓涵在当地著名的“金店一条街”上就目睹了这样一幕：一位当地女士来到一家金店，径直走到柜台前，用命令的口吻对营业员小姐说：“这个，这个，还有那个……都包上。”连价钱都不问，一口气买了10多个戒指、20多条项链！陪刘晓涵逛街的那位阿拉伯同事说，在当地，许多富人买起金饰来不是以克计算，而是按斤称的。听得小刘目瞪口呆。

这个石油王国的富有，不仅表现在拥有全球最豪华的酒店、最顶尖的18洞“沙漠高尔夫球场”和面向全世界富豪销售的人造“世界岛”，仅看看当地人享有的社会福利，就够令人咋舌的——阿联酋男人自成年以后，就有相当于250万人民币的50年无息贷款，创业或者花销，做什么都可以。迪拜本地人每月还享受着近4万元人民币的福利待遇，即使什么都不做，也能过上衣食无忧的生活。但不劳而获靠政府养着的懒人却极少，因为迪拜人觉得，最让他们感到自豪的事，莫过于向自己的国家纳税。

走进七星级酒店， 为商贾名流当“贴身管家”

培训期满后，刘晓涵穿起海蓝色短裙制服，戴上白手套，成了迪拜帆船酒店的正式员工。她与另外两名中国女孩被安排到酒店的“太空餐厅”工作，主要负责接待中国客人，月薪12000迪拉姆（约合人民币2.4万元）。后来她还吃惊地了解到，仅在这个大型餐厅里，就有来自60多个不同国家的服务人员！

漫步在迪拜海滨，一座帆船形的宏大建筑“腾空而出”，海市蜃楼般的景致如梦似幻。那便是刘晓涵工作的地方，也是这座城市的地标性建筑物——帆船酒店。它共有56层，是全球最豪华和最高的饭店，比法国艾菲尔



铁塔还高出一截；因为实在太豪华，它被世界媒体誉为“全球唯一的七星级酒店”。

初次走进“帆船”，映入眼帘的华贵景象几乎让刘晓涵窒息。水晶吊灯，银边大镜子，红色镶金的地毯，精美绝伦的艺术品……她真怀疑自己闯进了英国女王的皇宫。一位当地同事告诉她，酒店装饰的时候仅黄金就用了27吨！这时小刘才发觉，帆船酒店里最常见的两种颜色就是蔚蓝与金黄。蓝是因为酒店四面临海，且房间都配有落地窗，海景随时随地能映入眼帘。黄是黄金的本色，酒店的柱子、墙壁、电梯全是镀金的不说，就连门把手、洗手间的水龙头，甚至是一张留言条都镀上了黄金。可谓极尽奢华！

刘晓涵说，入住帆船酒店的客人，一出迪拜机场就有两种“豪华选择”：坐劳斯莱斯过去，还是乘直升机？因为该酒店的20多辆劳斯莱斯和10多架直升机随时在机场恭候着您。乘机前往的话，在15分钟的航程里，可以率先从高空鸟瞰迪拜市容，欣赏过壮丽的景观后，才徐徐降落在帆船酒店28楼的直升机坪。当然，这种高档享受是要付出高昂代价的，在该酒店住宿，即使最小的房间每天也要700美元，而最贵的总统套房每天则高达两万多美元。帆船酒店不得随意入内，非住客如要参观须支付相当于1000元人民币

的费用。

入住帆船酒店的客人，只需搭乘快速电梯，33秒内便可直达屹立于阿拉伯海湾上200多米高空的Al-Mahara餐厅。进入这个按太空设计的餐厅，以蓝绿为主的柔和灯光，再加上波浪型设计的衬托，仿佛把人带进了另一世界。晚餐之际，夜空璀璨，环视迪拜的天空和海湾，享受地中海风味的高级厨艺，耳畔还飘荡着维也纳著名钢琴师弹奏的《蓝色多瑙河》……真是人生至高的享受。尽管刘晓涵每天游走在众多中国客人之间，为他们介绍酒店的特色菜，以及不同的菜肴适合配哪种洋酒等，下班后经常累得浑身散了架似的，但能在如此优雅的环境里工作，她还是觉得很开心。

刘晓涵工作的“太空餐厅”以经营欧洲风味美食为主，两个人来消费，包括开胃菜、主菜和甜点在内，至少要花费5000元人民币。小刘曾接待过几位香港富豪，一桌足够奢侈的大餐加上几瓶洋酒，一顿饭共花掉了12万！临走时，他们还放餐桌上6000元小费，称赞刘晓涵的服务热情周到，让来此消费的中国人感到亲切而温暖。事实上，在“帆船”打工的服务人员每天都有不菲的小费收入，客人们大多会按照欧美惯例，付给服务员消费额5%~10%的小费。

由于努力工作而又善解人意，刘晓涵细心周到的服务赢得了客人们的交口称赞。2005年6月，酒店把她从普通服务小姐提升为“贵宾管家”，专门为入住贵宾房和总统套房的客人提供饮食起居等全方位服务。

“在西方，几乎每个大酒店都有贴身管家，为客人提供人性化服务。”刘晓涵介绍说，当尊贵的客人一踏进帆船酒店大堂，事先指派的管家就会微笑着奉上自己的名片，然后全程陪伴客人，为其打点一切。

想成为一名合格的酒店管家，一招一式都要经过千锤百炼，仪态和礼



节是第一课。比如在与客人说话时，刘晓涵往往会和对方保持一臂半的距离；敲客人的房门时，每次按门铃的间隔控制在7秒左右；走路不能东张西望，一旦眼睛余光扫到周围有客人，她会立即停下脚步，为客人让路；送报纸时，要将报纸斜搭在手臂上，露出每张报纸的报头，让客人一目了然……

作为帆船酒店的专职管家，必须百般技能样样精通，你得会烫衣服会叠西装，能替客人收拾行李箱。刘晓涵还专门学过用熨斗熨烫报纸——温度要控制得恰到好处，这样可以防止报纸上的油墨弄脏客人的手。除了照顾客人的生活细节，贴身管家更要兼当客人的“业务助理”。有些想在迪拜投资的中国老总，因为不了解当地情况，办起事来困难重重。刘晓涵就会替他们向当地政府、税务等部门沟通和咨询信息，甚至为他们充当临时秘书和翻译。

2006年夏天，一位曾在帆船酒店下榻过的北京女CEO，又一次光顾这家七星级酒店。刚走进她要的皇家套房，她却吃惊地发现，眼前的一切竟与上次自己提出过的要求完全吻合：桌上摆着她钟爱的康乃馨、床上特意放了两个红色鹅绒枕头，连电视设定的开机频道都是自己喜欢的

CNN……事先她的秘书并未与酒店沟通，这些细节安排，酒店是如何预先做到的呢？

其实，这都是刘晓涵的功劳。因为按照酒店规定，她会对自己接待过的每一位客人“备案”：客人来自哪里，其饮食习惯是怎样的？平时睡的枕头多高，喜欢鹅绒枕头还是弹性棉的？爱喝蓝山咖啡还是雀巢……掌握如此多的“个人档案”，为的是让客人一进酒店，就如同回到了自己的家。至于这些信息的来源，自然要靠管家的一双火眼金睛。

年挣50万不轻松， 与名人“亲密接触”最快乐

当上帆船酒店的贵宾管家后，刘晓涵的月薪已攀升到2.3万迪拉姆，年收入折合成人民币就是50多万元。在世界上最“牛气”的七星级酒店当白领，又拿着诱人的高薪，小刘的现状令国内的同学和朋友们羡慕不已。但在耀眼的“光环”背后，她的付出却少有人知。

尽管入住“帆船”的宾客多为各国政要、富豪和名人，普遍素质和修养较好，但偶尔也会遇到比较特殊的客人，为他们服务时，管家需要格外小心。



刘晓涵

一次，刘晓涵接待了一位深圳来的女客人，见对方腿部残疾，拄着双拐走路很吃力，而她带的保姆又去办理入住手续了，在乘电梯时，小刘就自然而然地上前搀扶住这位女客人，并善意提醒说：“您小心点！”不料，这一举动却惹怒了对方，女客人猛地甩开她的手，气愤地说：“我不需要你的同情和特别照顾，我和正常人一样！走开！”一瞬间，刘晓涵完全愣住了。“难道我做错什么了吗？她怎么这样呢？”尽管心里十分委屈，她还是面带着笑容为这位客人尽心尽力地服务。

后来，刘晓涵就此事专门请教了一位资深同行。那位当了近20年贵宾管家的迪拜同事告诉她：“许多残疾人都有一种心理障碍，就是深怕别人歧视自己。你上前搀扶她本没有错，但却刺痛了那位女士敏感的自尊心……”他提醒小刘说，以后接待身有残疾的客人时，要小心呵护他们强烈的自尊心，不可表现得过分殷勤，否则容易让对方反感。

还有一次，刘晓涵为一位美籍华人当贴身管家。晚上休息时，他发现被子上有一根女性的头发，马上像看到了炸弹一般惊呼起来：“啊！刚刚清理过的房间怎么还这么脏！你们是干什么吃的？还有我那杯子，都一个小时

没用了，会落灰尘的知不知道，怎么还不换新的？！”原来，这是一位有着严重洁癖的客人。刘晓涵连忙道歉说，那根长发可能是收拾房间的女服务员不小心掉下的，回头酒店肯定会处罚她。接着，又立即叫人换一套新的咖啡杯给他，并通知客房部，要求服务员每天最多只能进这个房间一次，并且在进房前自备一双新拖鞋，当着客人的面换好，方可入内。

抛开隔三差五遭遇的委屈事儿不说，为贵宾们当“管家”本身就是一种很艰辛的工作。因为帆船酒店的口号是“把每一位客人当成国王”，刘晓涵每天都与自己服务的贵宾形影不离，晚上就住在客人的隔壁。早晨，她依据客人的日程表提前起床，守候在客人的门口，保证对方“一天中最早见到的人是贴身管家”。刘晓涵手里永远拿着一个特制手机，客人饿了，她马上按动某一个键联系厨房；房间脏了，通知客房部来打扫；客人外出，她负责找好司机；客人病了，立刻通知医生……晚上，无论客人多晚回来，刘晓涵必须守在酒店大堂接车，客人不睡下，她这个管家也不能睡；即便已经睡下了，如果客人临时有事按呼唤电话，小刘必须立刻起身，在第一时间到达“国王”身边。

帆船酒店里的贵宾管家，几乎清

一色是未婚男女。因为这个必须24小时待命的工作，让已婚者常常无法准时回家。刘晓涵说，自从当上管家后，她就落下了“职业病”，每天连觉都睡不踏实，躺在床上也不敢脱掉制服，生怕延误了客人的召唤。内心的压力之大，外人真的难以想象。可见，这50多万元丰厚年薪拿得并不轻松。

工作虽然辛苦，但令刘晓涵难忘而又感到自豪的经历可不少。2006年秋天，她接待了一位国内著名的大导演，有趣的是，这位“大腕”半夜里忽然想吃清蒸臭豆腐！在当时饭店餐厅都已打烊的情况下，刘晓涵干脆驱车大街小巷地去找，最终在迪拜的“中国城”找到一家昼夜营业的中餐馆，带回了客人想吃的臭豆腐！那位导演如愿以偿后，冲她竖起大拇指说：“你的敬业精神令我很感动！”

刘晓涵表示，虽说当贵宾管家很辛苦，但与名人的交流经验是很宝贵的回忆，尤其当客人有良好的回应时，她内心的成就感更是难以言表。歌坛“小天后”孙燕姿下榻帆船酒店时，就把她当朋友般对待，常常叫她不要忙了，坐下来陪她一起聊天，甚至还帮她倒饮料；与姚明在酒店内合影留念时，因为身高差距太大，这位篮球巨星还贴心地采用半蹲姿态……

两年来，在与帆船酒店里形形色色的客人打交道的过程中，刘晓涵也渐渐变得成熟练达起来，并从那些精英人物身上汲取到许多宝贵的东西。在她的床头，贴着这样一句鞭策自己的格言：“不要回头看，在回头的瞬间，就会有人超过你！”如今，这位青海女孩已成为帆船酒店最优秀的贵宾管家之一，深受中国客人和酒店领导的赏识。

刘晓涵坚信，凡是在这座七星级酒店工作过的人，无论最终的结局怎样，都是赢家。因为赢得了属于自己的那份特殊的、财富一样的经历！