

“90后”女孩给比尔·盖茨当“生活管家”

文/邢国铭 房艳洁 图/安诗倩

3月30日,博鳌亚洲论坛年年会结束,河南商丘“90后”女孩安诗倩因一张与世界首富比尔·盖茨的合影在网上意外地火了。安诗倩是博鳌大酒店12名男女管家的领队,因为去年的出色表现,她被新加坡前总理吴作栋“预定”为今年的接待管家。吴作栋因故未能成行,安诗倩紧急救场,做了世界首富比尔·盖茨的生活管家。比尔·盖茨对她的服务非常满意,不但赠送亲笔签字的照片,还邀请她合影留念。



安诗倩和比尔·盖茨合影。

01/大学毕业:选择回到小县城工作

2013年10月的一天,郑州大学西亚斯国际学院的一间女生宿舍里,安诗倩拿着手机犹豫着是否拨号,身边几个要好的同学为她鼓劲:“打呀,只要打电话就有一丝希望。”

1992年,安诗倩出生在河南省柘城县农村。她有一个妹妹和一个弟弟,父母在家务农。2010年,安诗倩考进郑州大学西亚斯国际学院,读金融专业。2013年9月份,班级学生会策划了一个公益活动,需要拉一些赞助做活动经费,可大家忙活了几天,一分钱的赞助也没拉到。焦急中,安诗倩听亲戚说,商丘老家柘城县一家房地产公

司的孙总喜欢做善事,曾经因为驾驶私家车救人而被评为“商丘好人”。从亲戚那里要到孙总的手机号之后,因为怕被拒绝,安诗倩迟迟不敢拨号。

然而,让安诗倩意外的是,当她硬着头皮在电话里把自己的意图讲了之后,孙总十分爽快,当即派专人到学校和学生会对接,了解详情,并很快掏出了两万元的赞助款,使得学生会组织的这次公益活动顺利进行。此后,安诗倩一直关注着这家公司,对该公司怀有极大的好感。

不久,安诗倩进入这家房地产公司实习。由于表现优异,

实习结束时,该公司决定聘用安诗倩在该公司人力资源部工作。但是,安诗倩的男友李忠河不乐意了。李忠河毕业于郑州大学,在郑州宇通客车公司工作。

男友计划等安诗倩毕业就留她在身边一起打拼。一来大城市机会多,个人发展空间也大;二来,对相爱的两人来说,异地恋并非明智的选择。可现在安诗倩却铁了心要留在县城的这家公司,这让李忠河很无奈,又不得不妥协:“你先干着试试,实在不行,你就辞职回省城找工作。”安诗倩笑着点了点头。

02/机会难得:做博鳌论坛志愿者

2014年1月24日,刚上班不久的安诗倩听到一个消息,公司已与博鳌亚洲论坛大酒店签订协议,由公司招募和培训二百多人的志愿者,全面负责2014年博鳌亚洲论坛年年会召开期间的服务工作。

安诗倩原本对博鳌论坛不了解,上网查资料才知道,这是由25个亚洲国家和澳大利亚发起成立的国际组织,旨在为政府、企业以及专家学者提供一个共商经济、环境等問題的高层对话平台。海南省的博鳌小镇被指定为永久的论坛总部所在地。

安诗倩开始有些纳闷,如此高规格的国际会议,一个小县城的地产公司是如何取得合作机会的呢?事后得知,这是公司孙总的一次善举获得的意外回报。

2013年11月30日,在博鳌亚洲论坛大酒店举办了一场“亚洲中小企业发展论坛年年会”,公司总经理获邀参加。会议期间,孙总发现酒店内人手紧张,就找到酒店负责人,提出由随同他参加会议的公司员工无偿提供帮助。由于公司平时就倡议超五星级服务的理念,所以

每个员工都是一个优秀的服务员。会议结束,该公司志愿者超越酒店内部工作人员的服务质量给论坛组委会和酒店方留下了深刻印象。随后,论坛酒店方派人赶到柘城县,对该公司进行考察并签订了合作协议。

安诗倩感觉这是一次难得见大世面的机会。如果经历一次这样名流云集的国际会议,一定能为自己的人生增添自豪和精彩的一笔,留下美好回忆。她决定拉上男友和她一起报名做志愿者。

果然,李忠河也很认可女友的观点,在电话里爽快答应:“我这就辞职,和你一道参加培训。”

按照要求,每个志愿者不但要形象好、气质佳,还需要熟练使用普通话和英语。安诗倩在参加公司安排的礼仪培训之余,还买来英语光盘,上网找视频,和男友反复练习英语听力。

半个多月后,公司二百多人的志愿者分批坐飞机赶到了海南省博鳌小镇,住在离酒店不远的虎头岭一号度假村,继续进行为期两个月的各种培训。

包括电话礼仪、倒酒礼仪、个人形象,还有对酒店环境和设施的熟悉。

每天早上5点,安诗倩和队友们便起床坐车赶到博鳌大酒店训练。大酒店共有6层,内部曲曲折折,初入者很难找对路,需要长时间的熟悉环境和线路。

大酒店里还有几千张桌子、几万把椅子、数十万个碟子和盘子数百个会议室和餐厅。酒店内经常会有临时性的会议、餐饮安排。不同的参会人员、不同的房间和餐厅,都有不同的摆设,这就要求服务人员必须牢记所负责房间位置、摆设要点和各种程序性的安排,服务内容十分庞杂。

培训之前,经过英语水平、酒店知识、工作经验、外在形象及个人素质等五个标准的选拔,安诗倩成了10名博鳌“管家”之一,她们将为少数的博鳌论坛理事会成员嘉宾提供“贴身”的管家服务。

而其他志愿者,将分别为嘉宾提供翻译、项目讲解及礼仪接待,会场内外的注册中心、贴身管家中心、礼宾、安检、会务、餐饮、保洁等部门服务。

03/优质服务:获新加坡前总理肯定

2014年4月8日,博鳌亚洲论坛2014年年会如期举行。参加会议的各国政要、商界名人、专家学者以及媒体记者,近三千人。安诗倩接到博鳌管家领队通知,安排她为新加坡前总理吴作栋的生活管家。

安诗倩第一次接触这么有身份的人物,内心多少有点紧张。

为了做好管家服务,接到任务后,安诗倩就投入到紧张的练习中:迎接时,姿势怎么做,步子怎么走,微笑达到什么标准,她反复练习了不下几百次。按照训练时的规定,在服务对象到来之前,她要安排好房间,整理好室内用品,

并附上姓名标签。如果服务对象对房间布置有要求,管家也要配合调整。

有付出就有收获。年会快结束时,一向不轻易与人合影的吴作栋微笑着与安诗倩合了影。并且,吴作栋的助理对安诗倩几天来的“贴身”服务表示满意,并郑重约定:明年还由你来做吴总理的管家啊!

年会结束,在返回河南老家的飞机上,李忠河和女友交流心得时问安诗倩:“你觉得,你能被选为博鳌管家的秘诀是什么?”安诗倩想了想说:“也不算什么秘诀吧,我感觉就是要落落大方,要自信,要多微笑,给人一种舒适和亲切感。”

04/博鳌年年会:为世界首富当生活管家

2014年博鳌亚洲论坛年年会结束后,博鳌亚洲论坛秘书长周文重又向安诗倩所在地公司发出了2015年年会的合作邀请。

2015年3月初,安诗倩和公司组织的300名志愿者再次来到了博鳌小镇。2015第十四届论坛年年会即将召开。

这次,已经有经验的安诗倩被选拔为12名博鳌管家的领队。她信心满满地做着接待新加坡前总理吴作栋的准备工作。然而,她却接到通知,说吴作栋因有其他要事,不能参加这次年年会了,让她暂时负责志愿者的一些管理工作。

可是,就在年年会开始的第二天,也就是3月27日,她又接到通知,说比尔·盖茨将在3月28日出席年年会。通常情况下,接待一位嘉宾至少要准备两天,以便有计划地安排嘉宾的工作和生活。这次时间紧任务急,因为她有经验,便让她紧急救场,做比尔·盖茨的生活管家。

为了做到万无一失,安诗倩赶紧再次去熟悉酒店环境和行走路线。在比尔·盖茨到达酒店的头一天,安诗倩还多次和比尔·盖茨的警卫员、联络员确认行走路线,以确保在预定的时间内,引导比尔·盖

茨到指定的餐厅吃饭,到会议室参加会议。

在接待中,安诗倩发现,比尔·盖茨虽然贵为世界首富,但他很谦和也很守时。不管安诗倩提供什么服务,他都微笑着说:“谢谢!”每天早上8点前,比尔·盖茨都会起床开始工作。每一次在指定地点等待他时,比尔·盖茨都会准时到达,从没迟到。有一次,安诗倩在前边引路,因为人多拥挤,她会提醒人“麻烦让一下”,但是比尔·盖茨听后总会笑着说:“不用,不用。”

其间,由于对安诗倩的敬业和灵巧很满意,比尔·盖茨主动赠送她一张亲笔签字的照片作为留念。年年会最后一天,比尔·盖茨开完座谈会,和李彦宏一起走到酒店大堂,准备前往海口,这时,他的助理拿着相机走过来,又微笑着轻推安诗倩站在身旁与她合影。

此时,恰巧有媒体记者围上来采访比尔·盖茨,就把安诗倩和比尔·盖茨的合影照刊登到了报上。随后,该照片便被上传网络,立即成为了微博热门话题,还上了热搜榜,网友纷纷点赞:“你太厉害了,值得我们学习!”

(未经许可,本文不得转载、上网、摘编。)