



长沙北辰洲际酒店接到神秘任务——

G20 峰会, 8 个湘妹子“陪”外国元首呷饭

文: 今日女报 / 凤网记者 章清清 供图: 受访者

8 名姑娘接到神秘任务

2016 杭州 G20 峰会离长沙似乎有些远, 很多人都只能通过电视或网络来关注。而就在这种平静的远望中, 长沙北辰洲际酒店的 8 名姑娘却接到了一个与之相关的神秘任务。

这个神秘的任务源于长沙北辰洲际酒店接到了上级指示: 从酒店挑选出 8 名身高在 1.70 米左右的女服务员, 和另外 28 名服务员一起为参加 G20 峰会午宴接待的 36 位国家元首、国际集团领导人等贵宾提供一对一的餐饮服务。

据了解, 2015 年 6 月, “北辰会展”与杭州国际博览中心签署了受托管理合同, 负责接待管理工作, 因此, G20 杭州峰会的部分专业服务人员是从北辰旗下的洲际酒店中抽调选拔。

北辰酒店立马进行了层层选拔, 包括形象礼仪、技能素养、政治面貌等多方面公开竞争考

核。最终, 餐饮部的 8 名女孩脱颖而出。

“她们 8 个都是湖南人, 都堪称酒店精英中的精英。”北辰洲际酒店分管餐饮的行政助理经理徐雪平如是评价。

23 岁的姚碧是 8 名女孩的领队。这个身材高挑、面容亲和的女孩曾凭中餐服务礼仪获得过“湖南省技术能手”、“湖南省五一劳动奖章”等众多荣誉。9 月 12 日, 她在今日女报 / 凤网记者面前回忆起当初得知一消息时, 依然激动兴奋。

8 名女孩平均年龄在 22 岁上下, 都参与过大型的高规格接待任务。不过, 虽然如此, 出发前酒店依然对她们进行了为期数周的强化训练。站、坐、走、让、蹲、捡、笑, 每一个动作都要进行无数次的训练。

8 月 20 日, 一切准备就绪后, 8 名姑娘从长沙集体飞往杭州。

国宴上菜礼仪

国宴, 对大家而言总有一层神秘的面纱。人们好奇在国宴上吃什么菜, 却很少有人去了解国宴上菜的礼仪和规则。

比如, 你知道什么是“小蒙古舞”上菜礼仪吗?

“你看, 先双手为客人松开餐巾, 铺在客人腿上后, 站起来左手执餐巾环, 右手五指并拢放身后, 然后再换到左手背后, 右手去揭开菜盖。左手和右手这样一转一换是不是像一个小蒙古舞蹈的动作? 因此就叫做小蒙古舞, 用这种方式调换双手非常好看, 是国宴餐饮服务礼仪中的一个标准姿势。”姚碧边演示边向今日女报 / 凤网记者介绍。

姚碧没想到的是, 在她们抵达杭州后的第二天, 就来到了午宴举办地杭州国际博览中心午宴厅接受了 15 天的国宴礼仪标准培训。

虽然她们都有过餐饮礼仪的严格训练, 但国宴餐饮服务礼仪服务的严苛规则还是让她们在心里暗暗吃了一惊。姚碧介绍, 在国宴上, 在为客人上菜、端菜时, 姿势要求是统一的。

端盘时, 必须是左手托盘底, 同时将盘子想象成一个圆形的时针, 右手扶盘子 3 点钟方向边缘处, 统一端盘到胸的位置高度。

端到客人面前时, 要求左右

手成 3、6 点钟方向端盘, 将菜上到客人面前的展示盘中; 上完菜后, 同时退后两步转身离场。同时, 从上菜到离场整个过程要精确到 51 秒。

此外, 这次午宴餐饮服务还有一个特殊的要求: 因为此次午宴是领导人边工作边用餐, 所以要求服务员们必须做到“无声服务”。

“什么是无声服务? 就是不仅我们服务员不能说话, 在上餐时连叉子碰到盘子的声音都不能有。因为每个元首面前都有一个麦克风, 如果同时 36 个座位上的刀叉都有声响发出的话, 通过麦克风扩音, 整个会场就会变得嘈杂了。”姚碧说。

这看上去像是一个不可能完成的任务。

“这是有诀窍的。放刀叉时必须刀尖先落盘, 撤盘走时要用手指压住刀叉, 尽量将声响降到最低。这对我们的服务提出了更高的要求。”

为了尽快掌握这一套完整的礼仪, 8 名姑娘立刻投入到紧张的训练中。训练从早上 8 点半开始到晚上九、十点结束, 中间只有吃饭的时间可以稍稍休息。

“其实动作的掌握不难, 关键是要做到 36 个人的每一个步伐、转身、手势等都得是整齐一致的, 这个比较难!” 8 名姑娘“吐槽”最多的就是这点。



← 9 月 5 日上午, 8 名姑娘穿江南烟雨风格旗袍在举行 G20 峰会午宴的场所合影, 留下这难忘的时光。

全球瞩目的 2016 杭州二十国集团 (G20) 峰会已经结束, 其后续影响力将慢慢改变这个世界。被改变的还有湖南的 8 名姑娘。

原来, 在 9 月 5 日的 G20 峰会午宴上, 身着统一的江南烟雨风格旗袍的 8 名湖南姑娘和另外 28 名女孩一起从宴会屏风后鱼贯而出, 用优美而整齐划一的国宾礼仪为与会的 36 位国家元首、集团领导人等贵宾提供一对一的餐饮服务。

为什么是这 8 名湖南姑娘? 她们是如何近距离服务的? 9 月 11 日, 在完成全部工作后, 她们回到长沙。翌日, 在长沙北辰洲际酒店, 她们向今日女报 / 凤网记者讲述了参加 G20 峰会午宴服务背后的传奇经历。

↓ 紧张的接待工作结束后, 8 位姑娘到西湖泛舟放松。



领导人都超有亲和力

9 月 5 日凌晨 4 时半, 姑娘们就起床了, 6 时半开始进入午宴厅做准备工作。36 个服务员对应服务 36 位贵宾。8 名姑娘也是在午宴的前一天才知道自己将服务的对象。

姚碧服务欧盟委员会主席容克, 许婕服务西班牙首相拉霍伊, 蒋晨服务塞内加尔总统萨勒, 易鑫服务老挝主席本扬, 叶佳服务国际货币基金组织总裁拉加德, 方艳服务韩国总统朴槿惠, 廖依服务金融稳定理事会主席卡尼, 徐娇娇服务中国外交部副部长王毅。

一切妥当后, 所有人分成 4 列, 每列 9 人, 在午宴厅两侧屏风后静候客人入场。

当天 14 时 15 分左右, 午宴正式开始。待客人入席就座, 身着烟雨江南元素服装的服务人员款款而出, 面带微笑, 婉约而优雅, 似两道亮丽的风景线。

她们走到距离客人椅背 1.5 米处时, 向左、向右转弯, 至桌边四步距离处, 成服务姿态站立。待所有人站到指定位置后, 同时上前两步至客人身后稍停顿, 再齐上前两步, 右脚在前、左脚在后, 立于客人右侧, 然后用“小蒙古舞”的方式为客人松开餐巾……

服务员易鑫回忆, 这次午宴为每位贵宾共提供了 5 道菜, 包括一个凉菜、一个汤、两个热菜、一份甜点和一杯咖啡。她们共上下场 10 次, 一共亮相服务的时间为 8 分 30 秒。午宴当中, 个别有饮食禁忌的贵宾还会有个性菜品, 更要小心仔细不能上错。

谈及她服务的老挝主席本扬, 易鑫说, 他就像一位和蔼可亲的老爷爷。在她上场撤盘时甚至还会提前主动把刀叉放到盘子里, 方便服务员收走。

服务员廖依告诉记者, 当时金融稳定理事会主席卡尼正在发言讲话, 但看到她上前来服务时, 一边讲话一边把一旁的文件收走, 方便她上咖啡。

这些动作虽然不经意, 但在姑娘们心中都留下了浓浓的暖意。两个小时午宴在有条不紊中圆满结束。服务员许婕回忆, 她看到有国家元首特意用手机抓拍她们的美丽身影……

虽然整个午宴姑娘们不能和服务的贵宾有言语交流, 但亲眼见到习近平、奥巴马、普京等难得一见的领导人和贵宾, 姑娘们在保持微笑淡定时, 心中也都激动不已。“领导人都好有亲和力, 朴槿惠的皮肤保养得特别好, 好细腻好光滑!” 虽然已经过去了好几天, 姑娘们至今议论起来都忍不住兴奋。

姑娘们在完成这次午宴的工作后, 又顺利完成了后期的所有工作。9 月 11 日, 她们启程回到长沙。

姚碧告诉今日女报 / 凤网记者: 这次经历必将成为她们人生中一笔珍贵的财富, 也让她更深刻地理解到服务员的工作非常重要、非常光荣。她和她的姐妹们将一直努力下去!