

涉外管家余佳——洋住户的内当家



记者 丁谨之 通讯员 徐溶

清晨6时,余佳坐上了从杭州城北半山开往滨江·金色海岸小区的公交车。两个小时后,一身黑色正装的她精神抖擞地出现在小区3号楼的前台。巡查公共区域、联系电器维修……胸前佩戴“23-031”工号牌,梳着统一盘发的余佳,看起来与其他物业工作者并没有差别。只有当她面对外国住户,蹦出一口流利英文时,那份不同寻常才得以展现。

如今,不少高端楼盘都推出了私人管家的配套服务。随着越来越多外籍人士来华就业,涉外管家这一行业也随之兴起。2013年,刚刚大学毕业的余佳就成了杭州滨江物业公司聘用的第一位涉外管家。

涉外管家的工作内容是什么?需要从业者拥有什么素质?这份看似“洋气”的工作又面临什么挑战?记者前往一探究竟。

外语沟通,入门首道坎

余佳告诉记者,与为国内住户提供的管家服务相比,最大的差别就是工作语言的不同。采访中,余佳不忘留意身边经过的外国住户,用职业的敏感性判断他们是否需要帮助。

“刚来上班那会儿,心里好紧张,生怕听不懂。”英语专业毕业的她,虽然手握四级证书,但平时练习口语的机会并不多。余佳坦言,直到成为一名涉外管家,她才真正进入外语语境。

第一次全英文服务的情景,余佳至今难忘。“那是1号楼的德国住户,他下楼问我哪里可以叫桶装水,怎么处理机场托运的纸箱。”这位爱养狗的德国绅士语速不快,发音标准,用词也十分简单。“以前自己只要张口,就会特别注意语法、时态,不允许自己犯错。后来渐渐发现,只要把意思表达清楚就好,外国人并不在意语言的细节。”



余佳(右一)与外籍住户在一起。

在联系家电维修中,经常会遇上生僻词,勤奋好学的余佳每次都会通过电子词典学习,扩大自己的词汇量。近日,一位俄罗斯住户在入住一年后,主动提出要求更换净水器滤芯。“filter element”,余佳将这一单词脱口而出,让左右比划的老外大吃一惊。

文化差异,需换位思考

管家,是一种最贴近客户日常生活的职业。这种“靠近”难免会有摩擦,中西文化的巨大差异,也是涉外管家必须跨过的障碍。

德国太太Susanne刚搬入小区的时候是个投诉大户。这位金发碧眼的女强人对环境卫生有着极高的标准,要求保洁人员对公共区域的卫生达到一尘不染。“通往消防通道的推门,她也绝不忽视,好几次投诉保洁没有擦干净门上的手印。”余佳坦言,刚开始自己对Susanne的投诉也十分不解。后来了解到这种近似苛刻的要求,来自德国人严谨的性格后,她与保洁人员积极沟通协调,终于让住户满意。

“他们的坚持并非没有道理。”余佳对外国人的“固执”有着

自己的解读。外籍住户的孩子大多数在杭州国际学校读书,每天下午3时半校车准时停在小区东门。不巧的是,绿化部恰巧在此时给绿化喷洒农药,刺鼻的味道立即遭到老外们的投诉。经过余佳的反复争取,物业重新调整护绿安排。

滨江·金色海岸小区共有33户外籍住户,大多为外企高管。平时工作繁忙的精英们,只有在周末才能与家人共度闲暇时光。“他们很看重周末的个人时间,作为管家就得慢慢摸索出规律。”余佳笑着告诉记者,一名合格的涉外管家除了能熟练使用外语,还要具备沟通的技巧、不同文化的适应力和敏锐的观察力。

收获友谊,管家也快乐

“Jenny,麻烦你明天来我家喂下猫,走之前记得打开冰箱看看。”周末,法国人Franz又将开始一场短途旅行,临行前他按惯例将自己心爱的猫咪拜托给了余佳。养花、喂猫、看管小仓鼠,这些日常生活中充满情趣的细节,早已成了余佳为住户提供的额外

服务。“这种‘麻烦’其实也是一种信任。”热心肠的余佳,对这些小请求从不说不说“No”。

准备猫食、清理猫砂,当她熟练地照顾完猫咪,拉开冰箱门,一个彩虹蛋糕跃入眼中,蛋糕盒上粘有黄色的便签条,上面写着余佳的英文名“Jenny”。“压根没想到会有这样的惊喜,我做的只不过是举手之劳的小事。”余佳明白,正是自己诚心服务才换来这份发自内心的肯定。

外籍住户的家庭分工大都是男主外女主内,全职太太们极少出门,余佳就是她们接触中国社会的桥梁。如何使用淘宝网购物,怎么在银行开户,哪里有最近的超市和菜场,余佳不仅是管家更是一位生活老师。

为提供及时的管家服务,余佳专门为外籍住户建立了微信群聊组。“Jenny,今天什么时候可以观潮?”“预计下午3时半。”不久,余佳便收到了一条新微信提醒,打开一看,正是一段观潮的微电影。 “更多时候,我觉得我们更像朋友。”琐碎的管家服务成就一段段跨越国界的友谊,余佳说,工作的每一天她都收获着快乐。

热评

“秘方”滥用 监管失职



丁谨之

近日,陕西多地的面皮、羊杂汤等风味小吃中,先后检出被国家明令禁止使用的罂粟壳成分。部分消费者食用后,毒品尿检竟成阳性。除陕西外,罂粟壳入调料事件在全国多地均有发生,一位从业多年的火锅厨师坦言:餐饮店用罂粟壳做“秘方”,这在行业内已是公开的秘密。

罂粟壳中含有吗啡等物质,长期食用容易成瘾,还可能对人体神经系统造成损害,甚至造成慢性中毒。国家明令禁止种植、买卖、在食品中添加罂粟壳,甚至何再三出现在国人的餐桌上,甚至从偷偷摸摸演变为行业潜规则?

微播报

架梯救人

11月2日晚,仙居县永安溪上游突然开闸放水,导致河水暴涨,下游5名钓鱼爱好者被困在溪中的小岛上。由于水流湍急,前来救援的消防官兵无法强行渡水,只好架设救生梯,依次让被困者沿梯子上岸。经过近两个小时的努力,5人成功获救。(播报人:唐俊光 张丹丹)

此类现象说明部分商家为赢得回头客不择手段,无视国家法律法规,缺乏基本的职业道德操守。同时,也反映了我国食品安全门槛过低,相关部门的监管严重缺位。正是相关部门检查人员的尸位素餐、视而不见,才让这种严重危害消费者身体健康的行为肆意横行。要保卫舌尖上的安全,公安、工商等相关部门必须加强对农贸市场、餐饮业的管控力度,对违法人员一追到底、严肃处理,彻底摧毁毒品种植、加工、销售链条;食品卫生监管部门要严查餐饮行业销售、使用罂粟壳违法行为,一经发现,依法严惩。同时,在消费者中普及相关知识,让大家了解罂粟的危害性,切实提高警惕。

消防救援

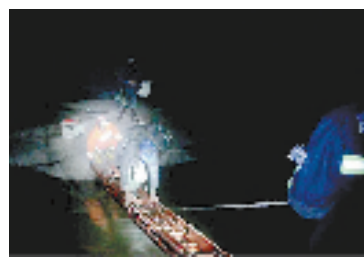
11月2日凌晨,长兴县东门大桥上,一名20多岁的女孩爬上圆形金属拱道欲轻生。当地消防大队接警后,立即赶到现场。这条金属拱道距离大桥约8米,拱道直径约1米,女孩稍不留心就会滑落。救援人员一边做女孩思想工作,一边调来云梯消防车,成功解救了女孩。(播报人:沈宏亮)

飞车险情

11月3日下午,杭州市公安局直属治安防控机动队接110指令:一辆黑色尼桑轿车在白石路城北体育公园内飞车。巡逻车抵达现场后,发现该车辆在公园内围绕体育馆急速绕圈,民警鸣笛示警,该男子不理。为避免伤及群众,民警果断将该车撞停,将男子抓获。据了解,男子姓吕,吉林人,无业。(播报人:徐佳 陈福)

魏玉峰同志逝世

本报讯 原湖州丝厂党委副书记、离休干部魏玉峰同志(享受地专级待遇),因病医治无效,于2014年10月12日在湖州逝世,享年87岁。魏玉峰同志是河北省盐山县人,1945年8月参加革命工作,1947



义务宣传“五水共治”

新昌百姓拍摄微电影

本报讯(记者 张丽 通讯员 魏斌 俞佳斌)听说能给“五水共治”出一份力,干了半辈子农活的张大妈来了,公务员小唐姑娘来了,开养猪场的吕师傅也来了……这群新昌人,他们来自各行各业,文化程度参差不齐,只为一个目标:义务拍摄《亲水·清水》微电影,宣传“五水共治”,支持“五水共治”。

新昌的许灵江先生和朋友们经营一家影视工作室。该县大力推进“五水共治”以来,许灵江他们也想出点子,决定拍摄一部关于治水的微电影。7月中旬,许灵江开始创作剧本《亲水·清水》,同时,工作室发出“英雄榜”,招募演员。“英雄榜”发出后,报名踊跃。经过“海选”,演员终于确定,主演分别是来自县财政局的唐佳,七星街

道后溪村的黄国碧大妈,以及俞侃侃大伯和袁康达等。

许灵江介绍,在新昌的“五水共治”中,抓好畜禽养殖污染治理是一项重要内容。《亲水·清水》讲述由唐佳扮演的财政局工作人员得知根据“五水共治”规划,财政局结对的一家养猪场需要搬迁,但经营养猪场的张大妈坚决不同意。于是,唐佳苦口婆心地给张大妈做思想工作。期间,唐佳不仅遭遇张大妈的不理解,男朋友也提出了分手,但她还是克服困难,最终养猪场顺利搬迁。

放弃休息,全身心投入,《亲水·清水》终于拍摄完毕。为更好地宣传“五水共治”,微电影中穿插介绍了新昌县《关于实施五水共治建设诗画新昌的工作意见》和《新昌县畜禽养殖禁养区限养区划定意见的通



知》等政策内容。“这部微电影是公益性质的,演职人员都是义务的,我们只有一个

目的,宣传‘五水共治’,呼吁大家积极参与。”最近,这部微电影已与公众见面。

枫叶教育集团诚邀天下英才

大连·武汉·天津·重庆·镇江·洛阳·鄂尔多斯·上海·平顶山·义乌·西安·平湖

枫叶教育集团办学近二十年来,始终秉承中西教育优化结合,全面实施素质教育的办学理念,开设小学至高中阶段课程,在校生约15000人,中外员工近2700人,得到社会的广泛认可和赞誉。

一、现根据发展需要,招聘如下岗位

- 1.集团副总裁(分管产业发展、后勤服务和基本建设)
- 2.高中、初中、小学校长(主持学校全面工作,懂英语者优先考虑)
- 3.中层管理人员(教导教学、英语教学、财务、招生、总务)
- 4.优秀教师、班主任、领事(枫叶毕业生优先)

二、任职条件

- 1.本科(含)以上学历,3年以上同岗位工作经验;
- 2.爱岗敬业,事业心强,具有忠诚奉献与开拓精神;
- 3.有较强的执行力、组织协调能力和语言文字表达能力。

三、枫叶团队

- 1.有梦想、有活力的中外教育团队
- 2.多元化的海外交流机会
- 3.高于行业标准的薪酬福利体系

四、应聘方式

应聘材料发送邮件至:hr@mapleleaf.net.cn
集团总部联系电话:(0411)87906808

将机会变成机遇,加盟枫叶,共创未来!
www.mapleleafschools.com

政府采购信息公告

浙江省政府采购信息指定发布媒体

项目名称:遂昌县招标投标交易中心专用设备的公开招标公告

招标内容:遂昌县农业局浙江省遂昌县农产品质量安全检测站大型仪器和实验台柜

投标供应商的资格要求:符合《政府采购法》第二十二条规定。

采购文件发售时间:2014年10月20日至2014年11月9日

投标截止时间:2014年11月10日上午9时30分

投标地点:浙江省遂昌县君子路96号遂昌县公共资源交易中心

开标时间:2014年11月10日上午9时30分

采购代理机构:遂昌县招标投标交易中心

2.不接受联合体投标。

采购文件发售时间:2014年10月20日至2014年11月11日

投标截止时间:2014年11月12日上午9时

投标地点:浙江省金华市双龙南街1698号工商大楼三楼开标二室

开标时间:2014年11月12日上午9时

采购代理机构:金华市政府采购中心

联系人:钟女士
联系电话:(0579)83187213
地址:浙江省金华市双龙南街1698号工商大楼二楼

联系电话:(0571)85310435

http://www.zjczf.gov.cn