高級餐酒銷售服務須經嚴格考核

醉人的藝

術

香港的高級餐酒零售業經過多年的發展已脱胎換骨，除日本以外，本港餐酒市場的成熟程度在亞洲無人能及，原因何在？身為國際洋酒中心(International Wine Centre)董事兼餐酒專家的Simon Tam最清楚不過。

他強調：「屈臣氏酒窖憑藉獨特的業務模式和不斷擴展零售店網，以一己之力為香港帶來完備的餐酒品類。

「目前，香港的香檳銷量打破歷來紀錄，法國佳釀的銷量也不遑多讓。在屈臣氏進軍餐酒市場之前，優質德國餐酒的數量和品種從沒有達到過目前的水平。我認為，屈臣氏在過去五年，確實為香港餐酒市場立下了汗馬功勞。」

自屈臣氏酒窖於一九九八年在香港開設第一家零售店以來，本港餐酒業經歷了不少變化，其中最值得注意的是，顧客的鑑賞能力大大提高，屈臣氏酒窖和同業也要提升服務水準才能迎合他們的需要。

目前，香港有不少知識豐富的酒迷，他們根據對餐酒的實際了解購買餐酒，而不像過去那樣只看價格或品牌。知識較遜的顧客則積極學習，尤其是現在更多人了解到飲用紅酒對健康有裨益，他們便不斷向賣酒的營業人員求教。

屈臣氏酒窖營運及市務主管何博思(James Hepple)認為，這些都是餐酒市場在不斷發展的良好現象，有賴高水平的員工培訓課程，公司的前線員工都能輕鬆應付顧客的提問。

何博思說：「自二〇〇四年初起，我們安排大部分員工參加葡萄酒及烈酒教育基金會(Wine and Spirit Education Trust，簡稱「WSET」)的課程。在此之前，雖然我們也有舉辦餐酒培訓活動，但都是非定期的。」

該培訓計劃切合屈臣氏酒窖重新定位為高級洋酒零售商的策略，以樹立與百佳截然不同的鮮明形象，扭轉之前兩者市場定位重疊的印象，讓顧客知道屈臣氏酒窖賣的是高級餐酒，而百佳則提供價格相宜且大眾化的酒類。

何博思說：「這策略卓有成效，如果職員熟悉餐酒，對業績自然有幫助，顧客也可得益，獲得更好的服務和選酒意見。培訓還有助員工的事業發展，可說人人受惠。」

何博思認為，
經常與顧客打交道的職員
需要較高水平的餐酒知識。他說：
「職員的知識至少要比得上最老練的顧客，
如比不上顧客，他們將難以取信於人。」

WSET的總部位於英國，創會宗旨是提升餐酒行業的專業水準。WSET課程由世界各地的認可課程供應商舉辦，其中九個在香港提供這項服務，包括國際洋酒中心，考生的試卷會送往倫敦評分。

然而，WSET並不是唯一向業界提供餐酒教育的培訓和考試機構，課程收費肯定也不是最廉宜，但卻被普遍視為質素最高。

何博思也認同這看法，他說：「我們曾考慮和權衡其他資歷架構，但發現有缺點。我們的管理層曾在海外工作，

亞洲美食伴佳釀

很多人認為，有些亞洲地方菜式過於辛辣味濃，是難以找到西方美酒配搭的最大問題，其實真正的困難，在於亞洲人用膳通常是幾道菜一起上桌，同桌分享，所以難以找到一種能配搭不同菜式的餐酒。然而，只要找到有豐富配搭能力的洋酒，那亞洲美食配搭西方佳釀的難題將迎刃而解。

適合配搭亞洲美食的白酒包括玉瓊漿(Gewurztraminer)、薏絲琳(Riesling)、蘇維翁(Sauvignon Blanc)和維歐尼耶(Viognier)，這些酒配搭精緻的粵菜，效果尤妙。玉瓊漿的濃郁口味，尤其適合泰菜及川菜；很多美食家都認為，香檳是壽司及生魚片的完美搭檔。

對於考究的菜式，如鮑魚，不應配搭過度冰冷的餐酒，否則會影響細緻的味覺享受，而好的白酒冷藏過度，也會掩蓋比較細緻的味道。如菜式味道偏濃而辛辣，那冰鎮白酒實為最佳選擇。口感較淡的葡萄酒不宜配搭口味較重的菜式，反之亦然。

如選擇紅酒，應避免丹寧強的種類，因為醬油和鹽接觸丹寧，會產生令人不快的苦澀口感。新興釀酒區的黑皮諾(Pinot Noir)可配搭多種不同菜式，而隆河丘(Côtes du Rhône)出品的法國紅酒也是百搭之選。黑皮諾酒尤其適合配鴨肉，波爾多 (Bordeaux)或巴羅洛紅酒(Barolo)則宜配牛肉。

如果你喜歡口感較重的紅酒，那菜餚的口味也須相應較重。以極品波爾多和布艮地(Burgundy)配搭西餐，可說是天作之合。

WSET在香港提供專業的餐酒培訓課程。

並與國際餐酒業保持聯繫，管理層一致認為，WSET是國際認受性最高、聲譽最好而且發展最穩定的餐酒課程。儘管課程的費用較高而且要求學員有較強的組織能力，但的確值得投資。」

WSET提供基礎、中級和高級餐酒課程，還有更高水平的文憑課程。新員工只要加入公司三至六個月，便可修讀中級課程。

何博思介紹說：「我們認為，新員工到了那個階段，應該已從店內的資深員工學到很多知識。他們經常試酒，並獲邀與顧客一起品嘗，以充實知識、累積經驗。因此，我們認為中級課程是學習洋酒一個很好的起點。」

員工應考中級課程的合格率很高，證明何博思的看法正確。雖然員工都是以中文為母語，而課程則用英語講授，但是屈臣氏酒窖的十八名學員在二〇〇七年修讀中級課程後，全部通過考試。

課程的編排十分緊湊，中級課程歷時約三個星期，考試前休息兩周，以供讀書和溫習。

高級課程歷時五個星期，包括持續評估，考試前休息兩周。中級課程主要為理論學習，而高級課程的考試重點是考查學員品嘗和鑑別餐酒的能力。

如果職員熟悉餐酒，對業績自然有幫助，顧客也可得益

何博思說：「自二〇〇四年起，我們有七十六位員工修讀過中級課程，四十一位修讀過高級課程。相對員工總數，比例相當高。如果不把員工的正常流動性計算在內，公司幾乎所有員工都經過了這個培訓階段。」

亞洲酒都在香江

香港特區政府決定撤銷所有酒稅，為香港發展成為亞洲洋酒貿易及分銷中心奠定基礎。香港洋酒市場因此出現了大步邁進的跡象，由二月二十七日至四月中旬期間，本港的葡萄酒進口量增長約百分之七十八，貨值增長更高達百分之二百一十五。

香港洋酒業商還舉辦多項重要活動，二〇〇八年Vinexpo亞太區葡萄酒及烈酒展銷會創下參展商和參觀人數的歷史紀錄，而香港貿易發展局將於八月舉辦香港國際葡萄酒展覽會，成為香港洋酒業另一項盛事。

今年四月，寶龍拍賣行(Bonham's)十年來首次在香港舉辦葡萄酒拍賣，共有二百四十六批拍賣品成交，總值達港幣一千一百五十萬元(一百四十七萬美元)。五月三十一日，Acker Merrall & Condit舉辦亞洲規模最大的葡萄酒拍賣會，有九百二十二批拍賣品成交，總值達港幣六千四百萬元。

圖片：KAY YUEN

在屈臣氏酒窖的競爭對手中，很少提供這種培訓水平。事實上，何博思指出，像屈臣氏酒窖那樣大力推動WSET培訓和資格考核的餐酒零售商，在業內恐怕找不到第二家。

在屈臣氏酒窖，完成中、高級課程的員工包括市務主任黃思敏和店舖助理鍾卓軒。兩人在學習期間仍然全職工作，由於高級課程對品酒的要求更高，課程內容更多，所以在兩個月的學習期內，兩個人都犧牲了大量私人時間。

黃思敏回憶道：「從中級課程進升到高級課程，絕不容易。高級課程要求更多時間學習，否則一定過不了關。

「考試分兩部分，包括理論及實踐。在每一堂課，講師都會先講解理論，然後與學員品嘗各式各樣的葡萄酒。舉例說，我們會先用一小時討論意大利，然後品嘗六、七種不同種類的意大利葡萄酒。

「品酒的難度較高，要求的不止是記憶力，更要有敏銳的味覺。我們必須學習評價葡萄酒，並準確、細緻地描述自己的感受。」

黃思敏和鍾卓軒均表示，他們現在對自己的判斷更有自信。在屈臣氏酒窖愉景灣店工作的鍾卓軒，認為培訓明顯有助他向顧客提供意見。他說：「現在我已能夠提供專業意見，幫助顧客選擇物有所值的優質葡萄酒，但葡萄酒知識博大精深，我會繼續努力，不斷學習。」

高級課程要求更多時間學習，否則一定過不了關。我們必須學習評價葡萄酒，並準確、細緻地描述自己的感受。

有人懷疑這種水平的培訓到底能否真正提升服務標準，何博思的回答很簡單。

他解釋道：「我們設有定期的神秘顧客計劃。公司每個月都安排一名神秘人裝扮顧客到各零售店了解情況，提出高難度的問題要求解答，然後撰寫調查報告。

「二〇〇七年十二月，神秘顧客給予愉景灣店的評分特別優異，更盛讚鍾卓軒樂於助人、知識廣博，能正確回答所有問題。」

香港的酒迷經常光顧屈臣氏酒窖，取其優質餐酒選擇眾多。屈臣氏酒窖則致力透過最優秀的員工培訓，保證讓酒迷獲得專業的服務和引導。

如何成為餐酒專家

葡萄酒及烈酒教育基金會(簡稱「WSET」)成立於一九六九年，舉辦課程培訓現職或有志投身餐酒業的人士。隨着全球的愛酒人士日益增加，其他行業也有愈來愈多人選讀正規的葡萄酒課程。至今，WSET在全球四十二個國家開辦餐酒和烈酒教育課程，以及各種品酒活動。

在英國，除非能在WSET課程中取得優異成績，否則很難在餐酒業找到工作。香港餐酒業未來的趨勢也將如此，很多WSET的學生雖然純為興趣，但是仍然好學不倦，希望學習更多品酒知識。

對初學者來說，最佳的入門階是WSET的一級葡萄酒基礎證書課程，但已具備一定葡萄酒知識的人士，如屈臣氏酒窖員工，則可選擇二級中級證書課程。

希望深造的人士可修讀三級高級證書課程，部分要求更高的人士更可繼續進修四級文憑和五級榮譽文憑課程。初學者可獲得基礎知識，包括葡萄酒產地、葡萄種類，以及試酒和倒酒的基本原則。

四級文憑課程被WSET稱為「最重要資格」，其學員將深入研究不同地區以及各類葡萄酒及烈酒，並學習餐酒業的商業知識，這些學員通常已在餐酒業身居要職或希望攀上事業高峰。