



龜毛侍酒師教你的事

蔡孝倫： 認清現實，再入此門！

文 / 黃愷苓 攝影 / 羅啟仁

初見侍酒師蔡孝倫，感覺這是一位溫文儒雅、應對得體的紳士，但這只是他在工作場域給人的第一印象。等到進一步認識之後才會發現，這個人講話速度快到讓人跟不上，他對葡萄酒滿滿的熱情和知識，不說不可，迫切想與你分享。

從 2006 年在英國的餐廳當服務生算起，Alex 蔡孝倫進入餐飲業已滿 10 年，擔任侍酒師也有 7 年。

10 年前的他原本意氣風發，申請到英國萊斯特大學（University of Leicester）全額獎學金，正在攻讀博士學位；但在撰寫論文的過程中，遇到了難以突破的瓶頸：「我那時候完全沒辦法面對人，非常挫折，每天打開電腦就頭暈，看到自己的論文就掉眼淚，快得憂鬱症。」

說起這段求學之路，像打開一扇窗看見昨日，往事歷歷在目。

誤打誤撞的轉行路

中途放棄學業的 Alex，因為不願意繼續跟家裡拿錢，就開始到英國當地餐廳當服務生，在廚房洗碗盤、洗杯子。

他之所以會走上葡萄酒這條路，是因為在餐廳工作時開始看漫畫《神之雫》，深受內容吸引，加上英國葡萄酒文化非常成熟，很容易買到各種葡萄酒，即使只是洗盤子，也會接觸到葡萄酒，慢慢地就產生了濃厚興趣，並用力鑽了進去。

在倫敦上完、考過 WSET 二級，Alex 回到原本工作的餐廳當 Wine Waiter，被侍酒師師傅以嚴格、正統的方式磨練了三年後，他於 2009 年回到台灣，先是在酒商工作，深入了解台灣葡萄酒市場，之後便轉戰餐飲業，正式擔任侍酒師。



Alex 在英國唸博士班時期(2003-2006)，當年的 Alex 正在生化所內操作免疫螢光顯微鏡，電腦螢幕上依稀可見到綠色的部分是乳癌細胞的微管束，藍色的部分是 DNA——也就是細胞核的位置。這張照片還被用在學校的研究生手冊封面。

重視細節的小龜毛

在目前任職的文華東方酒店，Alex 也曾兼任行政管理職，但幾經思考，最終卸下管理身分，回到單純的「侍酒師」職位。「雖然身兼管理職可以一步步爬向高層，但我的個性比較不適合，在團隊工作的人際溝通上，我不是那麼圓融。」

或許別人不是這麼看，但 Alex 認為，侍酒師工作比較像藝術家，個性可以任性，甚至有點難相處，「我想維持這樣的特質，來保持我工作上的敏銳。」說這些話的他像個少年，想在世故的職場中保留一點點任性和堅持。



可是侍酒師的工作也重視溝通，和行政管理需要的溝通有差異嗎？「應該說，侍酒師是我的興趣，我覺得能夠做一份有興趣的工作很重要，我想在這個領域認真擦亮自己的招牌。」

每天早上起床後，他會花 5 分鐘，先將一天的工作想過一遍：哪些客人會帶酒來；自己帶紅酒來的客人，要推薦哪款白酒；酒什麼時候醒；不同品種的杯子夠不夠……等。「酒水服務有很多細節，每天 organizing myself，為一整天做好準備，所以作侍酒師以來，我很少遇到無法應付的突發狀況。」

在服務中打磨棱角

Alex 忠於自己的興趣和專長，秉持「沒有奧客」的原則做侍酒工作。他精確掌握酒水服務的每項細節，並依照不同個性的客人給予適切的服務。這樣的堅持和用心，逐漸在業界建立起名聲。「侍酒師服務的對象是『人』，酒只是『工具』，既然我們是服務業，首要做到的就是先滿足客人。」

雖然國內的葡萄酒文化仍不夠成熟，但他認為，即使對方認知有錯誤，就算自己百般不情願，姿態都不能太高，也不需要「教育」客人。

「我常提醒自己，專業是身為侍酒師的『必須』，但不要賣弄，當客人的選擇和要求不那麼合理時，我該做的是善用智慧溝通，並且盡量滿足對方需要，而不是反駁與教育。」Alex 讓這個職業修剪生命中的某些棱角，他展現的專業不只是知識，更實踐在服務上。

入行前的心理準備

至於對待酒師工作有興趣的人，Alex 則說一定要有「從基層做起，以後都在餐廳工作」的心理準備，「不要因為只是喜歡葡萄酒就想入行，以為侍酒師就是你看



今年5月在銘傳大學觀光學院國際禮儀課程的講座，Alex正在說明侍酒服務流程。（Photo Credit: 周宛青教授）

到的那樣：每天西裝筆挺，光鮮亮麗，在餐廳裡像個花蝴蝶一樣。」

他提醒有志此路者，餐廳的工作其實非常累，即使當了侍酒師，面對繁雜的日常事務：衝突處理、解決突發狀況、善後收拾，以及應付客人的各樣要求和情緒等，都不是愉快的工作體驗，容易磨掉起初的熱情。

他認為侍酒師的工作，是時間和經驗的累積與磨練，成果就是專業的服務——展現細心和耐心，幫助現場做正確判斷。「專業知識取得相對容易，但經驗累積沒有捷徑，這就是服務業困難的地方。」

系統學習逐步累積

喜歡分享，講話快速但條理分明，是 Alex 性格的一大特質，他很清楚自己適合當老師，所以這幾年除了在台灣酒研教「WSET 初級」和「香氣大師」課程，也常到各大專院校分享。

Alex 鼓勵對葡萄酒有興趣的人，還是得先透過上課來入門，他以孔子的「思而不學則殆」做說明：「你不太可能閉門造車，自學很難，而且效率很差。」

他認為，所有課程都有它的系統，上課是幫助將已有的知識做統合歸納，進而建立自己的系統，至於要念到多高的級數，則是另一回事，但必須先學習，再自己補強、加深擴充；主題性的品酒會也可以參加，有主題才會有邏輯，對葡萄酒有興趣的初學者，這些都是進階的好方法。

以專業為服務加分

在餐廳擔任侍酒師多年，有趣的、出糗的、不愉快的經驗都非常多。Alex 形容侍酒師就像博物館的導覽員，必須以淺顯易懂的方式，幫助消費者了解葡萄酒：像是一瓶酒的香氣、味道，及至它的價值，以及適合搭配的料理。



Alex於2015年底代表台灣在馬來西亞吉隆坡參加Sopexa亞洲區最佳侍酒師比賽準決賽。這個比賽項目是要在3分鐘內服務白酒，從與裁判確認酒標、開瓶、倒酒(10杯)至服務完成後，如果每杯酒的液面高度不同就沒有分數，而如果酒瓶內還有剩下的酒也沒有分數。據說Alex在這個項目中得到了滿分。（Photo Credit: Sommelier Association of Malaysia）

Alex 提到，他曾服務過一位有侍酒師身分，並擔任飯店高層的客人，對方點了泰廷爵伯爵香檳特級年份白中白 2004。雖然他當時不知道客人的身分，但覺得這款香檳香氣很足，所以建議以白酒杯品飲，並以瘦高型的醒酒器醒酒。後來客人非常讚賞 Alex 的建議，認為雖然醒酒和以白酒杯飲用，會犧牲了一些氣泡感，但反而更能細細品味香檳的迷人氣息。

這次經驗也讓 Alex 學到，有時不能太墨守成規，要勇於提出自己的見解，去跟客人互動，讓專業知識適時地為服務加分。

態度積極永不設限

儘管聊起葡萄酒和侍酒師專業，Alex 總是滔滔不絕，充滿熱情，但私下他則喜歡自在地享受；他泡澡時常會來杯香檳，卻不在乎香氣、溫度都不對；和朋友聚餐拎一瓶葡萄酒，大夥兒也是拿了馬克杯就開喝。「葡萄酒可以是藝術品，也可以是非常棒的社交工具，我不會過度嚴肅看待它，而是以輕鬆隨興的方式，享受自己的葡萄酒。」

雖然如今 Alex 的專業能力受到同行和許多客人的肯定，但他笑說自己當初是走投無路，才緊緊抓住葡萄酒這根救命繩索，沒想到「一試成主顧」，竟深深愛上了它的美和靈魂。回首這十年走過的路程，步步深刻，或許磨去了性格裡的某些鋒芒，卻沒有抹去他的童真，依舊懷抱熱情服務，以初心誠懇待人。W

