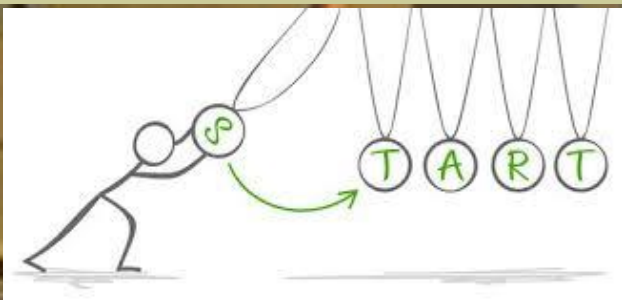




光與愛集團

孟澧家事家藝

專業的居家整合服務團隊
帶著喜樂之心 散發光之熱忱 注入愛的正能量
提供家事服務 食坊 花坊 傢飾 活動企劃 房屋代管
共享平安、健康、豐盛、喜樂



『3大產業。6大區塊』

房屋代管服務 啟動會議



- 一. 主席致詞 (3mins)
- 二. 認識夥伴 (12mins 1min/p)
- 三. 作業內容 (30mins)
 1. 工作目標
 2. 服務範疇
 3. 資源開發
 4. 制度建立
 5. 培訓課程
 6. 風險評估
 7. 預期效益
- 四. 組織架構 (5mins)
- 五. 進度期程 (5mins)
- 六. 沉澱時刻 (5mins)
- 七. 研討建議 (60mins)



作業緣起：提升不動產租賃產業發展的未來價值

租屋族心中的痛 六都住宅租金 歷史新高

隨著房價所得比下修，民眾購屋壓力略為減輕，不過租屋族付租壓力卻日益沉重。最新出爐的主計處租屋指數不僅連62個月走揚、月月創下歷史新高，以實價登錄住宅租金單價來看，自2013年迄今六年來，六都平均上漲**13.6~15.6%**，在台北市租一間10坪套房年租金，比起六年前得多付**2.2萬元**。

房東的困擾

房東需要有**專業經營能力**
(欠租議題、糾紛處理不易)



管不好

管不了

管不到

房東**高齡化**，
管理能力下降

房東持有**不同地區**之房屋，
管理困難

房客의 困擾

租屋**品質差**、租賃契約**糾紛多**

租不好

租不起

租不到

市區**租金高**，只
能租在偏遠地區

因**年齡**、**家庭組成**、**設戶籍**、**申報所得稅**等因素
被房東**拒絕**





光與愛集團



願景

3



使命

擁抱幸福

2020 MH 不動產

2019

2018

2015

2013 MV 家藝

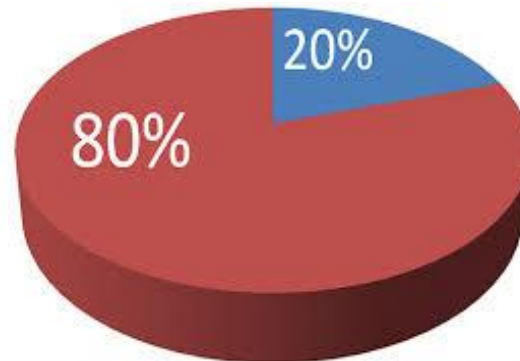
2011

2009

2008

2007 MA 家事

10%



願景

變化
專業 認同

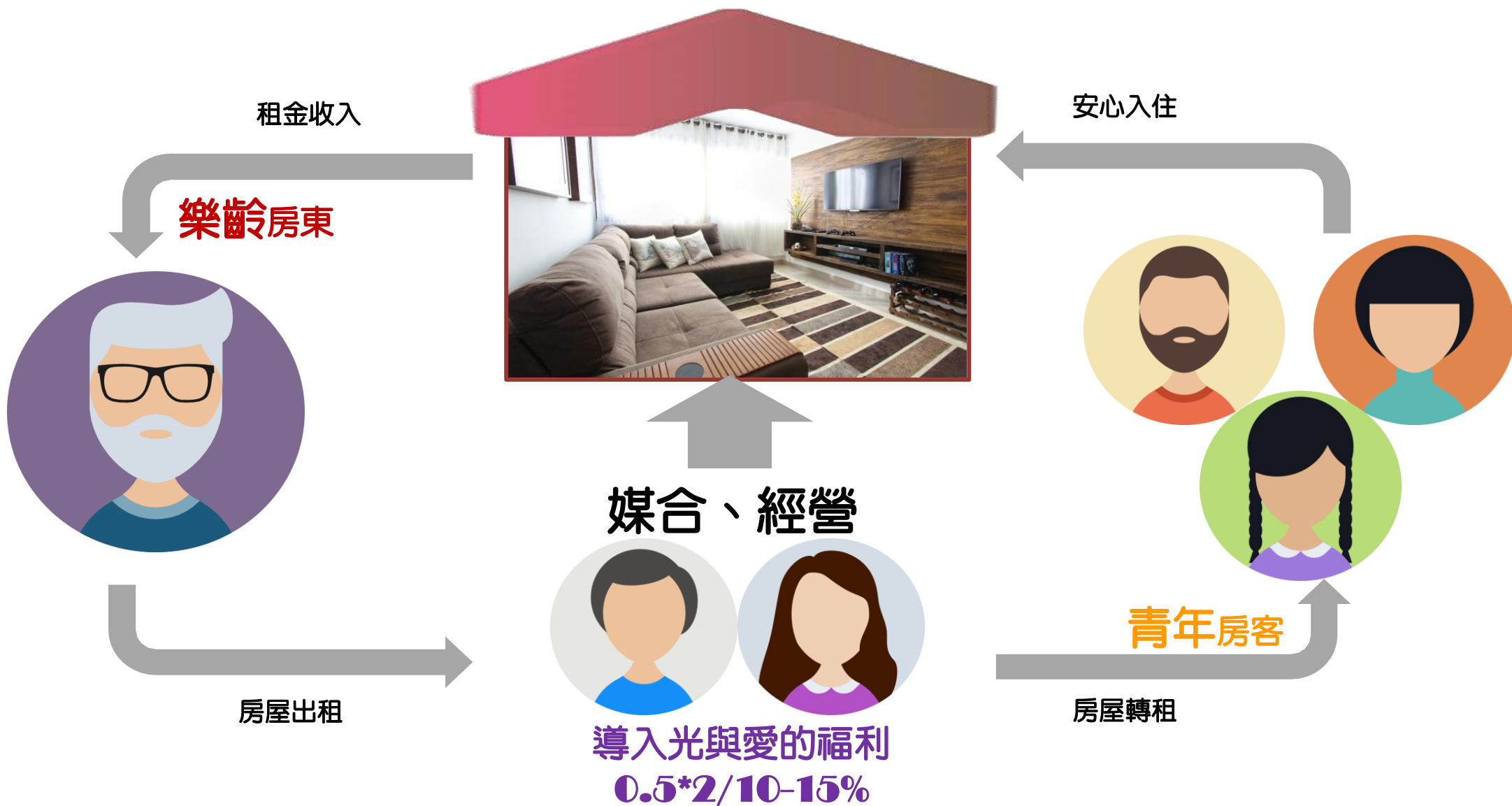
價值觀

客戶滿意 誠實可靠
團隊合作 共好共享

工作目標：代租經營提升租賃雙方的效益



代租代管、代管經營、包租代管



服務範疇：提供全方位居家生活服務的n個可能



善用照顧「4包錢」

<p>照顧及專業服務</p> <p>有居家照顧、社區服務、專業服務等</p> <p>依失能等級每月給付</p> <p>10,020-36,180 元</p> <p>一般戶部分負擔=給付額度 X 16%</p> <p>中低收入戶部分負擔=給付額度 X 5%</p>	<p>輔具及居家無障礙環境改善服務</p> <p>居家生活輔具購置與租賃</p> <p>居家無障礙設施改善</p> <p>每3年給付</p> <p>40,000 元</p> <p>一般戶部分負擔=給付額度 X 30%</p> <p>中低收入戶部分負擔=給付額度 X 10%</p>
<p>交通接送服務</p> <p>協助住居醫療院所、就醫或探親</p> <p>依失能等級與城鄉距離每月給付</p> <p>1,680-2,400 元</p> <p>依實際最近計算</p> <p>一般戶部分負擔=給付額度 X 21%-30%</p> <p>中低收入戶部分負擔=給付額度 X 7%-10%</p>	<p>喘息服務</p> <p>提供短期照顧服務</p> <p>讓家屬照顧者獲得休息</p> <p>依失能等級每年給付</p> <p>32,340-48,510 元</p> <p>一般戶部分負擔=給付額度 X 16%</p> <p>中低收入戶部分負擔=給付額度 X 5%</p>



租約管理。帳務管理。稅務諮詢。生活顧問。廣告行銷。線上客服。租賃平台。銷售服務。招商服務。分時管理。紅利回饋。修繕達人。居家健檢。環境美護。裝修服務。生活小棧。家具租賃。法律諮詢。樂齡照護。資產顧問。

資源開發：延伸不動產租賃市場的產業價值鏈



都市危險及老舊建築物
加速重建



制度建立：不動產代租經營服務的四個構面



服 務 項 目		
媒合前服務	一、包租/代管之推廣招募。	
	二、屋況確認。	
	三、協助政府、房客帶看屋作業。	
	四、簽訂租約(含協助政府與東、客雙方簽約,或協助東、客雙方簽約)。	
	五、契約公證。	
媒合後服務	管	六、東、客雙方租金代收代付。
	理	七、定期關懷訪視、急難通報。
	服	八、租約糾紛、爭議協助處理。
	務	九、協助欠租催繳、到期不搬遷處理。
		十、辦理房屋簡易修繕/協助房東辦理房屋修繕獎勵。
	其	十一、代墊租金諮詢。
	他	十二、修繕及搬遷諮詢。
		十三、相關稅賦減免諮詢。

1 業務管理

2 經營管理

3 資源整合

4 多元服務

培訓課程：多元多階（L1-L3）成長課程



通識課程「老服務。心價值」

- 1) 房屋租賃服務帶看技巧。06/03
- 2) 屋況診斷及點交 (Due Diligence) 實務。
- 3) 租賃業務基礎知識培訓。
- 4) 顧客滿足到感動服務流程淺析。
- 5) 人際關係與溝通技巧。
- 6) 經紀人職前7天學習指南。
- 7) 目標管理及成交技巧。
- 8) 店長核心技能培訓。
- 9) 租屋法律及糾紛案例淺析。
- 10) 租賃契約陷阱大搜密。
- 11) 居家自主修繕小技巧。
- 12) 經紀人30天輔導計劃。
- 13) 租賃業務問與答(Q&A)。

2018年5月 & 6月中和營業處行事曆
上課地點：新北市中和區景平路383-6號1樓之2

時間	課程內容	講師及主持人
2018/5/2(三) 8:30-11:30	主管會議(在北投營業處開會)	孟潔姐及全體主管
2018/5/9(三) 8:30-11:30	08:30-10:00 整理衣物 10:00-10:30 中場休息&收卷 10:30-11:30 Q&A經驗分享&班務整合	講師：徐曉蘭 主持人：黃意琳
2018/5/16(三) 8:30-11:30	08:30-10:00 創造空間收納 10:00-10:30 中場休息&收卷 10:30-11:30 Q&A經驗分享&班務整合	講師：呂丹璇 主持人：黃意琳
2018/5/23(三) 8:30-11:30	08:30-10:00 實務操作(電腦&讓網清洗) 10:00-10:30 中場休息&收卷 10:30-11:30 Q&A經驗分享&班務整合	講師：蔣紫潔 主持人：黃意琳
2018/5/30(三) 8:30-11:30	08:30-10:00 實務操作浴室篇 10:00-10:30 中場休息&收卷 10:30-11:30 Q&A經驗分享&班務整合	講師：黃意琳 主持人：黃意琳
2018/6/6(三) 8:30-11:30	主管會議(在北投營業處開會)	孟潔姐及全體主管
2018/6/13(三) 8:30-11:30	08:30-10:00 實務操作浴室篇 10:00-10:30 中場休息&收卷 10:30-11:30 Q&A經驗分享&班務整合	講師：黃意琳 主持人：黃意琳
2018/6/20(三) 8:30-11:30	08:30-10:00 清潔維護(客廳&主臥) 10:00-10:30 中場休息&收卷 10:30-11:30 Q&A經驗分享&班務整合	講師：林曉齡 主持人：黃意琳
2018/6/27(三) 8:30-11:30	08:30-10:00 50元料理比賽 10:00-10:30 中場休息&收卷 10:30-11:30 Q&A經驗分享&班務整合	主持人：黃意琳
8:30-11:30 2018/6/27(三)	10:30-11:30 Q&A經驗分享&班務整合 10:00-10:30 中場休息&收卷 08:30-10:00 20週年紀念餐會	主持人：黃意琳

風險評估：掌握關注的問題 服務客戶最專業



- 使用修繕問題。
- 不定期租約的問題。
- 提前解約問題。
- 租期已到，押金返還問題(費用爭議)。
- 租金報稅問題。
- 共同承租之室友，部份欲提前解約。
- 房子被拍賣或賣掉。
- 水電管理費爭議。
- 交屋與回復原狀。
- 安全隱私問題。
- 付定拒租問題。
- 人際互動問題。
- 違章拆除問題。
- 損壞賠償問題。
- 用途變更問題。



核心優勢：隨時讓房東與房客信任創造價值



3

1
2
30%



預期效益：多元經營服務模式 延續夥伴服務能量



開發使命設定 呈現永續價值

➔ 200% Up

營運需求整合 降低建置成本

➔ 3-5% Save

數位資產履歷 延長生命週期

➔ 20% Save

週邊資源整合運用 創收加值

➔ 198W

營運策劃 創造資產保值增值

➔ 3+3+3

導入生活顧問 奠定品牌價值



凝聚共識：關鍵數字秘碼 體驗經營價值



5mins
●●●●●

80W



45

2.5



∞

110%

沉澱時刻：夥伴們請讓我們來充電個5分鐘叻！

**Take a
Break**



進度期程：策劃後續26週必需落實的工作目標

Act 06: 06/03 06/10 06/17/06/24

Act 07: 07/01 07/08 07/15 07/22

Act 08: 08/05 08/12 08/19 08/26

Act 09: 09/02 09/09/09/16 09/23

Act 10: 10/07 10/13 10/20 10/27

Act 11: 11/04 11/11 11/18 11/25



TO DO

Finished X



Your questions are most welcome !



會議日期：05/27/2020（三）

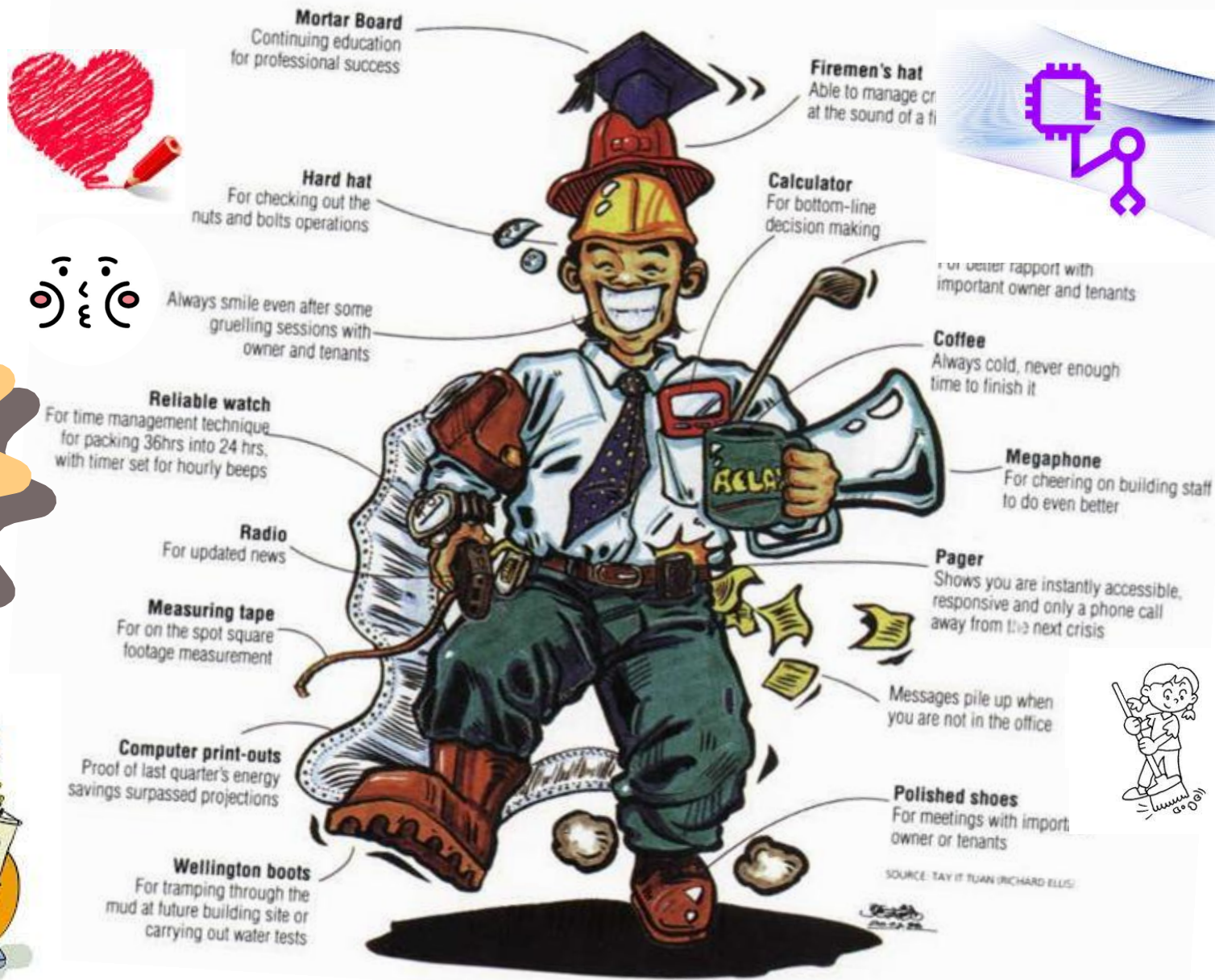
會議時間：09:00-11:00

會議地點：北投辦公室

榜樣法則：視為己有 | 注重細節 | 驚喜與歡樂 | 擁抱阻力 | 留下軌跡

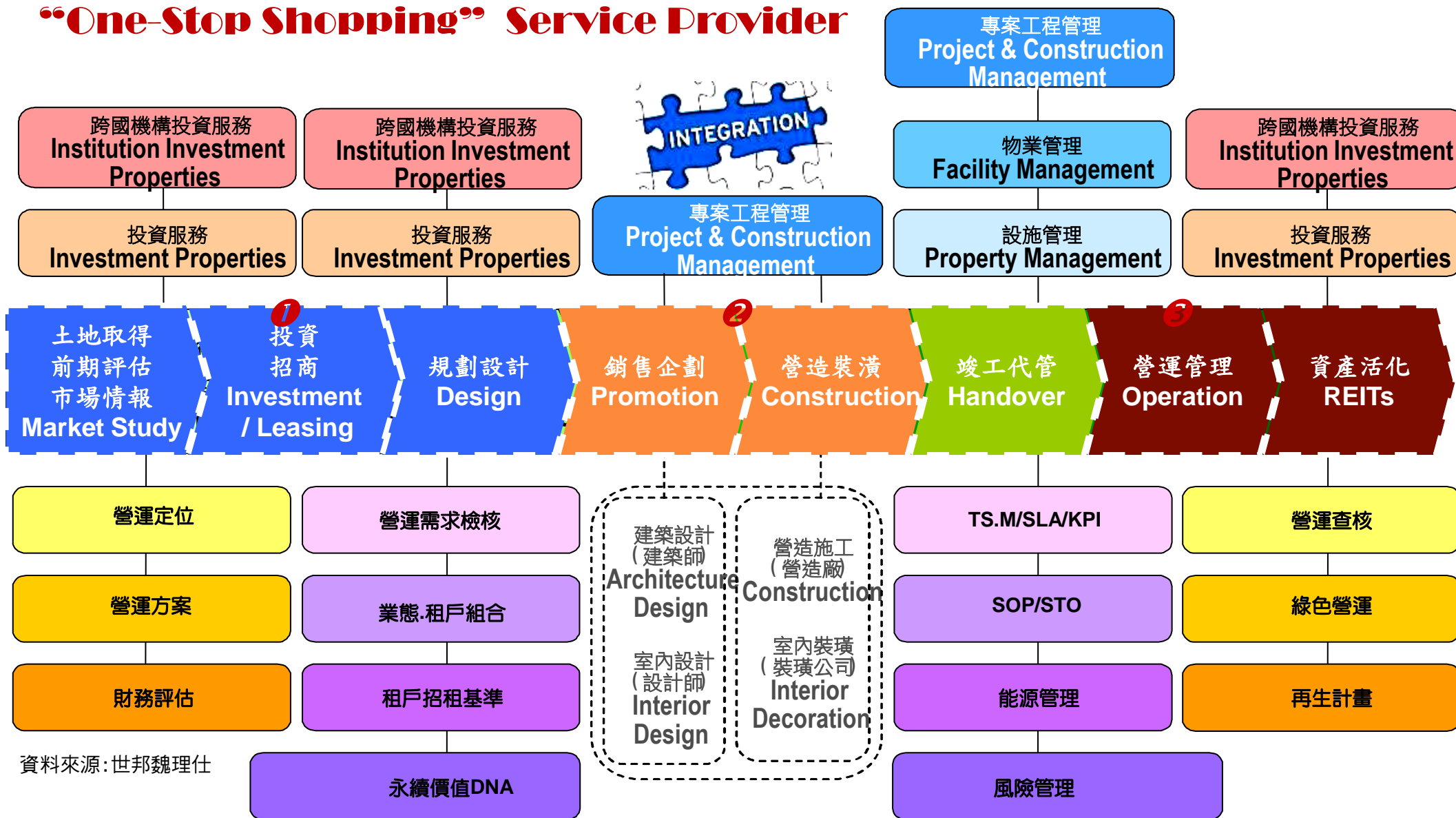
不同凡響的

服務業



多元服務：全方位經營服務 創造客戶效益倍增

“One-Stop Shopping” Service Provider



資料來源: 世邦魏理仕