

不動產部門會議 紀要



日期：2020/6/17

時間：9:00AM

地點：北投辦公室

主持人：KC

出席人員

KC、秀美、Shelley、書妤

會議討論

議題 1. 感動服務— 意義、案例、推行重點

1. 感動服務重要且不可替代，可以讓服務員成為客戶心中獨一無二且優先的存在，有助於善念和體貼的交流，並能長久性經營客戶。(KC)
2. 如何讓客戶感動？就是要— 做在客戶想到的前面(秀美)
3. 感動客戶的案例 天熱前洗風扇、年節後整冰箱、季節性檢測、更換空氣濾網等。
4. 要感動客戶，進行感動服務，要先感動員工，使員工能夠善於感受來自主管的尊重，來自客戶的感謝，被尊重被重視，才能以己度人，從心出發，進行讓人感動的服務。(KC)
5. 感動服務 5 重點
 - 1、視為己有。
 - 2、注重細節。
 - 3、製造驚喜。
 - 4、擁抱阻力。
 - 5、留下軌跡。
6. **結論** 利用團隊的腦力激盪，從光與愛的服務出發，淬煉家事服務的感動元素，轉換到不動產服務。(KC)

議題 2. 歡迎新種籽成員 書妤及工作分派

書妤自介 學歷 國立台北教育大學 心理諮商學系

一路走來，我的工作都和"家"有關。大學畢業第一份有機店工作讓我學習烹飪、認識有機環保及養生知識。我也曾去上"照顧服務員課程"，並在銀髮用品產業服務一段日子。

我喜歡參觀別人的家，當過' ' 保母訪視輔導員' ' 檢查托育環境順便參觀保母的家；懷孕前從事到府家事服務，享受清潔後的暢快又能在各個家庭中找尋自己理想中的家庭樣貌。

婚後目前和先生單獨自住，這在我同年齡的朋友中算是很幸運的，很多朋友在外租屋，或是因為房貸考量暫緩結婚，我希望能結合自己對房子及家的熱情，幫助更多青年找到自己理想的居所並成家。

新工作分派 多元成長課程歸責人員

1. 帶看技巧 (KC)
2. 屋況診斷點交 (Shelley)
3. 成交技巧 (Xuan)
4. 感動服務 (書妤)
5. 租屋法律及糾紛案例 (Carol)
6. 租屋契約陷阱 (Carol)
7. 人際關係與溝通技巧 (秀美)
8. 業務基礎知識培訓 (書妤)
9. 經紀人職前 7 天學習指南 (純雯)
10. 營運核心技能 (KC)
11. 居家自主修繕 (Shelley)
12. 經紀人 30 天輔導計劃 (純雯)

結論 租屋手冊導讀部分由書妤負責 P.71~P.82

議題 3. 服務流程及工作項目

探討在實際進行開發時，服務的各個環節需要進行準備的工作。

日後可再逐步補充和細緻化。

1. 開發環節工作內容 管理客戶名單、開發潛在客戶、聯絡客戶、掌握管道
2. 業務環節工作內容 房東接洽、屋況檢查、簽約、帶看
3. 企劃環節工作內容 拍照美編上傳、文案編輯、掌握傳播管道

4. 銷售環節工作內容 篩選客戶、掌握應租及未租客戶情況、了解客戶需求、熟悉案源、屋況檢查確認、簽約
5. 客服環節工作內容 熟悉帶看過的客戶名單、掌握租約客戶的狀況、合約期滿前的服務、代管工作的安排與進行
6. 房務環節工作內容 修繕、家具處理、清潔服務
7. 財務環節工作內容 點交、匯款、退款申請

臨時動議

壹、根據議題 1 的感動服務 重點 5-留下軌跡，可建立服務記錄表，或用 check list 的形制。

貳、7/1 首波課程帶看技巧要如何設計俾使能得到最大反響？

屋況點交的部分可能要帶一點到第一次的課程，以免帶看淪為只談技巧缺乏實際內容。（秀美）

以北投辦公室為模擬，從一進門就開始進入帶看情境。（Shelley）

北投辦公室可以作為住家、辦公室、宿舍、店面等不同場景考量，可以深入不同的帶看角度，並可以將大家分組作實際演練。（KC）

記錄 Shelley