

地产经纪人：从短线到长线 唯有好服务留客

上世纪90年代,我国正式结束了福利分房,住房商品化萌芽自此产生。新的历史节点带来了新的变化,房地产行业的出现,更加满足了全社会的就业需求,其中也诞生了一批应需求而生的新职业。从过去的“散兵游勇”,到现在的系统化、专业化服务,房产经纪人所扮演的“桥梁”角色一直未变。但对于这个角色的定位,却在短短30年间有了更深层次的解读。

“原来是做‘短线’,现在必须要做‘长线’了,没有服务就留不住客户。”从业十年,戴昂对于自己的工作有了全新的认识。这种认识,源于市场竞争的残酷,也源于行业变革所延伸的方向。



团队对新人的宽容

让我留了下来

戴昂的入行,更像是电影里的剧本——租房被骗,原工作朝不保夕。

十年前,大学刚毕业的戴昂在一家餐饮公司上班,朝九晚五非常稳定,但没什么技术含量,工资水平也很低。作为千万北漂中的一员,租房被骗,成为压倒刚刚工作的戴昂的最后一根稻草。

“当时走在北京最繁华的街道上,看着高楼大厦和车来车往,坚定了要留在北京的愿望,也坚定了换工作的决心。”想做一个靠谱的经纪人,不骗人,自己也不受骗——这是戴昂最终选择进入房产经纪行业的初衷。当然,经纪行业相对透明的收入结构也让他对这个行业有了更多的期许。

“原来基本工资没这么高,但卖一套就得一份佣金,我拿多少、合作的同事分多少,清清楚楚,人就有了动力。”

与戴昂想换工作的初衷一样,房

产经纪行业也“单纯”以开单说话。“当时进入行业全靠自己摸索学习,能开单就留下来,不能开单就要考虑换工作了。现在入职还有各种学习培训,当时是什么都没有的,需要性格外向的人,能去跑、能去折腾,甚至还要靠点运气。”

戴昂的运气来自调控后的市场回暖和同伴的协助。

2011年2月16日,北京正式公布了关于贯彻“国八条”的通知,彼时也被称为最“猛”的限购令,北京楼市随即出现量价齐跌。直到2012年,积蓄了一年的刚需开始逐步入场,二手房交易率先回暖。

这一年,戴昂入职成为北京我爱我家的一员。

市场回温并未给新人过多“宽容”,“不能开单”成为悬在戴昂这个新人头顶的达摩克利斯之剑。

“那个时候3个月不开单,一是没

饭吃,二是得走人。”在戴昂入职两个月后,开单记录依然是零。“一单还没开,心里是非常焦虑的,甚至在想换工作是不是选错了。不过也是注定要干这个的。只因客户进门自己是第一个去接待的,人生的第一单就收获了。”

“我爱我家华严北里店当时才刚刚开设,整个门店都十分团结。说是我签单不如说我们团队签单,我当时确实还什么都不太懂,师傅带着一路陪同客户看了有七八套房子,然后在晚上就订了,全程都是我的师傅在谈。总之客户很满意,我也很开心。也是这一单,算是真正开启了我的职业生涯。”戴昂现在回想起来,也正是因为团队对新人的宽容,所以才能够留下来。

对于新人来说,开单就意味着戴昂能吃上这碗饭,至少还能继续坚持,虽然过程依然很难。

没经验、没业缘、专业不够是戴昂踏入这个行业的最大难题,但更大的难题是客户的不信任。这种不信任,不单是对于新人业务的不信任,更多是因为买卖客户长期以来的“芥蒂”。

草莽时代,房地产经纪服务水平参差不齐,假房源假信息盛行,吃差价乱收费的现象也非常严重,这也就造成大家看到经纪人普遍与“黑中介”划等号的情况。

就在戴昂入职的前一年《房地产经纪管理办法》正式颁布,北京“一房一价”实施细则随之出台,我爱我

家等头部经纪公司开始一手抓真房源,一手进行线上化改革,包括房源信息、历史价格、区域成交情况等,购房者一览无余,市场开始变得透明起来。

“房产经纪平台主要搭建的是一个桥梁作用,特别是信息化、数据化提速的这些年,平台能更快地帮助买卖双方达成心愿,让市场价格也更加透明。同区域内同类型房子是什么价格,不再由经纪人口述,平台数据都有,而经纪人则更多是一个排雷作用,扫除客户成交前的障碍,让买卖双方能够顺利达成交易。在戴昂看来,房屋买卖,是一个家庭一生中最大的交易之一,不能让每个人都变成专业的房产经纪人。自己需要做的就是让自己更专业,然后去节约他人的时间,帮助客户绕开买房路上的雷区,这样才是用专业赚钱,走的才能更远。”

在我爱我家华严北里店,戴昂已经成长为资深的“老人”,这里的“老人”指个人能力过硬,也指在职时间足够长。

房产经纪行业历来都存在流动性大、从业周期短的现实问题,有些人更是把进入行业作为临时过渡的“跳板”,从入行开始就没打算久留。更深层的原因是,大部分人认为房产经纪行业门槛很低,不需要学历,也不需要什么技术含量,得不到足够的认同。但现在真的不是这样了。”

