

对200多项规定倒背如流  
是当好经纪人的基础条件

从业近十年，戴昂直言还不能算“精通”，仍需要不断学习去补足。“每个客户的需求不同，再加上房屋情况复杂多变，只有熟悉每个交易环节流程，才能最终完成签单。”在戴昂看来，作为一名房产经纪人，你需要熟悉房产经纪行业的法律法规，熟悉房产交易的各项管理规定，这些都是最基本的，连门槛都算不上。

戴昂的电脑里，有个自建的“买房十万个为什么”，从土地出让金到税费计算，从基本房贷到继承赠与的公证，200多个整理好的TXT静静地躺在那，戴昂说自己带徒弟的时候，对这些基本政策的要求是“熟记于心”，而这个数字仅在今年上半年，便增加了20余个。

“比如，北京原来有政策性住房有保障性住房，上市交易的时间、税费成本都不一样，两限房多久能上市，一类、二类经适房税费是不一样的，现在又出来了共有产权房、限竞房，这些都要熟记于心。”

跟这些有明文规定的房屋上市不同，更让戴昂和同事们头疼的是那些历史比较久远、产权属性比较复杂的老房子。

“有些问题可能外界听说的很少。但我们接到了，就要想办法去解决。客户是不会考虑这些的，我们的工作就是解决问题。”

戴昂接待过一对老人，他们需要交易自己名下的房子，但房屋交易需要提供结婚证，在他们那个年代基本没有结婚证这个东西，相关登记档案也很难去查找。“补证和领证完全不一样，如果领证，房本上的夫妻名字在新领证之前，这样再买卖就会出问题，当时的路只能是补。”戴昂基本上每天都要往西城区档案局跑，中间还涉及老宣武区和老西城区合并，原本就属于少数案例，这下子变成了极少数。

“就补证一项，我跑了3个月，各个部门都跑全了，每次需要办什么、准备哪些证件、需要什么手续，我都先趟好路，必须让老人出面的，做到就跑一次，最后结果不但老人满意，我自己也算是又学了个知识，后来偶尔同行遇到类似的情况，也都给我打电话咨询。”从业时间久了，戴昂直言，刚开始会因为签单赚钱而激动，现在感受到心跳加速，更多是解决客户问题所带来的成就感。“不能说自己干了多么伟大的事情，但客户说谢谢的时候，内心还是非常有成就感的。”



## 相比于资本，服务的力量走得更远

“刚参加工作那会儿，还没有微信，也没有现在的我爱我家官网，那个时候基本上是靠站社区，不管冬天多冷、夏天多热，小区里基本都能看到我们的身影。所有人都在这么做，你不去站社区，客户不到店面就被别人截胡了。”经历之后，戴昂才明白，衬衫西服为什么是房产经纪人上班的“标配”，因为要给人专业的感觉。

随着时间的推移，房产经纪行业越来越系统化，客户再也不需要通过穿着来区分大小中介的差异。行至当下，头部企业在塑造这个行业，以资本的力量，也是以服务的力量。

经历疫情之后，各大中介机构开始认识到打通“社区最后一公里”的重要性，房产经纪人的工作也开始有了更深层次的解读。他们化身志愿者、快递员、老年人的讲师，甚至还要多一个宠物饲养员的身份。

去年疫情期间，戴昂在社区做起了志愿者服务，帮助刚回北京的居民在居家隔离期间提供生活物资上门服务。也正是在此期间所结下的“缘分”，戴昂完成了第一笔“连环单”，同时满足了3个家庭的置换需求。客户A买房为了更方便照顾父母，客户B买房是为了孩子结婚换一套大的房

子，客户C是老人需要置换一个带电梯的房子。

“他们当时都面临同样一个问题，是先买还是先卖。经纪人的工作，就是在多方调停中顺利的完成买和卖，要知道北京这个市场，正常情况下一买一卖都要半年以上，更何况是疫情期间。”

“这次交易给我的印象特别深刻，因为帮客户C老人找合适的房子，整整找了半年多的时间。”据戴昂回忆，两位老人卖完房子后，一直想在自己小区内再找一个带电梯的房子，为此他们在单位职工宿舍住了半年多。中间也有过几次带看，但价格一直不合适。“小区里大部分房子都属于改善型，要么不满五、要么不唯一，税费成本很高，对于无法贷款的老两口，高出的税费直接把很多交易逼向了谈都没法谈的阶段。”也是功夫不负有心人，小区内有个房源的房主突然卖了一套房子，名下房源满足了“满五唯一”的标准，这一下可以省将近40万元的税费，才有了谈的可能。

戴昂回忆，这套房子的交易比较特殊，房主人在国外，疫情期间不能回国，代理人也在上海工作。房主把价格咬得很死，代理人也没有自主

权，中间谈判一度停滞。

“比较幸运的是，因为一直服务社区，买卖双方都是我长时间的老朋友，特别是疫情期间，人不在北京的，我也经常去给照看照看房子，虽然价格上没有特别统一，但我三轮沟通后，代理人特意从上海飞来了北京，我当时心里就有了点数。”

来来回回的价格拉锯，最终那套三居室给出了最低价格948万元。“记得当时，卖房代理人明确表示低于这个价格就不用谈了，这也是房主的最后底线。”谈判陷入停滞，两位老人也有了退却的想法。最终，两位老人的儿媳表示要跟房主进行一次微信聊天，想做最后的努力。“知道房主人在国外，我们特意挑了晚上11点多跟对方微信聊天，也是这个小细节，让同样经历了疫情的买卖两端感受到了诚意，最终完成了这笔交易。”

从业多年，在戴昂看来，现在已经进入到拼服务的时代，客户维系至关重要，要由原来的“短线”销售变为“长线”经营。销售话术、销售技巧固然能获得短期的利润，但信任破裂就再也无法挽回了。尤其是现在大家基本上都是在线上作业，客户为什么选择你，无非就是对你更信任。

## 也会遭遇被“跳单”

当然，即便全力以赴，也有遗憾的时候。

房产中介行业历来有“跳单”的情况，这种情况虽不普遍，但遇到也让中间牵线的经纪人无可奈何。有些客户认为“跳单”会省一笔中介费，所以会选择跳过中介去私下进行签约。他们在买房这件事情上普遍存在侥幸心理，对房产交易过程中的风险了解不多。

在戴昂的职业生涯中，也遇到了多个“跳单”案例。

“记得是在2017年，当时接待了一组外地来却有购房资格的客户，从健翔桥到亚运村、从芍药居到望京，3天时间带看了20多套房源，最终看中了一套冠军城的三居室，客户明显很满意，但却说回家商量一下让我等信儿。”万万没想到的是，

冠军城的三居室在戴昂带看后第二天就成交了，买的人恰恰是戴昂带看的客户。

“最难受的是，房子‘跳单’了，为了不让我知道，合同晚签了两个星期，我中间与客户联系，那边仍回复说‘再等等，资金还没到位’。”戴昂直言，跳过经纪人，看上去购房者省下了不少佣金，但从权属到信贷、从资审到过户，买卖双方之间连一道防火墙都没有，在人生最大的一次买卖中，不断的考验彼此的人性。“关键是买房这种复杂的交易，有时候不是人没解决问题就行。”

尽管偶有挫折，但戴昂依然认为更好的服务是经纪人最大的法宝。也正因如此，在面对数字化冲击时，戴昂才能坦然面对。数字化时代背景下，房产经纪人有没有可能被替代？

戴昂的回答是——任何时候都有可能被替代，但被替代的都是那些不努力的人。

虽然科技可以让一套房子和人的需求变成数据，数据与数据精准匹配，看似就完成了交易，但房子不是冰冷的数据。房子是有温度的，它包含了温情和亲情、友情、爱情。了解一个人需要时间，了解一套房子也需要时间。特别是在房产行业逐步进入存量时代的今天，房产经纪人的个人价值将会更加凸显，在被互联网、数字AI技术赋能后，经纪人的个人价值只会不断放大。

每一个新职业的出现，都代表着市场需求的产生。经纪人与数字化的融合还在继续，这对一个行业来说是又一次变革，它或许不能改变一个行业，但至少见证了这个行业。