

贝壳苏州用科技创新提升居住服务品质

“让家更美好”化为百姓切身感受

苏州

奋进新时代

苏写新篇章

9月,2022中国民营企业500强榜单发布,贝壳控股有限公司位列第106位,较去年上升22位;4月,贝壳公益团队荣获“全国工人先锋号”,贝壳苏州分公司链家湖东大区中海国际店荣获“苏州市工人先锋号”……成绩和荣誉的背后,凝聚着贝壳对居住服务行业的探索与实践。

在奔腾的历史长河中,十年只是短暂的一瞬,但对房地产行业而言,却经历了从高速增长到深度调整和平衡发展的重大转变。面对行业巨变,企业如何于变局中开新局?作为一家居住产业数字化服务平台,贝壳坚持向科技创新要答案,积极探索房的数字化、人的数字化和服务流程数字化,通过聚合、助力优质服务者,全力打通居住服务的“神经末梢”,为消费者提供涵盖二手房、新房、租赁、家装、家服等高品质居住服务,让家更美好。

练内功,推动服务者职业化

8月,被业内称为“经纪人高考”的博学大考正式开考,考生需在2小时内不接电话、不回信息,完成130道试题。这是贝壳针对房地产经纪人的专业能力提升考试,一年两次,主要考核存量房买卖、新房买卖、租赁三个科目。参加过6次考试的苏州德佑房地产经纪人的郭江华说,“博学大考以考促学,给我们提供了良好的学习环境。在作业的同时不断提升自己的专业能力,让我更坚信未来的道路。”

提升服务者专业度,推动房地产经纪职业化,是贝壳实现“有尊严的服务者,更美好的居住”这一使命的重要举措,也是行业高质量发展的必然要求。

“房地产经纪一头连着住房需求,一头连着住房供给,在房产流通中发挥着重要作用。”贝壳江苏区域总经理黄月平认为,房产交易本身涉及的政策变化快、环节多、流程长,加上买房客户和卖房业主的需求不一,这对房地产经纪人的专业能力提出了更高要求。因此,贝壳专注于推动服务者职业化,致力于为消费者提供良好的生存环境、可持续发展环境。

贝壳源于链家,依托VR、人工智能、大数据和物联网等技术,对居住产业中的人、物、流程等核心要素进行数字化改造,打造居住服务平台。2018年6月,贝壳苏州分公司成立,至今已吸引11家经纪品牌入驻。

在阔步迈向专业化、职业化的道路上,贝壳始终围绕经纪人成长和行业发展进行探索和实践,打造了一套覆盖经纪人理论知识、业务场景实践、长期成长路径等培育方案——

针对新人,贝壳启动“薪火计划”。通过匹配资源、明确标准、实战带教、奖励成果等,给新人配置经验丰富的师傅,以“做带教”的师徒制,搭配新人训、融合训、门店学习等培训体系,为新人成长保驾护航,为行业健康发展积淀新生力量。

针对店东,贝壳设立“花桥学堂”。这是贝壳推出的第一所帮助店东实现职业化的学校,位于昆山花桥,占地面积为3.3万平方米,可同时培训1000名学员,能够提供线上线下多样化培训和组织引导行业学术交流。此外,贝壳还推出了“火花计划”“领航计划”“深潜计划”,旨在大幅提高店东素养和门店效率。

赋予服务者职业的尊严感和价值感,展现新时代房地产经纪服务者的专业形象,贝壳还积极启动一年一度的“星光榜”评选活动。通过树立榜样,发挥榜样示范引领作用,鼓励优质服务,激励经纪人成长,不断提升服务者的获得感、幸福感、安全感。

一分耕耘,一分收获。8月,2022年全省百万城乡建设职工职业技能竞赛房地产业经纪人决赛举行,考核房地产经纪人的理论知识与实践操作。经过激烈角逐,来自贝壳苏州新经纪品牌德佑的经纪人任龙翔,凭借良好的专业技能和实战能力,斩获第一名。“随着专业素养不断提升,客户的认可度越来越高,不仅主动给我发消息,还有人送锦旗。”任龙翔说,“这种被认可的感觉很好。”

经纪人职业化关乎行业健康发展。当前,贝壳正在数字科技、服务理念的支持下,积极推动房地产经纪全面提升专业素养,

为更美好的居住服务添砖加瓦。

优服务,提升消费者满意度

近年来,在“房住不炒”的基调下,在消费需求升级的大潮中,房地产经纪行业开始转型升级,逐渐由房转向人、由交易转向服务,消费者需求也由买到房转向住得好。

因此,提供高品质服务,提升消费者满意度,成为居住服务企业砥砺前行方向。其中,贝壳坚持“对消费者好、帮助服务者对消费者好”,不断审视自身服务水平,多措并举,全力吹响提升服务品质冲锋号。

让信息更真实。贝壳一直坚持“真房源”——真实在售、真实图片、真实价格、真实存在,通过技术运用全力保证房源的真实性。此外,在真房源基础上,贝壳升级新房信息建设,力争展示楼盘完备信息,涵盖小区属性、物理结构、开发商信息等,并对楼盘缺点进行线上化展示。

让看房更便捷。贝壳推出VR展示、VR讲解、VR看房,用VR技术让消费者在沉浸式体验中了解楼盘户型、房屋装修、空间尺寸等多元信息。“VR看房实在太方便了!”上半年通过VR成功购房的赵小姐说,因为疫情,原本担心往返多个小区会有风险,然而有了线上看房,不仅能随时随地看房,还能邀请家人一起上线,共同出谋划策。

让交易更安全。走进贝壳签约服务中心,签约经理正在有条不紊地忙碌着。他们的日常工作是讲解合同、签约、审核,还要熟练掌握贷款、过户流程等专业知识,在帮助客业双方顺利签约的同时,把控交易风险,确保交易安全。在苏州,正在营业的签约服务中心有11家。

交易安全颇受消费者关注,是行业发展的一大痛点。成立签约服务中心,为交易双方提供签约咨询、合同签署等统一标准化服务,是贝壳提高交易安全的重要举措。此外,贝壳还推出佣金透明、线上签约功能等,帮助消费者更高效、更安心地置业。“保障交易安全,追求客户满意度的不断提升,是贝壳一直以来努力的方向。”黄月平如是强调。

让消费更放心。9月7日,贝壳苏州站举行“让家更美好”苏州品质服务升级发布会,推出包括房屋租赁、买卖、装修在内的安心服务承诺,为消费者送上“定心丸”。

在二手房买卖过程中,贝壳推动合作新经纪品牌,发起真实房源假必赔、交易不成退佣金等八项服务承诺,涵盖选房、看房、交易到过户等全流程服务,保障消费者的交易安全。在租房领域,贝壳租房推出佣金透明、租金安全等七大“微光服务保障”,维护消费者的资金安全。在装修领域,贝壳旗下自营品牌圣都家装着眼消费者在装修中害怕遇到的工程质量不好、售后无保障等情况,推出20项“质量不达标准不放过”“假一赔十”等承诺,解决家装痛点,维护消费者利益。

既重承诺,更重落实。2021年苏州市住房和城乡建设局在全市房地产经纪机构中推行“党员亮身份、机构亮信用、服务亮承诺、公示亮规范”的“四亮行动”,打造“四亮示范门店”。在全市50家首批“四亮示范门店”中,贝壳新经纪品牌门店占据19家,如今,这一数字正在不断扩大。目前,贝壳合作新经纪品牌“四亮示范门店”作为践行服务承诺的“第一窗口”,正积极发挥示范引领作用。

业内人士表示,推行签约流程线上化、佣金透明、注重专业服务者培育等,助力提升房地产经纪行业服务标准化,有利于树立行业口碑、赢得消费者信任,更是积极贯彻“房住

不炒”的有效措施。

善作为,争当“社区好邻居”

“感谢冯老师,讲课讲得特别好,通俗易懂,掌握了很多拍照、视频、抖音的使用技巧,非常开心!”8月31日,苏州工业园区钟南社区活动室,20位老人穿上学士服,戴上学士帽,从“老师”手中接过了结业证书,正式从“我来教您用手机”的课堂毕业了。

2018年起,贝壳公益发起并长期运营“我来教您用手机”社区公益项目。项目配有成熟的课本、课件,贝壳合作品牌的房地产经纪人在经过系统培训后,担任讲师志愿者,在社区开课,帮助老年人拥抱科技,跨越数字鸿沟。2021年,该公益项目走进苏州45个社区,开展了213节公益课堂,惠及近1万人次。今年以来,该公益项目持续推进,目前已走进苏州39个社区,开展158次课程,惠及2840余人次。

“我来教您用手机”是贝壳践行公益的一个生动缩影。一直以来,贝壳遵循“社区友好”理念,扎根社区、融入社区、服务社区,致力于打造社区便民、社区助老和可持续发展社区三位一体的社区公益矩阵。

围绕社区便民,贝壳以门店为载体,提供应急打印复印、应急雨具、代收快递、便民饮水、高考服务站等与生活息息相关的微小却十分贴心的便民服务。围绕社区助老,除了“我来教您用手机”,贝壳还积极敬老助老,参与适老化改造等。围绕可持续发展社区,贝壳捐赠爱心图书,开启“大地美容”等服务,为共建美好社区贡献力量。

贝壳根植社区,与社区有着天然的链接。在疫情期间,这种链接转化为内在驱动力,激发贝壳积极参与社区疫情防控。场所出入口、核酸检测点、小区楼道内……贝壳志愿者的身影随处可见。据了解,今年2月—5月,贝壳苏州工会累计组织1276人次参与支援疫情防控志愿服务,累计服务时长7656小时。此外,还有1252人次自发参与志愿服务,累计服务时长7512小时。守望相助以至千里,共克时艰众志成城。他们用实实在在的实际行动守护社区、守护家园,而这勇于担当的举动也获得了苏州工业园区金鸡湖街道的肯定与感谢。

值得一提的是,今年4月,贝壳租房积极响应购房号召,推出“新青年计划”,为应届大学毕业生提供租房优惠“佣金五折或首月租金减免”专项支持。迄今为止,这一专项支持已服务苏州青年1000余人次,补贴金额近百万,切实减轻了青年的安家成本,助力其更好步入社会。

公益是一种责任,是一种力量,更是一种幸福。与公益同行,贝壳收获了认同,收获了尊重,收获了成长,将在党建引领下,持续联合房地产经纪行业中的品牌服务者力量,为居民带来更好的居住服务体验。

2022年是贝壳“一体两翼”战略的开局之年。“一体”是指房屋交易服务,“两翼”则是指贝壳租房和家装服务,至此两大业务被提高到了新的战略高度。未来,贝壳将不断探索房屋交易、美好租赁、美好家装的新路径、新模式,通过加强独特的产品和服务、赋能服务者等方式,让美好持续发生。

本版撰稿 宋迎春 高祥兰
本版供图 贝壳苏州



房屋交易服务

贝壳签约服务中心

社区公益活动

花桥学堂

贝壳VR看房

博学大考