



地产中介：“野草”精神，新春萌动

文 / 羊城晚报记者 梁栋贤

焦点
策划

由孙俪主演的《安家》正在热播，不少观众评价，这部剧之所以受欢迎，不仅是因为“娘娘”的吸引力，更由于“娘娘”主演的地产中介从业人员，带出了一个个买房人、卖房人的故事，凸显了大众所关注的生活，令大家感同身受。

大街派传单、拉拢生意)仍是他们赖以生存的竞争力。

逻辑二：只要把握对节点扩张，就能获得核心竞争力，之所以成功，似乎仅仅因为成了“风口上那只猪”。

确实，一个小门面、两三个从业人员、几套桌椅、几台电脑，无需进货，甚至无需装修就能迅速开业，真没有哪个行业的准入门槛可以这么低。

于是，他们如野草一样生长在城市中的每个角落，虽备受诟病却生生不息，市场不好他们就潜伏待严冬过去；市场稍有好转，他们就如同春风又生的野草般萌动、迸发。

我们几乎以为，这个行业或许将永远如此我行我素下去了。

但这个猝不及防的冬天，受疫情的影响，这个行业似乎半推半就地迎来了自己的改变：为了满足守在家中的消费者的看楼需求，中介公司搭建的线上平台越来越成熟、功能越来越强大。

但这个特别的冬天，究竟会给地产中介行业带来多大的影响？这种革新真的能蔓延到整个行业吗？

待春暖花开后，这个行业的生命力是否会更加强大，又将走向何方？

让我们一起来看一看——地产中介行业正在发生的故事。



漫画 / 采采

地产中介小哥的一天

地产中介图谱：如“野草”般顽强努力

文 / 羊城晚报记者 詹青 梁栋贤

8 点钟响起，小洪从被窝里爬了起来。小洪就职于一家大型地产中介公司，今年，他没有回老家过年，本来打算年后开张了可以“多开两三张单的”，没想到居然休了一个更长的假期。而今天，严格地说，也不是他的工作日，他仍然无需到店坐班。

2 月 14 日，广州市住房和城乡建设局发布《广州市房屋交易监管中心关于房地产中介行业做好企业安全有序复工复产指引的通知》，通知规

定，门店每天到岗不能超过 3 名经纪人。小洪所在的门店有 10 人，店长给他们排了三班，每天 3 人轮流坐班，另有一位“准妈妈”，被豁免了坐班。

三天才上一次班，这种“休闲”让小洪很不习惯，因为他是一个闲不住的人。而他更认为，作为一个中介经纪，不能让自己闲下来。

“勤快、多跑，才会有业绩。”这是一位“销冠”前辈告诉小洪的开店秘笈。

“销冠”的秘笈——流多少汗水 就有多少收获

小洪一直记得店里的“开单王”、“销冠”前辈告诉他的那句话：地产经纪就是用脚走出来的业绩，流多少汗水，就有多少收获。

在这个城市里，不分春夏秋冬，他们穿街走巷，开拓新房源，维护新老客户，交易高峰的时候，每天爬十几次无电梯楼的八九楼，步行数刷高至三五万步也是常事。

非常时期，不能到店，更

不能乱跑，但小洪仍然有很多活要忙。

匆匆忙忙洗漱后，小洪打开电脑和手机，开始工作。

首先要看看工作平台上有没有客户留言，做到第一时间回应客户的咨询。

然后开始刷手机微信群。同事群需要特别关注，现在没了例行早会，但店长每天都会进群留言，说一下工作安排，同事之间也会分享各自的需求。

地产中介是服务行业，了解客户需求更是关键。小洪看得最仔细的是自定义为 VIP 的分组，这些都是小洪之前接触、较有交易意向的业主和买家，“看他们的朋友圈，可以多了解他们的家庭情况和喜好，就可以猜测他们喜欢怎样的房子”。

问候和关心也必不可少。节日期间问候客户，天气变化提醒客户添衣，让客户记住自己，就意味着机会。

不浪费时间——学习互联网思维 学习转变

“不要浪费时间。”广州链家总经理高军在今年开年的时候，给旗下管理的经纪们打气的时候这样说。

在高军看来，与客户保持密切沟通、多锻炼身体、多学习、多看书甚至谈恋爱，等等，都应该是这个“空歇期”地产经纪可以做的事情。他认为：“人生中肯定会遇到一些意外情况，但重要的是每个阶段，都不应该浪费时间。”

不浪费时间，也是高军职业生涯的经验总结。

高军还记得，17 年前的“非典”：“非典”最明显的影响是看楼客少了，业务量也有萎缩。“很多地产经纪不得不面对数月的交易空白期，甚至行业内大量门店关闭。回忆那段困难时期，高军感到最庆幸的是，他充分抓住了那段“空歇

期”的机会，苦练内功，学到了很多先进理念和专业知识，为其后近 20 年的职业生涯奠定了基础。

小洪记住了“不浪费时间”这句话，学习，是他这段“空歇期”定下的目标。

10 时前，小洪戴上口罩出门。出门干什么？拍视频。为了更有效地防疫，很多小区都禁止外来人员进入，买家或租客要看楼不容易，所以，视频看房成了“刚需”。小洪便主动请缨，接下了这个任务。

前一天晚上，小洪会根据经验筛选出两三套有潜力、也能进入小区的房源，第二天出门拍摄。

拍回来的视频总有这样那样的问题，要再加工，电脑上装了三个视频编辑软件，由于是初学，至少到晚上七八点才能

编辑完。

没有太高学历的小洪非常努力地学习——学习互联网思维，学习转变。

“这时候来咨询的多半是实客，有了 VR 看房技术，很多事情都能在网上实现，比如签约、交定金、签合同，现在都能在网上进行。”小洪不知道，地产中介这一行，有一天会否从线下走到线上，而他知道的是，有很多新东西需要学习，路才刚刚开始。

入睡前，小洪会看他最近迷上的一本玄幻小说，小说里的主人公凭借自己的勤奋与际遇，从一个名不见经传的小人物，最终修炼成仙。“他能给我鼓励，我是个平凡人，也希望像他那样不断升级打怪，总有一天能出人头地。”小洪说。

另外，我还想多学学如何揣测客户的心思，其实我们这一行就是服务业，有些客户连自己的需求也没搞明白，我要帮他们挖出来。

对话主人公

记者：最近没有开工，每天都是怎么过的？
小洪：最近差不多都这样，早上 10 点钟左右拍房源视频，阳光好，拍出来的视频好看，而且上午咨询的人比较少，我相对空闲，不容易错过生意。

早上出门还能省钱，买点早餐当午饭 5 块钱能管饱，还是荤素搭配，可以省不少。

我们公司管理挺人性化的，不用每天坐班，只要三天回去一趟就有基本底薪，不过扣完“四险一金”后到手的大概只有 2000 元，如果不能开单，交完房租就没剩下多少了，能省一点是一点。

下午在家编辑视频可以兼顾生意，而且我发现做个好

视频，还真能促进交易。之前有一个项目，春节前放盘的，一直没人问，上星期我去加了视频，这几天咨询的人就多了。

记者：你怎么看今年的房地产市场？对未来的工作有什么规划？

小洪：近期的市场肯定会萎缩，但是摊到每个人头上，未必那么差，现在整个行业上班的人也没有去年多，我们店旁边还有两家店至今没开门。而且租房的人肯定还会有，勤快点，多跑动，还是能挣到钱的。

公司现在有专门的视频培训，不过有些细节我还是不太明白，现在做得还比较粗，等以后有条件了，我想买本书慢慢学。

地产中介老板的生意经

地产中介的需求，只会推迟不会消失

文 / 羊城晚报记者 詹青 梁栋贤

章先生和朋友在广州合伙开了一家小型中介公司，手下有二三十人，不过，直到 3 月中旬，他还身在粤西老家。自 2 月中旬以来，同行开始陆续开店，他

却选择暂时按兵不动。“淡定哥”章先生认为，中介的生意和其他行业不一样，该买还会买，该租还会租，客户对房子的需求只是被推迟，并没有消失。

思考转型之路“我可不敢休息”

员工不上班，但是工资和房租都要照常支付，章先生坦言“压力有点大，我可不敢休息”。

每天，章先生都和以前有业务合作的开发商联系工作，一手楼市虽然启动速度比二手房要快，售楼部也已经基本重启，但是市场并没有真正重启。

这一场疫情，让大家都在思考一些更深远的事情，比如，如何转型。

这段时间，章先生一直在思考，思家自己的资源要如何整合，线上交易一个重要特点就是“去中介化”，当大家都在线上卖楼的时候，他要想清楚未来转型之路。

“口碑将会更重要。我不是一个聪明人，但十几年来，很多聪明的同行已不知到哪去了，我还能留下来，靠的就是老实。凭着信誉我积攒了一批老客户，他们现在买楼、卖楼都找我，甚至他们朋友

的朋友也来找我。而且，同行之间合作、互相介绍盘源和客源在所难免，我老实，收到钱结算快，别人都愿意和我合作。”章先生说，如果线上交易流行的话，客户更容易在线上了解经纪的信用情况，以后整个行业的诚信体系会更加健全。

信用，将成为地产中介行业的底色，章先生觉得这是这场疫情危机给行业带来的额外收获。

需求不会消失“保持稳定心态”

和章先生一样，陈先生也是地产中介行业中的小老板，去年以加盟的形式，成为三家门店的店长。

这段时间，陈先生对员工说得最多的一句话就是——“保持稳定心态”。每天，他都会在微信群里发一些话来鼓励员工。

虽然不开单，但是工资照发。为了应对疫情带来的影响，公司制定了关于疫情期间经纪人薪酬保障制度，将公司经纪人的无责底薪上调至 5000 元，同时将销售经理的无责底薪提到 8000 元，让他们在特殊时期能够安心。

陈先生的想法是“心态放稳”，并设置止损点；等到压力特别大的时候，适时放弃店面：“我现在有三家店，如果实在撑不下去了，我会



“欢迎回家”四个字融合了很多买家对于家的梦想 梁栋贤 摄

把所有的人集合到一家店里，放店不做人。”

和章先生想法相同，陈先生始终相信，疫情的困难是暂时的，只要挺过去，就有春暖花开的一天。

“疫情对中介的影响，其实就是咬牙扛一扛的问题，和其他行业不一样，例如餐

饮业，客户不出去吃饭，过去就过去了，需求就没有了，但是买房子、租房子，客户现在不来只是暂时不来，后面还一定会来。”陈先生很有信心，因为需求只不过被推迟，并没有消失，只要放稳心态、做足准备，就能取得最后的胜利。

大佬有话

黄韬 (广东中原地产代理有限公司项目总部总经理)

三管齐下 期待春暖花开

中介企业要打赢这场仗，一是要有较强的资金实力，准备好 6-9 个月应对日常开支的现金预算；二是提高管理水平、统一思想，把控好企业发展方向；三是灵活调整发展策略，结合当下情况，积极寻求业务合作方式的转变。

刘锦仁 (广州裕丰咨询顾问有限公司副总经理)

保持对行业的信心 提升专业素质

从中长期来看，广州房地产市场不管是人口流入还是产业发展，都具有强劲的发展动力。

在各方努力下，疫情影响始终会过去，希望广大经纪人、企业主保持对行业的信心，提升专业素质，把房地产中介当做终生事业而不仅仅是一份简单的工作。对于地产中介公司来说，可通过线上办公实现远程沟通、稳定军心、在线培训、线上招聘，稳住团队和业务。(梁栋贤)

协会在行动

广州市房地产中介协会充当行业“减震器”

2 月底，广州市房地产中介协会收集了全市 800 余名具有多年从业经验的店长、经理人对市场前景的看法，只有 16.25% 的经理人看好 3 月份市场，创自 2015 年以来的新低。

中介企业的开店量也有不足，据不完全统计，截至 2 月底，全市中介门店的开店率仅为 30%-40%。

广州房地产中介协会相关负责人表示，为了让行业尽快复苏，协会充当着“减震器”的角色，近期举办了一系列活动。2 月中旬举办了一场直播论坛，让大家群策群力，寻求渡淡的办法。2 月底，专门做了一个会员的需求调查，根据会员单位运营困难、部分员工开不了单情绪急躁等情况，专门组织了一个关于情绪管理的讲座，助力会员单位稳定员工情绪。(梁栋贤)



小洪相信，凭借自己的努力，一定可以闯出属于自己的一片天地 梁栋贤 摄

制图/王军