

服务跑出加速度,链家为房产交易“解忧”

“您好周女士,我是上海链家的客服人员。”

听到这句话,周女士(化名)一下子放下心来,她知道事情有转机了。果然,客服人员对她说道:“您的情况经纪人已经跟我说过了,别担心,我现在就与您沟通一下解决方案。”

连日来被乌云笼罩的周女士,终于在这通电话下,看见了一丝光明。



换房不成,还差点赔钱!

2020年1月6日,家住上海浦东新区的周女士找到链家经纪人,提出要卖出原有的两居室,换一套大一点的三居室来改善居住环境。在经纪人的努力下,整个置换过程进行得有条不紊,地段和装修的优势,让周女士的两居室很快便有了初步意向客户。

1月13日,客户铁先生(化名)复看完周女士的房子后,当场决定购买,并于当晚完成签约,现场转定10万元,双方约定2月7日网签。此时的周女士也看中了一套位于宝山区的三居室。15日下午,周女士定下了这套房屋,现场支付15万元定金给业主林先生(化名),约定2月11日网签。

当时周女士很高兴:“经纪人推荐的房子我非常满意,无论是面积、价格还是配套设施都非常符合我的要求。”可万万没想到,在网签“临门一脚”时意外突然发生。

2月5日,周女士被告知铁先生的资金链出现了问题,希望网签日能延后以便于筹款。综合考虑下来,周女士同意了铁先生的要求。但在经纪人重新协调网签日期之后,铁先生依旧未能筹到首付款。

于是铁先生和周女士签订了解约协议,铁先生赔付10万元定金给周女士。

可房屋置换,一单出问题势必会影响另一单。少了卖房资金的支撑,周女士就面临着和林先生解约以及定金损失的风险。幸好,链家经纪人意识到周女士违约林先生的几率非常大,及时将情况备案至上海链家客户服务部,于是就出现了开头的那一幕。

在客户服务部与周女士充分沟通后,就解决方案达成了一致:如2月19日前,周女士的房屋能重新出售,上海链家则协调周女士和林先生继续履约;反之,则全额赔付周女士的定金差额损失5万元。

最终,周女士的房子未能出售,上海链家坚决兑现安心服务承诺中的“换房解约 补偿损失*”,第一时间将5万元定金赔付款转到了周女士的账户里。

“整个解约过程没让我操过一点心,就凭链家这种‘敢承诺,真赔付’的担当,之后我还是会选择在链家买房卖房。”收到赔付款的周女士感慨道!



(文中*表示具体内容详见相关细则)

房屋被查封! 还能继续交易吗?

截至2022年7月,上海链家已为消费者支付安心保障金超10亿元,累计赔付50967笔。上海链家的十八大安心服务承诺,涵盖二手房、新房、租赁三大领域,从交易前、交易中到交易后全方位保护消费者权益,这无疑是为消费者的房产交易上了一层坚实的“保险”。想要在上海置业的吴女士(化名),就是受益者之一。

2021年秋天,在看了不下几十套房屋之后,吴女士最后锁定了一套位于西藏北路房屋,价格、位置还有户型都满足她的要求。客业双方特地挑选了10月1日在门店签约转定。

转定前,经纪人按照公司管理规范拉取产调,显示没有问题。在询问客业双方相关信息、确定双方均满足继续交易的情况下,操作双方转定,吴女士支付给业主20万元

定金,约定10月15日为最晚网签日期。

天有不测风云,网签前再次拉取产调的时候,竟然发现产调上显示有查封!这对吴女士来说简直是晴天霹雳——转定前产调还没有问题,怎么才过半个月就被查封了?面对六神无主的吴女士,链家经纪人一边安抚她,一边向上海链家客户服务部反馈情况。

客户服务部火速与产权人沟通,发现原来是由于产权人双方存在经济纠纷,导致房屋被法院查封,且目前双方不愿意解除房屋的查封问题,因此交易无法继续,吴女士的定金也由两位产权人分别保管。

“房屋被查封,我交的20万元定金可怎么办呀?”吴女士心急地说道。

在客户服务部与业主协调下,其中一位产权人同意退还10万元定金,另一位产权人承诺会在2022年1月份退还剩余10万元定金,可这对吴女士来说“远水解不了近渴”,还会耽误她购买其他房屋的进度。

由于这个情况符合“签前查封 先行垫付*”安心服务承诺,上海链家先行垫付吴女士损失的10万元定金。拿到垫付的这10万元,吴女士心里的石头总算放下了,也对上海链家负责的处理态度和高效的处理时效给予了赞赏,并表示之后还会选择在链家成交。

倾听客户的声音,重视客户的反馈,敢于为客户解决问题,这是担当;凭借落到实际的承诺保障消费者的利益,并不断升级服务品质,这是链家“客户至上”价值观的最终目标。

物业欠费六万多,业主却拒绝支付

在众多消费者心里,链家一直是“靠谱中介”的代表,他们相信,在出现房产交易风险时,链家会帮助他们自己解决问题。这是一种信任,也是一种更高的要求。因此,保证风险发生时以最快的速度响应消费者诉求,是上海链家每一位客服人员的目标。

2021年,客户戴先生(化名)通过上海链家购买了一套房子。交房前,经纪人在确认物业费缴费情况时,物业公司表示这套房屋存在物业欠费的现象,但业主提

供的缴费凭证却显示:物业费已缴清至2021年7月。

据业主反馈,多年前曾跟物业公司达成一致,2005年2月至2014年7月这段时间的物业费会进行减免。但业主并不能提供证明材料,当事人也已不在。物业公司方面则表示,没有查询到相关减免证明,且物业经理也已换人无法考证,因此,不同意进行物业费减免。

面对相对复杂的情况,链家经纪人第一时间联系上海链家客户服务部。客户服务部迅速响

应,依据十八大安心服务承诺中的“物业欠费 先行垫付*”,决定由上海链家先行垫付物业费6万多元,客户收到款项后两日内缴纳物业费,待诉讼追回后,再由客户支付到上海链家。

对于这样的处理,客户戴先生很满意:“上海链家的十八大安心服务承诺真的让人安心,符合条件立马帮我进行垫付,再加上团队高效、专业的服务,让事情处理的很顺利。链家,真的是值得托付的专业机构,非常感谢!”

为房产交易“解忧”,助力消费者迈向美好生活

链家COO王拥群曾说过:“信任是链家品牌成功的基石,因为信任,客户才会将对家的期待托付于我们。”所以在安心服务承诺为消费者兜底的同时,链家的客诉服务体系也不断优化和完善:客诉服务开始“奔跑”,为建立消费者信任、提高消费者满意度而全身心地努力。

2018年11月,链家推出“30124”客诉响应体系,对链家的内部客服系统提出了严格的指标要求:客户投诉后30分钟内响应,12小时内给出解决方案,24小时内实现90%以上的客诉结案率。

为保证“30124”的落地,链家对客户部门从组织架构、工作职能层面进行了全面升级,针对纠纷备案处理、投诉工单处理、面访接待标准等,都做出了明确的人员职责要求和时效要求,并制定了细致的客服工作手册,用严格的考核评分标准,来衡量客服人员的服务质量。

作为客服人员,他们每天要面对电话里的投诉问题,还要接待公司突如其来的客户线下面访,但无论面对怎样的客户情绪,他们都始终怀着一份“对客户好”的初心,以时效为标准,解决每一单客户诉求,坚守保障消费者满意的最后一道防线。



“当客户在房产交易中遇到问题时,我们就是一直守护他们的‘安全保障员’,无论问题大小,我们都会尽全力帮助客户解决问题,最大程度挽回他们的损失。”上海链家客户服务部代表郑勇表示,“有理让三分、无理必须让,我们秉持这个原则妥善地处理每一次投诉,在坚持对客户好的前提下,不断提升客诉处理水平。”

敬畏客户、有理让三分、不拖不等,站在客户利益角度快速拿出解决方案,链家每一个“教科书”级别的客诉处理,都是在这种日复一日中炼成的。“30124”这串数字不

仅彰显着“链家速度”,更意味着客服人员要问题导向、目标导向,为结果负责。

除此之外,链家还通过举办客户座谈会,直面消费者“痛点”,并将该项举措从公司层面下沉至事业部层面,搭建最真实的桥梁,自上而下聆听消费者的声音,集中解决客户买房卖房中的难题。

着眼于长远,躬耕于价值。对客户服务的始有终,对客户好持之以恒,不负每一次嘱托,也不辜负每一次信任。

坚持做难而正确的事,终将赢得市场和消费者的青睐。