

翻山越岭的链家 坚持做难而正确的事

在这个日新月异的时代,从服务模式的革新到社会责任的践行,品牌如何在立足品质服务的前提下持续创新?

这一次,作为房产服务行业国民品牌的链家再度发力。12月19日,在“2024年上海链家媒体发布会”上,链家讲述了如何用创新再次续写新的品牌故事。

文 / 陈孜孜



品牌创新的无限可能

在传统观念里,房产中介门店是单纯提供咨询、洽谈、签约功能的场所,今年,链家再次开行业先河。

10月25日,凭借在门店空间设计及服务上的创新,链家荣获“2024第一财经金字招牌「最佳实践典范」之“产品设计典范”。这是自2022年以来,链家连续三年获得“金字招牌”系列奖项。

据上海链家品牌中心总监李佳薇介绍,2024年上海链家在门店服务、交易服务、品牌联名和社区公益等方面都做了诸多创新。

现在,链家门店能为客户提供的服务早已超出了常规预期。以首家链家空间店-招商雍华府店为例,设置了共享会客厅、新房项目沙盘等,提供从置业、装修、租赁到社区公益等多元化服务体验。

除门店空间上的创新,今年上海链家19家一站式服务中心开业,将房产交易流程从“成交+网签”两个环节变为“成交即网签”一个环节,为客户带来品质+效率双提升的服务体验;同时,链家一站式服务中心还打造多个共享空间,成为居民文化活动、社区活动的第三空间。

一个品牌能走多远,取决于持续的品牌焕新能力。2024年,链家在品牌联名上尝试多种创新。尤其是链家和MANNER咖啡合作的共享门店,居民既可以咨询房产服务,又

可以买咖啡,让来链家喝杯咖啡成为了现实。

据悉,链家还牵手光明联合为社区居民送福利,截至11月30日,光明·链家共携手举办1152场“链上光明”联合社区公益活动,走进517个社区,累计服务居民超21295人次。

链家始终坚持打造更美好的居住体验,通过设立“绿丝带志愿者服务点”,为社区居民提供力所能及的志愿服务。截至11月30日,上海链家在全市设立了520个绿丝带志愿者服务点,覆盖上海市16个行政区,共发动超10616次“绿丝带”爱心志愿服务,累计服务居民超181439人次。

“链家还是2024上海马拉松赛事支持商,为更好服务广大跑者,我们将门店升级为‘跑者驿站’,为跑者免费提供饮水、如厕、休息、上网等便民服务。”上海链家品牌中心总监李佳薇表示。

正如她在发布会上引用的那句查理·芒格的名言“预测雨并不重要,建造方舟才是关键”,链家正在用这样的方式,重新定义其服务模式。

做难而正确的事

“做难而正确的事”,这是链家创始人左晖曾经说过的一句话,也是链家品牌的DNA。

从“透明交易、签三方约、不吃差价”的阳光作业模式到首推真房源、安心服务承诺……这种难而正确,始终贯穿了链家的发展。尤其是链家的安心服务承诺,历经多次迭代以



不断匹配消费者对安全交易的需求,截至2024年11月,仅上海链家就累计赔垫付97479笔,支出安心保障金14.67亿元,用“承诺”二字为房产交易安上安全锁。

为了让消费者有更好、更专业的服务体验,链家打造好人好店好服务,持续通过一系列措施培养“六边形”的顾问型经纪人。“我们设立了多个经纪人专业化标签,包括社区专家、法律专家、品牌大使、家装专家、友好维护人、品质官等,旨在通过让链家经纪人先做到足够专业、靠谱,进而为消费者提供更安全、有品质的服务。”上海链家职能副总经理于洋表示。

除二手房的交易服务外,链家在新房端也持续根据消费者的需求迭代服务。为积极响应上海市房地产行业协会、上海市房地产经纪行业协会,关于在本市发起商品房“以旧换新”活动的倡议,上海链家在与多家房地产开发企业联合打造“置换无忧”项目的基础上,自主决定对“以旧换新”的购房居民提供专属换房补贴福利活动,倾情助力第五届上海“五五购物节”,惠民让利,激发市场活力,帮助“以旧换新”的购房居民安全、高效地实现置换。

作为消费者一站式新居住服务平台,链家也承担着贝壳一体三翼战略中的引擎作用,助力三翼业务腾飞。譬如和链家一样有服务承诺的圣都整装,用“十怕十诺”和“20项砸无赦”,在装修前中后期全面严控品质,保证消费者的权益不受损失。而贝壳省心租则

通过提供“有需必到位”服务、安心服务承诺和便民属性的贝壳省心租服务站,帮助异乡人住的更舒适,也让他们在这座城市奋斗时多一份动力。

有创新价值的起点,往往来自于为什么要做这件事。

对链家来说,每一次品牌和服务创新背后,都是消费者和社区居民的需求驱动。未来,坚持长期主义的链家在品牌创新路上能走多远?还将续写出什么样的新品牌故事?我们拭目以待!



链家

安心服务承诺

不吃差价	税费精算	交易不成	真实房源	签约查封	房屋筛查
物业交割	房屋漏水	交易任跑	换房无忧	不利设施	
置换无忧	退意向金	带薪履约	延期交房		
3天解约	换租无忧	租住安全	租住省心	租金押金	