

21

世纪



中国不动产

2014年9月 总第53期

2014中国年会厦门倾情启动

说出你和厦门的故事
客从何处来

如何征服客户的内心

走近21世纪不动产郑州区域
多姿多彩是郑州

厦门·鼓浪屿



21世纪不动产 第二届

明星主持人 海选再启动



来吧，这个舞台在等你

打开麦克风，让世界听到你的声音。掌控全场，为自己赢得非凡人生。如果你充满自信与活力，想要勇敢挑战自己，释放潜在能量，那请即刻报名！

活动内容：海选21世纪不动产厦门年会男女主持人各一名

活动奖励：成为主持人，您的家人也将被邀共赴厦门

海选时间：2014年8月20日—10月10日

海选对象：21世纪不动产全体系员工

Century 21

21世纪不动产

下半年楼市谨慎乐观

大多数人的共识是，今年上半年的楼市调整是市场因素主导下的结果。在此背景下，即使二三线城市普遍取消限购，在市场要素基本不变的情况下，其效果也会相当有限。但市场正在发生变化。

各地是从7月起陆续取消限购，8月份有些城市不满足于取消限购，还勇敢救市。而政策的消化需要大概3个月的时间。我们预计，到9月底可能会有40个城市取消限购。到那时楼市预期会被改变。

上半年楼市调整，房地产信贷偏紧被认为是主要因素。8月份，各地救市措施还在消化期，对楼市的正向影响还没

有显现，已经有人迫不及待地目光投向了央行和银监会。7月份全国新增贷款仅为3852亿元，比6月减少6941亿元；社会融资规模为2731亿元，比6月大减1.69万亿元。据可靠信息透露，8月份这些数据还在继续下滑。金融数据的严峻局面被认为是实体经济的折射。

我们相信，2014年GDP增长7.5%的目标一定能够实现。但房地产对经济增长的作用，目前仍没有任何行业可以替代。因此，房地产的下滑对经济的拖累作用，必然引起决策层的警惕。很显然，各地取消限购甚至救市，都是中央默认的。

如果救市效果微弱，经济回升乏

力，不排除决策层向货币金融主管部门施压。已有机构猜测，三季度央行存在降准甚至降息的可能。也就是说，央行即将放水。目的自然是为了托举住经济不再往下滑。

虽然银监会还是保持严格监控房地产信贷风险的口径，但货币水龙头打开之后，就会有相当一部分资金流入房地产市场。过去10年是如此，现在仍然是如此。能够吸纳庞大资金，能够吸纳高成本资金的行业，离不开房地产。

也就是说，房地产信贷环境不会比上半年更紧。同时，首套房利率向基准利率和优惠利率转变的，目前还只是部分中小银行。但我们相信，首套房利率下半年也只会更低。因此，左右房地产的主要因素——货币和信贷，存在趋松的迹象。

需求方面，经过半年多积压的购房需求正在试探性地缓慢释放。北京等城市的二手房市场，跌幅正在明显缩小。更重要的是，三季度是全年的销售旺季，今年9-10月的销售业绩将决定开发商全年销售目标能否实现，开发商基本会采取低价入市的营销策略，部分开发商甚至会使用降价促销的手段。

因此，我们对下半年的楼市持谨慎乐观态度。这主要是指成交，而不是房价。因为对于整个市场尤其是二手房市场来说，成交增长的重要性远远大于价格波动。





4 行业资讯 PROFESSIONAL INFORMATION

5 观察 OBSERV

下半年楼市将明显回暖 / 5

6 活动 COMMENT

21世纪不动产慈善登山队登顶欧洲最高峰 / 6

2014年全国业务交流研讨会落幕 / 7

8 总部新闻 HEADQUARTERS NEWSCOMMENT

21世纪不动产与点融网达成战略合作 / 8

21世纪不动产中国总部接受认证测试 / 9

集团内刊《21世纪中国不动产》获奖 / 9

21世纪不动产包揽满意度调查四项全能第一 / 10

21世纪不动产兰州区域分部通过核准检查 / 11

12 特别策划 SPECIAL PLAN：相约厦门

2014中国年会倾情启动 / 12

聚焦厦门国际会议中心 / 13

走进厦门 / 14

说出你和厦门的故事 / 16

21世纪不动产微信官方平台改版啦！ / 17



31 海外置业
波士顿



32 海外置业
里斯本



19 行走C21 CENTURY21 OVERVIEWS

走近21世纪不动产郑州区域 / 19

多姿多彩是郑州 / 20

21世纪不动产郑州区域大事记 / 22

“拆掉”你的办公室 / 23

隐形翅膀飞翔在梦想的天空 / 24

26 前沿交流 EXCHANGE

客从何处来 / 26

耐心体贴维系老客户 / 27

如何征服客户的内心 / 28

勿忘售后服务 / 29

30 海外置业 CENTURY 21 OVERSEAS PROPERTIES

波士顿 / 30

里斯本 / 32

威斯巴登 / 34

36 体系新闻 SYSTEM INFORMATION

01

住建部将抽查多地住房公积金

住房和城乡建设部将于9月-10月开始对全国住房公积金进行抽查。此次督察工作任务包括：健全服务制度，优化业务流程，降低中间费用，改进服务方式，提升服务能力等。

02

李铁：借京津冀炒作房地产是一厢情愿

中国城市和小城镇改革发展中心主任李铁在8月底一个论坛上表示，炒作京津冀合作当中的房地产发展机遇，只是企业家一厢情愿。东京和首尔以及其他的世界各大城市，三十公里到五十公里之间的经济圈是房地产发展最快的。而京津冀地区，除了燕郊等地区，其他都不在北京辐射的范围内。

03

监管层劝信托暂弃三四线城市

银监会口头要求各信托公司谨慎对待三四线城市房地产项目，尽量不做民营企业位于非核心城市的房地产项目业务。中国房协会长刘志峰表示，部分三四线城市开发企业资金紧张，销售量大幅下滑，回笼资金不畅，面临较大的偿债风险。

04

上市房企净利润小幅下滑

在已经披露半年报的82家A股房地产上市公司中，有44家房企实现了业绩增长，另外38家则出现了下滑。在总营业收入增长的同时，82家房企的净利润却下滑了7.43亿元，降幅为3.57%。

05

北京调整土地基准价格

8月28日，北京市发布最新北京基准地价，比2002年版明显提高。其中，一级土地区域的商业平均熟地价为29980元/平方米，办公平均熟地价为29080元/平方米，居住则为28720元/平方米。

06

任志强：明年9月楼市供求将转折

华远地产董事长任志强在8月下旬称，今年至少到7月份为止，楼市总需求并没有下降。但他认为，房屋价格肯定还是会下滑，下滑的趋势一直会延续到明年9月份左右。“如果其他因素不变，明年9月份以后房价会再次上涨。”

07

20大标杆房企拿地连5个月不足200亿

楼市的冷淡已传导到土地市场。中原地产市场研究部统计数据显示，截至8月25日，20大标杆房企拿地单月额度连续多月锐减，其中4-8月连续5个月单月不足200亿元，最近3个月更是在百亿上下徘徊。

08

“以房养老”试点满月无人问津

7月1日起，北京、上海、广州和武汉四地启动了“以房养老”试点工作。1个多月过去，市场上没有一家保险公司正式推出“以房养老”的保险产品，仅一家完成了产品设计并上报方案，但仍然没有正式推出。

09

北京房贷政策松动

据融360数据显示，在其统计的北京28家银行中，有6家银行不同程度地下调了首套房贷款利率，其中民生银行由此前的停贷转为首套房基准利率放贷。

下半年楼市将明显回暖

文——赵 晓 李慧忠

取消限购后，楼市是否就随即出现全面增长？不尽然。温州、南宁放松限购之后，成交量短期之内确实明显上涨，但一个月之后市场又恢复到调整前的格局。换言之，对于二三线城市的阶段性供应过剩，即便放松限购也不能从根本上逆转库存高企、供求失衡的局面，更多的是需要市场自身来调解。

而对于一线城市来说，尤其是人口大量流入的北京上海这两个中心城市，即便不放松限购，市场的需求仍然很强劲。按照中指数据，6月份北京商品住宅市场成交均价为26232元/平方米，环比上涨7.9%，同比上涨14.38%。6月份北京商业市场共成交15.24万平方米，环比增长了63.87%，同比上涨了96.14%；成交均价为17910元/平方米，环比上涨了6.39%。成交增长的核心原因是市场内在的需求旺盛以及观望情绪的消化。

很大程度上，市场的观望情绪并

非源于北京，而是从部分供应量巨大的二三线城市吹来的。在市场普遍下滑的舆论氛围中，购房人往往会选择性地关注负面消息，而忽视市场中客观存在的利好因素。而这段低迷期又恰恰是投资物业的最佳窗口期。对于北京等一线大城市的购房者，如果过多关注二三线城市的负面消息，则可能会再次踏空而又一次成为房价上涨的牺牲品。

对于下半年的房地产市场，我们的判断是会明显好于上半年。其实这种反弹从6月份已经出现。按照中指数据，1-6月份全国商品房销售面积从1-5月份的36069.6万平方米，直接跳涨至48365.23万平方米，环比大幅上升34%。成交面积往往是先行指标，它反映市场的活跃度，比价格更能说明问题。

北京基于现行限购政策，不限购的公寓产品也将受到市场的追捧。许多人在北京购置物业，购买的不仅是物业本身，而是这个城市所拥有的公用配套服

务，甚至是个人财富的图腾。全国最好的教育资源、医疗资源、金融资源等都高度聚集在这座城市，所以定价逻辑就格外复杂。大量新房低价入市，也将带来成交的回升。

总体而言，下半年的房地产市场预计会明显回暖。但各个城市会表现不一，供应量巨大的二三线城市即便放宽政策，市场回暖也有限；北京等一线城市，基于其独特的吸金效应，回暖会更加显著。就政策而言，未来的房地产调控肯定会更加精细化和市场化，而不是一刀切。对于首套房的刚需人群以及首次改善的群体，预计下一步会出台更多有利的支持政策，包含首套房定向降准、利率下调等。而对于北京等一线城市的政府，理性的选择是有计划、分步骤地推出长效机制来保持市场健康稳定的发展，而不是无底线、无条件地取消限购。

（作者赵晓为经济学家、李慧忠为高和资本金融分析师）



21世纪不动产 慈善登山队登顶欧洲最高峰

文——集团办公室 朱 杰

2014年8月1日，由首席执行官Rick·Davidson率领21世纪不动产成员组成的“为孩子攀登”登山团队成功登顶欧洲的最高峰——厄尔布鲁士山。

当天凌晨1点，大多数人还在熟睡，登山队员已然起床开始准备，凌晨3点，登山队正式由营地向顶峰进发，历经7小时20分钟后，于欧洲最高峰登顶成功。

本次登山队之行为Rick Davidson先生以复活节封印协会（Eater Seals）名义参加的“2014年为孩子攀登”公益慈善活动，目的是争取消费者对其慈善伙伴——复活



节封印协会的支持。8月中旬前，21世纪不动产为每个在Facebook上得到的“like”捐赠1美元，直至10,000美元。

据悉，复活节封印协会是美国知名的慈善机构，也是21世纪不动产的长期慈善伙伴。

Davidson先生介绍，21世纪不动产所募善款100%将交给复活节封印协会，用以帮助自闭症等残疾人士，以及向退伍军人在生活、学习、工作和融入社区等方面提供支持，助其顺利过渡到平民生活。



21世纪中国不动产 2014年全国业务交流研讨会落幕

文——上海锐丰 陈 滢



8月7日至8月8日，由21世纪不动产中国总部组织的21世纪不动产2014年全国业务交流研讨会在上海尚凯门店支持中心顺利落幕。来自北京、上海、成都、郑州、济南等区域的嘉宾出席了本次会议。

与会期间，30余位中高层管理者延续2013年三亚年会高层峰会提出的思考，结合各区域的经验、出现过的各种问题，对“一二手联动、房地产金融衍生业务、房地产经纪与互联网、酷房网实践”等四大主题进行了广泛探讨。同时列举了近期的各种案例，分享和交流了运营经验。

2014年是变化的一年，房产局势纷繁复杂、急剧变化。面对这一局面，如何变革和应对以提升我们的竞争力，是我们面临的紧迫课题。本次会议由21世纪不动产中国总部带领各区域共商共议、共同探索未来的发展之路。旨在帮助各区域分部开拓思路，通过结合各区经验提升运营能力，以呼吁大家积极面对目前急剧变化的房地产市场。

21 世纪不动产与点融网达成战略合作



文——集团办公室 徐 铭

2014年7月21日，21世纪不动产宣布与中国的“Lending Club”——点融网达成战略合作伙伴关系，双方在金融服务领域的合作将成为业界的一大亮点。

21世纪不动产金融事业部自成立以来，已为10余万客户提供专业的金融服务。截至目前，依托于自身P2P平台的民间借贷放款总额达6.26亿元，且仍在持续增长。点融网是中国领先的

P2P交易平台，由美国最大的P2P平台Lending Club的联合创始人、技术总裁苏海德与中国资深金融法律师郭宇航于2012年在上海联合创办。

对于此次合作，21世纪不动产中国总部董事长兼首席执行官张东纯先生表示，“我们一直致力于大力发展金融业务，与点融网的战略合作是一个非常重要的阶梯。作为最具影响力及信用度最高的金融服务平台之一，点融网可以促进我们线上投资人数量的增长。而21世纪不动产拥有的以房产作为抵押的借款人客户，可以

与这些投资人联结，这对我们合作双方、以及我们双方的客户都是更加有利的。”

“21世纪不动产在一、二手房地产市场的领先地位，以及点融网在技术上的优势，可以让那些拥有房产并寻求创新型抵押贷款的借款人和点融网上庞大的投资人群体迅速联结起来。”点融网首席执行官，同时也是Lending Club联合创始人及原技术总裁苏海德表示，“我们期待与21世纪不动产在未来有更加紧密的合作。”



21世纪不动产中国总部接受认证测试

文——本刊记者

8月15日，中国连锁经营协会特许体系认证专家组一行6人来到21世纪不动产中国总部进行特许企业特许体系认证测试。21世纪不动产中国总部副董事长兼总裁卢航、副总裁张卫平接待了专家组。双方就特许企业的特许认证工作进行了交流和探讨。

特许企业特许体系认证评估工作



是中国连锁经营协会旨在进一步提高行业自律、完善特许企业特许体系建设而重点开展的专项工作。协会希望

通过法律、运营、规范操作等多方面来考察特许企业开展特许加盟工作的规范性和完备性，同时指导特许企业未来体系建设。在会上，21世纪不动产从法律建设、运营管理、信息管理等多方面向专家组工作展示了我司特许体系建设的工作，工作成果得到了协会领导专家的好评。

此次21世纪不动产是作为中国连锁经营协会在全国首批认证测试的4家企业之一接受考察的。

集团内刊《21世纪中国不动产》获奖

文——本刊记者

8月13日-15日，由《中国房地产报》联合中国房地产业协会、全国工商联房地产商会、优博集团共同举办的“2014年中国房地产企业内刊主编年会”暨优秀地产内刊颁奖大会在天津举行，21世纪不动产内刊《21世纪中国不动产》被评选为“中国房地产企业2014最佳企业文化表现内刊”，是唯一一家获此殊荣的房地产经纪企业。

每年一届的中国房地产企业内刊

主编年会聚集了近百家知名房地产企业、房地产内刊主编，共同探讨不同背景下内刊的发展。目前已连续举办七届，在业内深具影响力。今年的主题是“微时代智变”，聚焦新媒体带来的“微时代”环境下内刊的应对思维。此外，中国房地产优秀企业内刊评选活动由组委会邀请媒体专家、行业知名人士进行公开、公平、公正的评选，最终21世纪不动产内刊《21世纪中国不动产》因表现突出，荣获“中国房地产企业2014最佳企业文化表现奖”。

《21世纪中国不动产》自2006年

创刊以来，已走过9个年头，迄今为止共发行53期。此次《21世纪中国不动产》获奖，是业

内对21世纪中国不动产的高度认可和赞赏，增强了员工和客户对21世纪不动产的品牌认同。《21世纪中国不动产》将不断提高办刊水平，创新办刊理念，继续服务好体系成员与客户，为房地产企业内刊树立良好榜样。



21世纪不动产包揽满意度调查四项全能第一

文——集团办公室 徐 铭

2014年8月6日，权威评级机构J.D.Power公布了2014年“房屋买卖消费者满意度”调查报告，21世纪不动产包揽了四项全能第一。该调查的四项内容包括：首次置业者（买方）满意度、首次置业者（卖方）满意度、重复置业者（买方）满意度及重复置业者（卖方）满意度。以千分制计算，四项调查中21世纪不动产分别获得848分、833分、852分及836分，均排名第一。

这是J.D.Power针对美国领先的房地产品牌公司开展的消费者满意度调查的第七年。此次调查以2013年3月至2014年4月期间进行房屋买卖的4868名客户为对象，共收集到5810份测试问卷，征询了买方置业者在房屋交易中对于“经纪人”、“门店”、“完成交易流程”及“其他附属业务”四个标准的满意程度；对于卖方置业者，除上述四个标准外，还增加了经纪公司“市场营销”方面的表现作为第五个因素进行满意度调查。

消费者对21世纪不动产的认可，在该调查各项标准的综合指标上得以体现。

调查结果显示：

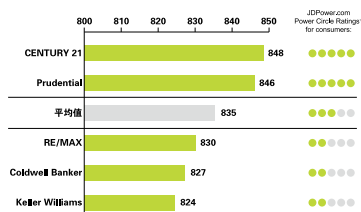
（1）房地产经纪人如何维持与客户的关系并创造客户完美体验，是决定客户满意度最重要的因素。但是对于卖方置业者的经纪人而言，其如何营销所委托的房屋，是客户能够评估其工作最直观的方式，因此也成为满意度调查标准中最重要的考量因素。

（2）总体而言，重复置业者对房地产经纪公司的满意度普遍高于首次置业者。以千分制计算，买方重复置业者对经纪公司的平均评分为840分，卖方为821分；而买方首次置业者与卖方首次置业者对经纪公司的平均评分，分别为835分与820分。

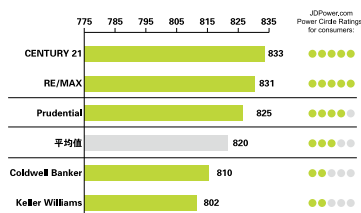
（3）客户选择房地产经纪公司的标准各不相同，但主要集中在房地产经纪公司声誉、经纪人的工作经验及他人推荐三个方面。30%的买方与35%的卖方基于房地产经纪公司声誉、21%的买方与25%的卖方基于经纪人的工作经验、24%的买方与21%的卖方因被他人推荐而选择相应的房地产公司。

J.D. Power是全球最专业最权威的市场研究咨询机构之一，其调查研究以独立性和客观性著称于世。J.D.Power开发并维护着世界上现存最大、最全面的用户满意度数据库，包括众多消费者对产品和服务等方面的反馈信息，在用户满意指数方面获得全球工商界的较高认同。

首次置业者（买方）满意度 千分制



首次置业者（卖方）满意度 千分制



重复置业者（买方）满意度 千分制

Company	Score
CENTURY 21	852
Prudential	847
Coldwell Banker	844
平均值	840
RE/MAX	837
Keller Williams	823

重复置业者（卖方）满意度 千分制

Company	Score
CENTURY 21	836
Keller Williams	829
平均值	821
RE/MAX	815
Coldwell Banker	811
Prudential	806

Power Circle Ratings Legend

●●●●● Among the best
●●●●● Better than most
●●●●● About average
●●●●● The rest

Source: J.D. Power 2014 Home Buyer / Seller Satisfaction Study™



21世纪不动产 兰州区域分部通过核准检查



文——特许运营部 杨 钦

21世纪不动产中国总部核准检查小组一行三人于2014年9月10日至9月11日期间对兰州区域分部进行了区域开业前的核准检查及现场支持辅导工作。

在为期两天的时间里，总部人员就授权、培训、运营以及市场等区域化工作做了详细的检查和沟通交流，并对区域分部完成的各项开业筹备工作进行了评议，最终决定通过评审，给予核准开业。

21世纪不动产中国总部副总裁张卫平向兰州区域分部总经理杨建斌颁发了授权书和核准开业证书，这也意味着兰州区域分部可以正式以“21世纪不动产”商标在兰州开展房地产经纪业务及特许经营业务。在此，祝贺21世纪不动产兰州区域分部顺利通过核准开业检查获得正式授权，也祝愿区域分部前程似锦，将“21世纪不动产”品牌在兰州发扬光大！



相约厦门

21世纪不动产2014中国年会 倾情启动



年会信息首发平台 / C21体系宣传交流平台
最新年会动态尽在官方微信，缤纷活动一网打尽
扫描二维码，关注赢大礼

时隔14年，
我们回到了21世纪不动产进入中国的首个区域——厦门。
这是一个轮回，
更是一个全新的起点。
让我们相聚12月的鹭岛，看海浪澎湃，
踏无垠海沙，
感受冬日里灿烂的阳光，
坚定我们脚下的路。

聚焦厦门国际会议中心

资料整理——本刊记者

自从2014年中国年会宣布在厦门举办后，举办场所——厦门国际会议中心也引发了大家的向往。本期内刊就带领金色伙伴们先睹为快。

快速了解厦门国际会议中心

厦门国际会议中心是厦门极少具有国际水准的高档会议场馆之一。其整体外观仿若驰骋于浪卷涛飞的一艘巨轮，十分抢眼。会议中心总建筑面积达14万平方米，拥有各种规格的会议厅、豪华宴会厅，设施一流，配套齐全。这里曾经承办过各类政府高级会议、国际交流会议，也是各类国内外行业高档展会的首选场所。21世纪不动产2014年中国年会选择在此地举办，也充分继承了21世纪不动产的全球品牌风范。在这里，21世纪不动产的伙伴们定能感受到至高无上的荣耀！

逛逛厦门国际会议中心

环岛路——厦门国际会议中心

坐落在厦门环岛路上，而环岛路被认为是国际上最美的马拉松跑道之一。会议之余，成员们可以在风景秀丽的环岛路漫步，感受无与伦比的活力气息。

海景——到厦门不能不看海，而到国际会议中心，仅从其内部就可以瞭望大海哦！会议中心附近视野开阔，安宁和煦，你可以在长长的沙滩线玩耍，静享海风亲吻脸庞的浪漫。

国际游艇码头——国际奥网中心、观音山沙雕公园、国际游艇码头，这些国际范的地标依次坐落在国际会议中心周围。你无需走近，也能欣赏到奢华少见的高大上美景。

金门岛——这里与台湾大小金门岛隔海相距仅4600米，远眺海对面金门勾勒的风景线，体验战争和历史的沧桑感，会不会有一股爱国情油然而生？

更多美景和感受，等你年会上亲自见证！



环岛路



海景



国际游艇码头



金门岛



如果，你问：厦门是个什么模样？
我可能答不上来，
因为厦门的面孔太多太多，
海上明珠、文艺青年圣地、最靠近台湾……
即使是生在厦、长在厦的本地人，
每日睁开眼，也都是“初见”。

如果，你是个文艺青年，
一定要去鼓浪屿“膜拜”一番，
那儿有许多上年纪的风情建筑，
红墙、白墙、英式、法式。

你的POSE足够吗？
独具风味的咖啡馆、画廊和礼品店……
稀奇古怪的店名、古灵精怪的店面，
让你流连又忘返。
更有随处可见的慵懒小猫咪，
你知道吗？鼓浪屿还有猫岛之称呢！
移步异景或坐着耗上一天，
满满的眼福，享之不尽。

如果，你爱“穿越”，
不用等待时空裂缝，不用去北京，
春秋战国、汉宫清庭、近代民国，
在同安都能轻松跳转！

如果，你是舌尖上的专家，
中山路和后埔夜市一定可以让你吃到饱，
夜色中，骑楼下，溢满香气，
沙茶面、河仔煎、土笋冻，
花生汤、烧仙草、烧肉粽，
已在炉上。

走进厦门

文——本刊记者



鼓浪屿：“海上花园”的美称享誉中外，中外风格各异的建筑物在这里被完好地保留，有“万国建筑博览”之称。



曾厝安：曾厝垵三面环山，一面临海。曾经的小渔村，随着无数游客涌入，家庭旅馆如雨后天春笋般蓬勃而生，形成各具特色的景观，颇有一番情趣。



厦门大学：厦门大学依山傍海，被誉为“中国最美丽的校园之一”。校园中有芙蓉湖和情人谷等景点，静谧而浪漫。



环岛路：全程31公里，是厦门国际马拉松比赛的主赛道。绕着环岛路骑自行车，聆听海浪，也是一种享受。

如果，你还是个学子，
厦门大学，集美大学，华侨大学，
都是不二的选择，
这里除了有笔墨书香，更有最美校园，
你还能上演属于自己的“同桌的你”！

如果，你爱历史考古，
别忘了去文屏路看看老铁路，
去老城瞧瞧老路牌，
去郑成功纪念馆听听“博饼”由来，
去四落大厝一睹闽南红砖古厝的风韵。

如果，你正来到或即将离开，
别忘了搭乘一次BRT，
感受风一般的速度，
体验没有红绿灯的爽快，
看不一样的街边风景。

一定要坐趟520路公交，坐到幸福路！
别忘了搭乘飞机时，向外眺望，
记下这美丽的海上城市！

如果，你问我厦门是个什么模样？
我会说，厦门在每个人心中都不一样。
但，无论你见到哪一番面貌，
一定会爱上厦门。

走过一个地方 留下一个故事



中山路：被评为“中国历史文化名街”，也是目前全国唯一一条直通大海的商业街。成片的南洋骑楼建筑、琳琅满目的各色闽台特色小吃构成了与众不同的风格。



南普陀寺：始建于唐代，为闽南佛教胜地之一。寺内建筑精美，雄伟宏丽，藏经阁珍藏佛教文物丰富多彩，寺宇周围保留众多题刻，寺后往上五峰屏立，松竹翠郁，岩壑幽美。



厦门台湾小吃街：首条设在大陆的台湾小吃街，小小街巷汇聚了台湾知名度最高的台北士林观光夜市、台中逢甲夜市、高雄六合夜市等3大夜市的美味小吃。鲜美的滋味，让人吃得大呼过瘾。

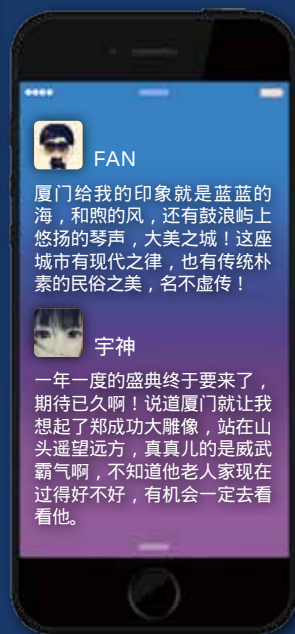
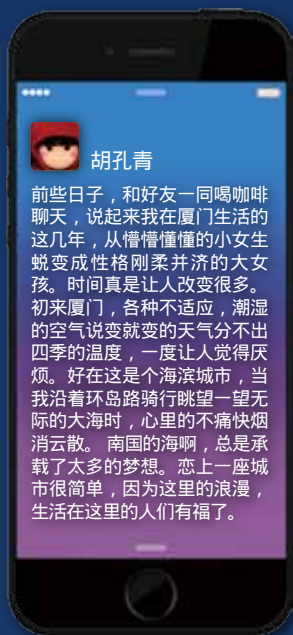
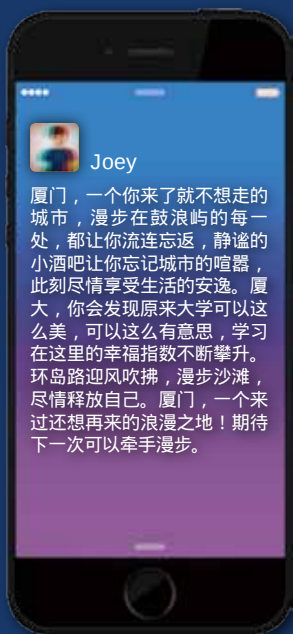
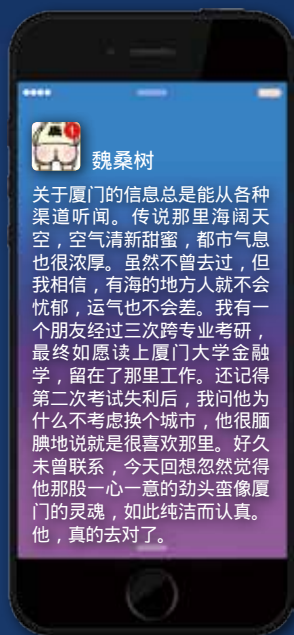


厦门观音山沙雕公园：位于厦门最美的环岛路中段，目前是全国乃至亚洲规模最大的沙雕公园。公园活动分为五大区域：沙雕主题区、沙雕竞赛区、沙雕家庭DIY区、沙雕休闲配套区和文体活动区。

说出你和厦门的故事

文——本刊记者

提起厦门，除了耳熟能详的鼓浪屿，中国最美的大学厦门大学，还有阳光海滩、各种文艺小店、中西合璧的建筑。每个人对厦门都有着自己的想象、期许或者故事。8月11日-8月15日，21世纪不动产官方微信面向21世纪不动产的伙伴们发布“走进厦门——海上花园美丽鹭岛，说出你和厦门的故事——惊喜在等你”活动，不少与厦门有着不解之缘的粉丝情上心头，纷纷述说着自己和这座城市的故事，也让我们“窥视”到了多个不一样的厦门。活动随机抽取了5位幸运粉丝，他们的ID号码分别为：Joey、胡孔青、魏桑树、FAN、宇神。



21世纪不动产 微信官方平台改版啦！

2014年8月18日，21世纪不动产官方微信进行了全新改版升级，以提升品牌专业形象，为用户提供更多企业资讯。

此次改版，利用微信后台的自定义菜单功能，增加了三个一级菜单，分别为“C21观点”、“活动专区”和“关于我们”。并对微信名片签名进行了全新设计，使众多粉丝可以更近距离地了解21世纪不动产。

“C21观点”定期发布公司最新市场观点，热点评议和政策解读。

“活动专区”包含了21世纪中国不动产2014年的重要市场活动，如中国年会专区、金色承诺系列活动，以及粉丝专享回馈。其中金色伙伴们关心



的2014厦门年会最新消息将全部在微信平台上进行首发，故该栏目也是备受关注。

“关于我们”栏目对21世纪不动产品牌进行了详细的解读，如品牌的诞生、全球规模与中国发展、特许加盟等，许多内容属于首次发布。

21世纪不动产官方微信作为公司与体系成员进行沟通传播的新途径，目前拥有数千名粉丝用户，通过以上菜单功能的调整划分，使微信官方平台和金色伙伴们有了更充分的了解和互动，更便捷清晰地将公司文化和动态传送到大家身边。

东国贸 西国投

GTFC Plaza,
The new commanding height
over the economy

西二环 / 国家枢纽 / 世界商务体

- 国贸物业管理
- 现房招租
- 双轨道地铁交通
- 60-1280平米自由分割

招租热线

15340064872

The optimal location Beijing
The national business hub
The international commercial complex



郑州区域精英特训营合影

走近 21 世纪不动产郑州区域



文——郑州区域供稿

2000年10月18日，21世纪不动产郑州区域成立。由河南雅泰不动产经纪有限公司经21世纪不动产中国总部授权组建，是21世纪不动产在中国最早成立的五大区域之一。十四年来，郑州区域一直致力于21世纪不动产品牌在郑州区域的全面推广，使全球领先的房地产服务体系顺利进入郑州房地产市场。同时在地方政府的具体指导下，与业界同仁共同推动房地产业的健康发展，最终取得了业内外的一致认可。

21世纪不动产郑州区域主要以二手房买卖与租赁、房屋托管、金融按揭、现房抵押、垫资业务为主。截止到目前有直营和加盟门店共55余家，从业人员800余人，分布于郑州市各大小社区。到今年年底预计会整合至75家门店，从业人员达到1000人。

郑州区域直营门店目前共有四个营业区域，分别由4位区经理及1位总

监管理。每个区域下辖4家直营门店，占据着郑州20%左右的市场份额。

郑州区域职能部门组织架构完善，下设有市场营销部、权证部、法务部、IT部、人力资源部、培训部、行政部、秘书部、财务部等部门。2001年为助力业务开展，21世纪不动产郑州区域专门成立金融服务部门。随着业务的增长及企业的发展壮大，金融服务部于2005年注册为宜家金融公司，由郑州区域执行总经理直管。目前宜家金融公司共设有职能服务部、银行驻点服务部、销售部。完善的组织后台为21世纪不动产郑州区域的发展提供了稳固的保障。

如今，郑州区域以国际品牌的标准化、规范化、专业化运营为后盾，逐步占据了郑州市房产中介的龙头地位，并为郑州市二手房中介导入行业规范，与竞争对手形成了“共赢”、“竞合”的积极竞争态

势，展现出了国际品牌的风范。

除沿袭体系内管理方法及制度外，郑州区域还根据地域特点延伸了许多特色的管理方法，重建了地方特色的发展思路。在不断扩大地域市场占有率的同时，整合了房地产行业在郑州市场的资源，争做郑州房产行业的领头羊。

21世纪不动产郑州区域将严格贯彻总部的经营理念，以标准化的管理、专业优质的服务、高素质的优秀团队、更强势的品牌影响力，不断提升21世纪不动产品牌的市场占有率，让21世纪不动产的金色LOGO成为中原最美的一道风景线。※



郑州区域2104年中客户答谢会现场

多姿多彩是郑州

文——郑州区域供稿

郑州地处中国交通中心，北临黄河，西靠嵩山，自古至今均为交通要塞，是中国重要的铁路、航空、高速公路、电力、邮政、电信枢纽，素有“中国铁路心脏”和“中国交通十字路口”的美誉，是中原经济区及中原城市群的中心城市。她是华夏文明的发源地，承载着璀璨的千年文明，现在的它已洗尽铅华，在时代的推动下孕育出新的繁荣。





● 开花馍



● 油馒头



● 肉盒



● 胡辣汤



● 粉浆面条



● 桶子鸡

郑州小吃的品种主要分为六大类：

- 一、**馍饼类**：郑州市民的主要主食。如开花馍、枣馍、枣锅盔、花窝窝等；
- 二、**油炸类**：如：油馒头、糖糕、菜角、散子等；
- 三、**馅食类**：郑州具有代表性的馅食品种是水饺，水煎包是河南独有的馅食小吃品种，其他的还有肉盒、糖包等；
- 四、**汤食类**：郑州人的饮食结构是软硬搭配，爱喝汤是市民的生活习惯，特别是早晚饭必定有汤。如豆汁、豆沫、胡辣汤、油茶等；
- 五、**面食类**：在河南，几乎每个家庭每天都要吃一种面食。如：起汤面、炝锅面、粉浆面条等；
- 六、**其他类**：如：焖饼、烩饼、炒凉粉、桶子鸡等。

郑州物产丰富，出有“十大特产”，它们分别是：

河阴石榴、嵩山绵枣、新密金银花、新郑大枣、荥阳柿子、郑州樱桃、中牟西瓜、郑州莲藕和黄河鲤鱼。

《小贴士》不可错过的小事

- 1、尝一尝正宗的烩面、胡辣汤和羊肉汤；
- 2、去二七广场看繁华夜景； 3、在少林寺体验功夫传奇；
- 4、到黄帝故里问祖寻根； 5、欣赏河南豫剧演出。

■ 2000年

10月 河南雅泰不动产经纪有限公司加盟21世纪不动产，成立21世纪不动产郑州区域分部

■ 2001年

05月 举办首届商机座谈会，分享全球最大的房地产中介体系的经营理念和管理模式

06月 21世纪不动产中国总部向郑州区域分部颁发核准开业授权书

07月 郑州区域首家加盟店签约加盟

■ 2002年

12月 参加首届21世纪不动产中国年会，获21世纪不动产中国总部颁发的“优秀区域奖”

■ 2003年

04月 召开房产“以旧换新”新闻发布会，发力市场

12月 再度获得21世纪不动产中国总部颁发的“优秀区域奖”

■ 2004年

05月 召开“提升服务质量研讨会”，把服务质量提升到企业的首要高度

08月 21世纪中国不动产首届全国运营会议在郑州召开

12月 第三次被21世纪不动产中国总部授予“优秀区域奖”

■ 2007年

04月 被河南省房地产业协会授予“06年度优秀房地产经纪机构奖”

06月 与中国工商银行合作亮相中原住交会

10月 《大河报》以头版头条照片和专版形式刊登21世纪不动产母公司

Realogy公司高层莅临郑州区域考察

12月 获21世纪不动产中国总部颁发的“最佳区域奖”、“优秀加盟店授权奖”、“最具分享精神区域奖”

■ 2010年

郑州区域NRT店发展到20余家

07月 启动“租个蜗居再来淘房”欢乐租房月

08月 邀请客户参加年中嘉奖大会影音盛宴

■ 2005年

04月 授权15家新店，创造21世纪中国不动产区域单店授权之最

08月 参加郑州秋季房展会联合参展

12月 获21世纪不动产中国总部颁发的“优秀区域奖”、“优秀加盟店授权奖”

■ 2008年

02月 获房管局颁发的“优秀房地产机构奖”

07月 在二七广场开展广场咨询市场活动

■ 2011年

12月 与宝龙城市广场进行一、二手房联动，开启中原楼市新纪元

■ 2012年

02月 被河南省房地产估价师与经纪人协会评为“优秀房地产经纪机构”

03月 荣获郑州市住宅与房地产产业协会颁发的“郑州市房地产企业先进单位奖”

06月 参加郑州市第一届社会融合主题晚会——《爱的奇迹》公益活动

■ 2006年

09月 参加秋季住交会联合参展

12月 获21世纪不动产中国总部颁发的“优秀区域奖”、“优秀加盟店授权奖”

12月 公司高层远赴美国参加21世纪不动产全球峰会，考察美国加盟店，学习其各方面经验

■ 2009年

03月 推出信守“5S”承诺 开创五星级服务活动

09月 获第四届河南财智榜最受尊敬企业

■ 2013年

02月 获房管局颁发的“郑州市房地产中介机构先进单位奖”

03月 获郑州市住宅与房地产产业协会颁发的“郑州市房地产企业先进单位奖”

03月 启动“金色承诺”活动，致力于为客户提供更加省心、放心的服务

11月 台湾寻亲团来到郑州，对我公司进行参观考察

12月 举办声势浩大的客户答谢会，向一直支持我们并紧紧追随着的朋友们表达感恩之情

21世纪不动产 郑州区域 大事记

“拆掉”你的办公室

文——郑州区域营业四区区域经理 赵宗翔

这是我大学毕业的第一份工作，并坚持至今。自2006年3月进入这个行业，2007年4月起开始做团队管理，这个过程我总结了一些经验，跟大家分享：

一、打造团队：一个100平方米左右的不动产门店，至少分2个组别进行管理，每个组6-8人，分别有一个销售主管分管。这样做的好处是建立良性的竞争机制，使员工工作更加努力，潜能得到更大发挥，内心变得更加强大，从而为门店创造更多的利润。

二、设定目标：每位员工必须设定年度、月度和周目标。年度目标不仅包括业绩目标还包括生活目标、财富目标以及学习、交际、健身等目标。月度业绩目标的设定，必须有足以保证完成目标的工作量。每周完成目标的自我奖励，完不成的自我惩罚，奖励和惩罚必须能够落地，可以立即执行。店长需要在每天进行目标提醒和检查完成情况。

三、运用好早夕会：做到一日2醒，早上清醒，晚上反省。早会是要激励员工士气，批评和消极的话绝对不讲，只喊口号和传播正能量，为员工描绘先付出后成功的美好愿景，也可以让员工轮

流主持早会，锻炼员工的自信心和表达能力。会议的流程可分为4部分：1、认可员工昨天的收获；2、传递公司重要信息；3、营销优质房源和客户；4、安排员工当天工作及要求。夕会主要是检查和培训，检查员工当天完成工作情况，分析完成原因及改正措施，针对当天工作问题进行培训。

四、培训：除每天夕会进行员工培训外，每周例会运用报表进行分析，针对员工共性问题进行培训。培训部以讲授为主，建议多以沙盘演练。诸如接待、跟踪、带看、逼定、返签、电话磋商等均可设置场景模拟形式，员工参与其中，效果比单纯的讲授要好。

五、激励：每月要制定前10天的开单激励和达成目标的团队激励。前10天开单的激励非常有必要，销售团队压力大，团队达成目标后必须有相应的团队激励活动，为员工进行降压和放松，同时激励员工创造更高的业绩。

六、监督：作为店长必须“拆掉”你的办公室，你需要和员工在一个办公区域工作，员工偷懒时随时提醒，业务操作错误时随时指正，这样才能做到和员工一起成长。



七、持续招募：招募你想要的，而不是你能够得到的。大部分优秀的员工都是你招募出来的，而不是你培训出来的。不要只在你团队缺人的时候才想起招募，而是每月都要进行招募。有了更多的人，才敢于淘汰不能为公司创造价值的人。

八、执行力：公司所要求的任何工作，店长必须及时下达给员工，讲解完成的标准和时限，制定完成后的奖励措施和惩罚措施。执行力就是言出必行，绝对的执行力造就你成为公司的箭头人物，成为卓越的店长。

相信每一个执着的，对自己负责的人都可以拥有并实现自己金色的梦想。

隐形翅膀飞翔在梦想的天空

文——郑州区域弘业店 张艳丽

加入21世纪不动产郑州区域弘业店已3月有余，作为一个行业“青菜”，我和很多老员工比起来，各个方面都存在着不小的差距。但或许正是这份对于工作的不自信，让我在面对客户时反而有了更多的小琢磨、小想法和连带行动的各种努力。也开始明白，不拘泥于套路，做自己最擅长的，方才游刃有余。

在我的理解当中，所有的销售都是殊途同归的。一个销售人员可能会因为进入某一个行业的时间短而在专业知识上有所欠缺，但能坚持到最后并能够做到优秀，不仅仅

拼的是专业知识，还有身上的那一分韧性，两分贴客户的粘性，七分天道酬勤的必然性。

很多时候，我们会觉得做二手房经纪人很累，压力大。真正地融入这个行业会发现，这种压力其实源于对自己的一种更高要求。往小了讲，是一种对业绩永不知足的拼搏劲头，实则更多是一种为了各式各样的梦想而不断突破自己，超越自己的一个过程。正是因为内心深处有自我实现的渴望，才会有那些不断刷新成绩的记录。业绩有时候不仅仅是业绩，更多的是折射出由一个



阶段走向另一个阶段的心路历程。我们用时间去换取荣誉的同时也在收获着梦想实现时的一份喜悦和从容。

或许，经验很重要，阅历很重要，但这些随着时间的推移每个人都能获得。而只有勤奋、努力、执着、不放弃这些正能量，才是我们的立根之本。工作方法可以给我们带来荣誉，但工作态度却能决定我们究竟能走多远。幸运的是，在21世纪不动产这个大家庭里，在领导和同事们的身上，我看到了那种团结、不放弃、拼搏的劲头。这些才是真正打动我、感染我、让我不断坚持前进的最大动力。





创造完美客户体验，我们更用心

如何维护
老客户并
获得信任

服务质量
明星网络
评选

创造完美客
户体验从细
节开始

Century 21

始于1971
诞生美国

2014年6月—10月，21世纪不动产开启“创造客户完美体验，我们更用心”质量服务大比拼体系活动，分阶段围绕各个主题开展，充分激发金色战友们对质量服务的讨论、互动、比拼，诞生TOP10全国质量服务之星，并将在2014年中国年会上受到隆重嘉奖！

创造客户完美体验，我们在路上！

想了解更多活动信息，请登陆21世纪不动产官方网站：www.century21cn.com 或关注我们的微博 @21世纪不动产

【编者按】

2014年7月，21世纪不动产全国各区域开展的“质量服务大比拼”之《如何维护老客户并获得信任》主题演讲征文活动顺利结束。郑州、济南、成都等区域的经纪人纷纷亮出自己的“杀手锏”，为我们分享了维护老客户方面的心得体会。这些精彩观点将通过第53期、第54期内刊“前沿交流”版为大家呈现，敬请关注，也希望大家一如既往地支持“前沿交流”，踊跃投稿。

客从何处来

文——郑州区域 何振威

通过老客户转介绍的新客户，一般是我们签单成功率最高的客户。那么，如何获取老客户信任呢？

扎实过硬的基本功——专业房地产知识，是我们初步获取客户信任的重要前提。客户不会放心把他的购房需求交给一个什么都不懂的经纪人去打理。同样，客户购房的过程其实也是我们不断帮他“解疑答惑”的过程。客户需求的不管是两房还是三房都只是一个引子，它所涉及的小区环境、同小区价位、周边其他中介情况、目前市场趋势等等也都包括在内，都需要我们建立自己强大而完善的大脑储备库。形成属于自己的专业知识，才能在为客户解惑的过程中娓娓道来，从税费、物业管理、小区周边学校，到未来规划等。所谓脑子有货，心中不慌，将客户的具体需求，



通过自己的大脑储备给他形成一个立体丰满的感官认识，可以为信任打下很好的基础。

作为一名经纪人，无论资历如何，不管这个单子能否签订，最重要的一点是个人的软实力。诚然，我们是抱着签单的目的去接触客户，但获得客户信任却最忌功利二字。在网络年代，信息越来越公开透明，人与人之间的那种信任感却在一点点减弱。无论新老客户，在沟通交往过程中，均需把握一个度，更多的时候要实事求是。

例如，沟通过程中面对小区的一

些弱项，不能避而不谈，应该适当地谈，让客户感觉到这是真实的房子，感觉到你是真正在为他考虑，帮他买房的经纪人。很多时候，客户能接受不完美，但没有人会接受欺骗和虚假。250法则里说，每一个对你产生信任的客户背后都有250个准客户在等着你。作为一名经纪人，我们不要被一单签成与否而左右，而应用真诚、诚心让客户感觉到你的真实，以

后会收到意想不到的更大客户群。

除了专业知识，还要一点一滴的用心服务。这个世界最可怕的不是有钱人，不是有权人，而是有心人。对待客户，不见得要事事真心，但一定要事事用心。逢年过节的一个问候短信或者电话，生日时的一个祝福，客户入住时的一个小花篮，天气炎热时的一杯水，这些看似平常的小事，却能消除我们和客户之间的陌生感。由陌生到熟悉，需要的仅是我们向前一小步，再向前一小步。

耐心体贴维系老客户

文—— 济南区域 向莹莹

李明慧，是21世纪不动产济南锦泽加盟店的金融部主管，加入锦泽已经有3年时间。这几年，她从金融专员升到金融主管，一路上付出了很多。她常说：“要为客户办好事，买房子是大事，我们要负责地为他们办完每一步的手续。”

金融部的要求很高，不仅要有耐心，更要专业，还要及时地知晓国家以及房地产主管部门、金融机构新出台的一些具体政策，要服务好客户，使他们放心。

一个放心，道出了多少个流程步骤。在金融部工作，首先要做的就是对客户地了解。在合同签订的时候，李明慧都会下店跟签，及时了解客户和房主的情况，以便在后期可以更好地为客户服务。在跟签的过程中，及时解答客户的问题，为他们提出专业的意见。

李明慧在平时的工作中也很注意细节。每次去房管局为客户办理过户手续，都会提前和客户约好；为了给客户节省时间，每次都会提前去排队抽号。这样在办理业务的过程中，可以做到高效，不出错。经她手服务的客户都会称赞她办事靠谱。李明慧很

质朴地说，这都是职责范围之内该做的事，没有什么需要感谢的。

一向低调腼腆的她，对客户的事情却非常主动和投入。今年3月份，营业部成交了一单买卖，在办理过户的时候，房主因为有急事需要赶飞机，已来不及按照规定去所属区的区房管局办理过户。李明慧看客户很着急，就大胆地去找了市房管局的领导，请求领导通融在市房管局办理过户。最终市局的领导同意了从市房管局办理过户手续，这让客户对她刮目相看，连连夸她厉害。李明慧依然很谦逊地说，没什么。

在平时的工作中，也会遇到一些特别的客户，比如说话不注意，或者是提出的要求过分，李明慧也不会着急，而是很耐心地给客户解答问题。

今年6月初，公司阳光100店要签订合同，她去现场跟签。谈到具体条款时，因为客户在银行透支太多贷款，有些小问题，客户自己着急，态度很不好，她却不在意，一直从客户的角度为客户寻找各种解决办法。虽然最终合同未能谈成，但李明慧认为自己的工作没有白费，以后什么时候再买房子，客户就会知道怎么去做。

平时，她也会通过微信和客户沟通，哪个客户的贷款审批通过，哪个客户需要去银行面签，她都会第一时间通知客户，告诉他们需要准备什么资料。这样体贴入微，让客户觉得把买房子这么大的事情交给她很放心。

她就是这样通过自己对客户周到的服务得到了客户的信任，也接连获得公司和济南区域的嘉奖。



如何征服客户的内心

文——成都区域 孙家林

一个客户在买房时，只认两点，要么认人，要么认房。

有一个客户，2013年在搜房网求购200万元以内的住房，几十个经纪人蜂拥联系，客户在几家经纪公司看了十几个楼盘，带看没我的份，见面没我的份。但上个月客户发信息跟我说，他看上一套166万元的房子，决定把这个单子拿给我做。这是为什么？虽然我记不清打过多少次电话，但光看我手机中的158条短信记录就能明白，这是客户认人的结果。

经纪人要有意识、有目的、有规划地去征服客户的内心，对于一个有需求的客户，用好以下5种交流方式，而且是主动交流，绝对能打出一场漂亮的感情仗。

1、电话怎么用好？

第一、拨打时间有没有选择好。如果是周末懒床时间或者是五六点下班开车时间打电话，客户不会有心情聊；如果客户回复了短信，我们也回短信，而不是回电话，就是浪费时间。第二、通话的频率有没有过频或过少。比如明知客户外地出差，还天天打电话，客户就会头疼。再比如一个租客，一天只打一个电话，估计等到第三天的时候，就

会听到“我们已经租到房子了”。第三、时长是不是合适。假如客户要接孩子放学了，就别再啰嗦。第四、通话的语态是否改变。明明和客户都熟悉了，还前一句“先生您”后一句“先生您”，就会显得太过见外。

2、短信怎么用好？

第一，短信是电话后的辅助工具。把电话中的重点写出，落尾写上名字发出去。一定要让客户慢慢记住自己。第二，短信是电话前的开场白。任何一套房子都可以这样推销：哪儿哪儿的房子，怎么怎么样，您先考虑考虑，晚上我再联系您。

3、QQ和微信怎么用好？

第一、加上好友是关键，找借口加上，发户型图，发室内图片，一次没通过再试。第二、QQ和微信主要作用不是聊天，而是QQ和微信的好友动态，客户刻意把旅游的景点分享，把文章分享，就是想得到他人的关注，这是我们经纪人表现的机会。

4、见面怎么见？

第一、形象可以不帅，可以不漂亮，但经纪人气场得足，总不能白衬衣发黄，满头的头皮屑，一身怪味。第



二、谈话氛围尽量轻松愉悦。

千万不可忽视客户，比如约好3点看房，到6点还没联系。也不可歧视客户，比如客户需要个500元的单间，就爱理不理。也不能遗忘客户，比如客户跟了两个周，就再没有联系。切忌单一话题，次次开口房子闭口房子，就算恋人交往都会分手。

这一场感情仗，也是我们在客户内心的升级，从陌生的中介到认识的人，从认识的人到熟悉的经纪人，从熟悉的经纪人到交往的朋友。

认房就是一场经纪公司间的仗，别人的房源，我们不一定要全有，但别人的优质房源，我们一定要有。否则，客户很可能跟着房子流失。熟悉现有的优质房源和挖掘隐藏的优质房源是日常工作的重心。※

勿忘售后服务

文——济南区域 杨玉杰

作为一名客户经理，从业一年半的时间，从摸索学习到经验丰富，深知老客户的重要性。怎么维护好老客户呢？有以下几点体会：

一、良好的售后服务

1、不要以为签完合同就完成了交易。很多人签完单就不和客户联系了，这是服务意识问题。其实签完合同才是服务的开始。要想让成交过的顾客成为你的老客户，就必须参与售后服务，培养顾客和我们的感情。

2、积极主动协助顾客解决问题。签完后同后，有很多经纪人一接到顾客的电话就怕，或者有的干脆不接，这是对顾客最大的伤害。我们应该喜欢顾客找我们，尤其是处理纠纷，这些都是创造老客户的机会。

3、保持不断联络，让他记住你，并成为朋友。参与客户的兴趣爱好、上门拜访、邀请客户参加公司的各种活动，目的只有一个：让客户永远记住我们，在需要房产方面的帮助时，第一个想到的就是我们。

二、要敢于要求和决断

老客户转介绍，是我们创造老顾客的目的。每次主动询问并提醒顾客给我们转介绍，还可以多给一些名片给顾客，让他们成为我们的销售人员。

很多老客买了以后还要再卖，卖了以后还要再买。像济南主商圈领秀城小区，很多C区小户型的业主，几年积累后就想卖掉原来的小户型，换个大点的房子。这就是有货的人永远都在和货打交道，所以我们要主动要求老顾客做重复业务。

我们还要帮老客户做出果断的决定，很多客户在下决定前，顾虑较多，需要我们给他们信心。我们可以从专业角度为客户出谋划策，帮客户做决定，这样更能赢得客户的信任。

三、对老客户要经常表示感谢

对老客户要经常表示感谢，他们才会乐意持续给我们转介绍。

1、老客户转介绍的资源如果能达成成交，就能增加老客户的信心，使其持续转介绍，而我们又善于将被转介绍的顾客变成老客户。即使没有成交，也要向老客户的介绍表示感谢。

2、要不断提醒他当初的决定是正确的。利用每一次的机会提醒

客户，当初他所做的决定是非常英明的。这样他就会永远记住你，并会主动帮助你甚至成为你的销售人员。

四、行动是最后的绝招

行动，立即行动，坚持不懈，直到成功。只有行动才能创造业绩，只有行动才能把我们的计划变成现实，只有行动才能让我们成功。※





Greer Tan Swiston
谈继欣
CENTURY 21 Commonwealth
64 Needham St
Newton, MA, USA

BOSTON

• 波士顿



波士顿（Boston）位于美国东北部大西洋沿岸，是美国马萨诸塞州的首府和最大城市，也是该州高等教育和医疗保健的中心。它的经济基础是科技与金融——特别是生物工程。波士顿也是新英格兰地区的最大城市，并被认为是一个世界性城市。

波士顿创建于1630年，是美国最古老、最有文化价值的城市之一。美国人试

图保留历史，许多精美的老房子经过维护被保留下来，有些可以追溯到18世纪。

大波士顿区附近有100多所大学，包括世界最著名的哈佛大学和麻省理工大学，美国排名前25位最好的私立学校有10所都在该州，这里还有世界顶尖的医院和医学院。一些世界知名大公司的总部也在该市，包括吉列公司（宝洁拥有）和新百伦（New Balance）。



2013年中国三亚年会特邀嘉宾谈继欣小姐 推荐房源：

位于波士顿市中心的全新豪华别墅

房屋：6室8卫3停车库

总占地面积：0.92英亩（约3723平方米）

套内使用面积：632平方米

建筑时间：2014年

售价：US\$ 5,250,000

地税：US\$ 20,018（2014年）

套内设施：3个壁炉、中央空调、桑拿房、热水池、安全系统；

推荐理由：全新建造和装修，最新的设计风格；
位于波士顿各著名大学的中心地段；
离著名的哈佛大学6.4公里；
离麻省理工学院5.8公里；
离波士顿学院2.3公里；
离波士顿大学7.2公里。





Elisa Chuang

CENTURY 21 Cidade

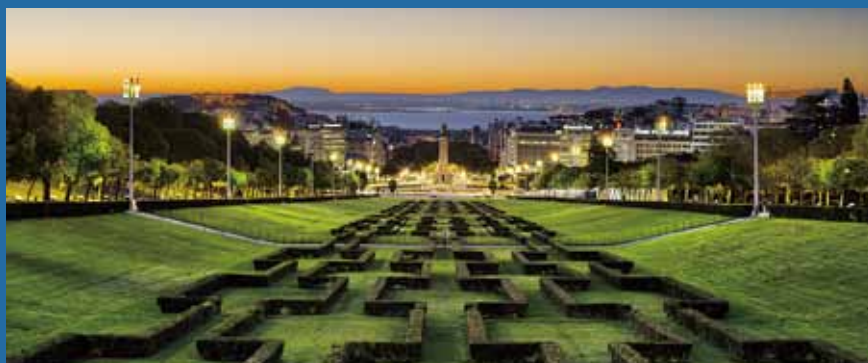
AMI - 9284

Av. Santos Dumont, 63 – A

1050-202 Lisboa Portugal

LISBON

里斯本



里斯本（Lisbon）是葡萄牙共和国的首都和最大都市，也是欧洲最美丽的首都之一，位于该国西部，城北为辛特拉山，城南临塔古斯河，距离大西洋不到12公里，是欧洲大陆最西端的城市。因市区内

坡街遍布，故有别名“七丘之城”，在坡道上下行走的市营电车和缆车成为里斯本的特色标志。

里斯本是葡萄牙的政治、经济、文化、教育中心。里斯本港是葡萄牙最大的海港。里斯本区是葡萄牙乃至欧洲最富庶的地区，人均GDP远高于欧盟人均GDP水平。里斯本西部位于大西洋沿岸的海滨浴场，亦是欧洲著名的旅游区，每年接待游客超过100万人次。

近两年里斯本受到中国人的关注，原因在于50万欧元购房就能获得葡萄牙“黄金居留”的移民项目。截至到2014年7月30日，全球有1168位投资者顺利拿到葡萄牙的“黄金居留”证，其中来自中国的有952名，占81.6%。





推荐房源：

位于里斯本的埃斯托里尔Estoril海岸附近的三层海景别墅，含私家游泳池

房屋：5室4卫

套内使用面积：370平方米

建筑时间：1940年，2009年重新翻修

售价：€1,700,000

套内设施：客厅和饭厅占60平米，有三个套间

推荐理由：学区房，附近有两所国际学校，
St. Julian School和Dominic School；
位于埃斯托里尔Estoril的VIP地段；
5分钟走到海边；
20分钟车程到里斯本市中心；
10分钟到卡斯卡伊斯Cascais；
附近有银行，超市，药店，咖啡馆等。





Diana Blechert- Buchner
CENTURY 21 Top Living
Immobilien
Zietenring 1
65195 Wiesbaden, Germany

WIESBADEN

威斯巴登

威斯巴登 (Wiesbaden) 是德国中西部城市，黑森州首府。位于陶努斯山南麓，莱茵河右岸。隔莱茵河与美因茨相望，并与之构成一个双子中心。在罗马时期，莱茵高地区就开始种植葡萄，今天的莱茵高已成为举世闻名的雷司令Riesling葡萄酒产区。

这座城市拥有两千多年悠久的历史，可以追溯到古罗马时期。德国威廉皇帝称她为“北欧的尼斯”，民间

则赋予她“别墅之城”的美誉。早在古罗马时代即以矿泉著称。周围林木葱郁，气候温和宜人，是德国著名的温泉疗养胜地。这里经常举行国际音乐节、芭蕾舞及戏剧会演等，而其历史悠久的赌场吸引着欧洲乃至世界各地的游客纷至沓来。威斯巴登是二战时期德国几乎没有遭到破坏的较大城市之一，今天走在市内的大街小巷，还能体会到18、19世纪皇宫的富贵堂皇。





推荐房源：

位于威斯巴登市中心三层的公寓顶层

房屋：1房1卫1厅1厨房，地下车库

卧室14.48平米

客厅27.09平米

顶层32平米的露台

套内使用面积：81平米

建筑时间：2011年

售价：€299,000

推荐理由：学区房，离威斯巴登大学仅2个街区；

临近法兰克福，30分钟车程；

到著名的莱茵河畔只要5公里；

适合自住和投资租赁。





【北京区域】 管理人员QSP主题培训举办

8月11日，21世纪不动产北京安信瑞德在东风宾馆举办了管理人员主题培训，特邀集团培训部赵大君讲师为北京安信瑞德营业部和后台职能部门全体管理人员讲授21不动产体系内三大核心课程之一的QSP（质量服务计划）。安信瑞德总经理助理方瀛回顾了安信瑞德1-7月份工作，通过公司前阶段的战略调整，7月份安信瑞德逆市盈利进入北京市场前三甲。



【上海区域】 2014上半年度员工激励大会召开

21世纪不动产上海锐丰2014上半年度员工激励大会于7月22日隆重召开。会议对区域2014年上半年市场运营情况进行了总结，并为一、二季度卓越业绩团体和个人颁奖。大会还引入了“真心话大冒险”情节，来自营业部的同仁们向公司高层就自己最关心的问题提问，加强了区域内部的沟通和信任。此外，来自各营业部的团队管理人员以及锐丰金锐学校的讲师还为大家做了精彩分享。



【兰州区域】 初始化第二阶段培训结束

7月25日，21世纪不动产中国总部特许运营部总监杨钦、西北大区运营经理关洪全赴兰州区域分部，对各业务板块本地化的进展情况进行检查及辅导。本次培训分为初始化培训第一阶段训后工作完成情况检查辅导、分析答疑、实地考察三个环节。兰州区域分部就各项工作进展向中国总部进行了细化展现和分阶段汇报。



【郑州区域】 年中客户答谢会温情落幕

21世纪不动产郑州区域于8月17日在耀莱成龙影院温情开启年中客户答谢会。答谢会以“表达·爱”为主题，嘉宾们在台上勇敢说出自己的爱，让在场的观众深受感染。活动现场还为大家准备了小米手机、夏凉被等好礼的抽奖，并通过微信投票选出了“最感动大家的表达者”，最后为客户们安排了精彩的电影。



【济南区域】 QSP培训和企业文化宣讲结束

7月17-18日，21世纪不动产济南区域为100余位店东、店长准备了为期两天的《QSP质量服务计划》培训和21世纪不动产企业文化宣讲。培训带给大家很多理念上的改变，学员对于如何为客户提供更加优质的服务有了新的计划，对于体系的认可和认知也更加深刻。



【特许事业部】 认证讲师团队再添14名新成员

21世纪中国不动产上一年在青岛和厦门举办了两期Create21讲师认证培训，通过严格的初试、复试光盘审核，今年来自济南、成都、青岛、厦门、郑州、北京等六个区域的14位学员成为Create21认证讲师。Create21课程是21世纪不动产的一门核心课程。

你是全球 [11万]成员中的 [佼佼者]



Century 21

始于1971
诞生美国

东临中国 以观全球

在世界：全球77个国家和地区、7000家门店、10万经纪人。

在中国：全国近30个城市、千家门店、万余名经纪人。

欲了解更多公司信息，请登录21世纪不动产官方网站：www.century21cn.com 或关注我们的微博 @21世纪不动产

想要加入新的行业，
四处寻求强有力的平台和支持

是到走出迷宫的时候了！

加盟21世纪不动产，
即刻获得体系资源的强大支撑，
得到系统的管理、培训和指导



21世纪中国不动产2010年成功在美国纽交所上市（NYSE:CTC），成为国内首家海外上市的房地产经纪公司。加盟21世纪不动产便能即刻使用最具影响力的房地产经纪国际品牌，共享体系强大资源和成熟的运营模式，得到专业系统的管理、培训和指导，无需再在竞争激烈的市场上孤军奋战。



加入世界知名的房地产综合服务提供商
加盟热线：400-087-0021
www.century21cn.com Email: jm@century21cn.com



搜索微信号：
Century21China 或者扫描
二维码关注我们。