

新思维

11 2016年
月刊

深圳历思联行物业管理有限公司
Shenzhen Lask JV Property Management Ltd.

深圳市罗湖区春风路佳宁娜友谊广场裙楼五层 18

☎ (0755) 82361991 ✉ info@laskjv.com

📠 (0755) 82361993 🌐 <http://www.laskjv.com>

 **LASK JV**
歷 思 聯 行



还记得第一天进入历思联行时的情形吗？
还记得刚上班时的懵懂和稚嫩吗？
还记得最初对工作的理解和认知吗？
还记得自己曾经的梦想、激情、困惑.....？

我们走过的道路，也许曲折而坎坷。
未来似乎很遥远，其实未来并没有那么远，未来很近。
当下正在干什么，正在思考什么，
正在计划什么，完全取决于今天。

莫等闲，白了少年头，空悲切。

编辑组

杨军：历思腾飞

人物简介：



杨军 Nick Yang ——市场拓展部市场总监

行政管理专业毕业，香港大中华物业管理学会会员，全国物业服务企业经理，从事香港、国内物业管理工作多年，先后担任香港东亚银行、深圳历思联行广东地区物业项目负责人和广东地区市场拓展；现担任市场拓展部总监，熟悉商业物业管理、市场拓展、日常管理，具有丰富的实际操盘能力和全盘协调能力，先后主导公司与万达广场、万科物业“睿服务”战略联盟等全国市场拓展工作。

导读：

在即将过去的2016年，历思联行创造了哪些佳绩？历思联行市场拓展部总监对行业市场有着怎样的见解？

主人公简述：

自历思联行成立以来，短短数年迅速发展为国家一级物业资质企业、中国物业管理协会常务理事单位。由只能提供单纯商住的物业管理服务，发展为物业管理顾问全委服务、营销中心服务、高端奢侈品服务、保安服务，目前发展为可提供城市综合体、医院物业、市政文化场馆服务、市政高铁服务等全方位物业管理服务。

以物业板块为例，2016年度公司先后承接了：上海领创中心、深圳前海股权交易中心、柳州通建中天城、安徽国桢集团、合肥富桢广场、界首国桢广场、珠海明星大厦、珠海东方高尔夫、武汉万达5A写字楼、孝感市东站城市广场、孝感市文化中心市政等。

我们服务的客户，还包括中国500强企业：广投集团、国桢集团、恒生集团、东海集团、万科、万达集团等。

入伙办理是物业企业的“孔雀开屏”

为什么入伙办理是物业企业的“孔雀开屏”？业主入伙阶段，有哪些工作的细节能够展现出我们物业服务的专业度？怎么样给客户留下良好的印象？以及让客户有一个良好的体验？

我是赵云，物业人，有话赵说。这节课我们就来聊聊入伙办理是物业企业的“孔雀开屏”。



在前期管理服务阶段，物业公司付出了很大的努力，包括：人员招聘、文件的编制，以及其他各种各样的准备工作。对于这些，我们的客户有没有看见呢？答案是：没有。我们的客户是在办理入伙的时候，才开始初步与我们接触。所以我们把物业的入伙，办理手续的阶段，定义为“孔雀开屏”。把我们之前的所有努力，在这个阶段把最美好的东西，给顾客、给我们的业主留下良好的印象，这样也给我们接下来的日常物业服务，打下良好的沟通基础。

那么，在入伙办理手续的阶段里，有哪些工作的细节能够展现出我们物业服务的专业度，

历思联行不忘初心，锐意进取，回归本员，同时与互联网+公司战略合作，竭力提升客户服务品质，在智慧社区智能家居服务与万科物业“睿服务”达成首批“睿服务”战略联盟。

2016年是“最好时代也是最坏时代”，国内物业公司先后在港交所、新三板纷纷上市，个别公司市值一度超过地产公司。使国内8000多家地产开发商由过去看不起物业公司一下子站到“风口上”。连一向不对外承接物业项目的地产龙头物业公司包括：万科、中海、碧桂园等，纷纷下海分拆、抢占市场，使2016年度市场“风云突变”，市场竞争环境恶劣，面对市场强手如林的环境下，历思联行屡创佳绩，同时历思联行荣获“2016中国物业管理品牌价值企业”奖项。



2017即将来临，历思联行全体同仁共同努力，不忘初心，坚持精细化服务标准，再次腾飞。

总部市场拓展部 杨军

给客户留下良好的印象呢？

现在的楼盘，少则几百户，多则几千甚至上万户。我们在通知业主办理入伙的时间上，有做过哪些细致的安排？以入伙通知书举例，9月6日-10月6日是小区办理入伙的阶段，业主只要在这个时间段内什么时候来都有可能，刚开始的阶段，可能会来几百户办理手续，我们的接待能力，能不能表现出来？很有可能是做不到的！所以在通知办理入伙的时候，我们就应该考虑到怎么样让顾客留下好印象？我们可以这样安排：一栋是9月6日-9月11日，二栋是9月11日-9月16日，三栋是9月16日-9月26日，诸如此类的。给业主约定一个建议办理的时间，没有约定的人来了，同样要接待，但是多数的人都会在约定的时间来办理。这样，在有效的时间内，对前来办理手续的业主进行分流，在接待能力基本能满足的情况下提供服务。这样的服务体验是不是好一些呢？



根据社会心理学家的研究，人和人之间的印象，在第一眼就已经决定了70%，第一次给别人印象好或者不好，在以后是很难改变的。我们第一次和多数业主是什么时候见面的？就是业主的入伙阶段。在业主办理入伙的过程中，除了国家法律法规，地方法规要求，以及我们物业服务当中一些约定俗成的程序以外。在这个阶段，怎么样让客户留下良好的印象及体验？

很多企业在入伙的时候，现场的布置，还是按照喜庆的形式，或者是分房的那种形式布置：地上铺着红地毯，台面上铺着红台布，拉着红条幅。我们有没有想过，这种方式，实际上是以以前分房子，国家或者企业把一套房子分给市民或职工，大家兴高采烈，感谢党感谢祖国感谢单位。但是，现在业主的房子都是真金白银买来的，我们在把现场布置成红红火火的时候，有没有想过这些色彩起到的感官刺激呢？红色，在西班牙是用来斗牛的。快餐店布置红色和暖色调，是要让你感觉很兴奋，让你赶快吃赶快走。而我们在办理入伙现场的时候，是不希望业主太激动的，任何买东西的人都会有一个挑剔的心理。俗话说的好，挑东西的人才会买东西。红红火火的时候，暖色调在感官刺激会不会让业主更容易情绪激动，造成一些不必要的麻烦呢？因此，在入伙现场的设置，在外部入口的位置，我们可以布置得很热闹。但是在办理现场，还是以整洁、干净为主，或者用企业基本色调。

我们在办理手续的时候，要不要顾客排队呢？很多的时候，我们可能想到的是先来后到，但是实际当中，排队并不可取，为什么呢？一排队我们就会有情绪。第一，一定会有人插队。第二，排队过程当中，等待的焦虑感会使大家的情绪产生负面效果。这个时候，我们可以学习银行办理业务时的取号。等号区的布置，是不是也应该有些小心思呢？比如说让业主们排排坐，一大圈坐在一起。这个时候，业主相互之间可能就会问，你们的房子什么价格买的？

一旦有人的房子买贵了，他的情绪是什么样，大家就可想而知了。所以在等号区位置的安排，可以是小圆桌，一家3口的布置方式，而且是零散的布置，那么业主就不需要去做更多的沟通。



另外，在办理入伙的时候，我们如何做到一帆风顺呢？我们应对业主有意见，或者有看法甚至是有情绪的时候，应该怎么办业务？比如说遇到有建议有情绪的时候，我们是由谁来接待，什么级别的人接待以及在什么环境下接待，这些都是要考虑到的。所以在办理入伙的现场里，一定要有一个VIP接待室，说白了就是把有情绪有看法有意见的人请到一个独立的环境里，因为根据社会心理学家的研究，在一个独立环境，没有其他人的观望下，情绪更容易平复，形成一个平等沟通的心境。

所以说入伙办理程序，不但是收房或者说房屋交付的过程，更能让物业管理企业展现专业度，培养出良好沟通的基础。这样，才能是良好的入伙程序。

中国区董事长兼总经理 赵云

深圳中小物业发展联盟成立

10月31日，深圳市民中心多功能厅，首届中国（深圳）中小物业企业科学发展高峰论坛现场，来自于中国物业管理行业的专家展开激辩，为困惑中的中小物业公司释疑解惑，并指明方向。



深圳和美物业管理发展促进中心理事长、中小物业发展联盟理事长王荷在发言中提到，深圳有将近2000家物业公司，年从业人员1000人以下或营业收入5000万元以下的中小微企业达到94.3%。王荷指出，中小物业企业因各种原因，面临较大的发展困难。业主因物业服务不满而导致的社区重大矛盾纠纷，60%以上发生在中小物业公司身上。不少物业企业因人力成本逐年提高而物管收费维持多年不变，因而导致大幅亏损。有的中小物业企业刚刚做出一点品牌，就被兼并收购；有的中小物业企业选择转型创业，但却面临大型物业企业的竞争，频频丢失项目。

代表着市场活力的中小物业公司未来的路在哪里？深圳市物业管理行业协会会长曹阳在主题发言中指出，在新的历史关口，深圳物业管理有责任为中国物业管理行业探索出一条科学发展道路。

本次论坛上，深圳市部分中小物业公司签订战略结盟协议，成立中小物业发展联盟。



据介绍，该联盟有十大核心要素促进中小物业的共同发展，包括成员企业免费使用、共同拥有的智慧平台；为全体成员免费提供高等级市场准入凭证，破除一切市场准入门槛；共创上市企业，全程分享资本运作收益，最终成为上市企业股东；帮助企业稳固阵地开拓市场，资源共享；对接有关组织、机构、部门等，反映企业诉求，保护中小物业企业权益；等等。

中小联盟秘书处透露，中小联盟计划在2016年底，将盟员数量增加到50家，明年底达到300家左右。在深圳区域将全新的服务模式与商业逻辑充分验证之后，迅速向全国各地复制，使中国物业管理能够健康有序发展，使广大的业主能够享受到质价相符的优秀物业服务。

总部行政人事部 邹强

柳州通建中天城项目工作有感

2016年9月新承接柳州通建中天城项目，筹备时间紧，工作任务重，公司第一时间调派精英支援。并在开业典礼上给柳州各界人士留下了专业的形象，使历思联行在柳州乃至整个广西的发展带来一个良好的开端。



柳州通建中天城前期物业项目启动三个多月以来，项目每星期筹划一个小活动，每月会举办一个大型活动。无论是骄阳似火，还是大雨倾盆，我们的同事都坚守岗位，用心服务，就是为了让顾客体会到实实在在的服务。

在此期间，我们赢得了甲方的高度评价。在公司的正确领导及全体员工的努力下，我们的物业管理服务在各项工作中游刃有余，凸显了专业素质。

中国南区通建中天城项目 龚佳

冬季养生小常识

1、冬季心理流感

原因：入冬后常常觉得没精神、烦躁不安，还会感到压力大。每个人都可能在生活中某一时期处于这种心理状态，而冬天更容易出现这个症状。

方法：最好方法是根据自身健康状况选择一些诸如慢跑、滑冰、跳舞和打球等强度不等的体育活动，这些都是消除烦闷、调养精神的良药。



2、保证充足的睡眠

原因：冬月不宜清早出夜深归，冒犯寒威。早睡以养阳气，迟起以固阴精。

方法：冬季养生要保证充足的睡眠，这样有益于阳气潜藏，阴津蓄积；立冬后的起居调养切记“养藏”。中医讲究春发夏长秋收冬藏，冬天应该是一个养精蓄锐的季节。



3、喝茶可以提神醒脑

原因：冬天喝茶的好处喝茶可以提神醒脑，使人精神振奋，增强记忆力。兴奋中枢神经，增加运动能力。刺激胃液分泌，帮助消化，增进食欲，消除口臭。消除疲劳，促进新陈代谢。

方法：冬天喝茶以红茶为上品。红茶甘温，可养人体阳气；红茶含有丰富的蛋白质和糖，生热暖腹，增强人体的抗寒能力，还可助消化，去油腻。



4、寒从脚底生

原因：足为人体最远端，脂肪薄，保暖能力差，如果足部受凉可引起感冒腹痛、腰腿痛、痛经等疾患。

方法：天天坚持用温热水洗脚，最好同时按摩和刺激双脚穴位。天天坚持步行半小时以上，活动双脚。早晚坚持搓揉脚心，以增进血液循环。



5、开窗通风

原因：冬天家里都会门窗紧闭，导致室内空气不流通，缺少氧气，人体会出现头晕，胸闷的问题。

方法：应每天早晨、中午和晚上各开窗通风 20 分钟，保持室内空气新鲜。此外，一定要保持合适的室内温度，避免室内外温差过大，一般室内应控制在 16-22℃ 为好。

