

走進永慶 感染幸福微笑線

有幸福員工 才有滿意客戶





超越客戶期待，讓客戶流露出滿意微笑，
是永慶房屋感動服務的真諦。

從用心傾聽，將心比心，感受客戶的心，
想的比客戶多，於是贏得客戶信賴，
願意將一生重要的購屋大事，託付給永慶房屋。

要真正做到超乎客戶期待，提供客戶感動服務，
永慶房屋深信，唯有幸福的員工，才有滿意的客戶，
從經紀人員的培育、健康職場塑造為起點，
協助員工圓成家的夢，
讓每個在永慶的員工，
都感受到滿滿的幸福，成為傳遞幸福的使者。

同時將幸福延伸至客戶服務，
將感動服務化為行動，
深化為每位永慶人DNA，
創造無數動人故事，
成就更多客戶成家的願望。



幸福的起點 為員工圓成家夢



如何將數千名經紀人員，打造為具備為客戶圓成家夢想的黃領帶英雄，永慶房屋從成立以來就秉持著，唯有員工自己先感受到幸福，才能將這個幸福延伸，帶給客戶超越期待的感動服務，也因此從一開始選擇對的人，提供數位工具及均衡生活，讓員工享受聰明工作、健康生活，並一圓成功及成家的人生夢想，讓永慶成為員工圓成家夢的起點。

成功的經營者都深知，「找對的人，作對的事」是成功的不二法門。永慶房產集團總經理廖本勝表示，「態度」是關鍵，擁有「將心比心、使命必達、團隊合作」特質的人，才是永慶要的人。也因如此，至今永慶房屋錄取率僅5%上下。此外永慶房屋更提供完整培育訓練，除提供業界第一「9個月5萬元的保障月薪」讓新人無後顧之憂外，更在每個新人身上投入360小時、300萬的培育課程，包含專業知識、客戶服務等，讓「感動服務」深化為永慶人的重要DNA。

聰明工作，健康生活

永慶一向期許為科技房仲先驅，持續推動創新服務，2011年更創業界，推出行動服務，不同於過去房產

經紀人員攜帶紙本房產資料，一間間帶看房子，經紀人員運用iPad，連結到永慶24年來的專業資料庫，即時回應客戶需求，現在永慶房屋的經紀人員已是人手一台，服務行動化，隨時提供客戶最專業、全方位、客制化的即時服務，也能提升經紀人員的工作效率。

「真正的健康生活，應該是工作與生活均衡！」永慶廖總經理認為，員工的生活核心，在職場與生活之間取得平衡點，才是最佳表現。為了讓員工達到工作與生活平衡，不僅成立數十個社團鼓勵員工參加，包含壘球社、熱舞社、攝影社等，其中最大社團-壘球社，超過200人分區較勁，讓同事間感情更好。此外永慶房屋也鼓勵員工10點彈性上班，經紀人員可從容與家人吃早餐或送小孩上學，增加與家人相處時間，同時也

常舉辦國內外獎勵旅遊，包含日本、美國關島、香港迪士尼等，邀請員工及家屬參加，讓員工均衡工作之餘，更懂得健康享樂。

團隊文化，打造歸屬感

永慶房屋廖總經理表示，永慶房屋文化最大的特色之一就是團隊合作，每位新人進入永慶房屋，都會有一位專屬的輔導學長姊，帶領新人上手。事實也證明，透過房屋物件聯賣、資訊及業績成果分享，永慶房屋有95%的業績，是來自於團隊合作。此外，公司也安排上百間員工宿舍，讓外地同仁北上打拼時能有一個安定的住所，可以無後顧之憂的衝刺。

永慶房屋明水店店長梁唐瑋表示，當時隻身北上打拼，剛進永慶房屋時有很多新的東西要學習，也有很多不懂的地方，無論是每天吃午餐時與同事間的討論或下班回宿舍後與學長分享，大家彼此之間的加油打氣，那種「一家人」的歸屬感就此烙印在心裡。

成家到安家，幸福百分百

「人才與家庭，是企業成長的動力」，這是永慶房屋第一對班對—永慶房產集團董事長孫慶餘與林淑貞願



團隊文化一起用餐分享工作。

問，當初夫妻攜手一起創辦永慶所秉持的初衷，事業成功的背後必定有家人的支持，因此他們鼓勵同仁在永慶房屋成家立業，甚至能夠結成「班對」，夫妻兩人一同在永慶打造幸福的家。也因此不同於其他公司，永慶非常鼓勵「班對」，民國百年永慶房屋更出現了第100對班對，孫董事長及林顧問特別出席見證第100對婚禮。至今年總共已有超過130對的班對，超過600多位的永慶寶寶誕生。

經紀人員的背後最需要有家人的支持，因此永慶舉辦的活動也總將親屬納入考量，每年舉辦的大型尾牙晚會，也會邀請家屬參加，同時為便利中南部經紀人員及家屬返鄉過節，每年永慶都準備了小年夜前的返鄉專車，免費提供員工及親友一同回家，2012年載送約300多人準時回到中南部與家人共度春節，讓南部北上工作的經紀人員免於擔心無法即時與家人團聚之困擾。

永慶房屋幸福員工三部曲

😊 首部曲

聰明工作，健康生活

- 📱 iPad行動服務工具，協助經紀人員提供快速、即時專業房產服務。
- 🕒 10點上班，員工生活更健康。
- 💆 免費紓壓按摩，員工好放鬆。
- 🎂 生日津貼、三節禮金/禮券，員工好窩心。



善用數位工具，工作超easy。

😊 二部曲

團隊文化，打造歸屬感

- 👥 專屬學長學姊制，帶領新人上手。
- 🤝 首創聯賣系統，同仁互相幫助不藏私。
- 🏆 成立數十個社團、國內外獎勵旅遊，一起紓解員工工作壓力。
- 👂 員工休息室與聯誼聽，平時紓壓打氣，互相交流情感。



參加社團，彼此激勵。

😊 三部曲

成家到安家，幸福百分百

- 🏠 重視家庭關係，鼓勵班對，在永慶一圓成功及成家的夢想。
- 🏠 安排員工宿舍或補助，塑造家的歸屬感。
- 🗣️ 導入員工EAP協助方案，舉辦「幸福講座」，分享交流生活點滴。
- 🚗 重視員工親屬，邀請參與尾牙、返鄉專車。



董事長孫慶餘夫婦致贈100對班對結婚基金。



幸福的託付 感動服務用心守護



房屋買賣，是每個人一生中的重要大事，永慶人延伸成家的幸福感，將客戶視為自己家人，聆聽客戶的需求，站在客戶的角度設身處地著想，贏得客戶信賴，進而將人生最重要的購屋大事，託付給永慶。當客戶因經紀人員的服務感動，嘴角揚起滿意的微笑，就是每個永慶人最大的原動力。

永慶房屋成立以來，一直抱持著永遠比客戶先想到，不斷提出創新服務，從推動「產權七審」及「六大安心保障」，永慶嚴格審查、用心為消費者把關房屋買賣交易過程，更首創業界「公開成交行情」，推動「影音宅速配」，以透明化及即使性資訊，改變消費者的看屋習慣，縮短看屋時間，之後永慶更觀察到消費者成交後住居問題的煩惱，因此跨足居家服務，提供租屋、裝潢、修繕服務，2011年推出的「i智慧經紀人」，更整合了永慶24年房產資料庫，讓房仲服務行動化，服務無所不在。永慶房屋每一次的創新，都是站在消費者立場求新求變，並帶領了房產業變革。

感動化為行動，堅持做好每個細節

永慶房屋重視客戶的感受，放大檢視與客戶接觸的每一個細節，從第一次接觸、談吐禮儀、服裝儀

容、物件專業、看屋、交屋到售後服務、客戶關懷，永慶房屋用超越SOP、從心出發的感動服務，讓客戶安心將重要的買賣屋大事交付給永慶。

永慶廖總經理表示，每位客戶都有其獨特性需求，永慶房屋培育每位經紀人員傾聽顧客聲音，了解並進而滿足每位客人的需求。2012年更啟動為永慶「感動服務行動年」，不僅持續提供創新、客製化、貼心服務，同時也透過服務能力的培養、服務流程的不斷改善，以及將服務榮耀設為最高成就指標，設立門市標竿訓練營、感動服務標竿認證，讓每位永慶人力求感動服務化為行動，為每位客戶完成圓滿成家。

做更多與業績無關，卻與信賴有關的事

在永慶，每位經紀人員都覺得，替客戶服務是理所當然的一件事，站在客戶的角度，協助他們解決各



與鄰里親切互動。



聆聽客戶真正的需求。

種問題。永慶廖總經理表示，「也許今天我們只做了一件事與業績有關，但另外九件卻跟信賴有關。」，為了讓每個身處永慶房屋的同仁，都能設身處地的為客戶設想，永慶不但每月有秘密客稽核，並大力表揚績優服務的經紀人員，把感動服務的故事拍成影片，於月會中撥放給同仁觀賞，許多同仁邊看邊掉淚時，就代表讓員工自然而然的認同並實踐，透過說故事將感動服務的真諦，傳達到每個永慶人心中。

除此之外也輔以情境模擬演練，因為顧客不只一種類型，差異化的服務需求也就不同，每週訂定不同服務主題，透過情境解析各種服務氛圍，進行門市內角色扮演演練，讓同仁能適時地在關鍵時刻提供感動服務。

紅包袋的意義，超越客戶期待的肯定

「服務讓客戶滿意，就能夠收到5%服務費，一旦超越客戶期待，還會另外給紅包，經紀人員雖不能收紅包，但可將紅包袋收回來，當作自己的肯定」，永慶廖總經理表示。對於永慶房屋經紀人員來說，能收到紅包，表示服務不僅符合標準，更超越了客戶的期待，雖然總是將紅包內的費用退回，僅收下紅包袋表示心意，但背後所代表客戶肯定的意義，看著客戶滿足幸福的微笑，總能帶給永慶人更大的服務動力。

永遠站在客戶立場，完成客戶無可取代的託付

永慶人總是將心比心，用最大的努力幫助每位客戶圓滿成家，透過彼此的分享，讓永慶的服務心不斷在經紀人員間擴散。

曾有一對聾啞夫婦花了近千個日子找房，卻因身體

的缺陷，無法得到應有的服務，為了找房子遇到許多挫折和困難，也遲遲沒有找到合適的房子。永慶經紀人員在服務的第一時間準備了紙筆，才搭起兩方順暢的溝通橋樑。數十頁紙張的對話，詳細了解他們對於理想住屋的需求，尋屋的時候，也一面放房子的影片，一面寫下房屋介紹，同時回答他們寫下的問題；在帶看時也是一邊寫一邊比劃，並且由夫妻倆的表情及肢體觀察他們的感受。

經過數次不懈的溝通、帶看，每一次都是用文字詳談，一張紙接著一張紙，終於為他們找到理想中的房子。歡喜簽約後，這對聾啞夫妻拿出一張紙，紙上寫著：「找屋的一千多個日子裡，我們始終沒有放棄，因為我們深信命運將讓我們遇見你。」而每每說起這個故事，許多經紀人員的眼眶總會泛起漣漪，久久無法抑制自己的情緒，對於永慶來說，能幫助這對夫妻找到適合的房子，是讓他們覺得最開心的事。

每個永慶人，都把客戶事，當成最重要的事，對永慶來說，成交的數字不重要，重要的是如何完成客戶無可取代的託付。



門市提供貼心的服務。



榮耀與肯定 用心做到最好



因為堅持有幸福的員工，才有滿意的客戶，永慶房屋不斷創造幸福企業的氛圍，創造無數讓客戶驚喜的感動服務，成為消費者心中的第一品牌。（註）
也因為永慶房屋的持續提升，用心服務，不僅獲得員工與客戶的認同，也得到各界的獲獎肯定。

員工幸福 客戶滿意創造雙贏，永慶房屋獲獎無數

永慶房屋致力於提供員工優質的工作環境，讓員工在此安心成家，感受到濃濃的幸福及歸屬感，也獲得各界的肯定，榮獲2012年「遠見企業社會責任獎」健康職場組楷模獎、2010、2011年「經濟部創造就業貢獻獎」、2011年「內政部孕蝶創意金獎」，也是房仲業唯一入選的十大幸福企業。

因為員工感受到幸福，進而將感動化為行動，將幸福的種子傳遞給客戶，在服務的部分也獲獎頻頻，首家兩度獲得「遠見雜誌傑出服務獎」，是房仲業首次兩度獲獎的業者，也勇奪2011年壹週刊服務第壹大獎。除此之外，在創新服務也得獎頻頻，蟬連「30 雜誌Young世代品牌大調查」房仲業實際購買品

牌第一名，也是業界唯一二度獲獎的企業。這些都是永慶房屋追求「員工幸福、客戶滿意」所獲得的具體肯定。

無論員工或客戶，永慶房屋總是仔細聆聽、創造信賴，完成託付，讓所有人發出會心幸福微笑，才是永慶最在乎的事。



幸福企業及顧客服務備受各界肯定

幸福企業，因用心享榮耀

2012【遠見雜誌企業社會責任獎】：健康職場組楷模獎
2011【內政部孕蝶創意金獎】：房仲業唯一入選十大幸福企業
2011~2010【經濟部創造就業貢獻獎】：唯一獲獎的房仲企業

感動服務，因貼心獲肯定

2010、2008【遠見雜誌傑出服務獎】：房仲業首家兩度獲得
2011【壹週刊服務第壹大獎】：房仲首獎
2012、2011【30 雜誌Young世代品牌大調查】：房仲業實際購買品牌第一名
2011~2010、2008~2004【讀者文摘信譽品牌】：金獎
2010【經濟部產業科技發展獎】：優等創新企業獎

永慶房屋，榮獲精實市調調查為消費者心中知名度、指名度第一的房仲首選品牌

（註）資料來源：永慶房屋、靈智精實整合行銷市場研究部2011年12月房仲知名指名度調查

家的託付 用心守護

奶奶的一生圍繞著這間房子
從新婚到小孩出生、成長，最後看著孩子們各自成家

不願意搬的不是房子，而是她一生的回憶
因為這些回憶，是她永遠放不下的牽掛
唯有託付給永慶房屋，才能真正安心

您的託付，永慶一定全力以赴

這不僅是對消費者的承諾
更是因為永慶把每一位客戶當成自己的家人
從互動的細節中傾聽、感受，用心瞭解客戶的需求
建立客戶信賴感，完成客戶成家的心願

您人生的大事交給永慶，我們一定不負所託



家的回憶 感動募集

2012/5/4起至2012/6/4止，上傳分享「家的回憶」照片+50字心情小語，即可參加抽獎。

上傳照片，永慶就捐10元給弘道老人福利基金會。詳情請上永慶房仲網或洽門市人員。



永慶房屋
yungching.com.tw

永慶房產集團 全台最大房仲連鎖