

流年记

老姊妹相聚忆当年

张凤英

几天前的一个清晨,我和10年不见的老姊妹雯雯偶然碰面,她曾是我们办公室里最活跃的七姐妹之一。“呵呵,发达了吧!你现在可是老板了,听说生意做得很出色,腰缠万贯了吧?”我和雯雯热情地聊了起来。

当年,雯雯辞掉了教师的工作,自己创办了一家私营企业,好多人都不理解,可是她毅然坚持自己的选择,说到做到,由教书先生转变为一位美丽的儒商,实现了事业和财富的双丰收。

难得碰在一起,谈得最多的自然还是办公室那些老同事。我说:“我们七名同事都曾经是学院里的骨干教师,人称七朵玫瑰花。”

她问:“最近你见到那些姐妹了吗?也不知道她们生活得怎么样了。”

我感慨地说:“首先是你这个反应敏捷的雯雯,下海当了老板,生意做得风生水起,如今也算是成功人士了吧。你给我们做出了表率,我们怎么能坐吃山空呢?”

雯雯爽朗地笑了:“要说成功人士,要数咱们华姐了吧!听说她凭借着自己深厚的数学功底,不动声色地转岗到某大学,当了数学教授,发表的论文刊登在国际有名的数学杂志上呢!”

我说:“是啊,丽丽也凭着自己的管理才能,在一家公司做了高级白领,现在也是财务总监了。”

她说:“要说有领导才能还要算咱们玲玲,听说她的领导才能被激发出

来了,由干事一直干到学院院长了。”

我赶紧接过话头来:“是啊,是啊,去年电视台还采访过她呢,她在实践性教学方面有很多创新的做法!”

“就连年龄最小的爱华也通过考试拿到了博士文凭,迅速成长为一名专门教授《市场预测》的教授了。听说她参加博士论文答辩的时候,离预产期还差三天,答辩结束的第二天就生下一个可爱的宝宝,她的学习能力和应变能力那是超级棒!”雯雯补充说,“现在的年轻人都说什么‘学好数理化,不如有个好爸爸’,说什么如今是拼爹的年代,我看这只是一个不求进取的遁词。就说咱们雅君妹妹吧,自己从报纸上看了一则广告,银行要招一名管理人员,她就去应聘了,凭着自己的实力硬是聘上了,现在也提升了。”

我深有同感地说:“我们七朵玫瑰花,都是野玫瑰,靠着自己的努力闯出了一片属于自己的天地。就拿老鹰来说吧,靠着笨鸟先飞的精神,也转身变成了一个理财专家了,编写的财务管理书,印刷的第一版卖脱销了,又加印了第二版。业余时间还写小说,经常有微型小说发表呢!”

和雯雯分手的时候,我们互相留下了电话和微信,相约等退休以后有了空闲时间,就一起喝茶,品尝丰收的喜悦,分享分别后的许多人生感悟。

愿七朵美丽的玫瑰花开得更精彩、更鲜艳吧!

女人如花

杨文革

女人如花,千姿百态。古有木兰替父从军,今有王亚平遨游太空,即便是隐入市井的普通女人,也肩负着生儿育女、培养后辈的重任。

女子本弱,为母则刚。我认识一位单亲妈妈,独自一人,起早贪黑,靠做小买卖,把女儿含辛茹苦养大。如今,女儿大学毕业,考取了国家级职业资格证书,成为一名高级白领。母女俩苦尽甘来,在生活的风雨中,始终面带微笑,乐观向前,让生命绽放、绚丽多彩。

我喜欢读书,也欣赏喜欢读书的女人。女子的美,悦目;文字的美,赏心。心情浮躁和郁闷的时候,手捧一本散发书墨香的书,心会沉浸在书的海洋里,忘却身边的烦恼。

喜欢读书的女人不简单,自带美颜。作家三毛曾说过:“你所读过的书,都是潜在的,在气质里,在谈吐上,在胸襟的无涯。当然,也能显露在生活 and 文字中。”读书可以提升一个女人的气质,让她看起来与众不同。

人活在世上,每天都在书写自己的人生。每一个家庭里,从青丝到白发,女人散发的烟火气是温情、是祥和,是担当、责任与奉献,是一个家庭快乐幸福的源泉。优秀的女人会在岁月里努力向上,不断前行,散发出独特的魅力与芳香。

只要心里不长皱纹,只要心向阳光,女人便会永远绽放。女人如花,芳华永驻。

诗歌港

生若花朵

周红

今生做女人
生若花朵
要寻找开放的季节

不是料峭寒风中的迎春花
那就做碧绿绿浪里的莲荷

假如夏天也不能绽放
那就在九月盛开一片菊黄

若是秋天还不得开放
必定去做腊梅陪伴冰霜

女人如花
让每一朵都娇艳灼人

你是春日的美景

颖婕

你是春天绚丽的花
白里透红 漫山遍野的杏花是你
如云似雪 生机盎然的梨花是你

你是春天热烈的风
吹绿了杨柳 吹红了桃花
吹来了南方的燕

你是春天温暖的光
从此与明媚的时光相伴
从此生命里再无寒冷

你是50年前的今天来到这世上的
春日美景

烟台链家韩成功：守护消费者“安家”路，品质提升永不止步

当前,房地产行业迈向高质量发展阶段,居民对住房的认知也在发生改变。在此大环境之下,烟台链家深刻认识到无论外界如何变化,持续自我迭代、不断提升服务品质才是发展的根本途径。

近日,在与烟台链家总经理韩成功面对面的谈话中,他表示,在良性的批评反馈中,尽可能全面地发现问题,通过自我反省、自我复盘,不断迭代和改善服务,真正织密为客户兜底的“安全网”,才能守住客户的信任。

聆听客户声音,织密兜底“安全网”

随着消费者对美好居住环境的向往日益增强,洞悉消费者的真实诉求,提供更贴近需求的服务,是企业在日益激烈的市场竞争中持续发展的关键。

“2·23客户日”是链家每年的固定活动,源起于一场严重的信任危机,在链家内部具有非常重要和特殊的意义。2016年2月23日,一起跟链家有关的户投事件,由于服务上的瑕疵和处理不及时,最终酿成一起严重的负面危机。链家痛定思痛,把每年2月23日定为“客户日”,警醒所有员工重视服务品质,坚持“对客户好”的初心。

在今年烟台链家“2·23客户日”活动中,有客户对赔付速度、协商流程、服务体验等方面给予好评,也有客户当场提出批评与建议。

韩成功对此并不担心,坦言在复杂的房产交易服务过程中,不敢百分之百确保所有经纪人都做到了站在客户的角度思考和解决问题。“客户日并不是口号化、形式化,我们内心无比希望听

见客户真实的批评和意见。我们相信批评是为了更好地进步,只有先听到不同的反馈,对这些反馈进行重新梳理和研讨,才能把服务流程完善,把消费者的体验做好。”

在良性的批评与反馈中,烟台链家将这些声音化作前进的方向和动力,尽可能全面地发现问题,通过自我反省、自我复盘,不断迭代和改善服务,不辜负客户的信任。

迭代服务承诺,铺好房产交易“安心路”

在“对客户好”这件事上,链家始终牢记初心,率先在业内开展各项尝试。

众所周知,房产交易本身存在流程长、角色多、环节多的特点,往往是一块难啃的“硬骨头”。链家用“敢为行业先”的勇气,瞄准行业乱象,硬是啃下一块又一块“硬骨头”:2004年率先提出“不吃差价”阳光作业模式,2007年推出资金监管服务,2011年发起“真房源”行动,2013年推出安心服务承诺……

在烟台,也是链家最早通过安心服务承诺的方式,将消费者的权利用白纸黑字明确下来,通过实实在在的赔付,给予消费者足够的安全感。

自2015年进驻烟台以来,针对消费者的租购房痛点,烟台链家安心服务承诺从最初的5项逐渐升级为15项,覆盖二手房和租赁业务,真正保障消费者的体验和权益。数据显示,从2020年至2023年2月,烟台链家已累计支付安心保障金724万元,许多消费者用亲身经历佐证了这一承诺机制带来的安全感。

2022年10月,烟台的孙先生通过链



烟台链家“2·23客户日”活动现场

家购买了金城小区的一套二手房。装修时撕掉墙纸,发现房屋存在漏水问题,孙先生便联系经纪人说明情况。经纪人第一时间安排工程师上门检查。实地勘察后,确认房屋渗水情况符合安心服务承诺“房屋漏水、保固补偿”的赔付标准,于是补偿客户5000元。在整个协调过程中,既保证了各个环节的参与者沟通融洽,让各方没了心理负担,又保证了服务承诺的赔付效率。

“安心服务承诺已经慢慢渗透到每一位经纪人的心中,成为链家保障房产交易安全的基础准则。比如我们有个承诺叫做‘交易不成,佣金全退’,经纪人现在都相信这个朴素的道理:客户的事情没办成,就不应该收这个钱。”在韩成功看来,经纪人都相信,客户都放心,客户、经纪人、公司之间就形成一个和谐、融洽的关系。

持续升级服务,建立品质提升“正循环”

坚持推行安心服务承诺,使消费者对房产交易安全性和规范性的需求基本得到了保障。如今,消费者更加追求服

务体验,更加关注服务细节,这对房产经纪人提出了更高的要求,也倒逼链家不断提升服务品质。

韩成功介绍,链家相信服务者的品质是品质服务的根本。经纪人是品质服务最为重要的一环,只有持续提升经纪人素质,打造更好的经纪人生态,才能培育更多专业经纪人为客户提供优质服务。

多年来,烟台链家通过多样化举措探索如何“对经纪人好”:设立公平透明的规则,更新严格的红黄线制度,提供系统的职业化培训,采用标准的作业规范,提供更有保障的薪资福利……通过为经纪人创造健康良性的从业环境,让服务者更受尊重,进而推动行业形成良性循环。

谈及烟台链家未来服务品质提升的具体举措,韩成功表示,链家将继续追踪客户对服务品质的真实需求,结合烟台本地特点推出相应举措,以客户需求为导向提供更多精细化的服务。除此之外,借助线上工具,为客户提供更全面的数据信息与反馈渠道。

作为社区的一分子,链家门店有着距离社区近的天然优势。烟台链家还将持续为社区居民提供免费打印复印、应急雨具等便民服务,鼓励经纪人深耕社区、服务社区,通过“我来教您用手机”公益课堂、暖心驿站、社区活动等,做社区的好邻居。

“行业变化很快,但无论怎么变,客户的信任永远是我们最坚实的依托、最强大的底气。烟台链家深刻地理解房产经纪服务行业的本质,将继续践行‘客户至上’的价值观,不断提升客户体验,打造良好的经纪人生态,助力烟台百姓的安居梦。”韩成功如是说。