



客户至上， 服务为先

ERA Realty Network的Jas Ng (黄秋琳)工作时把客户利益放在第一位，而她名片上的服务理念也反应了这个原则。

尽管刚放完长假，Jas马上就回到工作岗位，全心投入工作。这位房产经纪外表娇小、笑容可掬，其干劲与热忱更是众所皆知，难怪她虽然在2012年下半年才加入公司，目前却已擢升到今天的职衔。

追求理想

在加入ERA之前，Jas在一家财富500强跨国企业上班，负责亚太区全球销售市场，在那里累积了不少经验，也发掘了自己的兴趣。她说：“虽然之前的工作让我具备很强的销售实力，但最让我兴奋的其实不只是丰厚的佣金，而是我能为多少投资者创造财富，能为多少买家找到他们的梦想家园。”

她选择加入ERA，是因为她知道这是一个具规模的品牌，拥有强大的经纪团队，让她占有竞争优势。

身为房地产业新手，Jas积极参加公司的各种销售培训课程，如内容完善的密集训练课程，以及ERA Victory Group的内部培训。在工作上，她也善于利用ERA的手机应用程序和项目软件处理业务，客户因此对她另眼相看，也加强了她的优势。她说虽然自己做事独立，但Victory Division高级集团部门主管兼ERA导师Joe Tng (唐世明)的销售支援与意见，也对她的成功有很大的帮助。

建立个人品牌

Jas名片上的服务理念是“您的利益，我的责任”——这句话简洁扼要，充分体现了她客户至上的销售原则。

这位做事细心、有干劲的房产经纪认为，许多忠实客户会跟随她这么多年，甚至成为好朋友，为她介绍潜在客户，一些客户还不时会发送简讯为她打气加油，主要是因为她为人正直、声誉佳、与客户关系融洽。

Jas补充：“在今日的市场环境，我觉得提供增值服务是非常重要的。我不认同纯粹交易的做法。我会留意观察情况，找出客户卖屋背后的原因，是完全因为利润，还是另有原因。有时候，我也



Jas Ng (黄秋琳)

在客户把事情交给你处理之前，他们必须觉得可以与你沟通。我是个坦率诚恳的人，实话实说，绝不含糊，这种个性或许对我有帮助。

拒绝进行一些交易，譬如当我觉得客户卖屋的时机不对时，我也会根据我的知识和市场经验给予他们意见。”

她也表示：“我与时俱进，善用科技。但在为客户服务时，展现个人风格也非常重要。”

具备积极的态度

尽管已在销售上取得辉煌成绩，如连续几个月都是顶尖销售经纪之一，Jas仍希望能超越今年所订下的销售目标。

“我做事有目标，但最大的推动力还是来自我对这行业的热忱和兴趣。我相信这点客户也能感觉到。在提出任何建议时，我总是以他们的利益为优先考量，提出最好的方案。我工作时全情投入，尽心尽力，这或许因为我是个完美主义者。”

她也特别感谢ERA管理层——首席执行官Jack Chua、首席运营官Marcus Chu和KEO Eugene Lim，他们的大力支持和平易近人的管理作风让她心存感激。

对于想取得成功的房产经纪，Jas想对他们说：“鼓起勇气，跟着感觉走。不轻言放弃，坚持到底，追求你的梦想！”