

华燕现象解析·文化篇

文案 章红平



- ▼ 华燕董事长胡书芳在唯爱天使基金活动上讲话
- ▲ 华燕在唯爱天使基金活动上资助医学院贫困大学生
- ▶ 华燕董事长胡书芳与共青团上海市委书记马春雷合影

快速扬帆的华燕,以长远的发展战略,牢牢抓住企业文化这一关乎生存死亡之舵,以三赢互利的原则指引航向,由此在蓝海畅行。

把舵远航

“三赢互利、反哺社会”是华燕企业文化的精髓。

“三赢互利”即上下游客户及华燕自身三者的共赢,它从目标的实现角度引导华燕的思路、行为,影响着华燕的发展。“反哺社会”则是华燕作为一个企业公民责任感的体现,从某个层面上讲,反哺社会的行为对和谐社会的建设起到推动作用。

三赢互利 反哺社会

三方共赢

在代理业服务领域,华燕曾将其产业链划分成两个部分:一是为上游客户——房地产开发商的服务链,一是下游客户的服务链。

房地产商的服务链中,华燕一方面分析开发商的需求,以营销和策划专业为开发商和其房产进行包装销售,引导开发商走市场化的道路;另一方面分析购房户的需求,反馈给房产开发商,并以贷款方式提供购房便利,为开发商争取更广泛的购房客户来源。

购房者服务链中,坚持以购房者为中心,一方面通过贷款等方式满足其购房目的,使之买得起,售(租)得掉,进退自如;另一方面搭建资源平台,为购房户提供购房后的投资理财、装潢、家俱、日常消费等服务,以满足其购房后服务。

整个链条中,华燕以桥梁的作用,既让上下游客户实现沟通,实现了资源的最大化利用,又通过实际行动为上下游客户提供咨询等服务,赢得了业务,并建立其自身的专业品牌,由此形成“三赢”局面。

促进创新

“三赢”理念同时促使华燕不断探索创新,根据变化的市场及时调整服务模式,实现真正的三赢。

近几年来,市场对开发商、代理商的要求不断提高,体现在三个方面:一是在购房前的服务参谋服务;二是购房中的方便服务;三是购房后的增值服务。要满足这些要求,地产金融服务显得尤为必要,经审时度势,华燕于年初成立华燕房屋理财中心,将业务范畴延伸到地产金融服务

领域,将以开发商、代理行、购房者为主体的地产与金融结合,创造了多赢互利局面。

诚信前提

“三赢”的前提是诚信,作为代理服务业这一“桥梁”性行业,诚信使交易或沟通在平等的环境下进行,节省了社会资源,既利于客户,也是代理企业自身长期发展的保证。

华燕董事长胡书芳十分重视企业诚信观的树立,对内着力培养员工实事求是的工作作风;对外实事求是宣传;与外界合作,以诚信赢得口碑。2007年,中国银行授予华燕“2007年零售贷款业务金牌合作机构”,是华燕在业务方面的诚信表现,而“2007上海房地产企业诚信宣言发起单位”的称号,则直接肯定了华燕的诚信文化。

反哺社会

“一个企业在她的发展历程中,不是孤独前行的,她会得到来自社会的关爱和帮助。一个成长型、有责任感的企业,一定是不会忘记回报社会的”,华燕集团董事长胡书芳曾这样说道。

从1999年开始,华燕在每年的春节前都会组织和邀请孤寡老人、困难老人齐聚一堂,举行“敬老爱老,共度新年”的活动。9年来,共邀请70岁以上老人近1500人参加。

多年来,华燕陆续参加“蓝天下的至爱”募捐、“社会帮困助学”等,并积极响应向受灾地区募捐等一系列献爱心活动。2007年9月30日,华燕集团董事长胡书芳女士宣布,华燕将从代理楼盘中,每平方米捐赠一元,投入上海慈善基金会的唯爱天使基金。

链接

服务平台

早在2004年,踏上创新探索之路的华燕,就成立了以客户为中心的华燕会。通过“三大平台、六大服务”,建立起“三赢互利”的合作模式。随着业务范围的扩大,华燕创设了更多的服务平台,建立起多个“三赢”平台。

华燕会:2004年成立,目前拥有6万个人会员、40万企业会员资源。所有的华燕会会员都能通过三大平台(平面媒体、电话中心、论坛)提供“六大服务”,包括一手房全程营销策划代理服务、二手房经纪服务、海外置业服务、房贷等金融配套服务、房屋理财服务以及房地产及金融资讯服务。

华燕理财中心:2007年初成立该中心,其服务内容主要包括二手房经纪、房贷等金融配套服务、房屋理财服务。华燕理财拥有“三网”、“两刊”的宣传渠道,“三网”即华燕理财中心网、华燕手拉手房产网、楼市生活网;“两刊”即《楼市生活》和《华燕视线》两本杂志。

房屋理财频道:2007年12月13日,华燕集团与搜狐焦点网合作打造的“搜狐焦点·上海房地产网房屋理财频道”(sh.focus.cn/newesf/lczx)上线,为客户提供个性化理财产品及专业服务的在线理财服务平台,内容包括理财新闻、资金监管、理财产品、贷款、理财顾问以及理财论坛等。

银行便民网点:今年下半年,华燕独创二手房“手拉手”全新交易模式,提出的免佣全程服务实现了个人、公司、合作机构的三赢目标。据了解,华燕已经与沪上两家银行展开合作,旗下的“华燕经纪”作为银行方指定的房地产金融配套服务商,在全市各主要区域建立了11个便民签约服务网点。

客户服务热线:华燕集团建有电话呼叫中心系统(400-820-1302),主要服务于百姓委托挂牌以及咨询、投诉。