

有巢氏林口捷運加盟店 在地深耕經營

徐淑慧 把客人當家人的用心服務

最真誠的服務就在於「交心」，徐淑慧的服務哲學是，將每一位客人都當成自己的家人，因為是自己的家人要買賣房子，你一定希望做到價格滿意、零風險。就是這樣的心態，讓她做出好口碑。文／羅怡如 攝影／楊樹山



「阿伯，你要買的那個LED燈管，我再叫廠商送來，貨送到時再給你送過去。」一踏進有巢氏林口捷運加

盟店，就聽到這樣的對話。老伯伯開心地對店長徐淑慧說：「哇，攏唔哉去兜買，真正感謝咧！」

都是舉手之勞，老人家要買LED燈管一時不知上哪兒買，反正燈管也是必備消耗品，就一起請廠商送來。正因為用心經營，只要和徐淑慧交易過的客戶，都會介紹親朋好友來跟她買房子，就像肉粽串一般，甚至將家族的購屋計劃都交給她。

專業用心積極熱心

其實，這樣的感謝對話，時常出現在有巢氏林口捷運加盟店，雖然經營的是房仲業，但徐淑慧

來自台南的徐淑慧，原本在三重工作，後來因為置產，生活重心移到林口，加上自己對房地產頗有興趣，就到一間房仲公司擔任會計工作。有一回，一位客人要看房子而老闆又不在，她只好硬著頭皮介紹，沒想到最後竟然成交，老闆看出她的行銷潛能，便鼓勵她轉往房仲發展，一做就過了十七個年頭，她的經營之路也從受僱，到後來加盟有巢氏。徐淑慧表示，二〇〇五年成立的房仲公司為自有品牌「時代

卻像是社區的委員一般，幫助客戶處理「家」的相關問題。旁人看來這些事既瑣碎又不討好，但徐淑慧卻認為，這些

「家」的相關問題。旁人看來這些事既瑣碎又不討好，但徐淑慧卻認為，這些

「家」的相關問題。旁人看來這些事既瑣碎又不討好，但徐淑慧卻認為，這些



不動產」，當時

房仲的品牌效

應並不是那麼

明顯。但隨著

交易模式的轉

變，再加上房地

產資訊透明化，消

費者會依照品牌的公信

力及服務品質，再決定交由哪

家公司服務。於是她毅然轉型，

考慮眾多品牌之後，發現有巢

式「社區專家」的品牌定位，

強調社區經營、深耕在地服務

的特點，與她長期服務鄰里的

經營理念不謀而合，所以決定

加盟「小巢」，也期許成為專

業的社區專家。

用心多一點 服務加分

買賣房屋，是人生的重要大事，尤其

交易金額都相當高，一點都不能馬虎。

善於觀察傾聽的徐淑慧說：「『誠信、

專業』是服務業的重要準則，我把每位

客戶都當成自己的朋友及家人，為他們

找到最適合的房屋。或許一開始，客戶

的心防較高，但我會傾聽客戶的需求，



提供完整的透明資訊及

專業建議，讓客戶真

心感受我們的服務及

細心度。」

徐淑慧不會因為房

屋成交而停止服務，

她認為，房仲服務強調在

地化，因為對社區瞭解，她

提供的服務除了買屋租屋，還包含了修

繕、裝潢、搬家廠商提供等售後服務。

有些客戶買房子租人，她還會幫忙管

理，當房子租約快到期時，她會提醒續

約的問題；有些設備老舊需要修繕，但

客戶無法及時處理，她就會到現場拍

照傳送，甚至找廠商來維修，讓

客戶及房客都滿意。徐淑慧有

一張記載服務客戶的時間表，

別人看來無償又繁瑣的工作，

她卻甘之如飴，她始終認為，

多做一點點，服務更貼心，就能

讓客戶更安心。

重視人才 圓成家夢想

徐淑慧的管理哲學是重視客戶，更

重視夥伴。她認為，企業最重要的資產

是人才，房仲業更是「人」的行業，對

於工作夥伴的要求更高。她的擇才要點

是，尋求具有相同理念的同仁來共事，

對社區熟悉且熱心，同時要樂於分享專

業知識及經驗傳承，對「小巢」的品牌

認同感高。而教育訓練也是留住人才的

重點，隨時提供同仁專業知識培訓、新

法規的宣導，加上透明化的晉升管道，

人才的穩定性高，公司才能永續經營。

進入房仲業這一行，徐淑慧發現不只

提升自己生活品質，因為客戶的感心回

饋，更讓她擁有高成就感。她永遠記得

一位六十多歲的客戶買下人生第一間房

屋的滿足笑容，她更因而

要求自己一定好好

為客戶把關，

協助他們完成

「家」的夢

想。

展望未

來，徐淑慧希

望能協助更多的

民眾達成買賣屋夢

想，也可以幫助更多想要跨入這行的

人，大家一同成長茁壯。當然，更希望

可以將服務範圍擴散到每一個社區，幫

助更多需要幫助的民眾。❁

