

# 幸福家不動產

~換位思考，堅守誠信~

## 人物專訪

李應吉

現任

➤ 幸福家不動產總經理



## 【前言】

房仲是李應吉的第一份工作，後來建立了自己的品牌「幸福家不動產」，成為他一生的志業。

幸福家旗下也成立代銷、建設、修繕公司、地政士事務所，提供顧客全方位的房產服務，添亮了自創品牌的招牌，優質的獎金福利制度，吸引畢業新鮮人紛紛加入不動產經紀人的行列，員工及分店數規模持續擴大，營業額屢屢刷新紀錄，現在仍穩定成長中，是臺南房仲界的模範生。

李應吉說道：「幸福是從『家』開始的，我們的團隊在面對顧客的問題和需求時，不僅只是提供專業的服務，更堅守誠信精神，說到做到，方能贏得顧客的信任與支持，這也是公司長久經營的理念」。

## 【事業的開創，幸福是從「家」開始】

政風處問(以下簡稱問):

請問您當初為何選擇從事房仲業呢？

李應吉答(以下簡稱答): :

房仲是我退伍後從事的第一份工作，本來我是從房屋代銷工作做起，幾年後家裡經濟突然遭到變故，家人負債，於是母親把自己僅剩的50萬積蓄拿給我，支持我創業，那時的我雖然辛苦，每天以公司為家，但也只能繼續拼，還記得2002年我甚至整天都站在路邊發送廣告傳單，也在2003年歷經SARS爆發，正值房地產最低潮時期，直到2004年產業才開始回溫，幸好我一直留在這個行業，事業才能隨著產業發展逐漸有起色。創業沒有退路，能靠著韌性拼下去也是一種執著吧！

原本的我加盟永慶不動產，那時將4間加盟店組成一個團隊，叫做「幸福團隊」，團隊名稱的由來是因為我認為幸福是從家開始的，這也成為現在幸福家不動產的slogan。

2014年時我觀察到消費者對於住的需求，不僅僅是購屋這麼單純而已，除了買房，房地產連帶的買土地、整修、自建房屋…等需求漸漸浮現，而房屋蓋好後，還可能有代銷的需求。

舉例而言，以往消費者遇有房屋漏水時，只是單

純介紹工程團隊以供參考，但最後發現消費者碰到問題後，最終還是回頭找房仲處理，因此我認為與其介紹修繕公司，不如自己成立一個修繕部門，直接協助顧客解決問題；此外，我們也曾經遇到一位顧客，看房子看了很多年，卻一直無法完成購屋的夢想，進一步瞭解後才得知一般建商蓋的房屋格局並不符合他對住宅風水的要求，於是從幫忙找地，再由工程部門客製化打造屬於他理想中的房屋，最後獲得顧客很大的肯定。幸福家為了滿足消費者的各種房產需求，發展出了一套從房仲、代銷、代書事務所、建設公司與修繕工程等全方位的服務。

### **【誠實信用的品牌，更擁有其獨特性】**

問：

方才聊了許多您辛苦創業的過程，也提及了幸福家如何翻轉傳統經營模式、建立品牌信任度等經驗，可否請您分享幸福家不動產不同於其他產業或與同業間的差別？

答：

幸福家和同業之間的差別，來自於我們是採取直營聯賣的方式，因此可以有效率的流通各店房產物件；此外誠信是公司的生命，房地產通常是大

部分的人一生中最大筆的交易，所以更要審慎並謹慎看待，若失信於顧客，在業界就無法生存，也因此幸福家的經營文化以誠信為主要理念，我們不僅設有法務部門，對於新進同仁除了專業知識的教育訓練外，更重要的是要將誠信觀念深植於他們心中。

再者，創造差異就是獨特，擁有通路就是贏家，公司跟同行不同的是自有品牌、直營聯賣、獨特稀少、難以模仿、無法取代、有價值性，其中幸福家對於消費者誠信的負責作為，就是其他同業難以模仿、取代的部分。（如：立於第三方，提供相關法律諮詢服務，居間把控買賣雙方的交易安全過程）

現在的社會詐騙案件很多，因此唯有堅守誠信價值，透過專業的服務團隊，充分地分析房地產的優劣，並藉由履約保證機制等，層層把關，才能讓顧客可以買的安心和放心。

### **【誠信、謙遜、同心協力的幸福團隊】**

問：

請問幸福家不動產的經營理念是什麼呢？

答：

幸福家的經營理念，第一個是「明辨是非，營造

說真話的環境」房仲業的服務內容是將賣方委託價格和買方斡旋之間產生的差距成功媒合，就必須營造說真話的環境，對於顧客及委託人不隱瞞、不欺騙這就是誠信原則；第二個是「堅守誠信，說到做到」，對顧客的承諾，必須確實履行、說到做到；第三個是「隨時檢驗，持續改善」，像我剛才提到，同仁工作中遇到問題，透過經驗分享與改善，慢慢導正做法才能使公司持續往更好的方向前進；第四個是「保持謙遜，重視團隊利益」，我不希望業務同仁以自我利益為主，買賣雙方圓滿成交才是公司最大的宗旨；第五個是「打造願景，同心協力」；第六個是「上進溝通，相互信任」；第七個是「以身作則，以禮相待」；最後則是「磨練識人眼光，建立高績效團隊」，以上都是公司的經營理念，透過這 8 點讓幸福家持續進化。

### **【同理心的服務，讓顧客放心的專業房仲】**

問：

剛才您提到 8 個方式建立公司品牌信任度，也分享了很多公司的運作模式，接下來想請您談談是如何做到說真話的環境？又常見新聞報導民眾遭受房仲欺騙買到漏水屋、兇宅等事件，如此要怎

麼使顧客信任幸福家不動產呢？

答：

首先我們會以專業出發，包括了公司的品牌塑造、業務同仁的形象以及專業度。我常告訴同仁，與顧客接洽，必須設身處地的為對方考量，這也就是「換位思考」，設想你自己是這位買方，希望能得到什麼樣的服務，如此就能體會應該如何服務對方。專業度則從員工的儀態、談吐、相關的專業素養中訓練展現，而給顧客的承諾不應該是以盈利或是成交為目的，而是以專業、用心地去著想，贏得顧客的信任和口碑，這才是企業長久的經營之道。

此外，幸福家非常重視交易安全性，2013年我們成立法務部門，聘請法務人員審閱契約，同時也替消費者把關，適才您提及的凶宅或是嫌惡設施，幸福家設有相關表單讓顧客勾選，最後再去現況查證，透過訪查鄰居、大樓管理員、周遭住戶等雙重保障，讓消費者安心；至於房屋漏水的部分，則有漏水訪談表，假設顧客入住半年內發生漏水的情形，幸福家提供委託人享有保固機制；另外我們也設有鑑屋單位，到現場瞭解房屋狀況，不隱瞞房屋的缺點，做成房屋現況書，使消費者知道這間房子的優劣，透過公開資訊，減少買

賣過程的糾紛。

### **【關懷弱勢、投入志願服務，善盡企社會業責任】**

問：

貴公司網站多次提及企業社會責任，是否能請您分享何謂企業社會責任？幸福家又是如何執行的呢？

答：

幸福家除了推廣社會責任外，更進一步往前推動「企業社會志工」，例如，我們認為臺南最寶貴的資產之一就是海灘，所以幸福家在每年的11月都會挑1天規畫淨灘活動，把這件事當成企業志工的例行工作；另外，公司也贊助全國大專院校舉辦活動、參與環保議題並在門市設立塑膠瓶回收機台、響應華山基金會關懷獨居長者的活動、年底時則會捐贈年菜給弱勢民眾、家庭等，這些活動都是幸福家為了這個社會付出的心力。

### **【不只付出企業社會責任，更要推廣到讓每個員工都能自發性地傳遞溫暖，體現善的循環】**

問：

請問您認為企業營利與社會責任二者該如何權衡呢？又公司付出社會責任後帶來什麼樣的影響呢



？未來貴公司還有什麼計畫和方向嗎？

答：並行。

幸福家曾經贊助崑山科技大學的辯論論壇，討論主題是有關企業究竟是要先重營利，還是先盡社會責任的主題。我從這次的辯論瞭解到二者其實是可以並行的，企業營利賺錢，賺了錢後回饋社會，在回饋的過程中，又賺錢了。

幸福家推動社會責任及社會志工，希望因此能從中發揮影響力，使社會一同朝更好的方向發展，也因為如此，每年的志工活動成為了公司的常態事項，公司同仁可以帶著家人、孩子一起參與，我也讓我的孩子參與，讓孩子看到社會需要關懷的角落，學習知足感恩；此外也紀錄活動過程並製成感人的影片，讓同仁對於這樣的付出更有成就感。

在實踐企業社會責任時，新聞媒體的報導，加上同仁樂於分享，讓幸福家獲得了許多市民的肯定，這也是在臺南創立品牌能夠成功的原因，因此我們很感謝臺南市民，實踐企業責任的過程中，同時也是在回饋市民，相對的市民也會回饋給幸福家，這就是一種善的循環。

除了出錢出力外，我其實也不斷思考如何發揮影響力，並將其擴及社會大眾，讓社會充滿溫暖的

力量，除了由公司帶領員工幫助弱勢與參與志工活動外，也希望員工能自發地帶領家人一同參與，假如能推廣到每個家庭裡，發揮的力量就會很大，因為單靠政府的力量有限，所以必須要集結大眾的力量。

### 【堅強不放棄的韌性，換來成功的果實】

問：

請問您的創業過程中有沒有發生印象深刻的事情呢？從創業艱辛一路走來到現在的成功，是否能再與我們多多分享您的心得或感受呢？

答：

2004年某天父親在深夜打電話通知我去醫院，我嚇了一大跳，到醫院後，父親說哥哥因為負債病倒，所以家裡已無剩餘積蓄，如要創業只能靠自己。過了沒多久，母親拿著50萬支持我創業，其實我很擔心創業基金很快耗盡，所以工作上拼命投入，每天穿著制服，睡在空餘新成屋，蚊子還很多，但越在這樣困苦的環境下，卻造就了我的韌性，創造出我的成績，也慢慢體認到自己適合這個產業，其實在景氣很差時，我也有過要退出的念頭，但慶幸雖然家庭無法給予我太多，反而讓我更有戰鬥力，還好沒有輕言放棄，否則我也

無法創立幸福家，因此，我相信辛苦過後會讓力量更強大。

在創業過程中，必然會遇到很多困難與挫折，我體認到成功和失敗間只有一線之隔，成功與否就看你有沒有放棄，所以一定要給自己更多的信心，設定了目標就要全力以赴，堅持下去很重要，如果遇到了困難，就要想辦法去檢討改善。

### **【必須長久且有責任地對社會作出貢獻】**

問：

您實踐了企業社會責任，對於其他企業或公司又有什麼建議呢？

答：

企業社會責任這部分其實我們也都一直在學習，不過我認為可以先給予員工基礎概念，讓員工有責任參與周遭的社會活動，一開始推廣時總會懷疑花費這些時間及成本，到底值不值得？雖然這些付出並不會立刻反映到營運績效上，但長久來看，當公司建立起商譽及信譽，後來得到的回饋會更大，因此我覺得企業社會責任並不是短期目標，而是要將這個目標放得更遠大，並置於行事曆中定期地去執行。

### **【遵循幸福家企業倫理守則，落實誠信價值】**

問：

您提到面對客戶，誠信是非常重要的，針對員工的誠信教育及管理方面，您能談談貴公司有什麼具體的作法或案例嗎？

答：

誠信價值這部分，幸福家是以員工、顧客、同業、社會等 4 個方面去進行的，「幸福家的企業倫理包含公司文化、經營理念、道德理想及誠信，我們與員工、顧客、政府、社區、社會大眾為責任利益關係，幸福家建立倫理法則如同公司規章，通過一系列的獎勵、懲戒加以強化，並對破壞公司倫理規範的行為予以教育，必須讓員工明白，組織中決不容許違反倫理的行為」。員工的倫理誠信教育假如推廣的好，顧客就願意委託讓我們服務，如此，公司的營銷就會提升，才有能力去作出社會貢獻，公司形象又再提升，不斷地循環，就能一直往好的方向走。

## 【結語】

堅持走過創業的艱辛，明白誠信價值是品牌的基石，重視員工倫理誠信教育與專業訓練，滿足顧客各項需求的全方位服務，更是事業成功的要領。在公司獲利的同時並從自身做起，不吝於付出企業社會責任，也帶領著每位員工自動自發的為社會服務或貢獻，幸福家不動產團隊真切地傳遞了人性的善良與溫暖！