

The Customer Service System for Real Estates Broker Industry

周兒坤、楊明璧；邴傑民

E-mail: 8809509@mail.dyu.edu.tw

ABSTRACT

Real Estates Brokering is either a new or an old business. The object it deals with is not tangible, it is the service that it provides for both sides of the seal estate transactions. In this study, we try to analyze the existent situation of 「customer service system」 of real estates brokering from both practical and academic print of view. In addition, we try developing a standard for developing a new customer service system is developed that both the duty and authority of the system are identified. The main contributions are: 1. Repositioning the customer service system. Most of the current customer service systems are reactive system that they are not able to improve the quality of customer service. The system we suggested in this study is an active system. Because of its active role that it is able to prevent or seduce customer complaints in advance. 2. Determining the scope of the customer service system. Traditionally, customer service system is restrained to a scope that it can only function as after-sell service. However, it is ever more important to understand what the customers really need during the transaction process. Thus, the scope of customer service system should extend from traditional after -sell service to recluse main body of the transaction that is to inculcate developing, selling, and allograph.

Keywords : 房屋仲介業；客戶服務系統

Table of Contents

第一章 緒論	1
第一節 研究背景與動機	1
第二節 研究目的	3
第三節 研究範圍與對象	7
第四節 研究步驟	9
第五節 問卷與訪談設計	11
第六節 研究方法	12
第七節 研究限制	15
本章註解	16
第二章 文獻探討	17
第一節 房屋仲介業的定義	17
第二節 房屋仲介業的歷史	19
第三節 房屋仲介業經營體系	23
第四節 服務品質	26
第五節 房屋仲介業客戶服務	32
本章註解	39
第三章 房屋仲介業客戶服務系統之概念性架構	40
第一節 客戶服務系統現況與訪談資料	40
第二節 觀念性基礎架構	52
第三節 研究構面說明	53
第四章 客戶服務系統之建立	57
第一節 開發系統與銷售系統	57
第二節 代書系統	66
第三節 輔助系統	69
參考文獻	74
第五章 客戶服務支援系統	75
第一節 房屋仲介業的產業特性	76
第二節 教育訓練	80
第三節 員工激勵	87
本章註解	90
第六章 研究結論與建議	91
第一節 對於業界的建議	91
第二節 後續研究建議	99
參考文獻	100
附件：訪談問卷.....	104

REFERENCES

- 一、中文文獻 1.太平洋房屋，太平洋房屋客戶服務系統標準化手冊，1997 2.不動產市場雜誌，1998不動產相關產業分析，1998 3.中村卯一郎著，謝文龍譯，抱怨處理，遠流出版，1998 4.住商不動產，交易流程說明書，1997 5.住商不動產企劃室，成屋市場開發與經營研究，民82 6.呂憲桐，房屋仲介服務品質之實證研究，政治大學企業管理研究所出版碩士論文，民79 7.李雅雯，服務品質與消費者行為相關性之研究，大葉大學事業經營研究所出版碩士論文，民87 8.邱惟明，顧客滿意、顧客不滿意與顧客轉移態度之研究，大葉大學事業經營研究所出版碩士論文，民85 9.信義房屋、觀點市場研究顧問公司，房屋仲介形象定位研究報告，民84 10.信義房屋，房屋仲介服務手冊，民85 11.陳昭同，消費者購後不滿意反應類型之研究，東海大學食品科學研究所出版碩士論文，民82 12.運籌廣告，太平洋房屋如何重回第一的寶座，民86 13.運籌廣告，太平洋房屋如何重回第一的寶座，民87 14.張金鶚，房地產交易制度之研究 仲介制度之探討，內政部營建署委託政治大學地政學系研究，民78 15.翰軒出版社，房屋仲介公司對客戶權益應有之保障服務研究，民84 16.衛南陽，顧客滿意學，牛頓出版社，民85 17.闕河士，消費者抱怨行為及其影響因素，政治大學企業管理研究所出版碩士論文，民80 18.蘇學恭，品質，有五種定義，生產力中心，民78