

全球頂尖房地產經紀人的空頭市場賺錢術

台灣《商業週刊》在第1080期發表李怡怡的文章，介紹全球頂尖房地產經紀人的賺錢術。文章說，成交的契據很簡單，就是你贏、我贏，但是「客戶」一定要先贏。美國次貸風暴衝擊房地產市場，全球隨之打噴嚏。根據《世界經濟展望》報告，今年全球經濟成長率，從4.1%降到3.7%，各房市場都陷入前所未有的黑暗期，而危機，就是機會。

房市總是起起落落，但是，仍有人可以兩天賣出一間房子；有人用幾周時間創造成功率達95%的銷售佳績；甚至利用危機入市，一年做出9億美金的生意。2008年全球最大的頂尖房地產經紀人，來自美國、中國、日本、韓國、新加坡、澳門、台灣等地。7月28日吉隆坡北一場世界級的房地產界武林盛會登場。由全球最大、擁有130萬會員的全美房地產經紀人協會(National Association of Realtors)，與全球最大的商用不動產社群CCIM等所共同推薦的十位頂尖經紀人中，《商業週刊》特別專訪了其中三位。瞭解這些世界級高手，對抗抗氣銷售心法究竟為何？

每兩天就賣出一間房子 朱泳強：在別人撤退時，慢火細煎

房地產，每48個小時成交一筆，扣除正常睡眠時間，等於32個小時內要完成交易，誰能創造這樣的紀錄？

房地產中介，並不是一個關於房子的生意。事實上，這是一個關於「人」的生意。他是新加坡頂尖房地產經紀人，也是2008年全球十大頂尖房地產經紀人之一的朱泳強(Marcus Chu)。他最為人稱道的是，1977年亞洲金融風暴、房地產崩盤時，靠著危機入市。在別的地產中介因為悲觀退出、市場出現空窗時，深耕人脈，做出超過新台幣1000萬元的業績，逆勢成為銷售新主人。

三年後，2008年，他更進出新加坡地產界驚人的戰績，每兩天成交一筆的紀錄，擊敗全球近30國、超過四萬名經紀人，贏得全球排名第二大地產品牌連貫銀行第一易安(ERA)全球最高銷售獎。那一年，他做出了超過新台幣一百萬元(約合66萬美元)的佣金。

同樣的危機又發生在美國次貸風暴席捲全球時。今年新加坡房地產市場出現價格與需求疲弱現象。但今年第一季，朱泳強領軍的部門業績，居然較去年同期成長10%。

好的房地產經紀人，應該趁著市場疲弱，別人放棄銷售時，主動建立客戶關係，而不是等客戶來找你。「多頭市場，銷售靠貪婪人性；空頭市場，銷售就靠人際關係創造信任。」他說。

朱泳強現任易安而安不動產新加坡資深副總經理，令人意外的是，兩天成交總是一筆交易的秘訣，並不是速度，而是慢火細煎的人際關係。

心法一：永不止息的電話攻勢 將客戶分三群，即時提醒你的存在

12年前，朱泳強剛入行時，這個30歲的小夥子，為了打開人際網絡，選擇最笨的做法，就是準備一袋20分的零錢袋，不管風雨烈日，站在公共電話前打電話，而且

一打就是幾個小時。他主攻的是新加坡中高價位住宅市場，單價不如商用不動產，但靠著電話攻勢，讓他在12年之中，賣出總價超過新台幣3億元(約合新台幣67億元)的房子，成為頂尖房地產經紀人。

即便現在，他還是一樣每天打電話。朱泳強將客戶分成三群，第一群是「粉絲(Fans)」，這些富有財富的VIP客戶很信任他，逢人需要房地產服務就推薦他。對於這群死忠客戶，「我對待他們就像對待女朋友一樣。」除了三不五時聯絡外，他總不忘創造驚喜，送生日禮物、一起打高爾夫球，就是朋友。

第二群則是他在手進行中案件的客戶。「銷售最重要的就是能見面，客戶沒聽到你的聲音，就不存在他們的記憶裡。」他說。分享市場資訊的理由，「就像你為什麼要去餐廳吃飯，而不是在家裡自己煮的理由一樣。」一旦客戶有了投資意向，馬上就會想到你，而不是別人。

第三群則是不管怎麼聯絡，從不回應的人。這群最容易放棄，但朱泳強卻不放棄，「即使他們不回應，你也要打電話，讓他們記得你存在。」

永不停止的攻勢，不讓任何人有機會，讓他在入行的第四年，就做出一年超過一百八十件成功交易的成績。而歸納出頂尖經紀人成功的經驗，他說很簡單，就是「你贏、我贏，但是「你(客戶)」一定要先贏。」

心法二：設身處地的感動行銷 學區區房產，先幫忙分析孩子成績

客戶要先贏，才能滿足客戶的需求，就不能只是做生意，而是要懂得處理人的問題。

多年前，他曾遇到一對因為離婚而賣房子的怨偶，多次談話都不成功。錢經波折，他終於談到，問題根本不在交易價格。透過悉談，才發現那位太太不想賣房子，只因「這個婚讓我不快樂。」

發現她的想法之後，朱泳強只問她，「妳如此不快樂，為什麼不離婚呢？」為她提供了一個新的開始。「她無言以對，最後終於決定賣掉房子。」

在房地產界12年，他看到大多房子買賣交易，背後其實就是人生的悲歡離合，所以他認為，銷售的關鍵是人，而不是房子本身。

銷售，更要靠口碑行銷。在新加坡，很多父母買房子，是為了替孩子找到好學校入學，在他手上，這樣的客戶，來自緬甸、馬來西亞、印尼，甚至日本與韓國。

奇怪的是，明明上門的生意，第一時間卻絕不拿出準備銷售的物件，急著說明區位或價格。「我會一一解釋，孩子的成績申請什麼樣的學校比較可能獲得入學許可。」他說。

看似浪費時間，更可能錯過第一成交時機，但是卻產生容易放效果。「一筆客戶滿意的好交易，會帶來後面一串的好交易。」他說。

他養關係養到什麼程度？以一位緬甸客戶為例，還沒有面對今年生意，他居然先贈與(緬甸在今年五月發生的風災)。「先建立關係，不馬上談生意。」有了關係，自然風雨烈日，站在他家門口，他經常一天工作超

過20個小時。一天，他在吃路邊攤時，用手帕擦臉上的汗，卻不小心擦了一臉的鼻血。像所有頂尖業務員，朱泳強是標準的拼命三郎。他算過業務員一年可以工作的時間，扣除吃飯、睡覺、應酬，實際上只有兩個月可以工作。

頂尖地產經紀人的心法很簡單，「頂尖銷售員，和一般的業務員區別只有三個原則：第一是每天耕耘；第二與第三，跟第一部一樣。」他說，「現在努力經營的人，會在下一波房地產多頭再現時豐收。」人脈高手成交的契據很簡單，就是你贏、我贏，但是「你(客戶)」一定要先贏。

用交易理論創造95%成交率 更易賺錢：向客戶說不，比說好更易賺錢

說不，比說好，更容易讓你賺錢。這是連續四年獲選美國《休士頓經濟週刊》(Huston Business Journal)最佳房地產經紀人唐·史侯漢(Don Stringham)的銷售心法。

他主攻市價在50萬美元到300萬美元的住宅房地產。這種物件在美國交易的佣金僅6%，一筆交易從開始談到成交，往往耗時三到五個月，比不位於紐約市等大都市的商用房地產交易，一年只要成交一筆，就有百萬美元以上收入。

師承「賽馬理論」大師奈勒托夫(Barry Nalebuff)的史侯漢，是耶魯大學的管理碩士。將賽馬理論運用在在房產銷售上，一方抬價，一方殺價，就像一場賽馬，看最終是誰先找到買賣雙方共同的期望價值。

說不！一度喝西北風的新手，如今年佣金達4500萬元

這樣的市場特性，取決表現優劣的是案件成功機率。有趣的是，史侯漢相信，提高交易成功機率的契據，並不是說「好(Yes)！」而是說「不(No)！」

他初入行時，因為不懂得說「不！」犯了新手說「好好好！」的毛病，曾經十個月拿不到一個案子，沒有佣金收入，只能喝西北風。

為什麼說「不」，才好拿下案子？關鍵在顧客心理。買方總是希望買到最高價格；相對的，買方總是希望付出最低價格。此時中介的角色很微妙，「當你(指中間人)說「不」的時候，買賣雙方因為彼此破局，反而可以創造談判空間，進而拉近買賣雙方期望，避免交易不能成局的損失。」他表示。

雙方的交會點是變動的市場價格，而中介的角色就是創造這個交會點。

在十位全球頂尖經紀人之中，來自美國的史侯漢在房地產經紀的資歷最淺，但他入行六年來，經手的房地產交易市值超過10億美元(約合新台幣300億元)。

光是去年，史侯漢的佣金收入就超過150萬美元(約合新台幣4500萬元)；而在美國，房地產經紀人的平均收入約為5萬美元，只有不到1%的人可以賺到超過20萬美元，史侯漢的成績竟然是他們的七到三十倍不等。

難怪，他所在市場的當地媒體，美國《休士頓經濟週刊》自二〇〇四年就把他選為最佳房地產「強悍」經紀人，指他做銷售像是棒球賽中的強打，是當地房地產交

易的好手。史侯漢沒有說話的表情笑咪咪的，絲毫沒說口，儘管有名校耶魯大學管理碩士的學歷，卻沒有菁英知識分子典型的銳利。可是，談到「交易」，他的作風卻透著強勢。

說不！能探詢出買賣雙方意願，避免交易不能成局的損失。幾個月前，他與部屬一起去談一筆交易，結果市價約100萬美元的物件，買方要買130萬元，史侯漢馬上說，「不！」他的同事非常失望，認為應該先接案子才對你。

「新手經常認為，說好是為了滿足案主的需求，其實不然。」他表示。其實，說「不」也可以探詢出買賣雙方的意願。許多賣方在出價時，如果沒有真正想要交易，他只是拿著這個價，去與其他的仲介說。看他聽到「不！」的反應，大概就可以判斷交易未來成功的機率，與需要多的談判時間。

史侯漢經常以賽馬理論做為分析案件成功機率的工具。他表示，如果套用「賽馬理論」，出價不合理的賣方，如果不改變意願，買賣就不會成交，但自己也不必浪費時間。只有當買賣方的意願有撮合空間時，才投入精神的必要。

在耶魯大學就讀時，解出不同的賽馬局是史侯漢在MBA的功課之一。說不！反而增加客戶對你的信任。上半年在空頭中逆勢成長8%。房地產交易是一個必須花費數月的過程，很像另一位「賽馬理論」大師謝林(Thomas C. Schelling)在「談判理論」中，討論在談判中如何建立「可信的承諾」。

「有時你說了「不」，表面上看起來是失去客戶，事實上卻可能是信賴關係的開始。」史侯漢表示。

他舉例，有一名他的客戶，原本該好要買一價值百萬美金的房地產，但在簽約之前，他無論如何就覺得不安。史侯漢並沒有為了賺佣金而去說謊，這個物件的好處是什麼，反而跟他說，「儘管你可能失去訂金，但最好不要因為這筆交易而讓你睡不著覺。」

表面上看起來，史侯漢在最後一筆後失去了數萬美金的佣金，但後來這位客戶在一個半月後又來找他，成功完成另外一筆交易。因為勇於說「不！」當一般美國房地產經紀，交易成功機率只有60%時，史侯漢手上的案件，成功

率幾乎到達九十五%。依據住士頓房地產經紀協會(HAR)的報導，次貸風暴發生以來，德州當地的房地產，依舊售價高，整體銷售下降了11%到20%不等。在市場如此困難的情況下，史侯漢領軍的部門所完成的交易金額，今年上半年還較去年同期出現了8%的成長。

「事實上，我現在說「不」的次數，還較不景氣之前來得多多了。」史侯漢說，他在房市多頭時，大約只對20%的案子說不；次貸風暴之後，他對30%到40%的案子說不。

「說到底，買賣其實最重要的，並不是房子的價格，或是本身的條件，而是管理期望。」史侯漢說。這時再加上專業知識，以及所有頂尖經紀人都有的勤奮不懈，你自己本身才可能成為賽馬贏家。談判高手賣方抬價、買方殺價時，懂說「不」的房地產經紀人，更容易創造出談判空間。

別人四年賣不掉的地半年搞定 馬宛貞：一個案子有100個問題，照樣解決

馬宛貞(Camela Ma)，美國地產銷售女王。2007年，在美國次貸風暴襲擊時，她仍然帶著7大團隊，負責操盤的不動產市值超過10億美元，逾新台幣300億元。平均算下來，團隊每一個人為客戶操作將近1.5億美元，也就是新台幣44億元的不動產價值。

這位銷售女王，生意跨越三大洲，北美、亞洲，甚至非洲。各大洲都是頂尖名流，她的客戶涵蓋洛杉磯地產最大銀行，也不乏來自世界各地的有錢家族，為什麼大家口耳相傳都找上她？

危機生存學一：不辭麻煩的解決問題

危機時，該買什麼？該賣什麼？不管眼不昏氣，馬宛貞一貫的心法很簡單，那就是趕快找客戶解決問題。「我做投資分析比金融機構還要謹慎保守，她一語道出客戶持續找上門，一做就是20幾年生意的關鍵。」

解決問題，說不不怕麻煩。兩年前，她的一個信託基金客戶手上有1塊位於洛杉磯、10英畝的工業用地，找了全國性的地產銷售公司來賣，因為土地一半在都市，一半在郊區，適用法規複雜，加上土

地所有權人高達48個，甚至還有一口找不到擁有者的井。賣了4年還賣不出去的地，轉到她的手上，她只花了6個月的時間，搞定、售出。

最後，這家信託基金的土地資產從垃圾變黃金，土地的潛在價值提升了82%，所有權人的潛在收入也因此大增五倍。

這個案子裡面，要挑戰的問題清單高達一百個項目，而且每一項裡面還有「子題」，她帶著團隊逐一擊破，從財務項的收入、花費預估，建築物的抽風維修、租金、空置率、甚至連士環分析都要做。

萊恩(Sherry Ryan)就說，這是她工作30年來看過最大的一次挑戰，馬宛貞不但搞定，運用美國當地稅法中的同類資產交換規則，運用地利工業用地，為客戶換到一棵比佛利山莊建物。

危機生存學二：做好功課，趁低出場

危機，往往就是她建議進場的時機。次貸風暴是馬宛貞經營的第三次房地產不景氣，但是，她每次都存活下來，沒被衰退洪流吞沒。她地產的生存心法就是，「事前做好功課，趁低買進，逢高賣出。」

1970年代，馬宛貞就開始做房地產買賣。1989年到1990年之間，美國加州房地產開始泡沫化，持續了五年，房市疲軟，卻是馬宛貞的事業高峯期，她認為，「無論景氣處於哪個階段，客戶還是需要美國。」

美國今年第一季商用不動產交易總額比去年減少了將近七成，只有480億美元(約合新台幣14600億元)，無論是辦公室、或商場都是大幅下滑。這個情況看在馬宛貞的眼中，卻是10年來難得的解決危機機會。

她笑說這次她可等了15年，終於等到美元弱勢，高漲的房價終於要下來了。她說，「現在是買家市場，不棘手上有錢的投資者，等待時機進場。」

危機入市的法則，她認為，就是選擇不動產的投資，可以在手上停個三、四年，等市場真正好起來，再脫手。解題高手不管景氣好不好，客戶還是需要服務，能逐一擊破難題的就會成功。

作者：李郁恬
源自：台灣《商業週刊》

★穩賺不賠★ 如何投資美國房地產

如今房價慘跌，而出租公寓卻逆勢上揚，為什麼？因為在美國自用住房與收租地產是兩種不同的投資市場！

如何在此市場低迷之時，購買出租公寓，購物商場或辦公大樓，而穩賺不賠，如何在美國搞土地開發，而大賺其錢！

林亞伯

請洽具有23年經驗的地產投資顧問 林亞伯 626-277-7168

ETrace International

提供了3D動畫的服務，如虛擬旅遊、FLASH、插圖及互動虛擬旅遊。我們的目標是要為我們的客戶提供一個靈活的，創造性的，把未來的項目型成與現實最接近的圖像的可能性。我們的首要任務，是為我們的客戶提供最經濟實惠的定價，具備全球競爭力。我們獨特的設計是針對客戶的需要和預算，訂做其3D動畫服務。我們用國內和國際的技術結合，可確保我們的客戶最可靠的完工時間和效率。我們期待著與你合作！

Tel: 626-529-5804 Fax: 626-529-5804
Cell: 909-762-0143 www.etraceinternational.com

Email: admin@etraceintl.com or etrace.info@gmail.com
308 E. San Bernardino Rd., Covina, CA 91723

25年專業經驗 專業、誠信、負責 倉庫租售

電話: (626) 252-4248
David Lin (林) 傳真: (626) 285-8081

802 E Mission Rd., San Gabriel, CA 91776