

康桥模式解读

特别报道



贴心康桥 “太平”服务“微”到家



康桥为中原首家金钥匙物业联盟企业

读懂客户 做业主理想生活的实践者

康桥志在做中原最受尊敬的地产企业,因此,始终将追求建筑和社区的人性化放在首位,而尊重客户,通过与客户的沟通和互动,不断创造并提高客户价值,更是其“实现以客户为中心向以客户为中心跨越”的有效途径。满足主流客户的主流价值观,用超越客户期望的产品与服务赢得市场溢价。

康桥地产旗下的河南太平世家物业服务有限公司,是具有国家物业管理一级资质的企业。自成立以来,将“成为卓越物业服务的创造者”作为企业发展的愿景,提出了“筑家,更筑心生活”的核心价值观及“源于星级,持续满意”的企业理念,采用先进的科学技术和管理方法不断提高工作效率和服务质量,并于2010年12月8日顺利通过了ISO9001质量管理体系认证。

太平世家物业始终坚持以客户价值为经营底线,以客户满意为工作结果。

无论是溪山御府大门口岗亭的雨伞架所提供的一点关怀一点方便,还是雨夜守护在未关窗户的汽车旁看管车内物品所带来的感动,无论是结婚、生子、生日等特殊日子送上的

一份惊喜,还是日常生活里水管、马桶、电灯等一切用品的及时维修,无论是下班之后帮业主照看孩子,还是水压调试时送到31楼的一桶水,总而言之,太平世家的物业工作人员用实际行动打造着康桥的服务梦工厂,并用百倍的热情和耐心证明了一点:时刻保持服务状态是太平世家物业人的本能。

读懂客户内心情感发出的声音,满足客户内心深层次需求,让客户拥有幸福生活的体验,这样才能与客户一起携手共建幸福家园。这是一生的陪伴,更是一生的承诺。

康桥给业主提供的不仅是生活的载体(房子),更是一种内心幸福的生活方式和体验。

让业主在舒适居住的同时,也让他们在其中寻找到生活的意义。

康桥要用心读懂客户,做业主理想生活的实践者。

康桥地产以良好的产品品质,贴心的物业服务,丰富多彩的社区文化活动,赢得了60000余位业主广泛赞誉和高度认可,67%的老客户转介绍成交率(2013年),在中原地产界名列前茅。

良好的产品品质,贴心的物业服务,丰富多彩的社区文化活动,让康桥赢得了60000余位业主广泛赞誉和高度认可,67%的老客户转介绍成交率,在中原地产界名列前茅。

康桥把“品质筑家,相伴一生”作为企业的使命,就是要以品质产品筑就品质之家,让物质的建筑赋予精神的追求,彰显家庭的生活品味;以品质服务引领品质生活,用心建设温暖的家,用心创造生活的美。

为了实现这一目标,康桥建立了客户投诉管理与客户需求研究并行的客户满意度指标体系、服务标准体系、服务品质稽核体系、会员增值服务体系等四大体系为核心内容的服务价值链,增强物业服务竞争力,并成为中原首家金钥匙物业联盟企业。 郑州晚报记者 苏瑜

创新服务 给业主家人一样的守护

2014年8月14日,康桥地产微房产2.0启动发布会落下帷幕,此次发布会的成功举办,标志着一个新的房产时代来临,如果说微房产2.0是网络技术上的又一次创新,那么康桥与微房产2.0的珠联璧合可谓是地产界的一次革命,预示着一个历史新篇即将掀开。

纵观当今地产行业,已经从当初单纯的拼样式、拼面积逐渐演变为拼质量、拼理念、拼服务,康桥地产秉承“品质筑家,相伴一生”的品牌理念,全心全意打造高质量的宜居住宅,像家人一样守护您的舒适生活。康桥坚信,想要打造最好的房子,不仅要埋头苦干,还要学会交流,只有通过交流才能体会业主的真实想法,真正做到感同身受,基于这种理念,康桥特推出微房产2.0系统,目前共有八大板块方面内容服务于康粉。

“康桥项目”板块里,从细节处见成就,系统新加入微楼书功能,通过对康桥旗下各个项目的介绍,使您对每个项目的风格有一个整体把控,同时对集团也有更

深层的了解,同时客户可以针对想了解的房源直接和项目置业顾问建立直接联系,如果你想去现场,可以通过导航系统直接驾车过去,真正实现和客户的无缝对接。

“康桥客服”板块里,康桥承诺竭诚为客户提供服务,公布了集团详尽的联系方式,客户可以通过平台直接反馈问题和咨询服务,康桥的客服人员会第一时间接受,并进入客户问题处理平台,同时也可以通过平台直接免费拨打客户服务热线960086,第一时间为客户答疑解惑。

“便民服务站”板块里,为客户提供各种人性化的实用小工具,包含天气、快速查询、订票、听歌等生活热点。

以上信息可以看出,该平台涵盖了康桥所有的信息和独家提供的便民小工具,康粉们可以通过该平台及时了解集团的最新动态,时刻与集团保持密切联系,这在中原地产行业是绝无仅有的,足以看出康桥集团为了打造中原顶级地产所作出的努力和一心为业主的赤诚之心。

亲情互动 让客户拥有幸福生活的体验

康桥集团依靠先于时代的犀利眼光,看到了微房产2.0的种种优势,不惜投入人力物力,全力打造属于集团自己的微房产2.0公众主页,以全新科技领衔中原。除此之外,康桥在微房产的脚步时刻保持着前行的步伐,在与客户互动方面,也走在了行业前列。

早在2007年6月,康桥力邀著名经济学家郎咸平教授就“企业战略突围”作专题报告回馈业主,之后,康桥先后邀请夏保罗、周弘、卢勤、水皮、王立群、张宇、钱逊、钱文忠、罗大伦、宋鸿兵等财经、教育、文学界专家学者,就投资理财、家庭教育、国学文化等主题和中原各界精英人士进行了深度交流。从此,康桥开始了一系列以“健康、财富、人文”为宗旨的公益论坛活动。目前,已成功举办40多期的“康桥论坛”,已成为中原地区和“大河财富论坛”、“商报大讲堂”等齐名的高端交流平台和精英阶层知产盛宴。

2013年11月15日,康桥首届粉丝节强势来袭,并通过官方微信和微博平台发布。通过微信分享排名的方式,短短两

周,微博活动浏览量超过3.6万次,微信活动点击次数近4664次。12月8日,粉丝节圆满落幕,土豪金花落各家。

目前康桥地产已经举办了三届以服务粉丝为主题的康桥粉丝节,开创了全国地产界的先河。据康桥地产品牌客户关系部负责人介绍,在今后的微房产运营方面除了在已有的模块上不断完善之外,同时在康桥论坛、康桥微电台、相关兴趣爱好群的建立方面也加快研发的步伐。

2013年是电商飞速发展的一年,传统行业如何电商化却一直缺乏成功案例。在4C战略的引导下,康桥地产拉起行业电商的大旗,努力打造河南电商氛围,让更多的行业加入进来一起讨论未来电商的发展。从2013年10月17日至今,已成功举办5期电商沙龙,逾400人参与其中,并形成圈层,逐渐树立起品牌效应。

互联网跨入2.0时代,标志着网络进入以人为本的全新世界,相信通过微房产2.0的应用,康桥能与更多的置业者通过亲情互动的方式携手,共同谱写“品质筑家,相伴一生”的新篇章!