

# 獅子山下的代理故事

抗擊 新冠肺炎

逆境自強

疫情下各行各業均艱難度日，香港樓市亦不能倖免，2月及3月市場更跌至不足4,000宗成交註冊，對比去年平均每個月8,000宗的水平，大跌一半。本來就僧多粥少的競爭環境，疫情下變得更加惡劣，天天被業主拒聽電話，每天看人流冷清的街道，地產代理的心理質素是勝負的決定因素，有些人會因此打退堂鼓，但亦有人越挫越勇。香港文匯報記者訪問了三位在疫情下不懈努力的地產代理，分享他們逆境自強的小故事，當中有面對買家大幅還價的無奈、有想盡辦法帶客看樓，更有被業主要求極速時間內看樓以減少感染風險，其中一位代理說「每單成交都有血有汗」，或許是這段時間最好的註腳，再度印證港人遇強愈強的獅子山精神。

◆香港文匯報記者 顏倫樂



◆左起為祥益高級客戶主任徐福成、高級物業顧問楊樂生和客戶主任蘇少鴻。

## 疫下每單成交 都有血有汗

### 25歲代理：

#### 市差更勤力跟進 回暖就收成

疫情下代理行業首當其衝，最嚴峻的2月及3月份，不少業主甚至不肯開門，任憑代理如何巧舌如簧，亦難敵無米之炊的困境。徐福成（SAM，圖）回憶起當時市況，坦言是他入行7年以來最差的時候，全月只促成一宗成交。不過「疫境」並沒有將其「打沉」，接受訪問時已經是4月，樓市已見起色，他說：「疫情嚴重時好多人會變得懶散，但我會寧願盡力做足本分，做好準備功夫，市旺時客人就會自動回來找你，如果連盡力也沒有，就沒有機會來。」

外表成熟的SAM，現時任職祥益高級客戶主任，在水天圍上班，細問之下才知道他年紀輕輕，今年才25歲。

問到疫情下促成多少宗交易，他坦言今年2月屬他入行7年以來最艱難時期，過去平均每月能促成3至4宗買賣或租賃交易，但該月只促成一宗成交。他說：「該宗成交的業主是想套現換樓，也是不肯開門的，很多時候你沒有辦法，即使與業主溝通後初時同意開門，但仍可以在上門看樓前縮沙。」

#### 無樓看成交 靠做足資料收集

疫情下政府大幅收緊防疫措施，SAM表示，其時買賣雙方都明白大環境如此，所以都會體諒，最後該宗交易的買家是在沒有看樓的情況之下入市。他說：「也是講一種信任，該名買家在之前其實已透過區內其他代理看過不少單位，但疫情下不肯開門的放盤，一般來說代理是不會介紹，但就我所知該名業主其實很確定要賣，只是家中有長者，疫情下無可奈何，剛好我之拍低不少相片，知道單位有裝修，亦有介紹他去看其他單位戶型，讓他能作出比較。」

他說：「將心比心，你自己買一層樓，也期望所有東西再去做選擇，所以後來他沒看過

的樓盤，我全部都與他補看一遍。」而疫情下，該名業主在售價上亦有調低，由之前一般630萬元（港元，下同）至640萬元，調低到580萬元左右，買家最後比對不同單位的狀況後，最終決定「去馬」（成交）。

「其實買家看相去做決定有很大掙扎，因為不知道單位是否真的如照片一樣，也不知道漏水等情況，所以很多東西要做到足，當時給了他很多資料去看，亦問了單位左右的鄰居，希望讓買家覺得安心。」回想起來，他坦言2月時亦相當擔心市況，因為不知道疫情發展：「我們也只是小市民，當時大家都驚，但這也是不能避免的，只能逆來順受，不過想深一層，逃避對自己沒有幫助，不如倒轉怎樣去克服。」

#### 了解業主賣樓原因 助配對買家

「正能量」說法不是紙上談兵，SAM在生意最差的時候都沒有停下過腳步：「疫情期間我們會做很多功夫，例如與業主了解清楚他的情況，知道買賣雙方的意願，總有業主是急於出售單位，例如移民、換樓，有時想換樓業主並不介意低賣，因為低賣低買，最緊要能夠換到我心目中想看的單位。」SAM笑說：「疫情期間一直有跟開客人，最好的了，其他人不跟，就我跟。」

3月下旬疫情緩和，他的業績也重新回到之前每月3到4宗的水平。SAM從DSE畢業就進入地產代理行業，雖然今年才25歲，但已經工作了7年，舉止的成熟與年齡完全不符。訪問得知，當初入行的原因沒有「高大上」，就是想賺更多的錢，但與時下年輕人不一樣的是，他更懂得自省和感恩，也了解自己的短處。訪問期間他不只一次提到自己「嘴硬」父親的支持，一開始表面反對他入行，但卻主動去幫他找相關資料。

「這一行表面上好像很簡單，但其實很多東西要落手落腳去做，要接觸很多東西，看很多資料，單位哪個方向好哪個方向不好要很清楚，與人溝通方面也有很多技巧，如果什麼都不清楚就跟客人說，客人也會感受到你的不足，那麼下次就不會再找你了，重點是用心，7年時間我學到很多東西。」

### 領隊變代理：

#### 首季20宗成交 全靠捕捉客戶心理

疫情下代理生意慘淡，但對於楊樂生（Gary，圖）來說卻恰恰相反，首季他促成了20宗買賣或租賃成交，其中2月成績最好，可說行內奇葩，但這成績絕非天上掉下來的餡餅，而是Gary深耕細作回來，「當時10個業主有一半不肯開門」。他表示自己也曾經有挫敗感：「因為很多業主都不肯開門，但要努力去試，沒法開門，就想一沒有其他方法，能否在門口看一看室內環境，或者影片啊之類。」

Gary是一名80後，出社會工作已經多年，大半時間都從事旅遊業，曾做過15年領隊，2020年新冠疫情重挫旅遊業，他3月被迫離開舒適圈，原本以為3個月或半年疫情就會結束，於是之後的半年內，他走去做了多份兼職維持生計，好像外賣、倉務、銷售等等，但疫情的走向卻不似預期，面對無了期的等待，同年9月他毅然轉入地產代理行業，進入祥益地產屯門區發展，在另一條跑道起飛。

曾經做過領隊的經驗，對於Gary來說是一項加分因素，因為在待人處世上更能摸索到客戶的心理，也能與客人保持朋友的良好關係：「很多時候，客人口頭跟你說他的要求，但其實他們心裏可能有更多其他想法，所以與客人的關係要有點像朋友，重點是能否透過看樓的過程，去了解他心底裏實際的需要，這樣東西沒有說特別去訓練，但可能之前的工作經驗也對我有幫助。」

#### 疫情照看樓 買家入市意慾高

2021年疫情反覆，但他仍然能保持相當好的業績，月收入更曾高至6位數（港元，下同），而即使今年初的第五波疫情來勢洶湧，他依然在1至3月份內促成了20宗成交，平均一個月開單6宗。成功沒有偶然，過去工作背景的加持外，更多的是汗水付出：「2月時促成交易有一定困難的，當時10個業主只有5至6個肯開門，所以要多給一點誠

意去說服，例如多做一點防疫措施，進門前先用消毒搓手液，全身用消毒噴霧噴灑等。」

他坦言，疫情高峰時期與業主聯絡的時候也常有挫敗感，但要抱一個心態去試多啲，沒辦法看樓，就想一沒有其他方法，例如能否在門口看一看室內環境，或者拜託業主拍攝影片之類。「因為我們都有試過，業主或者不讓你入屋，但他又會開了大門給你在門口看進去，時常都有這類個案，總之要用盡辦法去試。」他說。

他記得3月中疫情較嚴重時曾促成一宗成交，業主叫價大概500萬元（港元，下同），當時他也很緊張，因為疫情高峰期間不知道買家心態，誰知客人一還價就440萬元，Gary直言心中一沉，但亦只能硬着頭皮盡力去跟業主說，而業主自然無懸念地拒絕。後來得知該名客人是一名投資者，於是他便向客人推介其他類近潛力的單位，又分析銀行估價、裝修及租值等等，最後該名投資者終於以473萬元買入另一個單位。

「其實客人自己都知道440萬元買不到該單位，只是他想試一試疫情下會否業主很急賣，有機會買到好盤。」他說，相信這亦是當時不少買家的普遍心理，亦是買賣膠着的主要原因。

#### 累積人脈 進入「收成期」

心態決定成敗。疫情下樓市成交宗數大跌，但在他眼中卻是機會處處：「疫情難做我是同意的，但想真一點，如果疫情下客人都出來看樓的話，那他一定是很有決心買的，假設我不是做這一行，我也未必走出來看樓。所以出來看樓就證明他那個需要，買的機會很大，所以就更加要跟進這類客人，這段時間我會視之為一個機會。」最近幾周疫情持續緩和，樓市也逐漸復甦，疫情期間積累的人脈開始進入「收成期」。

### 街坊代理：疫下仍放盤看樓都是實客



第五波疫情肆虐下，嚴重影響首季樓市買賣雙方的情緒，於屯門任職地產代理的蘇少鴻（Shermon，圖）記得3月疫情最高峰時，曾經有

名女買家要求兩個小時內完成看樓，還價幅度更加高到令其咋舌，業主底價500萬元（港元，下同），她一下子劈價兩成至400萬元，聽上去是「不可能任務」，一般代理可能直接略過不接，但蘇少鴻的字典裏沒有放棄，搭的士由屯門市中心看樓看到兆康，極速看完10個樓盤，終於在最後促成交易。作為公司疫情下業績最好的代理之一，接受訪問時他笑稱：「真的，每單成交都有血有汗，每一單都很轉轉迂迴。」

Shermon身形微胖，感覺和一般代理的

世故很不一樣，多了一份鄰居大叔的親切感，笑容可掬。跟他了解過後，得知他今年已近40歲，3年前才轉行到地產代理，而轉行前是一名電訊業的工程判頭，因感覺到行業沒有前景，所以雖然踏入中年也決意轉行。而入行過程也很簡單，有一次他和女兒經過家樓下一間祥益地產，看到招聘廣告就打電話去了解，之後就直接入行。

#### 屢遇業主看樓客忽然確診

居住了屯門幾十年，人脈成了其資本，剛入行就有街坊客特地去找他，口越說越好，後來更每月能促成7到8宗成交。雖然做出了成績，但過程也絕非一帆風順，最近的疫情對他來說更是一個巨大挑戰，除了不少業主不肯開門外，也時常有發生「意外」，例如有一些買家原本想出來買樓，但身邊有人確診，就需要隔離14天，還有一些業主本來也很歡迎開門，但因為家中有家人確診，單位就無法開放大概兩個星期。

不過疫情也是一個「儲客」良機。他笑

說：「業主開得門就應該有心想賣樓，變相可以篩選到，而疫情下仍出來買樓的人也是實客。」

疫情期間不少代理望天打卦，但蘇少鴻在2月及3月時候，仍然能平均每月促成7宗買賣或租賃成交，問到有何「秘訣」，他認真想了一下，笑言：「真的每一宗都有血有汗，每一單都轉轉迂迴。當時社會氛圍很差，市面一片死寂，商場沒有人流，無論買賣雙方都要突破心理關口。」

#### 爭分奪秒助換樓客低買低賣

他舉例，如果業主是想換樓，他就會去幫忙計算如何做到低買低賣，有些時候更會一條龍幫業主找之後想換樓的單位，即俗稱「連環船」，幫業主物色到單位後，將價錢傾到差不多，就去商討他原有的單位如何出售，中間有非常多功夫要做，時間亦是爭分奪秒。

而最記得在3月疫情高峰時期，當時本港確診人數一下子抽升到2萬至3萬宗，整個市場氣氛都相當擔心，而一名年約50

多歲的女士想購買單位投資，但因為身邊同事感染，雖然有心入市，但同時亦非常擔心確診，所以要求在短短兩個小時內完成看樓，之後就要回家不再出門。而一開始看樓的單位，業主底價500萬元，她卻一下子就還價兩成到400萬元，Shermon坦言當時心態是對促成交易完全沒有信心。

雖然信心全無，但他依然全力以赴，兩個小時內全程的士，由屯門市中心屋苑看到兆康屋苑，總共看了10個盤，2個小時後，該女士終於「撲鑼」入市，而買入的單位竟是一開始還價的單位，雙方議價後以470萬元成交。Shermon憶述這宗交易時，多次用到「嘩嘩臨」（倉促）來形容交易過程，可想當時情況相當緊張。

作為一名父親，問到疫情期間從事較高危的地產代理工作，如何能確保自己與家人不受感染。他表示，疫情下代理是沒有在家工作這回事，因為真的手停口停，不過自己亦會擔心，所以平日都會做足清潔，打齊疫苗，亦時常更換口罩，希望疫情快點過去。