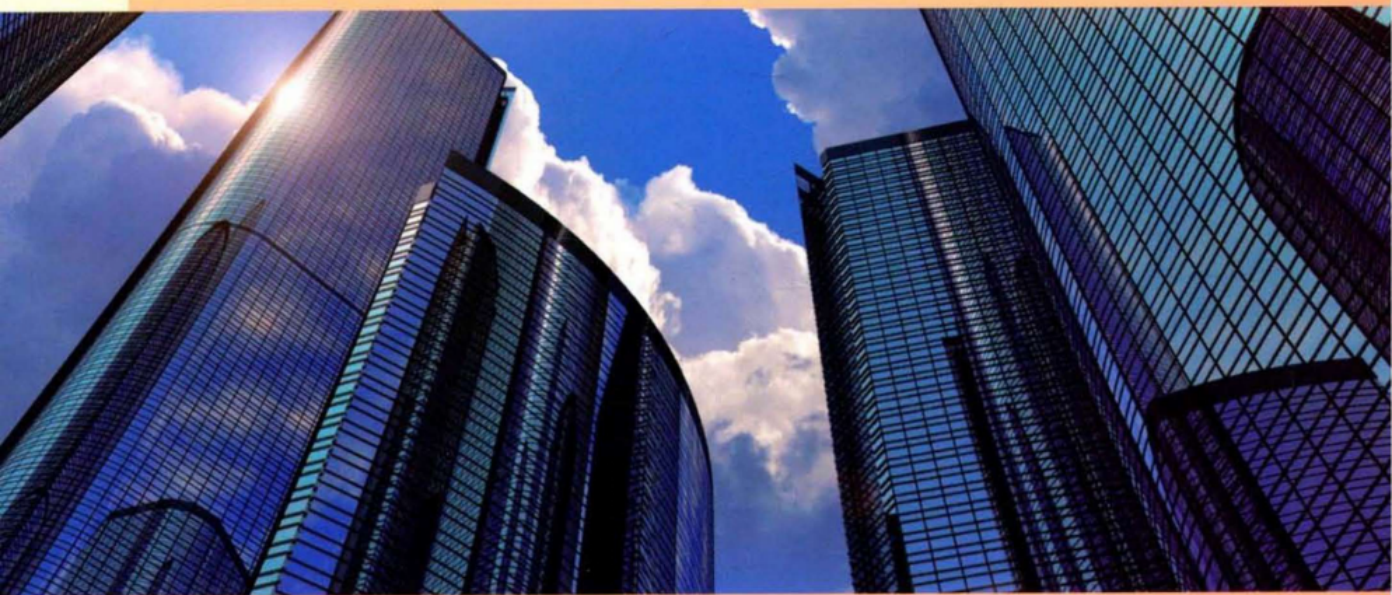


“十二五”职业教育国家规划教材
★ 中等职业学校物业管理专业教材 ★

物业 租赁与经营

主编 郭广宝



北京出版社
山东科学技术出版社

全国中等职业学校“十二五”物业管理专业国家级规划教材

物业租赁与经营

主编 郭广宝

北京出版社
山东科学技术出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

物业租赁与经营/郭广宝主编—济南: 山东科学技术出版社, 2016. 10

ISBN 978 - 7 - 5331 - 8212 - 0

I. ①物… II. ①郭… III. ①物业管理 - 租赁业务 - 中等专业学校 - 教材 ②物业管理 - 经营管理 - 中等专业学校 - 教材 IV. ①F293.33

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013) 第 091946 号

物业租赁与经营

主 编 郭广宝

主管单位: 北京出版集团有限公司

山东出版传媒股份有限公司

出 版 者: 北京出版社

山东科学技术出版社

地址: 济南市玉函路 16 号

邮编: 250002 电话: (0531) 82098088

网址: www.lkj.com.cn

电子邮件: sdkj@sdpress.com.cn

发 行 者: 山东科学技术出版社

地址: 济南市玉函路 16 号

邮编: 250002 电话: (0531) 82098071

印 刷 者: 山东金坐标印务有限公司

地址: 莱芜市嬴牟西大街 28 号

邮编: 271100 电话: (0634) 6276023

开本: 787mm × 1092mm 1/16

印张: 10

字数: 200 千

印数: 1 - 2000

版次: 2016 年 10 月第 1 版 2016 年 10 月第 1 次印刷

ISBN 978 - 7 - 5331 - 8212 - 0

定价: 23.80 元

编审委员会

主任委员 孙宝水 郭广宝

副主任委员 白宗文 邹本杰 孙 睿

委 员 （按姓氏笔画排列）

王 靖 李卫卫 李继俊 张 泠 胡蔚衡

神和进 陶 威 董淑云 景 茵 潘莉莉

编写说明

加强职业教育教材建设是提高人才培养质量的关键环节,是推进教育教学改革,提高教育教学质量,促进中职教育发展的基础性工程。如何培养满足企业需求的人才,是职业教育面临的一个突出而又紧迫的问题。目前,中职教材普遍存在理论偏重、偏难、操作与实际脱节等弊端,突出的是以“知识为本位”而不是以“能力为本位”的理念,与就业市场对中职毕业生的要求相左。

为进一步贯彻落实全国工作会议精神、《国务院关于加快发展现代职业教育的决定》(国发〔2014〕19号)、《现代职业教育体系建设规划(2014—2020年)》(教发〔2014〕6号),北京出版社联合山东科学技术出版社结合物业管理专业各中职学校发展现状及企业对人才的需求,在市场调研和专家论证的基础上,打造了反映产业和科技发展水平、符合职业教育规律和技能人才培养的专业教材。

本套专业教材以教育部最新公布的《中等职业学校物业管理专业教学标准(试行)》为指导思想,以中职学生实际情况为根据,以中职学校办学特色为导向,与具体的专业紧密结合,按照“基于工作流程构建课程体系”的建设思路(单元任务教学)编写,根据物业管理行业的总体发展趋势和企业对高素质技能型人才的要求,构建了与物业管理专业相配套的内容体系,涵盖了专业核心课和部分专业(技能)方向课程。

本套教材在编写过程中着力体现了模块教学理念和特色,即以素质为核心、以能力为本位,重在知识和技能的灵活应用;彻底改变传统教材以知识为中心、重在传授教育的教育观念。为了完成这一宏伟而又艰巨的任务,我们成立了教材编审委员会,委员会的成员由具有多年职业教育理论研究和实践经验的高校教师、中职教师 and 行业企业一线专业人士担任。从选题到选材,从内容到体例,都从职业化人才培养目标出发,制定了统一的规范和要求,为本套教材的编写奠定了坚实的基础。

本套教材的特点具体如下:

一、教学目标

在教材编写过程中明确提出以“工学结合,理实一体”为编写宗旨,以培养知识与技能为目标,避免就理论谈理论、就技能教技能,做到有的放矢。打破传统的知识体系,将理论知识和实际操作合二为一,理论与实践一体化,体现“学中做”和“做中学”。让学生在学中做,在做中发现规律,获取知识。

二、教学内容

一方面,采用最新颁布的规范、标准,合理选取内容;另一方面,结合新知识、新工艺、新材料、新设备的现实发展要求增删、更新教学内容,重视基础内容与专业知识的衔接。

通过学习,学生能更有效地构建自己的知识体系,更有利于知识的正迁移。让学生知道“做什么”“怎么做”“为什么”,使学生明白教学的目的,并为之而努力,切实提高学生的思维能力、学习能力和创造能力。

三、教学方法

教材教法是一个整体,在教材中设计以“单元—任务”的方式,通过案例载体来展开,以任务的形式进行项目落实等教学内容,每个任务以“完整”的形式体现,即完成一个任务后,学生可以完全掌握相关技能,以提升学生的成就感和兴趣。体现以学生为主体的教学方法,做到形式新颖。通过“教、学、做”一体化,按教学模块的教学过程,由简单到复杂开展教学,实现课程的教学创新。

四、编排形式

教材配图详细、图解丰富、图文并茂,引入的实际案例和设计的教学活动具有代表性,既便于老师教学,又便于学生学习;同时,教材配套有相关案例、素材、配套练习答案光盘以及先进的多媒体课件,强化感性认识,强调直观教学,做到生动活泼。

五、编写体例

每个单元都是以任务驱动、项目引领的模块为基本结构。教材栏目包括任务概述、任务目标、学习内容、案例描述、案例分析、拓展提高、思考练习、单元要点归纳等。其中,学习内容是教材中每一个单元教学任务的主体,充分体现“做中学”的重要性,以具有代表性、普适性的案例为载体进行展开,紧密结合岗位实际,突出了对学生职业素质和能力的培养。

六、专家引领,双师型作者队伍

本系列教材由北京出版社和山东科学技术出版社共同组织具有教学经验及教材编写经验的“双师型”教师编写,参加编写的学校有山东城市建设职业学院、潍坊工商职业学院、济南物业管理职业中等专业学校、青岛城市管理职业学校、仙桃市理工中等专业学校、中山火炬开发区理工学校、江西省电子信息工程学校,并聘请山东省教育科学研究院邹本杰担任教材主审,感谢上海绿地服务有限公司、山东鲁班物业管理有限公司给予技术上的大力支持。

本系列教材,各书既可独立成册,又相互关联,具有很强的专业性。它既是物业管理专业组织教学的强有力工具,也是引导物业管理专业的学习者走向成功的良师益友。

前 言

从 1981 年第一家物业管理公司在深圳诞生以来,经历 34 年的发展,中国物业管理全面推进和广泛覆盖,物业管理行业正在持续发展和不断进步。物业管理行业的可持续发展,对物业管理人才的需求在数量上不断增长,质量要求上不断提高。目前,我国物业管理从业人员的来源大概可以分为三类:一类是由原房管所职工直接转化而来的,这类人员不熟悉现代物业管理的模式;另一类是学公共管理、酒店管理的人员,他们有一定的能力,但不熟悉物业管理的细微方面;还有一类是通过系统学习物业管理专业知识和技能的中专生,他们能够胜任基本的物业管理工作,但往往在工作中处于被动的地位,不具备从战略上进行管理的能力。物业管理专业人员参差不齐的现状与行业发展战略不相适应,而且随着高档物业市场的不断涌现,更需要能提供适应智能化、网络化等高质量的物业管理服务的高素质管理人才。行业需要人才,人才的培养需要教育,好的教育需要合适的教材。纵观中、高职物业管理专业教材市场,教材多而杂,要么只注重理论讲授而不能解决实际问题;要么理论知识严重滞后,跟不上行业的发展;要么偏重技术技能的培养而很难体现出管理和经营理念,市场缺乏物业管理高素质管理人才培训的高质量教材。

《物业租赁与经营》根据教育部最新公布的《中等职业学校物业管理专业教学标准(试行)》为指导思想,教材编写在过程中注意以目前最新的法律法规为依据,以工作过程为导向,以学习任务为驱动,以当前先进工作经验为实例,力争利于学习者使用。

本教材第一单元介绍了租约签订前的准备工作,涉及两个学习任务;第二单元介绍了租赁合同的签订与执行,编写了三个学习任务;第三单元为物业服务企业中介服务,涉及三个学习任务;第四单元为房屋租赁市场调查与分析,包括两个学习任务;第五单元为物业经营,包含 5 个学习任务。

全书由郭广宝担任主编,翟雪丽、张述任副主编,参编人员有山秀坤、田文英、刘好、孙睿、刘敏、陈峰、矫春言。第一单元、第二单元由张述编写,第三单元、第四单元、第五单元由翟雪丽编写,全书由翟雪丽统稿。

本书可供物业管理专业中职学生使用,也可作为物业管理高职学生及其他相关专业学生的参考、培训用书。

衷心感谢书后参考文献所列著作、杂志的各位作者以及因来自网上,无法查明出处材料的作者。同时,本书的编写得到许多物业服务企业及一线物业管理工作者的协助,在此表示真诚感谢。由于作者经验不足,水平有限,不当之处在所难免,敬请各位专家及读者提出宝贵意见和建议。

编 者

目 录

CONTENTS

第一单元 租约签订前的准备工作	1
学习任务1 物业租赁方式的选择	2
学习任务2 掌握出租物业的情况	6
第二单元 租赁合同的签订与执行	18
学习任务1 物业租赁相关费用	19
学习任务2 租赁合同相关事宜	25
学习任务3 处理房屋租赁纠纷	45
第三单元 物业服务企业中介服务	51
学习任务1 物业服务企业中介服务项目	52
学习任务2 房屋租赁中介服务	54
学习任务3 房屋销售中介服务	59
第四单元 房屋租赁市场调查与分析	87
学习任务1 房屋租赁市场调查	88
学习任务2 房屋租赁市场分析	95
第五单元 物业经营	102
学习任务1 确定经营项目	103
学习任务2 确定经营模式	113
学习任务3 确定经营所得收益的分配方式	123
学习任务4 识别物业经营中存在的风险	126
学习任务5 风险防控	136
课后练习题答案	147
参考文献	151

第一单元 租约签订前的准备工作

单元概述

根据物业服务企业提供的物业租赁服务工作实践,在物业租赁服务中,只要把握好租约签订前、租约签订时以及租约签订后应做好的工作,本项服务便可有效实施。

本单元主要介绍在物业租赁过程中,租约签订前物业服务企业的工作人员及相关人员应做的准备工作。具体包括:确定物业租赁的方式、掌握出租物业的情况、初步了解周边租赁市场的情况、出租信息的发布以及租赁客户资源开发。

单元目标

- 了解不同的物业租赁方式,能够根据物业租赁市场情况确定物业的租赁方式
- 能掌握开发租赁客户资源的方法

学习任务1 物业租赁方式的选择



任务概述

随着物业管理市场的发展,物业租赁逐渐成为物业服务企业的重要业务内容。物业服务企业开展物业租赁服务,不仅给业主提供了方便,也可以增加公司收益。为了更好地开展此项业务,物业管理服务人员应当对物业租赁的方式有所了解,并能根据租赁市场的具体情况以及业主和租户的需求选择合适的租赁方式。



任务目标

- 能够理解物业租赁的含义
- 能够根据物业租赁市场情况选择物业的租赁方式



学习内容

一、物业租赁及特点

1. 物业租赁

物业租赁的概念有广义和狭义之分。广义的物业租赁,不仅指房屋的租赁,也包括土地使用权以及可能存在的地上建筑物、其他附着物的租赁。狭义的物业租赁仅指房屋的租赁,是指房屋所有权人作为出租人将其拥有的房屋出租给承租人使用,由承租人向出租人支付租金的行为。公民、法人或其他组织对享有所有权的房屋和国家授权管理和经营的房屋均可以依法出租。物业租赁是房地产市场中的一种重要交易形式,其实质就是出售一定时期的物业使用权。

理解物业租赁需要注意以下三点:

(1) 出租人必须是房屋所有权人。这个所有权人可以是具有民事行为能力的自然人,也可以是法人;可以是所有权人自己,也可以是全体共有人(包括共用共有和部分共有);可以是经所有权人委托的代理人,也可以是按照法定程序指定的代管人。

需要指出的是,转租不等于出租,转租人也不等于出租人。转租只是附属于出租的一项非独立活动。

(2) 租赁的形式不仅包括出租人将房屋出租给承租人使用(居住或从事经营活动),也包括利用自有房屋以联营、承包经营、入股经营或合作经营等名义出租或转租房产。

(3) 出租商品房的,应当以原设计的房间为最小出租单位,人均租住建筑面积不得低于当地人民政府规定的最低标准。厨房、卫生间、阳台和地下储藏室不得出租供人员居住。

2. 物业租赁的特点

物业租赁作为一种特定的商品交易的经济活动形式,它具有以下特点:

(1) 物业租赁双方都必须是符合法律规定的身份。物业租赁中的出租人必须是该物业的所有权人,或其指定的委托人或法定代管人。承租人应该是具备民事行为能力的自然人或法人,并遵守限制承租的法律规定。

(2) 物业租赁的对象是特定物,不是种类物。房屋属于不动产,因环境、地理位置、结构、建材等因素不同,而具有个别性。所以,物业租赁中,出租人提供的房屋必须是合同中所规定的、具体的、特定的房屋,不能用其他的同类房屋替换。承租人退租时,也必须将合同中所约定的房屋交回,不可以用其他房屋取代。因此,在租赁合同中必须对出租房屋进行详细的、区别性的描述。

(3) 物业租赁不转移房屋的所有权。物业租赁只是在物业租赁期内,转移了房屋的占有权、使用权和部分收益权,房屋的所有权、处分权和最终收益权仍属出租人所有,并不转移。租赁期满时,承租人有义务将房屋和相应权利归还给出租人。

(4) 物业租赁关系是一种经济要式契约关系。物业租赁关系是一种经济契约关系,它体现契约双方有偿、互惠互利的关系。同时,由于物业租赁的特殊性,租赁契约必须是要式合同,而且是法定要式合同。我国法律规定,租赁合同必须采取书面形式,而且必须备案。

(5) 物业租赁关系不因所有权的转移而终止。在物业租赁有效期内,当出租房屋的所有权人发生转移后,原租赁关系依然有效,房屋新所有权人必须承担房屋原所有权人在租赁合同中规定的义务,尊重承租人的合法权益,承租人仍有权继续租用该房屋。即使房屋所有权人死亡,通常情况下,也不会影响到物业租赁关系的延续,即通常所说的“买卖不破租赁”。

二、物业租赁的原则

1. 为承租人服务的原则

物业服务企业接受开发商或其他出租人委托,从事房屋租赁业务,必须维护租赁单位或租赁人的合法权益。具体说就是利用房屋租赁合同,明确双方的权利和义务,提高为承租人服务的质量。

2. 维护租赁房屋的原则

作为出租人或者接受委托的物业服务企业,应监督、宣传、教育承租人爱护房屋及设备,严格执行设计要求,控制房屋用途的变化。同时,搞好房屋、设施的维修与养护,延长房屋的使用寿命。

3. 提高经济效益的原则

房屋租赁是一种商品交换的经济活动,因此,物业管理中的租金收入不仅提高了物业服务企业的经济效益,也增加了出租人的收益。

4. 保证租赁关系正常化的原则

租赁关系的正常,涉及千家万户的利益,也关系到社会的安定团结。因此,双方都必须严格遵守国家的有关法律和规定,坚决抵制违反法律、法规和租赁合同的行为。

5. 充分发挥房屋效用的原则

房屋的物理性能是房屋的建筑结构、采光、采暖、通风、隔音等适应各种特定用途的性能。因此,在承租中,一定要注意原房屋设计要求和建筑形式,按照设计要求和房屋性能来使用房屋,不要轻易改变房屋用途和结构,以免影响建筑安全和使用安全。

三、物业租赁的形式

1. 按物业租期的约定划分

(1) 定期租赁。定期租赁是指如果房屋不续租,则以合同租期届满日为终止期限。定期租赁是物业租赁中最常见的形式。

(2) 不定期租赁。不定期租赁是指房屋所有者随时可要求收回房屋,但应提前告知承租人。

2. 按租赁房屋的用途不同划分

按用途划分可将房屋租赁分为住宅用房租赁、办公用房租赁、商业用房租赁和生产用房租赁等。

3. 按租赁房屋的性质划分

按性质划分可将房屋租赁分为公房租赁和私房租赁。

四、物业租赁的方式

1. 自我出租

业主自己直接负责房屋的租赁活动,物业服务企业不介入物业租赁活动,只负责物业管理服务工作。

在这种模式下,业主负责物业租赁的所有活动,承担全部的市场风险,同时也获取全部租金收入。物业服务企业只负责物业管理和服务工作,只获取物业服务费,租赁经营活动所获得利润的多少与物业服务企业无关。只要没有失职行为,物业服务企业就不需要承担任何物业租赁经营活动所带来的风险。在物业租赁市场活跃时,业主通常会选择这种管理模式。

2. 代理出租

业主全权委托物业服务企业负责租赁活动以及租赁中的管理和服务工作,物业服务企业只获得租金收入一定比例的代理佣金。

在这种模式下,业主不负责具体的物业租赁工作,所获取的利润是扣除代理佣金后的全部租金收入,但要承担一定的市场风险。此时,物业服务企业按委托代理合同,从事租赁活动以及租赁过程的管理和服务工作,并根据委托代理合同承担一定的责任。若由于物业服务企业管理不善或租赁经营活动出现失误给业主带来经济损失,物业服务企业将承担相应赔偿责任。代理出租模式下,物业服务企业需要承担一定的风险,但较之包租转租模式,所承担的风险比较小,尤其是在租赁市场不景气时,房屋空置对业主的影响要大于对物业服务企业的影响。在租赁经营活动中,物业服务企业所得到的只是佣金而不是

租金。

3. 包租转租

物业服务企业以固定的租金将出租物业全部或部分包租下来,然后负责转租,即物业服务企业对包租的物业再分别出租。

在这种模式下,业主不负责物业的租赁,不承担市场风险,只收取包租的固定租金。在租赁市场不景气、不易把握或物业租赁不是业主的主营业务时,业主通常选择包租转租模式,将租赁市场的风险转移。

物业服务企业此时既要承担物业的租赁经营活动,又要负责物业的管理服务工作。物业服务企业承租物业,在收取物业服务费的基础上,还可以获得租赁经营收入。但是,在包租转租模式下,以固定的租金包租物业,如果出现房屋出租率较低、房屋空置率过大、物业租赁市场价格波动、国家或地方相关政策变化等因素所导致的亏损风险,将由物业服务企业自行承担。所以,以包租转租方式租赁管理物业时,物业服务企业要充分考虑上述因素影响,减少或避免风险。

五、物业租赁登记备案

《中华人民共和国城市房地产管理法》(以下简称《城市房地产管理法》)规定“房屋租赁,出租人和承租人应当签订书面租赁合同,约定租赁期限、租赁用途、租赁价格、修缮责任等条款,以及双方的权利和义务,并向房地产管理部门备案。”《商品房屋租赁管理办法》规定“房屋租赁合同订立后30日内,房屋租赁当事人应当到租赁房屋所在地直辖市、市、县人民政府房地产主管部门办理租赁登记备案。”实行房屋租赁合同登记备案既可以保护租赁双方的合法权益,又可以较好地防止非法出租房屋的情况,减少纠纷,促进社会稳定。同时,通过商品房屋租赁备案制度,直辖市、市、县人民政府房地产主管部门可定期分区域公布不同类型房屋的市场租金水平等信息。

办理租赁备案,租赁当事人应当提交下列材料:

1. 房屋租赁合同;
2. 房屋租赁当事人身份证明;
3. 房屋所有权证书或者其他合法权属证明;
4. 直辖市、市、县人民政府建设(房地产)主管部门规定的其他材料。

当事人提交的材料应当真实、合法、有效,不得隐瞒真实情况或者提供虚假材料。

租赁当事人可以书面委托他人办理租赁备案。



|| 拓展提高 ||

一、佣金指代理人或经纪人为委托人介绍生意或代买代卖而收取的报酬。随着社会的不断发展,各行业分工也越来越细,佣金这种支付服务报酬的方式也被用到了很多领域中。房屋租赁租金就是其中一种,收取比例由双方进行协商。

二、2011年2月1日起,我国施行《商品房屋租赁管理办法》,其中第十一条明确规定:承租人转租房屋的,应当经出租人书面同意。



思考练习

一、填空题

1. 物业租赁的形式不仅包括出租人将房屋出租给承租人使用,也包括利用自有房屋联营、_____、入股经营或_____等名义出租或转租房产。
2. 物业租赁不转移房屋的_____。
3. 物业租赁的方式有_____、_____、_____。
4. 办理租赁备案,租赁当事人应当提交的材料有: _____、_____、房屋所有权证书或者其他合法权属证明和直辖市、市、县人民政府建设(房地产)主管部门规定的其他材料。

二、选择题

1. 物业租赁合同订立后()日内,房屋租赁当事人应当到租赁房屋所在地的人民政府建设(房地产)主管部门办理租赁备案。
A. 15 B. 20 C. 30 D. 45
2. 业主全权委托物业服务企业负责租赁活动以及租赁中的管理和服务工作,物业服务企业只获得租金收入一定比例的代理佣金。这种物业租赁方式被称为()。
A. 业主自我出租 B. 出租代理
C. 包租转租 D. 中介租赁
3. 物业租赁的对象是()。
A. 特定物 B. 种类物 C. 住房 D. 无形商品

三、简答题

1. 物业租赁的含义。
2. 简要分析出租代理的利弊。

学习任务2 掌握出租物业的情况



任务概述

帮助业主选择合适的物业租赁方式后,为了更好地提供租赁服务,物业管理服务人员应进一步了解所需出租物业的情况、周边租赁市场的情况,并在此基础上发布出租信息、开发客户资源。



任务目标

- 能掌握需要出租的物业的基本情况并开发客户资源
- 会通过各种渠道和方式发布物业出租信息



学习内容

一、信息发布的渠道与方式

通过发布信息,可以有效吸引承租人。信息发布的渠道与方式可谓多种多样,主要有广告宣传、形象宣传、组织引导参观、建立租售中心、寻求代理机构合作和租约条款优惠等。

1. 广告宣传

在租赁市场上,较好的宣传、展示性能的租赁物业,要比没有得到广告宣传的租赁物业会有更好的出租率和租金回报。广告的目的就是在资金有限的情况下,使租赁物业最大限度地被潜在承租人接受。广告宣传需考虑的因素主要有:物业类型、供求关系和可用的广告资金。不同类型、档次的租赁物业都有其特殊的潜在承租人来源,所以,对不同类型的租赁物业要有不同的广告设计。物业租赁市场的供求关系直接影响着广告的目标,如空置率低或市场稳定时,以提高租金为主;空置率高时,则以吸引潜在承租人、提高出租率为主。

广告资金的多少直接影响着租赁物业广告设计、策略的选择和组合。广告的方式主要有标牌、报纸、杂志、电台、电视、信函、宣传手册、宣传单、网络、车体等。

2. 形象宣传

形象宣传是以物业及物业服务企业的良好形象、信誉,吸引潜在承租人的一种方法。因此,加强物业及物业服务企业的形象宣传,提高物业及物业服务企业的声誉是极为重要的。形象宣传的方法有很多种,如保持与社交界、新闻界以及社会公众之间的良好关系,主动与各社会团体联系,参与他们的活动并交流分享各自的专业经验,或赞助一些体育比赛、戏剧、音乐会等,在扩大知名度的同时,也提升了企业自身的美誉度;准备新闻稿供媒体发表,用新鲜有趣的事实来吸引潜在承租人;参与重大活动进行宣传,如大项目的开工、封顶和落成典礼等活动。总之,物业租赁管理者要利用一切机会对本企业进行宣传。此外,关于形象宣传还可以开展一些优惠、促销活动来吸引潜在承租人,如免费的联谊活动、免费的旅行、免费运动课程、免费使用俱乐部的机会等,让潜在承租人近距离接触、了解物业服务企业和待租物业。

3. 个人销售活动

个人销售活动是指销售人员直接与潜在承租人接触,完成交易的整个过程。个人的销售活动包括两个方面:一是与独立的房地产代理商、经纪人的合作;二是物业管理服务人员直接销售。

(1) 与房地产代理商、经纪人合作。他们往往具有丰富的推销经验。了解市场的供求状况,并具有广泛的客户网,借助他们的力量往往可以事半功倍,特别是在出租一个新

的或具有相当规模的物业时。与房地产代理商、经纪人合作时需要注意以下几点:

①选择有信誉的代理商和经纪人。代理商和经纪人的信誉、能力对物业租赁的营销至关重要,只有信誉好的代理商和经纪人才能有较稳定的客户群,而有能力的代理商和经纪人则可以使潜在的承租人变成符合需要的承租人。

②向代理商和经纪人提供与物业有关的详细资料和信息,帮助他们充分了解和熟悉该物业的情况及出租人的意图。

③对合作方式、各自的权责以及收益分配等内容,双方事先要达成明确的协议,以防日后权责不清时产生纠纷。

④为代理商和经纪人接触、了解物业及物业服务企业,创造必要的条件。

(2) 直接销售是指物业管理服务人员直接组织、寻找潜在承租人。这种销售方式需要物业管理服务人员掌握一定的营销技巧。主要有以下几个方面:

①了解潜在承租人。首先,要了解潜在承租人的真正需求。如潜在承租人对面积、房间数,能接受的租金范围、配套设施设备等的要求。其次,要了解潜在承租人搬迁的迫切性,即什么时候打算搬迁,搬迁是否必要,有哪些因素会影响这种迫切性。了解这些会对之后的谈判有所帮助。再次,了解可能激励潜在承租人的因素,有些潜在承租人注重金钱,有些潜在承租人注重声望,对注重金钱的潜在承租人就要在租金上做出适当的让步,而对比较注重声望的潜在承租人,则需要提供给他能够代表其地位、与之相配的档次的房屋。在与潜在承租人接触时,要尽可能把握这些激励因素。最后,要了解潜在承租人是否是最终的决策者,要努力使决策者尽可能早地介入交易中,但要注意避免使最初的接触者由于疏远感而形成不必要的阻力。

②创造兴趣和愿望。吸引潜在承租人最有效的方法,就是带领潜在承租人参观要租赁的房屋,给他们直观而深刻的印象,从而激起其租赁的愿望。在引导参观的时候需要注意:选择物业最具优势的路线,给潜在承租人一个良好的总体印象,有的放矢地介绍,适时指出哪些是潜在承租人所感兴趣但不一定注意到的各种设施和服务,来增加潜在承租人的满意度;给潜在承租人看干净、适于出租的空间,同时要注意控制看房的数量。

③处理异议。潜在承租人在看房的过程中肯定会提出问题和房屋可能存在的缺点,这是很正常的。因此,物业服务人员也要学会正确处理这些异议的方法。首先,准备工作要做充分,对房屋进行仔细的检查,针对初步了解到的潜在承租人的需求进行整改。在出现异议的时候,物业服务人员要及时、圆满地给予答复。其次,对确实存在的问题要坦率地承认并做出确切的承诺,从而体现诚实守信的态度和专业精神。最后,对潜在承租人提出的过高要求也不予以反驳,可以答应其在签订合同时进行协商。

④建立租售中心。对于大型住宅、办公楼和大型零售商业等物业来说,建立一个组织健全、有专业人员的租售中心是十分必要的。租售中心要有吸引潜在承租人的元素,如装修、家具、人文资料、物业文化等。

4. 社会公关活动

物业租赁的社会公关活动主要是指与新闻媒介单位及业务关系单位的宣传广告工作及间接协助销售的促销活动。主要包括:

(1) 与社会新闻单位建立并保持良好的合作关系,以灵活多变的方式,利用新闻传播工具来宣传租赁物业,树立企业形象,为保障物业租赁工作的顺利完成起到促销作用。

(2) 与国家政府有关部门保持密切的联系,及时了解国家的有关方针政策,以便指导租赁经营策略的制定。

(3) 与其他租赁物业经营管理部门保持良好的合作关系,了解市场变化情况,交流租赁经营管理经验,加强横向联系。

(4) 与所在社区保持良好关系。

二、争取租户的措施和了解租户情况的方法

1. 物业服务企业争取租户的措施

物业服务企业为了将房屋尽可能快捷、有效地出租出去,采取主动措施寻找和争取租客。这些措施包括:

(1) 发布广告。广告有多种形式,如做标志牌、在报纸期刊上做宣传、通过广播电视,或用信函、宣传手册、传单和网址,或通过赞助体育比赛、戏剧、音乐会等形式。但需要注意的是,做广告时一定要考虑到租赁房屋的类型、档次以及相应的潜在租户的类型,以便能够用最少的广告开支争取到最多的潜在租户。

(2) “免费”或优惠。如可以提供一次免费旅行、免费使用俱乐部的机会等。也可以在广告中声明:前若干位签约者免收第一个月的租金,或在一个特定的时期内有某种优惠或向光顾物业的客户发送礼品等。

(3) 引导参观。通过引导潜在租户参观,来使其对待租房屋产生兴趣和需求。参观中,工作人员不仅要突出不同物业的优点,并且要说明他们所能提供的服务,如环境维护方面、便民服务方面、配套设施设备的维修保养和常规操作情况以及管理的方针和行为规范等。

(4) 建立租售中心。使用合适的租售中心会增加潜在租户的询问率,从而提高出租的可能性。租售中心要有完整的装修并带有极富吸引力的家具,以使潜在租户看到完成后房屋的情况。但当市场需求强劲时,一般不需要精心布置这样的租售中心。

(5) 与独立的房地产代理商、经纪人合作。房地产代理商、经纪人往往具有丰富的推销经验,了解市场的供求状况,并且具有广泛的客户网,借助于他们的力量往往可以事半功倍。特别是在出租一个新的或相当规模的物业时,与他们的合作会特别有效。

2. 物业服务企业了解租户情况的方法

(1) 开展潜在客户的登记。每一个前来咨询或参观房屋的潜在租户都填写一份来客登记表。登记表中应包括潜在租户的姓名、单位、住址与办公地点、联系电话、从事行业、收入水平、员工数量、所需房屋的类型和面积、扩租的可能以及需要的特殊物业管理服务等。

(2) 核对潜在租户的身份证明。尤其是零售性的商业用房,如混合租赁的零售购物中心,租户做何种生意非常重要,它关系到该租户能否与其他租户协调,如有些租户就要求在一个购物中心限制有竞争性的租户。

(3) 调查租户的租赁经历和资信状况。通过多种形式的调查,了解潜在租户的租赁