

NĂNG LỰC CẦN THIẾT CỦA NHÂN VIÊN MÔI GIỚI BẤT ĐỘNG SẢN

THE NECESSARY CAPACITY OF THE REAL ESTATE BROKER

Vũ Đình Khoa

TÓM TẮT

Việc cá nhân, tổ chức thực hiện các giao dịch bất động sản thông qua môi giới là xu thế tất yếu của xã hội phát triển. Để các hoạt động mua bán, cho thuê bất động sản được diễn ra nhanh chóng và thành công thì nhà môi giới đóng một vai trò quan trọng trong việc kết nối giữa cung với cầu. Vì vậy, xác định những kiến thức, kỹ năng và thái độ cần thiết cho nhân viên môi giới bất động sản trong quá trình tác nghiệp là việc làm cần thiết đối với các cơ sở đào tạo, và doanh nghiệp kinh doanh bất động sản [5] [6]. Thông qua khảo sát 294 nhân viên môi giới bất động sản, nhà quản lý tại các công ty bất động sản trên địa bàn Hà Nội như: Hải Phát, CenGroup, Đất Xanh Miền Bắc, Sunland,... Tác giả áp dụng phương pháp phân tích nhân tố khám phá EFA, kết hợp với hồi quy bội, kết quả nghiên cứu đã chỉ ra rằng những kiến thức, kỹ năng, và thái độ cần thiết của nhân viên môi giới bất động sản: (i) Thái độ của nhân viên môi giới; (ii) Kỹ năng làm việc nhóm, thái độ tự tin năng động; (iii) Kỹ năng tìm kiếm, sàng lọc, tiếp cận khách hàng; (iv) Kỹ năng thuyết trình, thuyết phục, kiến thức tâm lý khách; (v) Kỹ năng nghe, phối hợp nhóm nhằm thỏa mãn nhu cầu khách hàng; (vi) Kiến thức về quy hoạch, pháp luật kinh doanh bất động sản; (vii) Kiến thức tài chính, marketing; (viii) Kiến thức về phong thủy và xây dựng. Trong đó, thái độ chuyên nghiệp là năng lực cần thiết nhất đối với mỗi nhân viên môi giới bất động sản.

Từ khóa: Thái độ, kỹ năng, hành vi, môi giới bất động sản, mô hình ASK.

ABSTRACT

The implementation of real estate transactions through brokers is inevitable trend in the developed economy. The brokers play a very important role in pushing the purchase, sales, and lease of real estate. Therefore, it is essential for educational institutions and real estate agencies to identify the knowledge, skills and attitudes of brokers in their business process. In this study, we test the research question through the surveys of 294 brokers and managers of the real estate agencies in Hanoi city such as: Hai Phat corporation, Cengroup, Dat Xanh Mien Bac, Sunland,... The Exploratory factor analysis and multiple regression analysis are applied in this study. The result indicates the necessary knowledge, skills and attitudes of real estate brokers such as: (i) The professional attitude of brokers, (ii) Team work skills, dynamic, confidence, (iii) customer searching skills, customer screening and approaching skills; (iv) Presentation skills, persuasion skills, knowledge of customer psychology; (v) Listening skills and team coordination to meet customer needs; (vi) knowledge of provincial plan, law of real estate business; (vii) knowledge of finance and marketing, (viii) knowledge of the science of feng-shui and architecture. In particular, the professional attitude is the most important and necessary for the real estate brokers.

Keywords: Attitude, skills, knowledge, real estate broker, ASK Model.

Khoa Quản lý kinh doanh, Trường Đại học Công nghiệp Hà Nội

E-mail: khoa.haiui@gmail.com

Ngày nhận bài: 06/05/2016

Ngày nhận bài sửa sau phản biện: 06/06/2016

Ngày chấp nhận đăng: 10/06/2016