

# อินเทอร์เน็ตเรียลตี้เผยตลาดอสังหาริมทรัพย์ชนบท

## ธุรกิจบริหารทรัพย์สิน



IRM จัดกลยุทธ์เพิ่มศักยภาพรอบด้านและลดภาระให้กับผู้ประกอบการ

อินเทอร์เน็ตเรียลตี้แมนเนจเม้นท์เผยภาวะถดถอยของตลาดอสังหาริมทรัพย์ชนบทธุรกิจบริหารทรัพย์สิน IRM จัดกลยุทธ์รักษฐานลูกค้าเก่าเน้นสร้างความประทับใจและศักยภาพด้านบริการ เล็งเพิ่มทักษะด้านกฎหมายบุคลากรทุกระดับ มั่นใจความเชี่ยวชาญและเป็นมืออาชีพช่วยลดภาระให้กับผู้ประกอบการ นายธนันท์เอก หวานฉ่ำ กรรมการผู้จัดการ บริษัท อินเทอร์เน็ต เรียลตี้ แมนเนจเม้นท์ จำกัด (IRM) และอดีตนายกสมาคมบริหารทรัพย์สินแห่งประเทศไทย เปิดเผยว่า การชะลอตัวของเศรษฐกิจในช่วงที่ผ่านมาได้ส่งผลกระทบต่อธุรกิจต่าง ๆ โดยเฉพาะธุรกิจบริหารทรัพย์สินในโครงการอสังหาริมทรัพย์ เนื่องจากการหดตัวของภาคธุรกิจทำให้มีโครงการใหม่เกิดขึ้นไม่มากนัก ในขณะที่โครงการอาคารชุดและบ้านจัดสรรได้ประหยัดงบประมาณในการบริหารหลังการขาย ดังนั้น ในปี 2560 นี้นอกจากการสร้างฐานลูกค้าใหม่แล้ว IRM ได้ให้ความสำคัญกับการรักษาลูกค้าเก่าไว้ให้มากที่สุด ภายใต้กลยุทธ์การทำงานที่เน้นความมีประสิทธิภาพสูงในการบริหารทรัพย์สิน และการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยเฉพาะการยกระดับมาตรฐานการให้บริการ ทั้งในเรื่องการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการบริการลูกค้า นอกจากนี้เรื่องพื้นฐานทั่วไปแล้ว IRM ได้เน้นเรื่องบุคลิกภาพ เทคนิคการสร้าง ความประทับใจ การสร้างมนุษยสัมพันธ์ฯ

นอกจากนี้แล้วยังได้มีการพัฒนาโมเดลที่เป็นสากลในการให้บริการลูกค้า เช่น การเพิ่มความเชี่ยวชาญด้านภาษาต่างประเทศ และภาษาถิ่นของประเทศเพื่อนบ้านในกลุ่ม AEC เพื่อรองรับลูกค้าต่างชาติที่มีแนวโน้มว่าจะเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง รวมทั้งเรื่องการพัฒนาทักษะและความรู้ด้านกฎหมาย เพื่อให้พนักงานทุกระดับมีความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับกฎหมายที่ใช้บังคับในอาคารชุดและบ้านจัดสรร เช่น เรื่องกฎกติกาในการอยู่ร่วมกัน รวมทั้งขั้นตอนต่าง ๆ ในการ ตกแต่งและต่อเติม เป็นต้น

นายธนันท์เอกเปิดเผยเพิ่มเติมถึงกลยุทธ์ในการรักษาลูกค้าเก่าว่า จะต้องทำให้ลูกค้าเห็นว่าการให้บริการมืออาชีพในการบริหารทรัพย์สินจะช่วยลดภาระในการบริหารชุมชนและการให้บริการลูกค้า และช่วยลดต้นทุนในการบริหารหลังการขายให้กับโครงการต่าง ๆ รวมทั้งช่วยลดภาระให้กับพนักงานของโครงการเพื่อให้บุคลากรไปทำงานด้านอื่นที่ช่วยเพิ่มมูลค่าให้กับบริษัท นอกจากนี้แล้วยังเป็นที่ปรึกษาให้กับผู้ประกอบการตั้งแต่เริ่มต้นออกแบบโครงการ ตัวอย่างเช่น ที่ผ่านมามีโครงการคอนโดมิเนียมที่ต้องก่อสร้างทั้งหมด 3 อาคารพร้อมกัน แต่มีสโมสรเพียง 1 แห่ง การขออนุญาตก่อสร้างจึงต้องโอนสโมสรให้กับ 1 อาคารก่อน หลังจากนั้นจึงมาโอนให้กับอีก 2 อาคารที่เหลือ ซึ่งจะทำให้เกิดความวุ่นวายในการประชุมนิติบุคคลตามมาเพราะอาคารแรกจะไม่ยอม แต่นักบริหารชุมชนที่เป็นมือ

อาชีพจะมีวิธีการแนะนำให้กับผู้ประกอบการที่จะพัฒนาโครงการในลักษณะดังกล่าว ไม่ต้องโอนสโมสรให้กับอาคารใดก่อน แต่ให้จดทะเบียนเป็นของตนเอง หลังจากอาคารต่าง ๆ จดทะเบียนนิติบุคคลเรียบร้อยแล้วจึงโอนให้กับแต่ละอาคารเท่า ๆ กัน ซึ่งจะทำให้ง่ายต่อการบริหารจัดการ