



毛铭俊的脑子里 有张杭州老外住址地图

(上接 B1 版)

看房前先陪游杭州 一日游收费 2000 元

成立了涉外租赁公司之后,毛铭俊在西湖铭楼有了自己的办公室。一起工作的,有些还是从国外留学回来的人。“因为直接跟老外沟通,所以对外语的要求相对会比较高。”毛铭俊说,“像他们从德国等国家留学回来的,直接跟老外 E-mail 一点问题都没有。不过,要直接跟老外对话,恐怕还是我比较厉害些。”他笑着说。

因为很多找上门的外国人都是通过朋友介绍的,所以在帮他们找房子之前,毛铭俊都会让他们先做一份问卷。“像以前有没有来过杭州,孩子要不要来杭州上学等一系列问题都会在做问卷调查的时候让他们回答。因为这直接关系到我们要去找什么样的房子。”他说。

事实上,每个第一次来杭州的老外找到毛铭俊之后,总会在第一时间先游一趟杭州,“西湖边不用说了,其他一些他们在杭州生活可能会去到的地方我们会带着转转,比如家乐福超市、邵逸夫医院、外文书店等地方。”

快的话一天搞定,遇到老外觉得太辛苦,就要花两三天。“这样一来,他们对杭州大概是个什么样的城市就会先有一个概念了。”不过,这样的一趟收费也不低,“2000 元一天。”毛铭俊笑着说,“你觉得贵?很多老外觉得这样 very good(很好)。”

找好房子之后,老外客人们通常还会要求通过毛铭俊找家政帮忙收拾房子。实际上,目前杭州可以直接跟老外沟通的“高级保姆”尚处于空白状态,于是,为了避免保姆和老外之间因语言不通出现的沟通困难,毛铭俊还自创了一套“毛式保姆工作法”——给每个去老外家打扫的家政工发一页纸,上面就是对每项家政内容的中英文对照解释:比如老外想让人扫地,他就指指纸片上的英语,对应的就是中文“扫地”,这样一来,家政工就不用担心听不懂英文而不知道干什么了。

老外特别“爱”迷路 他就设计了求助卡

跟在杭州人生地不熟的老外们打交道,并不轻松。“因为各种原因吧,老外们在杭州交朋友不会那么快,所以很多时候,他们要是碰到问题了,就只能打通我的电话了。”比如家里灯泡坏了,比如马桶堵塞了,比如该交水电费了,更多的时候,“因为回不了家了,经常有人深更半夜打我电话。”

说起这样的事情,毛铭俊有点无奈地笑笑:“给老外找房子的时候,我们通常会考虑帮他们找得离公司比较近,这样他们就比较方便。不过,我发现,老外们有一个非常好玩的习惯:不大记得住自己到底住哪。就是说走走是能找到家的,但是一旦出了门,比如去超市后要打车回家,就不知道自己住哪了。”

于是,毛铭俊接到了太多这样的电话:客人从出租车上打下来,要他告诉司机“我住哪”。

毛铭俊想了个办法:帮每个客人找好房子之后,会给客人发张小卡片,上面写着“请送我到……”,哪个小区、旁边有什么标志性建筑,都会写得清清楚楚。

不过还有意外。

“那天凌晨三点半左右吧,我的手机响了,是个德国客人打来的。他去酒吧玩,喝多了,打车回家的时候,找不见我给他的卡片了,于是把自己的名片给了司机。实际上他在文二路上班,住在九溪玫瑰园。司机看了名片就按照上面的地址把他带到了文二路。老外睁眼一看不是自己家,只好拨通我的电话……结果这个德国人搞到 5 点多才到家。”

也有人拖欠房租 他拉过跨国红色警报

说起跟外国人做生意的这些年,毛铭俊表示“收获是大多数”,给他留下印象最深的,是外国朋友严谨的态度:“比如约他们看房子,说好了几点钟,没什么特别的原因,他们总是很准时。有一次我约了一个德国人到之江路一带看房,他说约在六和塔,下午 3 点。这是第一次来杭州的德国人,我其实有点担心他能不能找到地方。大概 2 点 50 分左右,一个人影也没有,我正怀疑他是不是要迟到了,结果再过了五六分钟,突然看到他不知道从哪里冒出来了。我很多做二手中介的朋友都有过的经历是:约房东或者客人去看房,对方迟到半个小时已经不算迟到,迟到一个小时也很正常。这一点,我觉得是该向外国人学习的。”

因为通过毛铭俊租房子的老外大多不是住在西湖边,就是入住九溪玫瑰园、春江花月、绿园等一些高档小区,于是,说起有些人也会拖欠房租,恐怕很多人会表示难以置信。不过,事实如此。在毛铭俊的工作中,就出现过这样的“跨国房租纠纷”——有客人租了房子,结果在回国之后,拖欠房租。

“那是租了一处别墅的一个印度客人。回国之前,他已经欠过一次房租,我们给他下了红色通牒之后,他不情愿地交了。后来他回国了,按照事先的约定,他应该从他们国家把房租划进房东账号,但是他没有,一拖再拖。我们只好发出红色警报——E-mail 告诉他再不交房租就把房门锁给换了。他依旧不交。没有办法,我们决定采取行动,征得房东同意后把房门锁给换了。印度人回来之后说房租已经给了,事实上房东什么也没有收到。最后,当然是他把房租交了之后我们把新钥匙交给了他。后来,他有一次拖欠房租,我们告诉他,如果再拖,我们的做法就会跟上一次一样。后来,他很快就把房租给交了。”

“不过,这样的客人还是很少数。”毛铭俊说,“大多数客人都是很自觉的,哪怕自己回国了,也会提前就把房租划进房东的账户。”

●老外杭州找房印象

“美国人爱面子 德国人最节俭”

跟外国人做了这么多生意,毛铭俊已经做出经验了:现在,他把客户源锁定在了欧洲和北美的国家,德国、法国、美国、加拿大……一来这些人比较“拎得清”,二来,跟这些国家的人大多薪水比较高有关。“现在,我们开始挑客人了。”毛铭俊笑着说,“每天找我的人太多了,为了保证服务的质量,有的时候不得不放弃一些客人。现在,月租金 5000 元至 1 万元的单子,我就交给新人练手;1 万元到 2 万元的,我会适当协助新人;2 万元以上的单子,我才亲自出马。”

尽管如此,毛铭俊也已经算是“见多识广”了:通过毛铭俊在杭州“落户”的老外几乎来自五大洲。那么,这么多不同国家的客人,在租房子的时候都有些什么讲究呢?透租房本身,又可以看到他们身上哪些鲜为人知的习惯呢?

根据自己的经验,毛铭俊给我们画了一张不同国家的人在杭州找房子时的“众生相”,有些要求,你可能还真没见过哦——

美国人:一定要大房子大客厅

“不知道是不是跟美国国土面积比较大有关,美国人在杭州找房子的时候,也一定要‘大房子’,哪怕只有一个人住也要找跃层或者是别墅,面积要一两百平方米。而且,客厅一定要够大够体面。我感觉美国人应该比较爱面子,因为他们每个人搬进新家之后都要举行 party,人请得多不说,要是有人夸他的房子够大客厅够大,他就会很开心。”

法国人:一定要是新小区并有泳池

“法国人找房子,第一个要求,就是小区和房子一定要新,建成时间不能超过两年。超过两年的他们就不考虑了。另一个有意思的要求,就是法国人特别偏爱有游泳池的小区。我曾经问过他们为什么,他们的回答很可爱,似乎是穿着比基尼在小区里游泳比较性感。”

德国人:绝不多租一个房间

总看到杂志报刊上对德国人的评价:严谨。确实这样吗?

“对于大家所说的德国人的严谨,我深有同感。且不说德国人的时间观念和很强的自理能力——一旦帮德国人找好房子,他们不会像其他国家的人一样碰到事情就给我打电话,而是会慢慢地自己处理——光是找房子本身,就能体现这个:要是一个德国家庭来杭州,夫妻俩加上一对儿女,那么他们的房子就要找有三个房间的——夫妻一间,儿女各一间。不能少,也不需要多。应该说在客人当中,是最节俭的了。”

日本人:房间里一定要有浴缸

“现在,国内大多数人似乎习惯了淋浴,但是,日本人在找房子的时候,却一定要求房间里得有浴缸。如果房间里没有浴缸,那么房子再好,他们也不会住的。”

印度人:最在乎细节

“不知道是不是该说他们特别严谨,反正给我的感觉就是,印度人特别爱较真。比如我们说一所房子里家电家具齐全的,那么,他们在住进去以后,就会要求筷子、碗碟……都得齐全,哪怕是房东或者之前租客用过的也没有关系。”

暑期流行“搜索游” 搜索引擎搅热在线旅游

刚刚从外地旅游返京的王小姐十分开心地告诉记者,这个暑假完全体现了“搜索游”的宗旨。比如说第一站想去黄山,她就在搜狗搜索引擎输入“黄山”,结果第一个就找到了北京旅行网。后来通过搜狗搜索,她又买到了划算的“打折机票”。

据了解,所谓“搜索游”其实就是指利用搜狗之类的搜索引擎就能把线路、机票、酒店一条龙服务全部搞定,而不用受限于旅行社的安排。随着出行者的自主意识越来越强,这种“搜索游”已成为了一种潮流之选。

京城一家旅行社负责人表示,“搜索游”的产生其实是目前整个旅游行业都在搜索引擎上做推广造成的。像北京一家航空服务公司就一次性购买了“特价机票”、“打折机票”、“订机票”、“机票查询”等十多个搜狗搜索引擎的关键词。

据悉,互联网上曾有一项调查显示,97%的受访者在在线上查找或购买旅游产品或服务时,使用了搜索引擎。在使用搜索引擎之后,58%的用户都愿意用电话确认预定。“搜索游”的兴起,无疑给企业增添了搜索营销的新动力。对此,搜狗搜索认为,企业其实应该选择不同搜索引擎进行组合式投放。在关键词投放方面,可以搭配“冷热不同”的关键词,专门寻找“冷门热词”。另外像搜狗推出的定费搜索服务就是一种又省钱又有效的方法。