



互联网家政服务行业

原因何在？惊雷君现在带领大家从以下几个方面来分析一下：

01. 轻资产的家政服务行业管不好人

轻资产的家政服务行业走的是和服务人员、客户三方签约的方法，没有日常的签到、晨会、晚会，培训，偶尔的培训也是在签约之处做的简单培训。平台收费采取两头通吃的方法，既从客户那里收取服务费，又从服务人员那里收取佣金。然后平台对服务人员既不能做到深入了解，又不能做到有效管控，这导致了服务人员的业务素质只能靠自己积累，无法通过平台的培养获得提升。同时由于和平台的弱相关关系，导致服务人员对平台的忠诚度、信任度以及慑服力、受控意愿也很弱，常常因为客户工作环境过于恶劣，或者客户态度不友好，或者客户要求过多而失去耐心，选择单方面停止服务，其后果是客户不满意、服务人员不愿意，平台不乐意！



互联网家政服务行业

03. 人员、工作都没有实现标准化管理，工作职责、范围没有细分定标。

现阶段国内家政服务行业的从业人员主要以中年以上人群为主，他们的年龄、学历、经历、经验、能力参差不齐，家政服务的业务又有多个类目：母婴月嫂、住家保姆、上门保洁、家电维修、医院护理、上门美业等。每一个类目又有大同小异，但是又各自不一样的工作细目，毕竟每一个家庭，每一个工作环境都有不同的地方。

这些人员和具体工作，都还没有实现一个详细可控可查可评价可执行的确定性分类标准和执行考核标准。而这一点也是妨碍该行业做大的原因之一。



互联网家政服务行业

05. 客户喜好与素质无法预测与控制。

家政服务行业是重度服务行业，前前后后全是人与人的交往服务，服务质量是三方都在努力追求的目标，然而现实却往往事与愿违。

一方面客户良莠不齐，脾气、秉性、需求均不相同，可以说千差万别；另一方面服务人员也是良莠不齐，脾气、秉性、要求也不一样，而且其中有部分服务人员还存在服务质量低、带病上岗、人不对版、脾气大、不耐烦、虐婴、虐老、偷吃、私藏等问题，这些人又拉低了家政服务行业的形象和口碑，给平台的持续健康运营造成了不小的负面压力。妥妥的泥沼行业！