

虚拟家居用品调查

Mike Smith, Vice President, Global Moving Sales and Account Management

对搬迁“新常态”的评估

家居用品 (HHG) 调查永远是员工搬迁过程重要的第一步。一旦开始搬迁，搬迁公司将联系被派遣人员，安排在房屋内进行一次会面。尽管这次访问的目的理当然是评估要搬迁的物品的数量和类型，但同时还解决了一个同等重要的目标：在人们普遍认为是生活中压力最大的事件之一，即搬迁期间，形成能够提高信心和减少焦虑的第一印象和关系。新冠疫情的出现迫使搬迁公司用虚拟 HHG 调查代替房屋内现场调查。这种虚拟调查能否准确体现被派遣人员的 HHG 情况？其中是否考虑了搬迁公司所依靠的那种建立关系的方式？组织可以采取哪些措施来确保员工在搬迁的这一关键阶段获得最好的服务？

评估虚拟调查过程

由于虚拟调查已成为一种新常态，我们想知道这种调查与面对面的 HHG 调查相比有何异同：

- 预定和确认在选定日期进行虚拟调查的难易程度如何？
- 采用这种技术的难易程度如何？
- 要采用这种技术，需要哪些界面？
- 这种调查能否提供准确的物品清单，供搬迁公司/人才派遣管理公司使用？
- 这种调查是否会使员工对该过程感觉满意和放心？

如本博文开头所述，过去 HHG 调查受到高度重视，因为它是员工与搬迁公司的首次接触。简而言之，这种第一次的观感为整个搬迁过程定下了基调。向虚拟调查的转变真正重新定义了我们整个行业的服务，因此我们想以被派遣人员的视角来体验这种服务。最终，我们想确定，这

种用数字设备将调查员和员工分开的做法对调查过程，以及因此而对员工的看法有什么影响（如果有）。

提供商的相似与不同

为了找到这些问题的答案，SIRVA 客户总监 (Account Director) Jennifer Garcia 与三家虚拟调查提供商进行了测试调查。在每次预约时，她都以自己的房屋为实例，让自己完全沉浸在整个过程中。详细调查结果可以在 [SIRVA 和 Worldwide ERC 共同举办的一次网络研讨会的录像中查看](#)。以下是对我们结论的简短总结。

相似之处

所有三家供应商的流程大致相同。用户可以通过手机：

- 选择和安排调查日期和时间
- 收到关于预约安排的确认，通常是通过电子邮件接收
- 得到下载提供商的虚拟调查应用的指示
- 在预约的虚拟调查的前一天和当天收到短信提醒
- 用其手机的内置摄像头向调查员显示其房屋内的陈设

技术方面也很相似，可以分成三种基本功能/界面：

1. 应用和调查公司的 预约预订和调查界面
2. 员工在实时、虚拟的 调查过程中，用手持设备向调查员传递视频图像
3. 为收集信息和将 调查结果呈现给搬迁公司而采用的技术

尽管每个应用的外观、感觉和功能各不相同，但其共同的优势包括可以在一天中的任何时间点点击一个按钮安排调查，午夜之后也有空余时间可以安排，这项功能很受欢迎。易于访问（只要

用户有 Wi-Fi 信号) 也是优势之一。三家调查公司都要求用户同意旨在保护用户和调查员的条款和条件，并且都同意未经批准不会分发通过应用或调查收集的任何信息。

在调查前：

派遣安置专业人士应建议员工：

1. 将其手机设置为 DND 模式，以免被不必要的弹出通知打断
2. 尽量不要显得杂乱无章，整理好置物架和壁橱，以便调查员对需要搬迁的物品一清二楚（扫地并不能帮助调查员评估房主的 HHG 的真实数量，但清楚地看到衣橱内或置物架上整理好的物品会有帮助）
3. 记住，这种调查将以虚拟的面对面介绍开始（这一步会提前通知员工，以便能以其觉得适合虚拟会议的方式着装）

不同之处

虽然在调查的形式和功能方面只有一些小的不同（从预约确认的位置和方式，到房间的定义方式），在调查的进行方式和调查人员的人际交往风格方面则存在显著差异。我们认为，正是这些差异决定了搬迁的体验。

准备和组织

是否知道如何安排家居用品的包装、装箱、装载和运输，取决于能否成功估计出要运输的 HHG 的数量和重量。简单地说，虚拟调查必须获取准确的物品清单，以为员工和搬迁公司制定搬迁计划。员工准确描述其 HHG 的能力将是评估成功的关键。三家提供商都建议使用卷尺和手电筒来测量尺寸，和/或在较暗的区域查看可能需要照明才能看清的物品。但只有一家提供商提到对壁橱、置物架等进行提前整理会有所帮助，该提供商在三者之中一直表现最好。

贵重物品和定制装箱

装箱，特别是定制装箱的成本很高，因此，调查员和员工一定要相互了解要装箱的物品以及所需的费用。不同的提供商在标准物品装箱单方面差别很大，但在我们看来，有一家提供商因主动与我们的客户总监就“贵重物品”的定义进行对话而胜出。除了物品的货币价值以外，该提供商还补充了一点，即贵重物品应定义为员工认为有价值的任何物品。其他两家提供商在调查过程中根本就没有提到贵重物品或装箱。

培训和同理心

尽管有多年的经验，并且帮助员工为其现场 HHG 调查做过准备，Jennifer 在开始其预约的虚拟调查之前还是觉得很紧张。她是否充分整理了自己的物品，从而可以准确地清点出她的家居用品？她是否需要引导观察过程？如果她漏掉了什么东西该怎么办？由于搬迁被认为是一个人一生中压力最大的事件之一，因此指导虚拟调查的调查员必须训练有素、有耐心并且讨人喜欢，从而让员工放心，并有效地指导整个过程。在 Jennifer 的测试调查中，有两名调查员很专业并且准备充分，另一名则显得仪表不够整洁、注意力不集中并且有些匆忙。在两家较为专业的提供商中，领跑者再次表现出色，迅速建立了融洽的关系，并在开始录制的最佳角度和位置方面提供了有益的指导，以便准确获得她的物品清单。

花费的时间

调查员在每次虚拟调查中所花费的时间各不相同，从 15 分钟到整整一小时不等。我们的结论是，时间如果少于 30 分钟，就不足以准确清点 3000 平方英尺以上的住房中的物品。花得时间最多，并且前面提到在其他方也非常出色的提供商，同时也是最彻底、最有条理、最了解情况，以及最善解人意的，最后这一点最为重要。调查过程中所花费的时间不仅体现在清点结果的准确性上，还体现在 Jennifer 的满意程度和认为搬迁将顺利进行的信心上。考虑到这一选择，她应该选择由该提供商来为她搬迁。

选择合适的虚拟调查提供商

当然，员工通常不能选择虚拟调查提供商。通常这要由雇主或搬迁公司来决定。以下是所面临的挑战：如果成功的搬迁有赖于准确的物品清点和员工的满意程度，而调查员的专业水平和技能因不同的提供商而各异，雇主如何确保其员工能与最好的虚拟调查公司合作？

如果公司自己在“内部”管理其虚拟调查，一定要记住，在调查员和搬迁的员工之间插入数字设备会极大地改变这一过程。调查员必须善于通过电话建立起信任和融洽的关系，这需要考虑人际间联系的新方法，知道在这种新媒体中什么类型的幽默有效和无效，并找到和搬迁的员工熟识起来并使其满意的新方式。

人才派遣管理公司 (RMC) 在组织虚拟调查方面已成为组织的强大合作伙伴，这要归功于其广泛的提供商网络。例如，SIRVA 经常对我们网络的各个部门的提供商进行评估。进行被派遣人员满意度调查并定期评估虚拟调查的准确性，可以让经验丰富的提供商来检查数据，从而进一步根据其在关系融洽性、专业性和技能方面的综合表现对提供商进行评级。

作为一家经验丰富的 [综合性人才派遣和搬迁公司](#)，SIRVA 能根据地点和需要分配合适的搬迁资源。通过这种对需求的了解，我们还可以在世界任何地方分配最有资格的虚拟调查员。此外，我们丰富的经验可以帮助我们根据区域的微妙差异、文化差异和职位等级来安排调查员与每个员工进行量身定制的对话。

要有一个良好的开端

管理不善的调查会给组织、员工和搬迁公司本身带来许多问题。当员工怀疑搬迁公司安全管理其财产的能力时，由此产生的压力会导致雇主和人才派遣管理公司采取更多的管理措施，从而减少对员工工作职责的关注。家居物品清点不正确可能会导致包装材料短缺，或者搬迁时的搬迁车辆和/或集装箱尺寸不正确。在管理人才派遣成本的重要性越来越受到重视的今天，这可能产生意外的成本和紧张气氛。最大限度提高搬迁员工的工作效率，并尽量减少沟通问题和减轻压力是确保顺利进行人才派遣的关键。

由于所有这些都取决于成功实现友好、彻底的虚拟调查，因此确保您的员工与知识渊博、善于建立友好关系的虚拟调查员会面非常重要。最后，Jennifer 的经历告诉我们，对于将要进行的搬迁，她感受到的轻松程度是影响其看法的最重要因素。

“每次调查的体验都为整个体验定下基调”， Jennifer 说。“亲切的面对面接触让我感到轻松，而看起来匆忙而又不专心的调查员则让我觉得为我提供搬迁服务的人似乎并不在乎我。在这三种不同的调查方法基础上，我可以这样说，只要调查员花时间和精力与被派遣人员之间形成亲和力；进行冷静双向沟通；并在了解情况的基础上指导这种体验，这种过程就是可管理的、可控的，并能得到合适的专业知识水平支持。这样，搬迁的员工将对该过程更放心，从而能够避免意外，并且他们，以及他们的公司责任人和搬迁公司都能受益于合适的价格和服务。”

贡献者：

Lisa Marie DeSanto, 内容营销经理 (Content Marketing Manager)

Jennifer Garcia, SMM 客户管理总监 (Director, SMM Account Management)