

主题：会员价值主张

简介和背景

就本意见征集文件而言，“会员价值主张”的定义是 RICS 交付有形和无形利益，满足会员的需求和目标从而确保给个人和整个行业带来积极影响的方式。当然，每个会员获得的“感知价值”可能存在不同，因为参考会员成本感知所获得利益的价值是非常因人而异的一件事。

虽然会员的保留率仍然较高，对 RICS 会员资格也仍感到自豪（在最新行业调查中，88%的受访者表示他们“对成为一名会员感到自豪”），行业调查结果显示会员的总体满意度水平仍然偏低，自 2018 年以来平均不到 60%。

根据在调查中表示自己“不满意”的会员，认为 RICS 会员资格“性价比不高”是最常见的理由。其他一些经常提及的理由包括“带来的利益不多”、“相关性较差”、“缺乏支持”以及“更关注其他领域”。具体的评论通常希望更关注对受访者作为个人会员而言更重要的事情。

总体而言，从最新调查、RICS 直接收到的反馈以及近期的社交媒体评论来看，很显然一些会员如何看待 RICS 会员资格的好处和价值存在问题。会员个人对相关性的感受是大多数反馈的核心所在（“我交的会费给我带来了什么好处？”）。英国会员的负面情绪似乎最大，尤其是老会员和在中小企业工作的会员。

必须指出的是，对会员体验的核心方面不满以及缺乏互动机会也将对会员如何看待总体“价值主张”产生影响。这些问题在其他相关意见征集文件中专门讨论过，因此这里就不进一步展开了。

客观来讲，会员价值主张的很多方面也获得了积极肯定，包括作为一家全球知名、广受认可的专业机构的会员所带来的好处，以及 RICS 标准在提高透明度、增强信任和信心方面所发挥的作用。

反馈意见也持续表明，会员认为 RICS 提升了行业的专业水平，给他们带来更多职业机会。对职业的积极性影响也得到 Macdonald & Company 最新薪资调查结果的佐证。根据该调查，RICS 认证专业人士的平均基本工资比非 RICS 认证专业人士高 39%。

目前的活动

综上所述，很明显 RICS 需要花很多功夫，更明确地传递现有“会员价值主张”，找到更成功的方法展示 RICS 会员资格带来的有形和无形利益以及这些利益是如何给会员个人乃至整个行业带来积极影响的。

最近几个月，我们的重点工作是恢复会员价值主张的生机，包括在当前续费周期利用各种沟通渠道。我们推出了全新互动式“全球影响力地图”，展示了 RICS 在全球范围内为支持会员和行业所做的工作。我们越来越多的利用社交媒体强调会员价值主张的关键元素，并尽量使用真实的案例分析。

其他工作也一直在进行之中，主要是向会员提供更多有形利益的方式，包括免费获取更多研究、指南、思维领袖和专业能力发展材料，以及增加会员可参与的互动性更强的论坛和社区数量。

推出 RICS 专业支持资料包是我们满足会员需求的又一个例子。新冠肺炎疫情爆发之初，我们免费提供持续专业发展材料，从会员的回应来看，很明显会员能够利用 RICS 满足其持续专业发展需求。很多会员查看了广泛的培训和学习材料。我们推出的新资料包遵循相同的原则，提供一整年访问实时和按需资源的权限。这些资源涉及本地和全球问题，全年持续更新，用户只需支付颇具性价比的年费即可获得。

我们可以做什么

作为新业务规划周期的一部分，我们有必要对目前的会员价值主张进行评估并作出相应的调整。考虑到疫情冲击导致环境改变以及 RICS 评估战略重点领域的总体压力，这一点似乎尤为重要。

如果 RICS 希望通过更新会员价值主张提高所有会员感知的会员价值，RICS 必须清楚了解会员认为哪些活动能给他们以及整个行业创造最大价值以及在哪些领域 RICS 还可以进一步改进。

大部分了解都将通过当前意见征集项目的其他部分获取，反馈意见可能会推动会员价值主张的核心元素发生根本变化。但洞见必须通过正式的单独计划进行收集和整理，以有利于提高相关性和会员感知价值的方式更新和沟通会员价值主张。

其他成功提高感知价值的组织的做法是，将有关会员价值主张的一般性沟通（“这些是我们向会员提供的利益”）与明确、定期更新、阐明每个会员具体利益的会员价值声明（“这些是您个人可以获得的利益”）相结合。这是 RICS 可以借鉴的地方。

考虑到认为 RICS 会员“性价比不高”的反馈，我们必须平衡好会员利益和相关成本，因此在进行战略评估时我们也应该审视一下会费。但需要指出的是，会费占 RICS 收入的近 70%，因此任何调整会费的提议都可能对 RICS 完成会员所期待活动的的能力造成严重的连锁影响。

考虑到意见征集的时间点以及需要进行后续工作，我们在下一个会费续缴周期之前对会费或会员价值主张作出重大调整的可能性很小。但 RICS 短期可以对会员价值主张的核心内容进行小幅优化，未来几周我们将探索相关机会。

问题

1. 将所有因素考虑在内，您对 RICS 会员资格的总体满意度如何？
2. 您如何评价 RICS 会员的性价比？
3. RICS 会员提供的哪三项利益对您最重要？（3 个开放式文本框）
4. 哪些利益 RICS 会员目前没有提供但应该提供？（自由文本）



5. 您是否还有有助于我们评估会员价值主张的其他意见？（自由文本）

6. 您是否同意 RICS 发布您的回答？

如有可能，请用英语通过我们的 **iconsult 平台** 回答。如果您想用其他语言回答，请将填好的表单发送电子邮件至 **review2021@rics.org**