



国家人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心 (OSTA)
国际房地产协会联盟 (ICREA)
全国房地产营销师职业培训考试用书

Real Estate Marketing Division

房地产

营销师教程

主编 赵秀池 [美] 叶宪年 副主编 单永红

组织单位 住房和城乡建设部人力资源开发中心
北京华盛中房文化发展有限公司



经济科学出版社
Economic Science Press



国家人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心 (OSTA)
国际房地产协会联盟 (ICREA)
全国房地产营销师职业培训考试用书

Real Estate
Marketing Division

房地产 营销师教程

主编 赵秀池 [美] 叶宪年 副主编 单永红

组织单位 住房与城乡建设部人力资源开发中心
北京华盛中房文化发展有限公司



经济科学出版社
Economic Science Press

图书在版编目 (CIP) 数据

房地产营销师教程/赵秀池 (美) 叶宪年主编. —北京:
经济科学出版社, 2012. 2

ISBN 978 - 7 - 5141 - 1515 - 4

I. ①房… II. ①赵… ②叶… III. ①房地产 - 市场
营销学 - 教材 IV. ①F293. 35

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 011623 号

责任编辑: 纪晓津

责任校对: 刘 昕

版式设计: 代小卫

技术编辑: 王世伟

房地产营销师教程

主 编 赵秀池 [美] 叶宪年

副主编 单永红

经济科学出版社出版、发行 新华书店经销

社址: 北京市海淀区阜成路甲 28 号 邮编: 100142

总编辑部电话: 88191217 发行部电话: 88191540

网址: [www. esp. com. cn](http://www.esp.com.cn)

电子邮件: [esp@ esp. com. cn](mailto:esp@esp.com.cn)

北京中科印刷有限公司印装

787 × 1092 16 开 31.75 印张 600000 字

2012 年 1 月第 1 版 2012 年 1 月第 1 次印刷

ISBN 978 - 7 - 5141 - 1515 - 4 定价: 66.00 元

(图书出现印装问题, 本社负责调换)

(版权所有 翻印必究)

《房地产营销师教程》编委会

高级顾问: 姚兵

编委会主任: 杨彦奎

编委会副主任: 杨磊

主 编: 赵秀池 [美] 叶宪年

副 主 编: 单永红

编 委: (按姓氏笔画排序)

丁 芸	王 芳	王秀娟	王 峻	王慧玲	石 岗
孙 娴	孙 晶	刘 丹	刘 红	刘 洋	刘建梅
刘 畅	杨冠军	杨燕玲	林 青	武永春	周 勇
周 媛	郑绿乔	郑晨光	郑豫华	赵 文	赵佳理
徐 虹	黄隆规	谭善勇	范慧萱	魏福芹	

前 言

随着我国房地产市场的迅速发展,房地产营销日益受到整个社会的普遍重视。房地产市场离不开高水平专业营销人士的参与,房地产业自身的特点呼唤房地产营销师的产生。推广房地产营销师职业资格考试培训体系,是培育和建立高素质房地产营销队伍、提升房地产企业整体竞争力的有效措施,也是推进我国房地产的营销规范化、制度化的保证,对实现我国经济的持续健康发展具有十分重要的意义。

鉴于此,国家人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心与国际房地产协会联盟(ICREA)共同合作,引进了国际房地产营销培训体系。2005年推出了“全国房地产营销员/师职业资格双认证”项目。国际房联是由分属欧亚美地区的九个国家房地产协会发起成立的国际组织,是世界领先的房地产协会组织,协会为行业专业人士以及公众的利益而努力,致力于为会员制定与其国家相适应的执业标准、行为准则及其国际行为规范。该体系得到了世界上众多国家和地区的承认,已建立起庞大的房地产交易网。引进该体系的宗旨在于借鉴成熟、先进的管理体系及培训经验,推动我国房地产营销从业人员职业资格认证工作。

在此背景下,项目代理方北京华盛中房文化发展有限公司组织出版了《房地产营销师教程》。5年来,我国的房地产市场发生了很大的变化,国家出台了许多新的政策法规,对房地产行业产生了很大的影响,为此,我们邀请相关领域的专家学者重新编写了《房地产营销师教程》,以适应新形势的发展。本教材有助于房地产营销经理和从事房地产营销职业多年的人员更新营销理念,提升职业道德,充实房地产相关知识,完善房地产营销、策划、管理技巧,强化服务意识,进一步提高我国房地产营销从业人员的整体素质。同时,本教材具有顺应我国房地产市场发展趋势、切合中国房地产市场发展实践等特色,不仅对房地产营销师应知应会的内容进行了完整的介绍,而且非常注重实用性,为房地产营销师从业提供了多方面可资借鉴的业务实践技巧。

《房地产营销师教程》编委会

2012年1月

目 录

第一篇 房地产营销师职业与职业规划

第一章 房地产营销师资格及认证	3
第一节 房地产营销师的素质	3
第二节 房地产营销师资格认证与工作内容	6
第二章 房地产营销师的职业道德规范	10
第一节 房地产营销师职业道德规范的内容	10
第二节 房地产营销师职业道德规范的执行与管理	14
第三章 房地产营销师的职业规划	21
第一节 职业与职业规划	21
第二节 房地产营销师与职业规划	25

第二篇 房地产营销师的理论基础

第四章 房地产市场及其营销模式	33
第一节 房地产市场	33
第二节 房地产市场体系	37
第三节 房地产市场价格的决定	41
第四节 房地产市场营销理念与模式	42
第五章 房地产投资评价及项目可行性分析	55
第一节 房地产投资及其风险	55

第二节 房地产投资评价	61
第三节 房地产投资可行性分析	72
第六章 房地产估价原理与方法	79
第一节 房地产估价基本原理	79
第二节 房地产估价主要方法	84
第七章 房地产金融市场与项目融资	98
第一节 房地产金融市场的构成与融资方式	98
第二节 房地产信贷资金的供求	101
第三节 房地产项目融资	106
第八章 物业管理与营销	118
第一节 物业管理合同与公约	118
第二节 物业管理相关费用	123
第三节 项目营销与物业管理	128
第三篇 房地产营销师的业务实践	
第九章 房地产营销环境分析	155
第一节 房地产营销环境调研内容设计	155
第二节 房地产营销环境调研组织管理	165
第三节 房地产营销环境调研结果分析	170
第十章 房地产目标市场选择与产品定位	181
第一节 房地产市场细分	181
第二节 房地产目标市场选择	187
第三节 房地产产品定位	192
第十一章 房地产营销策略选择	202
第一节 房地产营销产品策略	202
第二节 房地产营销价格策略	209
第三节 房地产营销渠道策略	218

第四节	房地产促销策略·····	224
第十二章	房地产营销活动管理 ·····	234
第一节	房地产营销计划·····	234
第二节	房地产营销组织设计·····	240
第三节	房地产营销控制·····	252
第十三章	房地产营销业务管理 ·····	273
第一节	房地产营销业务的客户管理·····	273
第二节	房地产营销业务的风险管理·····	282
第三节	房地产营销业务拓展与管理·····	285
 第四篇 房地产营销师的法律知识 		
第十四章	房地产法律法规基础 ·····	297
第一节	房地产法律法规与政策概述·····	297
第二节	房地产法律关系·····	303
第三节	房地产纠纷及其处理·····	308
第十五章	房地产开发经营管理政策法规 ·····	319
第一节	房地产开发项目管理政策法规·····	319
第二节	商品房交付使用管理政策法规·····	325
第三节	房地产广告管理政策法规·····	331
第十六章	房地产交易管理政策法规 ·····	342
第一节	房地产交易管理机构与制度·····	342
第二节	房地产转让管理政策法规·····	348
第三节	商品房销售管理的政策法规·····	355
第四节	房屋租赁管理政策法规·····	359
第十七章	房地产税费政策法规 ·····	371
第一节	房地产税费性质与种类·····	371
第二节	房地产开发税费·····	374

第三节	房地产交易税费·····	377
第四节	房地产权属证件税费·····	384
第十八章	房地产权属登记管理与测绘政策法规 ·····	390
第一节	房地产权属登记管理概述·····	390
第二节	房地产权属登记的条件与程序·····	394
第三节	房地产测绘管理·····	406
参考文献	·····	417
后记	·····	420

第一篇

房地产营销师 职业与职业规划

第一章

房地产营销师资格及认证

本章知识点

房地产营销师的地位和作用；房地产营销师的职业素质；房地产营销师职业资格认证的程序。

第一节 房地产营销师的素质

对于企业而言，产品只有销售出去才能获利，因此，在房地产市场竞争日趋激烈的今天，房地产营销师在企业中具有非常重要的地位和作用。房地产营销师是在各类房地产企业中组织房地产营销员开展房地产市场调研，为房地产企业营销决策提供咨询，并组织房地产营销员进行房地产市场营销活动的人员。房地产营销师在各类房地产企业中属于高级营销专业管理人才。

一、房地产营销师的地位和作用

（一）房地产营销师担当着房地产企业市场营销管理的重任

房地产营销师肩负着房地产营销管理活动的重任，他们凭借自己的知识和技能，通过引入全新的构思和创新，有效地组织房地产市场营销调研活动，制定科学、合理的房地产营销策略与战略，从而实现房地产营销目标。

（二）房地产营销师对房地产企业经营决策有着重要影响

房地产营销师依据其自身的能力、素质与营销经验，直接参与到房地产企业的战略规划和经营管理活动中，如制定营销战略、营销计划、营销组合策略、营销促进方案，为房地产企业的最高决策者提供决策咨询。

（三）房地产营销师能够促进房地产企业实现其盈利目标

房地产营销师通过各种营销方式，不断开拓新市场，开发新产品，为顾客提供满意的服务，会提升企业自身的形象和竞争力，从而使企业获得更大的经济效益。

二、房地产营销师的素质

房地产营销师应具备如下的思想素质、知识结构、业务能力和身心素质。

（一）思想素质

1. 具有强烈的责任感和事业心

房地产营销师在房地产企业中是重要的高级营销专业管理人才，其自身素质直接影响到房地产企业的生产经营决策和未来发展。因此，房地产营销师应具有强烈的责任感和事业心，吃苦耐劳，积极进取，勇于奉献，善于创新，全心全意为企业工作，为顾客服务。

2. 遵守职业道德

任何一种职业，都有该行业的职业道德。房地产营销师也不例外，只有遵守房地产营销师的职业道德，才能得到顾客的信任、企业的重用、社会的认可。为此，房地产营销师应不断加强自己的职业道德修养，遵守房地产营销师职业道德准则。

3. 树立现代市场营销理念

房地产营销师应把现代市场营销理念作为开展房地产营销活动的重要指导思想，一切房地产营销活动的出发点都以消费者的需求为中心，按照消费者的需求组织企业的市场营销活动，在寻求企业经济效益的同时兼顾社会效益和生态效益。

（二）知识结构

1. 房地产专业知识

房地产营销师应全面了解与掌握有关房地产的专业知识，包括房地产市场理论、供求机制与价格决定理论、房地产市场营销观念及其创新、房地产投资及其评价、房地产估价原理与方法、房地产金融、房地产纳税筹划、物业管理、房地产营销环境分析、房地产产品客户选择与定位、房地产营销策略等专业知识。

2. 房地产营销法律法规知识

房地产营销师应了解与掌握跟房地产营销活动密切相关的民法、行政法、经济法、建筑法、规划法以及房地产开发经营管理、房地产交易管理、房地产权属登记管理等房地产专业法律法规知识。

3. 相关学科的专业知识

为了更好地开展工作，房地产营销师还应该掌握一些管理学、传播学、社会学、心理

学、行为学、广告学、公共关系学、人际关系学、规划学以及计算机科学等相关学科的理论知识和实务知识。

（三）业务能力

1. 组织管理能力

房地产营销师要善于调动、组织和协调企业内外资源；善于制订房地产营销工作的日常计划、专项计划以及房地产营销计划，并有效地组织实施与评价；要善于组织和参与企业各种营销活动，通过团队配合推动企业预期营销目标的实现和完成。

2. 表达能力

表达能力包括口头和书面表达能力。房地产营销师要掌握口头表达的规律和艺术，能充分利用表情、动作等辅助语言，增强口头表达的说服力、亲和力和感染力；要具备较强的书面写作功夫，熟练掌握相关文体的写作方法与技巧。

3. 社交能力

房地产营销师应敢于和善于与人打交道，利用各种社交礼仪知识和人际交往的技巧去了解顾客的真实需求，在相互沟通中，赢得对方的好感、认同和合作。只有这样，房地产营销师才能为企业赢得更多的发展机会。

4. 创新能力

房地产营销师的工作是一种富于创造性、创新性、开拓性的工作。因此，房地产营销师必须思想活跃、开拓进取，不断开创营销工作的新境界。

5. 分析判断和应变能力

房地产营销师应具有敏锐的观察能力，能够及时捕捉市场机会，对各种意想不到的情况和问题，能够做到认真分析、正确判断，圆满解决。

（四）身心素质

1. 兴趣广泛

房地产营销师兴趣广泛、见多识广，对于开展房地产营销工作非常有利。

2. 意志坚强

房地产营销师要具有较强的心理承受力、忍耐力和自制力，自信、上进，有恒心、有毅力，知难而进。

3. 充满热情

房地产营销师对待工作、对待顾客充满热情、富有朝气，让人感到亲切、易于交流，便于形成宽松融洽的气氛，进一步开展工作。

4. 良好的身体素质

房地产营销管理活动工作量大、内容复杂，并且在房地产企业中具有非常重要的地位和

作用。因此，房地产营销师必须具有良好的身体素质，以适应繁忙的工作。

第二节 房地产营销师资格认证与工作内容

一、房地产营销师职业资格认证

开展房地产营销师职业资格认证工作，是培育和建立高素质房地产营销队伍，提升房地产企业整体竞争力的有效措施；同时也是推进我国房地产市场营销工作规范化、制度化，提供高素质专业房地产营销管理人才的保证；对于减少和避免房地产纠纷，促进我国房地产业的健康发展，以及创建和谐社会等方面都具有十分重要的意义。

为此，人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心、住房和城乡建设部人力资源开发中心、国际房地产协会联盟在全国范围内开展了房地产营销师的职业资格认证工作，建立了房地产营销师的职业资格考核认证体系，以进一步推进房地产营销师工作规范化、制度化建设。

二、房地产营销师资格认证程序

为满足经济和社会发展的需要，国家人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心、国家住房和城乡建设部人力资源开发中心和国际房地产协会联盟联合推出了房地产营销人员职业能力培训认证工作。

依照房地产营销师资格认证制度，准备参加全国房地产营销师资格认证的人员应到全国各地设置的培训机构报名，参加培训，进行全国统一考试，成绩合格后即可获得职业能力认证。全国各地的培训与考核机构分别由国家人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心及住房和城乡建设部人力资源开发中心全国房地产营销人员职业能力培训项目管理办公室授权设立。

（一）参加培训

欲申请房地产营销师资格认证的人员必须参加由全国房地产营销人员培训项目管理办公室在各地授权的培训机构举办的培训班，接受正规培训。经正规培训并达到规定的标准学时数，考试合格，即可获得房地产营销师职业证书。

房地产营销师培训以本书作为教材，培训内容包括四个部分：第一部分：房地产营销师职业及其职业规划；第二部分：房地产营销师的理论基础；第三部分：房地产营销师的业务实践；第四部分：房地产营销师的法律基础。在培训过程中，各地可以结合实际情况，适当进行房地产营销实践的指导。

（二）参加考试

参加正规培训的人员，可申请报考房地产营销师职业资格认证全国统一考试。房地产营销师职业资格双认证考试实行全国统一教材、统一大纲、统一命题、统一组织的计算机考试制度，由国家人力资源和社会保障部职业技能鉴定中心组织实施，原则上每年举行四次。考试时间1个小时。

（三）获得认证

凡参加全国统一考试且考试成绩合格者，由国家人力资源和社会保障部及国际房地产协会联盟按照规定，统一核发房地产营销师资格认证证书。

取得房地产营销师资格证书是房地产营销师应聘、持证上岗、晋升、绩效考核的依据，可作为法律公证的有效证件在全国范围内通用。

三、房地产营销师的工作内容

获得了房地产营销师资格证书的房地产营销师，不仅可以在各种类型的房地产开发企业中工作，还可以在与房地产营销活动相关的机构中工作，包括房地产投资咨询机构、市场调研机构、项目策划机构、销售代理机构、市场推广机构、物业管理机构等。当然，房地产营销师也可以自己成立与房地产营销相关的公司，从事专业的房地产营销活动。

房地产营销师可以从事下列工作。

（一）组织进行房地产市场调查研究

（1）组织市场调研。房地产营销师要拟定调研计划、设计各种调查表及其调查问卷、有效地组织实施市场调研活动、并及时准确地撰写市场调查报告。

（2）进行市场分析。房地产营销师要能够分析市场营销宏观环境、微观环境各因素给企业带来的机会与威胁、根据消费者购买行为类型及其特点制定相应的应对策略。

（3）进行市场评估与预测。房地产营销师能够对调研数据进行整理、分析、汇总，并对未来的市场潜量、市场销售额等情况进行科学的预测。

（二）制定房地产营销战略

（1）制定房地产企业战略规划。房地产营销师要编制企业营销目标与任务书、对企业现有业务进行分析并编制有效的业务组合计划、新业务发展计划。

（2）制定房地产目标市场营销战略。房地产营销师要能够准确地选择企业的目标市场，并根据目标客户的需要对企业产品科学定位。

(3) 制定房地产市场竞争战略。房地产营销师要识别并分析企业的竞争者，并据此确定本企业及其产品的竞争地位，从而相应地做出反应，制定市场竞争战略。

(三) 进行房地产产品管理

(1) 有效实施房地产品牌策略。房地产营销师进行项目品牌或企业品牌设计并有效地制定和实施品牌策略。

(2) 制定房地产产品生命周期策略。房地产营销师要判断具体产品生命周期情况并提出相应的营销对策。

(3) 组织实施房地产产品组合策略。房地产营销师要合理地确定和安排企业的产品组合构成，进行房地产产品组合的决策。

(4) 实施房地产新产品开发策略。房地产营销师要协助企业开发部门开发房地产新产品并制定房地产新产品的上市计划。

(四) 进行房地产价格管理

(1) 选择定价方法，确定基本价格。房地产营销师要考虑房地产定价的主要影响因素，选择不同的定价方法，确定房地产产品的基本价格。

(2) 制定价格策略。房地产营销师要灵活运用房地产定价策略与技巧，制定价格策略。

(3) 进行价格调整和应对变价。房地产营销师要根据企业内外因素的变化主动进行价格调整，并根据竞争者的价格变动迅速做出反应，及时制定应对策略。

(五) 进行房地产渠道管理

(1) 制定渠道策略。房地产营销师要综合考虑各种因素，慎重作出是直接销售还是代理销售的选择。

(2) 实施渠道管理。房地产营销师要加强渠道建设和维护，有效地管理渠道系统，充分发挥他们的作用。

(六) 进行房地产促销管理

(1) 进行广告与宣传策划。房地产营销师要能够合理利用促销预算，制定并实施广告与宣传。

(2) 策划并实施公关宣传活动。房地产营销师要充分与新闻媒体建立联系，撰写公关宣传新闻稿、策划并有效地实施公关宣传活动方案。

(3) 策划制订销售促进方案。房地产营销师要合理地选择各种销售促进方式，制订销售促进方案，并有效地进行效果评估。

(4) 进行人员推销方案的策划。