

实现地产销售人员阶梯性培训  
量身定制销售精英职业成长手册

地产销售  
精英训练营  
丛书

# 地产销售冠军 实战培训

中国房产信息集团 克而瑞（中国）信息技术有限公司 编著

**DICHANXIAOSHOU GUANJUN  
SHIZHANPEIXUN**



不同职业层级拥有不同的地产销售重点  
不同成长阶段拥有不同的客户拓展技巧  
不同销售能力拥有不同的职业成长方向  
而不同的地产销售人员却都需要拥有同一套地产培训教材

中国建筑工业出版社

地产销售  
精英训练营  
丛书

# 地产销售冠军 实战培训

中国房产信息集团 克而瑞（中国）信息技术有限公司 编著

**DICHANXIAOSHOU GUANJUN  
SHIZHANPEIXUN**

中国建筑工业出版社

图书在版编目(CIP)数据

地产销售冠军实战培训 / 中国房产信息集团等编著.  
北京: 中国建筑工业出版社, 2012. 4  
(地产销售精英训练营丛书)  
ISBN 978-7-112-14018-3

I. ①地… II. ①中… III. ①房地产-市场营销学  
IV. ①F293.35

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第013755号

“地产销售精英训练营丛书”是分别针对地产销售入门者、销售代表和销售经理量身订做的地产销售精英的职场成长手册。本套丛书从职级角度区分地产销售人员, 并进行对应的专项销售阶梯培训, 从而提升各自不同的职业能力, 拓宽成长空间。

《地产销售冠军实战培训》针对销售冠军的成长要素, 总结了来自房地产销售一线的宝贵经验。从销售冠军的心理素质、有效开拓及维护客户的方法、现场销售技巧和重点成交细节四个方面介绍成为销售冠军的必备条件, 并附带销售冠军打动购房者的精彩解说, 打造地产销售人员自我提升及地产企业培养销售人才的必备用书。

责任编辑: 封毅

责任校对: 刘梦然 王雪竹

地产销售精英训练营丛书

## 地产销售冠军实战培训

中国房产信息集团 克而瑞(中国)信息技术有限公司 编著

\*

中国建筑工业出版社出版、发行(北京西郊百万庄)

各地新华书店、建筑书店经销

北京京点设计公司制版

北京云浩印刷有限责任公司印刷

\*

开本: 787×1092毫米 1/16 印张: 11½ 字数: 282千字

2012年7月第一版 2012年7月第一次印刷

定价: 49.00元

ISBN 978-7-112-14018-3

(22047)

版权所有 翻印必究

如有印装质量问题, 可寄本社退换

(邮政编码 100037)

# 编委会

## 编著单位

中国房产信息集团  
克而瑞(中国)信息技术有限公司

---

## 主编

周忻 张永岳

---

## 编委

丁祖昱 张燕 金仲敏 喻颖正 陈小平 彭加亮 龙胜平 刘文超 于丹丹  
黄子宁 吴洋 陈啸天 张兆娟 杨莹 王永 陈倍麟 顾晓乔 李敏珠  
黄章林 何明 叶婷 刘丽娟

---

## 执行主编

樊娟

---

## 美术编辑

潘永彬 谢小玲 李中石 王晓丽 何胜

---

## 特约校审

顾芳恒 仲文佳 李石养 罗克娜 李白玉 李斌 叶雯枫 吴仲津 唐荣荣

---

## 专业支持

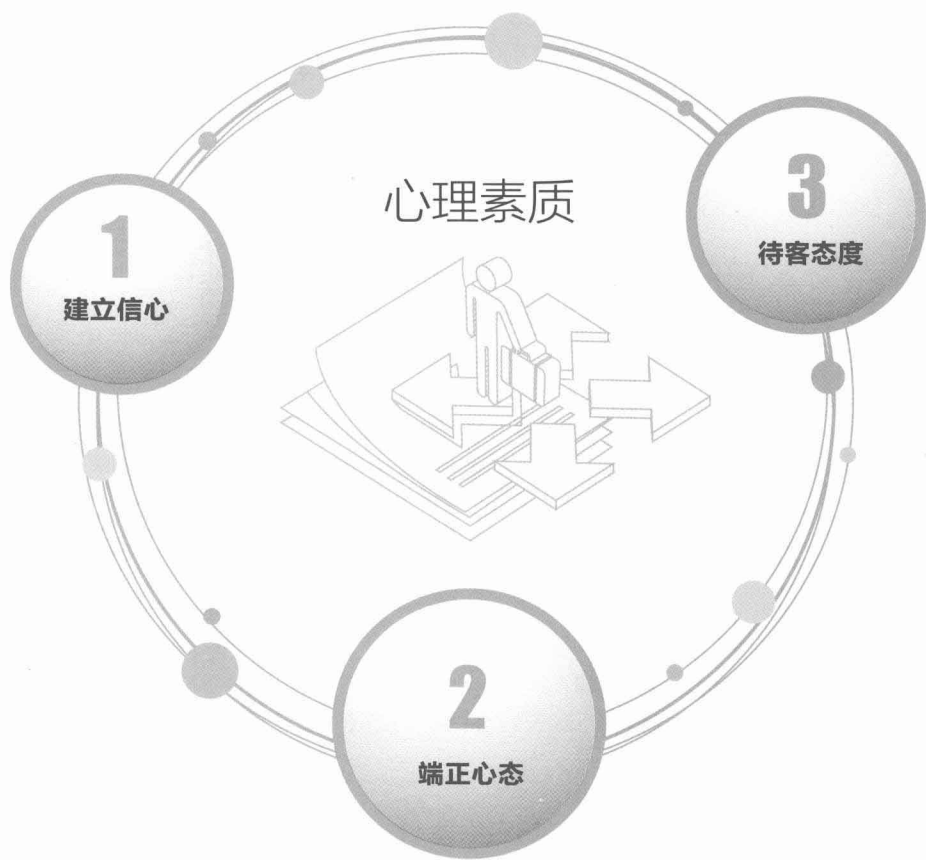


## 网站支持



# 做有业绩的销售冠军， 更要做有心的销售冠军

伟大的销售员总会自豪地将产品打上自己独特的标记进行销售。



在与客户的沟通及相处时，随时保持“利他”的思考方式，唤起客户的“需求意识”以及创造客户的需求是销售人员用心体会的重点，对客户销售的同时也就是对自己销售，应在客户诉说的过程中捕捉客户的购买心理，这样才能有重点地说服客户，才能实现理想的销售业绩。

# “销售冠军”不是一种意愿 而是一种能力

谁都不是天生的销售冠军，  
迈出自我提升的关键一步，你也能够创造销售奇迹！



与客户站在同一阵线，改变传统的“我销你买”的对立立场，  
对客户提出的意见必须为客户“量身定做”，真正成为客户问题的解决者，  
将对客户的销售视为对自己的销售，进入客户的内心最深处。

# 目录

## CONTENTS



## 第一章 *One* 销售冠军是这样炼成的

---

### 第一节 通往销售冠军的素质培养通路有哪些？

- 002 一、十大性格特质铸就成功的销售冠军
- 008 二、七种信念使你对售楼充满信心
- 013 三、勤于奔跑才能成为销售冠军

### 第二节 如何成为“第四代”双赢销售冠军？

- 015 一、房地产销售形式的四个发展阶段
- 019 二、践行房地产销售冠军的脚踏车理论
- 022 三、快速实现第四代销售精英的成功转型

## 第二章 *Two* 客户才是销售之本

---

### 第一节 怎样获得更多的有效客户？

- 028 一、科学划分客户群寻找有效客户
- 033 二、识别并分析到访客户的不同类型

### 第二节 你是否能够拒绝被动销售？

- 040 一、变被动销售为主动销售
- 047 二、寻找与客户沟通的衔接密码
- 052 三、销售心理三招挖掘客户购买意愿
- 053 四、创造销售契机引导客户购买

### 第三节 如何更有效地维护客户关系？

- 059 一、把握关键客户实现更大利润
- 063 二、有效管理客户的重要信息
- 068 三、与客户建立持久友好的联系
- 071 四、找到有决策权的购买者
- 073 五、寻找与客户之间的共同话题
- 075 六、以让步换取客户认同



# 目录

## CONTENTS

## 第三章 *Three* 决胜销售现场

---

### 第一节 如何像医生看病一样进行针对性销售？

- 080 一、房地产销售中的“望闻问切”
- 084 二、房地产销售必须经历“发问三关”
- 089 三、销售接洽六招将关键决策人一网打尽

### 第二节 你真的会介绍楼盘吗？

- 092 一、向客户介绍房产品的三个价值层面
- 093 二、发问与介绍的联动技巧
- 097 三、掌握产品介绍的语言技巧

### 第三节 你能否实现快速成交？

- 101 一、请求成交法
- 103 二、假定成交法
- 104 三、选择成交法
- 105 四、小点成交法
- 107 五、从众成交法
- 108 六、辅助成交五招

#### 第④节 销售冠军应掌握哪些现场实战技巧?

- 110 一、销售谈判四招赢得客户
- 112 二、赢得客户的心，才能赢得订单
- 118 三、把握现场造势与销售促进技巧
- 122 四、销售冠军随机应变八大技巧

## 第四章 *Four* 细节成就销售冠军

---

#### 第①节 哪些销售技巧助你成为销售冠军?

- 130 一、房地产人员推销策略技巧
- 133 二、向客户推销楼盘的五个关注点
- 140 三、掌握处理各类客户投诉的技巧

#### 第②节 如何最终在议价过程中守住你的价格?

- 143 一、五大细节掌握议价主动权
- 145 二、销售人员必须实现三方面突破
- 152 三、在议价过程中展现销售人员的议价技巧

#### 第③节 销售冠军打动购房者的精彩解说荟萃

- 157 一、最能打动购房者的项目案例解说
- 164 二、最能打动购房者的精彩疑问解答

## CHAPTER ONE

### 第一章

# 销售冠军 是这样炼成的

子曰：志于道。播下一种思想，收获一种行为；播下一种行为，收获一种习惯；播下一种习惯，收获一种性格；播下一种性格，收获一种命运。但是，请你不要相信命运，命运是一只沦落在鸡窝里的鹰。开启你的销售潜能，你同样能够成为销售冠军！

①健康心态 ②性格特质 ③工作作风



## 通往销售冠军的素质培养通路有哪些？

房地产项目销售工作要求销售人员必须具备较高的心理素质，在与客户打交道时，无论客户做了什么事、说了什么话，都要“一笑泯恩仇”。要想成为一名销售冠军，就应该在工作中能做到不畏困难，勇于接受挑战，并把它作为进取的机遇，在最后一刻也不放弃，即使失败也要保持乐观的态度。

房地产销售就是向客户介绍房产品所提供的利益，满足客户特定需求的过程。销售是一项很具挑战性的工作，销售能力绝不是偶然得来的，必定是由工作的信念、高度的目的性、全身心的努力、明确的方向和有技巧地实施带来的结果。成为房地产销售人员比较容易，但是，要想成为优秀的房地产销售人员却没那么简单。



### 十大性格特质铸就成功的销售冠军

优秀销售员一般都深刻理解工作的重要意义，不是简单地为了物质利益而工作，而是因为一种使命感而去工作，不能只追求眼前的利益，而是将目光投向未来。有了这种使命感，才能使自己在工作中努力进取，遇到困难时能勇敢克服。优秀的销售员要清楚，销售不是一种个人行为，它会涉及所在企业和客户的利益。所以，优秀销售员要在销售过程中考虑二者的利益，使二者实现双赢。

与平庸销售员相比，优秀销售员有以下10种经典特质：

## 认知特质 具有积极进取的自我认知

优秀销售员与平庸销售员的自我认知差异 表1-1

销售员	自我认知
优秀销售员	从内心深处认同房产品销售工作，把房产品销售工作视为自己给自己做老板，世界上没有完美的产品，只有天天销售产品的销售人员。优秀销售员具有强烈的进取意识，会想尽一切办法说服客户
平庸销售员	很少想到如何才能说服客户，认为房产品的销售业绩依赖于房子的素质和客户的选择，认为购房者的购买标准已经确定，不相信销售人员的说辞会让购房者的想法发生改变，而总是为没有成交寻找理由

## 销售特质 在休闲的同时寻找成交机会

优秀销售员与平庸销售员的休闲方式差异 表1-2

销售员	休闲方式
优秀销售员	在外跑市场，即使坐在公共汽车或者地铁上也不放弃自己身边的目标，努力去和周围的人交流，索取他们的资料或者给他们介绍自己的产品。对一个优秀销售员来说，电影院、咖啡厅、游泳馆都是签合同的地方
平庸销售员	在家看电视，被肥皂剧的剧情感动得痛哭流涕，仿照电视里的时尚武装自己

## 学习特质 时刻保持全面学习的态度

房地产销售人员应全面掌握业务中需要的各方面知识。随着产品和服务变得越来越复杂，房地产企业越来越重视对项目销售人员的培训，除了参加企业的培训，销售人员还应阅读销售和房屋建筑方面的书籍和杂志，对与销售技巧有关的最新思想进行广泛了解，并将所掌握的知识融进项目销售工作中。

发问是为了更多、更好地聆听，聆听是为了更多、更深入地了解，了解是为了更有效地沟通和更快捷地成交。优秀的房地产销售人员不仅具有优秀的口才，而且善于聆听购房者的需求，从而掌握购房者真正的需要，为购房者提供适合的产品。

优秀销售员与平庸销售员的学习方式差异 表1-3

销售员	学习方式
优秀销售员	学习其他优秀销售员的销售思路，学习与销售产品相关的其他知识，扩充自己的知识面，时刻保持学习的状态
平庸销售员	学习销售的死板方法，照本宣科，不善于学习或者没有抓住学习的重点

## 统筹特质 对工作和生活时间进行管理

成功的销售人员都会严格地安排每日优先考虑的工作，将80%的时间投入到能带来最大结果的20%的工作上。每天认真地制定工作计划，确定要拜访哪些客户、展示哪些产品、如何进行展示等。

优秀销售员与平庸销售员的时间管理差异 表1-4

销售员	时间管理
优秀销售员	无论以何种方式销售，也无论销售业绩是高是低，销售员都必须经过长时间的积淀。优秀销售员的玩乐也是一种带有目的的工作方式，休息时放松身体，头脑却一刻也没有休息，而是修身养性以利再战
平庸销售员	每天工作都很忙但没有头绪，总有写不完的计划书和策划方案，甚至连吃饭时间都没有。平庸销售员缺少工作计划和时间管理，试问，一个连吃饭都顾不上的人能成为称职的客户顾问么？



### 永远做领跑者的秘诀

IBM公司的麦特·萨费莱托说：“如果销售员能将每次的销售电话、展示或建议都当作可以从中获得订单、承诺或提升的一件事，那么你将永远跑在其他竞争者的前面。”

## 观念特质 有投资必有回报的财富观念

优秀销售员与平庸销售员的财富观念差异 表1-5

销售员	财富观念
优秀销售员	优秀销售员的出发点是万本万利，他们认为对自己未来的投资诸如一本书或者为获取知识而付出一点金钱，都可以终身受益，津津乐道的是今天自己从合作的客户身上学到了什么，获得多少资源
平庸销售员	容易满足现状，把工作当做一种任务，并不附加任何创造性，最津津乐道的就是今天预约了好几家客户，客户说让我过一段时间再和他联系，平庸销售员把自己的希望全部寄托在未来，毕竟那些客户还没有签订合同，对于业绩单来说还是“0”

## 性格特质 充满工作激情和解决问题的魄力

优秀的房产销售员热爱销售工作，并且深信房产品能给购房者带来价值，他们对工作满腔热忱，他们热切地期望做好本职工作，因此他们勤勤恳恳、积极认真。一分付出，一分收获，积极的工作态度创造出非凡的成就。优秀的销售人员最需要的优秀品质之一是“努力工作”，而不依靠运气或技巧（虽然运气和技巧有时很重要），或者说，优秀销售员有时候之所以能碰到好运气是因为他们总是早出晚归。

优秀销售员与平庸销售员的工作激情差异 表1-6

销售员	工作激情
优秀销售员	优秀销售员具有“燕雀安知鸿鹄之志？”“王侯将相，宁有种乎”这样的激情，具有一种“我不下地狱谁下地狱”的霸气。激情是一种天性，是生命力的象征，有了激情才有灵感的火花、鲜明的个性，才有人际关系中的强烈感染力，也才有了解决问题的魄力和方法
平庸销售员	平庸销售员总是按部就班，没有激情，很难出大错，也绝对不会做到最好。没有激情就无法兴奋，就不可能全心全意投入工作。大部分平庸销售员的激情总是消耗在太具体的事情上，诸如受到上司的表扬、商店货品打折、电视剧人物破镜重圆等



### 向每一个人推销，让名片“满天飞”

每一个人都使用名片，但乔·吉拉德的做法与众不同：他到处递送名片，在餐馆就餐付账时把名片夹在账单中；在运动场上把名片大把大把地抛向空中。名片漫天飞舞，就像雪花一样，飘散在运动场的每一个角落。也许你会对这种做法感到奇怪，但乔·吉拉德认为这种做法帮他成交了一笔笔订单。

乔·吉拉德认为，每一位销售员都应设法让更多的人知道他是做什么的，销售的是什么商品。这样，当客户需要这些商品时，就会想到这位销售员。乔·吉拉德抛撒名片是一件非同寻常的事，人们不会忘记这种事。当人们需要购买汽车时，自然会想起这个抛撒名片的推销员，想起名片上的名字——乔·吉拉德。同时，重点还在于，有人就有顾客，如果你让他们知道你在哪里，你卖的是什么，你就有可能得到更多生意的机会。

## 信念特质 以自信的态度做出正确的决定

优秀销售员与平庸销售员的自信态度差异 表1-7

销售员	自信态度
优秀销售员	自信是一切行动的源动力，他们对自己服务的企业充满自信，对自己的产品充满自信，对自己的能力充满自信，对同事充满自信，对未来充满自信。他们认为自己的工作是将优质的产品推荐给需要它的消费者，自己的一切工作都是有价值的。只有充满自信，才能不被外力所左右，保持自信才可能做出正确的决定
平庸销售员	通过一身高级名牌的穿戴和豪华的配置带来更多的自信，自信往往不是发自内心和自然形成的

## 习惯特质 形成并保持良好的工作习惯

优秀销售员与平庸销售员的工作习惯差异 表1-8

销售员	工作习惯
优秀销售员	在遇到经济压力时，不管有多困难，也不要动用投资和储蓄，因为压力会迫使自己找到解决问题的新方法。这是一种好习惯。一个人的性格决定了习惯，而习惯决定了能否成功
平庸销售员	当平庸销售员遇到生活困境时，会采取“杀鸡取卵”式的解决方法，缺乏为追求理想而进行艰苦卓绝努力的奋斗精神



## 沟通特质 树立积极、正确的上网目的

优秀销售员与平庸销售员的上网目的差异 表1-9

销售员	上网目的
优秀销售员	优秀的房产销售人员上网，更多的是利用网络的低成本、高效率，寻找更多的客户资源，寻找投资机会，把各种便利的工具运用到自己的销售业务中
平庸销售员	通常是上网聊天，原因有两点：一是由于他们的空闲时间较多，二是他们的心情会受到业绩的影响，需要有一种发泄的渠道，而上网聊天正好适应了这种需要

## 消费特质 保持健康的消费观念

优秀销售员与平庸销售员的消费观念差异 表1-10

销售员	消费观念
优秀销售员	买名牌是为了节省挑选细节的时间，与消费品的售价相比，他们更在乎产品的质量
平庸销售员	买名牌是为了体验满足感，最喜欢体验刚面市的流行时尚产品，相信价高的产品必然是好产品



### 优秀销售员谨记

感激伤害你的人，因为他磨炼了你的心志；感激欺骗你的人，因为他增长了你的见识；

感激鞭打你的人，因为他消除了你的业障；感激遗弃你的人，因为他教育了你的自立；

感激绊倒你的人，因为他强化了你的能力；感激斥责你的人，因为他增长了你的智慧。