

找房源

找客源

去异议

谈价格

找卖点

促成交

二手房 销售高手 的 36项技能训练

陈信科◎编著



中信出版集团 · CHINA CITIC PRESS

二手房销售高手的 36项技能训练

陈信科 编著

图书在版编目 (CIP) 数据

二手房销售高手的 36 项技能训练 / 陈信科编著 . --
北京 : 中信出版社 , 2016.9
ISBN 978-7-5086-6620-4

I . ①二… II . ①陈… III . ①房地产—销售 IV .
① F293.352

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 202111 号

二手房销售高手的 36 项技能训练

编 著 : 陈信科

策划推广 : 中信出版社 (China CITIC Press)

出版发行 : 中信出版集团股份有限公司

(北京市朝阳区惠新东街甲 4 号富盛大厦 2 座 邮编 100029)

(CITIC Publishing Group)

承 印 者 : 北京诚信伟业印刷有限公司

开 本 : 787mm×1092mm 1/16 印 张 : 16.5 字 数 : 185 千字

版 次 : 2016 年 9 月第 1 版 印 次 : 2016 年 9 月第 1 次印刷

广告经营许可证 : 京朝工商广字第 8087 号

书 号 : ISBN 978-7-5086-6620-4

定 价 : 45.00 元

版权所有·侵权必究

凡购本社图书,如有缺页、倒页、脱页,由销售部门负责退换。

服务热线:400-600-8099

投稿邮箱:author@citicpub.com

前言

Preface

作为房地产经纪人，我从事这个职业已有 15 年了，抚今追昔，我对于房地产市场有着诸多的感慨：

首先，在中国人的观念中，“家”有着无可替代的位置。每逢中秋等传统节日，在外游子们都是如此思念“家”中的亲人；即使中国高铁建设全球领先，春运一票难求的现象却还是如此明显……何为家？除了亲人，一个属于自己的天地，一套属于自己的房子，也是家的一部分，这就是中国人心中的那份“房子情结”。对于中国人而言，房子并不只是一个遮风避雨的居住场所，其本质代表着人的一种心结，一种归属感。因为只有拥有了自己的房子，才能让自己和家人有生根、安定之感。累了、困了、倦了，第一个念头就是回到自己的“窝”。不管外面的世界多么喧嚣，只要走进家门，心里就踏实了，因为回家了。

其次，“家”观念、“房子情结”造就了中国房地产市场持续一二十年的繁荣，也造就了房地产经纪人职业的崛起。走在大街小巷，房产中介门店遍地开花；翻开日报晚报，房源信息广告俨然成了报社的主打战场；走进人才市场，招募房地产经纪人的广告比比皆是……但总体而言，房地产经纪人职业在国内尚属于起步阶段，由于行业发展不够规范，人员素质也良莠不齐。随着行业的规范和发展，市场呼唤着专业的房地产经纪人，不合格的经纪人将遭到淘汰，优秀的经纪人将越来越受欢迎。

最后，“同工不同酬”在房地产行业体现得淋漓尽致。何谓“同工不同酬”？有些经纪人月入几万甚至十几万，而有些经纪人只能领取微薄的



底薪。进入这个行业虽然容易，但是要做好、做出成绩却并非易事。在一般人眼里，经纪人提供的只是信息服务。事实上，房地产经纪人的工作并不仅仅是信息匹配，他们更重要的工作是依靠专业素质促进买卖的成交。这里所说的专业素质，包括对房地产专业知识的精通、对客户心理的把握、对销售技能的掌握，等等。

作为业内人士，本人也积累了一些经验与技巧，并愿意将其奉献给广大同行朋友们。本人深知，活学活用的案例指导远比枯燥的理论更有利于提高专业水准。为此，本人在编写过程中充分结合了自身多年的从业心得，吸收了众多优秀房地产经纪人的成功经验，收集了几十个生动真实的案例，总结了二手房销售过程中的诸多常见问题，从开发房源与客源、与客户沟通洽谈、带客看房、房源推介、异议处理、促成交易等诸多环节，全方位展示了房地产经纪人应对各种问题的方法、技巧和话术。

由于水平有限，书中难免有不足之处，恳请广大同行朋友们批评指正。

陈信科

目 录

Contents

01

第1章 房源、客源一个都不能少 // 001

- 技能1 当业主不愿将房源委托给我们时 // 001
- 技能2 当客户不愿通过我们买房时 // 011
- 技能3 当业主不愿独家委托/留下钥匙时 // 022
- 技能4 当业主/客户不愿签委托书时 // 029

02

第2章 喜迎八方客，笑纳四方财 // 035

- 技能5 当我们接打客户/业主电话时 // 035
- 技能6 当有客户上门来访时 // 053
- 技能7 当客户对我们的推介不理不睬时 // 062
- 技能8 当客户不愿告知购房目的与预算等信息时 // 069
- 技能9 当我们一时把握不准客户的心理时 // 088

03

第3章 让客户看到房源的好 // 097

- 技能10 当我们邀约客户看房时 // 097
- 技能11 当我们带着客户实地看房时 // 112
- 技能12 当客户对我们的讲解不感兴趣时 // 118
- 技能13 当房源存在某些明显缺陷时 // 132
- 技能14 当客户总是不相信我们的话时 // 136
- 技能15 当我们担心客户“跑单”时 // 142
- 技能16 当客户带了许多人一起前来看房时 // 148
- 技能17 当客户看了几套房源都不满意时 // 157



04

第4章 每套房子都有它的卖点 // 161

- 技能18 当客户对地段/位置表示异议时 // 161
- 技能19 当客户对小区配套表示异议时 // 168
- 技能20 当客户对户型表示异议时 // 175
- 技能21 当客户对朝向/楼层表示异议时 // 184
- 技能22 当客户对社区规模表示异议时 // 191
- 技能23 当客户所提出的意见或看法错误时 // 196

05

第5章 拉近买卖双方的价格差距 // 201

- 技能24 当客户认为太贵时 // 202
- 技能25 当业主放盘报价太高或临近成交要提价时 // 205
- 技能26 当客户表示其他房源更便宜时 // 210
- 技能27 当客户让你谈价却不愿交诚意金时 // 213
- 技能28 当买卖双方的价格分歧较大时 // 216
- 技能29 当买卖双方在价格上都不愿意让步时 // 219
- 技能30 当业主表示少于××万不用来看房/免谈时 // 229
- 技能31 当客户要求减免中介费时 // 233

06

第6章 让成交顺利达成 // 239

- 技能32 当客户已经动心却又犹豫不决时 // 239
- 技能33 当客户想再看看/再比较比较时 // 242
- 技能34 当客户说要再考虑考虑或商量商量时 // 247
- 技能35 当客户说明天/过几天再来下定金时 // 252
- 技能36 当我们被客户/业主投诉时…… // 255



第1章 房源、客源一个都不能少



技能 1

当业主不愿将房源委托给我们时

好房源对于房地产经纪人而言就是生命线。俗话说“手中有粮心里不慌”，只有把好的房源握在手里，当客户有需求时我们才能在第一时间进行匹配，才不会贻误战机。可是，在二手房市场火爆的时候，优质的二手房房源有时候真可以称得上是“香饽饽”，一露头大家就会拼命争抢，好房源可不是那么好入手的，这就要求房地产经纪人拥有如下技能。

掌握开发房源的渠道

在卖方市场下，房地产经纪人的难题已经由卖出房子转向找到可出售



的房子了。业内人常说“好房源是成功的一半”，这话一点也不假。不信，你注意观察一下，大家相互之间是不是经常打探“有没有好房子卖”。可以这么说，在这个房地产火爆的年代，房源就是房地产经纪人从业的本钱！为此，我们必须学会开发房源的技巧。

1. 收房源

所谓收房源，是指经纪人坐在门店里等着业主主动上门登记房源。虽然说二手房交易的中介费按规定是分别向买方和卖方收取的，但在实务中，卖方通常会要求“实收”，也就是说中介费实际上是由买方完全承担的。因此，登记房源对业主并没有什么损失，很多业主为了尽快卖出房子，通常也是乐意到中介门店去登记房源信息的。

收房源看起来很容易，貌似只要坐在店里等着房源从天而降就可以了。但是，不同的门店、不同的房地产经纪人所能收到的房源信息量也是不同的。

首先，门店的地理位置很重要。一般情况下，业主会按照“就近”“顺便”的原则选择中介门店登记房源，因此很多门店收到的主动登记的房源主要是门店所在小区或者周边的房子。

其次，门店的名声要好。由于二手房交易纠纷颇多，风险不小，为了保险起见，业主们往往会根据公司的声誉选择中介门店。

最后，经纪人的服务态度要好。如果业主主动给你“送钱”却连最起码的服务都得不到，你说他们还会愿意把赚钱的机会给你吗？

2. 淘房源

民间既然有“淘书”“淘古董”的做法，当然也就会有“淘房源”的做法。简单地说，所谓淘房源，就是通过各种信息渠道去获取房源。



(1) 上网。

随着互联网的兴起和普及，网络已经成为人们传播、获取各类资讯的重要渠道。网络上的房源不但数量多，而且更新速度快，其中不但有各个中介公司的房源，还有不少业主自己发布的房源。

如今，“上网”已经成为众多房地产经纪人的每日必修课。一有闲暇工夫，大家就会打开电脑，登录一些专业房地产网站搜寻各类房源。除了各类专业网站的房源频道，更精明的房地产经纪人还会充分利用“业主论坛”。

仔细观察一下就不难发现，很多社区论坛的房产版都是整个网站有效信息量最大、人气最旺的网友聚集地。在业主论坛里，经常会有业主发布卖房广告，看到这些信息后，我们可以主动打电话给业主，动员他们将房子委托给我们卖。

(2) 看报。

报纸广告也是房地产经纪人常用的信息来源，几乎每份地方性的生活类报纸如日报、晚报等，都会密密麻麻地刊登好几版房产广告，其中最多的就是各个中介公司发布的房源信息，其中也会有业主的售房信息。

相对于网络而言，报纸上的房源信息更为可靠，这是因为在报纸上发布房源信息，通常是按照版面大小或信息数量收费的。为了节约成本，大家一般都会发布真实的房源信息。细心的经纪人能从其他中介公司的房源广告中淘到自己需要的房源。

(3) 扫街。

在现实中，不是所有人都有上网或在报上发布信息的习惯，尤其是一些上了年纪的业主，他们更愿意采取直接的房产交易意愿表达方式，比如直接在窗户、阳台上贴出大大的红纸，上面写有“出租”“出售”两个黑



字，并附有联系电话，这种方式在转让“车库”的时候更为普遍。

在平常外出时，我们不妨多多留意观察，说不定惊喜就在眼前呢。当看到有“出租、出售”字样的信息时，我们要千方百计地跟对方取得联系，说服业主把房子委托给我们卖。很多房地产经纪人都有“蓦然回首，房源就在眼前”的经历：

客户请求帮忙买一套房子，可是由于要求太高，经纪人马达找了好久都没有合适的。突然有一天，马达在外出的时候，发现在某个地方贴着一份“转让房产”的广告，仔细看看上面的条件，和购房客户的要求还挺吻合。于是，马达记下了电话号码，与房东取得了联系，最后在自己的业绩上又添了一单。

3. 买房源

世上无本买卖毕竟不多，只要有利可图，花费些成本去做生意又何尝不可？于是，“买房源”也就顺理成章了。

(1) 刊登广告。

市场经济越发达，广告市场也就越大。在当今这个媒介发达的年代，刊登广告的渠道有很多，比如报刊、相关的行业网站或业主论坛、路牌等。此外，我们还可以在大厦和住宅小区出入口等处的宣传栏上张贴宣传海报，或者通过寄发、当面派发宣传单引起客户关注，进而获取房源信息。

(2) 有奖征集。

很多公司在设计公司标志、活动主题的时候，都会采取面向社会“有奖征集”的方式，这种做法当然也可以运用到收集房源上来。通过采取有奖征集房源的办法，对于一些能够提供有效房源信息的个人，我们可以给



予信息费作为奖励，以调动信息提供者的积极性。

（3）与物管部门合作。

物业管理几乎存在于现代城市的每一个小区里，尤其是新建的小区。即使是一些没有专门物管部门的老社区，至少也拥有与物管部门类似的“管理处”。

对于这些从事小区日常管理的人员，我们要尽可能地与他们交朋友，因为他们手里很可能掌握着一些有效的房源信息甚至客户资源。有些业主由于不相信中介或者觉得麻烦，就选择将房源信息挂在他们觉得更为可靠的物管部门，因为有些人在买二手房时会主动到物业寻找房源；还有一些业主考虑到以后客户看房方便，在准备卖房的时候就会先跟物业打个招呼。换个角度说，即使这些管理部门没有我们想要的信息，处理好和他们的关系也会对我们的经纪工作有所帮助，最起码在我们带客户看房时他们不至于强加阻拦。

4. 盯紧新小区

新楼盘交房的时候，除了业主之外，恐怕最忙的就是房地产经纪人了。其实，从一个小区完工交房的前半年起，众多中介公司、房地产经纪人往往就已经开始盯上这个小区了，大家都会从实地探访、网络资料收集等多方面了解小区情况，到了交房日期，业主前来领钥匙的时候，他们早早就在此等候，拉着大家登记房源信息了。

5. 直接接触

除了上述各种获取房源的途径，有些房地产经纪人还会采取直接开发的方式去获取房源信息，就像保险业务员通过各种方式开发客户一样。

如果获悉某位业主准备出租或出售其物业，我们也可以主动上门找其



了解情况。此外，我们还要多到房展会、售楼处等处转转，在那里也会有很多购房者（他们有的实际上已经有了不止一套房子）。

别被“准备自售”吓坏了

房地产经纪人这个行当的入门门槛相对较低，从业人员的素质也是参差不齐，这就造就了很多业主对我们会有些偏见。业主不愿意委托经纪人卖房，主要是出于对房地产中介行业的不了解以及由此产生的不信任。作为一名房地产经纪人，我们所要做的，就是要让业主放下戒备，帮业主摘掉对我们二手房中介的有色眼镜。

业主做出“要自己销售，不用找中介”的意思表达，一般发生在我们主动打电话给业主询问房源的时候。电话沟通有一个弊端，就是双方很难捕捉对方的心思。所以，这个时候我们一定要顺着业主的意思来进行说服。在遭到业主拒绝之后，不能轻易放弃，更不能死缠烂打招惹业主的厌烦，而应该站在业主的角度上去思考。

首先，要让业主了解我们所在公司的资质。对于成交量等方面的信息，我们在沟通时最好能够举出一些实例来证明，否则口说无凭，业主是不会轻易相信我们的。

其次，要向业主说明“跳过”二手房中介自行成交的不利和风险：二手房市场和一手房市场不同，买卖双方大多都是非专业人士；二手房交易是一个烦琐的过程，需要办理许多相关手续，一旦跳过二手房中介自行买卖，非专业的买卖双方就必须亲自去处理这些事务，这会消耗双方极大的精力，降低交易的效率；此外，由于不熟悉相关事务，在交易过程中双方还很可能落入一些交易陷阱。

最后，也是最重要的一点，是要向业主说明我们二手房中介代理能够



给业主带来的好处，例如，公司推广渠道多样、客源丰富，能够帮助业主更快地卖出房子并卖个好价钱，以及公司能为业主提供保洁、广告、重点推介等额外服务等，以此吸引业主。

当然，如果谈到最后业主依旧表示要自行销售，这也是常有的事，没必要为此感到懊恼。俗话说“买卖不成仁义在”，为了给业主留下一个好印象，也为了给自己留一个机会，我们可以向业主表示自己在二手房销售这方面比较专业，在这个行业已经工作好几年了，如果他有什么不懂的地方，可以随时打电话来询问，自己会为其提供一些有价值的信息。这样一来，业主在无形中就会对我们产生好感，说不定过几天就委托我们卖房了。



应对示范

业主之所以拒绝我们，不外乎两种原因，一是对我们不信任，二是想省下中介费用，这就需要我们找准业主的顾虑所在，对症下药进行说服。

经纪人：“卢小姐，您好！我在网上看到您有一套九龙桂冠的房子要出售，想向您了解一下具体情况，可以吗？”

业 主：“你说吧。”

经纪人：“请问您的房子多大？在几楼？”

业 主：“125平方米，三室两厅，16楼。”

经纪人：“可以看得到文屏山吗？”

业 主：“可以。对了，你是不是中介啊？”

经纪人：“卢小姐，您可真厉害，一下就能听出来。是的，我是××房产的小张。”

业 主：“对不起，我没打算找中介。”



经纪人：“卢小姐，是这样的，我家就住在九龙桂冠边上的骏景园，我对于这一片区非常熟悉，已经卖过十几套这里的房子，而且我手头上现在就有3个想买九龙桂冠房子的客户，如果您委托我们销售，相信我们很快就能帮您卖出去的。”

业 主：“算了，现在的中介都不可靠，听说很多中介还吃差价。”

经纪人：“卢小姐，我想您可能是对我们中介人员有所误解。我不否认有些中介有过吃差价的行为，但我们是杭州十佳中介之一，至今还没有出现过客户投诉的事件。而且，我从事这一行业也有七八年了，相对来说经验还是比较丰富的，你们小区6号楼1308室的那套房子就是我帮忙交易的。”

业 主：“喔，是吗？可是我还是觉得不够放心，还是自己卖好了。”

经纪人：“卢小姐，其实委托我们中介卖房对于业主来说还是很有好处的，例如，我们可以更快地帮您卖出房子，可以帮助您节省时间和精力……另外，二手房交易手续挺烦琐的，如果不够专业，很可能会出现一些风险。前几天报纸上还刊登了一条新闻，说一位业主自行将房子出售，由于对相关法律法规不熟悉，结果出了问题……”

业 主：“找你们中介是不是还要交中介费？”

经纪人：“卢小姐，您放心，您可以采取实收的方式，就是您这套房子卖多少钱您就收多少钱，其余诸如中介费、相关税费都由买方支付。”

业 主：“那我明天去你们公司看看。”

经纪人：“好的，您看是明天上午还是明天下午？”

业 主：“明天上午10点吧。”

经纪人：“好的，卢小姐，明天上午我会在公司等您，我们公司在湖滨北路178号，就是湖明小学对面。”



业 主：“好的。”

经纪人：“卢小姐，为了方便联系，我留个手机号码给您，如果您找不到我们公司，可以给我打电话。”

业 主：“好的。”

.....

业主要将房产独家委托给做中介的朋友

即便业主表示要将房产独家委托给自己的朋友，我们也不能轻易放弃，我们应告知业主多在几家房产中介登记房源对他们并没有什么损失。很多业主为了能尽快卖出房子，通常也乐于到不同的中介门店去登记房源信息。为了让客户充分了解这一点，我们可以这样说服业主：

(1) 告诉业主多委托一家中介就多了一条推广渠道，客源就更多，房子卖得也会更快。

(2) 当业主犹豫不决时，我们可以用一些额外的条件来吸引客户，例如我们可以表示会将他的房子作为重点房源每天在报纸或者重要媒介上打广告，或进行重点推介等。

(3) 我们可以适当地告诉客户独家委托并非想象中那么好，例如，在独家委托方式下，在委托期间，即使卖方自行买卖成交，也仍然需要向代理方支付相应的佣金，而代理方即使不能按期卖出房屋，也不需要承担任何责任；在代理销售期间，业主只能降低房价而不能抬高房价；甚至有些房产中介还规定，超出约定房价的部分，双方要按一定比例分成。

这时，有一点需要记住，在讲述独家代理的弊端时，语气一定要诚恳，不要让客户认为我们是在刻意诋毁，这样只会起到相反的效果。



应对示范

虽然我们深知一旦与朋友有经济上的往来就容易产生不必要的纠纷这个道理，但遇到打算将待售房产独家委托给自己中介朋友的业主，我们也不能将自己的观点强加于人。作为房地产经纪人，我们要善于引导，要帮这些业主比较两种方式的不同，引导他们做出更恰当的决定。

经纪人：“卢小姐，您有套未来海岸的房子要出售，是吗？”

业 主：“是啊，怎么了？”

经纪人：“是这样的，卢小姐，我手头上刚好有两个客户想要购买未来海岸的房子，您看什么时候方便，我带客户去看房？”

业 主：“不用了，我想独家委托给××房产。”

经纪人：“喔，是吗？××房产也是家大中介，挺有实力的，不过您为什么独家委托给他们呢？”

业 主：“我有一个朋友在那里啊。”

经纪人：“喔，这种事情交给朋友办的确会让人比较放心，不过我听说您着急用钱，想将房子尽快卖出去……”

业 主：“是呀。”

经纪人：“那您可知道怎样才能将房子尽快卖出去，并且卖个好价钱吗？那就是要多找些客户。客户越多，卖得就越快，您说是吧？”

业 主：“是啊，没错。”

经纪人：“那您就应该多找几家中介挂盘啊，这样客户多了，就容易卖出去了。”

业 主：“说得倒也是，可是我担心中介多会很麻烦，动不动就会被打扰。”