

国家劳动和社会保障部职业技能鉴定中心 (OSTA)
美国房地产业协会 (NAR)
全国房地产营销员 / 营销师职业资格双认证考试用书

房地产 营销师教程

美国房地产业协会 著

(The National Association of REALTORS®)

北京华盛中房文化发展有限公司 策划

丁芸 谭善勇等 编译



北京理工大学出版社

BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

国家劳动和社会保障部职业技能鉴定中心 (OSTA)

美国房地产业协会 (NAR)

全国房地产营销员 / 营销师职业资格双认证考试用书

密级 (CIP) 目录

房地产营销师教程

美国房地产业协会 著

(The National Association of REALTORS®)

北京华盛中房文化发展有限公司 策划

丁芸 谭善勇 等 编译



北京理工大学出版社

BEIJING INSTITUTE OF TECHNOLOGY PRESS

版权专有 侵权必究

图书在版编目(CIP)数据

房地产营销师教程 / 美国房地产业协会著;丁芸等编译. —北京:
北京理工大学出版社,2006.5

全国房地产营销员、营销师职业资格双认证考试用书

ISBN 7-5640-0738-9

I. 房... II. ①美...②丁... III. 房地产—市场营销学—教材
IV. F293.35

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 030545 号

北京市版权局著作权合同登记号 图字:01-2006-2618 号

出版发行 / 北京理工大学出版社

社 址 / 北京市海淀区中关村南大街 5 号

邮 编 / 100081

电 话 / (010)68914775(办公室) 68944990(批销中心) 68911084(读者服务部)

网 址 / <http://www.bitpress.com.cn>

电子邮箱 / chiefeditor@bitpress.com.cn

印 刷 / 北京国马印刷厂

开 本 / 787 毫米×1092 毫米 1/16

印 张 / 26.25

字 数 / 538 千字

版 次 / 2006 年 5 月第 1 版 2006 年 5 月第 1 次印刷

责任校对 / 张 宏

定 价 / 65.00 元

责任印制 / 李绍英

图书出现印装质量问题,本社负责调换

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。营销工作既是房地产企业的重头戏,也是房地产企业经营活动中最具挑战性的工作之一。房地产市场离不开高水平的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。开展房地产营销师职业资格认证制度,是在我国加入 WTO 背景下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,这是推进我国房地产的营销规范化、制度化,培养高素质专业人才的保证,对实现我国经济的持续、快速、健康发展具有十分重要的意义。

鉴于此,国家劳动和社会保障部职业技能鉴定中心与美国房地产业协会(The National Association of REALTORS®(NAR))共同合作,从美国引进了 GRI(注册房地产经纪人)培训体系。该体系在美国已有近百年的历史,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。我们引进该体系旨在借鉴成熟、先进的管理、培训经验,推动我国的房地产营销从业人员职业资格认证工作。在引进的基础上,国家劳动和社会保障部职业技能鉴定中心与美国房地产业协会在 2005 年推出了“全国房地产营销员/师职业资格双认证”项目,以加强房地产营销人员的队伍建设,提高从业人员的业务素质和执业能力,适应我国房地产业发展的需要,从而,推进全国房地产营销工作的规范化、制度化,促进中国房地产市场的有序竞争。

在此背景下,项目代理方北京华盛中房文化发展有限公司委托首都经济贸易大学城市经济系就美国 GRI 教材进行了编译工作,出版了这套全国房地产营销员/师职业资格双认证教程。经专家审定,《房地产营销师教程》是“一本适合房地产营销师资格考试的培训教材”。本教材有助于帮助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,加强服务意识,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,为房地产营销师执业提供了多方面可资借鉴的业务实践技巧。

由于时间仓促,编译者的视野和水平所限,呈现给读者的这本教材,定有疏漏失误之处,敬请读者和专家斧正,以便再版时加以弥补和改进。

目 录

第一篇 房地产营销师职业与执业

第一章 房地产营销师的资格与执业	(3)
第一节 房地产营销师及其素质	(3)
第二节 房地产营销师资格认证与执业	(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 房地产营销师的专业素养

第四章 房地产市场与营销	(33)
第一节 房地产市场供求机制	(33)
第二节 房地产市场营销理念与模式	(35)
第五章 房地产投资及其评价	(43)
第一节 投资与房地产投资	(43)
第二节 房地产投资的评价	(49)
第六章 房地产估价原理与方法	(61)
第一节 房地产价格影响因素	(61)
第二节 房地产估价基本原理	(66)
第三节 房地产估价主要方法	(72)
第七章 房地产金融市场与项目融资	(84)
第一节 房地产金融市场的构成与融资方式	(84)
第二节 房地产信贷资金的供求	(88)
第三节 房地产项目融资	(92)
第八章 房地产企业纳税筹划	(100)

第一节	纳税筹划的特点与方法	(100)
第二节	房地产主要税种的纳税筹划	(103)
第三节	房地产行业涉及的其他纳税筹划方法	(109)
第九章	物业管理与营销	(113)
第一节	物业管理合同与公约	(113)
第二节	物业管理相关费用	(133)
第三节	项目营销与物业管理	(141)

第三篇 房地产营销师的法律知识

第十章	房地产法律法规基础	(149)
第一节	房地产法律法规与政策概述	(149)
第二节	房地产法律关系	(154)
第三节	房地产纠纷及其处理	(159)
第十一章	房地产开发经营管理政策法规	(165)
第一节	房地产开发项目管理政策法规	(165)
第二节	商品房交付使用管理政策法规	(171)
第三节	房地产广告管理政策法规	(177)
第十二章	房地产交易管理政策法规	(185)
第一节	房地产交易管理机构与制度	(185)
第二节	房地产转让管理政策法规	(190)
第三节	商品房销售管理的政策法规	(197)
第四节	房屋租赁管理政策法规	(202)
第十三章	房地产权属登记管理政策法规	(210)
第一节	房地产权属登记管理概述	(210)
第二节	房地产权属登记的条件与程序	(215)
第三节	房地产测绘管理	(227)

第四篇 房地产营销师的业务实践

第十四章	房地产营销环境分析	(241)
第一节	房地产营销环境调研内容的设计	(241)
第二节	房地产营销环境调研的组织管理	(253)
第三节	房地产营销环境调研结果分析	(259)
第十五章	房地产目标市场选择与产品定位	(268)
第一节	房地产市场细分	(268)

第二节	房地产目标市场选择·····	(275)
第三节	房地产产品定位·····	(280)
第十六章	房地产营销策略选择·····	(291)
第一节	房地产营销产品策略·····	(291)
第二节	房地产营销价格策略·····	(298)
第三节	房地产营销渠道策略·····	(307)
第四节	房地产促销策略·····	(312)
第十七章	房地产营销活动管理·····	(324)
第一节	房地产营销计划·····	(324)
第二节	房地产营销组织设计·····	(340)
第三节	房地产营销控制·····	(351)
第十八章	房地产营销业务管理·····	(362)
第一节	房地产营销业务的客户管理·····	(362)
第二节	房地产营销业务的风险管理·····	(372)
第三节	房地产营销业务拓展与管理·····	(375)
第十九章	存量房地产的销售与交易·····	(383)
第一节	存量房地产概述·····	(383)
第二节	存量房地产的销售·····	(386)
第三节	存量房地产的贷款办理和交易税费·····	(392)
参考文献 ·····		(408)
后记 ·····		(410)

第一篇

房地产营销师职业与执业

第一章 房地产营销师的资格与执业

学习目标

了解:房地产营销师的地位和作用。

熟悉:房地产营销师的素质要求,房地产营销师执业方式。

掌握:房地产营销师职业资格认证的程序、房地产营销师执业具体工作内容。



第一节 房地产营销师及其素质

一般来说,房地产营销师是指在各类房地产企业中组织房地产营销员开展房地产市场营销调研,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,是一个企业人才实力和营销人才水平的重要体现。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。

一、房地产营销师的地位和作用

(一) 房地产营销师承担着房地产企业市场营销管理的重任

房地产营销相关企业要想在激烈的市场竞争中立于不败之地,它就必须将相关房地产产品尽快租售出去,而做到这一点的关键就是能够开展卓有成效的房地产市场营销管理活动。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,通过在房地产营销管理活动的每一环节引入全新的构思和创新,并有效地组织房地产市场营销调研活动,最终制定科学、合理的房地产营销策略与战略,从而实现企业房地产营销目标。

(二) 房地产营销师为房地产企业的经营管理决策提供咨询建议

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,为房地产企业的最高决策者提供决策咨询。房地产营销的实质是以消费者对产品的需求为中心和起点,终止于房地产产品售后服务的全程营销。房地产营销师通过有效地组织市场调研,制定营销战略,选择目标市场,进行市场定位,制定市场营销计划,管理营



销活动过程,制定营销组合策略进行产品管理、价格管理、实施渠道管理,制定销售促进方案、策划并实施公关宣传活动、进行客户管理、服务质量管理、进行网络营销管理等方面的工作,为决策者提供决策依据,直接影响企业的生产经营管理状况,同时也将直接影响到企业未来的命运。

(三) 房地产营销师能够促进房地产企业提升自身实力

只有通过各种营销方式,为企业的顾客提供满意的产品和服务的同时,企业才能获得巨大的经济效益、社会效益和生态效益,也才能为企业创造更多的经济效益和社会效益,提升企业自身的形象和竞争力。因此,要立足市场,房地产企业就必须不断地开拓新的市场,开发新的产品和服务,寻求新的途径创造价值,赢得更高的利润和实现更快速增长。这一切都需要房地产营销师通过组织对市场的调查和分析研究,有效地调动和整合企业营销资源,实施营销创新,在物业特色、商品诉求中科学地进行市场定位,使之形成优势,进而推动房地产企业的发展。

二、房地产营销师的素质要求

房地产营销师应具备以下素质:

(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,即要有献身于营销事业的工作精神,不怕吃苦,积极进取,勇于创新,忠实于本企业,忠实于企业的顾客的思想素质。

2. 遵守职业道德

任何一种行业、职业,只有认真履行自己的职业道德准则,才能得到社会的认可、支持和理解。房地产营销师也应该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。房地产营销师职业道德的具体内容可见本书第二章。

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应以消费者的需求为中心,要按照消费者的需求组织企业的市场营销活动等,在寻求企业经济效益的同时还要兼顾到社会效益和生态效益。

(二) 知识结构

1. 房地产专业知识

房地产营销师应在房地产营销员的基础上,更加全面和深入地了解和掌握有关房地产的专业知识,包括房地产市场供求机制、房地产市场营销的现状与观念创新、房地产投资及其评价、



房地产估价原理与方法、房地产金融市场与项目融资、房地产纳税筹划、物业管理与营销、房地产营销环境分析、房地产产品客户选择与定位、房地产营销策略选择等专业知识。

2. 房地产营销法律法规知识

房地产营销师应在房地产营销员的基础上,更加全面、深入地了解和掌握与房地产营销活动密切相关的民法、行政法、经济法、建筑法、规划法等。此外,还应了解和掌握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相关学科的理论 and 实务知识。如管理学、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。

(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的资源;要善于制定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

包括口头表达能力和书面表达能力。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;要具备较强的文字功夫和写作技巧,要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正需求、建立联系,相互沟通,赢得好感、认同和合作。只有这样,房地产营销师才能广结良缘,树立自己的良好形象,也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、激情勃发、开拓进取、摒弃成规和条框,不断开创企业营销工作的新境界。

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,能够做到头脑清醒、镇定自若、认真分析、正确判断、机智应变,圆满解决。

(四) 心理和生理素质

1. 兴趣广泛

房地产营销师要具有广泛的兴趣,可以博采众长、见多识广,在复杂的环境中机智应变,迅速反应,顺利开展工作。



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,保持很强的自信心、上进心,敢于承担责任、承认错误、从容应对、迎难而上,以达到既定的目标。

3. 充满热情

房地产营销师对待工作、生活、顾客等都要充满热情、富有朝气,这样可以使人感到亲切,易于交流思想、交流感情,能够使人在困难面前始终保持乐观向上的情绪,能够使人形成宽容豁达的精神,这是开展房地产营销工作很重要的一个心理条件。

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,以适应繁忙工作的需要。

第二节 房地产营销师资格认证与执业

一、房地产营销师职业资格认证

在进行房地产营销员职业资格认证的同时,国家劳动和社会保障部、建设部中国建筑文化中心和房地产业协会计划自 2006 年起在全国范围内开展房地产营销师的职业资格认证工作,实施房地产营销师的职业资格考核认证制度,进一步推进全国房地产营销师工作规范化、制度化建设。

开展房地产营销师职业资格认证制度,是在我国加入 WTO 背景下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。这是推进我国房地产业的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。

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,国家劳动和社会保障部、美国房协、建设部中国建筑文化中心和房地产业协会从 2005 年起联合开展房地产营销师双认证工作。

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设在全国各地的培训机构报名申请,参加培训和全国统一考试,成绩合格后申请并获得职业资格认证。全国各地的培训与考核机构由国家劳动和社会保障部及全国房地产营销员/师双认证办公室授权设立。

(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员/师双认证办公室在



各地授权的培训机构举办的培训班,接受正规培训。经正规培训达到规定的标准学时数,经考试合格,即可获得房地产营销师职业资格证书。

房地产营销师培训以本书作为教材,培训内容主要包括四个部分:第一部分:房地产营销师职业与执业;第二部分:房地产营销师的专业素养;第三部分:房地产营销师的法律知识;第四部分:房地产营销师的业务实践。在培训过程中,各地培训机构可以结合实际情况,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是全国统一教材、统一大纲、统一命题、统一组织的计算机考试制度,由国家劳动和社会保障部职业技能鉴定中心组织实施,原则上每年举行两次。考试时间两个半小时。

(三) 获得认证

凡参加全国统一考试并考试合格者,由国家劳动和社会保障部和美国房地产业协会按照管理规定,统一核发房地产营销人员双认证证书。房地产营销师双认证证书是国家规定的房地产营销师上岗、就业必须持有的证明。

取得房地产营销师职业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、房地产营销师执业

(一) 房地产营销师执业方式

获得了《房地产营销师职业资格证书》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执业,还可以在从事与房地产营销活动相关的机构中执业,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房地产营销相关公司,从事专业的房地产营销活动。

(二) 房地产营销师执业具体工作内容

房地产营销师可以从事下列业务活动:

1. 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能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、微观环境各因素给本企业带来的机会与威胁,分析消费者购买行为类型并能根据各自的特点及其消费者购买决策过程采取相应的应对策略。

(3) 进行市场评估与预测。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地预测。



2. 制定房地产营销战略

(1) 制定房地产企业战略规划。能够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,还要编制新业务发展计划。

(2) 制定房地产目标市场营销战略。要能够准确地选择企业的目标市场,并要根据目标客户的需要对自己的产品科学地定位,以确定产品的竞争优势,吸引消费者。

(3) 制定房地产市场竞争战略。首先要能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。

3. 进行房地产产品管理

(1) 有效实施房地产品牌策略。能够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。能够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。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。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。

4. 进行房地产价格管理

(1) 选择定价方法,确定基本价格。根据企业进行房地产定价需考虑的主要影响因素,选择不同的定价方法,确定房地产产品的基本价格。

(2) 运用定价策略与技巧。能够灵活运用房地产定价策略与技巧。

(3) 进行价格调整和应对变价。能够依据企业内外因素的变化主动进行价格调整,取得竞争地位。同时,也能根据竞争者的价格变动迅速做出反应,及时制定应对策略。

5. 进行房地产渠道管理

(1) 制定渠道策略。综合考虑各种因素,慎重做出选择:是直接销售还是代理商销售,制定与实施渠道策略。

(2) 实施渠道管理。加强渠道建设和维护,有效地管理渠道系统,以便充分发挥他们的作用。

6. 进行房地产促销管理

(1) 进行广告与宣传策划。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。能够充分地新闻媒体建立联系,撰写公关宣传新闻稿、能够策划并有效地实施公关宣传活动方案。

(3) 策划制定销售促进方案。合理地选择各种销售促进的方式,策划制定销售促进方案,并有效地进行效果评估。

(4) 进行人员推销方案的策划。



7. 进行房地产销售管理

(1) 客户关系管理。能够设计并实施客户关系管理系统,建立客户档案,针对不同客户采取不同管理措施,及时有效地处理客户投诉,协调与顾客的关系,不断提高顾客满意度和忠诚度。

(2) 制定销售策略,管理销售人员。根据项目的具体特点、产品的生命周期的不同阶段制定不同的销售策略,并能够有效管理销售人员,提高业务素质,扩大销售业绩。

(3) 房地产营销商务谈判的组织与管理。制定谈判计划并能够有效地组织房地产营销谈判活动,保证谈判活动的顺利进行和圆满成功。

8. 进行房地产网络营销管理

(1) 协助设计网页。能够协助设定企业站点、协助设计网页、在网上对客户资料进行管理。

(2) 确定网络营销组合。能够制定网络广告与公关策略、网络渠道与服务策略、网络营销策略计划,进行网络营销测试并要能够追踪网络营销信息。

9. 进行房地产营销活动管理

(1) 制定房地产市场营销计划。能够制定和组织实施市场营销计划。

(2) 设计房地产营销组织。有效地设计房地产市场营销组织,充分发挥其作用。

(3) 实施房地产市场营销控制。通过各种营销控制方法实施房地产市场营销控制,即进行年度计划控制、赢利能力控制、效率与策略控制、市场营销审计。

复习思考题

1. 房地产营销师应具备哪些素质条件?
2. 如何获得房地产营销师职业资格?
3. 房地产营销师的执业方式有哪些?
4. 房地产营销师执业的具体工作内容有哪些?

测试

第二章 房地产营销师的职业道德规范

学习目标

了解:房地产营销师职业道德及职业道德规范的涵义、职业道德建设的指导思想、主要任务和原则。

熟悉:房地产营销师职业道德规范的内容,房地产营销师职业道德规范的执行。

掌握:房地产营销师职业道德培养的方法。



第一节 房地产营销师职业道德规范的内容

一、房地产营销师职业道德规范的内容

(一) 房地产营销师职业道德的涵义

1. 房地产营销师职业道德

所谓房地产营销师职业道德,是指房地产营销师在房地产营销和服务工作中所应遵循的特定的道德标准。房地产营销师职业道德是社会道德意识形态的重要组成部分之一,是社会为了调整房地产营销师之间以及房地产营销师与顾客及社会之间的关系,要求房地产营销师遵循的行为准则。房地产营销师职业道德是房地产营销师从业人员的道德行为和道德关系普遍规律的反映,是当代社会对房地产营销师职业行为基本要求的概括,是房地产营销师职业的社会关系在道德生活中的体现。

2. 房地产营销师职业道德规范

房地产营销师职业道德规范是房地产营销师在房地产营销和服务工作中所应遵循的特定的行为规范。房地产营销师职业道德规范源于并高于房地产营销师的道德生活和职业实践,它从房地产营销行业及职业要求和社会公众利益出发,经过概括而形成。它是对房地产营销师的最低道德要求。

3. 房地产营销师职业道德和职业道德规范的关系

房地产营销师职业道德是根据房地产营销师的职业特点而提出来的一个十分广泛的道德