

FANGDICHANQUANCHENGYINGXIAOBAODIAN

邓扬威 编著

广东旅游出版社

房地产全程营销宝典

汇聚房地产全程营销必备知识
深入剖析购房者的认知、情绪和意志三大心理活动
清晰展示购房者决策时的心路历程
有效帮助营销人员掌握打开购房者心扉的金钥匙
成就一个售楼冠军的理想

FANGDICHANQUANCHENGYINGXIAOBAODIAN

房地产全程营销宝典

邓扬威 编著

广东旅游出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

房地产全程营销宝典/邓扬威编著. 广州: 广东旅游出版社, 2006. 10
ISBN 7-80653-807-0

I. 房... II. 邓... III. 房地产—市场营销学 IV. F293.35

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 085689 号

广东旅游出版社出版发行

(广州市中山一路 30 号之一 邮编: 510600)

深圳市希望印务有限公司印刷

(深圳坂田吉华路 505 号大丹工业园二楼)

广东旅游出版社图书网

www.tourpress.cn

邮购地址: 广州市中山一路 30 号之一

联系电话: 020-87347994 邮编: 510600

787 × 1092 毫米 16 开 29 印张 408 千字

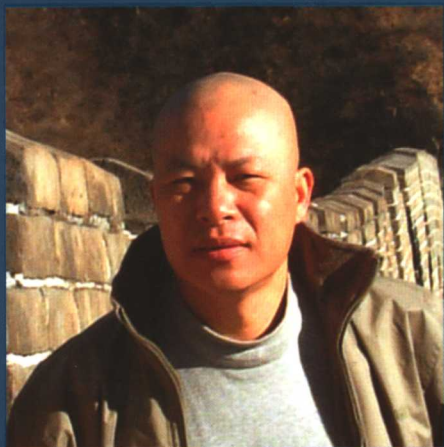
2006 年第 1 版第 1 次印刷

印数: 5000 册

定价: 55.00 元

[版权所有 侵权必究]

本书如有错页倒装等质量问题, 请直接与印刷厂联系换书。



邓扬威

策划人；广东棋文化促进会秘书长；IMPACT、世港国际、凯华城地产等多个机构的高级顾问；天河城、广州双子星城、广州世港花园、肇庆嘉湖新都市、东莞荔湖山庄等多个房地产项目的营销顾问；广东蓝带集团、广东天贸集团、中美华能制药等企业CIS导入总策划；广州建城2210年城庆宣传部分活动、广州市历届名城名人运动会、广州创建中国优秀旅游城市宣传活动、“识名城、爱广州”宣传活动、中国民企走出国门战略研讨会等各类活动总策划；《广州日报》名家论道专栏、《羊城晚报》商海怪谈、淘图亭、旅游怪谈等专栏作者；著有《名城广州》、《广州市政府机关办事指南》、《广州名城知识100题》、《广州历史文化名城荟萃》、《房地产创意点评》等书籍画册。

- 其策划的“中国民企走出国门战略研讨会”吸引了厉以宁、温元凯、郎志正等经济学家参与；

- 其策划的“中国名城名人运动会”吸引了朱森林、陈绍基、林树森、朱小丹、张广宁等省市领导、社会各界的数百人参与；

- 其策划的“广州创建中国优秀旅游城市宣传活动”获得中共广州市委、广州市政府的表彰。

前 言

这是中国第一本不但集中了最新、最实用的房地产知识、销售辅助工具、相关法律法规等内容，还专门从房地产消费心理角度，以鲜活的房地产营销故事案例为核心的房地产知识全书。本书可帮助提升与楼盘销售有关的房地产开发公司、中介公司、广告公司、公关公司、房地产相关行业、媒体以及具体的销售执行人员的素质并藉此促进公司营运水平，促进销售业绩。

本书一改过去很多同类书籍不分轻重、事无巨细悉数罗列的繁琐编写法，简明地分为三大部分：基础篇、实战篇和工具篇。在谋篇布局上，则通过大量的情境设计、精彩的案例分析，结合售楼的一般流程，具体阐述了楼盘销售的各个阶段、各个环节中的方法和实战技巧。本书读起来省时、轻松、有趣。

本书最引人入胜、最核心的部分是“实战篇”：它集中地、以一般书籍所普遍忽视的，然而却是最重要的一个视角：即消费者购买决策过程心理为轴心，深入浅出，抽丝剥茧地对购房者在认知、情绪和意志三大心理过程中内在的心理活动及外在的言行特征进行描述和剖析，以帮助售楼人员清晰地看到消费者在购买决策时的心路历程，锻造一把能技巧地、有的放矢地深入到消费者内心世界，并打开他们心扉的金钥匙来。

当然，本书也能为有其他需要的读者（如入门不久的售楼人员或准备入门的准售楼人员）带来惊喜——本书的“基础篇”和“工具篇”以最新的和最为实用的房地产有关知识、法律法规、表格等，可为强化他们的基本知识、技能和技巧提供直接的帮助和指导。

书中涉及到的数百个中国房地产业内的个案，均是笔者从中国近20年来房地产发展过程中精选出来并加以深入剖析的，因此对房地产业内人士无疑具有相当高的实战参考价值。

目 录

CONTENT

前言

上卷 基础篇

引言

房地产常见问题 300 问

1	章 一、土地用地问题.....	3
	1. 什么是房屋用地? /3	
	2. 什么是工业用地? /3	
	3. 什么是仓储用地? /3	
	4. 什么是商业服务业用地? /3	
	5. 什么是旅游业用地? /3	
	6. 什么是金融保险业用地? /3	
	7. 什么是市政公用设施用地? /3	
	8. 什么是绿化用地? /3	
	9. 什么是公共建筑用地? /4	
	10. 什么是文、体、娱乐用地? /4	
	11. 什么是机关、宣传用地? /4	
	12. 什么是科研设计用地? /4	
	13. 什么是教育用地? /4	
	14. 什么是医卫用地? /4	
	15. 什么是交通用地? /4	
	16. 什么是铁路用地? /4	
	17. 什么是民用机场用地? /4	
	18. 什么是港口码头用地? /4	
	19. 什么是其他交通用地? /4	
	20. 什么是居住小区总用地? /4	
	21. 什么是住宅总用地? /4	
	22. 什么是毛地? /5	
	23. 什么是生地? /5	
	24. 什么是飞地? /5	



25. 什么是土地开发? /5
26. 什么是集体土地? /5
27. 什么是征用土地? /5
28. 什么是土地所有制? /5
29. 什么是地籍、产籍? /5
30. 什么是土地使用权划拨? /5
31. 什么是土地使用权出让? /5
32. 什么是房地产业? /5
33. 什么是房地产开发? /6

二、开发建设问题 6

1. 开发建设有哪些程序? /6
2. 什么是房屋拆迁? /7
3. 什么是“五证”和“两书”? /7
4. 工程建设项目如何组成及划分? /8
5. 什么是建筑施工场地必备的开工条件? /8
6. 什么是七通一平? /8
7. 什么是工程进度管理? /8
8. 常见的质量问题有哪些? /8

三、房屋建筑问题 8

1. 什么是建筑? /8
2. 什么是低层住宅? /8
3. 什么是多层住宅? /8
4. 什么是中高层住宅? /9
5. 什么是高层住宅? /9
6. 什么是塔式高层住宅? /9
7. 什么是单元式高层住宅? /9
8. 什么是通廊式高层住宅? /9
9. 什么是超高层住宅? /9
10. 什么是建筑密度? /9
11. 什么是容积率? /9
12. 什么是绿化率? /9
13. 什么是绿地率? /10
14. 什么是绿视率? /10
15. 什么是开间? /10
16. 什么是进深? /10
17. 什么是层高? /10
18. 什么是净高? /10
19. 什么是标准层? /11

- 
20. 什么是阳台? /11
 21. 什么是平台? /11
 22. 什么是走廊? /11
 23. 什么是地下室? /11
 24. 什么是半地下室? /11
 25. 什么是玄关? /11
 26. 什么是隔断? /11
 27. 什么是过道? /11
 28. 什么是房屋层数? /11
 29. 什么是假层? /11
 30. 什么是设备层? /11
 31. 什么是结构转换层? /12
 32. 什么是阁楼 (暗楼)? /12
 33. 什么是共用设施设备? /12
 34. 什么是会所? /12
 35. 什么是建筑小品? /12

四、房屋结构问题 12

1. 什么是砖木结构? /12
2. 什么是砖混结构? /12
3. 什么是钢结构? /13
4. 什么是混凝土结构? /13
5. 什么是框架结构? /13
6. 什么是其他结构? /13

五、房屋类型问题 13

1. 什么是商品房? /13
2. 什么是私房? /13
3. 什么是现房? /14
4. 什么是准现房? /14
5. 什么是经济适用房? /14
6. 什么是安居房? /14
7. 什么是解困房? /14
8. 什么是平价房? /14
9. 什么是集资房? /14
10. 什么是期房? /14
11. 什么是内销房? /15
12. 什么是外销房? /15
13. 什么是房改房? /15
14. 什么是廉租房? /15

15. 什么是二手房? /15
16. 什么是共同共有房? /15
17. 什么是共有房? /15
18. 什么是单位产权房? /15
19. 什么是已购公房? /15
20. 什么是再上市房? /15
21. 什么是存量房? /15
22. 什么是尾房? /15
23. 什么是烂尾房? /16
24. 什么是国有房产? /16
25. 什么是集体所有房产? /16
26. 什么是涉外房产? /16
27. 什么是其他房产? /16
28. 什么是成套住宅? /16
29. 什么是非成套住宅? /16
30. 什么是小康型住宅? /16
31. 什么是毛坯房? /17
32. 什么是商品房? /17

六、概念住宅问题 17

1. 什么是概念住宅? /17
2. 什么是跃层式住宅? /17
3. 什么是复式住宅? /17
4. 什么是错层住宅? /18
5. 什么是花园式住宅? /18
6. 什么是公寓式住宅? /18
7. 什么是酒店式公寓? /18
8. 什么是智能化住宅? /18
9. 什么是智能化大厦? /19
10. 什么是生态住宅? /19
11. 什么是绿色标准住宅? /20
12. 什么是双景住宅? /20
13. 什么是联排别墅? /20
14. 什么是宽 HOUSE? /20
15. 什么是蝶式住宅? /20

七、普通住房和非普通住房问题 20

1. 什么是普通住房? /20
2. 什么是非普通住房? /20
3. 各地的非普通住房如何界定? /21

八、面积和测绘问题 21

1. 什么是建筑面积? /21
2. 什么是居住面积? /21
3. 什么是销售面积? /21
4. 什么是辅助面积? /21
5. 什么是公用面积? /22
6. 什么是房屋的基底面积? /22
7. 什么是总建筑面积 (平方米)? /22
8. 什么是套内阳台建筑面积? /22
9. 什么是套内使用面积? /22
10. 什么是套外使用面积? /22
11. 什么是公用建筑面积? /22
12. 什么是庭院、绿化面积? /22
13. 什么是房屋施工面积? /22
14. 什么是房屋新开工面积? /22
15. 什么是房屋竣工面积? /22
16. 什么是人均总占地面积 (平方米/人)? /23
17. 什么是人均住宅用地面积 (平方米/人)? /23
18. 公用建筑面积的分摊原则是什么? /23
19. 哪些公用面积应分摊? /23
20. 哪些公用面积不能分摊? /23
21. 什么是房产测绘? /23
22. 实施房产测绘所依据的标准是什么? /23
23. 商品房面积由谁来申请测绘? /23
24. 什么是得房率? /23
25. 什么是实用率? /24

九、二手房问题 24

1. 什么叫二手房? /24
2. 什么是居间中保? /24
3. 如何知道欲购买的二手房能否办理产权证? /24
4. 二手房交易要缴纳什么税费? /24

十、房产投资问题 25

1. 房产投资与投机如何区分? /25
2. 房产投资的风险有哪些? /25
3. 房产投资要有什么准备? /25
4. 如何评估商铺的投资价值? /26

十一、价格和贷款问题 27

1. 什么是均价? /27

2. 什么是基价? /27
3. 什么是起价? /27
4. 什么是预售价? /27
5. 什么是一次性买断价? /27
6. 什么是定金? /27
7. 什么是违约金? /27
8. 什么是按揭? /28
9. 什么是楼宇按揭? /28
10. 什么是银行按揭? /28
11. 什么是分期付款? /28
12. 什么是一次性付款? /28
13. 怎样办理公积金提前还款手续? /28
14. 怎样办理公积金提前还贷的银行流程? /29
15. 什么是等额本息还款方式? /29
16. 什么是等额本金还款方式? /29
17. 住房商业贷款需要什么材料? /29
18. 住房公积金贷款需要什么材料? /29
19. 住房组合贷款需要什么材料? /30
20. 商用房贷款需要什么材料? /30

十二、权属和办证问题 31

1. 什么是房屋产权? /31
2. 什么是房屋的占有权? /31
3. 什么是房屋的使用权? /31
4. 什么是房屋的收益权? /31
5. 什么是房屋的处分权? /31
6. 什么是“乡产权”? /31
7. 土地房屋权证的办证依据和基本条件是什么? /31
8. 拆迁安置房因原业主死亡, 暂未办理继承, 能否按原业主名下登记产权证? /32
9. 被拆迁房屋在拆迁前已实际发生变更, 如何办理安置房产权登记? /32
10. 如何办理产权证? /32
11. 如何办理土地证? /32
12. 什么情况下不能办理土地房屋权证? /33
13. 商品房、房改房和拆迁安置房这三类房屋办证需具备哪些基本条件? /33
14. 建设项目未经批准怎么办理土地房屋权证? /33
15. 建设项目实际建成后部分与规划批准指标、内容不一致的如何办理土地房屋权证? /34

16. 婚前单方按揭购房, 婚后夫妻共同还款, 房产权属如何确定? /34
17. 购房合同上签夫妻两人名字, 办理产权证时, 能否只登记其中一人名字? /34
18. 两人以上合购一处房产, 能否按比例登记产权? /34
19. 已办理产权证的两人共有房产, 如何过户给一个人? /34
20. 监护人能否将未成年子女的房屋用于投资? /35
21. 房屋未办理竣工验收手续能否办理产权登记? /35
22. 农村居民如何申请土地房屋权属登记? /35
23. 乡镇企业申请土地房屋权属登记应提交哪些材料? /35
24. 什么是土地权属争议? /35
25. 土地权属争议应向谁提出申请? /35
26. 申请调查处理土地权属争议的应当符合哪些条件? /35
27. 申请人提出的土地权属争议调查处理申请后, 行政主管部门应当如何处理? /36
28. 什么是证书附图? /36
29. 如何办理入住手续? /36

十三、住房公积金问题 36

1. 什么是住房公积金? /36
2. 住房公积金归谁所有? /36
3. 办理住房公积金贷款的条件是什么? /37
4. 利用住房公积金贷款的程序有哪些? /37
5. 与银行贷款相比, 住房公积金有什么优点? /37
6. 购买商品住房需提供什么材料? /37
7. 使用公积金购买二手房需提供什么手续? /37
8. 什么情形下可提取职工本人住房公积金账户中储存余额? /37
9. 单位如何缴存住房公积金? /38
10. 职工个人和单位缴存的住房公积金月缴存额如何计算? /38
11. 住房公积金贷款额度如何计算? /38
12. 组合贷款额度如何确定? /39
13. 贷款应如何偿还? /39
14. 住房公积金提前还款有什么注意事项? /39
15. 如何计算住房公积金利息? /39
16. 对逾期不缴存或者少缴住房公积金的单位如何处理? /39

十四、税费问题 39

1. 什么是契税? /39
2. 什么是印花税? /40
3. 什么是营业税? /40
4. 什么是城市维护建设税? /40



5. 什么是教育费附加? /40
6. 什么是土地增值税? /40
7. 什么是房产税? /41
8. 什么是手续费? /41
9. 什么是房屋产权登记费? /41
10. 什么是中介服务费? /41

十五、物业管理问题 42

1. 什么是物业管理? /42
2. 物业管理的角色是什么? /42
3. 什么是物业管理服务费? /42
4. 什么是业主委员会? /42
5. 业主委员会和业主大会有何不同? /43
6. 启动首届业主大会的前提和法律依据是什么? /43
7. 业委会筹备组成员由哪些人组成? /43
8. 筹备组的业主代表如何产生? /43
9. 筹备组的经费从哪来? /43
10. 召开首次业主大会需注意什么问题? /43
11. 成立业主委员会需要确定哪些事项? /44
12. 业主如何实现自治? /44
13. 业主大会一般决定哪些内容? /44
14. 业主委员会的工作有哪些? /44
15. 与物业管理的相关法律法规有哪些? /45

十六、建筑风水问题 45

1. 建筑风水是科学还是迷信? /45
2. 建筑风水有何别称与流派? /45
3. 什么是八宅风水学? /46
4. 八宅风水学有哪些基本内容? /46
5. 家居环境和位置如何选择? /47
6. 家居都有些什么“宜”和“忌”问题? /48
7. 家居座位的安置有什么讲究? /51

十七、农村宅基地问题 52

1. 什么是宅基地? /52
2. 什么是宅基地证? /52
3. 城里人可以在农村购买宅基地吗? /52
4. 申请集体土地建房需要符合什么条件? /52
5. 村干部能多用土地建房吗? /53
6. 建房必须按照村里的规划吗? /53
7. 农民可以在自留地、承包地上建房吗? /53

8. 没有子女的夫妻不能申请建房吗? /53
9. 出卖出租自己的房子后还可以再申请建房吗? /53

十八、装修问题 54

1. 如何选择装修公司? /54
2. 用户如何向装修公司反映自己的要求? /54
3. 装修公司应向用户提供什么文件? /54
4. 装修设计费如何收取? /54
5. 装修公司的设计资格等级划分? /54
6. 如何审查施工单位的资质问题? /54
7. 如何给装修定位? /55
8. 如何签订装修合同? /55
9. 如何监督施工? /56
10. 如何进行工程验收? /56
11. 儿童房的装修设计有什么原则? /56
12. 装修设计及居家中要当心什么花草? /57

十九、其他相关问题 57

1. 什么是房地产的一二三级市场? /57
2. 什么是城市居住区? /58
3. 什么是居住小区? /58
4. 什么是居住组团? /58
5. 什么是国家康居示范工程? /58
6. 什么是日照间距系数? /59
7. 什么是“楼花”? /59
8. 什么是居住人口? /59
9. 什么是居住户数? /59
10. 什么是人均住宅建筑面积? /59
11. 什么是拆建比? /59
12. 什么是CBD? /59
13. 什么是公共活动中心? /59
14. 什么是道路红线? /59
15. 什么是建筑线? /59
16. 什么是房屋的折旧? /59
17. 土地使用年限届满后该怎么办? /60



房地产中介服务知识概略

2章	一、关于房地产中介服务知识	61
	二、房地产中介服务的概念	61
	三、房地产中介服务的特点	61
	1. 人员特定/61	
	2. 委托服务/61	
	3. 服务有偿/61	
	四、房地产经纪人及从业资格	62
	1. 房地产经纪人/62	
	2. 从业资格/62	
	五、房地产中介的服务内容	62
	1. 项目全程策划/62	
	2. 一手销售代理/62	
	3. 二手中介业务/62	
	4. 房地产资产评估/62	
	六、房地产销售人员应知的内容	63
	七、房地产销售人员应会的工作	64
	八、房地产项目销售流程	67
	1. 筹备阶段/67	
	2. 市场导入阶段/67	
	3. 强销阶段/68	
	4. 扫尾阶段/68	

房地产广告知识概略

3章	一、广告概论	69
	二、广告的演进	70
	三、广告的功能	70
	四、广告的分类	71
	五、广告市场	71
	六、广告与企业经营的关系	72
	七、专业广告公司的问题	72
	八、广告心理研究	73
	九、广告的心理效应测定	74
	十、广告技术	75

十一、广告媒介	75
十二、广告程序与广告策划	77
十三、广告创作、发布及效果测定	78
十四、市场调查	78
十五、广告策略	79
十六、整体广告策划	80
十七、广告组织	81
十八、广告管理	81
十九、广告中的法律法规问题	82

房地产公共关系活动知识概略

4

章 一、公共关系学的由来	84
二、公共关系的概念	84
三、公共关系的基本特征	85
四、公共关系与相关学科的关系	85
五、公共关系与人际关系的区别	85
六、公共关系与人际关系的交叉、包容问题	85
七、公共关系与广告的问题	86
八、公共关系常见的三大误区	86
九、公共关系的要素	86
十、公共关系传播的核心内容——组织形象	87
十一、公共关系的基本功能	87
十二、公共关系的工作程序	88
十三、公共关系的产生与发展	88
十四、公共关系人员及机构设置	89
十五、公共关系工作机构	90
十六、公共关系的信息管理	92
十七、公共关系调研	92
十八、公共关系评估	93
十九、公共关系策划	94
二十、创造性思维	95
二十一、CIS 战略 及 CS 战略	96
二十二、企业文化	99
二十三、公共关系传播	99

二十四、公共关系模式	101
二十五、危机管理	102
二十六、公共关系专题活动	103
二十七、公共关系礼仪	105
二十八、房地产公共关系的特点	108

中卷 实战篇

引言

房地产销售现场实战策略

1章 一、应对统御友善型客户	116
1. 案例故事：两人都重要，一个不能少/116	
2. 案例分析/119	
二、应对统御敌对型客户	120
1. 案例故事：看走眼，刘小姐失去大豪客/120	
2. 案例分析/122	
三、应对畏怯友善型客户	123
1. 案例故事：等朋友的人原是购房者/123	
2. 案例分析/124	
四、应对畏怯敌对型客户	125
1. 案例故事：一鸣惊人的沉闷客户/125	
2. 案例分析/127	
五、应对理智型客户	128
1. 案例故事：妄图瞒天过海，吓走懂行客户/128	
2. 案例分析/129	
六、应对情感型客户	131
1. 案例故事：客户情绪高，趁机签合同/131	
2. 案例分析/135	
七、应对事不关己型客户	136
1. 案例故事：不懂客户心理，把握不住诚意买家/136	
2. 案例分析/137	
八、应对重视舆论型客户	138
1. 案例故事：墙头草般摇摆的陈先生/138	
2. 案例分析/140	
九、应对豪爽干脆型客户	141