

普
华
经
管



金牌

销售员成功成长系列

销售 就靠这几招

二手房金牌销售员的86篇拿单日记

陈信科◎编著

真正实操型房地产经纪人拿单手册

敲开二手房销售之门，打造超级房地产销售冠军

易学

金牌房地产经纪人言传身教，一步步启迪你的思维，激发你的工作激情

易懂

86篇二手房拿单日记，提炼各类房型的独特卖点

易用

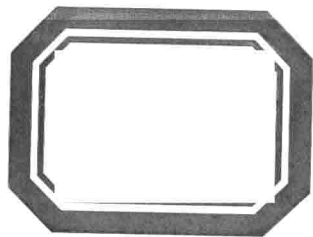
销售难点一问一答，提供精彩的沟通模板

易成交

100%业绩增长模拟演练，全方位展示二手房成交实战技巧



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS



系列

销售就靠这几招

——二手房金牌销售员的86篇拿单日记

陈信科 编著

人民邮电出版社
北京

图书在版编目 (CIP) 数据

销售就靠这几招: 二手房金牌销售员的 86 篇拿单日记 / 陈信科编著. — 北京: 人民邮电出版社, 2014. 7
(金牌销售员成功成长系列)
ISBN 978-7-115-36139-4

I. ①销… II. ①陈… III. ①房地产—销售—案例
IV. ①F293.35

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 132810 号

内 容 提 要

本书以少理论、多实践为原则, 汇集了业内顶尖二手房销售员的 86 篇拿单日记, 针对二手房销售每一个环节中会遇到的棘手问题, 通过实景对话与销售技巧解析的模式一一给予了直观的解答。全书语言通俗易懂, 拿单技巧简洁实用, 融真实性、操作性、生动性为一体。相信读者一定能在本书中摸索到二手房销售的成功之道, 从此签单不再困难。

本书适合二手房从业人员、相关培训机构以及有志于从事房地产经纪工作的人士阅读和使用。

◆ 编 著 陈信科
责任编辑 陈斯雯
执行编辑 付微微
责任印制 杨林杰

◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市丰台区成寿寺路 11 号
邮编 100164 电子邮件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
北京隆昌伟业印刷有限公司印刷

◆ 开本: 700 × 1000 1/16

印张: 17

字数: 180 千字

2014 年 7 月第 1 版

2014 年 7 月北京第 1 次印刷



定 价: 49.00 元

读者服务热线: (010) 81055656 印装质量热线: (010) 81055316

反盗版热线: (010) 81055315

广告经营许可证: 京崇工商广字第 0021 号

前 言

近年来，随着一手房房价的飙升和人们梯级消费意识的增强，越来越多的购房者把目光投向了二手房，二手房交易市场呈现一派欣欣向荣的景象。然而，二手房市场这块“蛋糕”就这么大，竞争又如此激烈，房地产经纪人的工作具有相当大的难度。那么，作为房地产经纪人，如何才能更快、更好地做好销售工作，排除万难，成为租售冠军呢？

二手房销售看似一份简单的工作，但却需要从业者勇敢与智慧兼备。当今时代，市场竞争日趋激烈，对房地产经纪人的要求也越来越高。房地产经纪人不仅要有良好的房源开发与沟通能力，还需要具备为消费者提供有价值的知识、经验和专业服务的能力。这些都要求房地产经纪人掌握“双向沟通”技巧。所谓“双向沟通”技巧，是指房地产经纪人以房源或服务为中心，同时站在业主与客户的角度看问题，及时了解双方的交易动机，深入挖掘双方的交易需求，从而为其提供独特的、有价值的房源与服务。

如何快速提升自己的专业技能与销售能力，这恐怕是绝大多数房地产经纪人最为感兴趣也最迫切需要有人帮忙解答的问题。牛顿曾经说过：“如果说我看得比别人更远些，那是因为我站在巨人的肩膀上”。同样，对于房地产经纪人来说，如果想迅速提升自己的销售能力，那不妨也站在前辈们的肩膀上，不断学习他们成功的经验，吸取他们失败的教训。

为了让更多的房地产经纪人有机会得到前辈们的言传身教，我们特地组织业内的金牌销售员们编写了本书。本书与市场上销售类书籍的最大区别在于，全书采用拿单日记的方式，记录了多位房地产经纪人从销售新人到金牌销售员的从业经验与心路历程。

- * 如何通过“跑盘”快速熟悉并建立自己的地盘？
- * 如何争取房源的“独家委托”？
- * 如何说服客户放弃“自售”？
- * 如何让业主放心留下钥匙？
- * 如何守住好房源？
- * 如何找出房子的独特卖点？
- * 如何避免业主与客户私下交易？
- * 如何做好“居间”人，谈好价格快速成交？

.....

这些都是二手房交易中经常遇到，也是非常难处理的问题。针对此类问题，本书一一给予了解答。不仅如此，书中还展现了诸多活生生的销售场景及应对技巧，提供了大量既丰富又精彩的销售沟通模板，在每一篇拿单日记后面，我们还提供了“销售技巧解析”，方便读者活学活用，迅速掌握二手房拿单技巧，快速取得骄人的销售业绩。

如果你是一名房地产经纪人，在每次重要的销售沟通与拜访之前，建议你对照本书中相应部分的内容加以回顾。一旦你对本书各个章节的拿单技巧烂熟于胸，那么花上十分钟的时间进行一番简要回顾，势必会帮助你提高成交概率。

在本书的编写过程中，范志德、陈信林参与编写了本书的第一章，阙险峰、陈信洪参与编写了本书的第二章，杨国盛、张秀玲参与编写了本书的第三章，谢芬芬、曾建宇参与编写了本书的第四章，吴文生、卢广平参与编写了本书的第五章，陈海全、陈信科参与编写了本书的第六章，陈建安、王阿星参与编写了本书的第七章，林碧、杨文良参与编写了本书的第八章，王毅毅、许坤棋参与编写了本书的第九章，全书由陈信科统撰定稿，由陈春洁担任顾问审核。

由于作者水平有限，书中难免存在不足之处，恳请广大读者批评指正。

目 录

第一章 建立你的经纪圈 1

作为二手房购房、租房等交易过程的桥梁和纽带，房地产经纪人都每天都要马不停蹄地与业主、客户打交道，不断地发现、挖掘新的房源与成交机会，这就需要你拥有一张强有力的人际关系网，建立高效率的二手房经济圈。

拿单日记 1 我的地盘我做主	3
拿单日记 2 让客户相信你也是个“专业人士”	7
拿单日记 3 不了解市场，就谈不上“顾问”角色	9
拿单日记 4 有好人缘才有好业绩	11
拿单日记 5 管理好自己的“信息资源库”	16
拿单日记 6 合作才能创造双赢	20

第二章 打赢房源客源大战 23

“好房源，是成功的一半”。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的本钱！为此，房地产经纪人必须抓住每一个房源，尤其是抓住优质房源，并且争取“独家委托”，只有这样才有成功的可能。

拿单日记7	别被“准备自售”吓倒	25
拿单日记8	争取“独家委托”	28
拿单日记9	让业主放心地留下房源钥匙	31
拿单日记10	让业主爽快地签署卖房委托书	35
拿单日记11	业主准备独家委托给朋友	38
拿单日记12	指导业主合理报价	41
拿单日记13	还没看房客户就嫌中介费太高	44
拿单日记14	客户不愿意签署买房委托书	47
拿单日记15	客户只想委托做中介的朋友买房	50
拿单日记16	客户担心买二手房不安全	52

第三章 高效接待你的“上帝” 55

当你的热情遭遇到客户的冷淡回应时，请不要轻易放弃，而应该保持积极处理问题的心态，尝试主动和客户沟通。房地产经纪人可运用恰当的沟通方式让客户在30秒之内提起兴趣，并接受你进店详谈的邀请，从而提升客户的购房热情。

拿单日记17	光接电话也能赢得客户好感	57
拿单日记18	在电话中邀约客户前来面谈	62
拿单日记19	快速获得客户的联系方式	65
拿单日记20	介绍房源要留“悬念”	67
拿单日记21	守住好房源，把握住交易“生命线”	71
拿单日记22	以礼待人才能接触真正的买房人	73
拿单日记23	即使“随便看看”也不能怠慢	76
拿单日记24	权衡轻重，勿冷落客户的亲朋	78

拿单日记 25	留住已离职经纪人的客户	80
拿单日记 26	找出客户心中的“樱桃树”	82
第四章	探询客户的心理需求	87
<p>了解客户的购房需求与购房动机，目的是要给客户一个购买的理由，好把房子更快、更有效地卖给客户。而客户的这些购买理由，正是影响其购买行为的重要因素，也正是二手房中介最应该关心的利益点。</p>		
拿单日记 27	巧引导，让客户说出购房预算	89
拿单日记 28	全提问，探询客户的购房动机	92
拿单日记 29	懂沟通，抓住客户买房关注点	95
拿单日记 30	勿放弃，即使客户不理睬	97
拿单日记 31	亮“卖点”，快速提升客户购买欲望	99
拿单日记 32	供反应，同款房源巧推荐	101
第五章	带客看房挑好“家”	105
<p>带客户看房之前，房地产经纪人要积极做好“配对”工作，根据客户的需求寻找最合适的房源。这和红娘的工作是一样的，就是要为客户找到合适的另一半，促成美好姻缘。只有客户的需求和房源条件匹配，才能增加成交机会。</p>		
拿单日记 33	不要给客户太多的选择	107
拿单日记 34	房源抢手不等人	111
拿单日记 35	看房之前先踩点	114

拿单日记 36	巧解客户“不满意”	117
拿单日记 37	重燃客户的买房热情	120
拿单日记 38	请业主打开“成交之门”	122
拿单日记 39	看房要答看楼书	124
拿单日记 40	卖房也是卖好处	127
拿单日记 41	推倒业主设定的“看房门槛”	132
拿单日记 42	巧妙避免买卖双方当场谈价格	134
拿单日记 43	机智拦截买卖双方偷递的小纸条	137
拿单日记 44	打消客户私下与业主交易的想法	139

第六章 提炼房子的独特卖点 141

任何房子都有它独特的卖点，当然，这与客户的利益点是相对应的。聪明的房地产经纪人会在客户利益点与房源卖点之间寻找一个平衡点，摸清客户的需求，明确哪些利益对客户有吸引力，再着重对其进行推介。

拿单日记 45	位置太偏，但绿化好	143
拿单日记 46	靠近马路，别让“太吵”搅了局	146
拿单日记 47	单体楼，缺少绿化但地段繁华	148
拿单日记 48	配套设施少，但价格有优势	151
拿单日记 49	户型不好，可靠装修焕然一新	153
拿单日记 50	户型太大，可一步到位	155
拿单日记 51	户型太小，温馨又实用	158
拿单日记 52	朝向不好，并非优秀的重要指标	162
拿单日记 53	人口太杂，不能代表居住环境很糟	165

拿单日记 54	社区太小，但属于成熟社区	168
拿单日记 55	没有电梯，以优补劣	171
拿单日记 56	一梯多户，公摊面积小	174
拿单日记 57	单卫双卫，用数字指明优缺点	176
拿单日记 58	周边环境繁杂，可以出租投资	178
第七章 寸土寸金谈好价		181
<p>作为“居间人”，房地产经纪人既要照顾卖方的利益，又要兼顾买方的利益，这就要求你要从两个方面去努力：一方面要降低业主的开价；另一方面则要拉高客户的还价。只有双方达成共识，才能交易成功。</p>		
拿单日记 59	房价贵，但物超所值	183
拿单日记 60	突破“免谈”这一关	185
拿单日记 61	先交诚意金，才好谈价格	188
拿单日记 62	加价减价，价格卡位有诀窍	191
拿单日记 63	守住报价，消除疑虑	193
拿单日记 64	房源也有“潜力股”	195
拿单日记 65	沉着冷静，突然提价巧应对	197
拿单日记 66	巧用比较，“屋”超所值	200
拿单日记 67	积极撮合，价格双方都满意	202
拿单日记 68	守住利润，中介费折扣勿随意	207
拿单日记 69	守住老客户，把握好折扣底线	210
拿单日记 70	适当优惠，也是一种人际关系投资	212

第八章 促成交易巧签单 215

买房是件大事，客户在选择房子的时候大多是非常犹豫的，而这一犹豫就有可能错失良机。因此，当客户犹豫是否要下定时，房地产经纪人要适当地使用一些沟通技巧，尽快促成交易，否则自己之前花费的时间和精力就可能白费了。

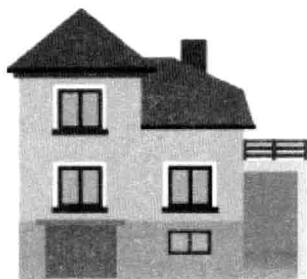
拿单日记 71	和家人商量，也许只是借口	217
拿单日记 72	携家带口奔上阵，找好自己“同盟”军	220
拿单日记 73	客户的“参谋”也很重要	223
拿单日记 74	不慌不忙，沉着应对律师干扰	225
拿单日记 75	拉回客户的“观望”情绪	227
拿单日记 76	别让“预算不够”影响成交	229
拿单日记 77	警惕客户无休止的“比较比较”	232
拿单日记 78	定金收取要及时	235
拿单日记 79	别让“限期下定金”吓跑客户	238
拿单日记 80	防止跑单，正确处理客户“退订”	240
拿单日记 81	正确处理“风水”问题	244

第九章 完美服务，化抱怨为拥护 245

应该说，房地产经纪人的完整工作过程，并不是在房产交易结束后就随之画上了句号。交易结束，充其量只能算是完成了一半的工作，交易的后续事项更要小心对待，良好的客户口碑对个人和公司来说都是成功的基石。

拿单日记 82	点滴抱怨也要用心对待	247
拿单日记 83	用心化解客户的不满情绪	249
拿单日记 84	妥善处理“房价下跌”的窘况	252
拿单日记 85	即使投诉同事，也应耐心处理	254
拿单日记 86	不卑不亢，投诉理赔要有度	257

第一章



建立你的经纪圈

作为二手房购房、租房等交易过程的桥梁和纽带，房地产经纪人每天都要马不停蹄地与业主、客户打交道，不断地发现、挖掘新的房源与成交机会，这就需要你拥有一张强有力的人际关系网，建立高效率的二手房经济圈。

拿单日记 1

我的地盘我做主

今天上午，一位客户急匆匆地走进店里，他说要在曾厝垵附近租一套两室两厅的房子，因为房子是为父母租的，所以要求楼层不能高于三层，而且小区内要有室内活动场所，最好在这几天之内就能找到。

我一听就有点慌乱。我刚进入公司不久，虽然已经跟着主管跑盘好几天，但由于不够用心，所以对片区内各个楼盘的情况还不够了解。曾厝垵附近两室两厅的房源我记得是有几个，不高于三层的好像也有，但是小区内是否有室内活动场所就不清楚了。看着我支支吾吾的样子，客户不耐烦地说了句：“算了，你连这个都不清楚，我还是到别家中介去问问吧。”

就这样，客户气鼓鼓地走了，对我的挽留根本不屑一顾。客户走后，我仔细查阅了资料，这才发现，原来我损失了极有可能成交的第一单！我们公司代理的曾厝垵附近的几处房源，其中就有两处符合那位客户的要求，而且那两个楼盘之前主管都带我去过，并向我详细地讲解了该楼盘的具体情况，还列了一份资料给我。可惜当时跑盘太频繁，我没有用心记。

之前，我总是觉得只要知道每个楼盘在什么位置、大概的价格等基本情况，就没有必要花费太多的精力去详细了解具体信息，毕竟二手房是现房，客户可以亲自上门察看，让客户“眼见为实”更实在。但通过这个案例我明白了，正所谓“我的地盘我做主”，要想做一个成功的房地产经纪人，熟悉周边环境是非常重要的！

记得去年刚毕业的时候，我跟随表哥自驾游到了北京，由于人生地不熟，车上的导航系统又出了点问题，怎么也找不到回宾馆的路。后来表哥的一个朋友提醒：找“的哥”吧，付费让他们带路！对啊，的士司机可是被称为“一个城市的导游”。新到一个城市，如果要问路，最好的对象就是的士司机，因为他们是最熟悉这个城市的。我们房地产经纪人的职业要求某种程度上和“的哥”是一样的，虽然不及的哥对城市的各个地方都了如指掌，但是起码要熟悉本公司主要业务范围内的区域房源，也就是要比任何人都了解自己的“地盘”。

销售技巧解析

几乎每一个新加入房地产经纪行列的新人，第一项必须做的工作就是熟悉环境，业内通常称之为“跑盘”。跑盘的核心就在于熟悉周边环境，了解周边各个楼盘的详细情况，提炼各个社区的卖点，以便更好地将房源推介给合适的购房者。

1. 熟悉区域环境

熟悉环境，首先要了解区域内的交通情况、各个小区（楼盘）的分布情况、周边的购物环境（菜市场、超市、商场、家具城及电器城等）、文化配套设施（学校、培训机构、体育馆、文化宫及展览馆）、休闲娱乐设施（娱乐城、公园及湖泊）、餐饮设施（宾馆、酒店、咖啡厅、酒吧及小吃店）、金融网点分布（写字楼、银行、证卷公司及保险公司）等。

对区域环境了解得越详细，就越有利于开展工作：当客户报上房源时，你就能马上得知其在哪个位置、周边环境如何、有什么配套设施、该怎么走；当客户说出求购条件时，你就能很快分析出符合客户需求的楼盘大体有哪几个。

另外，俗话说“好记性不如烂笔头”。熟悉周边环境的时候，最好带上纸和笔，一边走一边记下身边的标志物，直到把它画成一幅完整详细的地图。这份地图的价值可不是普通地图能比的，它比市场上出售的城市地图要详尽许多，能有效地帮助你开展经纪工作。

2. 熟悉楼盘具体情况

光熟悉区域环境还不够，你还应对区域内各个小区（楼盘）的情况都了如指掌。只要客户一说出小区名字，就要马上将小区的详细情况清楚地介绍给客户，这样有助于增强客户对你的信任感。房地产经纪人应熟知的楼盘信息主要包括如下几点。

（1）地理位置，主要包括：

处于哪个片区；

处于哪个方位（如城市的东北方，还是西南方）；

具体在哪条街道或哪个交叉路口；

周围有何特征建筑（著名大厦、超市、商场等）；

……