

房地产经纪人 认知与操作

主编 郭险峰 刘思正 尹家珍

FANGDICHAN JINGJIREN
RENZHI YU CAOZUO



西南财经大学出版社
Southwestern University of Finance & Economics Press

房地产经纪人 认知与操作

主编 郭险峰 刘思正 尹家珍

FANGDICHAN JINGJIREN
RENZHI YU CAOZUO



西南财经大学出版社
Southwestern University of Finance & Economics Press

图书在版编目(CIP)数据

房地产经纪人认知与操作/郭险峰,刘思正,尹家珍主编. —成都:西南财经大学出版社,2014. 1

ISBN 978 - 7 - 5504 - 1307 - 8

I. ①房… II. ①郭…②刘…③尹… III. ①房地产业—经纪人—基本知识

IV. ①F293. 3

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 304087 号

房地产经纪人认知与操作

郭险峰 刘思正 尹家珍 主编

责任编辑:张明星

助理编辑:李 才

封面设计:杨红鹰

责任印制:封俊川

出版发行	西南财经大学出版社(四川省成都市光华村街 55 号)
网 址	http://www. bookcj. com
电子邮件	bookcj@foxmail. com
邮政编码	610074
电 话	028 - 87353785 87352368
照 排	四川胜翔数码印务设计有限公司
印 刷	四川森林印务有限责任公司
成品尺寸	185mm × 260mm
印 张	18. 75
字 数	425 千字
版 次	2014 年 1 月第 1 版
印 次	2014 年 1 月第 1 次印刷
印 数	1— 1000 册
书 号	ISBN 978 - 7 - 5504 - 1307 - 8
定 价	38. 00 元

1. 版权所有,翻印必究。
2. 如有印刷、装订等差错,可向本社营销部调换。
3. 本书封底无本社数码防伪标志,不得销售。

前言

20 世纪 80 年代后期以来,随着房地产交易量日益扩大,房地产经纪人从业队伍迅速发展成为一支职业大军。截至 2012 年,全国房地产经纪人执业资格考试共举办了 11 次,有 47 707 人通过考试取得了房地产经纪人执业资格。据统计,目前全国房地产经纪从业人员超过百万人,房地产经纪机构已有 3 万余家。其中有资质的房地产经纪机构有 21 278 家,并且已经成长起一批“门店逾百、人员过千、拥有自主品牌、实现连锁经营”的具有较大社会影响的房地产经纪机构,在房地产开发、销售、租赁、购买、投资、转让、抵押、置换及典当等各类经济活动过程中,以第三者的独立身份,从事顾问代理、信息处理、售后服务、前期准备和咨询策划等工作。而且其从事的职业活动也随社会经济发展而进一步拓展,从规划设计、建造运筹、经营促销到物业管理的咨询策划,全方位地融入房地产经营开发,对促进房地产业的正常发展日益发挥着不可替代的巨大作用。

由于国内房地产业中新建房势头正猛,二手房市场日见广阔,加上社会上二次置业潮流方兴未艾,本职业的前景预期良好,预计在未来的二三十年内,从业人员总数将呈几何级数增长,整个行业从业人员将大幅增加,属于快速发展的朝阳型职业之一。

在中国香港和台湾地区,本职业是比律师更为人们所看好的职业;在人口流动性较大的美国和西欧,本职业更是最近百余年来平均收入稳居全国前 20 名的传统而又不断获得新生活力的职业之一。

在房地产经纪行业迅猛发展、房地产经纪从业人员需求猛增的形势下,我们在进行大量市场调查,充分了解房地产经纪人从业需求的基础上,结合多年的教学经验,编写了《房地产经纪人认知与操作》这本教材。

本教材编写的指导思想是:提炼实际操作要求,培养学生技能。高职高专教育培养的是高等技术应用型人才,这就要求我们的教育必须以社会需求为目标,以技术能力的培养为主线,设计学生的知识、能力、素质结构和培养方案,以应用为主旨和特征构建课程体系和教学内容体系。基于以上时代背景,本教材构建了“一个中心”和“两大板块”的内容体系。

两大板块分为上篇和下篇两大部分。上篇主要讲述房地产经纪人从业需要了解的基础性知识,包括房地产、房地产经纪、房地产经纪人以及房地产经纪法律法规知识。

这些基础性知识是房地产经纪人从业必备的理论武器。下篇主要讲述房地产经纪人从业业务操作的基本知识,包括房源管理、客户服务、交易促成、价格谈判、合同签订以及过户登记等业务操作的流程和技巧。这些知识是房地产经纪人从业必备的技术装备。

本教材编写目标直接明了,即培养房地产经纪业务岗位第一线所需的能够直接上岗的经纪从业人员。为达到此目标,该教材在内容上突出知识教育和技能教育,即以作为房地产经纪从业人员需要具备的经纪从业知识和开展业务活动需要的从业技能为主线来组织和安排内容,希望学生通过该教材的学习,能对将从事的房地产经纪业务有整体上的认识 and 能力的提高。

本教材的特点是:①成熟性。所编写内容尽量保证其已发展成熟,涉及理论上不同观点的争论则尽量坚持以中立者的角度进行介绍。②规范性。涉及有关业务标准等内容保持与国家规范、标准一致。③政策性。所有内容以符合目前国家政策为前提,地方政策与国家政策有冲突时以国家政策为准。④实用性。所编写内容强调可操作性,有关概念和理论分析以实务需要为原则进行阐述。

本书的编写成功是集体智慧和劳动的结果。第1章、第2章由郭险峰编写;第3章、第8章由刘芮希编写;第4章、第10章由李婵编写;第5章、第7章由刘思正编写;第6章由陈巍编写;第9章由杨春荣编写。全书的结构设计、编纂、修改等工作由郭险峰、刘思正承担;尹家珍同志承担了本书的组织协调工作,参与了大纲结构的设计、编写工作。本书由郭险峰、刘思正、尹家珍担任主编。

在此,对本书成功编写给予热忱关心、帮助和支持的各级领导、同行表示诚挚的谢意。本书可能存在缺点和错误,这可能源于各种客观条件和编者的能力所限,我们热忱地欢迎各界人士提出批评和建议。

编 者

2013年7月1日于成都

目 录

上篇 房地产经纪人认知

第1章 房地产认知	(3)
1.1 认识房地产市场	(4)
1.1.1 房地产市场含义和内容	(4)
1.1.2 房地产市场特征	(5)
1.1.3 房地产市场结构与构成要素	(6)
1.2 认识房地产环境	(8)
1.2.1 房地产环境概述	(8)
1.2.2 房地产环境构成	(9)
1.2.3 房地产环境质量	(10)
1.3 认识房地产估价	(11)
1.3.1 房地产价格构成与影响因素	(11)
1.3.2 房地产估价原则与基本程序	(15)
1.3.3 房地产估价基本方法	(20)
1.4 认识房地产金融	(25)
1.4.1 房地产金融基础知识	(25)
1.4.2 房地产金融市场	(26)
1.4.3 二手房按揭贷款	(28)
第2章 房地产经纪认知	(35)
2.1 房地产经纪概述	(36)
2.1.1 房地产经纪概念	(36)
2.1.2 房地产经纪服务的内容	(36)
2.2 房地产经纪服务组织	(37)
2.2.1 房地产经纪服务组织形式	(37)

2.2.2	房地产经纪服务机构的设立	(38)
2.2.3	房地产经纪机构经营模式	(39)
2.2.4	房地产经纪机构主要岗位设置	(40)
2.3	房地产经纪业务类型	(41)
2.3.1	房地产咨询业务	(41)
2.3.2	房地产居间业务	(44)
2.3.3	房地产代理业务	(45)
2.3.4	房地产经纪相关业务	(46)
2.4	房地产经纪业务工作流程	(47)
2.4.1	房地产居间业务基本流程	(47)
2.4.2	房地产代理业务基本流程	(50)
第3章	房地产经纪人认知	(55)
3.1	房地产经纪人的概念与特点	(56)
3.1.1	房地产经纪人的概念及其存在的必要性	(56)
3.1.2	房地产经纪人的类型及特点	(60)
3.2	房地产经纪人的素质与能力	(64)
3.2.1	房地产经纪人的职业道德	(64)
3.2.2	房地产经纪人的职业素养	(66)
3.2.3	房地产经纪人的知识结构	(68)
3.2.4	房地产经纪人的职业技能	(70)
3.3	房地产经纪人的礼仪与形象	(71)
3.3.1	房地产经纪人的仪表	(72)
3.3.2	房地产经纪人的仪容	(72)
3.3.3	房地产经纪人应该注意的其他礼仪	(73)
3.4	房地产经纪人的权利与义务	(74)
3.4.1	房地产经纪人的权利	(75)
3.4.2	房地产经纪人的义务	(75)
3.5	房地产经纪人的职业资格	(76)

3.5.1	房地产经纪人员职业资格的类型	(77)
3.5.2	房地产经纪人员职业资格考试	(77)
3.5.3	房地产经纪人员职业资格注册	(79)
第4章	房地产经纪法律法规	(83)
4.1	房地产权属法律法规	(84)
4.1.1	土地权属法律制度	(84)
4.1.2	房屋权属法律制度	(89)
4.1.3	房地产权属登记制度	(90)
4.2	房地产交易法律法规	(93)
4.2.1	房地产转让法律法规	(93)
4.2.2	房屋租赁法律法规	(99)
4.2.3	房地产抵押法律法规	(101)
4.3	房地产税费法律法规	(104)
4.3.1	房地产税收制度	(104)
4.3.2	房地产收费制度	(115)
4.4	房地产经纪法律法规	(116)
4.4.1	房地产经纪机构的相关法律法规规定	(116)
4.4.2	房地产经纪人的相关法律法规规定	(119)
4.4.3	房地产中介服务合同	(121)

下篇 房地产经纪业务操作

第5章	房源管理	(129)
5.1	认识房源	(130)
5.1.1	房源的概念	(130)
5.1.2	房源的特性	(131)
5.1.3	房源的种类	(132)
5.1.4	房源的描述	(135)

5.1.5	房源的特征	(136)
5.2	开发房源	(136)
5.2.1	开发房源的原则	(137)
5.2.2	开发房源的渠道	(137)
5.2.3	开发房源的技巧	(139)
5.3	管理房源	(142)
5.3.1	房源管理的概念	(142)
5.3.2	房源管理的内容	(142)
5.4	使用房源	(150)
5.4.1	使用房源的概念	(150)
5.4.2	有效使用房源的操作实务	(151)

第6章 客户服务

6.1	认知客户	(157)
6.1.1	认知客户的根本：客户至上观念	(157)
6.1.2	认知客户的切入点	(159)
6.1.3	认知客户的技巧	(164)
6.2	寻找客户	(168)
6.2.1	了解你的房源	(168)
6.2.2	寻找你的客户	(170)
6.2.3	走出去寻找客户	(172)
6.3	约见客户	(173)
6.3.1	约见客户前的准备工作	(173)
6.3.2	约见客户的内容	(174)
6.3.3	约见客户的方式	(175)
6.3.4	电话约见客户的策略	(175)
6.4	接待客户	(176)
6.4.1	接待客户的准备	(176)
6.4.2	电话客户接待	(177)

6.4.3	上门客户接待	(179)
6.4.4	不同类型客户接待	(185)
6.5	促进客户	(187)
6.5.1	促进客户的时机与信号	(187)
6.5.2	促进客户的方法	(188)
6.6	客户追踪	(190)
6.6.1	客户追踪的准备	(190)
6.6.2	直接登门追踪	(191)
6.6.3	电话拜访	(192)
第7章	交易促成	(195)
7.1	择优配对	(196)
7.1.1	认识择优配对	(196)
7.1.2	择优配对的程序	(197)
7.1.3	成功择优配对的要诀	(199)
7.2	带客看房	(200)
7.2.1	认识带客看房	(200)
7.2.2	带客看房的程序	(200)
7.2.3	看房技巧	(203)
7.3	沟通洽谈	(205)
7.3.1	认识沟通洽谈	(205)
7.3.2	沟通要诀	(205)
7.3.3	不同客户洽谈的应对	(206)
7.4	客户跟进	(208)
7.4.1	认识客户跟进	(208)
7.4.2	客户跟进方式	(208)
7.4.3	客户跟进要诀	(209)
7.5	处理异议	(211)
7.5.1	认识客户异议	(211)

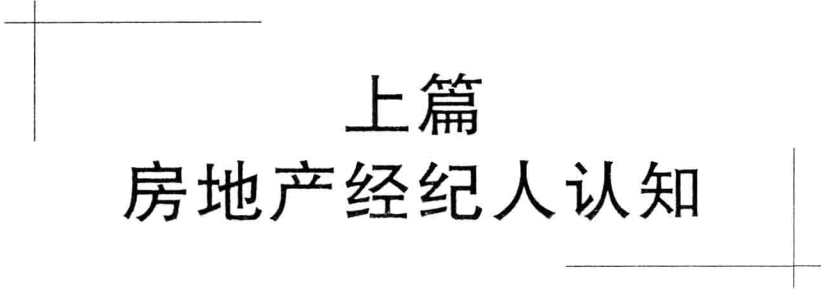
7.5.2	异议产生的原因	(212)
7.5.3	客户异议的类型	(212)
7.5.4	异议处理的原则	(213)
7.5.5	异议处理的方法	(215)
7.6	促使下定	(216)
7.6.1	认识促使下定	(216)
7.6.2	观察交易信号	(217)
7.6.3	运用促成方法	(218)
7.6.4	力促快速交付定金	(220)
7.7	收付定金	(221)
7.7.1	认识收付定金	(221)
7.7.2	定金的种类	(222)
7.7.3	与定金相关的有关概念	(225)
7.7.4	收付定金的业务操作	(225)
7.7.5	定金纠纷的处理	(227)
7.8	获取佣金	(229)
7.8.1	认识佣金	(229)
7.8.2	防范跳单、安全获取佣金的操作技巧	(230)
7.8.3	跳单案例评析	(232)
7.8.4	房地产佣金处理标准及纠纷类型评析	(233)

第8章 价格谈判 (240)

8.1	价格谈判概述	(241)
8.1.1	价格谈判的原则	(241)
8.1.2	价格谈判的准备	(242)
8.1.3	价格谈判的策略与技巧	(245)
8.2	价格谈判的要点	(249)
8.2.1	把握客户的心态要注意的要点	(249)
8.2.2	向客户说明行情时要注意的要点	(250)

8.2.3	谈判过程中要注意的要点	(250)
8.2.4	买卖双方和中介三方谈价时应该注意的要点	(250)
8.3	与客户或业主谈价	(251)
8.3.1	了解业主或客户的心理预期	(251)
8.3.2	引发客户的兴趣	(251)
8.3.3	向客户提供解答	(252)
8.3.4	促成交易	(252)
8.4	价格谈判的常见问题及应对策略	(253)
第9章	合同签订	(260)
9.1	合同的签订	(261)
9.1.1	签订前的准备	(261)
9.1.2	签订的过程	(262)
9.2	合同内容的把握	(263)
9.2.1	房屋买卖合同	(263)
9.2.2	房屋租赁合同	(266)
9.2.3	房地产经纪合同	(267)
9.3	合同签订中防范风险的措施	(269)
9.3.1	合同当事人事项的风险防范措施	(269)
9.3.2	合同标的物的风险防范措施	(269)
第10章	过户登记	(274)
10.1	二手房过户资料	(275)
10.1.1	卖方需提供的材料	(275)
10.1.2	买方需提供的材料	(275)
10.2	二手房过户基本程序	(276)
10.3	二手房交易过户不同类型具体流程	(278)
10.3.1	卖方无贷款、买方一次性付款的情况	(278)
10.3.2	卖方无贷款、买方按揭付款的情况	(279)

10.3.3	卖方有贷款、买方一次性付款的情况	(280)
10.3.4	卖方有贷款、由担保赎契而买方按揭付款的情况	(281)
10.3.5	卖方有贷款、由现金赎契而买方按揭付款的情况	(282)
参考文献		(287)

A decorative graphic consisting of a vertical line on the left and a horizontal line on the right, intersecting at the top left of the text area.

上篇

房地产经纪人的认知

A decorative graphic consisting of a vertical line on the right and a horizontal line on the left, intersecting at the bottom right of the text area.

第1章 房地产认知

■ 学习目标

1. 知识目标

了解房地产市场基础知识；了解房屋建筑基础知识；了解环境对房地产价格的影响；了解房地产估价原则、程序和基本方法；了解房地产金融基础知识。

2. 技能目标

掌握基础理论，为其后的房源、客源管理和工作对象的深刻把握打下坚实的理论基础。

■ 学习内容

1. 认识房地产市场
2. 把握房屋建筑
3. 了解房地产环境
4. 了解房地产估价
5. 认识房地产金融

■ 引导案例

从事房地产经纪工作不简单

某高校经济学专业的小王毕业后从事的第一份工作就是房地产经纪人。在他看来，凭他本科所学的经济学知识和他的个人能力担当这份工作绰绰有余。某天，一个客户看中了门店所贴出的附近一个高档社区的房源，要求去楼盘现场看房子。由于其他经纪人都已带客外出，门店经理只好在交代了正在实习期的小王一些注意事项后，安排小王带客户前往看房。兴奋不已的小王在路上暗暗下定决心，一定要拿下这单生意。到了楼盘现场，客户对房子很满意，然后开始询问小王小区的容积率、户型配比、邻居状况、房屋建筑结构以及办理二手房贷款相关事宜等问题。小王暗暗叫苦，有些名词术语他还在学习过程中，对于这个楼盘的了解还不多，他只有一连声地说“待会儿回去后坐下来我详细给您介绍！”客户淡淡地看了小王一眼，不再吭声，回去后就跟门店经理要求换一个熟练的经纪人再去看房。

小王这才知道，要从事好房地产经纪工作并不是那么简单，需要掌握相当多的基础理论知识，用自己的专业知识来打动客户，为客户提出科学的、合理的置业建议。但是从事房地产经纪工作要掌握哪些基础理论呢？我还该学习和补充哪些知识呢？小王陷入了深深的思考中。

引导案例引发的思考：

1. 房地产经纪人要掌握哪些基础知识？

2. 房地产经纪工作的专业性体现在哪方面?
3. 如何才能成为优秀的房地产经纪人?

房地产经纪工作是一门专业性很强的工作,其业务的开展需要房地产经纪人员拥有广博的知识,特别需要掌握建筑学、房地产市场、房地产金融、房地产估价等专业知识,才能为客户提供更好的专业服务。本章将对房地产经纪业务开展需要掌握的相关理论知识进行简单介绍,为房地产经纪人开展实务工作奠定相应的理论基础。

1.1 认识房地产市场

房地产市场是社会主义市场体系的一个组成部分,在消费品市场和生产资料市场中占有重要地位。健全房地产市场体系,规范房地产交易秩序,是促进房地产业持续、稳定发展的关键所在。

1.1.1 房地产市场含义和内容

1. 房地产市场的含义

房地产市场就是房地产交易的场所吗?当然,这种理解并没有错,因为正如市场有广义和狭义两个层面一样,房地产市场也有广义和狭义两个层面。房地产市场主要是指房地产产品市场,它是进行房地产交易,包括买卖、租赁、抵押、典当等交易活动的场所,如房屋使用权转移或让渡的场所。这是从狭义上来界定房地产市场;从广义上来讲,房地产市场则是指房地产再生产过程中所有交易活动和交换关系的总和,它不仅包括房地产产品市场,而且包括房地产再生产过程中所有交换关系的总和。除房地产产品市场,房地产市场还包括房地产再生产过程中涉及的土地、资金、劳动力、信息、技术等要素市场。一个完整的房地产市场是由市场主体、客体、价格、资金、运行机制等因素构成的一个系统。狭义的房地产市场是将房地产产品作为单一商品来对待的,而广义的房地产市场则是将房地产产品置于房地产业大系统中综合加以考虑。在此,我们所指的房地产市场,是广义的房地产市场。

2. 房地产市场的内容

根据广义的房地产市场含义,我国的房地产市场包括以下内容:

- (1) 土地所有权的让渡——国家通过征收,将集体所有土地变更为国家所有;
- (2) 土地使用权的有偿出让;
- (3) 土地使用权的有偿转让;
- (4) 房产的出售——一手房市场;
- (5) 房产的转售——二手房市场;
- (6) 房产的出租市场;
- (7) 房产的转租市场。