

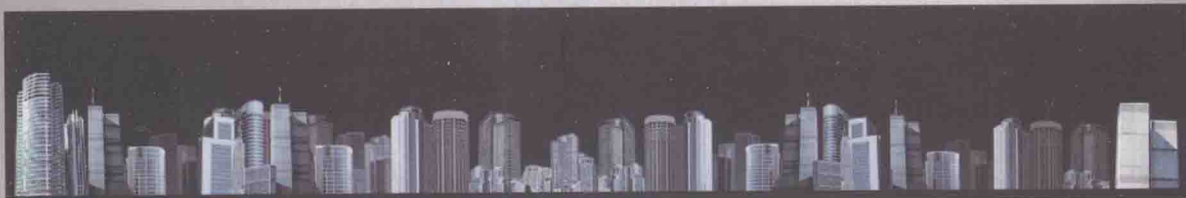
实现地产销售人员阶梯性培训
量身定制销售精英职业成长手册

地产销售
精英训练营
丛书

地产销售新手 入门指南

中国房产信息集团 克而瑞（中国）信息技术有限公司 编著

**DICHANXIAOSHOUXINSHOU
RUMENZHINAN**



不同职业层级拥有不同的地产销售重点
不同成长阶段拥有不同的客户拓展技巧
不同销售能力拥有不同的职业成长方向
而不同的地产销售人员却都需要拥有同一套地产培训教材

中国建筑工业出版社

地产销售
精英训练营
丛书

地产销售新手 入门指南

中国房产信息集团 克而瑞（中国）信息技术有限公司 编著

**DICHANXIAOSHOUXINSHOU
RUMENZHINAN**

中国建筑工业出版社

图书在版编目(CIP)数据

地产销售新手入门指南 / 中国房产信息集团等编著.
—北京: 中国建筑工业出版社, 2012. 4
(地产销售精英训练营丛书)
ISBN 978-7-112-14017-6

I. ①地… II. ①中… III. ①房地产—市场营销学—
指南 IV. ①F293.35-62

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第013754号

“地产销售精英训练营丛书”是分别针对地产销售入门者、销售代表和销售经理量身定做的地产销售精英的职场成长手册。本套丛书从职级角度区分地产销售人员, 并进行对应的专项销售阶梯培训, 从而提升各自不同的职业能力, 拓宽成长空间。

《地产销售新手入门指南》专为地产销售新手量身打造, 从销售新手的销售行为礼仪、房地产专业知识、房地产基本销售技巧等方面进行了分步讲解, 通过图文解说的形式, 穿插最新实操案例, 深入浅出, 有助于销售新手快速入门和销售技巧的提升。

责任编辑: 封毅

责任校对: 张颖 王雪竹

地产销售精英训练营丛书
地产销售新手入门指南

中国房产信息集团 克而瑞(中国)信息技术有限公司 编著

*

中国建筑工业出版社出版、发行(北京西郊百万庄)

各地新华书店、建筑书店经销

北京京点设计公司制版

北京云浩印刷有限责任公司印刷

*

开本: 787×1092毫米 1/16 印张: 12¼ 字数: 300千字

2012年7月第一版 2012年7月第一次印刷

定价: 49.00元

ISBN 978-7-112-14017-6

(22048)

版权所有 翻印必究

如有印装质量问题, 可寄本社退换

(邮政编码 100037)

编委会

编著单位

中国房产信息集团
克而瑞（中国）信息技术有限公司

主编

周 忻 张永岳

编委

丁祖昱 张 燕 金仲敏 喻颖正 陈小平 彭加亮 龙胜平 刘文超 于丹丹
黄子宁 吴 洋 陈啸天 张兆娟 杨 莹 王 永 陈倍麟 顾晓乔 李敏珠
黄章林 何 明 叶 婷 刘丽娟

执行主编

唐荣荣

美术编辑

潘永彬 谢小玲 李中石 王晓丽 何 胜

特约校审

顾芳恒 仲文佳 李石养 罗克娜 李白玉 李 斌 叶雯枫 吴仲津 唐荣荣

专业支持



网站支持



礼仪是销售新手最好的包装

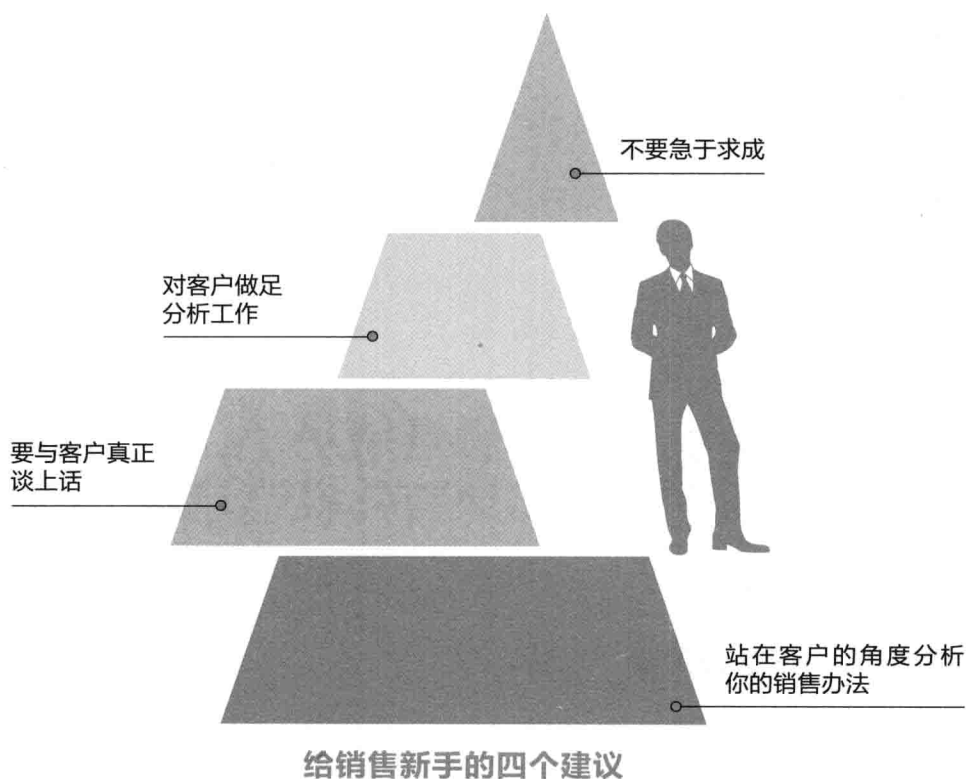
人无礼则不立，事无礼则不成，国无礼则不宁



礼仪不仅是成功销售人员的标识，也是留给陌生人的独特的“商标”。
中国有句古训：未曾用艺先学礼。在西方也有类似的名言：没有良好的礼仪，
其余的一切成就都会被人看成骄傲、自负、无用和愚蠢。
因此，一个初出茅庐的销售新手，要面对纷繁复杂的人际关系，接触形形色色的客户，
如果不懂礼仪不仅会贻笑大方，而且会导致销售失败。

销售新手要快速 进入工作状态需有好的心态

积极的人生心态可以帮助我们战胜自卑和恐惧，
发掘自己的潜能



态度，成功销售人员的第一要素，对同一件事情不同的看法下产生的不同结果。“态度决定一切。”这是带领中国足球队冲进世界杯的米卢先生嘴边经常挂的一句话。闯荡江湖几十年的米卢都把这句话当作自己的圣经一样，那它肯定有它的道理。

目录

CONTENTS



第一章 *One* 要想推销房子， CHAPTER 必须首先推销自己

第一节 销售人员需要“以貌取人”

- 003 一、为什么销售人员形象是提升销售的第一个扳机？
- 004 二、如何塑造自己赏心悦目的仪态仪表？
- 007 三、销售人员必须知晓哪些日常礼仪？

第二节 使自己快速具备销售人员的基本素质

- 019 一、房地产销售人员基本职责有哪些？
- 021 二、销售人员如何在销售过程中建立自信？
- 024 三、销售人员对待工作要用何种心态？

第二章 *Two* 推销房子，当然要对 CHAPTER 房地产知识了如指掌

第一节 要卖房子绝对要掌握的房地产基本概念

- 034 一、卖房子要掌握哪些房地产开发的基础知识？
- 045 二、房地产规划知识包括哪些方面？
- 052 三、什么是房地产产权？产权登记有哪几种？
- 057 四、房地产住宅主要有哪几种类型？

第二节 卖房子必须掌握的房地产建筑设计基础知识

- 061 一、房地产建筑结构与设计形式有哪些？
- 072 二、如何判别户型的优劣并对其进行评析？

第三节 房屋销售要熟知房地产项目开发和销售流程

- 079 一、房地产项目开发分为哪几个步骤？
- 083 二、房地产销售包括哪几个基本流程？

目录

CONTENTS

第三章 *Three* 让房地产交易的基础知识成为你的“胸中之竹”

第一节 房地产交易涉及的项目及流程

- 096 一、房屋销售过程中将会遇到哪些价格概念?
- 098 二、销售人员需要了解的房地产交易流程有哪些?
- 100 三、销售人员与客户签订合同的流程包括哪些?
- 102 四、房屋贷款的方式以及流程有哪些?

第二节 房屋交易过程中所涉及的税费

- 109 一、营业税：营业额的5%
- 109 二、契税：税率为房屋成交价的3%~5%
- 110 三、企业所得税：基本税率为25%
- 112 四、土地增值税：分为四种情况计算
- 113 五、教育费附加：营业额的3%
- 113 六、城市维护建设税：营业税税额的1%~7%
- 114 七、房产税：年税率为1.2%
- 115 八、房屋产权登记费：每建筑平方米0.3元
- 115 九、手续费：成交价或最低保护价的1%

第一节 销售成功的前提是了解客户的各项需求

- 119 一、如何深入挖掘客户需求
- 123 二、界定客户后需要进一步了解顾客哪些需求？
- 125 三、了解客户的需求对销售人员有哪些好处？
- 126 四、如何巧妙地询问客户的购买需求？

第二节 销售人员需要掌握的现场销售“成功四步”

- 129 第一步 如何迎接来到销售现场的客户？
- 134 第二步 如何与客户进行购买洽谈？
- 142 第三步 如何带领客户看销售现场及样板房？
- 145 第四步 如何促进客户的签约落定？

第三节 销售人员初期需要掌握的楼盘销售6大基本技巧

- 150 技巧1 如何整理楼盘优点？
- 152 技巧2 怎样在短时间内接近各类性格的客户？
- 161 技巧3 在与客户洽谈时如何排除他人干扰？
- 162 技巧4 要掌握哪些跟进客户的技巧？
- 165 技巧5 如何通过电话销售实现“一线万金”？
- 175 技巧6 销售过程中怎样处理客户的异议？

CHAPTER
ONE

➤ 第一章

要想推销房子， 必须首先推销自己

推销自己，就是让别人注意到自己，做人生舞台上的主角；推销自己，就是让更多的人接受自己，自然地融入人际关系中；推销自己，就是完美地展现自己，真正实现人生的价值。

● 日常礼仪 ● 基本职责 ● 工作心态

销售人员需要 “以貌取人”

一桩生意的成败往往决定于开始的30秒钟，一般人都会强烈地受到环境中相关因素的影响，通常他们会对销售人员外表言行流露出来的讯息特别敏锐

形象的重要性对销售人员来说是不可言喻的，但是形象不仅仅是着装，还包括内在素质。作为一名房地产销售人员，销售的最高境界是先把自已推销出去。也就是说，如果客户要从房地产销售人员的手里买房子，那房地产销售人员就先要让客户相信你这个人，让他觉得你是一个可以值得信赖的人。因此每一位房地产销售人员都要注意自己的形象，这不仅包括外在形象，还包括自信、乐观等内在形象。

房地产销售人员的个人形象蕴涵着公司的企业文化，折射出企业的形象，在某种程度上也代表着楼盘的形象。它能够拉近与顾客的距离，减少顾客的疑虑，提高亲和力，进而促使顾客产生购买行为，达成交易。因此，房地产销售人员应有整洁的仪表、亲和力较强的仪容；有主动积极、面带微笑、亲切诚恳的态度；有进退有序的规范的礼仪；有流利的口才、收放自如的交谈能力等。

“第一印象是最重要的印象”，客户对房地产销售人员最初的评价是基于销售人员的装束、谈吐和举动。房地产销售人员要有适当的仪表，公司产品是一流的产品，销售人员就要用一流的仪表去销售它。与客户相对，不管是立、是坐、还是行，一定要具备一种吸引对方的魅力。

一 为什么销售人员形象是提升销售的第一个扳机？

当客户和房地产销售人员初次见面时，就建立了难以磨灭的第一印象。从那时起，客户就会汇集各种资讯和证据来确定他们的第一印象，也会同时去排斥那些和他们既有决定相反或冲突的资讯。因为一个人潜意识的思考速度，是意识思考的三万倍，未来客户的潜意识会把所有的感官意识——视觉、听觉、嗅觉、触觉等等——融合成一种直觉，并形成对房地产销售人员的好恶成见。所以，房地产销售人员的主要目标就是在初次见面时，尽量去影响客户的印象，好让他喜欢你和你的产品。

曾经有人对各大企业负责人员招募人事主管做过一项调查，当受访者被问到一般要花多久时间才能对应征者有所决定时，他们老实地回答说，他们会在看到应征者的30秒内就决定了。那些花在面谈、背景查核、实力测验上的时间，只不过是例行作业罢了。他们很少会改变主意。这也就是客户第一次见到你的时候，他们所经历的心路历程。

因此，可以说房地产销售人员的一桩生意的成败往往决定于开始的30秒钟，一般人都会强烈地受到环境中相关因素的影响，通常他们会对房地产销售人员外表示行流露出来的讯息特别敏锐，他们会在与房地产销售人员初次见面的4秒钟之内就打下了印象分数，并且会在房地产销售人员开口说话之后验证这种印象，所以房地产销售人员给客户的最初印象会影响到客户日后与其往来的言行态度。

当然，房地产销售人员要能让未来客户对你及你的产品燃起充分的信心，这才是销售成功的必要条件。基于这样的理由，在每个行业里的顶尖销售人员都很认真且刻意地在初次见面的几分钟里，设法建立起干练且专业的形象。创造成功销售的心理环境的起点，就是必须能事先仔细思考：如何在客户心中留下怎样的一个最佳印象？希望客户能够产生怎样的情绪？希望被客户看成是一个怎样的人？假设客户走进会客室，和你见面几秒钟，然后又回到自己的办公室把你形容给另外一个人听，你希望客户会使用怎样的字眼来描述你？

销售案例 借鉴

为什么他对你的印象变坏了？

遇上一名销售各种笔的人，进办公室坐在办公桌旁，开始滔滔不绝地介绍他的笔。我很注意地听他的精彩的讲解，对于优秀的销售人员的现场销售表演，爱销售的我怎么能错过呢！正听得



津津有味时，不知他是因为我专注的神情而紧张，还是他感觉我们的空调温度不够低，他拿着纸块儿开始扇起来，一阵阵凉风拂过，同时一股难闻的口臭味儿也飘来，我顿时一改对他良好谈吐的欣赏，当然连同他介绍的优质产品一并否决在那飘在空气中的口臭味儿里。



如何塑造自己赏心悦目的仪态仪表？

衣着打扮能够体现一个人的性格，显示一个人的地位、修养和职业素质。如果衣着打扮得体，就更能彰显人的气质和品位，也更有助于赢得别人的信任与尊重。作为房地产营销人员，我们更要注意我们的仪容仪表，在客户心中留下一个整洁、干练又不乏亲切感的形象。

1. 仪态是销售人员一种“无声的语言”

在日常交往中，人们能通过语言交流信息，但在说话的同时，你的面部表情、身体的姿态、手势和动作也在传递着信息。对方在接受信息时，不仅“听其言”，而且也在“观其行”。仪态是一种极其丰富、极其复杂的语言。据研究者估计，世界上至少有70多万种可以用来表达思想意义的态势动作，这个数字远远超过当今世界上最完整的一部词典所收集的词汇数量。信息的传递与反馈，从表面上看，主要是嘴、耳、眼的运用。事实上，表情、姿态等所起的作用，却远远超过自然语言交流的本身。仪态是一种很广泛、很实用的语言，往往比有声语言更富有魅力，可以收到“此处无声胜有声”的效果。

销售人员正确的仪态 表1-1

	正确仪态	错误仪态
站立姿	<p>(1) 头正、颈直、两眼平视前方，表情自然明朗，收下颏、闭嘴。</p> <p>(2) 挺胸、双肩平，微向后张，使上体自然挺拔，上身肌肉微微放松。</p> <p>(3) 收腹。收腹可以使胸部突起，也可以使臀部上抬，同时大腿肌肉会出现紧张感，这样会给人以“力度感”。</p> <p>(4) 收臀部，使臀部略为上翘。</p> <p>(5) 两臂自然下垂，男士手背在身后，或垂于体侧。</p> <p>(6) 两腿挺直，膝盖相碰，脚跟略为分开，对男士来讲，双腿张开与肩宽。</p> <p>(7) 身体重心通过两腿中间、脚的前端的位置上</p>	<p>垂头、垂下巴、含胸、腹部松弛、肚臍凸出、臂部凸出、耸肩、驼背、屈腿、斜腰、依靠物体、双手抱在胸前</p>

续表

	正确仪态	错误仪态
坐姿	<p>(1) 坐下之前应轻轻拉椅子，用右腿抵住椅背，轻轻用右手拉出，切忌拉出大声。</p> <p>(2) 坐下的动作不要太快或太慢、太重或太轻，太快显得有失教养，太慢则显得无时间观念；太重给人粗鲁不雅的印象；太轻给人谨小慎微的感觉。应大方自然，不卑不亢轻轻落座。</p> <p>(3) 坐下后上半身应与桌子保持一个拳头左右的距离，坐满椅子的2/3，不要只坐一个边或深陷椅中。</p> <p>(4) 坐下后上身应保持直立，不要前倾或后仰，更不要耷拉肩膀、驼背、含胸等，给人以萎靡不振的印象。</p> <p>(5) 肩部放松、手自然下垂，交握在膝上，五指并拢，或一手放在沙发或椅子扶手上，另一只手放在膝上。</p> <p>(6) 两腿、膝并拢，一般不要跷腿，千万不要抖动脚尖；两脚踝内侧互相并拢，两脚尖约距10cm左右。</p> <p>(7) 坐着与人交谈时，双眼应平视对方，但时间不宜过长或过短；也可使用手势，但不可过多或过大</p>	<p>脊背弯曲、头过于向下伸、耸肩、瘫坐在椅子上、跷二郎腿时频繁摇腿、双脚大分叉或呈八字形；双脚交叉、足尖翘起；半脱鞋、两脚在地上蹭来蹭去、坐着时手中不停地摆弄头发、饰品、手指、戒指等</p>
走姿	<p>(1) 速度适中，不要过快或过慢，过快给人轻浮印象，过慢则显得没有时间观念，没有活力。</p> <p>(2) 头正颈直，两眼平视前方，面色爽朗。</p> <p>(3) 上身挺直，挺胸收腹。</p> <p>(4) 两臂收紧，自然前后摆动，前摆稍向里折约35°，后摆向后约15°。</p> <p>(5) 男性脚步应稳重、大方、有力。</p> <p>(6) 身体重心在脚掌前部，两脚跟走在一条直线上，脚尖偏离中心线约10°</p>	<p>走路时速度过快或过慢、笨重、身体摆动不优美，上身摆动过大、含胸、歪脖、斜腰、挺腹、扭动臀部幅度过大</p>
眼神	<p>(1) 与新客户谈话时，眼睛看对方眼睛或嘴巴的“三角区”，标准注视时间是交谈时间的30%~60%。</p> <p>(2) 眼睛转动的幅度与速度都不要太快或太慢，眼睛转动稍快表示聪明、有活力，但如果太快有表示不诚实、不成熟、给人轻浮、不庄重的印象，如“挤眉弄眼”、“贼眉鼠眼”指的就是这种情况，但是，眼睛也不能转得太慢，否则就是“死鱼眼睛”</p>	

2.男女销售人员的仪表仪态各有不同

可以说，销售人员的仪表和服饰在销售工作中，也是销售成功的一块敲门砖，是个人修养的体现。更是公司形象和产品形象的具体体现，绝对马虎不得。服装不仅是布料、花色和缝线的组合，更是一种社会工具，它向社会中其他的成员传达出信息，像是在向他人宣布说：“我是什么个性的人？我是不是有能力？我是不是重视工作？我是否合群？”而服装无形中还会为协调人际关系、提高工作效率，增加职位升迁的机会，起到良好的促进作用。



(1) 男性销售人员的仪表注意事项

男性销售人员在仪表上要注意以下几个方面：

男性销售人员的装束 表1-2

装束	具体内容
头发	作为一个销售人员，头发是给客户的第一眼，一定要有型整齐。不能留长发，也不能留怪异的头型。因为，头发是男性稳重可靠的象征，新颖的发型可能很新潮，却让客户感觉靠不住，又怎么会和你做生意呢？
胡子	一定要刮干净，作为销售人员最好不留胡子，因为，一个年轻人留胡子会给人不修边幅的感觉，会让客户感觉销售人员对工作不负责任
指甲	销售员最好不留长指甲，一方面不卫生，更重要的是会让女性客户反感
刺青	有的销售人员由于自己的喜好，喜欢在自己的手臂上刺青，这是最影响生意谈判的。会让客户觉得销售人员是不良青年，自然不会和你做生意了。有刺青的销售人员在拜访客户时，最好能遮住刺青
项链	有的销售人员喜欢戴项链，一定要注意在拜访客户时，最好不戴。因为过粗的项链会引起一些客户的反感
西装领带	当天气允许时，一定要穿西装扎领带，这是一种职业气质的体现。天热时，也要穿西装短袖衬衣和西裤。俗话说：人靠衣服马靠鞍。西装已经成为商业的职业装。有的销售员和客户商谈时，穿运动装，牛仔装，休闲装，这些都是不恰当的。会影响客户对你的专业性的认可
皮鞋	千万勿穿西装配双运动鞋，这是不能忍受的，会让客户认为你老土。所以，一定要穿皮鞋，而且一定要干净发亮
精神面貌	在和客户谈业务时，一定要精神百倍。不能睡眼惺忪，不能打哈欠，更不能萎靡不振，影响客户谈判的兴趣

(2) 女性销售人员的仪表注意事项

女性销售人员的仪表和服饰应注意以下几点：

女性销售人员的装束 表1-3

装束	具体内容
头发	女性的头发比男性更难打理，一定要梳理得光滑，体现出女性的魅力
化妆	最好是淡妆，口红以浅色调比较好，最好是接近本色。眉毛不要画的太重，睫毛也不要化得和演员一样
指甲	尽量不留长指甲，如果抹指甲油最好是透明色

续表

装束	具体内容
项链和耳坠	可以戴比较细和小的项链和耳坠，不宜过大过粗。要成为服装和气质的点缀品
职业装	在谈业务时，最好穿西装套裙，会显得落落大方。女性销售人员如果服装穿得不恰当，会造成许多麻烦。比如：一女性销售人员，由于穿着过于暴露地去拜访男性客户，引起男性客户的误解，就提出要想签单，先上床的要求。结果定单没签下，还惹了一身气。所以女性销售人员，要想在商场上让别人尊重你，必须注意自己的穿着。不要穿超短裙、短裤、露肩装和露脐装
高跟鞋	女性销售人员在职场最好穿高跟鞋，会显得更加职业。有的女性销售人员，由于天热，就穿着拖式凉鞋拜访客户，这也会影响自己的形象
长筒袜	女性销售人员就是在大热天，也应穿长筒袜，就像西装离不了领带，西装套裙也离不了长筒袜



销售趣事

利用服装来弥补身高的限制

有位女职员是财税专家，她有很好的学历背景，常能为客户提供很好的建议，在公司里的表现一直很出色。但当她到客户的公司提供服务时，对方主管却不太注重她的建议，她发挥才能的机会也就减小了。一位时装大师发现这位财税专家在着装方面有明显的缺憾：她26岁，身高147cm、体重43kg，看起来机敏可爱，喜爱着童装，像个小女孩，其外表与她所从事的工作相距甚远，客户对于她所提出的建议缺少安全感、依赖感，所以她难以实现她的创意。这位时装大师建议她用服装来强调出学者专家的气势，用深色的套装，对比色的上衣、丝巾、镶边帽子来搭配，甚至戴上重黑边的眼镜。女财税专家照办了，结果，客户的态度有了较大的转变。很快，她成为公司的董事之一。



销售人员必须知晓哪些日常礼仪？

销售礼仪在销售中就是完善自身的点金棒、和顾客交往的润滑剂、成功交易的催化剂。

在竞争日趋激烈的今天，越来越多的房地产企业和销售人员认识到职业形象和商务礼仪对企业形象和个人形象的重要性。认识房地产销售人员应具备的良好素质，正确观