

普
华
经
管



商品房

销售



陈信科
◎ 编著

超级训练手册

21世纪房地产
销售必读书
开口就能打动人，句句说到心里去

100%复制房产销售冠军的经典话术
数万售楼人员青睐的房产销售力作
把房子卖给任何客户无法拒绝你
瞬间读懂顾客心理，让潜在消费者变成实际购买者

专为房产销售人员
量身定制的口才实操指南

销售实景问答97例

 **人民邮电出版社**
POSTS & TELECOM PRESS

商品房销售超级训练手册

(实战强化版)

陈信科 编著

人民邮电出版社

北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

商品房销售超级训练手册：实战强化版 / 陈信科编
著. —北京：人民邮电出版社，2014. 4
ISBN 978-7-115-34680-3

I. ①商… II. ①陈… III. ①商品房—销售—手册
IV. ①F293.35-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 026872 号

内 容 提 要

本书精心挑选了商品房销售过程中常见的代表性问题，采取情景模拟的形式，通过“错误应对”、“情景解析”、“正确应对示范”三大模块，全方位展示了售楼人员应当了解的销售策略与销售技巧。通过阅读本书，读者可熟练掌握商品房销售技巧，轻松应对客户的各种异议，快速提升自身的销售业绩。

本书适合售楼人员（房地产销售代表）、相关培训机构以及有志于从事商品房销售工作的人士阅读、使用。

◆ 编 著 陈信科

责任编辑 庞卫军

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>

三河市潮河印业有限公司印刷

◆ 开本：800×1000 1/16

印张：18.5

2014 年 4 月第 1 版

字数：200 千字

2014 年 4 月河北第 1 次印刷

定 价：39.00 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

目前，我国房地产销售机构众多，从业人员数量也日益增长。房地产销售代表这一职业入门门槛低，这使得大多数人认为这个职业很简单，只要能够吃苦耐劳就肯定能做好。怀有这种想法的人，每天兢兢业业、加班加点，节假日也很少休息，却往往不能取得令自己满意的成绩。即使是已经有多年销售经验的售楼人员，也经常面临着如下诸多困惑：

为什么客户明明很喜欢这套房子却不肯购买？

为什么我每天都很热情地接待客户，销售业绩却无法提高？

为什么即使给客户的价格已经很实在，客户还是要拼命还价？

为什么很多客户只看不买，该怎么说服他们？

为什么同事的老客户会帮他们介绍新客户，而我的老客户却从不和我联系？

.....

在实际工作中，很多售楼人员由于欠缺相应的销售技能，经常用不合理的方式与客户进行沟通，从而导致新老客户不断流失，自己的销售业绩自然也就无法提升。事实上，要想成为一名优秀的房地产销售代表，勤奋固然不可缺少，但更重要的是要掌握获取成功的方法和技巧。本书作者依托多年来的商品房销售实践与培训经验，收集整理了大量售楼工作中经常遇到的问题，又选取了一些实用的典型案例，用通俗易懂、生动活泼的语言表述出来，帮助读者在实际工作中随时应用，真正做到“现学现用”。

随着近两年房地产调控政策和限购政策的相继出台，市场形势和消费者心态正在慢慢改变，销售难度日益增加。基于此，我们修订了《商品房销售超级训练手册》一



书。该书第1版于2012年出版，出版后深受广大读者的欢迎。许多从事房地产销售行业的朋友看了本书以后，通过来信、来电、留言的方式与我们探讨了商品房销售方面的知识，同时希望能增加一些新的、与时俱进的内容。修订后的《商品房销售超级训练手册（实战强化版）》内容更加完善，全书按商品房交易流程分为以下六大模块：

○做个热情周到的主人

○“号”准需求“巧”推介

○适合的房子才是最好的房子

○别让价格成为成交的绊脚石

○突破最后的成交障碍

○点滴抱怨也要用心对待

《商品房销售超级训练手册（实战强化版）》在原书的基础上做了如下更新。

第一，采用了“错误应对+情景解析+正确应对示范”的写作模式，使读者阅读起来更加方便。

第二，在每一个情景的后面都增加了一段“点评”，简洁地揭示了该情景的应对技巧和关键点。

第三，增加、修改和替换了大量的情景案例，使本书内容更加贴合新政策下的市场形势和消费者心态。

在本书的编写过程中，范志德、陈梅凤、陈信林参与编写了本书的第一章，魏玉兰、陈信洪参与编写了本书的第二章，杨国盛、张秀玲、林碧、许坤棋、巫许云参与编写了本书的第三章，谢芬芬、曾建宇、王毅毅参与编写了本书的第四章，吴文生、卢广平、王阿星参与编写了本书的第五章，陈海全、陈信科、杨文良参与编写了本书的第六章。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 做个热情周到的主人	1
情景 1:接听售楼热线时,接得过快或过慢	3
情景 2:接听售楼热线时,不知道为什么客户突然不高兴了	5
情景 3:客户在电话中询问楼盘情况,不知该如何回答	9
情景 4:接听热线时向客户索要电话号码,客户不愿意告知	14
情景 5:邀请客户前来看房时,客户却说没空或无动于衷	17
情景 6:客户进入售楼处看了一会儿,什么都不说就要离开	21
情景 7:客户来找的那位售楼人员已经离职	23
情景 8:客户带了好多人,接待时总是顾此失彼	25
情景 9:客户是朋友或熟人介绍来的,不知如何接待	27
情景 10:感觉客户像是同行,问的问题很专业	30
情景 11:高峰期同时接待两个或两个以上的客户	33
情景 12:向客户讨要联系方式却被拒绝	35
第二章 “号”准需求“巧”推介	39
情景 13:售楼人员要为客户讲解,客户却说只是随便看看	41
情景 14:探询客户需求时,客户却不愿意说	46
情景 15:想了解客户的购房动机,客户却顾左右而言他	49
情景 16:询问客户买房的关注点是什么,客户却说不知道	52
情景 17:客户不肯说出自己的购房预算	54



情景 18:和客户沟通时,客户总是不爱言语	56
情景 19:客户对售楼人员的提问不予理睬,无法了解其心思	58
情景 20:客户喜欢高谈阔论,对购房问题却避而不谈	61
情景 21:客户对售楼人员的讲解好像没有什么兴趣	63
情景 22:客户有点心不在焉,不知该如何才能吸引他的注意力	69
情景 23:客户对房地产一窍不通,听不懂售楼人员的介绍	73
情景 24:客户来过多次,对楼盘很熟悉,不知再介绍什么	75
情景 25:客户说话模棱两可,听不懂是什么意思	78
情景 26:讲解了半天,客户竟然还不知道楼盘有什么优点	81
情景 27:对于售楼人员的推介,客户总是抱有怀疑态度	86
情景 28:客户总是拿其他楼盘来做对比	88
情景 29:我是替朋友来看房的,你们先给我点资料	91
情景 30:我只是随便看看,暂时不考虑买房	94
情景 31:我先拿点资料回去看看,如果有需要我再来找你	96
情景 32:我先了解一下,满意了再带我父母来看	98
情景 33:现在房价这么贵,我哪里买得起啊	101
情景 34:我刚买了一套房子,只是来看看而已	103
情景 35:你们的户型都太大了,我比较喜欢小户型	105
情景 36:楼盘存在某些明显缺陷,怕说出来会让客户退却	108
情景 37:客户所提出的楼盘不足之处确实存在	111
情景 38:客户在看房途中的情绪没在售楼处时那么兴奋了	112
第三章 适合的房子才是最好的房子	115
情景 39:不怎么样,我不喜欢(这套房子)	117
情景 40:没听说过你们这个开发商	119
情景 41:这位置太偏了,我还是想住在繁华点儿的地方	122
情景 42:小区环境是不错,可是周边太杂乱	125
情景 43:虽然交通便利,但是太吵了,不适合居住	128
情景 44:你们小区的绿化率才 35%,太低了	131
情景 45:你们楼盘的外立面也太难看了吧	133

情景 46:配套设施太少了,生活不够便利	136
情景 47:期房风险太大,还是买现房好	139
情景 48:你们楼盘还有小户型?人太杂了,不够档次	142
情景 49:户型太小了,不够大气	144
情景 50:户型太大了,一点都不经济实用	147
情景 51:两梯六户?等电梯都要等半天	149
情景 52:这套房子没有电梯,楼层还这么高	151
情景 53:只是一栋单体楼,没有什么绿化和配套	153
情景 54:你们户型种类太少了,没什么选择的空间	156
情景 55:你们项目太小了,小楼盘没档次	158
情景 56:你们社区太大了,住的人太多太杂	160
情景 57:容积率那么高,住着不舒服	163
情景 58:我不喜欢朝北/西的房子	165
情景 59:这套房子怎么才单卫,现在不都是双卫吗	169
情景 60:客户拿其他优秀楼盘来比较,挑出许多不足	171
情景 61:客户所提出来的意见或看法是错误的	174
情景 62:客户总是横挑鼻子竖挑眼,态度非常不好	178
第四章 别让价格成为成交的绊脚石	183
情景 63:客户还没听售楼人员介绍楼盘,上来就问价格	185
情景 64:一听报价,客户就嫌太贵	186
情景 65:刚刚我们看了××楼盘,人家一平方米才18 000元	189
情景 66:打个九五折,我就下定金了	192
情景 67:我朋友上个月来看的时候是九五折,怎么现在只给我九七折	195
情景 68:我还是再等等看吧,元旦说不定会有促销活动	197
情景 69:上个月来看每平方米才16 000元,怎么又涨价了	200
情景 70:已经给了最低价,客户还是不满意	203
情景 71:我都来那么多趟了,很有诚意的,你就优惠点嘛	206
情景 72:你们房子的价格太高了,总价超出了我的预算	209
情景 73:对面××楼盘打九七折,赠品也比你们丰富	211



情景 74:你们又不是品牌开发商,价格还那么高	214
情景 75:我是你们的老客户介绍过来的,多给点优惠吧	216
情景 76:我是你们的老客户了,多打点折吧	219
情景 77:我和你们公司领导是朋友,再优惠点吧	222
第五章 突破最后的成交障碍	227
情景 78:我还要再考虑考虑	229
情景 79:我先回去与父母/太太商量一下	232
情景 80:我今天没带那么多钱,明天再来交定金吧	235
情景 81:现在就买的话还有额外的优惠吗	237
情景 82:我的预算不够,还是过段日子再说吧	239
情景 83:客户带了一群人前来看房,意见不统一	242
情景 84:客户带朋友前来一起看房,担心客户受朋友影响	245
情景 85:客户带律师前来一起看房,担心律师从中作梗	246
情景 86:客户虽然喜欢这套房子,却想再比较比较	248
情景 87:客户看上去已经动心了,但不知为何还是犹豫不决	250
情景 88:打电话让客户前来下定,客户却三番两次推辞	254
情景 89:客户下定后迟迟不来签约,眼看就到约定期限了	257
情景 90:客户交了定金后却要求退房	260
第六章 点滴抱怨也要用心对待	265
情景 91:客户一进门就大声嚷嚷,影响了其他客户	267
情景 92:客户打电话投诉售楼人员服务态度差	270
情景 93:签订买卖合同后,客户无正当理由要求退房	273
情景 94:房价下跌,客户要求退房/补差价	274
情景 95:客户投诉的问题不存在,根本是在无理取闹	277
情景 96:客户投诉的问题确实存在,并且是开发商的责任	279
情景 97:客户投诉的问题确实存在,但客户的要求太高	282
参考书目	287

做个热情周到的主人 第一章



情景 1：接听售楼热线时，接得过快或过慢

新开楼盘比比皆是，客户是没有办法一个一个地看完所有项目的。他们往往会打电话到售楼处，先咨询了解一些楼盘的基本情况，以此决定是否有必要前来售楼处面谈。确切地说，接听电话是售楼人员接待客户的第一步，如果不能正确地接听这些电话，很有可能就此失去成交机会。



错误应对

1. 电话铃声一响就接听。

点评：电话一响就接听，容易使对方误认为你太在意这通电话或者因生意清淡而正百无聊赖。

2. 电话铃响超过三声后才接听。

点评：电话铃声响起后，虽然不能马上接听，但也不能让客户等太久。要知道客户的耐心是有限的，电话都响过三声以上了才去接，会令客户觉得没有得到应有的尊重或者并不被你重视，等你拿起听筒时，听到的恐怕只有客户的埋怨或者已挂机的声音了。



情景解析

接听售楼热线有许多具体要求。有的售楼人员认为，电话铃声一响就应该立即接听，这样才能显示出你对客户的尊重。事实上，这种做法是错误的。

一般来说，人们在打电话的时候，心里总有许多猜测，猜测对方在干什么、在想什么。如果在电话铃声响起后就马上接起电话，客户会认为你现在正无所事事或者你



对客户的电话太在意了，为防止自己成为被“捕捉”的焦点，他们会小心翼翼地咨询或者回答你的问题。而如果电话铃声响了很多次以后你才去接听，客户就会有不被尊重的感觉。

要稳住客户，又不至于失礼，我们就应该选择在最适当、最完美的时机接起电话，而这个时机就是“电话铃声响到第三次”的时候。

当然，售楼处的电话一般都不止一部，而售楼人员只有有限的几个人，并且还要接待现场的客户，在特殊情况下有可能在超过三声后才能接电话，这时要对客户表示歉意，请求对方谅解，如“不好意思，让您久等了”。



正确应对示范1

（在电话铃声响到第三次的时候接听）

售楼人员：“您好，××售楼处。请问有什么可以帮到您？”

客 户：“请问你们那儿有100平方米左右的小三居吗？”

售楼人员：“……”

点评：接听客户电话时，接得太急有失矜持，接得太慢又会显得不够在意，而最适当、最完美的时机，应该是电话铃声响到第三次的时候，这才是不急不缓的节奏，才能让客户体会到你对事态的掌控能力，从而有利于沟通的顺利进行。



正确应对示范2

（在电话铃声响起三次后才接听）

售楼人员：“您好，××售楼处。先生，不好意思，让您久等了，请问有什么可以帮到您的？”

客 户：“报纸上说你们元旦搞活动，一平方米优惠多少钱啊？”

售楼人员：“……”

点评：能在电话铃声响到第三声的时候接听自然是最完美的状态，但毕竟会有特殊的情况发生，这个时候一定要对客户表示歉意，请求对方谅解，千万不能让客户误以为你是在故意怠慢他。

情景 2：接听售楼热线时，不知道为什么客户突然不高兴了

很多售楼人员对电话的感觉是又爱又恨：爱的是这个沟通工具可以给自己带来良好的生意契机；恨的是只要稍有不慎或不注意，就可能引起客户强烈的不满，甚至导致客户无情地挂断电话。那么，在接听售楼热线的时候该注意哪些方面呢？



错误应对

1. 不注意接听电话的礼节，过于随意。

点评：电话礼仪对于售楼人员而言是一门必修课，因为售楼人员自身的礼仪和素质直接关系着楼盘的形象。售楼人员在接听电话时稍有不慎就可能引起客户的不满，甚至会被客户无情地挂断电话。

2. 接听时没有注意姿势，像与朋友通电话那样随便。

点评：电话沟通主要是通过声音进行的，但是你的姿势会影响到你的气息、语调，进而会让客户深切地感受到你的态度。过于随意的接听姿势，会让客户感觉到你对他的不尊重。

3. 客户打电话来找同事，随便应付了事。

点评：一听到是找自己同事的就敷衍了事，会让客户对你和你所服务的楼盘产生不良的印象，不利于维持稳定的客户关系。



4. 在客户之前先挂断电话或挂断电话后不自觉地脱口说口头禅。

点评：一些口头禅在面对面交流时看起来无伤大雅，但却不能随便用于电话沟通中。因为不合适的口头禅会让客户觉得你不尊重他，从而对你的素质表示怀疑，并对你以及楼盘产生反感。



情景解析

在接听售楼热线时，售楼人员应时刻注意相关的电话礼节，礼貌待人、尊重客户，做到语言文明、态度文明、举止文明，给客户留下一个好印象。

1. 主动问好

需要注意，接听售楼热线不同于平时与朋友之间的电话交流。有些售楼人员可能会一拿起电话就问：“喂，你找谁？”这是极为不礼貌的行为。

在接听售楼热线时，要首先问候客户，并自报家门，如“您好，这里是××售楼处”，或者“早上好，××售楼处为您服务”。一般而言，早上十点之前可以说“您早”、“早上好”，而到了十点以后就要改用“您好”了。

2. 语言文明

(1) 多使用文明用语，如“您好”、“谢谢”、“很抱歉，让您久等了”等。使用文明用语不但可以给客户留下良好的印象，而且还能迅速让客户认同你。

(2) 善用“请”这个字，这样可以使电话另一端的客户有被尊重的感觉。

(3) 在通话过程中，要仔细倾听客户的讲话，尽量避免打断对方。为了让客户知道你在认真倾听并已理解他的意思，可以不时地以“对”或“是”进行回应。

(4) 如果在接电话时有同事或者现场的客户向你搭话，可做手势让他稍等，待挂断电话后再与其交谈。绝对不可在接听客户电话的时候与其他人搭话，如果万不得已，也应先向对方说明后，再用手捂住电话，以免引起误会。

(5) 如果客户的声音太小，导致你无法完全听到或听不清楚的时候，你可以有礼貌地说：“对不起，我听不太清楚您的讲话，您声音能不能大一点？”而不是毫无礼貌地向对方大喊：“大声点，我听不清楚。”

3. 态度文明

请记住，通话的对方是我们的“上帝”，我们要通过电话来传递我们的友好、热情，这样才能使每一位与你交谈的潜在客户成为你真正的客户。

(1) 接听电话时应态度和蔼，不能以不耐烦的口气来对待的客户。

(2) 注意控制自己的情绪。客户是来寻求你的帮助，不是你的倾诉对象，更不是你的发泄对象。因此，请不要把任何不愉快的情绪带到工作中来。

(3) 如果电话忽然中断，要立即回拨，向客户表示歉意。

(4) 避免使用口头禅。

4. 举止文明

别以为电话交流时客户看不到你，你就可以不注意举止文明。例如，有的人喜欢把话筒夹在脖子下，趴着、仰着打电话，或把双腿高架在桌子上打电话，以笔代手去拨号，或用粗暴的举动拿电话机撒气等。虽然电话另一头的客户看不到这些动作，但却可能给现场的客户或其他工作人员留下极差的印象，使企业、个人的形象大打折扣。

(1) 保持端正的姿势。在接听电话的过程中，你应始终保持正确的姿势。即使是一个懒散的姿势，客户也能够感觉出来。因为，如果你打电话的时候姿势不够端正，客户所听到的声音就是懒散、无精打采的；反之，如果你的姿势是端正的，那么所发出来的声音必定会是亲切悦耳、充满活力的。因此，即使是在电话里与客户交流，也要尽可能注意自己的姿势。

(2) 在打电话的过程中，不能吸烟、喝茶、吃零食，不允许对着话筒打哈欠、咳嗽、肆无忌惮地大笑。



5. 礼貌转接

如果客户要找的人不是你，你仍要保持礼貌的态度。

(1) 客户要找的人正好不在，应询问客户是否有急事需转告，并及时地将客户的留言记录下来，以免时间长了忘记转告给他人。

(2) 当客户要找的人抽不开身时，你可以向客户表示歉意：“对不起，他/她现在有事情无法接电话，我让他/她晚点给您回电话，可以吗？”

(3) 如果被找的人正在离电话较远的地方，就要请客户稍等，并说明要对方等候的理由，然后再去叫被找的人。离开时，应该轻轻地把话筒扣在桌面，不能大声地喊叫被找人的名字（大声地喊叫既不尊重客户，也会干扰其他同事的工作），应该走到被找人身边小声地告知。

(4) 被叫人接听电话时要向客户道歉，请求客户的谅解：“对不起，让您久等了。”如果被叫人不能马上回来接听电话，那么接电话的人应立即折回向客户说明原因，并告诉客户，他要找的人处理完事情就给他回电话。

6. 礼貌结束通话

通话结束后，要向对方表示谢意，以给对方留下好印象。有些售楼人员在通话结束后，会从嘴里脱口而出一些口头禅以释放自己的压力。其实，这是很不礼貌的行为，售楼人员应该加强自身的修养，保持良好的形象。



正确应对示范

1. 接起电话时

“您好，这里是××售楼处！”

点评：电话沟通中客户虽然看不到你，但是却能通过你的声音感知到你的态度。

声音清晰洪亮，表达完整清楚，自然会给客户留下良好的第一印象。