

普
华
经
管



二手房

销售



阙险峰◎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
数万经纪人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，让潜在客户变成实际购买者

专为**房地产经纪人**
量身定制的口才实操指南

销售实景问答**85**例

 人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

二手房销售超级训练手册

(实战强化版)

阚险峰 编著

人民邮电出版社
北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

二手房销售超级训练手册：实战强化版 / 阚险峰编著. —北京：人民邮电出版社，2014. 4
ISBN 978-7-115-34122-8

I. ①二… II. ①阚… III. ①房地产—销售—手册
IV. ①F293. 35-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 297265 号

内 容 简 介

本书精心挑选了二手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，全方位展示了房地产经纪人应当了解的销售策略与销售技巧。读完本书，你将熟练掌握二手房销售技巧，轻松应对客户的各种异议，快速提升自身的销售业绩。

本书适合房地产经纪人（二手房中介人员）、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使用。

◆ 编 著 阚险峰

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：16.5

2014 年 4 月第 1 版

字数：180 千字

2014 年 4 月河北第 1 次印刷

定 价：35.00 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

在二手房交易市场上，由于买卖双方对房屋交易的流程不太了解，很可能在交易过程中产生问题从而影响到交易的正常进行。房地产经纪机构能够在这些方面为买卖双方提供全面、规范的服务，确保交易的顺利进行，同时从第三方的角度保证买卖双方在交易后期的正当权益。另外，房地产经纪机构也是个信息密集型机构，可以为购房者和售房者提供更多的房产和客户信息，让买卖双方拥有更大的选择空间。

目前，我国房地产经纪机构众多，从业人员数量也日渐增长。房地产经纪人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。事实上，要想成为一名优秀的房地产经纪人，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。

本书就是为了帮助房地产经纪从业人员掌握这些方法和技巧而写作的。作者依托多年的二手房销售实践与培训经验，收集整理了大量二手房中介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《二手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。许多从事房地产经纪行业的朋友看了该书以后，通过来信、来电、留言的方式与我们探讨了二手房销售方面的业务，同时希望能增加一些新的、与时俱进的内容。修订后的《二手房销售超级训



练手册（实战强化版）》内容更加完善，全书按二手房交易流程分为以下八大模块。

- 客源房源一个都不能少
- 挖掘需求促销售
- 没有卖不出去的房源
- 捅破阻碍成交的最后一层窗户纸
- 喜迎巧迎八方来客
- 带客看房有诀窍
- 讨价还价是有奥秘的
- 让投诉变为拥护

《二手房销售超级训练手册（实战强化版）》在第1版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、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，王毅毅、许坤棋参与编写了本书的第七章，林碧、陈信林、巫许云参与编写了本书的第八章。全书由阚险峰统撰定稿，由陈春洁担任顾问审核。由于作者水平有限，书中难免有不足之处，恳请广大读者批评指正。

目 录

第一章 客源房源一个都不能少	1
情景 1: 业主说要自己销售,不用找中介	3
情景 2: 业主说有朋友做中介,要独家委托给朋友卖房	6
情景 3: 业主要多找几家中介,不愿独家委托	9
情景 4: 业主对中介不放心,不愿意留下钥匙	11
情景 5: 业主放盘时报价太高	14
情景 6: 业主不愿意签署卖房委托书	17
情景 7: 客户说有朋友做中介,想通过朋友买房	20
情景 8: 客户担心通过中介买二手房不安全	22
情景 9: 客户嫌中介费太高,不想通过中介买房	26
情景 10: 客户不愿意签署买房委托书	30
第二章 喜迎巧迎八方来客	35
情景 11: 接听业务电话时,不知如何才能赢得客户好感	37
情景 12: 接听业务电话时,客户不愿意告知电话号码	41



情景 13: 客户打电话来询问房源情况, 不知如何回答	43
情景 14: 业主打电话来报房源/询问情况, 不知如何回答	48
情景 15: 不知如何在电话中邀约客户前来面谈	51
情景 16: 客户到店里只是看了一下, 什么都不说就要离开	55
情景 17: 客户带了很多一人一同前来, 无法周全接待	57
情景 18: 客户对房地产经纪人的推介反应很冷淡	58
情景 19: 客户滔滔不绝, 却对买房事项只字不提	60
情景 20: 客户表示是替朋友来看房的	62
情景 21: 之前接待客户的经纪人已经离职	65
第三章 挖掘需求促销售	69
情景 22: 客户表示想随便看看	71
情景 23: 客户指着盘源纸问: 这套三居是怎样的	73
情景 24: 你们有 × × 花园的 95 平方米左右的三居室吗	76
情景 25: 现在大家都在观望, 看看再说	79
情景 26: 客户看了很多房子都不满意	81
情景 27: 房源不错, 可是客户在看房时却看不出好来	84
情景 28: 询问客户买房关注点时, 客户说不知道	88
情景 29: 想了解客户的购房动机, 客户却避而不谈	91
情景 30: 客户不肯说出自己的购房预算	94
情景 31: 不知道客户是不是购房的决策者	97
情景 32: 客户对你的询问不加理会, 无法明白其想法	99

第四章 带客看房有诀窍	103
情景 33: 客户看了几套房子后, 便找各种理由推托继续看房	105
情景 34: 房源很抢手, 客户却说周末才有空	107
情景 35: 要带客户去看房, 业主却不愿前往开门	109
情景 36: 要带客户看房时, 客户不愿意签署看房书	112
情景 37: 符合客户需求的房源很多, 不知该如何带看	114
情景 38: 一次带看两套或多套房源, 不知该先带看哪一套	116
情景 39: 看房时, 业主向客户(客户向业主)偷偷递纸条	118
情景 40: 如何避免业主和客户当场谈价格	121
情景 41: 不知如何防止客户看房后回头找业主	123
第五章 没有卖不出去的房源	127
情景 42: 靠近马路, 太吵了	129
情景 43: 不喜欢单体楼, 没绿化也没配套设施	131
情景 44: 位置太偏了, 我还是想住在繁华点的地方	134
情景 45: 小区环境是不错, 可是周边太杂乱	137
情景 46: 一梯四户? 太拥挤了, 坐电梯都要等半天	139
情景 47: 小区配套设施太少了	141
情景 48: 户型不好, 浪费面积(不好装修)	143
情景 49: 户型太大了, 不经济实用	145
情景 50: 户型太小了, 不够大气	148
情景 51: 我不喜欢朝北(朝西)的房子	151
情景 52: 小区这么大, 太杂了	155



情景 53:社区太小了,没什么配套	157
情景 54:这套房子没有电梯,楼层还这么高	160
情景 55:这套房子怎么单卫,现在不都是双卫吗	162
第六章 讨价还价是有奥秘的	165
情景 56:26800 元/平方米? 太贵了	167
情景 57:昨天刚看了一套房子,比这边便宜多了	170
情景 58:临近成交,业主突然又要提价	172
情景 59:买卖双方谁也不想在价格方面让步	175
情景 60:客户要求中介费打折,否则就不买	179
情景 61:我今天没带那么多钱,明天再来交定金吧	182
情景 62:客户表示是老客户介绍过来的,要求中介费打折	184
情景 63:我是老客户了,中介费 1% 就够了吧	187
情景 64:客户让你去谈价格,却不愿意交诚意金	189
情景 65:业主表示少于 200 万元免谈	192
情景 66:业主不准经纪人带不能接受 200 万元价格的客户来看房	195
情景 67:客户不清楚房屋价值,不相信房子值那么多钱	198
情景 68:业主报价 250 万元,客户却还价 220 万元	200
情景 69:我朋友上个月买时每平方米才 23000 元啊	202
第七章 捅破阻碍成交的最后一层窗户纸	205
情景 70:客户带了一大家子人前来看房	207
情景 71:客户带朋友前来一起看房	210
情景 72:客户带律师前来一起看房	212

情景 73:客户虽然喜欢这套房子,却想再比较比较	213
情景 74:客户说要回家和家人商量商量	217
情景 75:客户说要考虑考虑,却迟迟不愿前来交定金	220
情景 76:客户表示预算不够,打算过段日子再说	223
情景 77:客户交了定金后却要求退定	225
第八章 让投诉变为拥护	229
情景 78:客户情绪十分激动,一进门就大声嚷嚷	231
情景 79:业主抱怨房地产经纪人打电话太频繁	233
情景 80:客户投诉业主推迟交房时间	236
情景 81:房价下跌了,客户说被房地产经纪人给骗了	238
情景 82:客户打电话来投诉某房地产经纪人服务态度差	240
情景 83:客户投诉的问题根本不存在	243
情景 84:客户投诉的问题确实存在,是公司的责任	245
情景 85:客户投诉的问题确实存在,但其要求太高	247
参考书目	251

客源房源一个都不能少 第一章



情景 1：业主说要自己销售，不用找中介



错误应对

1. “您没有渠道和客户，自己怎么卖？”

点评：作为房地产经纪人，与客户沟通时最忌讳用反问的形式，这样会让客户觉得难堪，容易引起客户的不满。

2. “您自己肯定是卖不出去的。”

点评：这种情况一般发生在房地产经纪人打电话找房源的时候。一听到这种话，业主肯定十分生气，必然会挂掉电话，不会留给房地产经纪人继续交谈的机会。



情景解析

业主表示要自己销售而不需要通过中介代理，这种情况一般发生在房地产经纪人主动打电话给业主询问房源的时候。电话沟通有一个弊端就是很难捕捉到客户的心思，所以一定要尽量顺着客户的意思来说服对方。在遭到客户的拒绝之后，不要轻易放弃，也不要一个电话接一个电话地死缠烂打，而是应该站在客户的角度去思考：客户为什么不想委托中介卖房？

业主拒绝中介代理不外乎两个原因：一是对房地产中介公司不信任；二是想省下中介费用。因此，房地产经纪人在与业主交流的时候，可以从以下三个角度来说服对方。

首先，让业主相信你的公司是正规的大公司，操作非常规范，能够保证交易的安全性，解除业主的后顾之忧。要想做到这点，最好能够举出一些实例来证明。



其次，向客户说明“跳过”中介自行交易的不利和风险。二手房市场和一手房市场不同，买方和卖方大多数是非专业人士，而二手房交易是一个烦琐的过程，需要办理许多手续。一旦跳过中介，买卖双方就必须亲自去处理这些事务，会消耗极大的时间和精力，不但会降低交易的效率，还很可能一不小心落入一些交易陷阱。

最后，向客户说明通过中介代理能够带来的好处和利益，比如公司推广渠道多样、客源丰富，能够以更快的速度、更高的价钱将房子卖出去，还可以用帮助搞卫生、打广告、重点推介等额外利益来吸引业主。

如果谈到最后业主依旧表示要自行销售，为给业主留下一个好印象，也为了给自己留一条后路，房地产经纪人应向业主表示，自己在二手房销售方面比较专业，如果业主有什么不懂的地方，可以随时打电话来询问，自己会为其提供一些有价值的信息。这样，业主会对你产生好感，说不定以后就委托你卖房了。



正确应对示范

经纪人：“王小姐，我在网上看到您有一套××小区的房子要出售，想向您了解一下具体情况，可以吗？”

业 主：“你说吧。”

经纪人：“请问您的房子多大？在几层？”

业 主：“138平方米，三室两厅，11层。”

经纪人：“可以看得到××山吗？”

业 主：“可以。对了，你是不是中介啊？”

经纪人：“王小姐，您可真厉害，一下就能听出来。是的，我是××房产的小张。”

业 主：“对不起，我没有打算找中介。”

经纪人：“王小姐，是这样的，我家就住在××小区边上的××花园，我对那一片

区非常熟悉，已经卖过十几套那里的房子。而且，我现在手头上就有三个想买××小区的客户，如果您委托我们销售，相信很快就能帮您卖出去的。”

业 主：“算了，现在的中介都不可靠，听说很多中介还吃差价。”

经纪人：“王小姐，我想您可能是对我们中介行业有所误解。确实有些中介存在吃差价的行为，但我们公司是市十佳中介之一，至今还没有出现过客户投诉的事件。而且，我从事这一行业五年了，相对来说经验还是比较丰富的，你们小区3号楼502就是我帮忙卖出去的。”

业 主：“哦，是吗？可是我还是觉得不够放心，还是自己卖好了。”

经纪人：“其实，委托中介卖房对于业主来说还是很有好处的。比如，我们可以更快地帮您卖出房子，可以为您节省时间和精力……另外，二手房交易手续挺烦琐的，如果不交由专业人士处理，很可能会出现一些风险。前几天报纸上还刊登了一条新闻，说一位业主自行将房子出售，由于对相关法律法规不熟悉，结果最后出了问题……”

业 主：“听你这么一说，我还真有些担心，那我什么时候去你们公司看看？”

经纪人：“好的。您看是明天上午还是明天下午？”

业 主：“明天上午10点吧。”

经纪人：“好的。王小姐，明天上午我会专程在公司等候您的，我们公司在××路176号，就是××小学对面。”

业 主：“好的。”

经纪人：“王小姐，为了方便联系，我留个手机号码给您，如果找不到我们公司，您可以给我打电话。”

业 主：“好的。”

点评：业主不愿意委托中介卖房，主要是对中介行业不了解以及由此产生的不信任。作为一名房地产经纪入，首先要以真诚的话语赢得客户的好感，接下来再帮客户分析委托中介买卖房产的好处，只有博得了客户的同理心，才能使得面谈甚至委托成为可能。



情景 2：业主说有朋友做中介，要独家委托给朋友卖房



错误应对

1. “多委托几家中介，房子卖得更快。”

点评：人们肯定会对自己的朋友更为信任，这样苍白无力的阐述，难以达到吸引客户的目的。房地产经纪入应该用一些较为生动的语言和案例来告诉客户多委托几家中介的好处。

2. “独家委托都有一个代理期限，超过期限，就算房子没有卖出去，您同样要付中介费用。”

点评：业主短时间内可能会因为对这个问题不太了解而心生困扰，但是并不会因此就答应你的代理请求，而是会立刻向其朋友咨询具体事宜。

3. “独家委托很容易引起纠纷，不信您可以上网查一下，很多专家都表示要防止被独家代理。”

点评：独家委托有独家委托的好处，更何况客户要独家委托的对象是其朋友，这样的应对有挑拨离间的嫌疑。再者说，任何中介公司都会有独家委托的案例，若客户反问“你们公司难道就没有独家委托”，那么经纪人这样的回答无疑就是搬起石头砸了自己的脚。



情景解析

房地产业内有句经典名言：“好房源是交易成功的一半。”为此，房地产经纪人必须珍惜每一处房源，尤其是优质房源，这是交易成功的基础。

业主表示要独家委托给朋友，你当然不能轻易放弃，因为多在几家中介机构登记房源对业主并没有什么损失，很多业主为了能尽快卖出房子，通常也乐意到不同的中介门店去登记房源信息。所以，应该让客户认识到多委托一家中介机构销售房产对其而言并没有任何损失，反而能获得更多的利益。若是业主犹豫不决，可用一些额外的利益来吸引客户，比如说自己会将该房作为重点房源在报纸或重要媒介上打广告进行重点推介等。

当然，也可以适当地告诉客户独家委托并非想象中那么完美，若业主自行买卖成交，仍然需要向代理方缴纳相应的佣金，而代理方不能按期卖出房屋也不需要承担任何责任；在代理销售期间，只能降低房价而不能抬高房价；有些中介甚至还规定，超出约定房价的部分，双方要按一定比例分成等。有一点需要记住，在讲述独家代理的弊端时，语气要诚恳，不要让客户认为你在刻意诋毁。

需要注意的是，绝对不能为了获取客户的委托而去说其他中介的坏话，否则必定会招致客户的反感，尤其当客户想将房源委托给朋友的情况下。你应通过介绍自己公司的实力及信誉来获取业主的信任，最好能举出一些成功案例。另外，你还应让业主了解将房源委托给你对他有什么好处，有好处才会让他动心。



正确应对示范

经纪人：“王小姐，您有套××小区的房子要出售，是吗？”

业 主：“是啊，怎么了？”

经纪人：“是这样的，我手头上有两个客户想要购买××小区的房子，您看什么时候方便，我带客户去看房？”

业 主：“不用了，我想独家委托给××房产。”

经纪人：“哦，是吗？××房产也是家大中介，挺有实力的。王小姐，您为什么独