

房地产买卖
指导丛书

第2版

二手房 销售技巧

房地产经纪人的 38堂 必修课

真正实操型的房地产经纪人培训书籍

陈信科 范志德 等编著



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS




房地产买卖
指导丛书

二手房 销售技巧

房地产经纪人的 38堂 必修课

真正实操型的房地产经纪人培训书籍

第2版

陈信科 范志德 等编著



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

本书立足于实践,涉及了房地产经纪人日常操作中的方方面面,是房地产经纪人在从业过程中经验的总结。本书共分10部分,38堂课,每堂课都展示了一个崭新的课题,阐述了房地产经纪人的基本概念及操作程序,说明其职业特质、行为规范及职业前景,并以大量启发性案例讲述了如何搭建客户网络、如何与客户有效沟通、如何妥善处理客户异议、如何积极促成交易等。精辟的38堂课,提供了从业人员直接操作的实战技术,可使其专业素质快速提升。

本书适用于二手房中介人士、房地产经纪公司的从业人员、准备从事房地产买卖的相关人士以及从事销售培训的工作人员。

图书在版编目(CIP)数据

二手房销售技巧:房地产经纪人的38堂必修课/陈信科等编著. —2版.
—北京:机械工业出版社,2011.12

(房地产买卖指导丛书)

ISBN 978-7-111-36599-0

I. ①二… II. ①陈… III. ①房地产—销售—基本知识 IV. ①F293.35

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第243485号

机械工业出版社(北京市百万庄大街22号 邮政编码100037)

责任编辑:宋晓磊 责任校对:赵蕊

封面设计:鞠杨 责任印制:杨曦

保定市中国画美凯印刷有限公司印刷

2012年1月第2版第1次印刷

160mm×239mm·27.75印张·383千字

标准书号:ISBN 978-7-111-36599-0

定价:42.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换

电话服务

网络服务

社服务中心:(010) 88361066

门户网:<http://www.cmpbook.com>

销售一部:(010) 68326294

教材网:<http://www.cmpedu.com>

销售二部:(010) 88379649

读者购书热线:(010) 88379203 封面无防伪标均为盗版

前言

以前，一说到买房，大家首先想到的就是新房，即房地产开发商开发的一手房。然而，新房毕竟有限，而且随着消费观念的改变，人们对二手房也越来越重视，近几年来持续火爆的二手房交易市场有力地证明了二手房在房地产交易市场上的重要地位。

与新房不一样，目前 90% 的二手房交易是通过房地产中介公司和房地产经纪人来完成的，房地产中介公司和房地产经纪人的地位也越来越得到市场的认可。毕竟，二手房的交易风险要远远大于一手房交易，而且由于交易双方信息的不对称，大家迫切需要处于居间地位的房地产经纪人作为他们在买卖二手房过程中的桥梁和纽带。

需求决定市场，二手房交易市场的火爆带动了房地产经纪人职业的发展。目前，房地产经纪人从业人员队伍已经发展成为一支数十万计的职业大军，预计在未来的 20~30 年内，从业人员总数将呈几何级数增长。在西方发达国家，房地产经纪人属于高级白领，社会地位等同于工程技术人员、软件技术人员等热门职位，是最近百余年来平均收入稳居前 20 名的传统而又充满活力的职业之一。

虽然房地产经纪人的职业前景是光明的，但由于国内的房地产经纪人刚刚起步，行业发展不够规范，人员素质良莠不齐。随着行业的规范和发展，市场呼唤着专业的房地产经纪人，不合格的房地产经纪人将遭到淘汰，优秀的房地产经纪人将越来越受欢迎。只要你肯努力，你的前景就是光明的！

在一般人眼里，房地产经纪人提供的只是信息服务。但事实上，房地产经纪人的工作并不仅仅是信息配对，更重要的是依靠专业素质促进买卖的成交。因此，房地产经纪人必须不断充实自我，提高自己的专业水平和销售技巧，以自己的专业素质来帮助买卖双方获得最佳的置业收获。

目前，市场上有关房地产经纪人培训的书并不多，而且主要集中在资格考试用书上，真正实操型的房地产经纪人培训书籍极为欠缺。本书的出版，极大地弥补了市场上的这一空白，为房地产经纪人指明了职业发展的道路，指导房地产经纪人提升专业素质，以赢得未来的市场竞争。

本书立足于实践，由具有丰富职业经验的房地产经纪人主持编写，涉及了房地产经纪人日常操作中的方方面面，是房地产经纪人在从业过程中的分析和经验总结。书中附有大量的启发性案例，为相关从业人员提供了可直接操作的实战技巧，快速提升房地产经纪人的专业素质。此外，在本书第1版中，很多读者给我们来信提出了许多宝贵意见，在此对这些读者表示感谢，我们也虚心接受了读者的建议，根据最新的房地产市场发展形势，增添了许多案例，并对一些内容结构进行了调整。

参与本书编写的有曾建宇、陈梅凤、谢芬芬、陈信林、许坤棋、范志德、张秀玲、陈银炜、阙险峰、王毅毅、杨文良、陈信洪、巫许云、陈梅桂、陈信科、吴文生、张秀云、陈建安、洪从凤、洪文金、王阿星、陈海全、陈海洪、吴阳富、魏玉兰、苏艳绯、陈春洁。由于时间仓促，书中难免有疏漏之处，恳请读者批评指正，我的 E-mail 是 subjectxm@163.com。

38 堂课，成就一年的行业经验与水平。只要每天抽出一段时间，学习一堂课，您就会受益匪浅，就能很快成为一名优秀的房地产经纪人。

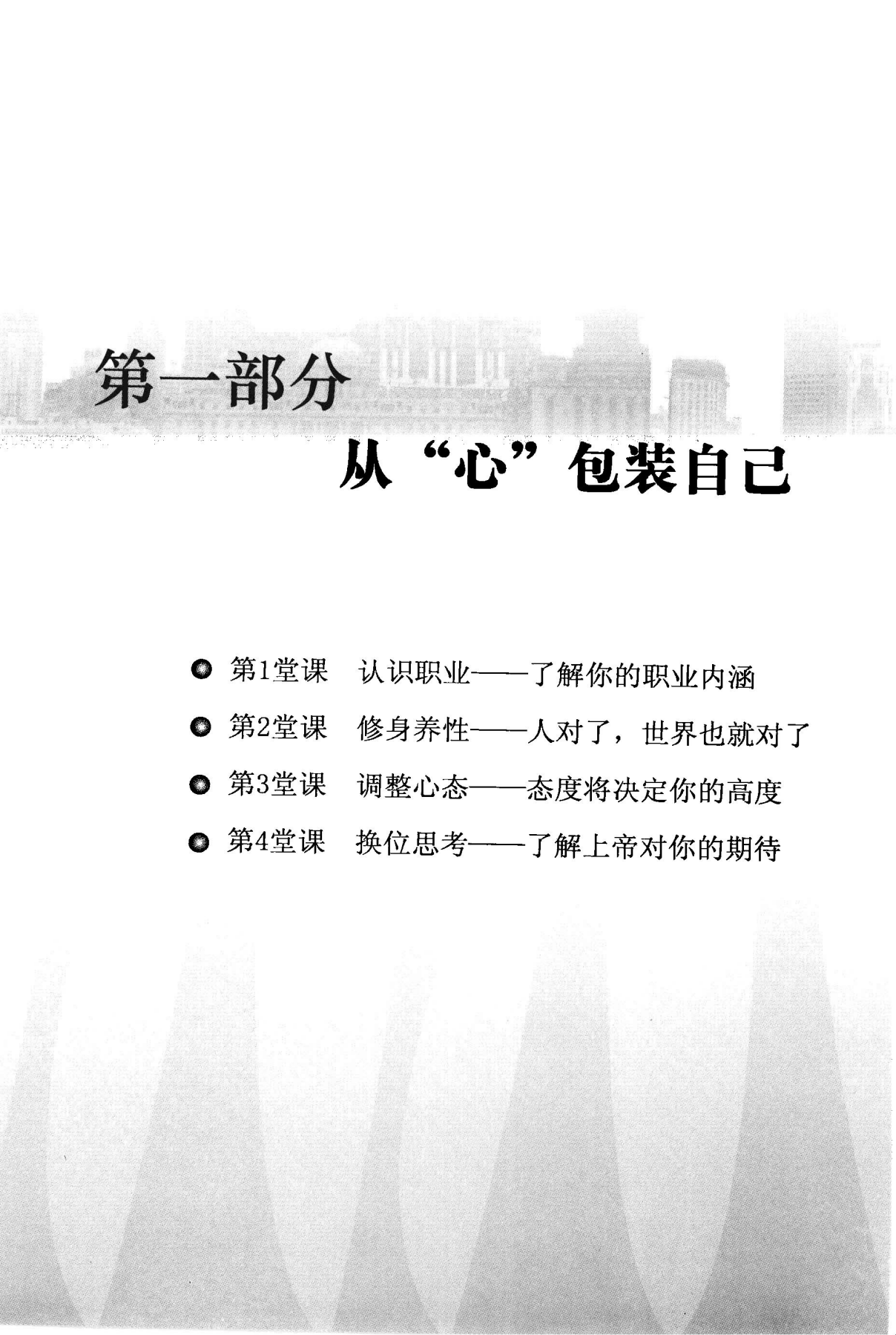
准备好了吗？开始进入我们为您精心准备的课程吧！

目 录

前言

第一部分 从“心”包装自己	1
第1堂课 认识职业——了解你的职业内涵	3
第2堂课 修身养性——人对了，世界也就对了	8
第3堂课 调整心态——态度将决定你的高度	19
第4堂课 换位思考——了解上帝对你的期待	30
第二部分 做好“课前预习”	37
第5堂课 自我塑造——Show 出你的职业形象	39
第6堂课 保持微笑——向客户展示你的美丽	47
第7堂课 以礼待人——延伸自我的良好形象	56
第8堂课 熟悉程序——了解相关工作流程	70
第三部分 搭建你的客户网络	75
第9堂课 寻找房源——为客户找好“家”	77
第10堂课 寻找客户——找到心中的“Man”	92
第11堂课 了解客户——不同客户的应对技巧	100
第四部分 礼迎天下客	111
第12堂课 话筒传情——电话接待上帝的技巧	113
第13堂课 迎接客户——前三分钟定“终身”	136
第14堂课 寒暄赞美——人们总是同熟人做生意	148
第五部分 与客户有效沟通	163
第15堂课 观察客户——加强对客户的认识	165
第16堂课 仔细倾听——听出客户的“情”	175

第 17 堂课	询问需要——探询客户的心理需求	194
第六部分	有效呈现你的商品	205
第 18 堂课	匹配房源——当好红娘巧配对	207
第 19 堂课	巧妙安排——带客户看房的技巧	213
第 20 堂课	现场介绍——充分展示房子的卖点	230
第 21 堂课	激发兴趣——给客户一个购买理由	251
第七部分	妥善处理客户异议	261
第 22 堂课	正确认识——嫌货才是买货人	263
第 23 堂课	找准靶心——问题到底在哪里	268
第 24 堂课	积极对待——处理异议的方法	276
第 25 堂课	化险为夷——处理异议的技巧	287
第 26 堂课	寸土寸金——价格异议的处理	298
第八部分	做好客户追踪工作	315
第 27 堂课	正视拒绝——别让一次失败打垮你	317
第 28 堂课	锲而不舍——与客户保持热线联系	325
第 29 堂课	防止跑单——避免给他人做嫁衣	339
第九部分	积极地促成交易	347
第 30 堂课	主动建议——要结婚就先求婚	349
第 31 堂课	趁热打铁——把握成交的时机	359
第 32 堂课	隔墙有耳——小心外人搅和了好局	364
第 33 堂课	煽风点火——促成交易的秘诀	373
第 34 堂课	签订合同——瓜熟蒂落终收获	381
第 35 堂课	完美服务——让客户对你忠诚	387
第 36 堂课	化解不满——客户投诉的处理	395
第十部分	经纪人知识库	405
第 37 堂课	通晓专业——房地产专业知识	407
第 38 堂课	拒绝黑洞——常见问题解答	430
参考文献		436



第一部分

从“心”包装自己

- 第1堂课 认识职业——了解你的职业内涵
- 第2堂课 修身养性——人对了，世界也就对了
- 第3堂课 调整心态——态度将决定你的高度
- 第4堂课 换位思考——了解上帝对你的期待

第 / 堂课

认识职业

——了解你的职业内涵

要做好一份工作，首先需要全面、透彻地理解它，明白它是一份什么样的工作，从事这份工作有什么意义。只有这样，工作起来才会有动力，才会有目标，才能在工作中得心应手，克服所有的困难。

职业定义

说起“经纪人”，大家最为熟悉的莫过于那些明星的经纪人们了。但是，你可知道，作为房地产经纪人，你所从事的工作，其实也是属于“经纪人”的范畴。那么，什么是“经纪人”呢？

1. 经纪人的定义

根据我国“辞海”的解释，所谓“经纪人”，就是为买卖双方介绍交易以获取佣金的中间商人。2004年8月28日国家工商行政管理局颁布的《经纪人管理办法》中指出：“本办法所称经纪人，是指在经济活动中，以收取佣金为目的，为促成他人交易而从事居间、行纪或者

代理等经纪业务的自然人、法人和其他经济组织。”

通俗地说，经纪人是指为促成他人交易而提供居间、代理或行纪服务，并获取一定报酬的中介人士。经纪包括下列两层涵义：

(1) 经纪活动是一种中介活动，主要是提供信息和专业知识服务来进行牵线说合，促成交易。

(2) 经纪人提供中介服务，是以赢利为目的，即通过佣金方式取得其劳动报酬。

在市场经济环境下，经纪人不是可有可无的，是市场经济发展的必然产物，也是推动市场有序发展的重要力量。

2. 经纪人的由来

对经纪人发展史的了解，有利于我们更好地了解经纪人工作的本质和内容。经纪活动由来已久，我国早在 2000 多年前就已经出现。不过，当时并不叫“经纪人”，而是以各种各样的名称来称呼经纪人的，我们先来看一下以前各种有趣的名称。

经纪人的有趣名称

- ◇ 西汉——“驹侏”
- ◇ 唐朝——“牙人”、“牙郎”
- ◇ 宋朝——“牙侏”
- ◇ 元朝——“舶牙”
- ◇ 明清——“牙人”

此外，对于经纪人，还有各种分法。比如，明代把“牙人”分为“官牙”和“私牙”，还出现了专门代客商撮合买卖的店铺，即“牙行”。

鸦片战争之后，“买办”的概念已经有了发展，就是在中国的外商企业所延揽或雇用的居间人或代理人。到后来，买办便被赋予更加广

泛的意义。值得注意的是，中国近代买办资产阶级的代表人物是国民党的蒋、宋、孔、陈四大家族。由于他们是革命的对象、人民的公敌，这对我国解放后经纪人的生存产生很大的影响。在这时候的对外贸易中，经纪人被称为“外洋行”。

新中国成立以后，经纪人在我国发生了很大的变化。解放初期，我国对经纪人采取的是限制、取缔的政策，同时规定经纪人在指定的场所设立全民和集体所有制的信托、经纪机构，兼营购销双方的居间业务。1958年，国家取缔经纪人，但允许公民个人可在农村的集市贸易中，进行为促成农副产品交易的居间活动。1980年以后，虽然经纪活动事实上已经开始复苏并逐渐发展，但经纪人的居间活动仍然只能在“地下”秘密进行。直到1992年，国家开始认识到经纪人的重要性，对经纪人予以“支持、管理、引导”的方针，引领各种经纪活动一步步走上正轨。2004年，国家工商行政管理总局颁布实施新的《经纪人管理办法》，说明经纪人在我国已经成为推动市场运行的一支重要力量。

3. 房地产经纪入

“房地产经纪人”就是指在房屋、土地的买卖、租赁、转让等交易活动中充当媒介作用，接受委托，撮合、促成房地产交易，收取佣金的自然人和法人。

准确地说，凡是从事房地产销售工作的都属于房地产经纪人。但是，由于我国房地产销售的特点，现在我们一般将从事一手房销售的称为“售楼人员”或者“置业顾问”，将从事二手房交易的称为“房地产经纪入”。

房地产经纪是房地产中介的一部分。房地产中介主要由房地产咨询、房地产评估、房地产经纪三个部分构成。在日常生活中，房地产经纪入也通常被称为“房屋中介”或“二手房中介”。

职业特点

从事一个行业，就应该清楚它的特点。房地产是一种有别于其他商品的特殊商品，它具备自己独特的行业特点，其中最为主要的就是专业性和地域性。

1. 专业性

房地产不是日常用品，除了一些专业人士，普通百姓对其大都是只知其表、不知其内；同时，房地产买卖也绝对不是普通的购物活动。它金额大、风险高、限制多，除了一些业内人士和职业炒房人士，通常房地产的买卖双方对其是了解不够的。

房地产商品的特性决定了房地产经纪人必须是专业性极强的专业技术人士，必须具备足够的专业知识，以便更完美地撮合买卖双方的交易，让大家都有一个满意的结果。

2. 地域性

由于土地是不可移动的，也就造成了房地产实体在空间上的不可流动性。这种地域的局限性，导致了某一地区的房地产经纪人只能掌握该地区的房地产商品和市场信息，并只能从事该地区的房地产经纪活动。对于同一经纪机构的不同地区的经纪业务，一般并且也只能由不同的经纪人来具体从事。

职业前景

对于房地产经纪人这个新的概念，我们应该有一个新的、全面的

认识。总体来说，房地产经纪是一个新兴的行业，它充满机会、极具挑战，是一个人才荟萃、薪酬丰厚的黄金职业。

有人说，“21 世纪什么都不缺，就是缺少人才”。房地产经纪人是购房、租房交易等过程中的桥梁和纽带，在房地产市场中起着非常重要的作用。中国房地产市场发展飞速，二级市场极度繁荣、异常火爆，没有专业的房地产经纪人就难以运行。

目前，房地产经纪机构中的经纪人多是临时招聘的，缺乏必要的专业知识，流动性大、信用度低。在这种情况下，市场呼唤着专业的房地产经纪人。因此，只要你肯努力，你的前景就是光明的！

第2堂课

修身养性

——人对了，世界也就对了

做事先做人，以人定事。每位房地产经纪人要要做好人，做优秀的人；要做好事，做有益的事。房地产经纪人的职业是一份有良心的事业，房地产经纪人不光要成为一名指导人们投资置业的专家，还要成为人们可以依靠、可以信任的朋友，树立企业与个人的品牌形象。

修身、齐家、治国、平天下

◎小故事

一位父亲正在为没有好的演讲题目而发愁，他的儿子又闹着要出去玩。为了不让幼小的儿子缠他，他就把一张世界地图给撕碎了，说：“你如果把这张世界地图重新拼好，我就陪你去玩。”

没想到，不到十分钟，孩子就拼好了。父亲很吃惊，小孩神气地说：“很简单呀！地图的背面是一个人的头像，把人拼对了，世界地图就对了。”于是，一个绝好的命题在孩子的启示下产生了：人对了，世界就对了。

“修身、齐家、治国、平天下”，这是几千年前我们的祖先为我们留下来的古训。为什么祖先要把修身放在第一位呢？这是因为，修身是我们做任何事情的前提，不知道修身，你的理想和抱负都形同于空中楼阁。

先哲孔夫子以“一日三省吾身”对自己修身，并用来教育我们，做事先做人，做人就要用心做人、做好人。不先学会做人，你就想做好事，就如同海市蜃楼而遥不可及。

俗话说，“做人要美，做事要精”。立业先立德，做事先做人，先学会做人是做任何事情的开端。一个人不管有多聪明、多能干，如果不懂得如何去做人，那么他最终的结局将是失败而告终。做事先做人，如果人都没做好，谈何做事？作为一名时时刻刻与客户打交道的房地产经纪人的，如果连做人还没学会，你还怎样面对客户，怎样做事，怎样工作？

9

其实，“做事先做人”不仅是一个处事原则问题，它更倾向于道德问题。道德是调整人们之间关系的行为规范的总称。人们在生活环境中存在着两种“法”，一种是国家的法律法规；另一种就是思想道德。当一个人缺乏道德观念的时候，就会产生不道德的行为。不断的不道德行为积累到最后引起的质变，无疑是会受到法律制裁的违法犯罪之事。由此可见，一个不会做人的人，永远不会完成任何高尚的理想和事业。

有些人总是认为做人、做事很简单，这是谁都会的事情。其实，它不仅是一门艺术，也是一门学问。有些人之所以一生都无所作为，就是因为他不知道应该怎样去做人、做事。成功是每一个人的梦想，很多有志之士付出了很多，得到的却很少，不是他们不够努力、不够勤奋，问题的症结在于他们未能掌握做人、做事这门复杂的学问。

做人、做事涉及多方面的内容，只有在生活和工作中加以提炼总结，才能窥其全貌，抓住本质，使这门学问有章可循，而不至于使人茫然无绪。

爱心——买卖是细致入微的爱

◎小故事

三个白须飘然的老人坐在妇人家院前歇脚。三人中，一个是“财富”、一个是“成功”，一个是“爱”。妇人邀请他们进屋，三个老者笑呵呵地谢了她，身子却没动。

妇人惑然。三个老人说：“我们不能同时进屋呀！不过，你可以去和你的家人商量，看你们最需要我们中的哪一个。”

妇人便进屋把老人的话说了。丈夫惊喜道：“既然如此，我们就邀请财富老人吧，请他进来，让我们的屋里装满财富！”

妇人不同意：“亲爱的，我们为什么不邀请成功老人呢？做一切事情都能成功，那感觉会有多好！”

这时候，儿媳插嘴进来，说：“我们还是邀请爱吧，让我们的家时时处处都充满爱。”夫妇俩朝儿媳点点头，“我们就听儿媳的吧！”

于是妇人出门，邀请爱的老人进屋做客。谁知，爱的老人起身，成功老人和财富老人也都跟在后面。妇人感到惊讶：“我们邀请的是‘爱’，你们两位怎么也一起来了？”

三个老人乐了：“哪里有爱，哪里就有财富和成功！”

人不能没有爱心，社会不能没有爱心。生活在社会中的每一个人，除了要满足最基本的生存需求外，还要满足安全、社交、受人尊重、自我实现等情感上的需求。爱心是人类最伟大、最光辉的一面。《圣经》中也曾提到“施比受更有福”，可见，爱心对人类生存具有无可替代的作用。

爱心具有巨大的威力，人们可以拒绝其他的一切东西，却拒绝不