



房地产经纪入

从入门到精通

帮你提升房地产租售中的9大

助你快速蜕变为

纪『达人』

赵成 著

案例、知识、技能『三位一体』

- ◎ 情景式的案例解读
- ◎ 指导性的知识演绎
- ◎ 实用化的技能呈现



莫萨营销房地产品经纪人特训课程系列



化学工业出版社



房地产经纪人 从入门到精通

莫萨营销房地产经纪人员特训课程系列

赵成 著



化学工业出版社

· 北京 ·

本书是一本为房地产经纪“菜鸟”快速蜕变为房地产经纪“达人”量身定做的指导工具书。生动且具启发性的案例故事，图文并茂的内容呈现，有助于新入行的房地产经纪人在最短的时间里花费最小的精力来熟悉本职工作并逐步精通房地产经纪业务，从而快速成长为中介精英。

本书围绕房地产经纪人如何培养好心态、提升专业度、塑造影响力、增强说服力、编织人脉网、提高工作效率、为客户解决难题、管好自己的身心、不轻言放弃等主题，以案例、故事、技能“三位一体”的方式，向房地产经纪人展现九项技能的提升技巧。

本书适合一线房地产经纪人、房地产中介门店店长、房地产营销培训师等阅读使用。

图书在版编目(CIP)数据

房地产经纪人从入门到精通/赵成著. —北京: 化学工业出版社, 2011.9

(莫萨营销房地产经纪人特训课程系列)

ISBN 978-7-122-11735-9

I. 房… II. 赵… III. 房地产业-经纪人-基本知识
IV. F293.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第130257号

责任编辑: 曾清燕 张焕强
责任校对: 边 涛

装帧设计 尹琳琳

出版发行: 化学工业出版社(北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码100011)
印 装: 化学工业出版社印刷厂
710mm×1000mm 1/16 印张13½ 字数186千字 2011年9月北京第1版第1次印刷

购书咨询: 010-64518888(传真: 010-64519686) 售后服务 010-64518899
网 址: <http://www.cip.com.cn>
凡购买本书, 如有缺损质量问题, 本社销售中心负责调换。

定 价: 29.80元

版权所有 违者必究



房地产经纪人的工作。对于房地产经纪人来说，拒绝、冷脸、跑单、跳单……这些情况屡见不鲜；找客户、寻房源、谈价格、办手续……稍有疏忽都难以成功签约。所以，要想成为一名优秀的房地产经纪人并不容易。

莫萨营销研究中心针对房地产经纪人工作特点与内容，策划并编写了“莫萨营销房地产经纪人特训课程系列”图书，旨在提升房地产经纪人业务知识与技能，帮助房地产经纪人从“菜鸟”到“达人”的晋级，是房地产经纪人自我成长的指导工具书。

“莫萨营销房地产经纪人特训课程系列”图书共三本，分别是：《房地产经纪人从入门到精通》、《房地产经纪人实战情景口才训练》、《房地产经纪人门店管理手册》。它们各有定位，从不同角度对房地产经纪人进行个人能力提升指导，同时又自成一个整体，是全面提升房地产经纪人能力的培训教材。

房地产经纪人的工作性质决定了经纪人不仅要通晓房地产开发、销售等专业知识，而且还要熟知法律、金融、建筑、心理学、宏观政策等方面的知识；同时，在经纪人的个人能力素质方面也有较高的要求：出色的语言表达能力、灵活高效的人际交往手段、积极乐观的心态、强大的心理承压能力等，这些都是一流的房地产经纪人必须具备的。

《房地产经纪从入门到精通》围绕房地产经纪人如何提高职业水平和精通经纪业务这一主题，运用案例、知识、技能“三位一体”地呈现了房地产经纪人必须提升的九项技能：培养好心态、提升专业度、塑造影响力、增强说服力、编织人脉网、提高工作效率、为客户解决难题、管好自己的身心、不轻言放弃，是房地产经纪人提升工作技能的必备工具书。

本书语言通俗易懂、全而不繁，让房地产经纪人在轻松阅读中掌握与业主、与客户打交道的知识与技能，赢得更多的签约机会。具体来说，本书内容具有以下三大特点。

一是案例解读，贴近房地产经纪人工作实际，有利于经纪人在实际的工作中灵活使用、结合使用。

二是知识演绎，注重二手房买卖、租赁知识的筛选与更新，囊括了大量的产市场方面的名词与术语，让新手能快速入门。

三是图表演示，展现房地产经纪人在遇到困境时应该采取的方案与对策，使其看了就能用，顺利地实现自我提升。

本书既适合房地产经纪公司、中介公司培训员工使用，也适合房地产经纪人个人自我修炼学习使用。一线房地产经纪人、房地产中介门店店长以及准备从事房地产买卖、租赁的相关人士均可买来学习，以提升自我综合技能水平。

此外，本书还适合房地产营销培训师、职业技能院校教师开展培训和教学活动时参考使用。

在本书的编写过程中，得到了很多人的帮助，孙立宏、杨扬、李静、刘井学、陈曼、金青龙负责资料的收集和整理，邓长发、廖应涵、杨永余、唐路路、邱小爽、王建霞负责制作了本书的图表，周鸿、程淑丽对本书的部分提纲进行了修改，在此一并表示感谢。

莫萨营销研究中心

2011年7月

第一章 好心态创造好业绩

- 一、弄清自己是做什么的 /2
- 二、爱上房地产经纪这一行 /7
- 三、要投入百分百的激情 /11
- 四、相信自己一定能做好 /14
- 五、谦虚谨慎的工作态度 /18
- 六、不经历风雨怎能见彩虹 /21

第二章 够专业才能赢得信任

- 一、精通专业知识与技能 /26
- 二、房源勘察要打好基础 /29
- 三、当好业主的称职顾问 /33
- 四、成为客户的置业顾问 /38

第三章 塑造你的影响力

- 一、专业形象值千金 /44
- 二、对客礼仪不可少 /47
- 三、一视同仁待客户 /51
- 四、让微笑成为武器 /54

第四章 增强你的说服力

- 一、做一个忠实的听众 /58

- 二、比一比更有说服力 /62
- 三、话要说到客户心里 /65
- 四、有效呈现你的房源 /69
- 五、有时候也需要沉默 /73
- 六、赞美是最好的语言 /76
- 七、该说“不”时就说“不” /79

第五章 编织超级人脉网

- 一、寻找客户的途径 /84
- 二、不放过任何机会 /87
- 三、服务为你增人脉 /91
- 四、诚信能够拢人心 /95
- 五、双赢才能获认可 /99
- 六、老客户也是资源 /102
- 七、私人友谊也要建 /107
- 八、善赢“难缠”人物 /111

第六章 高效率才有高业绩

- 一、凡事要积极主动 /118
- 二、有目标有计划再行动 /123
- 三、日清日结，要事第一 /127
- 四、掌控自己的业务时间 /130
- 五、借力创造、利用时间 /133
- 六、吾日三省方能超越吾身 /136

第七章 切实为客户解决难题

- 一、客户的事=自己的事 /140
- 二、说到做到不过度承诺 /143
- 三、真正做到替客户着想 /146
- 四、不带着目的对待客户 /150
- 五、对客户，不要吝惜你的爱 /153
- 六、能担当，对客户负责到底 /157

第八章 管好自己的身和心

- 一、不断给自己加油 /162
- 二、能够独立地工作 /166
- 三、大度能容的胸襟 /169
- 四、换个角度想问题 /172
- 五、及时释放你的压力 /175
- 六、保证你的身体健康 /178

第九章 坚持不轻言放弃

- 一、风过树自直 /182
- 二、目标要适时调整 /186
- 三、勇往直前的劲头 /190
- 四、保持旺盛的雄心 /193
- 五、压力变成驱动力 /197
- 六、走出个人低潮期 /201
- 七、市场低迷期的坚持 /205

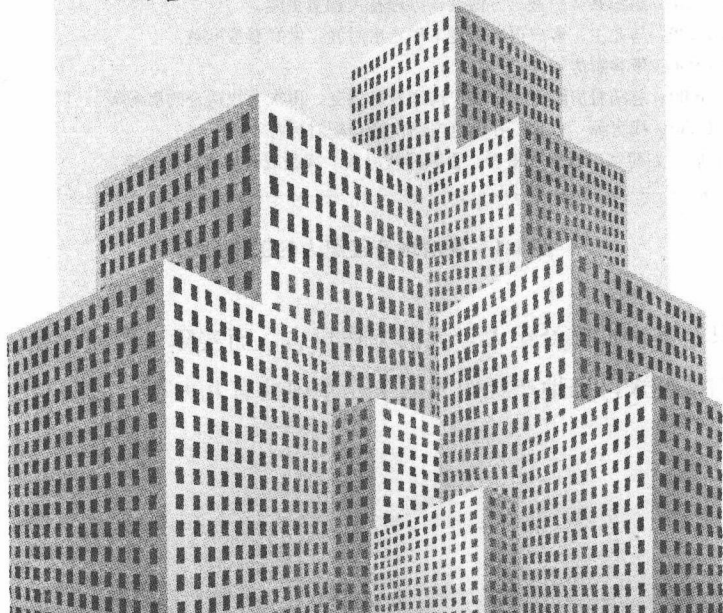
第一章

好心态创造好业绩

众所周知，房地产经纪人是帮助业主卖房、出租房地产，帮助客户买房、租房的中间人，一手牵两家，虽然准入门槛不高，但要想做得有声有色却并不容易。

房地产经纪人要找房源也要找客户、要满足业主的期望也要满足客户的需求，还要熟悉各类房地产和金融政策……说到底，一个房地产经纪人并不好当。但是，既然选择了这样一份压力大、难度高、挑战性强的工作，房地产经纪人，尤其是刚入行的年轻人，就要摆正位置、端正心态，做好迎接挑战的准备！

心态的好坏直接决定房地产经纪人事业的高度。从“心”开启你的房地产经纪事业，爱上这一行并投入百分百的热情，相信自己能够做好，凭着你的智慧和坚毅，走过风雨之后一定会呈现成功的喜悦和胜利的彩虹！





一、弄清自己是做什么的

所谓房地产经纪，是指以收取佣金为目的，为委托人提供房地产信息和居间代理业务的经济活动。通俗地说，房地产经纪业务，既代理新房、二手房的买卖，还兼有代理房地产租赁这一项业务。（注：本书所说房地产经纪，主要侧重于二手房的买卖与租赁。）

房地产经纪人，就是在房地产经纪业务中，在业主和客户之间起沟通、协调作用，让他们的期望和需求得到满足的中间人。他们以房地产中介公司或房地产置业顾问公司的企业组织为依托开展业务，并不能以个人名义进行。

那么，房地产经纪人这个职业到底都做哪些工作呢？我们先看一份某房地产经纪人的工作日志。具体内容如图 1-1 所示。

房地产经纪人工作日志	×年×月×日
8:30之前：到门店签到，开晨会。	
9:00~10:30：开始找房源、客源，并随时进行电话沟通，做好记录以备。	
10:00~11:30：组织某客户签三方协议，办理相关购房手续。	
11:30~12:00：与业主、客户再次确定下午看房时间，做好看房准备。	
13:00~15:00：带客看房。	
15:00~16:00：总结看房经历，与客户沟通看房感受，再次寻找适合的房源等。	
16:00~17:30：找房源、客源，并进行电话沟通，配对房源等。	
17:30以后：如有客户看房即带看，否则寻找房源、客源或者与客户沟通等。	

图 1-1 某房地产经纪人工作日志

这只是某房地产经纪人一天的工作日志，而实际工作项目要比这繁杂得多。归纳起来，房地产经纪人的工作事项共有九大项，如图 1-2 所示。



图 1-2 房地产经纪人九大工作事项

（一）找房源

房源是房地产经纪的立身根本，没有房源就意味着没有产品可卖。房地产经纪人一定要主动去寻找，千万不要等着业主自己送上门来。具体的寻找方法如图 1-3 所示。

通过各种方法找到房源之后，房地产经纪人还要想办法获得业主的委托，并与业主签订委托合同（或独家委托合同书），同时在相关媒体、采用相应的方式发布房地产信息。

（二）找客源

有了房源，还要找到那个适合的“他”——客户。只有源源不断的客

源，才有源源不断的业绩。其实，只要用心，获取客户的途径很多，具体如图1-4所示。

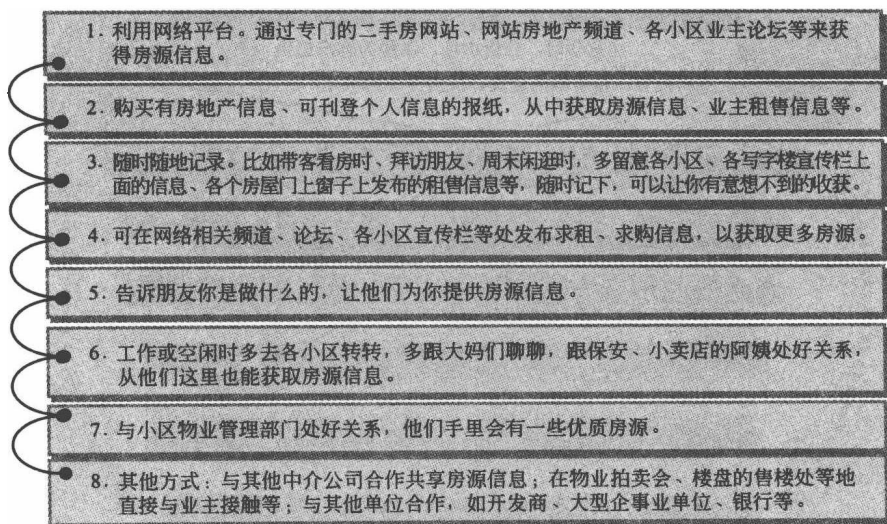


图1-3 拓展房源信息的方法

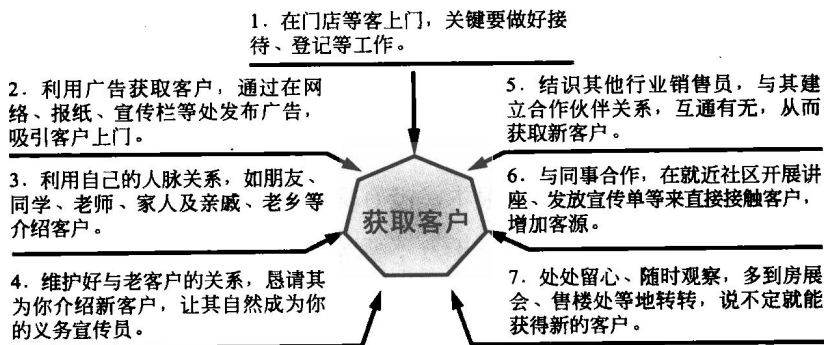


图1-4 获取客户资源的七个途径

(三) 市场分析

房地产不是日常用品，很多人并不是非常了解；而购房置业对大多数家庭来说都是一项重大开销，对很多人来说，也是一项投资方式。基于



房地产这一商品的特殊性，要想成功说服客户购买你推荐的房源，除了要有沟通技巧之外，房地产经纪人还要善于学习、分析，把握房地产行业趋势、投资理财方式、所推荐房源的优势等，从理性的角度为客户讲解，自然会受到客户的欢迎。

（四）接待客户

有客户主动上门，这对房地产经纪人来说当然是福音，因为上门的客户购房或租房的需求一般较强烈，可以省去房地产经纪人开发客户的环节。

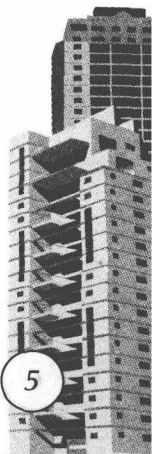
对于这样的优质客户，房地产经纪人要做好接待工作，打招呼、迎接进店、招待、了解需求、推介房源等每一环节都不可疏忽，务必做到热情周到、细致专业，给客户留下良好的印象，让客户不需再走进其他房地产中介门店，即使去了，做了对比，也要因为你的服务而让他回头。

（五）带客看房

带客看房是房地产经纪人的一项重要工作事项，看房效果直接影响客户购买或租赁与否。因此，房地产经纪人事前要做好充分的准备，选择匹配度高的房屋，同时规划好路线、参观的顺序、看房的数量等，还要带好销售工具，以备不时之需。

（六）产权调查与确认

在客户对某一房屋满意之后，房地产经纪人就要与业主进行接洽，对房地产权利现状再次确认：确定房屋的产权及所有权、是否有共有人、共有人对房屋出售是否持相同意见、是否存在他项权利等，以免签订合同时发生意外情况或者发生纠纷，影响客户对房地产经纪人工作、对房地产中





介门店的看法。

（七）手续办理及佣金收取

业主与客户达成意向后，房地产经纪人要做好签约准备，如合同准备、客户资料复印、开好定金及佣金的收据等，然后组织业主和客户签订房屋买卖或租赁合同，办理相关手续。合同中，应明确规定各方的责任与义务，明确违约责任。对于一些具体约定的事项，应在合同中标注，以免日后发生纠纷。

（八）协助客户办理有关手续

房屋买卖合同签订后，房地产经纪人要协助客户办理过户、贷款、督促原业主腾房、房屋交验等后续工作，增强客户的满意度，也保证佣金的全额收取；对于租赁的房屋，房地产经纪人要与客户一起查验房中物品、水电表数、煤气表数、缴纳有线电视费用等，并交代好租住期间的注意事项。

（九）售后服务

交易达成后，房地产经纪人不要忘记及时跟踪、回访客户，向他们了解一下房子住着好不好、有什么需要帮助的，不要忘了客户，也别让客户忘了你；客户有抱怨、有难题要及时解决，使新客户变成自己的老客户，以便于长久的合作。

总之，房地产经纪人就是业主与客户之间的纽带，是帮助双方达成买卖或租赁意愿的沟通桥梁，要想做好房地产经纪这一行，只要用心做好上述九大工作事项，遵照二手房买卖、租赁有关程序以及公司规定的业务流程，按部就班地完成每一项工作，让客户满意，让业主满意，那么，你的房地产经纪工作就算过关了，就向成功迈进了一大步！



二、爱上房地产经纪这一行

据英国《每日邮报》报道，年过百岁的英国老太太菲莉丝·赛尔夫对工作的热爱程度令人称奇。自1974年起的三十多年间，菲莉丝一直担任自己园艺公司的董事长，手底下有近200名员工。她每天都像普通员工一样去公司处理日常事务，每周工作6天。而她年过七旬的儿子则担任公司的常务董事，两个孙子也为她打工。

菲莉丝曾经说：“我从没有考虑过停止、退休之类的事情，因为我太喜欢和人交流了。我喜欢这种生活方式。我每天一直工作到公司关门为止，经常是最后一个下班的人，但这使我保持年轻。”

一句“我喜欢这种生活方式”道出了菲莉丝对待工作的态度，也道出了促使她数十年来奋斗在工作第一线的源动力。

而作为房地产经纪人，并不是所有人都拥有菲莉丝那般对工作的挚爱。他们中的大部分在一些非工作场合不太愿意递出自己的名片。在工作时间和场合外，很少向其他人递出名片，介绍自己说：“先生/小姐，您好！这是我的名片，我是××公司的房地产经纪人。”最普遍的原因在于他们还没对自己的工作有一个正面的认识，因此，热爱自己的工作也就无从谈起了。那么，房地产经纪人应当如何正确看待自己的工作呢？

（一）销售是每个人的事业，是值得我们骄傲的事业

我们每个人都在推销自己的观念、成果等，力求赢得他人的认可，因此我们谁都是一名销售人员。再说，一种产品（包括业主的房子）品质再好，如果没有销售人员的推介，也不会得到广泛的认可。想想吧，火车在





第一次上路之时，也曾被误解为冒着烟火的怪兽；摩斯发明了电报，却无法说服议会相信电波的存在……这一切的一切，都需要销售人员的辛勤推广。否则，今天我们的生活可能要落后很多。可见，销售推动了世界的进步，是值得我们自豪的事业。

（二）房地产经纪工作是大家提升生活水平，过上富裕生活的捷径

一个初入社会的普通人如何去改变自己的命运？考公务员当官，成功者寥寥无几；上大学，读研究生，得看年龄是不是允许，还有学费、精力、智力等因素，而且毕业了也未必马上成功；搞创新、搞发明，想法很棒，只是有点儿不切实际；开公司、创业，更是不错，但需要资本和经验等。而做房地产经纪人则不需要有以上的顾虑，相反，它还至少具有以下几个优点：

（1）风险低。选择从事房地产经纪工作不需要你太多的资金投入，经济风险可以忽略不计。

（2）潜力大。我国正处于城市化进程中，房地产仍是朝阳行业，将随着经济的发展不断成长壮大，发展潜力巨大。

（3）收入高。房地产是单价高的大众消费产品，成交后可赚取高额的佣金。

（4）有成就感。帮助业主以满意的价格卖出了房子，购房者买到了心仪的房子……体现了自我的社会价值。

因此，房地产经纪工作是大家提升生活水平，过上富裕生活的快捷方式。

（三）房地产经纪工作的价值在很大程度上取决于从业者的态度

从价值角度而言，任何工作都有其价值，每种工作都很重要。社会经济要正常运转，就需要扮演各种角色的工作。所以，不同的工作只是分工



不同，没有哪份工作是没有价值的。不管是这个社会少了清洁工还是少了科学工作者这两种职业中的任何一种，都是一种灾难。同样，少了房地产经纪，社会运转的效率也会大大降低。

“三百六十行，行行出状元。”工作本身虽有不同，但产生的价值差距却不大，关键取决于你怎么看待自己的工作。如果你觉得自己的工作重要，很有价值，那么你工作起来就会非常努力，而且会非常开心，更会觉得自己的生命有意义，创造出更多价值。如此一来，形成良性循环，于社会有利，于自己更有利；相反，如果你觉得自己的工作没有价值，那么，情况就会完全相反。

国王和儿子打猎途经一个城镇，看到有三个泥瓦匠正在工作。国王对此非常感兴趣，就过去问那几个匠人在做什么。

第一个人粗暴地说：“我在垒砖头。”

第二个工人有气无力地说：“我在砌一堵墙。”

但是，第三个泥瓦匠热情洋溢、充满自豪地回答说：“我在建一座宏伟的宫殿！”

国王回到皇宫后，立刻召见了第三个泥瓦匠，并给了他一个总督的职位。国王的儿子不明白，父亲为什么这样欣赏第三个工匠？

“一个人有多成功，最终是由他做事时的态度决定的，”国王回答说：“有智慧的人可以看到事业最后的结果，而不是手头的任务，因为只有这样，才会有克服困难的动力。”

这三个泥瓦匠若是放在现在，第一个泥瓦匠仍然会在“垒砖头”，第二个人可能成为一名工程师，而第三个人会拿着图纸指指点点，因为他是前面两个人的老板。同样的事情，看法不同，结果完全不同。第三个人之所以能成功，是因为他感觉自己的工作非常有价值。作为一名房地产经纪人，我们是不是也应该向第三个泥瓦匠学习？

是的，既然房地产经纪工作是这么有价值，我们就没有理由不热爱自己的工作，没有理由不愿意掏出自己的名片，没有理由不为它付出辛

