

零距离上岗

《 高职高专房地产经营与估价系列规划教材

房地产销售 模拟实训教程

王 炎 李晓艳◎主编



FANGDICHAN XIAOSHOU
MONI SHIXUN JIAOCHENG



电子工业出版社
PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY
<http://www.phei.com.cn>



本套教材定位于高职高专房地产经营与估价专业教学，特点表现在：

- 理论与实践相结合。以“理论够用、实践会用”为内容取舍标准，力求理论服务于实践、实践服务于应用，注重培养学生的实际工作能力。
- 前瞻性与适用性相结合。从高职高专教学的实际需要出发，深入浅出地介绍最新的房地产理论，并紧密结合房地产相关岗位证书的考试内容，使学生能够顺利与实际工作岗位对接、实现零距离上岗。
- 注重案例教学。突出教材内容的实用性，通过案例和实训，帮助学生复习巩固所学知识并进行实践。

零距离上岗·高职高专房地产经营与估价系列规划教材

房地产策划

房地产估价

房地产经纪

工程造价管理

房地产市场营销

房地产法律与制度

» 房地产销售模拟实训教程

房地产策划与开发模拟实训教程

房地产估价案例分析与模拟实训教程

本书以“工作过程系统化”理论为编写依据，以培训房地产销售实战技能为目的，将房地产销售工作的综合能力分为专业素质、专业知识和专业技巧三大部分，并设计了现场实训与考核环节，力求通过较短时间的培训，为房地产企业提供一批熟悉销售工作流程、熟练掌握销售技能、具有较高的职业素质与职业道德的专业人才，从而实现“零距离上岗”的目标。



世纪波文化发展有限公司

<http://www.century-wave.com>



咨询投稿：(010)88254199

sjb@phei.com.cn

责任编辑：李静

本书贴有激光防伪标志，凡没有防伪标志者，属盗版图书。

ISBN 978-7-121-11570-7



9 787121 115707 >

定价：20.00 元



《 高职高专房地产经营与估价系列规划教材

房地产销售 模拟实训教程

王 炎 李晓艳◎主编



电子工业出版社·

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

内 容 简 介

本书以“工作过程系统化”理论为编写依据,以培训房地产销售实战技能为目的,将房地产销售工作的综合能力分为专业素质、专业知识和专业技巧三大部分,并设计了现场实训与考核环节,力求通过较短时间的培训,为房地产企业提供一批熟悉销售工作流程、熟练掌握销售技能、具有较高的职业素质与职业道德的专业人才,从而实现“零距离上岗”的目标。

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。
版权所有,侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

房地产销售模拟实训教程 / 王炎, 李晓艳主编. —北京: 电子工业出版社, 2010.9
(零距离上岗·高职高专房地产经营与估价系列规划教材)
ISBN 978-7-121-11570-7

I. ①房… II. ①王… ②李… III. ①房地产—销售—高等学校: 技术学校—教材 IV. ①F293.35

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2010)第 155988 号

责任编辑: 李 静

印 刷: 北京市天竺颖华印刷厂

装 订: 三河市鑫金马印装有限公司

出版发行: 电子工业出版社

北京市海淀区万寿路 173 信箱 邮编 100036

开 本: 787×980 1/16 印张: 9.75 字数: 160 千字

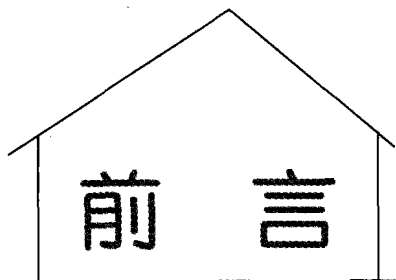
印 次: 2010 年 9 月第 1 次印刷

定 价: 20.00 元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题, 请向购买书店调换。若书店售缺, 请与本社发行部联系, 联系及邮购电话: (010) 88254888。

质量投诉请发邮件至 zltz@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线: (010) 88258888。



今天的中国，房地产行业作为支柱性产业，关系到国计民生的方方面面。房地产行业能否健康发展，被各级政府及广大人民群众倍加重视。随着整个房地产市场的竞争日趋激烈，房地产的投资开发、营销推广、物业管理等各个环节也日渐发展成熟，形成稳定的经营模式和严格的工作规范。房地产销售工作处于与购房者接触的第一线，销售人员的职业道德意识、专业素质能力及正确的工作态度都将决定工作的成败，从而对整个项目的销售业绩带来直接的影响，进而影响项目的成败。因此，对房地产销售人员进行严格的职业培训，既符合房地产企业自身利益的需要，又能为购房者提供更好的服务，从而树立销售人员良好的社会形象。

本书是一本完全意义上的房地产销售人员上岗培训教材。

对于许多初次涉足房地产销售领域的职场新手来说，相关的房地产销售理论知识比较容易获得，而实际工作能力与工作方法则必须在工作当中通过“摸爬滚打”慢慢积累，得之不易。本书打破多数教材重理论、轻实践的常规，以培训房地产销售实战技能为目的，力求通过较短时间的培训，为房地产企业提供一批熟悉销售工作流程、熟练掌握销售技能、具有较高的职业素质与职业道德的专业人才，从而实现“零距离上岗”的目标。

本书以“工作过程系统化”理论为编写依据，将销售工作的综合能力分为专业素质、专业知识和专业技巧三大部分，分别对应全书的三个部分。每个部分包含实训与考核内容，力求对学习者的进行全方面的职业培训。本书可作为大、中专院校房地产专业的教材，也可

作为房地产企业培训销售人员和营销策划人员的教材。

由于水平有限，本书的缺点和疏漏之处在所难免，真诚地希望得到有关专家和广大读者的指正。

作 者

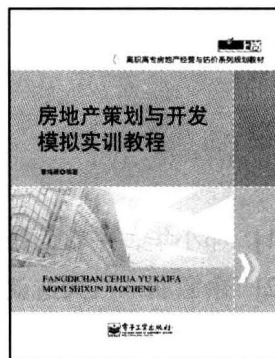
电子工业出版社世纪波公司好书推荐

《房地产策划与开发模拟实训教程》

作者：章鸿雁 ISBN 978-7-121-11038-2 定价：22.00 元

内容简介：

本书以当前房地产项目开发的流程为主线，分为单项模拟实训和综合模拟实训两部分，系统地介绍了房地产策划与开发实践教学环节所涉及的程序性知识、工作过程、相关案例、实际操作经验或注意事项，主要包括房地产项目前期市场调查、房地产项目前期定位、房地产项目投资分析、房地产项目管理、房地产营销策划、房地产销售实施、房地产项目售后服务与物业管理等内容，并提供了高职学生急需的 20 个能力训练项目，通过学习和模拟训练帮助学生真正掌握必需的实操技能。



《房地产法律与制度》

作者：唐茂华 ISBN 978-7-121-07827-9 定价：26.00 元

内容简介：

本书以能力为本位，以实践案例为驱动，全面、深入地介绍了我国现行房地产方面的主要法律与制度，主要包括我国房地产开发用地、城乡规划、城市房屋拆迁、工程建设、房地产开发、房地产交易、房地产登记、房地产中介、物业服务等方面的法律与制度。本书既可以作为高职高专房地产经营与估价专业教学用书，也可以作为房地产业专业人员岗位培训及资格考试的参考用书，还可以作为房地产行政管理人员、专业技术人员的工具用书。



以上图书各大新华书店均有售，或按如下地址咨询：

北京世纪波文化发展有限公司（北京市万寿路南口金家村 288 号华信大厦）

邮编：100036 电话：010-88254199 E-mail: sjb@phei.com.cn

反侵权盗版声明

电子工业出版社依法对本作品享有专有出版权。任何未经权利人书面许可，复制、销售或通过信息网络传播本作品的行为；歪曲、篡改、剽窃本作品的行为，均违反《中华人民共和国著作权法》，其行为人应承担相应的民事责任和行政责任，构成犯罪的，将被依法追究刑事责任。

为了维护市场秩序，保护权利人的合法权益，我社将依法查处和打击侵权盗版的单位和个人。欢迎社会各界人士积极举报侵权盗版行为，本社将奖励举报有功人员，并保证举报人的信息不被泄露。

举报电话：(010) 88254396；(010) 88258888

传 真：(010) 88254397

E-mail: dbqq@phei.com.cn

通信地址：北京市万寿路 173 信箱

电子工业出版社总编办公室

邮 编：100036

读者意见调查表

感谢您对电子工业出版社的支持！

为帮助我们进步，请将您的宝贵意见填于下表并寄回我们。

您购买的图书名称					
先进性和实用性	☐ 很好	☐ 好	☐ 一般	☐ 不太好	☐ 差
图书文字可读性	☐ 很好	☐ 好	☐ 一般	☐ 不太好	☐ 差
图书篇幅适宜度	☐ 很合适	☐ 合适	☐ 一般	☐ 不合适	☐ 差
出版物中差错	☐ 极少	☐ 较少	☐ 一般	☐ 较多	☐ 太多
图书封面设计水平	☐ 很好	☐ 好	☐ 一般	☐ 不太好	☐ 差
图书印刷装订质量	☐ 很好	☐ 好	☐ 一般	☐ 不太好	☐ 差
纸张质量	☐ 很好	☐ 好	☐ 一般	☐ 不太好	☐ 差
定价	☐ 很便宜	☐ 便宜	☐ 合理	☐ 贵	☐ 太贵
对宣传工作的感觉	☐ 很好	☐ 好	☐ 一般	☐ 不好	☐ 差
对服务质量的感受	☐ 很好	☐ 好	☐ 一般	☐ 不好	☐ 差
从何处获取出版物信息	☐ 书目报 ☐ 电子社宣传材料 ☐ 书店 ☐ 他人转告 ☐ 网站 ☐ 报刊				
您认为电子工业出版社应改进的方面	☐先进性和实用性 ☐篇幅适宜度 ☐设计水平 ☐印刷装订质量 ☐定价 ☐宣传工作 ☐文字可读性 ☐出版物中差错 ☐纸张质量（光盘材质） ☐服务质量				
您的具体意见或建议					
读者姓名： 联系方式： 从事工作：☐技术研发 ☐技术管理 ☐经营管理 ☐行政管理 ☐教育培训 ☐在校学习					

表格寄回 邮寄地址：北京市万寿路 173 信箱 607

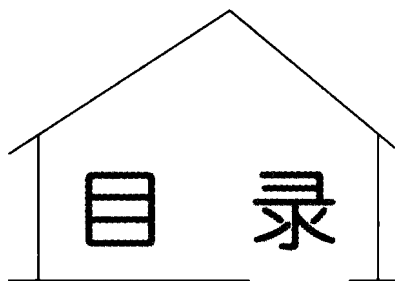
邮政编码：100036

收信人：世纪波公司

传 真：(010) 88254200

收件人：同收信人

电子信箱：sjb@phei.com.cn



第一部分 做事先做人

第1章 售楼人员的必备素质	2
1.1 售楼人员的正确心态	2
1.2 售楼人员的职业素质	5
1.3 售楼人员的职业形象	10
1.4 售楼人员的行为礼仪	12
现场实训与考核	17

第二部分 实力决定业绩

第2章 售楼人员的销售技巧与知识	26
2.1 售楼人员的销售技巧	26
2.2 售楼人员的市场调查技巧	35
2.3 售楼人员的知识储备	38
现场实训与考核	45

第三部分 成败源于细节

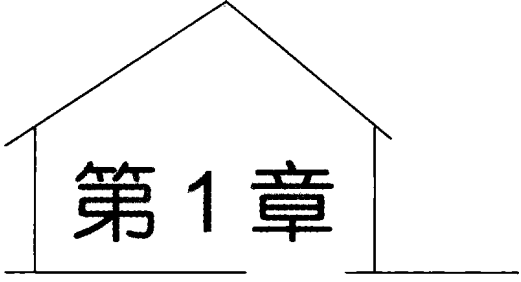
第3章 接听售楼热线	50
3.1 接听电话的重要性	50
3.2 接听电话前的准备工作	50
3.3 接听电话的步骤	51
3.4 接听电话的基本动作要求	52
3.5 接听电话的注意事项	52
3.6 接听电话礼仪	54
现场实训与考核	55
第4章 接待客户	59
4.1 客户迎接技巧	60
4.2 打招呼技巧	60
4.3 递接名片技巧	60
4.4 空间管理技巧	62
4.5 礼节三杯	62
4.6 礼仪技巧	64
4.7 尊重客户的“安全地带”	65
现场实训与考核	65
第5章 楼盘介绍与带看样板房	69
5.1 销售引导	69
5.2 产品介绍的语言技巧	70
5.3 模型介绍	71
5.4 推荐户型	72
5.5 带看现场样板房	73
现场实训与考核	75
第6章 购买洽谈	79
6.1 购买洽谈的程序及要领	79
6.2 购买议价的要领	80

6.3 促使成交的必要性	80
6.4 促成成交的时机	81
6.5 促使成交的注意事项	82
6.6 促成成交的方法	82
6.7 价格异议的处理	84
现场实训与考核	86
第7章 客户跟踪	88
7.1 察看客户档案	88
7.2 客户跟踪的准备	89
7.3 客户跟踪的方法	89
7.4 客户跟踪要点	91
7.5 客户跟踪要有个充分理由	91
现场实训与考核	92
第8章 客户异议处理	95
8.1 客户异议概述	95
8.2 客户异议产生的原因	96
8.3 处理客户异议的注意事项	98
8.4 处理客户异议的正确态度	98
8.5 处理客户异议的时机	99
8.6 处理客户异议的原则	101
8.7 处理客户异议的技巧	102
8.8 客户异议的类型	106
现场实训与考核	115
第9章 成交收定	122
9.1 定金的作用	122
9.2 销控的作用	122
9.3 成交收定的流程	123
9.4 成交收定的注意事项	124
9.5 成交收定后的注意事项	124
现场实训与考核	125

第 10 章 银行按揭及购房税费计算	128
10.1 贷款方式	128
10.2 贷款类型	129
10.3 购房税费	131
现场实训与考核	131
第 11 章 变更手续与售后服务	135
11.1 交首期款	135
11.2 催款手续	135
11.3 换房手续	136
11.4 更名手续	137
11.5 退房手续	137
11.6 签订合同	137
11.7 办理按揭或催付分期房款	139
11.8 办理各项购房手续及所提供的材料	139
现场实训与考核	141
参考文献	145



第一部分 做事先做人



第1章

售楼人员的必备素质

1.1 售楼人员的正确心态

1.1.1 正确认识销售职业

1. 销售是光荣、高尚的职业

(1) 错误的心理——乞丐心理：认为推销是乞求，害怕被拒绝和客户提意见。

(2) 正确的心理——使者心理：售楼人员是专业的、诚信的，将带给客户快乐与价值。
售楼人员是企业的使者，是企业形象的代表。

2. 销售是极具挑战和竞争性的职业

售楼人员必须付出艰苦努力才有丰厚回报，因为销售是一门综合学科，包括市场营销学、消费心理学、组织行为学等知识。售楼人员在数量上虽然供过于求，但在质量上却供不应求。

1.1.2 树立正确的客户观

1. 客户是什么

认识1：“对手？”——“那名难缠的客户今天搞定没？”

认识2：“猎物？”——“这名客户有没有上钩？”

认识3：“上帝？”——衣食父母。

2. 客户喜欢什么样的售楼人员

(1) 工作专业：仪容得体、外表整洁；热情、友好、乐于助人；有礼貌、有耐心、有爱心；提供优质、快捷的服务。

(2) 知识渊博：掌握房地产知识，置业居家生活方面专家，知识渊博；和客户建立起朋友般的关系。

(3) 关心客户：记住客户偏好；关心客户利益；竭诚为客户服务，耐心倾听客户意见和要求；帮助客户做正确的选择。

3. 成功售楼人员的客户观

(1) 客户是朋友，因此必须关注客户利益。

(2) 客户是我们服务的对象，因此必须真心帮助客户。

(3) 客户是事业双赢的伙伴，因此必须让客户成功、快乐。

4. 客户的拒绝等于什么

记住一个等式：10次拒绝=1次成交

因此：1次成交=50万元

1次拒绝=5万元

售楼人员必须认识到：客户的拒绝是自我财富的积累。因此当面对拒绝时，不妨自我解嘲：“谢谢你又让我赚了5万元！”

1.1.3 成功售楼人员的“三、四、五、六”

1. “三”——必须知道的三件事

(1) 想爬多高，工夫就得下多深——坚忍。成功的销售没有捷径：销售是一种实践，是一个艰难跋涉的过程；只有真正经历过痛苦、快乐，经历过人生的磨炼，才能达到事业的巅峰！将训练和销售进行到底。

你愿花一年以上时间做销售工作吗？这是成功售楼人员的唯一秘诀。如果对所从事的

工作没有热情,如果仅仅是想有一份工作,如果是为了……你永远也不会取得成功!

(2) 蹲得越低,跳得越高——踏实。据统计,从事营销行业的人中,80%是做最基础的销售工作。要想成功,就必须从售楼人员做起,一步一步锻炼自己、提升自己。

(3) 高效的工作造就成功的售楼人员——高效、聪明。做行动者、做时间的主人:时间对每个人都是公平的,同样做销售,为什么结果不同,原因就在于我们是否浪费了时间?是否一直在积极行动?是否真正每时每刻关心客户……

学会在工作中总结提高:勤于总结,善于自我学习,边干边学边提高。聪明人会工作,笨人被动工作。

2. “四”——必备的四种态度与必备的四张王牌

(1) 必备的四种态度。

- 找寻动力的源泉——“我为什么来做销售?”
- 自我肯定的态度——“我是最棒的!”(自信、热情。)
- 拥有成功的渴望——“我要做团队最有影响力的人!我要……”
- 坚持不懈的精神——“绝不放弃,永不放弃!”

(2) 必备的四张王牌。

- 明确的目标——“我要在开盘时卖 50 套房子!”“我要和团队分享三条销售经验!”
(必须是可量化的目标)
- 乐观的心情——“在这里做销售我很快乐!”(用热情感染客户。)
- 专业的表现——“我专业!我成功!”(赢得客户的信赖。)
- 大量的行动——“从今天开始,坚持不懈地行动。”

3. “五”——必须坚持的五种信念

- (1) 相信自己,足够自信。
- (2) 真心诚意地关心客户。
- (3) 始终保持积极和热忱。
- (4) 鞭策自己的意志力。
- (5) 尊重客户。

销售大师们成功,凭借的不仅是技巧,更重要的是精神力量,是信念!唯有信念,才