

房地产实战营销丛书

- 房地产经纪人提升销售业绩和职业晋升的宝典
- 中介进行员工专业知识和技能培训的首选教案

第2版

FangDiChan

三天造就 二手房租售冠军

——房地产经纪人业务技能提升实用读本

余源鹏 主编

快速掌握
从业知识和
业务技能要诀的
必备手册



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

房地产实战营销丛书

- 房地产经纪人的销售业绩提升和职业晋升的宝典
- 中介进行员工专业知识和技能培训的首选教案

第2版

FangDiChan

三天造就 二手房租售冠军

——房地产经纪人业务技能提升实用读本

余源鹏 主编



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

本书通过大量的实战情景案例为房地产中介行业人员应对日常情况、解决棘手问题提供了现成实用的可供模仿推广的对策。本书包括房地产经纪人的从业准备工作, 房地产经纪人必备专业知识, 房地产经纪人实战业务流程与要诀三部分, 按照房地产经纪人的业务流程, 介绍了二手房交易的各个环节需要掌握的技能要诀, 力求系统深入地展示给读者房地产经纪从业人员达到租售冠军所需要具备的“实操性”业务技能和专业知识。

本书特别适合作为从事二手房租售业务的房地产中介经纪机构进行员工专业知识培训时的首选教案, 也是广大房地产中介经纪人员业务技能提升的必备手册和职业晋升的阶梯。

图书在版编目 (CIP) 数据

三天造就二手房租售冠军/余源鹏主编. —2 版. —北京: 机械工业出版社, 2015. 2

(房地产实战营销丛书)

ISBN 978-7-111-48944-3

I. ①三… II. ①余… III. ①房地产—市场营销学 IV. ①F293.35

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 296470 号

机械工业出版社 (北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

策划编辑: 赵 荣 责任编辑: 赵 荣 宋 燕

版式设计: 常天培 责任校对: 薛 娜

封面设计: 张 静 责任印制: 乔 宇

北京机工印刷厂印刷 (三河市南杨庄国丰装订厂装订)

2015 年 2 月第 2 版第 1 次印刷

184mm×260mm·13.75 印张·315 千字

标准书号: ISBN 978-7-111-48944-3

定价: 38.00 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

服务咨询热线: 010-88361066 机工官网: www.cmpbook.com

读者购书热线: 010-68326294 机工官博: weibo.com/cmp1952

010-88379203 金书网: www.golden-book.com

封面防伪标均为盗版

教育服务网: www.cmpedu.com

前言

随着我国房地产业的逐步深化发展，二手房的交易量不断攀升，其成交量已经接近一手房的成交量并有超过之势，这使得房地产经纪行业有了广阔的生存和发展空间。

房地产经纪是指向进行房地产投资开发、转让、抵押、租赁的当事人提供房地产居间介绍、代理的经营活动，目前主要包括代理新旧房买卖、租赁等业务。房地产经纪业属于房地产中介服务业的一部分。目前，我国的房地产中介机构主要由房地产咨询机构、房地产估价机构和房地产经纪机构组成。本书主要针对的是房地产经纪机构中的广大房地产经纪业从业人员。

一手房的开发商由于掌握着大量房源，可以通过做广告，集中由开发商的销售人员或外聘代理公司进行租售。但二手房的业主是非常分散的，业主没有时间、精力也没必要花费这样的成本去做广告、推介、签合同、办按揭、办过户等。因此形成了近年来各地的房地产中介公司纷纷成立并大量铺设中介分店来满足二手房交易业主和客户的需求。当然，也就有了越来越多的人士加入到房地产经纪人员这一队伍中来。

因为房地产经纪行业的入行门槛相对较低，使得不同专业、不同学历、不同年龄的人员大量加入这一行业，整体上造成房地产经纪行业从业人员的素质参差不齐。

考虑到房地产中介机构大多没有充裕的时间和人力对房地产经纪从业人员作全面的培训，也考虑到房地产中介经纪从业人员工作压力大、学习时间少、学习知识不够系统、业务技能提升缓慢等客观因素，为了配合不同层面的针对房地产经纪从业人员的培训，也为了满足广大房地产中介经纪从业人员对实用房地产经纪相关专业业务知识业务技能的学习需求，我们按照实战型房地产图书的一贯编写标准，编写了本书。

《三天造就二手房租售冠军》第1版自出版以来就深受全国读者认可，几经加印。应广大读者要求，我们对第1版进行修订，在原书的基础上，增加了房地产经纪从业人员需要了解和掌握的入行基础知识和实操业务知识，并按照房地产经纪人的业务流程，介绍了二手房交易的各个环节需要掌握的技能要诀。在保留第1版精华的基础上，力求更加系统、深入地向读者介绍房地产经纪从业人员达到租售冠军所需要具备的“实操性”业务技能和专业知识。



在实际工作中，房地产中介机构为了激励其从业人员努力达到或提高租售业绩，往往对各个中介门店或各区域的租售冠军作出特别奖励。租售冠军不仅会获得资金上的丰厚收入，而且一般也会为在职位上获得提升，正所谓“名利双收”。

当然，也有人会把这些“租售冠军”的成功归结为“运气好”，但是不可否认，所有“租售冠军”无一例外都具有勤奋的工作作风、积极向上的人生观、全面的房地产中介经纪业务知识以及别人难以企及的业务技能。我们认为，具有勤奋的工作作风和积极向上的人生观是成为“租售冠军”最基本的条件。另外，全面地掌握房地产中介经纪业务知识也是房地产经纪人成为“租售冠军”的必备条件。最后，要成为租售冠军，房地产经纪人还需掌握二手房租售业务的技能要诀，才能更有效地促成交易。

在房地产经纪机构里，业务技能全面的人往往只是少数人，即便这些人自己很愿意将他们所具有的技能教给其他人，也往往会因为他们的教、传、带缺乏系统性和全面性，并且很少能跨越其自身的企业机构进行传播，所以广大房地产经纪从业人员只能通过自己长时间的观察、学习、模仿、试验才逐渐掌握到一些对提高业务有帮助的技能。



为了帮助广大房地产经纪从业人员系统、全面、快速地掌握经纪业务知识和提升经纪业务技能，我们按房地产经纪人的从业准备工作、房地产经纪人必备专业知识和房地产经纪人实战业务流程与要诀编写成了三章内容，供房地产经纪从业人员在三天内阅读，或作为教程供房地产经纪机构进行短期的员工技能培训教材。我们期望通过阅读本书，房地产经纪人员在与实践相结合后，能快速提高租售业绩，成为各个房地产中介机构中的租售冠军。本书三章内容分别如下：

第1章（第1天）房地产经纪人的从业准备工作，内容包括：①房地产经纪人的任职要求；②房地产经纪人的从业心态；③房地产经纪人的礼仪行为规范；④房地产经纪人接洽客户与客户分析应对要诀。

第2章（第2天）房地产经纪人必备专业知识，内容包括：①房地产经纪人入行基础知识；②房地产经纪人实操业务知识。

第3章（第3天）房地产经纪人实战业务流程与要诀，内容包括：①房源客源开发的要诀；②客户接待的要诀；③房源介绍与带客看房的要诀；④进行价格谈判的要诀；⑤获取目标佣金的要诀；⑥成功收定的要诀；⑦成功进行签约的要诀；⑧处理后期交易过程中相关问题的要诀；⑨客户跟踪的要诀。

本书内容具有以下五个特点：

第一，实战性。本书一如既往地保持了我们的编写房地产图书的实战性风格。书中所讲述的业务技能要点都是房地产经纪人员日常从业所经常涉及的。



第二，简明性。由于房地产经纪从业人员大多工作繁忙，简明到位地阐述问题有利于读者快速领悟业务技能要诀，节省读者的时间和精力。

第三，系统性。本书对房地产经纪人员需要具备的专业知识和业务技能进行了系统到位的阐述，广大的房地产经纪从业人员一定能够掌握到房地产经纪行业所需要的所有知识和技能要诀。

第四，情景性。本书在编写过程中列举了许多房地产经纪人员在日常工作中经常会遇到的实际情况和棘手问题，并通过设计简明恰当的语言和行动来应对这些情况和解决这些方法。

第五，可操作性。由于本书紧贴实际工作，所编写的房地产经纪人员的技能要诀都具有普遍的可操作性，是一本不可多得的租售冠军秘籍。

本书是广大房地产中介经纪人员快速掌握从业知识和业务技能要诀的必备手册，是房地产经纪人提升销售业绩和职业晋升的宝典。同时，本书也是从事二手房租售业务的房地产中介经纪机构进行员工专业知识和技能培训时的首选教案。

本书在编写过程中得到了御景房产中介公司的专业指导。本书是我们“房地产实战营销丛书”中针对房地产中介经纪行业系列丛书中的一本，有关房地产经纪行业的其他相关的实战性知识以及有关房地产营销各环节的实战性知识，请读者们参阅我们陆续编写出版的其他书籍，也请广大读者对我们所编写的书籍提出宝贵建议和指正意见。对此，编者将十分感激。另外，为感谢广大读者的长期支持，请购买余源鹏主编的房地产图书的读者登录智地网（www.eaky.com），在网页右上角的“客户留言”处留下您的邮箱和联系方式，之后我们将每月为您免费发送《智地网中国房地产情报》一份。

目 录

前 言

第1章（第1天） 房地产经纪人的从业准备工作	1
1.1 房地产经纪人的任职要求	2
1. 房地产经纪人应具备的生理和心理素质	2
2. 房地产经纪人应具备的职业道德修养	2
3. 房地产经纪人应具备的敬业精神	3
4. 房地产经纪人应具备的专业知识	3
5. 房地产经纪人应具备的12种业务能力	5
6. 房地产经纪人应具备的从业意识	7
7. 房地产经纪人应具备的良好从业习惯	8
8. 房地产经纪人应具备的良好品质	9
9. 平庸的房地产经纪人的日常表现	11
10. 优秀的房地产经纪人的日常表现	13
11. 给房地产经纪人的50个建议	14
1.2 房地产经纪人的从业心态	16
1. 房地产经纪人提高自信心的七个要诀	16
2. 房地产经纪人调整负面情绪的13个要诀	17
3. 房地产经纪人应对客户拒绝的要诀	17
4. 房地产经纪人缓解职业压力的要诀	18
5. 房地产经纪人调整消极心态的要诀	19
6. 有关心态调节的六个问答	19
7. 房地产经纪人对自我工作心态进行反问的27个问题	21
1.3 房地产经纪人的礼仪行为规范	21
1. 基本的礼仪规范	21
2. 基本着装规范	22
3. 标准站姿与坐姿规范	22
4. 标准动姿规范	23
5. 标准的交谈举止	23
1.4 房地产经纪人接洽客户与客户分析应对要诀	25
1.4.1 掌握房屋推销的过程与促销方法	25



1. 客户购房的七个阶段	25
2. 房屋销售的五个步骤	25
3. 房屋推销的三个阶段	26
4. 房屋推销的九项行动	27
5. 针对不同购买动机客户的推销方式	27
6. 成功促销的要诀	28
1.4.2 掌握与客户沟通洽谈的技巧	33
1. 掌握常用的待客用语	33
2. 与客户沟通的要点	35
3. 有效沟通的11个要诀	36
4. 正确的说话方式	39
5. 改善说话方式的要诀	40
6. 正确发问的要诀	41
7. 正确的洽谈技巧	42
1.4.3 掌握观察客户的技巧	47
1. 了解客户最关心的利益点	47
2. 了解客户需求的方法	48
3. 把握客户的心理活动	49
4. 把握观察客户的途径	49
1.4.4 掌握应对不同类型客户的要诀	50
1. 朋友介绍关系客户的应对方法	50
2. 职业炒房者的应对方法	50
3. 年轻夫妇的应对方法	51
4. 中年客户的应对方法	51
5. 女性客户的应对方法	51
6. 11种不同性格类型的客户的应对方法	51
1.4.5 掌握处理客户异议的方法	54
1. 树立面对客户异议的正确心态	54
2. 了解客户表示异议的原因	55
3. 异议的三大功能	55
4. 处理客户异议的前提	56
5. 处理客户异议的方法	56
6. 处理客户异议的技巧	59
7. 常见客户异议的应对方法	60
8. 针对客户购买房子的顾虑的应对要点	65

第2章 (第2天) 房地产经纪人必备专业知识

2.1 房地产经纪人入行基础知识	70
2.1.1 房地产的相关知识	70
1. 有关房地产的基本名词	70
2. 有关房地产业的知识	71
3. 有关房地产市场的知识	72
4. 有关物业管理的名词	75



2.1.2 房产的相关知识	76
1. 有关房屋的基本名词	76
2. 有关房屋产品类型的名词	77
3. 有关房屋建筑类型的名词	79
4. 有关商业房产的名词	81
2.1.3 房地产中介的相关知识	83
1. 有关房地产中介服务的知识	83
2. 有关房地产经纪机构的知识	88
3. 有关房地产经纪人的知识	89
2.1.4 房屋建筑规划的相关知识	93
1. 有关规划设计的知识	93
2. 有关房屋建筑学的名词	95
3. 有关住宅建筑学的名词	97
4. 有关智能化系统的知识	100
2.1.5 房屋面积计算的相关知识	101
1. 有关房屋面积的名词	101
2. 有关房屋面积测量的规定	103
3. 有关房屋销售面积的问题	103
2.1.6 房地产市场营销的相关知识	105
1. 有关市场营销的名词	105
2. 房地产市场营销活动	106
2.2 房地产经纪人实操业务知识	106
2.2.1 房地产交易的相关知识	106
1. 有关房地产交易的知识	106
2. 有关房地产转让的知识	107
3. 有关房地产抵押的知识	109
4. 有关房屋租赁的知识	112
2.2.2 房地产合同签订的相关知识	114
2.2.3 房地产权证的相关知识	117
1. 有关房地产权证的名词	117
2. 有关房地产权证的知识	118
2.2.4 房地产权证登记的相关知识	120
1. 有关房地产产权的名词	120
2. 有关房地产产权登记的名词	121
3. 有关房地产产权登记的问题	123
2.2.5 房地产按揭的相关知识	124
1. 有关贷款的知识	124
2. 有关按揭的知识	125
3. 有关按揭买房的知识	126
2.2.6 房地产交易税费的相关知识	128
1. 有关房地产交易税费的名词	128
2. 有关房地产交易费用的知识	131
3. 有关二手住房交易的几种价格	131





4. 房地产交易的税费计算	132
5. 有关房地产交易税费的问题	134
2.2.7 二手房买卖办证流程的相关知识	135
1. 卖方无抵押, 买方一次性付款的情况	135
2. 卖方无抵押, 买方按揭付款的情况	135
3. 卖方有抵押, 买方一次性付款的情况	136
4. 卖方有抵押, 由担保赎契, 买方办按揭的情况	136
5. 卖方有抵押, 由现金赎契, 买方办按揭的情况	137
6. 二手房买卖标准流程图	138

第3章 (第3天) 房地产经纪实战业务流程与要诀 139

3.1 房源客源开发的要诀 140

1. 踏街绘图	140
2. 房源开发的定义及重要性	141
3. 房源开发的心理要领	142
4. 房源开发的行为要领	142
5. 写字楼房源开发的方法	142
6. 房源开发的途径	142
7. 处理业主委托售房时的相关问题	143
8. 维护客户群体的方法	146

3.2 客户接待的要诀 147

3.2.1 店面接待的要诀	147
1. 接待店门口客户的要诀	147
2. 如何接待进店客户的要诀	147
3. 同事间配合接待客户的技巧	147
4. 引起客户注意的五个方法	148
5. 接待不同客户的应对技巧	148
6. 与客户建立信任的注意要点	149
7. 接待客户的七个要点	149
8. 接待客户的四个不要	149
9. 接待客户的两大法宝	150
10. 递名片的规范动作	150
11. 结束客户到访的方式	151
12. 处理客户上门投诉的要诀	151
3.2.2 电话接待的要诀	152
1. 打电话前的准备工作	152
2. 适宜的打电话时间	153
3. 说好通电话的第一句话	153
4. 进行陌生电话推销的方法	153
5. 进行电话推销的要求	154
6. 接听电话时的注意事项	155
7. 挖掘客户真正需求的技巧	155
8. 迅速约见客户的技巧	156

9. 完美地结束与客户的通话	156
10. 进行客户电话回访的注意事项	156
11. 掌握电话回访客户的时间	157
12. 应对客户在通话时推脱拒绝的方法	157
3.3 房源介绍与带客户看房的要诀	157
1. 带客户看房前的准备工作	157
2. 带客户看房前可以请业主配合做的事情	158
3. 关于签看楼书的问题	159
4. 带客户看房过程中的注意要点	159
5. 带客户看房过程中对客户五个教育	161
6. 带客户看房过程中的常见问题及解决方法	161
7. 带客户看房后的常见问题及解决方法	162
3.4 进行价格谈判的要诀	163
1. 价格谈判的方法	163
2. 价格谈判过程中的要点	165
3. 价格谈判的常见问题及解决方法	166
3.5 获取目标佣金的要诀	169
1. 保障收足佣金的基本方法	169
2. 针对客户减佣时的做法	169
3. 佣金谈判的常见问题及解决方法	170
3.6 成功收定的要诀	171
1. 判断有成单意向客户的方法	171
2. 把握成交时机	172
3. 下定过程中的注意要点	172
4. 成单收定的业务流程	172
5. 对客户逼定时的注意要点	173
6. 收定过程中的常见问题及解决方法	173
3.7 成功进行签约的要诀	176
1. 签约时的注意事项	176
2. 签约过程中的常见问题及解决方法	176
3.8 处理后期交易过程中相关问题的要诀	181
1. 客户交易过程中的常见问题及解决方法	181
2. 业主交易过程中的常见问题及解决方法	183
3. 成功处理客户与业主双方问题的要诀	187
3.9 客户跟踪的要诀	189
1. 建立客户档案的方法	189
2. 做好客户细分工作	190
3. 确定合适的客户回访时机	190
4. 有效进行客户回访的方法	191
5. 客户跟踪的注意要点	191
6. 正确对待客户的抱怨	192



附录 二手房交易的相关重要法律法规	193
附录 A 中华人民共和国城市房地产管理法 (2007 年版)	194
附录 B 房地产经纪管理办法 (2011 年版)	200
附录 C 关于房地产中介服务收费的通知 (1995 年版)	205



FangDiChan

第1章（第1天）

房地产经纪人的从业
准备工作





1.1 房地产经纪人的任职要求

1. 房地产经纪人应具备的生理和心理素质

由于房地产经纪专业性较强，从事房地产经纪行业的经纪人应具备一定的基本素质和基本技能，才能在这个行业内生存下去，否则容易被淘汰。

(1) 生理素质。房地产经纪人要有健康的身体和充沛的精力，头脑清醒，反应灵活，否则难以胜任此项工作。

(2) 心理素质。

1) 房地产经纪人要具有一定的情商(EQ)，包括善于与人交往和沟通的能力，面对不同环境、不同客户和不同情况的应变能力等。

2) 房地产经纪人要有健康的心理，包括心理调节性、心理平衡性、心理承受能力、心理适应能力等。

3) 房地产经纪人要有平和的心态，积极进取的精神，良好的人际关系，开朗豁达的心胸，稳定饱满的情绪，坚韧不拔的意志等。



2. 房地产经纪人应具备的职业道德修养

在房地产中介行业中，良好的职业道德是经纪人的无形资产，房地产经纪人应具有良好的职业道德，主要包括：

(1) 诚实信用。在房地产经纪活动中，房地产经纪人必须具备诚实、信用的道德素质，以诚实、信用的原则来开展销售活动。所谓诚实，即要求房地产经纪人在进行销售活动的过程中，本着实事求是的原则，以善意的方式开展销售活动，不隐瞒、不虚构事实，不串通一方恶意欺诈另一方，不乘人之危。在促成交易的过程中，决不允许在中间弄虚作假，隐瞒欺诈，或作出一些不合实际的承诺，损害客户利益，房地产经纪人一定要保持自己的职业道德水准。而信用则要求房地产经纪人在销售活动中一诺千金，恪守信用，严格按照合同的条款办事。

(2) 有事业心。要热爱本职工作，敬业乐业，不断提高个人素质与理论水平，完善自己的知识结构，对业务精益求精，积极开拓市场，这些都是职业道德的基本要求，否则谈职业道德只是一句空话。

(3) 有责任感。房地产经纪人要忠于自己的客户，认真为客户负责办好委托的业务，认真地履行合同，善始善终。

(4) 加强自律。作为房地产经纪人要加强自律，自觉遵纪守法，遵守行规及公司管理规定，维护职业形象，不损害客户利益，同行不相互倾轧。

(5) 保守秘密。房地产经纪人有为当事人保守商业秘密的义务。

(6) 遵纪守法。房地产经纪人要学法、知法、用法和守法。在进行销售活动时，房地产经纪人必须保证销售活动的合法性，严格遵守各项法律、法规和行政规章制度，认真贯彻政府的方针和政策，开展业务不超越政策允许的范围。所有的收费要以政策规定为依据，不违规操作，不谋取违反职业道德的额外收入。



(7) 爱岗敬业。房地产经纪人必须把为客户提供优质的服务作为开展业务的宗旨,把客户的满意程度视为检验房地产经纪人工作的标准,并把这一思想贯穿到整个经纪活动的全过程。只有树立爱岗敬业、全心全意的服务意识,才能获得更多的客户信赖,才能赢得良好的信誉和品牌,从而使房地产经纪人在激烈的市场竞争中取得良好的业绩。

(8) 坚守“双赢”准则。房地产经纪人通过经纪活动促成单,使成交双方当事人都成为赢家,双方都有利可图。房地产经纪人应时刻注意自己的职业地位,公正地对待公司及客户的利益。

(9) 团结协作。房地产经纪人要以公司整体利益为根本,要有全盘意识,团队合作精神很重要。房地产经纪人之间应当相互尊重、团结协作、平等竞争,而不是相互攻击、相互拆台、随意抢夺其他经纪人的客户。房地产经纪人应联合协作,优势互补,利益共享,共同促进发展。

3. 房地产经纪人应具备的敬业精神

房地产经纪人应具备的敬业精神具体如下:

(1) 充分利用时间进行销售和寻找客户工作,拓展房源,进行商圈耕作,相信努力工作必然会有收获。

(2) 不怕买主拒绝,对自己的房源绝不灰心。作为房地产经纪人,被客户拒绝的例子太多,不拒绝反而是怪事,没有特别顺利能成单的事情。

(3) 有良好的责任心,将房屋交易视为自己的事情来处理,仔细分析,充分掌握房屋的优缺点。如果买这个房子,我对哪些方面有顾虑:这个价位是否能接受?这个房子有哪些缺点?是否符合我的要求?经纪人要将心比心,而不是一味地去推销。

(4) 充实相关的专业知识,如相关的房地产基础知识、相关法规知识、房屋造成本及市场行情、市场预期前景、成单和交易技巧、贷款种类及办理方式等。

4. 房地产经纪人应具备的专业知识

很多房地产经纪人缺乏市场营销知识,开拓与寻找客户的方法,合同制定、法律法规、房地产专业知识,金融、建筑学等方面的知识,工作起来杂乱无章,其专业知识的贫乏令人吃惊。这样的经纪人如果不努力学习,很难按照市场规律进行房源销售,更不可能适时调整自己的销售行为来提高业绩。由于房地产涉及面广,作为一般房地产经纪人,掌握一定的专业知识是非常必要的。有关这方面的专业知识请读者参阅由余源鹏主编的《问鼎房地产》一书。具体需要了解的知识有:

(1) 具备一定的文化知识。作为房地产经纪人,应具备高中以上的文化水平,随着市场现代化的发展,还需要会操作计算机。我国一些城市要求房地产经纪人要具备大专以上的文化水平。

(2) 房地产政策法规知识。房地产经纪人应熟悉中央至从业地区的有关房地产政策、法规。

(3) 相关法律知识。房地产经纪人应了解商法、民法(有关代理)、合同法及相关的税法。

(4) 房地产市场基础知识。房地产经纪人应熟悉房地产市场体系结构和房地产基础知识。

(5) 房地产估价知识。房地产经纪人应熟悉房地产价格的构成及影响房地产价格的





各种因素。

1) 房地产价格构成的基本要素：①建购成本；②经营费用；③相关税费；④合理利润。

2) 影响房地产价格的各种因素：①政治形势；②政策、法规；③宏观经济；④地区经济；⑤市场供求；⑥地理位置；⑦环境配套；⑧建筑状况。其中市场供求是决定性因素。

(6) 建筑规划设计基本常识。房地产经纪人应熟悉建筑设计（平面结构、使用率等）、楼层、方位、设备、装修标准等基本常识及其对消费者的影响。

(7) 市场营销知识。房地产经纪人必须掌握系统的市场营销知识，主要包括：

1) 市场调研。市场调研是投资决策与市场营销的基本需要，也是房地产经纪人必须掌握的基础知识。

2) 投资分析。运用正确的投资分析，当好投资顾问，帮助客户避免投资失误，将投资风险降到最低限度，这些是房地产经纪人获得客户信任的筹码。

3) 项目定位。做好房地产项目开发经营一系列的定位，包括项目规划设计定位、目标市场定位、价格定位等，避免出现原则性的错误，是衡量房地产经纪人专业水准的尺度。

4) 营销策划。现代房源市场运作需要营销策划，房地产经纪人要在日趋激烈、千变万化的市场竞争中，发挥创造性作用，营销策划能力显得更为重要。

5) 销售推广。房地产销售推广操作性较强，正确的销售推广操作方式，是房地产经纪人业务成功的关键。

(8) 房地产房源知识。随着社会经济的不断发展，人们消费水平的日益提高，房地产房源结构、内涵与外延也在不断地演变，已从单一的建筑物演变为结构复杂、内涵丰富、外延多元化的综合性房源。房地产经纪人不但要熟悉房地产房源的基本结构，还要了解各个阶段、不同区域、不同用途、不同档次房地产房源的内涵与外延，做到心中有数，才能实现市场营销。

(9) 房地产金融知识。房地产经纪人应当了解涉及房地产开发经营、房地产交易，或影响房地产市场波动的银行贷款、按揭、保险、证券等方面的房地产金融知识。

(10) 房地产经纪辅助知识。各个时期不同区域的社会、经济、文化、观念、城市建设、产业结构、消费群体等，都会对房地产市场产生不同影响。许多相关的边缘知识，对于房地产经纪人来说是很重要的，主要包括：

1) 经济学与社会经济发展变化。经济发展的周期与社会经济发展变化对房地产市场影响很大，了解这方面的知识，对于房地产市场的运作有一定的指导性。

2) 消费心理学与消费行为学。消费心理学与消费行为学在房地产市场营销中的运用，主要用于房地产房源的定位、价格定位、形象定位、广告定位、推广销售、促成交易与售后服务等方面。房地产经纪人要了解客户消费心理的需要和购买行为，掌握客户的购买心理和特性，了解客户在购买过程中存在的求实、求新、求美、求名、求利的心理以及偏好、自尊、仿效、隐秘、疑虑、安全等心理，才能有的放矢。

3) 社会文化学与地方特色。房地产市场是区域性市场，不同区域的房地产房源，都渗透着不同的社会文化与地方特色，房地产经纪人要了解不同的社会文化背景与地方特

色,才有可能赢得市场。

4) 城市规划与建设发展。城市规划与建设发展对房地产市场的发展影响很大,房地产经纪人必须了解经营区域的城市规划与建设发展,以便顺应和推动房地产市场的发展。

(11) 房地产经纪人对所属公司要有全面的了解,包括房产买卖的流程与质量管理、售后服务的内容及公司的发展方向等,掌握房地产业常用术语。

(12) 房地产经纪人应对当地的房地产发展方向有所认知,同时还要准确把握当地的房地产动态和竞争对手的优劣势及可靠卖点等信息。

5. 房地产经纪人应具备的12种业务能力

(1) 拓展能力。房地产经纪的工作重心是要赢得市场,房地产经纪人必须具备一定的市场拓展能力,才能生存和发展。

(2) 分析判断能力。房地产经纪人要具备对市场机会的敏锐分析能力,学会发现市场机会。比如,在市场交易开始萎缩的时候,房地产经纪人可以开拓新的市场,如商业地产,以在市场竞争中脱颖而出,分析一下市场需求,哪些是值得借鉴和分析的,准确地判断能够帮助房地产经纪人有效地处理各种信息,抓住市场机遇,不断找到市场的空白或者是新的业绩增长点,以便采取相应措施,提高成功率,让自己处于不败之地。



(3) 协调能力。房地产经纪人应当具备一定的组织协调能力,处理好买卖双方和经纪人与客户的关系,解决好交易过程中出现的各种问题。

(4) 经营能力。房地产经纪人的服务是以营利为目的的,不懂经营之道和缺乏经营能力的房地产经纪人很难生存和发展。

(5) 创新能力。房地产市场的发展需要不断创新,房地产经纪人走在市场的第一线,要想从成百上千的经纪人中脱颖而出就必须做到人无我有、人有我精。房地产经纪人的每次实践要有特点,要体现自己的专业化,要与众不同。同样是开发客户,大家都在贴条、搞陌生拜访、搞社区活动,房地产经纪人要让别人一下子记住自己,需要模仿,但不能复制,这就需要房地产经纪人具有创新能力。缺乏创新能力的房地产经纪人,是很容易被市场淘汰的。

(6) 承压能力。房地产经纪人肩上扛着巨大的销售指标,相当一部分经纪人会因此感到迷茫和沮丧,或放弃,或消极工作,结果自然是离成功的目标越来越远。因此,摆正自己的位置,端正自己的心态,面对压力、承受挑战,是每一名房地产经纪人,尤其是刚走出校门迈上工作岗位的年轻人应具备的能力。

(7) 沟通能力。一个成功的房地产经纪人,一定是一个良好的沟通者。房地产经纪人的工作内容是和人打交道,如何和客户、业主、同事之间实现良好的沟通,是成功的关键。把自己的观念、信念、方案、方法推销给上级、下级和客户、业主是房地产经纪人最重要的能力之一。房地产经纪人要与各种各样的客户打交道,面对不同的客户,要善于运用恰当的表达方式与客户交往,并有效地说服客户,才能赢得客户的认可,并最终促成交易。良好的沟通能力是赢得他人支持的最好方法。实践告诉我们,销售中的许多问题都是因沟通不畅造成的。沟通,主要是把自己的想法告诉别人,同时聆听别人的想法。在沟通