

营销精英
培训丛书

Ershoufang
Jiaoyi
Guanjun Jiaocheng

二手房交易

魏玉兰 编著

冠军教程

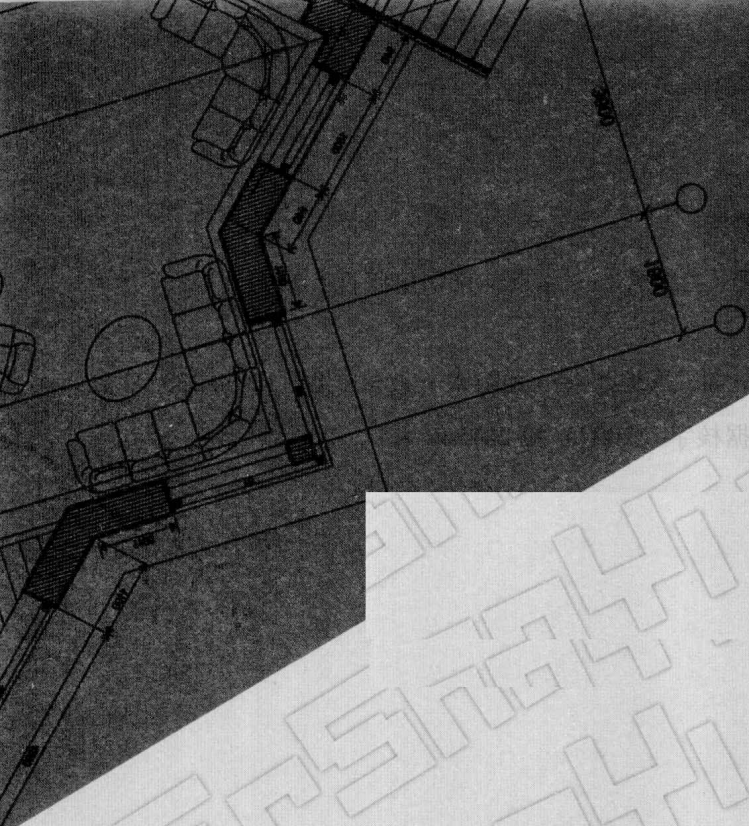
本书可以帮助你：
快速掌握

二手房交易高级技能

迅速成为
团队中的销售冠军

233

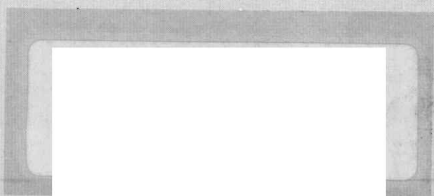
京华出版社



二手房交易

魏玉兰 编著

冠军教程



京华出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

二手房交易冠军教程/魏玉兰编著. —北京: 京华出版社, 2008. 1
ISBN 978-7-80724-496-7

I. 二... II. 魏... III. 房地产业—经纪人—教材 IV. F299.233
中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2007) 第 201567 号

二手房交易冠军教程

作 者 魏玉兰

责任编辑 陈红梅

策 划 郑春蕾

出版发行 京华出版社

(北京市朝阳区安华西里一区 13 号楼 2 层 100011)

(010) 64243832 84241642 (发行部) 64258473 (传真)

(010) 64255036 (邮购、零售)

(010) 64251790 64258472 64255606 (编辑部)

E-mail: jinghuafaxing@sina.com

印 刷 北京普瑞德印刷厂

开 本 787mm × 960mm 1/16

字 数 200 千字

印 张 14

版 次 2010 年 1 月第 2 版 2010 年 1 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-80724-496-7

定 价 29.80 元

京华版图书, 若有质量问题, 请与本社联系

目 录

第一章		1
上岗前的思想准备		
	了解经纪人的职业特点	1
	提高自己的职业素养	4
第二章		8
编织一个有效的经纪网络		
	首先要做的就是“跑盘”	8
	扩大你的社交圈子	12
	客源房源一个都不能少	16
	科学管理信息资源库	22
	合作才能创造双赢	25
第三章		27
以良好的形象迎接客户的到来		
	第一印象的 80% 来自于仪容仪表	27
	电话一响，“黄金”万两	36
	上门客户千万不能怠慢	46

第四章

让客户真心喜欢你

52

微笑的背后是钞票

52

给嘴巴抹点“蜜”

55

善于倾诉不如善于倾听

61

第五章

这样带着客户看房更有效

72

当好红娘巧配对

72

提前踩点更容易成功

75

邀请客户来看房

77

好路线更加彰显卖点

80

带看有技巧会放大利益

80

卖房子更是卖好处

85

及时跟进很重要

92

第六章

千万别让客户心存疑虑

94

有购买意向才会有异议

94

找出异议的根源对症下药

96

嘴巴说的不一定是心里想的 97

该回答的时候一定要回答 101

像对待孩子一样耐心引导客户 105

突破客户异议是成功的关键 109

拉近买卖双方价格距离 118

第七章
关键时刻推一把 126

该出手时就出手 126

小心外人搅和了“好局” 134

学会“煽风点火”的技巧 138

最后关头要沉得住气 144

第八章
精心培养客户的忠诚 148

用售后服务赢得口碑 148

让投诉变为拥护 151

第九章
二手房交易不可不懂的基础知识 157

工作流程 157

房地产专业术语	160
二手房交易税费	180
附录一 房地产经纪人员职业资格制度暂行规定	188
附录二 房地产经纪人执业资格考试实施办法	192
附录三 北京市存量房屋买卖合同（经纪成交版）	194
附录四 房屋购买委托协议	204
附录五 房屋出售委托协议	210

第一章

上岗前的思想准备

了解经纪人的职业特点

房地产市场的火爆，催生了数以万计的房产中介公司，使得房地产经纪人这一新兴职业呈现出一派欣欣向荣的景象。然而，直到目前为止，很多人还是不了解到底什么是房地产经纪人，大家更乐意称呼它为“房屋中介”，甚至还有人把它混同于销售业务员。

职业定义

说起“经纪人”，一般人首先想到的是演艺明星、体育明星的经纪人。事实上，经纪人服务的行业很广，并不仅仅为明星们服务，而是服务于各个行业各个领域。

什么是经纪

作为一种社会经济活动，经纪是一种中介服务行为，具体是指为促成各种市场交易而从事的居间、代理及行纪等有偿服务活动。

从产业结构来说，经纪属于第三产业，其活动范围较广，涉及各行各业、各个区域。政府对有些控制专营的特殊行业经纪活动进行专业经营限制，如期货经纪、证券经纪、外汇经纪、房地产经纪等。在现实生活中，无论何种经纪活动，均包括下列两层基本涵义：

- 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。
- 经纪机构和经纪人提供中介服务，是以赢利为目的的，通过佣金方式取得其劳动报酬。

☞ 什么是经纪人

国家工商行政管理局颁布的《经纪人管理办法》指出：本办法所称经纪人，是指依照本办法的规定，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公民、法人和其他经济组织。事实上，经纪人并不是一个新事物，我国早在两千多年前就已经出现了。

西汉，经纪人被称为“驹侏”。

唐代，经纪人被称为“牙人”、“牙郎”。

宋、元时期，出现了外贸经纪人，宋代称“牙侏”，元代称为“舶牙”。

明清时期，经纪人又被称为“牙人”（明代还把“牙人”分为“官牙”和“私牙”，同时还出现了“牙行”，即细指代客商撮合买卖的店铺）。

清代，在对外贸易中，经纪人被称为“外洋行”。清代后期还出现了专门的对外贸易的经纪人“买办”，即在中国的外商企业所延揽或雇用的居间人或代理人。

民国时期，随着经营股票和债券买卖的出现，我国历史上第一次出现了债券经纪人。

解放初期，我国对经纪人采取限制、取缔政策，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，但在农村的集市贸易当中，允许公民个人为促成农副产品交易而进行居间活动。

1980年以后，经纪活动开始复苏，但仅为不公开的“地下”居间活动。

1985年后，经纪人由“地下”走到“地上”，以公开，合法的身份

从事经纪活动。

1992年以来，经纪人处在逐步发展阶段，国家对经纪人采取“支持、管理、引导”的方针，使经纪活动逐步正规。

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》，这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。

☞ 房地产经纪人

房地产经纪是房地产中介的一部分，是指以收取佣金为目的，为促成他人房地产交易而从事的居间、代理等活动的经营行为。

- **房地产居间**，是指向委托人报告订立房地产交易合同的机会或者提供订立房地产交易合同的媒介服务，并收取委托人佣金的行为。
- **房地产代理**，是指以委托人的名义，在授权范围内，为促成委托人与第三方进行房地产交易而提供服务，并收取委托人佣金的行为。
- **佣金**，是指房地产经纪机构完成受委托事项后，由委托人向其支付的报酬。

房地产经纪人指在房地产交易中从事居间、代理等经纪活动的人员。在日常生活中，大家通常将房地产经纪人称为“房屋中介”或“二手房中介”。

职业特征

房地产商品的特殊性决定了房地产经纪人除了具备经纪人的一般特性，还有自己独特的行业特点：

☞ 政策性

房地产业受政策影响比较大。政府对房地产业采取相关的政策与措施，并通过制订一系列法律法规影响和控制房地产业，以保证房地产业健康发展。因此，房地产经纪人要有较强的政策意识，时刻关注各种政策的变化，以便顺应形势，进行相关的调整。

☞ 专业性

由于房地产涉及面广，相关法律性、经济性、使用性、技术性都要高

于一般商品，凡从事房地产经纪行业的经纪人都要求具有一定专业基础知识和较强的能力。

☞ 地域性

由于房地产是不动产，其地域的固定性决定了房地产的交易方式不同于其他商品。一般来说，无论是买方还是卖方，都与其交易物所在地域有着一定的联系，而房地产经纪人也只在本地从事经纪活动。

提高自己的职业素养

爱默生曾经说过：“有史以来，没有一件伟大的事业不是因为热情而成功的。”热情具有非常大的感染力，你的热情将感染你的朋友和你的家人。没有人愿意跟一个整天都提不起精神的人打交道，没有哪一个领导愿意提升一个毫无热情的下属。

相信刚开始参加二手房销售的房地产经纪人，都会有着一股激动和热情。然而，有的人久而久之，就会出现“厌倦”、“疲惫”的情绪，也许是觉得工作太“熟识”了，也许是工作失去了挑战性，也许是上下级的关系、同事之间的相处出了问题，进而导致了工作热情减退，甚至慢慢消失。面对这样的情况，如何才能让自己的工作热情恢复，让工作激情之火重新燃起呢？

在工作中寻找乐趣

热情是最好的老师，疯狂地干自己最想干的事，投入百分百的热情，把工作当成一种娱乐，并享受在其中，这样的人常常会在不知不觉中取得惊人的成就。

人并不是为了工作而来到这个世界，但为了在这个现实的世界过上美好的生活，我们必须坚持不懈地工作。许多人都把工作看作是苦差事，干自己不喜欢的工作，更近乎是一种折磨。然而，你想过没有，一旦没有任何事情可做，你不仅不能感到愉悦，反而会感到更加痛苦。

爱尔兰作家巴克莱说：“幸福有三个不可或缺的因素：一是有希望，

二是有事做，三是有人爱。”有事做不是造成不幸的因素，而是使我们幸福的一个不可或缺的要素。当一个人全身心地沉浸在自己所热爱的工作之中时，就会感到前所未有的兴奋与满足，这就是幸福。

无论从事哪种工作，都能找到兴趣和满足。即使农妇或者建筑工人，尽管识字不多，对外面的世界也知之甚少，但他们仍能从自己的劳动中获得乐趣。如果剥夺了他们劳动的权利，他们会感到痛苦。在奋斗的历程中，只要你能做到乐在其中，快乐就是一个长长的过程，而成功仅仅是跨越的一刻。

我们应该把房地产经纪工作当成充满热情的体验，尽管中间会出现工作倦怠和市场低迷等逆境的困扰，但那都是暂时的，阴霾终将过去，阳光依然绚烂。只要你秉持本色，快乐工作，善待自己，礼待他人，你会发现工作着的每一天都可以如此快乐。只要你热爱工作，把忙碌的工作过程当作一种享受，从平凡的工作中感受到它的不平凡之处，你就会感受到工作后的快乐，并享受到工作所带来的种种好处。

让客户感到满意

毕业后，小张到一家中介公司当起了房地产经纪人。但是由于缺乏热情，半年下来，业绩始终没有什么长进。

元旦的时候，下起了小雪。客户少了，大家都回家过节了，只有小张一个人在值班。她是个北漂族，回到租房也是冷冰冰的，于是就呆在办公室里看外面的人来人往。

这时候，来了一位急匆匆的客户。他说要在附近租一套一居室而且非常着急，请小张一定要帮他。因为他的妈妈要从老家来看他，和他一起过元旦，可是他现在住的房子到期了。听完他的话，小张就忙开了，一面安慰他不要着急一面打电话联系房东。过节的寂寞，因为忙碌的工作也消失得无影无踪了。在小张的努力下，客户很快就找到了房子。

元旦过后的一天，客户和他的妈妈来到了小张的公司。他妈妈拉住小张的手说：“真的很谢谢你，让我们娘俩在北京过了这么快乐的一个元旦，是你给我们找到一个家啊！”

自那以后，小张的工作热情明显高了，业绩也是节节攀升，很快

就被提拔为业务主管。

“是你给我们找到一个家啊”，这句话让我们深深地感受到我们所做的并不是一份普通的工作，而是一份能给客户幸福、给客户温暖的工作！

客户的满意，比客户的佣金更有价值！金钱的诱惑力固然很大，但有比它更有魅力的东西，那就是“成就感”。当你看到别人因为你的努力而得到什么东西的时候，你是非常自豪的，这种自豪能让你保持旺盛的工作热情。所以，你的快乐不应该是拿到了佣金，而是看到每个签约客户的笑脸，那才是真正的满意。

胸能海纳百川

作为居间人，房地产经纪人经常会接触到各种各样的客户、各种各样的房东。这个房东有这样的爱好，那个客户有那样的需求。也许他们会朝令夕改，也许他们各有性格，但无论如何，我们是为客户提供服务的，我们要学会包容，包容他人的不同喜好，包容别人的挑剔。

对于同事也一样。他们也许与你也有不同的喜好，有不同的做事风格，你也应该去包容，不能让不满影响你的工作热情。水至清则无鱼，海纳百川有容乃大。我们需要锻炼同理心，我们需要去接纳差异，我们需要包容差异。

把工作当成事业

有人说，工作就是工作，你只是一个打工仔，但是，如果你把工作当作事业来经营，那你就已经是一个老板了。

同一件事，对于把工作等同事业的人意味着执著追求力求完美；而对仅把工作当工作的人，是出于无奈不得已而为之。把工作当成事业的人，总是会为工作乐此不疲，即使碰到再大的困难也会想方设法地去解决它，即使再辛苦也不会有丝毫的抱怨；把工作当成工作甚至是谋生手段的人，总是会在工作中斤斤计较，觉得辛苦就不去做，看到困难就躲过。

工作就是生活，工作就是事业。把工作当成事业，你就会觉得一切都是美丽的，一切都是那么自然。这样一想，工作就会投入，投入就会使人

认真。同样，工作就会有激情，而激情将会使人活跃，从而创造更好的成绩。

第一时间投入

行动是最有说服力的。千百句美丽的雄辩胜不过真实的行动。我们需要用行动去证明自己的价值；我们需要用行动去真正关怀我们的客户；我们需要用行动去完成我们的目标。

再精确的地图也不能带你到达目的地，如果一切计划、一切目标、一切愿景都是停留在纸上，不去付诸行动，那计划就永远只是计划，目标就不能实现，蓝图就只属于梦里。

所以，我们认为对的事情、好的事情、应该做的事情，就要第一时间去投入，唯有第一时间去投入才会唤起你的激情，唯有第一时间投入才会使困难在你面前变的渺小。

主动掌握自己的命运

主动是什么？主动就是“没有人告诉你而你正做着恰当的事情”。在竞争异常激烈的时代，被动就会挨打，主动就可以占据优势地位。我们的事业、我们的人生不是上天安排的，是我们主动去争取的。

作为一名房地产经纪人，你不能老坐在店里面吹空调，等客户自己送上门，这种概率就像等兔子撞死在树桩上一样难。这是一个自由的职业，没有人会把你的一天都安排好好的，告诉你做完这个该做哪个。看到门口稍有徘徊的过路人，你就要主动上去打招呼，询问他有什么需要；知道某套房子刚刚卖掉，就要主动联系房东，是否需要购买新的房子……

主动是为了给自己增加机会，增加锻炼自己的机会，增加实现自己价值的机会。社会、企业只能给你提供道具，而舞台需要自己搭建，演出需要自己排练，能演出什么精彩的节目，有什么样的收视率决定权在你自己。

第二章

编织一个有效的经纪网络

首先要做的就是“跑盘”

“的哥”通常被称为“一个城市的导游”。新到一个城市，如果你要问路，最好的对象就是的哥，因为他们是最为熟悉这个城市的。

虽然房地产经纪人不可能像“的哥”一样对城市的各个地方都了如指掌，但起码要熟悉自己的周边环境，或者是本公司主要业务范围内的区域。几乎每一个新加入房地产经纪行列的新人，其第一项必须要做的工作就是熟悉环境（业内通常称之为“跑盘”）。

熟悉区域环境

熟悉环境，首先要了解区域内的交通情况、各个小区（楼盘）的分布情况、周边的购物环境（菜市场、超市、商场、家具城、电器城等）、文化配套设施（学校、俱乐部、体育馆、文化宫、展览馆）、休闲娱乐设施（娱乐城、公园、湖泊）、餐饮设施（宾馆、酒店、咖啡厅、酒吧、小吃店）、金融网点分布（写字楼、银行、证券公司、保险公司）；等等。

对区域环境了解得越详细，就越有利于开展工作：当客户报上房源时，你就能马上得知其在哪个位置、周边环境如何、有什么配套、该怎么走；当客户说出求购条件时，你就能很快分析出符合客户需求的楼盘大体有哪几个。

俗话说，“好记性不如烂笔头”。熟悉周边环境的时候，最好带上纸和

笔，一边走一边记下身边的标志，直到把它画成一幅完整详细的地图。这份地图的价值可不是普通地图能比的，它比市场上出售的城市地图要详尽许多，它能有效地帮助你开展经纪工作。

熟悉楼盘具体情况

光熟悉区域环境还不够，你还应该对区域内的各个小区（楼盘）的情况都做到了如指掌。只要客户一说出小区名字，马上对小区的详细情况了然于胸，并能清楚地介绍给客户，有助于增强客户对你的信任感。

☞ 地理位置

处于哪个片区？

处于哪个方位？（如城市的东北）

具体在哪条街道或哪个交叉口？

周围有何标志性建筑？（著名大厦、超市、商场等）

.....

☞ 交通情况

周边有哪几路公交经过？有无地铁、城铁出入口？

到火车站、市政府、机场等一些主要地方有多远？可以坐什么车？

.....

☞ 小区规模

小区大概的占地面积和总建筑面积。

总共多少栋楼，多层、小高层和高层各几栋。

各栋楼的编号或名称及位置分布。

每栋分别几层，一梯几户。

容积率、楼间距。

主要户型结构及面积。

.....

☞ 配套设施

小区的园林景观风格、绿化情况。

小区内有无泳池、会所、幼儿园、小学、中学等。
 该小区的孩子就读哪所学校，该学校的详细情况。
 周边有无菜市场、超市、银行、邮局等，距离多远。

.....

☞ 物业产权

开发商是谁？
 是否已经取得产权？
 产权是哪年的？
 物业管理如何？

.....

同样，对于各个小区（楼盘）的详细情况，最好能够制作成表格。表格格式参考如下：

楼盘调查表

地理位置	片区		方位	
	具体地址		周边建筑	
交通情况	公交线路		地铁	
	城铁		其他	
小区规模	占地面积		总建筑面积	
	容积率		楼间距	
	楼层		朝向	
	电梯		户型结构	
	户型面积			
配套设施	园林		绿化	
	配套		教育	
物业产权	开发商		产权	
	物业管理			
价格行情	售价		租金	
其他情况				
分析评价				