



入职上岗三日通系列

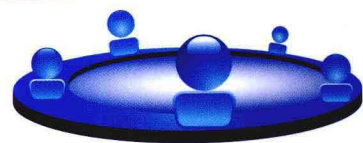


Property Consultant

置业顾问

快速上岗三日通

王高翔 主编



化学工业出版社



入职上岗三日通系列



Property Consultant
置业顾问
快速上岗三日通

王高翔 主编



化学工业出版社

· 北京 ·

本书不仅为置业顾问新手提供工作指引，更为新手们提供实际工作开展的步骤、方法、细节、技巧，相信职场新手阅读后有助于其快速地融入企业、进入工作状态，也能快速地成长为企业所需的人才！

书中设置多个模块，理论与实际相结合，实操性强，包括每日诵读、每日小结、小Q有点烦、课前导引、课后小结等栏目。读者可以根据自己学习过程，进行一个自我互动的学习总结，可以说是打破了传统图书的长篇理论形式，非常适合新手自学。

本书具有实操性、全面性、工具性、简明性等特点，可作为广大职场新手的基础培训手册或自学提升教程，也可供相关企业的管理人员及相关专业的师生学习参考。

图书在版编目（CIP）数据

置业顾问快速上岗三日通/王高翔主编. —北京：
化学工业出版社，2013.6

（入职上岗三日通系列）

ISBN 978-7-122-16946-4

I. ①置… II. ①王… III. ①房地产业—基本知识 IV. ①F293.3

中国版本图书馆CIP数据核字（2013）第067913号

责任编辑：陈 蕾
责任校对：战河红

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：大厂聚鑫印刷有限责任公司
710mm×1000mm 1/16 印张10 字数172千字 2013年7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：38.00元

版权所有 违者必究



前言

PREFACE

职场新手是指刚刚从学校毕业，初入职场或在工作中刚开始转型的新人。那么，什么样的职场新人最受欢迎呢？大多企业家都认为：“既能把公司不起眼的小事做好，又有担当重任的准备和决心；既能带来新的竞争活力，又能与老同事进行协作和处理好关系的新员工，就是最佳的新员工。”因此，对于刚入职的新人来说，一定要有“既要有谦虚谨慎做小事的耐心，又要有敢于担当做大事的信心”的良好心态。

然而，对于新手而言，要真正把工作开展起来却不那么容易，因为书本上的东西有时在实际工作中常常用不上！因此许多新人会感到迷茫。而这时，你要更加注重学习才行！学无止境，特别是你进入了新公司，一切都是新的，你在学校里面学的知识，或是以前的一些经验和技能或许在这个公司不适用，也许一切都要从头来过。新手要时刻保持高昂的学习激情，不断地补充新知识，不断掌握新技能，才能适应公司发展，获取更多更好的发展机会。

新手要善于学习，学习的途径很多，向同事学、向网络学、向书本学，公开地请教、暗地里观察，都可以帮助自己成长。

《入职上岗三日通系列》丛书为新手提供了一个绝佳的学习途径和工具，本丛书从岗位的角度出发，就每个岗位分析应该学习什么、怎样学习，并且提供与实际工作开展完全吻合的、实操性很强的学习内容，能够帮助新手快速进入工作状态。

本丛书设置了五个基层岗位——餐饮服务员、酒店服务员、会计、出纳、置业顾问，书名分别为《餐饮服务员快速上岗三日通》、《酒店服务员快速上岗三日通》、《会计新手快速上岗三日通》、《出纳新手快速上岗三日通》、《置业顾问快

速上岗三日通》，每本书按新手的成长过程划分为“岗前培训+技能培训+深度培训”三大模块进行讲解和示范。

本丛书设置多个模块，理论与实际相结合，实操性强，包括每日诵读、每日小结、小Q有点烦、课前导引、课后小结等栏目。读者可以根据自己学习过程，进行一个自我互动的学习总结，可以说是打破了传统图书的长篇理论形式，非常适合新手自学。

本丛书的最大特点是不仅为新手提供工作指引，更为新手提供实操的工作开展的步骤、方法、细节、技巧，相信职场新手阅后有助于快速地融入企业、快速地进入工作状态，也能快速地成长为企业所需的人才！本丛书具有实操性、全面性、工具性、简明性，可作为广大职场新手的基础培训手册或自学提升教程，也可供相关企业的管理人员及相关专业的师生学习参考。

本书由王高翔主编，在编写整理过程中，获得了星级酒店、酒楼餐馆、咨询公司一线管理人员的帮助和支持，其中参与编写和提供资料的有杨冬琼、杨雯、冯飞、陈素娥、匡粉前、刘军、刘婷、刘海江、刘雪花、唐琼、唐晓航、邹凤、陈丽、吴日荣、吴丽芳、周波、周亮、高锴、李汉东、李春兰、李建军、柳景章、王峰、王红、王春华、赵建学、滕宝红，最后全书由匡仲潇统稿、审核完成。在此，编者对他们所付出的努力和工作一并表示感谢。同时本书还吸收了国内外有关专家、学者的最新研究成果，在此对他们一并表示感谢。

由于编者水平有限，加之时间仓促、参考资料有限，书中难免出现疏漏与缺憾，敬请读者批评指正。

编 者



目录

CONTENTS



01 第一日 岗前培训

第一课 上岗须知 4

- 须知1：你的工作岗位在哪里 4
- 须知2：你的主要职责有哪些 5

第二课 礼仪规范 7

- 知识1：拨打电话有何礼仪 7
- 知识2：接听电话有何礼仪 8
- 知识3：拨打手机有何礼仪 10
- 知识4：自我介绍礼仪有哪些 10
- 知识5：介绍他人礼仪有哪些 11
- 知识6：握手时有哪些礼仪 11
- 知识7：交换名片有何礼仪 12
- 知识8：接受名片有何礼仪 13
- 知识9：商务拜访的礼仪是什么 13

知识 10 : 引领礼仪有哪些	14
知识 11 : 乘坐电梯礼仪有哪些	14
知识 12 : 乘车礼仪有哪些	15
知识 13 : 上茶礼仪有哪些	15
知识 14 : 就座和离席礼仪有哪些	15
知识 15 : 香巾的使用礼仪有哪些	15
知识 16 : 餐桌上礼仪有哪些	16
知识 17 : 仪容、仪表有哪些要求	16
知识 18 : 置业顾问的仪态要求有哪些	17

第三课 专业知识

知识 1 : 房地产的常用术语有哪些	18
知识 2 : 住宅按照住宅的性质可分为哪几种	19
知识 3 : 住宅按照住宅的层数可分为哪几种	19
知识 4 : 住宅按照住宅的完工程度可分为哪几种	20
知识 5 : 土地的基本术语有哪些	21
知识 6 : 住宅的建筑形式有几种	21
知识 7 : 从采用的结构墙体材料上分住宅的 建筑 结构可分为哪几种	21
知识 8 : 从受力传递系统上分住宅的 建筑 结构可分为哪几种	22
知识 9 : 成套单元住宅的户型结构有哪几种	22
知识 10 : 特殊的户型结构有哪几种	23
知识 11 : 住宅建筑的技术经济指标有哪些	23
知识 12 : 常见的房地产建筑类面积术语有哪些	24
知识 13 : 住宅的三维空间是什么	25

知识 14 : 常见的规划知识有哪些	25
知识 15 : 什么是商品房预售	26
知识 16 : 商品房预售的条件有哪些	26
知识 17 : 如何申请和办理《商品房预售许可证》	27
知识 18 : 什么是预售商品房的转让	27
知识 19 : 什么是商品房现售	28
知识 20 : 商品房现售的条件是什么	28
知识 21 : “五证两书”指的是什么	28
知识 22 : 常用的交易术语有哪些	29
知识 23 : 常用的建筑类术语有哪些	31



02

第二日 技能培训

第一课 踩盘

知识 1 : 什么是踩盘	38
知识 2 : 踩盘需要哪些工具	38
知识 3 : 如何收集踩盘的信息	39
知识 4 : 踩盘的角色扮演法有哪几种	39
知识 5 : 现场踩盘的流程是什么	40
知识 6 : 踩盘需要注意哪些事项	41
知识 7 : 复盘有何作用	41

第二课 开发房源	42
知识 1：开发房源有哪些方法	42
知识 2：如何获得独家房源委托	43
第三课 开发客源	44
知识 1：获取客源的途径有哪些	44
知识 2：如何通过查阅资料获取客源	44
知识 3：如何利用连锁介绍法开发客源	45
知识 4：怎样利用影响力中心法开发客源	45
知识 5：如何利用广告开拓法开发客源	46
知识 6：如何利用个人观察法开发客源	46
知识 7：约见客户前要做好哪些心理准备	46
知识 8：约见客户前要准备好哪些客户资料	47
知识 9：约见客户主要包括哪些事项	48
知识 10：约见客户的方式有哪些	48
知识 11：电话约见客户有什么技巧	49
第四课 客户接待	50
知识 1：如何招呼客户入店	50
知识 2：如何接待入店客户	51
知识 3：如何为客户介绍重点项目	52
知识 4：怎样在沿途为客人介绍样板房	52
知识 5：如何带客参观样板房	53

第五课 带客看房 54

知识1：什么是带客看房	54
知识2：带客看房有何作用	54
知识3：带客看房有哪些方法	54
知识4：带客看房前要做好哪些准备工作	55
知识5：如何引导客户看房	56
知识6：看完房后要做好哪些工作	57
知识7：介绍意向订金时有何技巧	58
知识8：客人问“为什么要付订金？”应如何回答	58
知识9：客户想预订但钱不够时应如何回应	59
知识10：带客看房前要注意哪些事项	59
知识11：带客看房时要注意哪些事项	60
知识12：带客看房时要注意自身的安全	61
知识13：客户异议有哪些类型	61
知识14：异议处理有何策略	62
知识15：处理客户异议有哪些方法	62

第六课 与业主、客户谈价 64

知识1：谈价前要做好哪些准备工作	64
知识2：哪些因素会对房价产生影响	65
知识3：评估房价的方法有哪些	65
知识4：谈价开局有何技巧	66
知识5：谈价中期有何技巧	67
知识6：谈价后期有何技巧	67
知识7：谈价要注意哪些事项	68

知识 8 : 如何与业主杀价	68
知识 9 : 如何应付客户对佣金打折	69
知识 10 : 如何应付业主对佣金打折	70

第七课 测算购房费用

知识 1 : 购房费用由哪些构成	70
知识 2 : 如何测算新建商品房的购房费用	71
知识 3 : 如何测算二手房的购房费用	72

第八课 相关手续办理

知识 1 : 如何办理代理契约鉴证	73
知识 2 : 如何办理缴纳契税	73
知识 3 : 如何帮助客户办理按揭	74
知识 4 : 如何办理房贷转按揭业务	76
知识 5 : 如何协助客户申请房贷	76
知识 6 : 如何协助客户收房	77
知识 7 : 如何协助客户办理房屋验收与移交	77
知识 8 : 房屋验收需要哪些工具	77
知识 9 : 房屋验收要注意哪些事项	78
知识 10 : 如何鉴别商品房的质量	78
知识 11 : 产权证办理需要哪些资料	79
知识 12 : 产权证办理的流程是什么	79

第九课 签署合同

知识 1 : 如何签署委托合同	80
-----------------	----

知识2：如何签署房地产租赁合同	82
知识3：如何签署房地产代理合同	85
知识4：如何签署房地产居间合同	86
知识5：如何签署房屋买卖合同	88
知识6：如何签署房屋保险合同	96
知识7：如何签署住房抵押借款合同	99



03 第三日 深度培训

第一课 了解客户 112

知识1：怎样对客户分类	112
知识2：怎样分析客户因素	112
知识3：怎样摸清客户性格	113
知识4：了解客户有何技巧	114
知识5：宏观调控下刚需购房者有何心理变化	114
知识6：宏观调控下改善型购房者的心理有何变化	115
知识7：宏观调控下投资型购房者的心理有何变化	115
知识8：不同家庭购房阶段有何特征	116

第二课 客户面谈 117

知识1：什么时机是接近客户的最佳时机	117
--------------------	-----

知识 2 : 何时与客户沟通是最佳沟通时机	118
知识 3 : 面谈时观察客户有何技巧	118
知识 4 : 与客户面谈时如何揣摩客户	119
知识 5 : 与客户面谈时如何倾听	120
知识 6 : 与客户面谈时应怎样发问	120

第三课 避免带客看房错误

知识 1 : 怎样避免迁就客人时间、地点	122
知识 2 : 如何避免见面不知如何沟通的情况	122
知识 3 : 如何避免胡乱吹嘘、不熟环境不熟盘的情况	123
知识 4 : 怎样避免看楼时只做带位员	123
知识 5 : 怎样避免不懂报价	124
知识 6 : 如何避免看完房后没有向业主回复客户的情况	124
知识 7 : 怎样突破客户的拒绝	125

第四课 促成交易

知识 1 : 促成交易前要做好哪些准备工作	127
知识 2 : 最佳的促成时机是什么	127
知识 3 : 如何掌握好客户的购买信号	128
知识 4 : 如何排除心理障碍	128
知识 5 : 促成交易有哪些方法	128
知识 6 : 如何说服业主收订	129

第五课 客户档案管理

知识 1 : 如何建立客户档案	131
-----------------	-----

知识 2：建立客户档案要注意哪些事项	131
知识 3：如何管理意向客户的档案	131
知识 4：如何管理定金客户的档案	132
知识 5：如何管理签约客户的档案	133
知识 6：如何管理问题客户的档案	134

第六课 问题处理

问题 1：如何避免产品介绍不详实	136
问题 2：如何避免任意答应客户要求	136
问题 3：未做客户追踪	136
问题 4：不善于运用现场道具	137
问题 5：客户喜欢却迟迟不作决定	137
问题 6：下定后迟迟不来签约	137
问题 7：如何处理退定或退户	138

第七课 网络营销

知识 1：网络营销方式有哪几种	139
知识 2：网络营销项目有哪些	139
知识 3：如何利用博客进行营销	140
知识 4：如何有效利用关键词	141
知识 5：怎样扩大博客的影响力	142

参考文献



01

• 第一日
岗前培训

第一课 上岗须知

第二课 礼仪规范

第三课 专业知识



第一日 岗前培训

星期：_____ 日期：_____ 天气：_____

—— 每日诵读 ——

1. 日清日新！
2. 我是负责任的！
3. 我每天都有新的进步！
4. 决不，决不放弃！
5. 我的成功来自于马上行动！

—— 每日目标 ——

1. _____
2. _____
3. _____
4. _____
5. _____

序号	时间	今日优先事项	期限



小Q有点烦：入职前要了解哪些知识

上周，小Q成功的应聘到一家地产经纪公司，成为了一名置业顾问。人力资源部通知小Q周一开始正式上班。小Q在兴奋之余又有点儿紧张，因为不知如何尽快地适应一个新的环境。

突然，小Q想起在上次同学聚会中，有位同学介绍说自己是一家地产经纪公司的销售主管。小Q找出手机，给同学小A打了个电话，想向他咨询地产经纪公司方面的知识。

小Q：“小A，最近忙不？”

小A：“还好，还好，你在忙啥呢？”

小Q：“我休息了几个月，上周刚应聘到一家地产经纪公司当置业顾问了。”

小A：“是不，那我俩可成同行啦？”

小Q：“就是，我正想向你请教呢！”

小A：“要不，你到我家来，明天我刚好休息。”

小Q：“好的，真是太好啦！”

第二天下午，小Q如约到了小A家。由于大家是同学，也不用寒暄，直接步入正题。

小A：“我俩都这么熟了，也不用说太多废话，你有什么问题就问吧，我知道的一定会告诉你的。”

小Q：“你也知道，我以前没有从事过地产销售行业，这刚入门从置业顾问做起，需要具备哪些知识。”

小A：“首先，你要了解你所在地产经纪公司的规模、部门构成、你的直接上司，对地产经纪公司有一个基本的认识。当然，这在入职培训中，都会有所介绍的。”

小Q：“哦，这个每个行业都差不多。”

小A：“其次，你要熟悉地产经纪公司环境，如企业文化、规章制度等。”

小Q：“哦，这个在入职时也会介绍的吧。”

小A：“当然，然后你就需要了解个人素养，如礼仪知识，置业顾问是要直接为客人提供服务的，可以说直接代表了地产经纪公司的形象，因此必