

中经行业培训

地 产 精 英 实 战 系 列 丛 书

售罄 II

地产销售100%成交心理学

邓小华◎著

白金版

知名地产人士联袂推荐，数十万地产销售精英青睐的地产销售力作
继《售罄 I》之后，再度强势来袭，让你能全盘掌控房地产销售

全面披露汤姆·霍普金斯连续3年，平均每天卖一套房子的顶级秘诀

深度剖析“快准狠贴勤”的售楼王道，让业绩狂风暴雨般地突破
72道开单密码，助你引爆顾客心理防线，尽揽房地产销售终极大智慧



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

地 产 精 英 实 战 系 列 从 书

售楼 Ⅱ

地产销售100%成交心理学

邓小华◎著

白金版



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

· 北京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

售罄Ⅱ：地产销售 100% 成交心理学/邓小华著.

北京：中国经济出版社，2013. 4

(地产精英实战系列丛书)

ISBN 978 - 7 - 5136 - 1969 - 1

I. ①售… II. ①邓… III. ①房地产—销售—技术培训—教材 IV. ①F293. 35

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 241432 号

责任编辑 葛 晶

责任审读 霍宏涛

责任印制 张江虹

封面设计 任燕飞装帧设计工作室

出版发行 中国经济出版社

印刷者 三河市佳星印装有限公司

经销者 各地新华书店

开 本 710mm × 1000mm 1/16

印 张 16.25

字 数 235 千字

版 次 2013 年 4 月第 1 版

印 次 2013 年 4 月第 1 次

书 号 ISBN 978 - 7 - 5136 - 1969 - 1/F · 9510

定 价 39.80 元

中国经济出版社 网址 www.economyph.com 社址 北京市西城区百万庄北街 3 号 邮编 100037

本版图书如存在印装质量问题, 请与本社发行中心联系调换 (联系电话: 010 - 68319116)

版权所有 盗版必究 (举报电话: 010 - 68359418 010 - 68319282)

国家版权局反盗版举报中心 (举报电话: 12390)

服务热线: 010 - 68344225 88386794

典藏之作，好评如潮（排名不分先后）

初识邓小华老师是在玛雅房屋陕西总部《开单也疯狂》的训练课堂上，老师对房地产中介行业的热爱，授课时的投入、认真，深深打动了300多名玛雅家人。老师在专业、幽默中传授的房屋销售技巧和客户需求，其简单实用让玛雅伙伴在门店实际工作中收获颇多。

——陕西玛雅房屋中介有限公司总经理 李耘

《售罄Ⅱ》全面系统阐述了房地产销售的“术”，是经纪人快速成长的宝典。

——杭州盛世管家房地产经纪有限公司董事长 童浩

邓小华老师是我走遍华夏大地，见到的少有的几个最优秀的房地产经纪行业的专业讲师之一。他的课程覆盖面广、深入浅出、幽默风趣，有方法、有标准、可执行，使几乎覆盖全中国的房地产经纪机构、房地产经纪人员、管理人员受益。悉闻《售罄Ⅱ——地产销售100%成交心理学》出版，在此，我祝愿此书像《售罄Ⅰ》一样深受国内外同行的热捧，同时给房地产经纪行业的成熟、进步和发展增加新的动力和源泉！

——协力房地产总经理 李茂玉

经纪大型连锁企业的战略原点就是客户和员工，除了营销，其他都是

企业的成本，顺驰将与邓小华老师一同学习、成长，推动行业不断发展！

——无锡顺驰总经理 罗培杰

房地产中介销售的产品是情感和服务，没有情感的销售是很难成功的。

——九鼎房地产经纪公司总经理 严强

《售罄Ⅱ——地产销售100%成交心理学》，好书是智慧的启迪，更是财富的源泉。

——中营地产总经理 蒋文凯

这是一个合纵连横的时代，同时也是强强联合的时代。因为行业性质的特殊性，从事房地产行业的人会有一种责任感和使命感，《售罄》帮你发现作为房地产经纪人的职责所在。认真研读此书，你则有可能在这个时代收获巨大的能量和荣耀。

——国大置业总经理 赵二田

作为一个行业的代表人物之一，作为在这个行业里一家成功企业的管理者，邓小华老师的《售罄》堪称业界圣经。值得拜读。

——广东房联房地产经济发展有限公司董事长 高庆民

学习力就是竞争力，用最有效的知识武装自己。

——美华房地产董事长 乔小勇

中国房地产经纪企业的推进器，打造房地产金牌经纪人的孵化器。

——世纪宏图不动产董事长 孙秀高

用心演绎的真实案例，与众不同的《售罄》传奇。

——新朋友地产 齐新芳

说、学、逗、唱造就相声大师，“快、准、狠、贴、勤”造就新一代房地产经纪高手。有了目标、计划、方案不能够保证持续开单，但若加上智慧地“行动”，便能更好地创造业绩的高峰。全新《售罄Ⅱ》助你练好经纪人基本功并收获72招智慧“行动”锦囊。一人一本，你必须拥有。

——恒丰房地产总经理 杜泽彬

这是一本提高成交率的智慧宝典，是每一位经纪人都要领会，每一位管理者都要掌握的制胜秘籍！

——平安易居总经理 姜毅

过去是“若要功夫深，铁杵磨成针”。《售罄Ⅱ》是现今的房地产销售葵花宝典，助房地产销售人员晋升超一流高手行列，也祝《售罄Ⅱ》在房地产销售领域独步青云。

——启富房地产总经理 张霞

《售罄》立足于实战，涉及从房地产销售的心态到技巧的方方面面，并呈现了各大销售冠军在从业过程中的经验总结，更显生动。本书兼具可读性、实用性和指导性，阐述很精辟，不愧为作者多年心血力作，值得一读。

——置家房地产总经理 张锡荣

《售罄》是销售冠军的必备书籍，本书汇集了大量的实用技巧、生动的案例、精辟的经验之谈，是一部具有销售实践指导意义的好书，值得所

有销售人员借鉴和学习。

——今鹰置业顾问有限公司董事长 廖佐鹰

运筹于《售罄Ⅱ——地产销售 100% 成交心理学》之中，决胜于千里之外。

——东升房地产总经理 邱芬兰

《售罄》贴近实战，超实用，我喜欢。

——中伟房地产董事长 游伟

自从 2007 年在北京参加邓小华老师的培训后，又多次在广州、重庆、花都等地参加了邓老师的课程，并且得到了邓老师的亲自指导。几年间，在邓老师的辅导下，公司由原来的 5 家门店发展到如今的 30 余家直营店，并且效益可观。我们计划继续通过邓老师的辅导，在最近两年内把公司直营店做到 100 家以上。用一句话来表达我的心情就是：“我跟邓小华老师相见恨晚。”

——双悦房地产总经理 任永贵

《售罄》收录了全国房地产经纪行业的精髓，是一本帮助经纪人提升业务技能的好书，简单易懂，实用性和针对性极强！

——凯银房地产总经理 凡雪峰

2012 年以后的中介公司，运营模式需要升级，才能在新形式下具有竞争力。同样道理，销售技巧也需要升级。《售罄Ⅱ》就给了我们销售技巧怎样升级的答案。

——房博士房地产总经理 龚文波

期盼已久的《售罄》白金版上市了，作为行业培训教材，它是我们公司人人必读的工具书，帮助我们获得理想的业绩。

——路路通房地产总经理 黄铁军

我们公司的员工从2008年开始就在看邓老师的书，请邓老师做培训。目前公司90%的员工都看过邓老师的书，他的书对我们公司业绩提升有很大帮助，很感谢邓老师。

——自信房地产总经理 黄义清

本书是具有很强实战性与实效性的房地产销售书籍，能够帮助房地产业内人士快速提升销售技能，非常值得推荐。

——品信地产总经理 谢振华

想要成为巨人，先和巨人同行；想要成为房地产销售冠军，先要读读《售罄》。

——博馨房地产经纪有限公司 黄成聪

人生因梦想而伟大，因学习而改变。学习的速度，决定发展的速度。思路决定出路，只有学习型的企业和人，才能在竞争激烈的市场中永葆青春活力！

——中金地产董事长 周学东

《售罄》所述内容是房地产销售行业最专业、最实用的武器。

——马力地产董事长 李文辉

同样产品卖服务，同样服务卖细节。《售罄Ⅱ》是每个优秀经纪人必读之书。

——卓亚地产总经理 李伟

这是一本不可多得的地产中介百科全书，是经纪从业人员终身受用的秘籍。年轻从业人员可大开眼界，资深从业人员可温故知新。书中精练的文字和丰富的实例，通俗易懂，我会把这本书推荐给我的工作伙伴和朋友。

——万通地产总经理 梁寿如

邓老师的培训，一直被誉为“地产中介培训的黄埔军校”。这本书难得的是看了就可以马上实操，效果立竿见影。此书是售楼冠军的制胜法宝，值得大力推广。

——风驰天下房地产经纪有限公司董事长 刘红俊

邓老师总结的房地产销售智慧让房地产经纪工作变得“如此简单”，庆幸行业中有这样一位智者。

——朝阳房地产总经理 刘强

2012年9月我第一次听邓小华老师的课程，后来又看了邓小华老师的著作《售罄》。实操性与系统性非常强，对我本人及团队的帮助非常大，业绩提升也很快，邓小华是我们昊东团队的恩师。

——昊东房地产总经理 罗成

《售罄》这本书是从事房地产销售行业的必读书籍，它将心理学、销售技巧、案例分析相结合，作者深入浅出、简单明了地讲述了房地产销售顶尖秘籍，非常实用。我送给身边做地产销售的朋友，他们都很喜欢。

——永诚地产 李诚中

本书各个章节按照逻辑顺序由浅入深逐步推进，使经纪人能够更好地掌握客户心理。本书还配备了一些真实案例，通过对这些案例的学习，经纪人可以检验自己对书中所介绍的各种技巧的掌握程度。这是一本不可多得的房地产销售行业培训用书。

——爱丁堡房地产总监 潘万里

《售罄》写得经典，颇具实战性，案例丰富，是我们万豪地产员工的必备书籍。

——万豪地产董事长 潘明荣

《售罄》是邓小华老师多年从业经历的总结与沉淀，并加以理论提升，文字精辟，通俗易懂，是一本房地产行业难得的好书。

——广积粮不动产总经理 王凯

《售罄Ⅱ》不愧为书中珍宝，难能可贵，很实用。

——家旺房地产总经理 王海洋

专业提升效率 + 专业创造价值 = 《售罄》，要想成为巨人，先和巨人同行，要想成为房地产销售冠军，先要读《售罄》。

——荣诺置业总经理 王永强

近几年来我们与奥锐公司深度合作，非常感谢邓小华老师为我们房地产经纪行业作出的卓越贡献，《售罄》将为从业人员创造销售神话指明方向。

——鲁昂房地产副总经理 徐勇均

《售罄》是实用性超强的企业内部培训教材，通俗易懂、操作性强。

——信发置业总经理 肖明海

《售罄》无疑是地产行业的一本标杆力作，跟着邓老师学习优势售楼技巧，我的员工运用起来立竿见影。

——宏辉房地产总经理 杨成虎

邓小华老师是中国为数不多的致力于房地产经纪管理模式研究的专家，他的书籍和他的课程一样精彩。在房地产三级市场日趋活跃的今天，我们期待更多的有识之士加入房地产经纪研究行列。

——山林风房地产营销代理有限公司总经理 余冬霞

《售罄》是房地产行业必备培训用书，值得您收藏。

——和盛房地产总经理 杨俊辉

关于房地产销售的图书本来就不是太多，《售罄》可以说是其中的精品，此书从故事、道理、案例、总结、方法等几个方面进行深入阐述。通过对《售罄》的学习，华夏战士在技能和心态方面得到了全面完善和提升，感谢《售罄》，感谢奥锐公司，感谢邓老师。

——华夏房地产经纪有限公司董事长 张秋萍



房地产销售须以道御术

有一次，在课堂上有个学员举手问了一个问题：“如何将没电梯的顶楼（九楼）房屋卖给一位70岁的老太太？”让我惊愕不已，这也使得我开始重新考虑什么是销售技巧。有的人说销售技巧就是“将一根稻草说成一根金条”，这是技巧吗？不是，这是“忽悠”。真正的销售技巧是“将一根金条说成一根金条”，也就是说，我们卖的首先必须是一根金条，然后你说服买方，让他相信这是一根金条。例如，你脖子上戴着一根纯金的项链，现在摘下它到街上叫卖，谁会相信这是纯金的呢？你要有方法说服对方相信这是纯金的，这就是销售技巧。销售技巧的真谛就是“销售给顾客他需要的产品，并说服顾客认定这就是他需要的产品”。

房地产销售也一样，真正的房地产销售技巧是卖给顾客他所需要的房子，并让他相信这就是他需要的房子。因此，运用销售技巧的一个前提就是房地产销售人员的诚实可信，离开这个前提，任何销售技巧都会变味成为“忽悠”。70岁的老太太根本不需要九楼顶楼的房子，所以任何可能将九楼顶楼的房子销售给70岁的老太太的方法都不是销售技巧。

可以这么说，房地产销售技巧的最高境界就是“信任”。当顾客信任你时，就不需要任何技巧，这也正是“大道至简”的道理。例如，你爸爸找你买一套房子，你还需要对你爸爸用“技巧”吗？开价时还需要比底价开高一点吗？不要，这个道理显而易见。因此，在房地产销售中最有效的技巧就是在与业主及客户沟通过程中，不断地增加他们对你的信赖感，信

信赖感的建立才是最高深的技巧。信赖感可以说是销售技巧的全部，其他都是对建立信赖感的补充。

自《售罄》出版后，人们对房地产销售技巧掀起了一股从未有过的探索热潮。当时，因为各种原因，有很多销售技巧未写在《售罄》书中，时隔5年，应众多读者的要求，又将那些未曾在《售罄》中讲述过的销售技巧总结、提炼，编写了这本全新的《售罄Ⅱ》，以飨读者。

在本书编写过程中，得到了很多人的帮助，王黛红、林惠玲、吕文乐、龙雁冰、邓珍、梁伟荣、张文艳、谢金香、陈伟、麦丽妍、于佳宝、侯辉、缪锡丽、曾小琼、车云扬等都参与了文稿的整理与校对工作，在此一并向他们表示衷心的感谢。

邓小华

2012年12月于广州



典藏之作，好评如潮

自序 房地产销售须以道御术（邓小华）

·|快|篇|·

天下武功，唯“快”不破。今天可以成交的客户绝对不能明天成交。在市场竞争日益白热化的今天，地产中介之间的成交争夺战，已经不再是大鱼吃小鱼的时代，而是快鱼吃慢鱼的时代。任何一张单，稍慢一步，其他经纪人就已经捷足先登了。如何快速接近顾客、快速配盘预约、快速约看、快速逼定成交，已成为战胜对手的最核心技能。

第1章 让业主不好意思说“不”的销售线索锁定法	3
第2章 偶尔“故意弄错”式销售也可以取得令人吃惊的效果	7
第3章 一“名”惊人，伸手之间就让顾客再也忘不了你	10
第4章 第一次接触顾客时如何在30秒内吸引顾客注意力	14
第5章 让顾客迅速达到购楼巅峰情绪的标签法	18
第6章 让顾客自动成交的“聚焦带看”术	21
第7章 如何让自己的顾客量实现爆炸式增长	24
第8章 世界上最疯狂的房屋销售会是怎样的	27

第9章 如何利用特殊事件瞬间推倒顾客观望心理的多米诺骨牌	30
第10章 让置业者不得不说 “Yes” 的销售心理控制术	33
第11章 让顾客无暇思考的送定成交法则	36
第12章 如何设计看楼路线，才能让顾客迅速决策	39
第13章 你知道多少逆转成交术	42
第14章 如何顺水推舟，快速搞定难缠客户	45

准篇

机会错失了就永远不会再有第二次，每一次都应该看成是生命最重要的一次，要准确无误地把握。因此，看客要准，推盘要准；介绍要准，逼客要准；谈价理由要准，把握成交信号要准。

第15章 房屋介绍中如何开发 “点石成金” 的推销话术	51
第16章 顾客心理击破术	54
第17章 让顾客不好意思再砍价的房屋价格诉求法则	57
第18章 匪夷所思的层进式需求引导术	60
第19章 网络营销中如何快速锁定销售线索，挖掘 “金矿” 客户	64
第20章 每次看完房屋，如何将成交逼定藏于无形	67
第21章 精准营销，顾客需求鉴定的 NEADS 公式	70
第22章 如何塑造房屋价值，引爆顾客购楼情绪	73
第23章 让顾客无法货比三家的 “唯一性” 成交法则	76
第24章 房屋销售，搞对时间真的很重要	79
第25章 是的，你可以将冰卖给爱斯基摩人	82
第26章 牵着顾客鼻子成交的第一售楼技巧	86
第27章 故事营销也可以击中顾客需求痛处	90
第28章 打好电话，为业绩插上翅膀	92

| 狠 | 篇 |

百花齐放，百招“狠”为上。做人做销售，一定要对自己狠一点；面对竞争对手争单，出招要狠；面对顾客犹豫不决，找准需求，让其狠下决心；面对顾客货比三家，服务要愚，使其“狠”满意。

第 29 章	以柔克刚的同情心法则	97
第 30 章	售楼逆境中，反败为胜的不二法门	101
第 31 章	防范行家踩盘/撬盘的强效法则	104
第 32 章	让顾客自己说“我一定要买”的痛苦成交法	107
第 33 章	售楼谈价中，如何利用数字促进成交	110
第 34 章	如何利用二度谈价法，将底价进一步打压	113
第 35 章	如何排除售楼竞争，让顾客别无选择	115
第 36 章	让顾客言听计从的从众成交法	118
第 37 章	匪夷所思的第三人需求成交法	121
第 38 章	让对手陷于瘫痪的排他竞争术	124
第 39 章	成交签约时，如何有效防范行家干扰	127
第 40 章	有效应对跳单的方法，你曾用过几种	130
第 41 章	拍桌子成交法，你敢用吗	133
第 42 章	让顾客乖乖就范的万能拒绝公式	136
第 43 章	如何强势攻占竞争对手业务资源	139

| 贴 | 篇 |

尺有所长，寸有所短，唯“贴”不败。如果你与对方“贴”成一体，就会与其共进退，共存亡。因此，跟顾客要贴，楼盘介绍要贴近顾客的想法，价值塑造要贴近顾客理念，关系建立要贴近顾客身份。

第 44 章	销售进化论，传统的销售方法正在不断被淘汰	145
第 45 章	让顾客在无意间主动配合你的互动式成交法	149



第46章	高效楼盘介绍的“2+3+1”黄金法则	153
第47章	彻底消除顾客警戒心理的售楼关系学	156
第48章	房屋销售中，如何每次都让顾客喜出望外	161
第49章	房屋销售中，如何有效逆转“参谋”的观点	164
第50章	让顾客渴望买楼的FAB法则	167
第51章	你不可忽视的“卖居住”与“卖生活”差异	170
第52章	业绩倍增的“嘴甜”成交法	173
第53章	如何让顾客记住你，想跟你买楼	178
第54章	让顾客无法抗拒的服务成交理念	181
第55章	售楼中，眼泪也有妙用	183
第56章	让工作精力旺盛十倍的“吸引力法则”	186
第57章	如何利用高科技提升销售业绩	189
第58章	让业绩暴风骤雨般突破的售前服务	191

勤 篇

天道酬勤，勤能补拙。如何得到客户的始终认可，如何获取业主的永久信任，任何小聪明都是无效的，唯有勤勤恳恳，多看楼、多跟进、多服务，改坐销为行销，变坐以待毙为行之有效。

第59章	勤掏名片，迈向成交	197
第60章	试探性成交将助你提升30%业绩	200
第61章	让顾客一辈子都跟你买楼的“加码”销售	203
第62章	同一天，你进餐厅的次数最多几次	206
第63章	连续三年平均每天卖一套房子的秘诀是什么	209
第64章	如何迈向售楼巅峰	212
第65章	轻松说服顾客的物理成交法	215
第66章	坐销与行销的业绩会有多大区别	218
第67章	如何让顾客迅速决策	221
第68章	怎样做到一开口，顾客就相信你	225