

普
华
经
管

正略钧策
ADFAITH

销售高手完美签单系列



这样卖才对

销售高手的N个签单技巧

| 马福存 苑连明 / 编著 |

一看就懂，一学就会，一用就灵

N个签单技巧助你决胜千里
成为销售高手不再是梦想



人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

销售高手完美签单系列

房子这样卖才对

——销售高手的N个签单技巧

马福存 苑连明 编著

人民邮电出版社
北 京

图书在版编目(CIP)数据

房子这样卖才对:销售高手的N个签单技巧/马福存,苑连明编著. —北京:人民邮电出版社, 2009.3

(销售高手完美签单系列)

ISBN 978-7-115-20408-0

I. 房… II. ①马…②苑… III. 房地产—销售—基本知识
IV. F293.35

中国版本图书馆CIP数据核字(2009)第013844号

内 容 提 要

本书针对房产销售员在售房过程中遇到的各种情境,有针对性地介绍了各种销售方法和技巧,内容全面而实用。书中包括房产销售员的六项修炼、全方位挖掘客户的技巧、与客户沟通的技巧、应对客户异议的技巧、促成交易的技巧、客户跟踪的技巧和售后跟踪服务的技巧,包罗万象,事无巨细。

本书汇集了众多房产销售员的销售经验和技巧,可以帮助房产销售员迅速提升房产销售技能。全书结构合理,内容通俗易懂,图文并茂,书中配有大量情境模拟和实际案例,有助于房产销售员深入领会,快速吸收。

本书将助你破茧成蝶,让你在最短的时间内掌握好销售房产的技巧,创造一流的房产销售业绩,成为房产销售高手。

销售高手完美签单系列

房子这样卖才对——销售高手的N个签单技巧

◆ 编 著 马福存 苑连明

责任编辑 李宝琳

执行编辑 黄金涛

◆ 人民邮电出版社出版发行

北京市崇文区夕照寺街14号

邮编 100061 电子函件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

北京隆昌伟业印刷有限公司印刷

◆ 开本: 700×1000 1/16

印张: 11.5

2009年3月第1版

字数: 150千字

2009年3月北京第1次印刷

ISBN 978-7-115-20408-0/F

定 价: 23.00元

读者服务热线: (010) 67129879 印装质量热线: (010) 67129223

反盗版热线: (010) 67171154

前 言

许多房产销售人员都有这样一种深刻的体会：房产销售行业是容易创造销售奇迹的黄金领域。尽管房地产市场近年有所波动，但在房地产市场回归理性的大背景下，在中国的城市化进程还将持续相当长时间的大环境下，房地产市场发展前景依旧看好。

随着房地产销售行业竞争的加剧和购房者的日益成熟，加之从事房产销售业务的人员越来越多，房产销售工作的难度也越来越大。

房产销售员常常感到迷茫和困惑：

为什么大多数买房者只看不买？

为什么我越殷勤，客户越疏远？

为什么我的工作做得这么到位，客户还是挑三拣四？

为什么户型条件与客户要求差不多，客户还总在犹豫？

为什么好不容易要达成的交易，在即将成交的时候客户却突然变卦？

为什么别人的业绩总比我高？

为什么做房产销售员这么难？

.....

这一切只能从自身寻找答案！房产是大宗商品，促成房产成功销售的要素往往十分复杂，导致客户内心变化的内外在条件极多。除了房地产性价等自身因素外，你的业绩不理想可能是你的韧劲不够、态度不佳、形象不好、服务不周、反应不快、技艺不精、工作不细……从而使客户产生了疏离、疑虑、畏怯、反感……

可见，现在的房产销售工作已经成为了一种高难度、高技巧、高度专业化的职业。作为销售高手，你需要有心理学家的特质、沟通高手的才智、销售大师的睿智，既要满足客户的需求，又要达到销售的目的；既要让不同层次的客户满意，又要为公司和个人赢得利润。所



以，要想取得好成绩，房产销售员必须将工作做到更精、更细、更实、更密，相信没有最好，只有更好。时刻努力以提升自己的销售技能和销售水平，在激烈的竞争中打造出属于自己的核心竞争力。

那么，房产销售员如何提高技能、提升自我呢？首要任务就是要学习成功的销售技法和借鉴国内外成功的房地产销售经验和技巧。只有认真总结、自我修炼、不断实践，才能迅速提高自身的专业素养，不断适应新的形势要求，成为卓越的房产销售员。

本书集国内外卓越房产销售员的销售经验、技法之大成，是一大批国内房产销售高手提供的成功锦囊，可称得上是房产销售经验的智慧库。阅读本书，将使你站在巨人的肩膀上，少走弯路，迅速提升技能。

针对房产销售员在售房过程中的各种情境，本书有针对性地介绍了各种方法和技巧，内容全面而实用。包括塑造自身形象的技巧、说服客户的技巧、与客户沟通的技巧、展示与介绍房产的技巧、应对客户异议的技巧、促成交易的技巧和售后跟踪服务的技巧，包罗万象，事无巨细。

考虑到房产销售员时间紧，销售任务繁重，本书内容通俗易懂，图文并茂，书中配有情境模拟和大量实际案例，有助于房产销售员深入领会，快速吸收；栏目设置精彩纷呈，部分模块中有与客户的对话环节，让销售人员站在客户的角度换位思考问题，给销售人员以思考与回味的余地和空间，从而避免推销综合症，使房产销售员从根本上理解销售的本质，提升自我销售境界。

本书将助你破茧成蝶，让你在最短的时间内掌握好销售房产的技巧，创造一流的房产销售业绩，成为房产销售高手。本书既能外修，又能内炼。熟读本书，将使你从容地直面各种严峻挑战，并品尝到付出艰辛努力之后所带来的成功喜悦和快感，打造出属于自己的一片海阔天空，不断向房产销售大师创造的销售纪录迈进！

在本书编写的过程中，梁芳菲、张林负责资料的收集、整理以及图表的编排，徐慧霞、成振柯参与编写了本书的第一、二章，刘晓臣、

李现梅参与编写了本书的第三、四章，刘跃娟、苑连明参与编写了本书的第五章、第六章，马福存、侯忠义参与编写了本书的第七章，全书由苑连明撰定稿。本书在编写过程中还得到了一些房产销售专家的指导。

在此向为本书付出辛勤劳动的各位作者一并表示感谢。另外，由于作者所学有限，书中难免有纰漏或不尽人意之处，敬请读者不吝指正。

编者

2009年1月

目 录

第一章 打铁还须自身硬：房产销售员的六项修炼	1
第一节 给自己一个明确的定位	2
第二节 房产销售员必备的职业素质	4
第三节 信念，无坚不摧的力量	6
第四节 着装艺术，展示专业形象	9
第五节 最佳姿态，让你更加引人注目	10
第六节 营销策划的专业知识储备	15
第二章 发现有珍珠的“蚌”：全方位挖掘客户	21
第一节 明晰客户购房的决策过程	22
第二节 开发客户的原则	25
第三节 策略，帮你挖掘潜在客户	27
第四节 识别不同类型的客户	31
第五节 观察客户：一种无声的交流	35
第六节 选择最佳时机去接近你的客户	38
第七节 方法，铺就接近客户的坦途	39
第八节 让客户注意你	41
第九节 赢得客户的好感与信任	43
第十节 如何接待客户	47
第十一节 提问挖掘需求	50
第十二节 客户购房的行为方式	55
第三章 把话说在刀刃上：教你成为沟通高手	61
第一节 接待客户要“会”说话	62



第二节	售楼热线巧接听	63
第三节	楼盘基本资料大盘点	66
第四节	楼盘叙述有技巧	68
第五节	说客策略要灵活掌握	70
第六节	说服技巧要卓有成效	74
第四章 变不可能为可能：从拒绝中寻求机会		79
第一节	真正的销售从处理异议开始	80
第二节	了解异议类型	81
第三节	处理异议有原则	84
第四节	识别真假异议	88
第五节	处理异议要循序渐进	90
第六节	用好态度去处理异议	93
第七节	谨慎处理价格异议	96
第八节	异议处理的常用六法	98
第五章 趁热打铁：一气呵成促成交		105
第一节	密切注意成交信号	106
第二节	提请成交要灵活	109
第三节	最优成交法	113
第四节	成交收订流程	117
第五节	成交注意事项	121
第六节	助你成交的报价技巧	124
第七节	不可有的成交心理倾向	126
第八节	成交失败，辩证看待	128
第六章 铲除“反悔墙”：有效跟进及投诉处理		133
第一节	客户跟踪，不容忽视	134

第二节	客户跟踪流程控制	135
第三节	客户跟踪的要点	138
第四节	电话追踪, 保持有效的联系	141
第五节	高效的追踪技巧	144
第六节	面对抱怨不要有抵触心理	147
第七节	让客户的“伤口”愈合——处理抱怨	149
第八节	处理抱怨要知道的禁忌	151
 第七章 承诺句句落地: 售后服务不打折		155
第一节	售楼终了, 服务不止	156
第二节	售后服务给我们带来了什么	158
第三节	房产售后服务分类, 让服务更到位	160
第四节	房产售后服务流程	163
第五节	进行售后服务的技巧	165
第六节	检测, 让售后服务更完善	171

第一章

打铁还须自身硬：房产销售员的六项修炼





第一节 给自己一个明确的定位

房产销售员又称房地产业务员、置业顾问、售楼员、房产销售代表等，房产销售员不仅仅是指“解说员”、“算价员”，也是指在售楼现场通过服务引导购房者购买，促进楼盘销售，为购房者提供在投资或置业方面的专业化顾问式服务的综合性人才。他们扮演着多重角色，如图1-1所示。

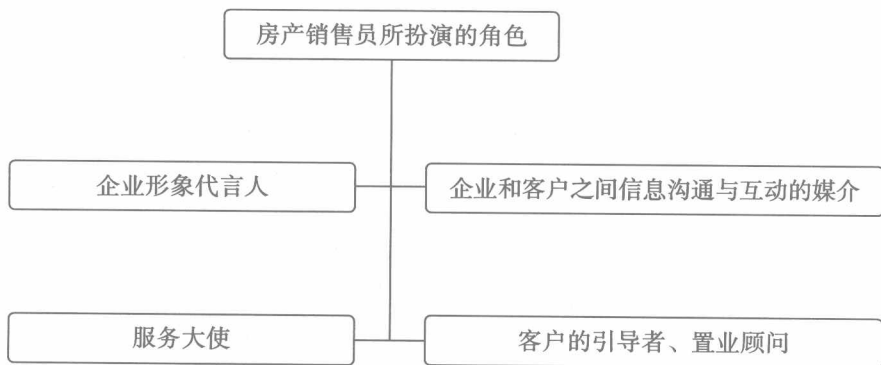


图1-1 房产销售员所扮演的角色

一、企业形象代言人

房产销售员要与客户进行面对面的沟通，其工作风格、专业技能、服务意识要充分体现自己所在的房地产企业的经营理念、价值取向以及企业文化，自己在工作和日常交流中的举动和言行在客户的眼中就代表着企业及其品牌的形象。

二、企业与客户之间信息沟通与互动的媒介

房产销售员一方面把房产品牌的信息传递给购房者，另一方面又将购房者的意见、建议等信息反馈给企业，以便于企业更好地为购房者服务。其具体内容如图1-2所示。

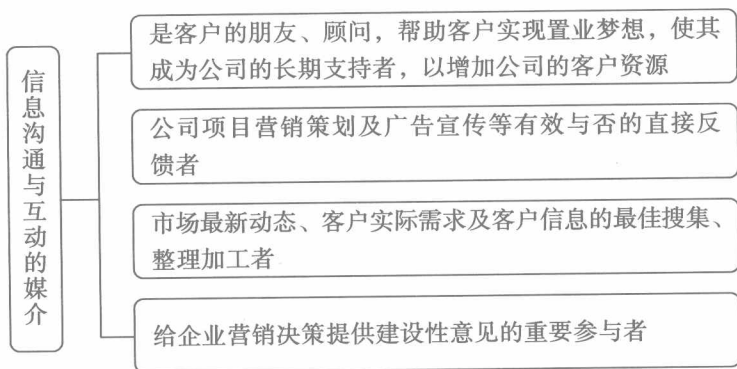


图1-2 房产销售员的媒介作用

三、服务大使

房产销售员只有在熟悉掌握自己所销售楼盘的特性、功能、配套设施服务等资料时，才能为客户提供良好的购房建议和帮助。而优质的服务又可以让客户做出三种有利于房产销售的行为，如图1-3所示。

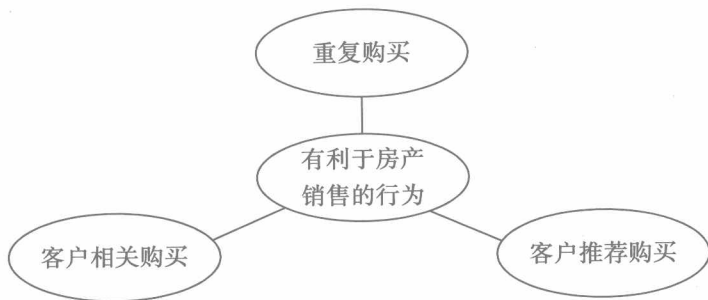


图1-3 有利于房产销售的行为

著名的销售数字法则是1：8：25：1。这个比例的意思就是：直接正面地影响1名消费者，可以间接地影响到8名消费者，并使25名消费者产生购买意向，1名消费者产生购买的实际行为；反之，则需要付出更大的代价去挽回消费者。



四、客户的引导者、置业顾问

购房涉及众多的专业性知识，如考察地段、比较同类楼盘（楼盘特点、户型、价格、装修标准）、品评户型格局、识别建筑结构、判断区位价值、检测住宅品质、推算价值、丈量面积、计算付款按揭、签署合同、办理产权等。每个环节都包含了许多专业的、繁琐的细节。诸如此类的问题，对于一个没有任何经验的购房者来说，想从一个门外汉变成半个购房专家并不容易。所以，房产销售员要充分利用自己所学的专业知识，为客户提供优质的服务，方便客户的咨询，从而引导客户产生购房行为。

第二节 房产销售员必备的职业素质

一个优秀的销售人员不是天生的，而是后天努力的结果。要成为一名优秀的房产销售员，必须具备以下素质，如图1-4所示。

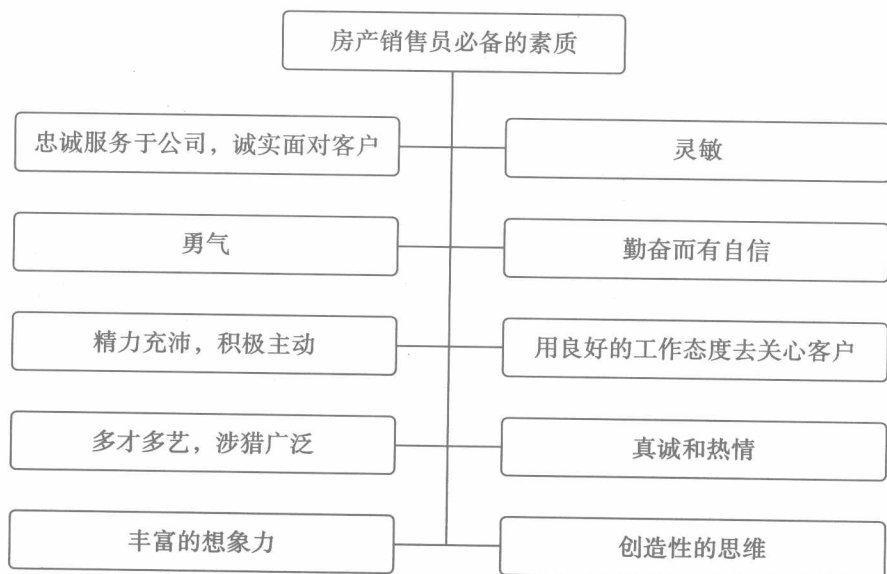


图1-4 房产销售员必备的素质

一、忠诚服务于公司，诚实面对客户

房产销售员要关注市场动态，了解市场信息，不能对外泄露有关房地产公司的业务信息。只有诚实才能取得客户的信任，与客户交朋友，才能使自己的销售业绩持续不断地增长，而不诚实的房产销售员要想取得长久的业绩是绝对不可能的。

二、灵敏

具备灵敏性是一个房产销售员面对各种复杂突发情况，能够迅速做出判断并给以妥善解决的保证。

三、勇气

房产销售员必须经得起孤独与竞争对手的不断挑战，而且房产销售的对象基本上都是新面孔，没有勇气就无法在房地产行业立足。

四、勤奋而有自信

房产销售是一个复杂而持久的过程，房产销售员必须全身心地投入，即使在失意或者业绩不好的时候也要锲而不舍，而且，要知道拥有自信也就获取了一半的成功。

五、精力充沛，积极主动

房产销售过程是脑力的全面运用和体力的全力冲刺，因此，房产销售员要有健康的体魄，这样才能适应户外流动性强的工作；另外，房产销售员对待工作要积极主动、全力以赴，同时还应主动协助同事的工作，任何事情都要做到有始有终。

六、用良好的工作态度去关心客户

一个成功的房产销售员要有良好的形象，态度和蔼可亲，而且要有同情心。只有这样才能获得客户的信任与支持。



七、多才多艺，涉猎广泛

在社交活动中，一旦遇到兴趣相投的人就有可能成为朋友。房产销售员必须知识面广、社交能力强，这样才能与各种各样的客户进行交流和沟通，从而与客户建立非常牢固的关系，业绩才有持续而稳步的攀升机会。

八、真诚和热情

对于工作的热情激励着房产销售员尽自己的最大努力熟悉工作中的每一个环节，同样地，对客户怀有热忱的心，那么房产销售员的推销行为就不会枯燥和平淡无奇了，而且还可能会赢得购房者的信任。

九、丰富的想象力

在房产销售中，丰富的想象力不但可以为客户参观房屋做好准备，而且也有助于房产销售员提前制订好营销计划。一名富有想象力的销售员还可以将一处普通的房室改造成潜在客户所希望的款式。

十、创造性的思维

高效的房产销售员善于利用新方法、新思维，不会墨守成规，更不会放过任何可能产生销售业绩的机会。房产销售员们的思维应该是创造性的，要独具一格，即突破传统的创新想法。

第三节 信念，无坚不摧的力量

一个人的一生中做任何事情都是需要信念的，同样在房产销售的生涯中，信念也是必不可缺的精神食粮。下面列举几种房产销售员必备的信念，如图1-5所示。

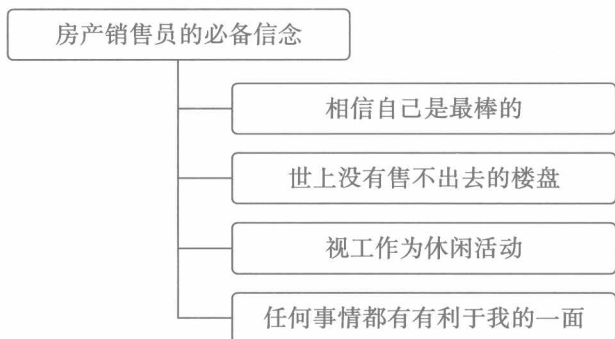


图1-5 房产销售员的必备信念

一、相信自己是最棒的

当你很清楚自己将要成为什么样的人时，你就要全力以赴地努力成为那样的人。很多刚入行的房产销售员总是怀疑自己做不好房产销售，更不用说相信自己能够成为卓越的房产销售高手了。这种人一旦遇到一点小挫折，就开始动摇自己，试想，这种人又如何可以把售楼工作做好呢？不自信和害怕失败是一种自我毒害心灵的方式。当房产销售员心存消极思想，其生理状态、思考方式及心境与心情就会变糟。因此，从现在开始，房产销售员要抛弃以往的错误观念，相信自己，并且大声对自己说：“我是最棒的！”

二、世上没有售不出去的楼盘

在生意场上有这么一句经典的俗语：“没有卖不出去的货物，只有卖不出去的货价。”应用到房产销售中也可以这么说：“没有卖不出去的楼盘，只有卖不出去的楼价。”引用这句话是为了让房产销售员建立售楼信心，相信“世上没有售不出去的楼盘”。“信心”在房产销售员出售楼盘的过程中是非常重要的，当房产销售员心里认为这个楼盘卖不出去时，那就会真的卖不出去了。

过去人类一直试图在4分钟内跑完1英里，据说古希腊选手为了打



破此纪录，甚至在背后放狮子追赶，但仍然没有达成。因此，几千年来，大家都相信在人类体能的极限内打破这个纪录是不可能做到的。人们错误地认为造成这个结果的原因是人类的骨骼结构不对、关节阻力太大、肺活量不够等等。后来，有一个人却证明了人们过去的猜想都是错的。班尼斯特奇迹般地在4分钟内跑完了1英里。此后一年，37位选手也做到了，又过了1年，300位选手打破了同样的纪录！目前，世界级的比赛中有资格参赛的选手，哪怕是最后的那个运动员也会在4分钟内跑完1英里。这在很多年前，一直被视为一项不可能完成的挑战。

究竟是什么原因导致了这种奇迹的发生呢？人类训练方法没有根本性的变化，人体的骨骼结构更没有任何进化，改变的只是人类的态度。同样，房产销售员在售楼过程中也是这样，改变你对楼盘的“态度”，就会改变你的“业绩”。坚定信心，相信自己绝对能将楼盘卖掉。不受屡次失败的影响，不断地分析总结自己在售楼过程中的经验和教训。

三、视工作为休闲活动

喜欢自己的工作，事业容易成功，还是不喜欢自己的工作，事业容易成功呢？这应该是一个不需要回答的问题了。只有对自己的工作感兴趣，才有可能获得工作上的成功；一个讨厌自己工作的人，是不会获得很大成功的。马克·吐温说过：“成功的秘诀，是把工作视为休闲。”

房产销售是一项特别辛苦的工作。这项工作需要房产销售员付出艰辛和努力，要求房产销售员脑力和体力并用。但是，每一个人的精力都是有限度的，“哪怕是上帝，他也要休息一天！”房产销售工作会让销售员产生精神上和体力上的疲倦，有时甚至会产生职业懈怠。因此，在房产销售员的售楼生涯和基本认知中，房产销售员的内心一定要非常喜欢这份工作，只有这样，才有可能战胜一切疲劳和倦怠，到达成功的彼岸。

通常情况下，我们玩喜欢的游戏是不容易感觉到无趣和疲劳的。