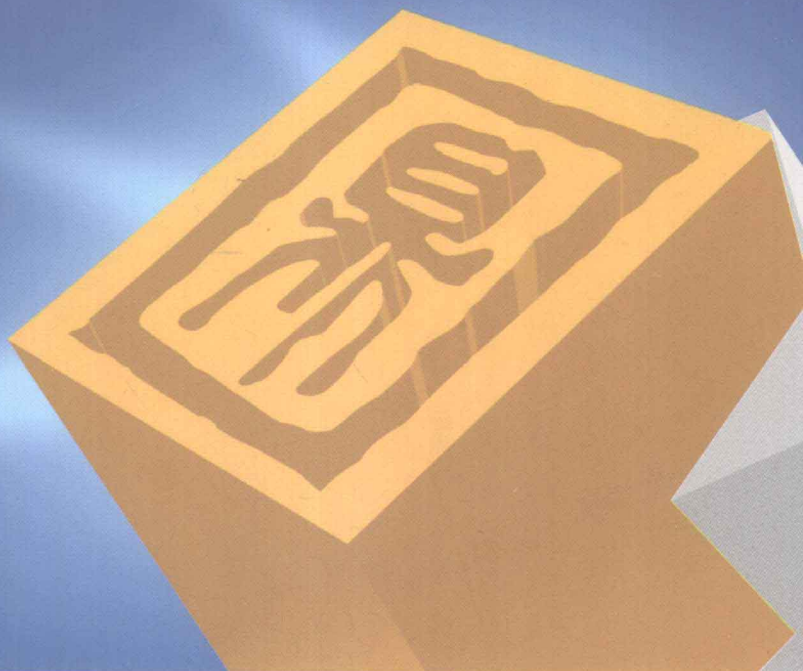




房地产精训教程

金牌置业顾问

重庆鼎新房地产学校 组编 (上)
钟光敏 主编



重庆大学出版社

<http://www.cqup.com.cn>



房地产精训教程

金牌置业顾问

重庆鼎新房地产学校 组编 (上)
钟光敏 主编

重庆大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

金牌置业顾问 / 钟光敏, 黄彪主编. —重庆: 重庆大学出版社, 2007. 12
房地产精训教程
ISBN 978-7-5624-4298-1

I. 金… II. ①钟… ②黄… III. 房地产业—工作人员—培训—教材 IV. F293.3

中国版本图书馆CIP数据核字(2007)第163656号

金牌置业顾问(上)

重庆鼎新房地产学校 组 编

钟光敏 主 编

责任编辑: 林青山 李文杰 版式设计: 迪 美

责任校对: 谢 芳 责任印制: 赵 晟

*

重庆大学出版社出版发行

出版人: 张鸽盛

社址: 重庆市沙坪坝正街174号重庆大学(A区)内

邮编: 400030

电话: (023) 65102378 65105781

传真: (023) 65103686 65105565

网址: <http://www.cqup.com.cn>

邮箱: fxk@cqup.com.cn(市场营销部)

全国新华书店经销

重庆升光电力印务有限公司印刷

*

开本: 787 × 1092 1/16 印张: 27.5 字数: 600千

2007年12月第1版 2007年12月第1次印刷

ISBN 978-7-5624-4298-1 定价: 55.00元(上、下册, 含1DVD)

印数: 1—3 000

本书如有印刷、装订等质量问题, 本社负责调换

版权所有, 请勿擅自翻印和用本书

制作各类出版物及配套用书, 违者必究



主编简介

钟光敏，1985年毕业于西安科技大学（原西安矿业学院）。1993年至今，先后在广东、重庆、四川、贵州等地从事房地产开发经营、策划、销售和培训等工作。中国首批房地产经纪人和房地产估价师，独立操作10多个大盘。有14年的房地产营销策划经验，12年的教学、培训经验。现为重庆鼎新房地产学校校长、首席培训师，重庆鼎力房地产咨询公司董事长。

鼎新房地产学校简介

鼎新房地产学校是重庆首家经教委批准成立的房地产学校，致力于为中国房地产产业培养符合市场需要、专业技能扎实，有较大提升空间的PNP（即插即用）型实用人才。学校自2002年成立以来，先后在成都和昆明成立分校。已经培养各类房地产营销人才7000余名，学员遍及全国，在业界享有极高的美誉。

鼎新房地产学校员工



编委会名单

主 编：钟光敏 黄 彪

编 委：（以姓氏笔画为序）

王 葵 纪 伟 刘志东 汤 虎

何 平 何 伟 邹 渝 陈华睿

杨粤军 钟光敏 聂孝仑 唐梅林

黄 彪

THANKS

诚挚感谢

感谢老师，他们将自己多年的知识、智慧和工作经验无私的传授给学员。

- 刘 平 国家注册房地产经纪人、鼎新学校创始人之一，原贝迪新城、东海长洲营销总监，新鸥鹏集团董事长助理。
- 汪丛锋 重庆泰兴电脑城总经理。
- 马智利 重庆大学贸易与行政学院市场营销系主任、副教授，硕士生导师。
- 王晓晖 香港理工大学项目及房地产管理硕士，CPM，CCIM，CIPS。
- 薛 东 重庆天策房地产顾问有限公司总经理。
- 邱朝礼 重庆联众置业发展有限公司董事长、总经理，原南方集团副总裁。
- 王 葵 蒙妮坦美容学院（香港）副院长，高级形象设计师。
- 吴 华 重庆盈田置业发展有限公司总经理。
- 樊 华 重庆领域机构总裁。
- 蒋利民 重庆旭日地产顾问有限公司总经理，重庆十大操盘手之一。
- 刘 宇 重庆天策房地产顾问有限公司营销总监。

- 刘志东 重庆东联物业策划有限公司总经理，工商管理硕士。
- 邹 渝 重庆志和智律师事务所律师。
- 唐 军 重庆金科商业物业管理公司副总经理。
- 陈华睿 汉威(重庆)投资决策咨询有限公司总裁。
- 陈 勇 香港华城建筑规划设计研究有限公司经理、首席设计师。
- 王雪林 原重庆餐饮协会副秘书长、重庆连锁经营协会副秘书长。
- 龚伯达 重庆突点商业管理公司总经理。
- 刘 云 中科院法学硕士、EAST LAW COMPANY 主任律师。
- 杨粤军 重庆浩博房地产开发有限公司营销总监。
- 徐 波 博士、英国皇家特许建筑师、香港理工大学特约讲师。
- 何 平 重庆钢运置业代理有限公司执行总经理。
- 吴熙彦 渝中职教中心、“她的”心理咨询工作室高级心理咨询师。
- 聂孝仑 重庆华宇物业管理有限公司总经理、重庆市物业管理协会副秘书长。
- 何 伟 重庆融汇物业管理有限公司总经理。
- 冯 涛 重庆金科集团营销管理部经理。
- 雷懋成 重庆市物业管理协会副秘书长、房地产硕士导师。
- 黄正军 重庆大学建设管理与房地产学院房地产系主任。
- 邹玉棠 领域机构(重庆)领域置业顾问有限公司常务副总经理。
- 唐梅林 重庆宏大地产策划代理有限公司副总经理。
- 赵吾君 《重庆晨报》总编辑助理。
- 冯 渝 重庆棕榈泉房地产开发有限公司营销总监。
- 龙 洵 原重庆市工商局经纪人事务所所长、重庆工商大学客座教授。

感谢媒体

《重庆晨报》、《新女报》、《重庆晚报》、《重庆商报》、《蓝筹地产》、《新楼市》等各大媒体对鼎新的关注和报道，把鼎新品牌传进千家万户。

PREFACE

前言

当前，培训机构自编教材者，仅在少数。而鼎新房地产学校自2002年创办以来，一直使用自编教材，其原因有四：

第一，得力于鼎新的专业背景和强大的师资队伍；

第二，鼎新培训内容具有很强的专业性和实操性；

第三，房地产是不动产，具有明显的区域性，鲜有通用的培训教材；

第四，由于房地产市场变化无常，导致营销观念、推广方式、销售手段、交易税费、按揭利息等都充满变数，所以培训教材必须具有很强的时效性，因此鼎新每年都要花大量的精力对教材进行修正和改版。

经过近5年100多期的教学实践，本教材已逐渐成熟和完善，我们在征得老师们同意的情况下，愿意将自己多年的知识、经验和工作体会与大家分享。希望本教材能对广大毕业生就业、社会青年择业有所帮助。

本教材原则上是由鼎新的任课老师编写，每章之首都有编者的简要介绍，未做介绍的均为主编编写。

在本书的编写过程中，我们收集了大量的资料，吸取了很多营养，在此首先向诸位作者表示谢意，同时由于未能和各书作者取得联系，深表歉意，并愿支付稿酬。

置业顾问是复合型人才，考虑到本书读者的基础参差不齐，故在编写过程中特别注意知识体系的完整性；同时，本书内容的深度和广度以满足置业顾问入门所需为限。如果读者对某部分内容感兴趣，可参考其他专业书籍，建议优选本教材之参考书。销售流程技巧部分的实战内容，教材不便表达，配有光盘，可同步学习。同时也欢迎广大读者参加鼎新的专业培训。

本书只代表鼎新观点，局限、偏颇、缺点、错误在所难免，恳盼同行、专家批评和指正。

编者

2007年10月

CONTENTS

目 录

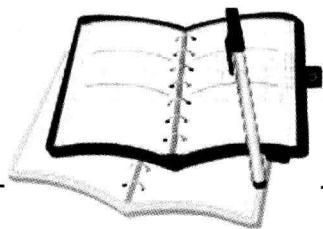
第一部分 角色观念篇

第一章 置业顾问角色定位	2
第一节 置业顾问的角色	2
第二节 置业顾问的工作	10
第三节 置业顾问的基本素质	11
第二章 个人目标的设定	18
第一节 设定有效的目标	18
第二节 有效目标的特性	19
第三节 确定实现目标的步骤	20
第四节 致力实现你的目标	21
第三章 职业形象设计	23
第一节 概述	23
第二节 静态形象管理——仪容仪表	24
第三节 动态形象管理——仪态举止	30
第四章 给置业顾问的 100 个忠告	40

第二部分 相关知识篇

第五章 房地产基本知识	49
第一节 房地产的概念和特性	49
第二节 房地产开发的主要程序	56
第三节 常用土地知识	56
第四节 房地产价格	58
第六章 房地产金融知识	61
第一节 资金的时间价值	61
第二节 房地产个人贷款	63
第三节 房地产常见按揭计算	69
第七章 建筑与规划知识	80
第一节 城市规划与小区规划	80
第二节 建筑识图	93
第三节 建筑工程知识	102
第四节 户型设计与分析	113
第五节 房地产面积相关知识	119
第八章 商业物业	126
第一节 商业物业分类及特点	126
第二节 商业物业市场分析	130

第三节 商业物业的销售	132
第四节 商业项目前期策划.....	133
第五节 商业物业的经营方式.....	134
第六节 商业物业的招商	136
第七节 商业物业管理的主要环节.....	138
第九章 物业管理基础知识	141
第一节 物业管理服务	141
第二节 销售前期的物业管理工作.....	144
第三节 物业管理服务收费.....	145
第四节 物业维修资金	147
第五节 共用(有)部位及设施设备的权利.....	148
第十章 楼市概览	149
第一节 重庆楼市概览	149
第二节 都市六种物业类型.....	156
第三节 楼市分析	164
第十一章 房地产市场调查	165
第一节 房地产市场调查的定义与内容.....	165
第二节 房地产市场调查的主要方法.....	170
第三节 房地产市场调查的程序及步骤.....	176
第四节 房地产市场调查人员素质要求与实用技巧.....	180
第五节 房地产市场调查的“八项主张”.....	181
第六节 房地产市场调查表.....	184
参考文献	191
后记	193



第一部分 角色观念篇

● 我宣誓，我忠诚 ●

忠诚，受益一生之人生信条

■ 忠诚于我从事的职业

■ 忠诚于我服务的企业

■ 忠诚于我的客户

一个优秀的企业，必然有卓越的经营理念和企业文化，一个优秀品牌后面同样有优秀的经营理念和企业文化来支撑。企业的经营理念和企业文化是以企业核心价值观为中心的有机系统，为企业发展提供不竭的动力。

优秀的置业顾问，应融入所服务的企业，成为企业的经营理念和企业文化的实施者和建设者。

性格决定命运，思路决定出路。

观念是置业顾问成败的关键！

第一章

· 置业顾问角色定位 ·

本章是置业顾问必须谙熟的基本内容，也是应聘时常见的面试题目。

置业顾问就是房地产销售人员，有以下不同称呼：

- (1) 房地产销售员
- (2) 售楼小姐 / 先生
- (3) 置业顾问



第一节 置业顾问的角色

一、置业顾问是谁

1. 楼盘和公司的形象代表

作为一个楼盘的置业顾问，是直接代表公司面对客户的，其形象也代表着公司和楼盘的形象。而开发公司的形象就是实力的体现，楼盘的形象也是其个性的展示。这里的形象并不只是外表，而是一个人的气质，包含服饰、长相、声音、文化修养、专业知识、行为举止等，我们不妨观察一下自己，看看自己是否与所销售的物业价值相符。

2. 公司经营理念与文化的传递者

由于我国实行“期房预售制度”，客户购房时往往看不到房子，一些不规范的开发商常常将期房变成“欺房”，使购房者蒙受损失。其实，房屋的销售实质上是为了博得客户的信任。置业顾问在销售房屋时，首先是将自己“卖”出去，其次是将公司“卖”出去，最后才是将房屋“卖”出去，而公司经营理念，就好比一个人的人品，人品的好坏自然可以决定其对产品质量的承诺。

以下是一些知名房地产公司的经营理念和企业文化，我们一起感受以后，请想一想，怎样把这些理念和文化传播给客户，也就是作为置业顾问你怎样做好公司经营理念的传递者。

【万科经营理念】

宗旨：建筑无限生活

对客户，意味着了解你的生活，创造一个展现自我的理想空间。

对投资者，意味着了解你的期望，回报一份令人满意的理想收益。

对员工，意味着了解你的追求，提供一个成就自我的理想平台。

对社会，意味着了解时代需要，树立一个现代企业的理想形象。

愿景：成为中国房地产行业领跑者

核心价值观：创造健康丰盛的人生

意味着我们将持续提供超越客户期望的产品和服务，让客户骄傲；

意味着我们将持续提供超越投资者期望的回报，让投资者满意；

意味着我们将持续提供超越员工期望的发展空间和报酬，让员工自豪。

【中海经营理念】

价值观念

建世间精品，筑幸福人生

经营理念

诚信卓越

【龙湖经营理念】

经营理念

善待你一生

企业精神

志存高远，坚韧踏实

企业产品观

不卖我们能造的，要卖人家需要的；忘掉自己想要的，想想人家愿付的

使命

为客户提供优质的产品和服务并影响他们的行为。在此过程中，成为卓越的企业并创造机会。

龙湖的气质

“志存高远，坚韧踏实”。这种气质由以下5项核心价值观支撑：追求卓越、人文精神、研究精神、信任 / 共赢、企业家精神

经营管理原则

长期利益原则、客户至上原则、先外后内原则、员工成长原则、精英原则、同路人原则、科学决策原则、改进创新原则、简单直接原则、团队原则

【金科经营理念】

核心文化

使命：建筑人居梦想

愿景：百年地产，中国榜样

精神：求实、创新，每天进一步

作风：做好每个细节

价值观：实现“员工满意、客户满意、社会满意”，奉行“人的价值大于物的价值；团队价值大于个人价值；社会价值大于企业价值”。

经营文化

经营理念：经营企业就是经营客户



利润观：追求持续稳健的赢利能力

品牌理念：意识决定品质，品质铸造品牌

产品理念：人无我有、人有我新、人新我快

营销理念：最好的营销源于对客户的深刻理解

质量理念：高标准、零缺陷；砸质量就是砸饭碗

市场理念：把握市场，引领需求；没有疲软的市场，只有疲软的行动

客户服务理念：服务是我们的天职；迅速反应，创造感动

创新观：创新无处不在；创新的主体是每一位员工；创新的目标就是创造效益；创新的途径是率先性模仿并超越

管理文化

管理目标：人人事事有责任，时时处处讲效率

管理理念：制度化、规范化，重执行、重监督；管理的难点就是创新的课题

团队理念：创造 $1+1 > 2$ 的团队价值；创建互补型、学习型、创新型团队

管理使命：缔造利益共同体、事业共同体、感情共同体、命运共同体

管理准则：以人为本，理性公正，责任到位，有效沟通

工作观：把工作当成事业，生活将无限美好

【华宇经营理念】

管理理念

诚信如节，以人为本，严格管理，善待员工

企业精神

对社会负责，对企业负责，对自己负责

企业目标

构建和谐社区、缔造居住文明

服务理念

机关为基层服务，后勤为一线服务，全员为客户服务

员工素质要求

热爱华宇，忠诚华宇；开拓创新，奋发向上；严谨务实，爱岗敬业

华宇誓词

我是华宇人，我信奉华宇理念，认同华宇文化，铭记华宇使命；我热爱华宇，拼