

技巧比努力更有效，让你信心倍增的二手房销售关键战术

二手房销售 超级口才训练 与实战技巧

汇智书源
◎ 编著



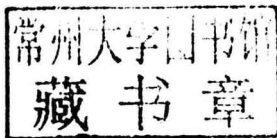
错误应对+深度情景解析+实战强化训练+销售技巧点拨
二手房这样卖就能成交，掌握让客户快速签单的120个技巧
100%成交的经验分享，让你成功进阶销售高手的指导手册
SECOND-HAND HOUSING SALES
SUPER ELOQUENCE TRAINING AND PRACTICAL SKILLS

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

二手房销售

超级口才训练与实战技巧

汇智书源◎编著



中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

内 容 简 介

成为房产销售人员很容易，但要成为顶尖的房产销售精英绝非易事。在竞争激烈、变化莫测的房地产行业，要想脱颖而出，就需要进行销售技能训练，掌握应对各种销售问题的方法与技巧，全方位提升房产销售业务素质。

本书立足于二手房销售实践，通过 120 个真实情景案例，用“错误应对+情景解析+强化训练”的形式形象、生动地介绍了二手房销售的各种必备技能，帮助房产经纪人快速提升专业知识和服务品质，将冰冷的房产交易化作充满温暖的人际互动，大幅提高销售业绩。本书特别适合广大二手房经纪人、房产销售培训师和从事与房产经纪相关工作的人士阅读使用。

图书在版编目（C I P）数据

二手房销售超级口才训练与实战技巧：情景案例版/
汇智书源编著. —北京：中国铁道出版社，2018.5
ISBN 978-7-113-24202-2

I. ①二… II. ①汇… III. ①房地产—销售—口才学
IV. ①F293.352②H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2018)第 010367 号

书 名：二手房销售超级口才训练与实战技巧（情景案例版）
作 者：汇智书源 编著

策 划：巨 凤
责任编辑：苏 茜
责任印制：赵星辰

读者热线电话：010-63560056

封面设计：仙境

出版发行：中国铁道出版社（100054，北京市西城区右安门西街 8 号）
印 刷：中煤（北京）印务有限公司
版 次：2018 年 5 月第 1 版 2018 年 5 月第 1 次印刷
开 本：700mm×1000mm 1/16 印张：16.25 字数：301 千
书 号：ISBN 978-7-113-24202-2
定 价：45.00 元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版图书，如有印制质量问题，请与本社读者服务部联系调换。电话：(010) 51873174

打击盗版举报电话：(010) 51873659

前言

PREFACE

作为房产经纪人进行二手房销售时，你是不是经常遇到这样的问题：

- 客户对房产中介不放心，担心被从中吃差价，怎么办？
- 客户总担心被中介骚扰，不想留下联系方式，怎么办？
- 客户总私下与房主联系，想甩开中介直接成交，怎么办？
- 客户自己非常喜欢房子，但其家人强烈反对，怎么办？
- 客户签完合同后却又反悔闹着要退房，怎么办？
- 客户一看房价下跌立马找中介要赔偿，怎么办？
- 房主一看房价飞涨隔夜涨价还不能商量，怎么办？

.....

只要你翻开本书，就会茅塞顿开，找到自己想要的答案。

虽然进入房地产行业的门槛比较低，但要想做好其实并不容易。近年来，随着中国房地产市场的逐渐繁荣，二手房交易市场也日渐火爆，房产经纪人的职业前景和市场需求日益扩大，越来越多的人投身于这个行业，成为专业的房地产经纪人。然而，市场火爆的同时也就意味着竞争的激烈，因此数量很大的经纪人工作难度也是越来越大。那么，经纪人该如何找到一种有效提升销售业绩的解决之道呢？

对于二手房经纪人来说，每天在烈日风雨中陪客户看房，和各类客户讨价还价，与客户和业主不停地沟通、谈判，最后才是签约，收取服务费用。时常要面对经过多日辛苦的工作，可能到最后都无法成交，这是非常辛苦的事情。其实对于房产销售来说，它是一门语言、思维和行为高度结合的技术，是讲究技巧、讲究策略的。在客户茫然无措时，我们能结合自身经验给出专业的建议；在客户犹豫不决时，我们要以朋友的立场为其参谋帮助客户做决定。总之，房产经纪人只要掌握应对各种销售问题的方法、话术与技巧，全方位提升房产销售业务素质，顺利成交其实并不是什么难事。



本书专为广大房产经纪人量身定制，针对二手房经纪人在工作过程中的十大环节，以“错误应对+情景解析+实战强化训练”的方式将房产销售过程中常见的120个情景案例逐一展现，给出有效解决问题的答案。针对每个销售情景，都通过错误应对的方式提醒经纪人沟通过程中可能出现的错误，并针对不同情景进行专业知识、方法技巧的专业解析，最后进行实战强化训练，给出正确的情景对话并分析沟通对话中的成功之处，帮助经纪人应对销售过程中出现的各种问题，进而提升自身的沟通能力。

本书分为10章，内容主要包括：获取客户委托情景训练、寻找优质房源情景训练、电话巧妙沟通情景训练、店面接待客户情景训练、挖掘客户需求情景训练、带客现场看房情景训练、化解房源异议情景训练、应对讨价还价情景训练、突破成交障碍情景训练，以及处理售后投诉情景训练，涉及二手房经纪人日常工作的方方面面，都是在与客户沟通中经常遇到的各种实际问题，具有很强的借鉴参考价值，能让经纪人在面对同样的问题时变得轻松自如，游刃有余，从而大幅提高销售业绩。

本书旨在帮助房产经纪人实实在在地分析和解决销售工作中各种常见或棘手的问题，实用性很强，特别适合广大二手房经纪人、房产销售培训师和从事与房产经纪相关工作的人士阅读使用。

编者

2017年12月

CONTENTS

二手房销售超级口才训练与实战技巧

目 录

第一章 获取客户委托情景口才训练与实战技巧

- 情景演练 01 客户听说买二手房不安全，不敢买 / 2
- 情景演练 02 嫌中介费太贵，客户说还不如自己找 / 5
- 情景演练 03 客户称有朋友在做中介，找朋友买 / 8
- 情景演练 04 客户嫌签买房委托书太麻烦，不想签 / 10
- 情景演练 05 网络搜寻求购信息，怎么让客户有购买意向 / 13
- 情景演练 06 外出寻找有求购意向的客户，如何建立沟通 / 15
- 情景演练 07 老客户转介绍获取客源，怎么接待客户 / 18

第二章 寻找优质房源情景口才训练与实战技巧

- 情景演练 08 想直接拨打业主电话，但不知如何引导客户 / 22
- 情景演练 09 想上门找业主直接谈，却不知道怎么说 / 23
- 情景演练 10 通过网站搜集的房源，怎么沟通减少被拒绝 / 26
- 情景演练 11 通过扫街找到的房源，如何有效建立沟通 / 27
- 情景演练 12 业主不愿意独家委托给我们，想多找几家 / 29
- 情景演练 13 业主想把房产独家委托给做中介的朋友 / 32
- 情景演练 14 业主不太放心中介，不愿意给钥匙 / 34
- 情景演练 15 业主称有客户就带过来，不用签卖房委托书 / 37
- 情景演练 16 业主说要自己卖，不通过中介 / 39
- 情景演练 17 业主放盘报价太高，不好卖 / 42

第三章 电话巧妙沟通情景口才训练与实战技巧

- 情景演练 18 接听电话，客户不想留下联系方式 / 46
- 情景演练 19 接听电话，客户问太多问题怎么办 / 48
- 情景演练 20 接听电话，如何巧妙快速了解客户需求 / 50

- 情景演练 21 接听电话，不知道怎么增进客户好感 / 51
- 情景演练 22 接听电话，不知怎样掌握接听时机 / 53
- 情景演练 23 电话沟通时，客户有些不高兴了 / 55
- 情景演练 24 业主来电说打算卖房，不知道怎么回答 / 57
- 情景演练 25 客户打电话问有没有房源，不知如何回答 / 59
- 情景演练 26 客户打电话询问指定房源怎么样 / 62
- 情景演练 27 客户来电话问的那套房源已经卖了 / 64
- 情景演练 28 接听电话时，如何邀约客户进行面谈 / 66
- 情景演练 29 业主不接中介的电话 / 69

第四章 店面接待客户情景口才训练与实战技巧

- 情景演练 30 客户在店里转了一圈，什么话都没说就走了 / 72
- 情景演练 31 客户对经纪人的推介不感兴趣，表现冷淡 / 73
- 情景演练 32 客户不停地跟经纪人说话，但对买房只字不提 / 75
- 情景演练 33 客户带了很多一起看房，无法周全接待 / 77
- 情景演练 34 客户说是替朋友来看看 / 78
- 情景演练 35 客户来找指定经纪人，但他已经离职了 / 80
- 情景演练 36 客户说是朋友介绍的，不知道怎么接待好 / 82
- 情景演练 37 卖房火爆期，需要同时接待多位客户怎么办 / 84
- 情景演练 38 客户来过多次，对房源很熟悉，不知怎么介绍 / 85
- 情景演练 39 客户在其他中介看了某套房，来店里询问有无 / 88
- 情景演练 40 推介房源时，不知道如何引起客户的兴趣 / 89
- 情景演练 41 客户一过来什么也不说就直接询问价格 / 91
- 情景演练 42 与客户寒暄了几句，突然不知道说什么好 / 93

第五章 挖掘客户需求情景口才训练与实战技巧

- 情景演练 43 询问客户买房的关注点，客户称不知道 / 96
- 情景演练 44 客户看了很多房子但是都不满意 / 98
- 情景演练 45 客户不说自己的购房预算是多少 / 100
- 情景演练 46 客户说他就是想随便看看 / 103
- 情景演练 47 问客户买房的原因，客户避而不谈 / 104

- 情景演练 48 客户对你的询问不理不睬 / 107
- 情景演练 49 不清楚客户到底是不是买房的决策人 / 109
- 情景演练 50 客户问有没有某小区 100 平方米左右的三居室 / 110
- 情景演练 51 现在都在看市场的走向, 客户想先看看再说 / 113
- 情景演练 52 给客户推荐优质房源, 但客户看不出哪好 / 115
- 情景演练 53 客户指着一套三居室问这套怎么样 / 117
- 情景演练 54 客户问你们有没有小面积的房子 / 119
- 情景演练 55 客户对经纪人的介绍好像不感兴趣 / 120
- 情景演练 56 客户说暂时不需要, 不太着急买房 / 122
- 情景演练 57 客户说先了解一下, 满意了带父母来看看 / 124

第六章 带客现场看房情景口才训练与实战技巧

- 情景演练 58 要带客户去看房, 可业主不想来开门 / 128
- 情景演练 59 房源很火爆, 可客户说周日才有时间看 / 130
- 情景演练 60 客户看了几套房子不满意, 不想继续看了 / 132
- 情景演练 61 不知道怎么避免业主和客户当场谈价格 / 133
- 情景演练 62 一次看多套房源, 应该先看哪一套 / 135
- 情景演练 63 客户看房后, 不要让他回头去找业主 / 137
- 情景演练 64 很多房源都符合客户的要求, 不知怎么带看 / 139
- 情景演练 65 要带客户看房了, 客户不想签看房书 / 140
- 情景演练 66 看房时, 买卖双方偷偷递纸条, 怎么办 / 143
- 情景演练 67 带客户看房时, 客户听不懂经纪人的介绍 / 145
- 情景演练 68 带客看房, 感觉客户像是同行扮的, 如何应对 / 147

第七章 化解房源异议情景口才训练与实战技巧

- 情景演练 69 这房子朝向不好, 不喜欢朝北(朝西)的 / 150
- 情景演练 70 怎么这么高的楼层还没有电梯啊 / 152
- 情景演练 71 这离马路太近了, 会很吵吧 / 154
- 情景演练 72 位置太偏僻了, 干什么都不方便 / 156
- 情景演练 73 这户型太大了, 感觉不经济实用 / 158
- 情景演练 74 现在不都是双卫吗? 这套房子怎么是单卫 / 161

- 情景演练 75 户型有点儿太小了，不够大气 / 163
- 情景演练 76 单体楼既没绿化也没配套设施，不喜欢 / 165
- 情景演练 77 这户型不怎么好，不好装修，浪费面积 / 166
- 情景演练 78 小区配套设施太少了，肯定不方便 / 168
- 情景演练 79 楼层太低了，我不想买低楼层 / 169
- 情景演练 80 一梯四户也太拥挤了，等电梯麻烦 / 171
- 情景演练 81 这社区太小了，没什么配套设施 / 172
- 情景演练 82 这房子太一般了，不怎么样 / 174
- 情景演练 83 小区还不错，就是周边的环境太杂乱了 / 176
- 情景演练 84 卫生间没有窗户，空气不流通 / 178

第八章 应对讨价还价情景口才训练与实战技巧

- 情景演练 85 老客户了，中介费怎么也得打个折吧 / 181
- 情景演练 86 卖的价格不能低于 150 万元，否则免谈 / 182
- 情景演练 87 眼看要成交了，业主又想涨价了 / 185
- 情景演练 88 前几天刚看了一套，比这个便宜多了 / 186
- 情景演练 89 今天钱没带够，明天再交定金吧 / 188
- 情景演练 90 老客户介绍的，中介费能不能少点儿 / 191
- 情景演练 91 这房子怎么就值这么多钱了？ / 192
- 情景演练 92 一平方米要 25000 元啊，也太贵了 / 194
- 情景演练 93 中介费还能打折吗？不打折就不买了 / 196
- 情景演练 94 买卖双方价格在价格上都不让步 / 198
- 情景演练 95 我有个朋友上个月买的才 20000 元一平方米啊 / 200
- 情景演练 96 我再等等看会不会降价，现在太贵了 / 202
- 情景演练 97 客户让跟业主谈价，却不想交诚意金 / 203
- 情景演练 98 业主要价 180 万元，客户却还价 150 万元 / 205
- 情景演练 99 业主不准带不接受他价格的客户看房 / 206
- 情景演练 100 已经谈了很久，客户仍然觉得价格太高 / 209

第九章 突破成交障碍情景口才训练与实战技巧

- 情景演练 101 客户称现在钱不够，过段儿时间再说 / 212

- 情景演练 102 客户不来交定金，一直说考虑考虑 / 214
- 情景演练 103 客户说要跟家人商量商量再决定 / 216
- 情景演练 104 客户虽然喜欢这套房子，但还是想再比较一下 / 219
- 情景演练 105 客户看了好几套房子，不知道选择哪套好 / 222
- 情景演练 106 客户已经把定金交了，却又想让退了 / 223
- 情景演练 107 客户已经动心了，但一直没有下定决心 / 226
- 情景演练 108 在签约时，客户对某条款感到犹豫 / 228
- 情景演练 109 客户一家都来看房，统一不了意见 / 229
- 情景演练 110 客户带律师一起来看房，如何对待 / 231
- 情景演练 111 客户带了一个朋友一起来看房，怎么办 / 233
- 情景演练 112 客户把风水先生也一起带来看房了 / 234

第十章 处理售后投诉情景口才训练与实战技巧

- 情景演练 113 客户投诉的问题没有依据，根本不存在 / 237
- 情景演练 114 客户投诉的问题确实是因为公司的责任 / 239
- 情景演练 115 虽说客户投诉问题确实存在，但其要求太高 / 240
- 情景演练 116 房价下跌了，客户要求赔偿损失 / 242
- 情景演练 117 客户打电话投诉经纪人服务态度差 / 244
- 情景演练 118 客户一进门就大喊大叫，情绪激动 / 245
- 情景演练 119 业主嫌房地产经纪人总是给他打电话 / 247
- 情景演练 120 客户投诉业主推迟交房时间，不能按时交房 / 249



SALES
eloquence training

第一章

Chapter 01

获取客户委托情景 口才训练与实战技巧

销售
口才

获取客户委托是交易成功的基础。俗话说：“巧妇难为无米之炊”，即使房地产经纪人能够口吐莲花，而无法说动客户委托也是徒劳。获取客户委托是经纪人赖以生存的基本功，得客户者得天下，掌握获取客户委托的沟通技巧，你才能在与客户的交流中游刃有余。



01

情景演练 客户听说买二手房不安全，不敢买

NO X 错误应对示例

1. “咱们公司是非常诚信和正规的，这个您完全可以放心，肯定不存在不安全的问题。”

高手
指点

客户心里已经先入为主地认为买二手房是不安全的，即使我们说得天花乱坠，即使我们拍着胸脯担保，也只能让客户认为我们是在自卖自夸，难以消除客户的顾虑。

2. “您觉得二手房市场不安全，这可能也是很多人对于二手房的偏见。”

高手
指点

客户对于二手房市场存有偏见，持一定的怀疑态度是有事实依据的，并不只是信口开河，所以我们和客户说这是偏见，只能让客户认为我们是在忽悠他们，从此再也不信任我们了。

3. “安全不安全还是要根据事实说话的，您说对不对？您可以详细了解一下。”

高手
指点

水果摊前经常会放个小盒子，有切好的水果可先行品尝，但买房子并不像买水果这么简单，也做不到先尝后买，所以没有打消客户的顾虑之前，客户不会凭一句话就与我们合作。

WHY

深度情景解析

近几年来，房地产业得到了迅速的发展，中介机构也日益强大和繁荣，正是因为这样的局势，导致房地产中介市场的竞争激烈化，出现中介欺诈、从业人员素质良莠不齐、制度缺乏等问题，也致使该行业竞争无序、丑闻频现，以至于社会上对中介存有一些负面看法和偏见，这就使客户在通过中介买房或者卖房时存在极大的疑虑。那么，我们应该如何去做，来消除客户的这种偏见呢？

在与客户沟通的过程中，自卖自夸可能是房地产经纪人避免不了的一种方式，但是基于客户对房地产市场的一些基本了解，我们往往跟客户不断地

保证公司有多正规、信誉有多好是不能完全让客户信服的。所以与其拿着人格去担保，还不如举一个相关的例子去证明，这样更容易说服客户。经纪人可以利用从众心理，以其他客户的经历作为案例，让客户知道和他们有相同想法的人也是通过委托中介买房，以此增强客户信任，让他们明白委托中介是一个非常明智的选择。



值得注意的是，我们引用的例子必须是真人真事，最好有真实可供查询的证据，不能胡编乱造，在跟客户讲述时，可以按照以下三步走：

1

用“我非常理解您的想法（顾虑）”来拉近与客户之间的距离。

2

用“一开始很多人也跟您一样，认为二手房交易存在很多猫腻，不是很放心……”举一些和客户相关的例子。

3

用“但是他们经过慎重考虑后还是选择委托中介买房……”来打消客户的顾虑。

YES ✓

实战强化训练 1

客户：“我听说二手房市场存在很多猫腻，我先考虑一下，谢谢你们了。”

经纪人：“李先生，我能理解您的感受，如果我是您也会有同样的感觉。您进门时看到的那位穿黑色西装的先生，他今天就是来签合同的。最初你们的想法一致，担心二手房猫腻多，所以他选择直接与卖主接触。为了保险，他调查了卖主的工作单位情况，还要求卖主复印家庭户口簿，弄得对方很不高兴，结果没成交，还因为这事差点耽误了孩子的婚期。最后，经朋友介绍，他找到我们公司，一个月就把房子定下来了。他一直感慨，当初就应该交给中介，自己花个手续费但是能省好多事。”（列举真实例子打消客户疑虑）

客户：“是的，我也知道会省事不少，但听说价格……”（客户说到价格后声音变小，意思是价格方面猫腻很多）

经纪人：“这个您更可以放心。房子价格是由业主定的，咱们中介只是一座桥梁，为买卖双方提供服务。兼顾的肯定是双方的利益，而且签合同同时，是业主、您以及我们中介三方一起签的，您和业主可以面对面接触，这里边能有什么猫腻呢？”

客户：“是这样啊……”

经纪人：“您要是没有其他方面的顾虑，我们现在就签委托书吧？”

客户：“好的。”



金牌技巧点拨

为什么客户会有这么多的顾虑？主要还是对中介公司不信任，而优秀的经纪人就要懂得如何为客户解答疑虑。本案例中就巧妙运用了例证法，通过第三人的态度转变的案例，说明了通过中介购买二手房的优势，并且客户对中介费有疑虑时，经纪人把中介公司办事流程和各个环节都比较清楚地讲述给客户，之后再说服客户也就水到渠成了。

YES ✓

实战强化训练 2

客户：“最近报纸上一直都有报道说二手房猫腻很多，提醒我们在选择时要谨慎一点，当然也并不是说你们公司就是这样，我还是去看看商品房吧。”

经纪人：“田女士，您的意思我明白，有很多客户一开始也是觉得委托中介买房很不放心。但是经过比较发现二手房的成交份额并不低于商品房，甚至买房纠纷商品房要更多。因为二手房都是现房，所以有什么问题都能一目了然；而商品房大都为期房，付完款也需要再等个一年半载才能看到房子是什么样。在这个期间，工程质量、工期之类的问题都是无法预测的。所以，在看了几个新楼盘之后，大部分客户还是决定买二手房。”

客户：（还是显得有些担心）

经纪人：“这么跟您说吧，开始那几年中介市场可能有些混乱，但是这些年国家也一直在不断制定相应的法律条款来保证购房者的利益，中介行业的运作也越来越透明和规范化。而且，我们是大型正规的房地产经纪机构，肯定不会为了一两套房子就去欺骗您，服务质量绝对保证。您看，这个月光我们门店就成交了 20 多套房子。”

客户：“行吧，相信你们一次。”

经纪人：“您放心，肯定不会让您失望的。”



金牌技巧点拨

客户既然对二手房交易市场了解一些，说明他有买二手房这方面的考虑，毕竟我们常说“嫌货才是买货人”，所以这时候经纪人就应该突出介绍二手房相对于商品房来说有哪些优势，以此来消除客户的顾虑。当察觉出客户有所动摇时，一定要抓住时机，用公司的声誉、规章和服务等方面的保障来打动客户。

02 情景演练 嫌中介费太贵，客户说还不如自己找

NO. X 错误应对示例

1. “这 3% 的中介费您觉得还高啊！如果您自己买房，花费的可能比这个还要高。”

高手 指点

这么跟客户解释未免太简单了，客户既然付了中介费就是买了这项服务，就是在消费，而作为经纪人，我们必须要让客户知道中介费具体用在什么地方了，让客户明白中介费花得物超所值。

2. “没关系，中介费咱们都是可以商量的。”

高手 指点

不管是房产销售还是其他类型的销售，在没有进入成交谈判环节之前谈价格都是非常危险的，客户心里会认为一开始的中介费是虚报的价格，客户会让你一降再降，这样就会使自己过早地陷入与客户讨价还价的被动局面。

3. “是，也许有很多公司的中介费比较低，但这只是为了揽客的一种手段，房源及后期的服务可能就没有保证了。”

高手 指点

在销售过程中要切记，不要为了自身的利益去贬低竞争对手，这样可能会引起客户的反感，更让自己处于劣势，丧失了竞争力。

4. “您是第一次买房，如果没有购房经验的话，很容易上当受骗的，这样比支付中介费更不划算。”

高手 指点

虽然“没有经验”“容易被骗”是不争的事实，但是试想一下，如果自己被别人这么说会怎么样？客户是上帝，经纪人在无论何时要谨记这一点，不要伤害到客户的自尊心。给客户留面子就是给了自己挣钱的机会。

WHY 深度情景解析

“你们的中介费太高了”，这句话通常发生于跟客户签订购房委托书之前。当客户提到中介费太高时，我们可以理解为这是一种积极的信号，因为想要成交才会跟你去谈论价格，说明除了这一因素外，他已经接受了其他方面。



所以面对这样一个问题，首先我们应该去充分理解客户的想法，让客户能够深切地感觉到你是真正站在他的角度去考虑的，以此来拉近彼此间的距离；那么下一步我们就可以把客户所交的中介费体现出来的价值告诉客户，比如高质量的售后、优质的房源、专业的保障等，让客户觉得花这个钱是值得的，他得到的将是在最短的时间内花费最少的精力就能找到各个方面都让自己满意的房子。

有些客户是因为在找到你之前，已经了解过好几家中介公司，并且开出的佣金较低，所以也想要压低你的佣金。如果客户透露出这样的信息，那么就要问问客户是跟哪家中介机构比较，觉得你们的价格高，然后有重点地对两家中介公司进行对比，让客户了解到选择你们才是最正确的，并且告知客户收费标准是由政府相关部门制定的，有些公司可能会在中介费上给客户优惠，但是其他方面的服务质量也就会有所下降。

为了让客户能够迅速产生购买意向，也可以举一些反面例子来说明，比如说有一些客户为了省钱找小中介，在交易过程就出现了很多问题，如手续方面有纰漏、中介与业主恶意串通欺骗客户等。要谨记的是，不要在客户看房之前就主动降价，不要使自己过早陷入价格战之中，否则会让客户误以为还有更大的杀价空间，让自己处于被动地位，影响后期的进展。

YES! ✓ 实战强化训练 1

客户：“你们的中介费有点儿太高了，要不然我还是自己找找吧。”

经纪人：“宋先生，这个我理解您。对你们来讲当然是希望收的越低越好，而我们也希望给您争得最大限度的优惠，3%的中介费可能确实有点儿高，但是这个费用的好处就在于通过中介买房可以获得更多的房源信息，有更多选择权，能够在较短的时间内买到最合适的房子。

而如果您自己找，第一，信息量有限，第二，什么时候买到也是问题。而且二手房交易需要办理很多手续，如房屋估价、办理贷款、签订合同、产权过户等，如果不熟悉流程，很可能产生许多不必要的麻烦，而且自己找房、办手续也要花费不少的时间、金钱和精力。”

客户：“我一个朋友买过房子，我可以让他帮我。”

经纪人：“您说的没错，有熟人帮忙就更好了，但是朋友不能每天都跟您看房子吧？而中介就不同了，我们能够根据您的要求匹配合适的房源，并且根据您的时间安排看房，节省时间精力，而您自己找的话，短时间内可能难以找到合适的房子。”



客户：“你说的也对。”

经纪人：“那您要没其他问题，咱们现在签一下委托书？”

客户：“好！”



金牌技巧点拨

不要跟客户一直纠结中介费的高低问题，经纪人可以和你的客户说一下你们的优势，说明一下你收这些费用都可以帮他办什么事情，能让他省去多少麻烦，把你的优势告诉他，让他知道你的收费都是很合理的。这样，他就不会计较你收费的问题了。

YES



实战强化训练 2

客户：“你们中介费就收3%，太高了。”

经纪人：“李女士，我可以理解，一些客户刚开始和您一样，但是经过我们解释，他们了解到这些钱是值得花的。”

客户：“那你跟我讲一下吧。”

经纪人：买房和买保险找经纪人是一样的，经纪人对市场都比较了解。能够提供包括估价、办理贷款、产权过户、签订合同等一条龙服务以及咨询服务，节省您的时间和精力，避免多花冤枉钱。这么复杂的流程如果交给不熟悉流程的人做就会很麻烦。

客户：“听说有的中介只收1%的中介费。”

经纪人：“有些中介公司收的中介费确实很低，但这也只是一种吸引顾客的手段。而且我认为中介费不是关键，关键是您能买到合适的、价格合理的房子。而且我们是××市十大中介机构之一，门店众多、房源丰富而且服务质量也有保证。我的一位客户之前就找了一家中介，中介费很便宜但是房源非常少，一直没有找到合适的房子，而且手续办理也非常不专业，后来找到了我们，很快就买到了合适的房子。”

客户：“你这么说也有道理。”

经纪人：“如果您没有其他问题，那咱们现在就签协议吧？”

客户：“好的。”



金牌技巧点拨

客户清楚了解其他中介公司的收费情况，说明他是做好了准备的。但是，经纪人不要被客户吓到，让客户牵着鼻子走，而是要通过合理的提问并且有重点地对比两家中介公司，让客户明白选择你们才是最正确的。