

●● 销售冠军养成利器丛书 ●●

# 销售 圣经

## 地产销售冠军 的100个利器

“怎样卖”才能赢得顾客的芳心，使顾客成为自己的消费者？

“怎样说”才能打动消费者，使其迅速下单？

这就需要技巧，需要掌握专业知识，学会察言观色，学会说话的艺术。

刘建伟 主编

**SPM**

南方出版传媒  
广东经济出版社

●● 销售冠军养成利器丛书 ●●

# 销售 圣经

地产销售冠军  
的100个利器

刘建伟 主编

**SPM**

南方出版传媒  
广东经济出版社  
·广州·

## 图书在版编目 (CIP) 数据

销售圣经：地产销售冠军的 100 个利器 / 刘建伟主编. —广州：  
广东经济出版社，2015. 8

(“销售冠军养成利器”系列丛书)

ISBN 978 - 7 - 5454 - 4127 - 7

I. ①销… II. ①刘… III. ①房地产 - 销售 IV. ①F293. 35

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 149538 号

|          |                                       |
|----------|---------------------------------------|
| 出版<br>发行 | 广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 11 ~ 12 楼)   |
| 经销       | 全国新华书店                                |
| 印刷       | 广东新华印刷有限公司<br>(广东省佛山市南海区盐步河东中心路 23 号) |
| 开本       | 730 毫米 × 1020 毫米 1/16                 |
| 印张       | 15                                    |
| 字数       | 228 000 字                             |
| 版次       | 2015 年 8 月第 1 版                       |
| 印次       | 2015 年 8 月第 1 次                       |
| 印数       | 1 ~ 4 000                             |
| 书号       | ISBN 978 - 7 - 5454 - 4127 - 7        |
| 定价       | 38.00 元                               |

如发现印装质量问题，影响阅读，请与承印厂联系调换。

发行部地址：广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话：(020) 38306055 37601950 邮政编码：510075

邮购地址：广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话：(020) 37601980 营销网址：<http://www.gebook.com>

广东经济出版社新浪官方微博：<http://e.weibo.com/gebook>

广东经济出版社常年法律顾问：何剑桥律师

· 版权所有 翻印必究 ·



---

# 前言

---



民间俗语千古流传：“何谓生意？生意生意，就是生主说意。”什么意思呢？大概就是：你要想做生意，你首先就得生出主意（现代理念就是战略定位、商业计划），要看什么“好卖”才做这个生意。开始做生意后你还得把商品意思表达出来（现代理念就是营销策划、广告宣传），也即“叫卖”出去，如此才会吸引更多的顾客前来购买。

那么，什么生意好做呢？商品又要怎样卖呢？在百度中敲进“怎样卖”三个字，搜索引擎中很快就会出现“怎样卖服装、怎样卖手机、怎样卖房子、怎样卖保险、怎样卖车、怎样卖化妆品”等字眼，可见，这几个关注度比较高的也就是人们最关心和最需要的“生意”，即市场的热点。为什么？老百姓的生活，每天都离不开衣食住行、安全保障、沟通交流、幸福美满，所以，从生意的角度看，销售服装、手机、房子、保险、汽车、化妆品的都是朝阳产业。

然而，从事这些行业的人却经常有个困惑：为什么人家的生意那么好？我的就没有人家好？他是怎样卖的呀？

是啊，“怎样卖”才能赢得顾客的芳心，使顾客成为自己的消费者？“怎样说”才能打动消费者，使其迅速下单呢？这就需要技巧，需要掌握专业知识，学会察言观色，学会说话的艺术。

销售是一门艺术，怎样才能成为销售冠军呢？做过销售的人可能感悟颇多。比如，在销售A产品上非常成功的方法，使用在销售不同类的B产品中竟然如此糟糕；在此时段验证得非常好的销售方法，到彼时段就不见效了。

诚然，能够适应所有客户的完美销售人员是不存在的。但，我们还是要强调：今天，取得竞争优势的核心资源，不是所销售的产品，也不是所附加的保证，而是

负责销售这一产品的销售人员。并且，销售人员应该是动态的，是顺应产品市场的发展而齐步前进的。维系并增强与客户间的关系，需要强大的工作热情及尽其所能地帮客户解决面临的问题；需要善于学习，始终与行业最新技术保持同步，即使自己不是技术方面的专家，但当客户提出要求的时候，也知道该从哪里入手或怎样解答。

笔者经过多年的实践以及与学员的互动教学，积累了丰富的第一手资料和实战经验，针对目前市场上关注度比较高的服装、手机、地产、保险、奢侈品销售等5大领域，特为广大销售人员设计了一套“销售冠军养成利器”丛书。

“销售冠军养成利器”系列丛书由5本图书组成，从专业知识、基本素质、全程销售、售后服务、网络销售等方面进行了全面详细的阐述，每本书提炼了100个利器，短小精悍，可以供读者在闲暇之时翻阅。同时，每个利器又由点石成金、知识长廊两大部分组成。急需提升自身能力但又异常忙碌的销售人员，每天只需花上几分钟，就能轻松掌握销售利器，给自己的业绩带来翻天覆地的变化！

此外，还根据每本书的语境在正文中穿插情景再现、销售励志小故事、成功语录、术语解析等不同小模块，让读者在阅读时倍感轻松、愉快，符合时下所提倡的阅读新方式。

知名培训专家  
精英实战专家





# 目 录

## ■ 导读 销售，世界上最好的职业

|                   |   |
|-------------------|---|
| 销售是一个非常好的职业 ..... | 1 |
| 全方位的能力成长 .....    | 2 |
| 强烈的成功愿望与决心 .....  | 2 |

## ■ 第一章 掌握地产专业知识

如果你要想成为一名地产销售冠军，那你必须要对房地产相关知识有充分的了解，只有掌握了这方面的知识，你在客户面前才会更自信，更强大。在这里介绍的，更多的是与地产销售密切相关的知识，可能在你与客户交流中会用到。因此，要想成功，必须学会本章所介绍的最基本的地产专业知识。

|                           |    |
|---------------------------|----|
| 利器001 了解地产基础知识 .....      | 4  |
| 利器002 熟悉土地基本知识 .....      | 6  |
| 利器003 了解房地产市场的分类 .....    | 8  |
| 利器004 与房地产相关的企业 .....     | 9  |
| 利器005 熟悉住宅划分类型 .....      | 12 |
| 利器006 了解户型结构知识 .....      | 15 |
| 利器007 了解住宅建筑形式及建筑结构 ..... | 17 |
| 利器008 熟悉住宅建设技术经济指标 .....  | 19 |
| 利器009 了解房地产建筑类面积术语 .....  | 21 |
| 利器010 了解住宅三维空间 .....      | 23 |
| 利器011 了解建筑规划知识 .....      | 24 |
| 利器012 认识商品房预售 .....       | 26 |





|       |                 |    |
|-------|-----------------|----|
| 利器013 | 认识商品房现售 .....   | 28 |
| 利器014 | 学会测算购房费用 .....  | 30 |
| 利器015 | 商品房质量鉴别 .....   | 33 |
| 利器016 | 评估房价的方法 .....   | 35 |
| 利器017 | 个人住房贷款担保形式..... | 38 |
| 利器018 | 商品房销售价格术语 ..... | 40 |
| 利器019 | 熟悉常见的付款方式 ..... | 42 |
| 利器020 | 了解商业贷款知识 .....  | 44 |
| 利器021 | 了解公积金贷款知识 ..... | 46 |

## 第二章 个人基本素质要求

任何一个职业都有其基本的素质要求，作为地产销售人员也不例外。要想成为一名地产销售冠军，必须具备一般地产销售人员的基本素质。其基本素质要求具体有哪些？通过本章的学习，相信你一定会有所收获。

|       |                 |    |
|-------|-----------------|----|
| 利器022 | 好的仪表是成功的一半..... | 54 |
| 利器023 | 养成时刻微笑的好习惯..... | 56 |
| 利器024 | 练就优美文雅的站姿 ..... | 58 |
| 利器025 | 保持稳中端庄的坐姿 ..... | 60 |
| 利器026 | 形成自然轻快的走姿 ..... | 62 |
| 利器027 | 采用优雅得体的蹲姿 ..... | 64 |
| 利器028 | 使用高雅得体的手势 ..... | 66 |
| 利器029 | 接待客户有礼有节 .....  | 68 |
| 利器030 | 佩戴饰物要有讲究 .....  | 70 |
| 利器031 | 打电话前做好准备 .....  | 72 |
| 利器032 | 接电话时有“礼”可循..... | 74 |
| 利器033 | 学会拨打电话技巧 .....  | 77 |
| 利器034 | 掌握电子邮件礼仪 .....  | 79 |





|       |                 |    |
|-------|-----------------|----|
| 利器035 | 交换名片留下好印象 ..... | 81 |
| 利器036 | 熟知自我介绍准则 .....  | 83 |
| 利器037 | 握手可缩短彼此距离 ..... | 85 |
| 利器038 | 学会使用文明用语 .....  | 87 |
| 利器039 | 明确自我角色定位 .....  | 90 |

### 第三章 购房者心理分析

要想更好地掌握购房者的需求，同时满足购房者的需求，就必须对购房者的心理有足够的了解。透析购房者心理会对掌握购房者心理和心理规律有极大的帮助，对提高销售人员素质也有很大的帮助。切记，对购房者要有耐性，要学会察言观色，在与购房者争论时，态度要谦逊并适可而止。

|       |                        |     |
|-------|------------------------|-----|
| 利器040 | 宏观调控下刚需购房者的心理变化 .....  | 94  |
| 利器041 | 宏观调控下改善型购房者的心理变化 ..... | 95  |
| 利器042 | 宏观调控下投资型购房者的心理变化 ..... | 96  |
| 利器043 | 掌握针对不同性格客户的对策 .....    | 97  |
| 利器044 | 灵活应对各类客户 .....         | 99  |
| 利器045 | 巧妙应对各阶层客户 .....        | 101 |
| 利器046 | 了解客户购买心理 .....         | 104 |
| 利器047 | 熟悉家庭购房阶段特征 .....       | 106 |

### 第四章 成交销售技巧

尽管国家实行了限购政策，但是房子始终以其独特的魅力吸引着消费者和投资者。地产销售人员必须学习和掌握在业务交易管理中的相关知识，以便能更快促成交易。

|       |               |     |
|-------|---------------|-----|
| 利器048 | 售楼处客户接待 ..... | 110 |
|-------|---------------|-----|







|        |                   |     |
|--------|-------------------|-----|
| 利器 049 | 为客户介绍项目 .....     | 112 |
| 利器 050 | 为客户推荐户型 .....     | 115 |
| 利器 051 | 将客户带到现场 .....     | 117 |
| 利器 052 | 充分掌握各种揽客法 .....   | 119 |
| 利器 053 | 熟练运用走街与拍门 .....   | 122 |
| 利器 054 | 明确客户关注的焦点 .....   | 124 |
| 利器 055 | 选择与客户面谈的时机 .....  | 126 |
| 利器 056 | 揣摩客户的心理世界 .....   | 128 |
| 利器 057 | 倾听客户内心的情感 .....   | 130 |
| 利器 058 | 提问客户应掌握的技巧 .....  | 132 |
| 利器 059 | 看房之前要做好准备 .....   | 134 |
| 利器 060 | 看房之中应注意的细节 .....  | 137 |
| 利器 061 | 带客看房常犯的错误 .....   | 139 |
| 利器 062 | 灵活转定达成交易 .....    | 142 |
| 利器 063 | 巧妙应对客户的推托 .....   | 144 |
| 利器 064 | 熟练掌握谈价的方法 .....   | 148 |
| 利器 065 | 掌握与客谈价的技巧 .....   | 152 |
| 利器 066 | 掌握巧妙的杀价方法 .....   | 155 |
| 利器 067 | 积极说服业主收订 .....    | 157 |
| 利器 068 | 礼貌送别暂未成交的客户 ..... | 159 |
| 利器 069 | 正确处理客户换房 .....    | 160 |
| 利器 070 | 正确处理客户退房 .....    | 161 |
| 利器 071 | 签约之前做好准备 .....    | 162 |
| 利器 072 | 熟悉合同签订步骤 .....    | 164 |

## 第五章 房子网络营销

随着互联网的普及，越来越多的消费者愿意通过互联网来进行房源的查询和了





解。房地产销售人员利用互联网促进房屋买卖,进行网络营销也逐渐成为一种趋势和重要的客户开发渠道。利用网络平台进行房屋销售也已经成为地产销售人员一种新的销售手段,实现了传统的线下和线上销售模式相结合。

|       |                  |     |
|-------|------------------|-----|
| 利器073 | 了解网络营销方式 .....   | 168 |
| 利器074 | 熟悉网络营销项目 .....   | 170 |
| 利器075 | 利用微博和微信进行营销..... | 172 |
| 利器076 | 有效利用关键词 .....    | 175 |
| 利器077 | 扩大微信的影响力 .....   | 176 |
| 利器078 | 了解市场购买人群 .....   | 178 |

## 第六章 全程客户管理

作为一名地产销售人员,要掌握地产销售售后相关手续的办理内容和步骤,如产权登记、合同备案、按揭办理等。一个完整的销售过程,是离不开相关售后服务的。提供周到细致的售后服务,可以赢得客户的信赖,从而为自己争取更多潜在的客户。

|       |                    |     |
|-------|--------------------|-----|
| 利器079 | 办理缴纳契税手续 .....     | 182 |
| 利器080 | 熟悉办理按揭手续 .....     | 184 |
| 利器081 | 办理房贷转按揭流程 .....    | 186 |
| 利器082 | 协助客户申请房贷 .....     | 188 |
| 利器083 | 协助办理房屋验收与移交手续..... | 189 |
| 利器084 | 熟悉产权证办理步骤 .....    | 192 |
| 利器085 | 了解预售商品房转让步骤.....   | 194 |
| 利器086 | 搜集整理客户信息 .....     | 196 |
| 利器087 | 客户档案设置与管理 .....    | 199 |
| 利器088 | 做好售后服务工作 .....     | 201 |
| 利器089 | 及时处理客户投诉 .....     | 203 |
| 利器090 | 做好客户定期回访 .....     | 205 |





## 第七章 常见问题及处理

地产销售如同战场上的短兵相接，一次交锋的失败可能是由一个细微的过失所造成的。因此地产销售人员必须在坚持客户和公司“双赢策略”，并努力提高成交率的同时，不断对自己的销售技巧进行检讨。

- 利器091 不要任意答应客户的要求.....208
- 利器092 对产品介绍不翔实.....209
- 利器093 对道具运用不熟练.....210
- 利器094 熟练应对客户问题.....211

## 第八章 自我学习提升

“活到老学到老”，作为地产销售人员也一样。只有不断学习提升自我，与时俱进，才能最终成功。当然，自我学习提升需要循序渐进，脚踏实地，切不可一步登天，只有在平日做好各项基础工作，成功才会不期而遇！

- 利器095 确定目标、付诸行动.....214
- 利器096 做个恪守时间的人.....216
- 利器097 节时是成功的秘诀.....218
- 利器098 为了成功，效法成功者.....220
- 利器099 度过规范化的一天.....222
- 利器100 运用三步循环训练法.....224
  
- 参考文献.....227



## 销售，世界上最好的职业

“如何成为销售冠军”是销售人员晋级训练的第一课，在开始学习之前，你可问自己两个问题：

**问题一：你真的希望成为销售冠军吗？**

**问题二：你为什么希望成为销售冠军呢？**

### 销售是一个非常好的职业

销售是在为社会做出巨大贡献，因为销售员让科学上的新发现、新发明被大众认知和享用，从而让大众拥有更加丰富多彩的生活；销售员使企业的科研与生产得到社会的承认，从而让企业得以生存，并因此为千千万万的人创造了就业机会，使其能过上安乐的生活。

如果你是“野心家”，那么销售这个职业将会给了你一个零风险的创业机会：你不仅不需要投入资金，还会得到一份基本的生活保障——底薪，使你在获得生意前，能够维持生计。

你不需要建立庞大的运营体系，就能得到来自技术、生产、市场多方的支持，你只需要去寻找市场，发现生意机会，然后做生意赚钱，为自己赚得第一桶金。

你可以在赚钱的过程中，获得未来自己创业所需的经验。

如果你只想做一个打工的人，那么销售可以带给你较高的收入。如果你是成功的销售员，会得到高收入，并且收入多少可以由自己来定。

## 全方位的能力成长

通过做销售，你的能力可以得到全方位的提升。这些能力将帮助你在任何职业上获得成功。

你的心态变得积极而坚韧，能坦然面对压力和挫折！

你建立了很好的市场感觉，能帮助公司创造利润！

你培养了良好的沟通和人际关系能力，能够与各种人相处，并说服和影响他们！

虽然销售是一个很好的职业，但是销售是一个成功者的职业。进入这个职业，就意味着你必须不断地突破自我，战胜困难，只有成为成功者，才能分享这个职业带给你的经济和能力方面的收益。

## 强烈的成功愿望与决心

你想要成为销售冠军，首先必须要有强烈的成为销售冠军的愿望，并愿意为此做出艰苦的努力。当然，冠军之路并不平坦，在你向目标努力的过程中，会遇到失败，遇到困难，遇到各种挑战。你必须承诺在任何情况下都不会退缩，坚持到底。就像迈克尔·乔丹所说的“我可以接受失败，但我不能接受放弃。”

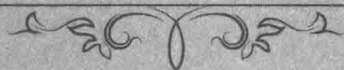
如果你没有成功的决心，或不相信自己能成功，只想试试看，那最好不要尝试，因为这不仅意味着你无法成为销售冠军，还意味着你的职业前景令人担忧。要知道，在销售行业里，没有失败者的位置，客户信赖成功者、企业雇用成功者、资金流向成功者，失败者或者终被淘汰，或者惨淡经营仅够糊口。与其这样，那还不如趁早选择其他职业。

现在，你真的确信想成为销售冠军吗？那就开始踏上我们的冠军之路吧！相信此书将成为你冠军之路的有力助手！



# 第一章

## 掌握地产专业知识

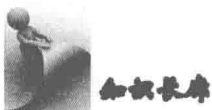


如果你要想成为一名地产销售冠军，那你必须要对房地产相关知识有充分的了解，只有掌握了这方面的知识，你在客户面前才会更自信，更强大。在这里介绍的，更多的是与地产销售密切相关的知识，可能在你与客户交流中会用到。因此，要想成功，必须学会本章所介绍的最基本的地产专业知识。

## 了解地产基础知识



作为一名地产销售人员，必须对房地产基本术语有一个清楚的认识，在为客户介绍产品时，才显得更专业。



### 一、房地产

房地产即土地、建筑物及固着在土地、建筑物上不可分离的部分及其附带的各种权益。

### 二、房地产业

以土地和建筑物为经营对象，从事房地产开发、建设、经营、管理以及维修、装饰和服务的集多种经济活动为一体的综合性产业。在实际生活中，人们习惯上将从事房地产开发和经营的行业称为房地产业。

### 三、房地产开发

在依法取得国有土地使用权的土地上，按照城市规划要求进行基础设施、房屋建设的行为。



机会像小偷，来的时候悄无声息，走的时候才发现损失惨重。

#### 四、房地产产权

房地产所有者对其所有的房地产享有的占用、使用、收益、处分的权利。

#### 五、开发商

某个项目的第一承担人。包括很多种类：房地产开发商、软件开发商、游戏开发商等某品牌的开发商。但无特殊说明时，一般指房地产开发商。

#### 六、承建商

承接建设任务的商人或组织。一般是指施工方，也就是指施工企业。

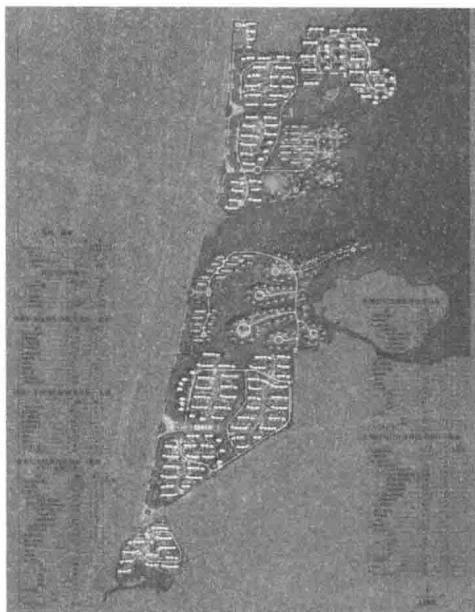


图1-1 图片展示



有个猎人，在深山里挖了一个陷阱，安放了一个捕兽工具，只要脚碰到它，就会牢牢地把兽蹄钳住。

有一次，一只倒霉的黑熊出来觅食，一不小心踏到了这个捕兽工具，怎么也挣不脱。黑熊知道被猎人捉住就会身首异处，怎么办？难道为了这几寸小小的足掌让长达七尺的身躯难受？不行，还是逃命要紧。黑熊发怒起来，拼命地蹦蹦跳跳，挣断了钳住的足掌，终于逃跑了。

点评：

销售人员在销售过程中，可能会遇到一些陷阱。重要的是在认识到这个陷阱时，能否像这只黑熊一样，做到宁肯牺牲局部也要保全整体呢？



## 熟悉土地基本知识



点石成金

空中楼阁只是人们的一个幻想，房子必须是建立在土地之上的，因此房子与土地之间的关系就密不可分，作为地产销售人员，当然得了解土地的相关知识。



知识库

### 一、土地所有权

即国家或农民集体依法对归其所有的土地所享有的具有支配性和绝对性的权利。

### 二、土地使用权

即国家机关、企事业单位、农民集体和公民个人以及三资企业，凡具备法定条件者，依照法定程序或依约定对国有土地或农民集体土地所享有的占有、利用、收益和有限处分的权利。一般包括农用地、建设用地、未利用地的使用权。

### 三、土地开发

即对未利用土地的开发利用。要实现耕地总量动态平衡，未利用土地开发是补充耕地的一种有效途径。

### 四、生地

即不具备城市基础设施的土地。