

全国首部房地产礼品式售楼工具书

售楼人手册

阅读对象：
董事长 总经理
经理 售楼员

■ 总顾问 信龙物业总裁 方天龙

售楼人员的随身宝典 铸造21世纪最佳售楼人

■ 策划 广州市海言创新企业顾问有限公司

■ 主编 周帆 房地产研究中心

■ 编著 周帆

- 注重实战操作，为售楼人员的必备书籍。
- 售楼丽人故事，均为新鲜出炉，带您走进售楼丽人的生活。
- 售楼理论采用实况演播形式，形象生动、简洁明了。
- 所有案例全部采用模拟实战演习模式，别出心裁、别开生面。
- 大量为售楼人员特制的实用制度版本，可以拿来就用。
- 首次在书中明确阅读对象，节省读者时间。

广州出版社

售楼人手册

策划:广州市海言创新企业顾问有限公司

主编:周帆房地产研究中心

编著:周帆

广州出版社

图书在版编目(CIP)数据

售楼人手册/周帆著. —广州:广州出版社, 2001. 9

ISBN 7-80655-314-2

I. 售… II. 周… III. 房地产—市场营销学—手册 IV. F293.35-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2001)第 066477 号

售楼人手册

广州出版社出版发行

(地址:广州市人民中路同乐路 10 号, 邮政编码:510121)

广东省农垦总局印刷厂印刷

(地址:广州市天河区粤垦路 88 号 邮政编码:510610)

开本:787×960 1/32 字数:210 千字 印张:13

2001 年 9 月第 1 版第 1 次印刷

发行专线:020-83793214 83781097

ISBN 7-80655-314-2/F·29

定价:48.00 元

如发现印装质量问题,请与承印厂联系调换

《售楼人手册》编辑委员会

总 顾 问：方天龙

主 编：周帆房地产研究中心

总 策 划：广州市海言创新企业顾问有限公司

主 任：周 帆

副 主 任：陈海军 李湘雄

编 委：周 帆 李湘雄 温力虎 陈海军

劳铭章 宋允星 陈科萍 李洁裕

戴海燕 张思锋 杨发铨 徐 浩

刘 文 刘 超 邓茹月 张丽娜

莫小颜 俞江宁 孔令富 简 翎

高 玮 苏美丽 周樱子 沈赤军

傅汉章 何永祺 文小兵 陈微尘

陈 诗 张学民 李丽菊 郭宝岚

黎彤彤 徐 逍 张 莉 俞 璐

孙 榄 陈晓燕 周仁贵 刘 雨

李 燕 张纪中 张晓莉 李之阳

肖小平 贺颖红 何二晓 郑 蔚

钟 华 王闻宁 蔡小群 张可佳

肖 梦 何远志 徐海燕 甄军方

温 度 周 澜 蔡志芳 何鲜艺

王玉玲 石 林 曾献君 蔡少源

李晓玲 韩东渝 朱明芝 赵 露

王 莉 包 霞 李 霞 龙奇奇





李重辉	向长江	舒 浩	杨广生
李嘉豪	郑丹东	牛 迪	刘梦洁
谢志科	李 英	王 萍	梁 露
唐剑君	李穗珍	邓丽萍	沈达芳
崔漫红	崔成骏	程康生	于 瑾
陈 妮	蔡粤映	何桃风	黎风联
邹海鸥	李 京	林丽英	陈妤嫔
马勇前	黄一霜	余明英	何文燕
杨 建	李伟怡	何 帆	叶蓓蓓
吴幼坚	吴 晓	徐霆婷	谭舒红
肖 宁	洪 莉	邵 山	孙辛夷
周慧芬	宋祥菊	罗迪斐	林 苏
曾毅坚	陈玉娴	陈君濠	黎 敏
孟丹丹	万卉林	胡仲云	章伟杰
喻颖正	张胜利	孙德坤	杨小华
鲍冬梅	王维娜	刘学真	夏 敏
陈丽霞	黎 歌	吴 劲	叶 风
顾 羽	梁上燕	刘军辉	黄 原
李华忠	刘丹萍	陈倩娟	方克诚
温伟平	张 新	黄鹏程	陈显斌
肖加兴	蔡 艳	何映余	段恒辉
何 季	成 琰	潘 雨	李生林
周 勇	刘 毅	王德祥	梁金华

欧阳逸川

(以上排名不分先后)

阅读说明书

售楼人指的是在房地产界从事楼盘销售工作的人员。包括总经理、副总经理、总监、经理及基层售楼员。有些人可能会误解，认为本书不适合老总级的人员阅读。这是完全错误的，因为老总级人士，是售楼的领导与决策者，所以老总级人士也属于售楼人。

一本书，无论是多么好的书，里面的内容不可能让一个人都喜欢。读者买了一本书后，要前前后后翻很多遍才知道哪些适合自己，哪些不适合自己。本书为了方便读者，在每篇文章的开始处，均明确了阅读对象，读者可以据此有选择性的阅读，不必浪费时间。每篇文章后面的阅读笔记，是给读者阅读后感悟用的，或者将书中精彩的地方摘录下来，强化阅读，帮助记忆。

在编写时，打破了理论书籍传统的严肃性，抛弃了枯燥乏味的说教方式，采用了后现代主义的剧本套餐式编写手法，读起来轻灵有趣。本书主要由五部分构成：售楼制度、售楼方法、售楼案例、售楼理论、售楼丽人故事。因为在售楼工作中，也涉及到了管理，所以本书也插入了一些企业管理方面的内容。



售楼制度：大量为售楼人员特制的原始制度，规范实用，全部新鲜出炉，售楼人在工作中可以拿来就用，方便快捷。

售楼方法：全部采用实版本，系作者多年工作在房地产第一线的经验总结，同时也参考采纳了部分开发商和代理商的实战案例。许多售楼方法既隐含了人生哲趣，又能帮助售楼人员提高自己的售楼水平。

售楼案例：这些案例并不是通常情况下的纯理论案例，而是工作实战案例，也是作者工作经历的结晶，首次在书中公开披露。每个案例以实战演习的形式展开，然后再进行案例解剖，最后总结出相关的工作方法。方便阅读，容易理解。

售楼理论：本书中收入的售楼理论，是用演播的形式出现的，条理清晰、简洁明了。避免了长篇大论的说教模式。

售楼丽人故事：售楼丽人是新世纪的宠儿，她们有着与空姐一样炫目的光环。但是她们的工作、生活以及其中的甜酸苦辣鲜为人知，她们是怎么走上售楼这条路的？又是怎么成功的？她们的收入究竟是个什么样的天文数字？售楼丽人也希望了解售楼丽人的故事，她们想知道其他售楼丽人是怎么工作和怎么思考的？这里收入了大量售楼丽人的故事，同时还收入了许多至今仍工作在售楼第一线的售楼丽人的档案，读者感兴趣可以与她们取得联系，

交个朋友。

读者朋友读完本书后，有什么感想，可以与作者联系交流。





住建行物业顾问有限公司董事总经理 李湘雄

资深房地产策划营销专家，多年的房地产实践经验，综合素质高，经验丰富，行业高手。参与策划销售的楼盘有：东湖新村、东山区湖滨苑、五羊新城广场、翠湖山庄、龙湖大厦、东湖御苑、广州奥林匹克花园、番禺奥林匹克花园、保利花园、新城海滨花园、海珠半岛花园、城西花园、恒宝华庭等数十个精品、名牌楼盘，特别对中、高档物业的推广销售有丰富的实践成功经验。工作敬业爱业，亲临业务第一线直接参与整个策划销售工作。

李湘雄总经理在大型房地产开发公司有多年工作经验，又有广州市著名一级大型代理行高级职业经理人实操经验。所以，能以发展商及专业代理的角度去策划销售楼盘。

售楼丽人档案

姓名:张丽娜 职位:副总经理

籍贯:江苏 血型:B型

星座:摩羯

身高:163cm

特长:经营、管理、策划

爱好:一切美好事物

电话:84791632

单位:广东省番禺广地房地产开发有限公司

地址:广东省番禺迎宾大道塘西路广地花园

入行时间:3年 从业年限:2年

工作箴言:不落他人后



姓名:王萍 年龄:保密

职位:副总经理 籍贯:哈尔滨市

血型:A型 星座:天蝎座

身高:168cm

特长:羽毛球、游泳

爱好:交友

单位:广州市翔龙房地产开发
有限公司

电话:38812118

工作箴言:用心做事, 忠诚做人

从业年限:8年 (指从事售楼工作的时间)

最喜欢的营销书籍:《当代房地产营销图表大全》

营销心得:不要喋喋不休向顾客介绍产品而不顾他们的感

受,也不要顾客来时笑脸相迎,不买时恶语相加;更不要夸大产品的功能和适用性;相反的,我会主动地为顾客分析不同产品的功能和利弊,帮助他们做出更合适的购买决定。像对待自己的朋友一样坦诚,自然会赢得“上帝”的青睐。

售楼丽人档案

姓名:常晓燕 年龄:22岁

职位:销售代表 籍贯:洛阳

星座:人马座 身高:165cm

特长:组织活动,与人沟通

爱好:唱歌、运动

单位:保利·世纪绿洲

个人电子邮箱:asdf6711@sohu.com

工作箴言:必须做自己必须做的事

最大业绩:销售业绩始终居单位第一

最喜欢的营销书籍:房地产营销艺术

最喜欢的营销人:徐蔚 从业年限:2年

营销心得:一个出色的售楼人员,必须在不断受挫的销售过程中树立高标准的自我要求与出色的专业素质。培养自己敏捷的思维反应能力与观察、判断能力。具备自身独特的个人魅力,自信而具有亲和力,灵活主动地了解客户。



姓名:张丽 年龄:24岁

职位:策划主管 星座:处女座

特长:善于在复杂的环境中真诚地与人沟通

身高:164cm 电话:191-8826292

爱好:读书、听音乐、旅游

个人电子邮箱:sherryz1@21cn.com

入行时间:三年 工作箴言:做事等于做人

最大业绩:竞争使然,在三天时间做出成功策划,半年内销售业绩

营销心得:营销就好比男追女,当你确定了你所喜欢的人,你就要系统了解对方的喜好、性格、家庭背景等详细情况,然后投其所好,尽一切努力,想一切办法去赢得对方的心,营销人员对待客户也应有如此恒心和忘我的境界。

售楼丽人档案



姓名:李重辉

年龄:30岁

职位:销售经理 籍贯:湖南长沙

血型:O型 星座:水瓶座

身高:160cm 特长:绘画

爱好:听音乐、旅游

电话:13609681293

工作箴言:尽力做好目前的每一件事

从业年限:5年(指从事售楼工作的时间)

最大业绩:一次成交1300万

营销心得:了解客户的需要,凡事要站在客户的立场为客户着想。



姓名:王仕美

年龄:29岁

职位:高级销售代表

籍贯:广东湛江

血型:O型

星座:狮子座 身高:163cm

特长:摄影

电话:13922720678

爱好:旅游、摄影、音乐、文学

工作箴言:为每一位顾客挑选最理想的物业

从业年限:3年(指从事售楼工作的时间)

最大业绩:月绩1300万

参加过何种培训班:1.商品房营销 2.物业管理

营销心得:充分了解客户的心理,把握客户的需求意向,时刻时刻记住自己不是在向客户推销物业,而是在帮助顾客挑选合适的物业。

售楼丽人档案

姓名:唐华

年龄:27岁

职位:销售主任

籍贯:四川省

星座:天秤座

特长:打球 身高:163cm

爱好:听音乐、看报

单位:番禺广地房地产开发有限公司

从业年限:1年(指从事售楼工作的时间)

办公电话:84794881 最大业绩:每月2500万元

营销心得:做为营销员,一定要有专业知识,热情大方,掌握沟通与技巧。



姓名:夏瑾

年龄:28岁

职位:销售经理 籍贯:湖南

星座:天秤座 血型:O型

身高:162cm

爱好:听音乐、旅游、饮食

特长:打球、唱歌、跳舞

单位:广东省番禺广地房地产开发有限公司

办公电话:84794881

地址:番禺迎宾大道广地花园售楼部

工作箴言:积极奋斗,努力创新

从业年限:5年(指从事售楼工作的时间)

最大业绩:每月2300万

最喜欢的营销书籍:卡耐基成功学

最喜欢的营销人:胡雪岩

营销心得:掌握与客户沟通的技巧,熟悉相关业务知识,全面了解商品房的优势及卖点所在。

售楼丽人档案

姓名:罗蔚芳

年龄:25岁

职位:销售主管

籍贯:广东省

血型:B型

身高:163cm 星座:双子座

爱好:旅游、打麻将

单位:广东省番禺市广地花园

办公电话:84791611 013610173561

地址:番禺区南村镇迎宾大道塘西路段广地花园

从业年限:2年(指从事售楼工作的时间)

营销心得:从事售楼工作以后,本人比以前开朗、活泼了。

而且学到学校学不到的知识,了解了买楼、售楼、物业等相关资料和法规。



姓名:樊利红

年龄:24岁

职位:销售代表

籍贯:湖北

血型:O型

身高:160cm

爱好:听音乐 星座:水瓶座

单位:广东省番禺广地房地产开发有限公司

手机:13640203039

从业年限:1年(指从事售楼工作的时间)

营销心得:自从事营销这一行业以来,深深体会到营销学的深奥,感到这是一种让人学不完的课程。公司销售部上下一条心,以公司为本,顾客至上,以优质的服务为客户设身处地的着想,努力工作,为公司创造效益,使销售业绩更上一层楼。



【序】

广州市海言创新企业顾问有限公司总经理
广东省企业家协会理事 周帆
广东营销学会理事
广东工业大学房地产学会高级专家顾问

到目前为止，中国营销仍然处于初级阶段，大部分的营销从业人员，都是半路上杀出的程咬金。换句话说，缺乏系统的营销理论知识，并且根据本人的了解，许多营销人员有丰富的实际操作经验，但要其谈谈营销理论，就显得有点捉襟见肘。

早在几年前，本人在招聘营销总监时，出了一道很简单的题目：请谈谈销售管理包括哪几个方面？遗憾的是，来应聘的五十多个多年从事营销工作的营销精英们却没有一个能够完整地回答出来。由此我们发现，中国不是缺少营销人，而是缺少营销理论知识。

我们常常听到有人说：几乎所有的理论书籍，我们看完了，仍然不知所云，往往连一个最简单的概念，也解释了几大页纸，让人似懂非懂，读完后还得靠自己来总结概念的含义，为什么不能用简单的一句话加以概括呢？



是的，为什么不能？

原因很简单，写书的人往往侧重理论的系统性而忽略了理论的简约性。举例来说吧，比如检验营销失败的因素有哪些？如果要从理论的系统性上去加以阐述，可以写到洋洋数万字，但是我们完全可以用很简单的文字加以概括：市场因素、产品（楼盘）因素、企业因素和人的因素。任何一次营销的失败，都可以用这个公式去套，一定是其中某一项出了差错。这样概括起来，简单明了，读者读起来既很轻松，又容易记住。

《售楼人手册》就是本着这样一种思考来编写的。将深奥的理论浅显化、通俗化；将系统的理论简约化、单一化；将抽象的理论立体化、形象化；将书中的理论实践化、操作化。为了帮助读者理解和记忆，我们在编写过程中，采用了大量形象生动的个案，并且对每一种理论都作了删繁就简的提纲式总结，读者如果不想看太多枯燥的理论，可以只选取文首和文尾的提纲式总结来看。如果看完提纲式总结仍然不够明白，就再看看系统的理论阐述。

该书完全是从实用的角度来编写的，书中许多规章制度和方案及理论，是为房地产营销人员度身订造的，可以拿来就用，在全国没有类似的版本，这是笔者根据多年从事房地产营销工作的实践性总结，避免了大话套话。书的读者层面也比较广泛，上至董事长、总裁，下

至售楼员都照顾到了。在设计上，为了方便读者携带，特地采用了电话本的形式，是一本房地产营销人真正的随身宝典。将书装于公文包中，在茶余饭后、旅途中随时可以取出来阅读。

这里想提醒大家一下，在阅读本书前，请您准备好一支笔，在阅读时，将您认为好的部分记录下来。本书在每篇文章后，附有阅读笔记，您可以将您的读后感悟或者文章中精彩的部分摘抄一遍，既可以强化记忆，又做了一次总结，会有助于您更好的消化本书的内容。

最后值得一提的是，有位一直担任房地产公司总经理的朋友告诉笔者：一些营销专业毕业的营销人，他们受过系统的营销专业培训，但在实际工作中，却常常举步维艰，面对一个楼盘无从下手。

这是为什么？

这里不能简单的将其归结为理论与实践的问题，更确切地说，是他们根本就没有运用所学的知识或者不知道怎么运用。这让笔者想起了美国前总统罗斯福的顾问——拿破仑·希尔说的一句话：知识本身并不能使人成功，只有应用知识才能走向成功。

是的，《售楼人手册》交给您了，但她本身并不能使您成功，只有应用她，您才能走向成功。

2001. 7. 9. 于广州