



房地产

销售代表

实战指南

戴彪 编



经济管理出版社
ECONOMY & MANAGEMENT PUBLISHING HOUSE

房地产销售代表实战指南

戴 彪 编

经济 管 理 出 版 社

图书在版编目 (CIP) 数据

房地产销售代表实战指南/戴彪编. —北京:经济管理出版社,2005

ISBN 7-80207-430-4

I. 房.. II. 戴... III. 房地产-市场营销学-指南 IV. F293.35-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 126762 号

出版发行:经济管理出版社

北京市海淀区北蜂窝8号中雅大厦11层

电话:(010) 51915602 邮编:100038

印刷:北京晨旭印刷厂

经销:新华书店

责任编辑:王玉水

技术编辑:杨 玲

责任校对:超 凡

787mm×960mm/16

15 印张 236 千字

2006 年 1 月第 1 版

2006 年 1 月第 1 次印刷

印数:1—5000 册

定价:28.00 元

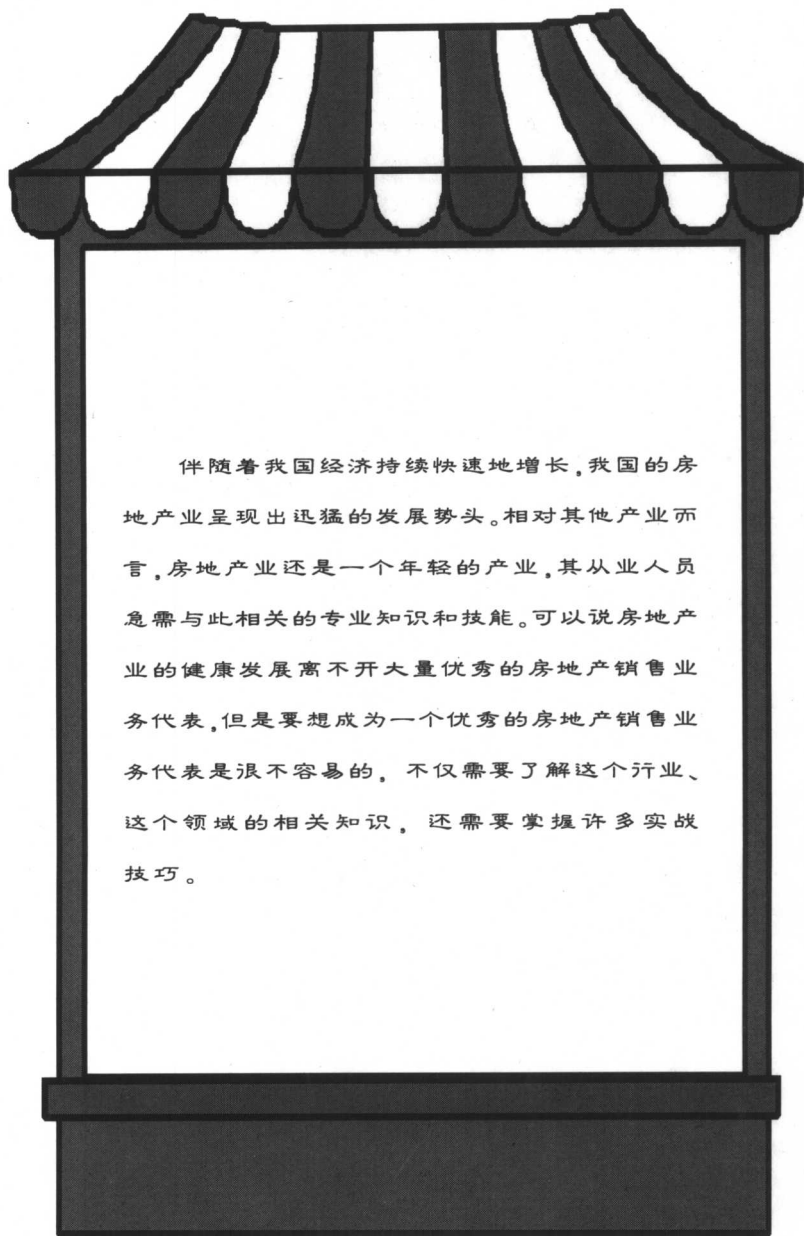
书号:ISBN 7-80207-430-4/F·407

·版权所有 翻印必究·

凡购本社图书,如有印装错误,由本社读者服务部
负责调换。联系地址:北京阜外月坛北小街2号

电话:(010) 68022974

邮编:100836



伴随着我国经济持续快速地增长,我国的房地产业呈现出迅猛的发展势头。相对其他产业而言,房地产业还是一个年轻的产业,其从业人员急需与此相关的专业知识和技能。可以说房地产业的健康发展离不开大量优秀的房地产销售业务代表,但是要想成为一个优秀的房地产销售业务代表是很不容易的,不仅需要了解这个行业、这个领域的相关知识,还需要掌握许多实战技巧。

目 录

- ☞ 第1招 加入房地产销售代表行列 1
- ☞ 第2招 接受系统的房地产销售培训 4
- ☞ 第3招 了解房地产销售的丰厚回报 6
- ☞ 第4招 成功源于强烈的自信心 8
- ☞ 第5招 锻炼较强的心理承受能力 11
- ☞ 第6招 好习惯有助于提高销售业绩 13
- ☞ 第7招 以明确的目标约束自己 15
- ☞ 第8招 管理时间是房地产销售代表必备的技能 18
- ☞ 第9招 借助团队的力量获得更大的成功 21
- ☞ 第10招 善于应酬周旋获得更多交易机会 23
- ☞ 第11招 实现和上级的双向沟通 25
- ☞ 第12招 时时刻刻善于自我激励 27
- ☞ 第13招 以坚韧的意志应对销售障碍 29
- ☞ 第14招 保持最佳的姿态和风度 31
- ☞ 第15招 适当修饰能改善个人形象 33
- ☞ 第16招 塑造良好的第一印象 37
- ☞ 第17招 在接待环节让客户宾至如归 40
- ☞ 第18招 规范接打电话的礼节 42
- ☞ 第19招 有效发挥其他通讯工具的作用 44
- ☞ 第20招 把握好接近客户的第一步 46
- ☞ 第21招 以十二分的重视做好客户接待 48
- ☞ 第22招 招呼好不同个性的购房者 50



- 第 23 招 灵活的售楼形式才能提高成交率 54
- 第 24 招 把楼盘特征和客户需求结合起来 56
- 第 25 招 掌握楼盘的包装和宣传策略 58
- 第 26 招 不同的客户采取不同的销售策略 61
- 第 27 招 借助楼盘销售道具引起客户注意 64
- 第 28 招 敏于察言观色才能有的放矢 67
- 第 29 招 巧妙询问引导客户表达意见 69
- 第 30 招 掌握有效倾听的技巧 71
- 第 31 招 恰如其分地附和客户的话 73
- 第 32 招 根据客户需求量体裁衣 75
- 第 33 招 设法使购房者接受自己的意见 77
- 第 34 招 从家庭类型把握客户的购房需求 79
- 第 35 招 了解影响客户购房的社会因素 81
- 第 36 招 掌握影响客户购房的个人因素 83
- 第 37 招 洞悉客户的不同购房心理 85
- 第 38 招 掌握洞察客户心理的方法 88
- 第 39 招 迅速获取客户的好感 90
- 第 40 招 成功唤起客户购房的兴趣 92
- 第 41 招 激发客户的购买欲望 94
- 第 42 招 做好楼盘的现场参观工作 96
- 第 43 招 熟练进行楼盘的现场介绍 98
- 第 44 招 成功的房产交易从洽谈开始 100
- 第 45 招 巧用提示法引导客户的思维 102
- 第 46 招 通过“展示”增强推销可信度 105
- 第 47 招 善用声音的魅力吸引对方 107
- 第 48 招 恰当运用目光和客户进行交流 110
- 第 49 招 掌握好询问和答复的技巧 112
- 第 50 招 做好接待记录有助于挖掘潜在客户 115
- 第 51 招 有针对性的追踪能提高成交率 117



- ☞ 第 52 招 电话追踪是最便捷的联系方式 120
- ☞ 第 53 招 说服是售楼过程中的重要环节 122
- ☞ 第 54 招 掌握好说服的关键事项 124
- ☞ 第 55 招 不要过分注重说服技巧 127
- ☞ 第 56 招 没有异议就不可能有成交 130
- ☞ 第 57 招 分清客户异议的真正原因 133
- ☞ 第 58 招 把正确的态度融会到处理异议的行动中 137
- ☞ 第 59 招 圆满处理异议必须掌握最佳时机 140
- ☞ 第 60 招 好的方法才是处理异议的关键 142
- ☞ 第 61 招 有关价格异议的处理技巧 147
- ☞ 第 62 招 实现成交需坚持相应的原则和策略 151
- ☞ 第 63 招 相信成交一定有方法 153
- ☞ 第 64 招 在最有利的时机完成成交 156
- ☞ 第 65 招 不要忽视收取订金和签约的环节 159
- ☞ 第 66 招 进一步巩固成交成果 161
- ☞ 第 67 招 成功的销售还需适时与客户道别 164
- ☞ 第 68 招 售后服务是销售工作的延续 166
- ☞ 第 69 招 提供售后服务需讲究方法 169
- ☞ 第 70 招 明确处理客户抱怨的策略 171
- ☞ 第 71 招 及时采取处理客户抱怨的措施 173
- ☞ 第 72 招 做好几种典型抱怨的处理 175
- ☞ 第 73 招 经营良好的客户关系 177
- ☞ 第 74 招 销售失误的避免及解决 179
- ☞ 第 75 招 重点把握商品房的相关知识 181
- ☞ 第 76 招 了解房屋最基本的几种构造 186
- ☞ 第 77 招 把握房屋面积概念才能有针对性地推销 188
- ☞ 第 78 招 了解房屋户型相关的知识 191
- ☞ 第 79 招 把握构成房屋的主要建筑材料 195
- ☞ 第 80 招 熟练掌握房屋的价格分类与构成 198



- ☞ 第 81 招 加强对楼盘环境知识的了解 202
- ☞ 第 82 招 了解购房者关心的楼盘公共设施 205
- ☞ 第 83 招 了解物业管理的内容 209
- ☞ 第 84 招 了解物业管理有哪些收费内容 212
- ☞ 第 85 招 房地产产权知识不可或缺 215
- ☞ 第 86 招 掌握售房合同及合同纠纷处理技巧 218
- ☞ 第 87 招 克服不良的销售习惯 220
- ☞ 第 88 招 善于抚平挫折带来的伤害 223
- ☞ 第 89 招 保持平和稳定的情绪 225
- ☞ 第 90 招 自我完善永无止境 227

第 1 招

加入房地产销售代表行列

房地产公司的销售收入最终是要靠房地产销售代表来实现的。房地产销售代表在房地产公司中的地位和作用是显而易见的。因此,房地产销售代表也成为众多年轻人追求的目标职业。那么,如何才能加入售楼代表的行列呢?



应聘售楼代表的步骤

下面介绍一下应聘售楼代表的具体过程。

(1) 了解房地产销售代表的职位要求

房地产销售代表职位要求很多,比如学历、自身素质、工作经验、身高、相貌等。其中下面五个方面是售楼人员最基本的职位要求:

①具备亲和力。即房地产销售代表要使客户接受自己,必须善于从客户的角度考虑问题,并取得客户信任。这种亲和力能从潜在客户得到强而有力的反映,售楼人员能据此而调整自己的销售重点并做创意性的应变而终能销售成功。

②有强烈的自信心。自信是建立在亲和力的基础上的,房地产销售代表强烈的自信心能让客户感到自己的购买决策是正确的,因而房地产销售代表的自信心是使客户最后下决心购买的驱动力。

③喜欢挑战。房地产销售代表应具有挑战精神,视各种异议、拒绝或障碍、困难为挑战。

④团队精神。即具有主导意识,它是企业优良传统、价值观念、行为准则和工作作风的总和,是企业发展的精神力量。



⑤自我管理的能力。即具有自觉完成销售任务的强烈欲望。

(2) 选择适当的应聘途径

房地产公司常用的招聘渠道有如下几种:

广告招聘。广告招聘是一种最常被采用的招聘渠道。其做法就是在各种媒体刊登招聘广告。如果想应聘售楼代表,可以留意各种报纸杂志上的招聘广告。

通过人才市场招聘。人才市场一般都定期开放,求职者会去寻找适合自己的职位。双方可以当场面试,讨论有关职位的各项细节。

网上招聘。随着技术的进步,这种招聘方式越来越多地被采用。这种方法简单方便,成为许多应聘者的首选途径。

除了以上几种途径外,还可以通过职业介绍所、内部员工推荐、直接去应聘等方式来应聘房地产销售代表。

(3) 面试和录用

对于众多的应聘人员,售楼经理要根据职位要求和应聘者的素质进行筛选。筛选的方法通常是通过相应的笔试、面试进行。应聘者通过简历筛选后就可以参加相应的面试和笔试。



房地产销售代表必备的基本素质

(1) 富有吸引力的仪表和风度

①第一印象。在人际交往中,第一次见面给人留下的初始印象是非常深刻的。这对以后的交往影响很大。良好的印象可使人产生喜欢接近的欲望,不好的印象却使人厌烦不愿接近,这在短期交往中的表现更为突出。初始印象往往来自人的风度仪表,作为房地产销售代表,其与客户的接触属于短暂的商业交际,其仪表风度给人留下什么印象就更为重要了。

②体态容貌。有一些体态容貌使人产生不良情绪的人,或者身材过高、过矮的人,或是有某些令人产生不舒服感的残疾人等是不适合此项工作的。售楼人员容貌应有天生的亲和力。

③精神面貌。一个人的服装穿着可以反映他的精神面貌和性格品质。售楼者得体合适的服饰穿着能给消费者美观大方和整洁清新的印象,同时也是对客户尊重。

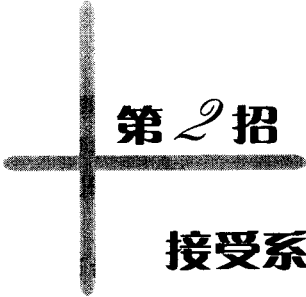


(2) 敬业精神

敬业精神包括以下两个方面：

①优质的服务态度。房地产销售代表在接待来访客户时，要做到：三个“主动”，即主动向客户打招呼、主动安排客户入座、主动拿售楼资料给客户，一切以客户为中心。在与客户接触时，一定要彬彬有礼，不允许有任何对客户不满的情绪发生。

②良好的职业道德。包括不损公肥私、损人利己，不在背后说长道短，严守公司机密，离职后不到公司的竞争对手企业去任职，善于团结同事、乐于助人，严格遵守公司的规章制度，积极进取，努力学习业务知识。



第2招

接受系统的房地产销售培训

上岗前,销售人员一般都应接受培训。因此,房地产销售代表有必要了解一些相关的培训方面的知识。

培训的目标

房地产销售代表参加培训的目的就是了解企业文化,适应公司发展,提高自己的素质,学习业务技能。

培训内容

了解公司状况。房地产销售代表通过培训要了解企业各方面的情况,包括企业的销售目标、楼盘特点等。

学习专业知识。包括房地产的规划、平面、装修标准、配套等。

市场知识。包括目标市场中各类客户和竞争对手的特点。

经营技巧。包括销售技巧、演示技巧,以及企业为各种房型所概括的推销要点及推销说明;掌握房地产销售代表实际工作的程序和责任。

销售礼仪。购房者一般不在乎多付一两万元,但他们却很在乎销售人员是否礼貌周到,所以要认真学习这方面的内容。

培训方式

培训的方式多种多样,常用的培训形式有教授、讲座、调研、模拟、考试、参观、考察、深造等。房地产销售代表要珍惜每一次培训的机会,提高自己的业务技能。



培训层次

培训有很多层次,主要包括:

职前培训。即房地产销售代表在正式上岗前参加的培训。职前培训的内容重点是进行公司的理念和从业要求,以及销售及技巧方面的培训。

专业培训。房地产公司会定期给房地产销售代表提供房地产知识和业务技巧方面的培训,以加强售楼人员的专业水准。

精英培训。一些房地产公司会挑选表现优秀的房地产销售代表,进行特殊的培训,全面提升精英分子的专业管理能力。



培训过程中的注意事项

在培训过程中一定要注意以下两点:

①培训过程中要认真学习。房地产销售代表在参加培训的时候一定要认真对待,努力学习各种知识和技巧。千万不能把培训当成一种例行公事的走过场,这样就达不到培训的效果。

②培训过后要进行总结。房地产销售代表在参加培训后一定要认真进行总结和归纳,如果培训后不进行总结和复习,培训就达不到要求的目的。所以售楼人员一定要注意,在培训过后,一定要认真总结,并把自己所学到的东西应用到实践中去。

第 3 招

了解房地产销售的丰厚回报

售楼是一种十分有挑战性的工作，其回报也十分丰厚，一般包括以下几个部分：

↓ 佣金

佣金是对房地产销售代表激励的一种重要手段，也是房地产销售代表的主要收入。佣金制定标准一般有以下两种：

①以百分比为标准：即根据房地产销售代表的售楼业绩，按百分比提取佣金，比如售楼人员提取销售总金额的0.4%。

②以单元为标准：根据房地产销售代表售出的单元数来提取佣金，比如二室一厅每套提取2000元，二室二厅每套提取2500元。

百分比标准是被广泛采用的一种形式。百分比的标准在0.3%~0.5%之间。一般按一个月的销售总额来计算佣金。但通常开发商会有一个最低限额，即在一个月内规定每位房地产销售代表要完成一定的销售额，超过的部分才给予佣金提成。同时，许多开发商的佣金标准是递增式的，不同的销售额有不同的提取标准。其目的是激励房地产销售代表创造出更优异的业绩，比如在一个月内达到200万元的销售额提取0.4%，200万~400万元提取0.5%。

↓ 年终奖金

年终奖金也是房地产销售代表收入的一部分，它不仅考虑到了售楼人员的个人业绩，同时也考虑到了团队的业绩。年终奖金主要以年资



和考绩来计算。它的计算公式如下:年薪 $\times$ 年资(工作年数) $\div 12 \times$ 考绩。如果考绩是特优,乘上1.2倍,甲等乘上1倍,乙等乘上0.85倍,丙等乘上0.65倍,以此类推。可见,考绩是影响年终奖金多寡的一项关键因素。

福利制度

房地产公司一般会给售楼人员提供一些福利制度。一般来说,房地产销售代表的福利通常包括以下几项:

①津贴及补助。如交通津贴、房屋津贴及通信津贴等,津贴的额度也十分灵活,可根据条件的变化及时调整。

②保险。企业为房地产销售代表支付一定数量的保险费,可以增强售楼人员的安全感,因而也具有激励的作用。

③各种灵活的奖金。有些公司为了培育企业文化,增加房地产销售代表的向心力,还会设置一些富有人情味儿的奖金项目,比如在售楼人员生日时,会发给奖金及蛋糕,称之为“生日奖金”;其他重要节日如端午节、中秋节,以及别具意义的劳动节,公司也可以送红包或礼盒犒赏房地产销售代表,分享过节的喜气,表达公司的诚意。

7

团队的奖励

为了发挥团队精神,促进成员之间的合作,房地产公司通常也会对团队提供一些奖励。这种奖励比较灵活,视团队的具体业绩和公司经营状况而定。



第 4 招

成功源于强烈的自信心

失败的房地产销售代表其共同的特点就是缺乏自信。要成功做成交易,房地产销售代表必须首先自己要有信心,否则,就根本不能指望成交了。自信是心理素质的一个重要表现,它可以振奋售楼人员的精神,调节其低落的情绪,使之始终保持旺盛的士气。因为房地产销售代表经常会面对困难和挫折,自信可使售楼人员时刻保持冷静,准确分析形势,抓住稍纵即逝的机遇,摆脱心理的阴霾。

自信是成为成功房地产销售代表的第一步

有强烈的自信心是成功的房地产销售代表的共同特点之一。没有自信,就没有魄力;没有魄力,则生意清淡;生意做不成,则更加不自信。这样就形成了恶性循环。因此,鼓起自信的勇气是成为优秀的房地产销售代表的第一步。从购房人那方面来说,他也不会向没有自信的房地产销售代表购买楼房,试想如果售楼人员自己都不相信自己,怎么能得到别人的信任呢?自信可以产生信任,房地产销售代表和购房人交流时,言谈举止能表露出充分的自信,这样才能赢得购房人的信任,继而购房人才会相信楼房说明,心甘情愿地购买。

房地产销售代表应该对自己的工作和前途充满信心,满腔热情地从事售楼工作,克服恐惧心理,不怕遭到拒绝。应时刻牢记:自己所从事的是一项正当的工作;所推介的正是客户所想要的,是最好的楼房;自己比客户更了解楼房,所以我是老师;万一失败了,也没有什么了不起,下一个客户正等着呢;失败是成功之母,找到失败的原因,下一次就能成功了。



自信会使售楼工作变成一种享受。一个不自信的售楼人员一定把售楼当做是受罪,是到处求别人的令人厌烦的工作。然而自信却能使房地产销售代表把推销当做是愉快的生活本身,既不烦躁,也不会厌恶,这是因为房地产销售代表会在自信的工作中对自己更加满意,更加欣赏自己。

自信既是房地产销售代表必备的气质和态度,也可以说是能倍增销售额的一个妙计,因为自信也有分寸,不足便显得怯懦,过分又显得骄傲,所以,房地产销售代表要善加把握。总之,如果想成为成功的售楼人员,从而不断地倍增销售额,那么应该时刻充满自信,信心十足地去迎接客户,迎接挑战!

建立自信的法则

遵循一些正确的法则,有助于培养房地产销售代表良好的自信心。

(1) 掌握专业技巧

售楼人员的自信心首先是建立在专业素养基础之上的,若无法深入了解楼房的专业知识,在进行销售说明时一定欠缺一份专业的说服力,客户当然也无法了解房地产销售代表的说明,使得其销售业绩大受影响。因此,缺乏专业素养在销售的过程中是一大障碍,尤其是当客户问到房地产销售代表不知道的专业知识时,必定会令售楼人员手足无措,忙着寻找借口或者是打退堂鼓,草草收兵了事。所以,掌握更专业的知识是房地产销售代表所必备的素质。有了更专业的知识,房地产销售代表说话的流畅感以及胸有成竹的自信心就会表露无遗,这样不但可以提升销售的成功率,而且在不断地反复说明之后,还能更深入了解楼房的知识。

(2) 从内心深处相信自己

从内心深处相信自己,有助于激发自己的内在潜意识,如果无法从自己的内心出发,相信自己一定可以达成预测的目标,表现在外的成果必然大打折扣。有句销售术语:“销售技术里最高的境界是要达到连自己都深信自己说的谎话是真的。”这种功夫就是要从最基础的内心世界培养起来,才能达到说服自己,进而说服他人的力量。所以,从心里相信自己,可以潜移默化地、由内而外地改变外在的信心影响力,使自信心