

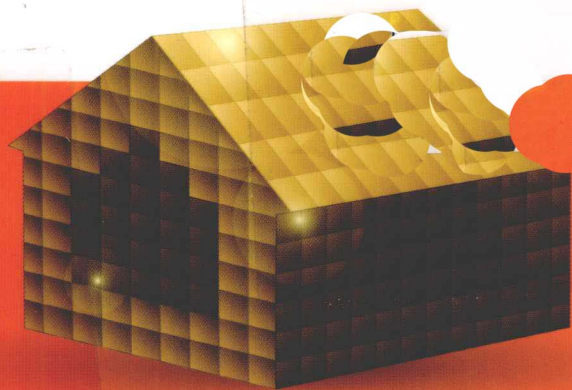
普
华
经
管

二手房销售

超级训练手册

——实景问答84例

▶ 阚险峰◎编著



三大模块

错误应对+问题诊断

知识链接 应对话术示范

全方位展示了房地产经纪人的销售策略与销售技巧

人民邮电出版社
POSTS & TELECOM PRESS

二手房销售
超级训练手册
——实景问答84例

▶ 阚险峰◎编著

人民邮电出版社
北京

图书在版编目 (CIP) 数据

二手房销售超级训练手册：实景问答 84 例 / 阚险峰
编著. —北京：人民邮电出版社，2012. 3
ISBN 978-7-115-27400-7

I. ①二… II. ①阚… III. ①房地产—销售—手册
IV. ①F293. 35-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2012) 第 013432 号

内 容 提 要

本书精心挑选了二手房销售过程中常见的代表性问题，采取情景模拟的形式，通过“错误应对 + 问题诊断”、“知识链接”、“应对话术示范”三大模块，全方位地展示了房地产经纪人应当了解的销售策略与销售技巧。通过阅读本书，读者可以轻松应对客户的各种异议，快速提升自己的销售业绩。

本书适合房地产经纪人（二手房中介人员）、相关培训机构以及有志于从事房地产经纪工作的人士阅读使用。

二手房销售超级训练手册 ——实景问答 84 例

-
- ◆ 编 著 阚险峰
责任编辑 庞卫军
 - ◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市崇文区夕照寺街 14 号
邮编 100061 电子邮件 315@ptpress.com.cn
网址 <http://www.ptpress.com.cn>
三河市潮河印业有限公司印刷
 - ◆ 开本：800 × 1000 1/16
印张：14.5 2012 年 3 月第 1 版
字数：150 千字 2012 年 3 月河北第 1 次印刷

ISBN 978-7-115-27400-7

定 价：29.80 元

读者服务热线：(010) 67129879 印装质量热线：(010) 67129223

反盗版热线：(010) 67171154

广告经营许可证：京崇工商广字第 0021 号

前 言

在二手房交易市场上，由于买卖双方对房屋交易的流程不太了解，很可能在交易过程中产生问题从而影响到交易的正常进行。房地产经纪机构能够在这些方面为买卖双方提供全面、规范的服务，确保交易的顺利进行，同时从第三方的角度保证买卖双方在交易后期的正当权益。另外，房地产经纪机构也是个信息密集型机构，可以为购房者和售房者提供更多的房产和客户信息，让买卖双方拥有更大的选择空间。

目前，我国房地产经纪机构众多，从业人员数量也日渐增长。房地产经纪人这一职业入行门槛低，这使得大多数人认为这个职业很简单，只要能够吃苦耐劳就肯定能做好。怀有这种想法的人，每天兢兢业业、加班加点，节假日也很少休息，但往往并不能取得令自己满意的成绩。

事实上，要想成为一名优秀的房地产经纪人，勤奋固然不可缺少，但更重要的是要掌握获取成功的方法和技巧。

本书就是为了帮助房地产经纪人员掌握这些方法和技巧而写作的。作者依托多年来的二手房销售实践与培训经验，收集整理了大量二手房中介工作中经常遇到的问题，又选取了一些实用的典型案例，用通俗易懂、生动活泼的语言表述出来，帮助读者在实际工作中随时应用，真正做到“现学现用”。

经过大量的调查发现，房地产经纪人解决问题的能力高低决定着个人业绩的好坏。为提高房地产经纪人解决实际问题的能力，我们采用“错误应对+问题诊断+知识链接+应对策略（应对话术示范）”的模式对二手房交易过程中的常见问题进行发掘，依照麦肯锡发现问题和分析问题的方法论有步骤地解决问题，循序渐进地启发读者的思维，一步步帮助读者掌握解决问题的方法和思路，使其在日常工作中逐步取得骄人的业绩。

在本书的编写过程中，范志德、陈梅凤参与编写了本书的第一章，魏玉兰、陈信洪参与编写了本书的第二章，杨国盛、张秀玲参与编写了本书的第三章，谢芬芬、曾建宇参与编写了本书的第四章，吴文生、卢广平、王阿星参与编写了本书的第五章，陈海全、陈信科、杨文良参与编写了本书的第六章，王毅毅、许坤棋参与编写了本书的第七章，林碧、陈信林、巫许云参与编写了本书的第八章。全书由阚险峰统撰定稿，由陈春洁担任顾问审核。由于作者水平有限，书中难免有不足之处，恳请广大读者批评指正。

目 录

第一章 如何获取委托	1
情景一: 业主说要自己销售, 不用找中介	3
情景二: 业主说有朋友做中介, 要独家委托给朋友	6
情景三: 业主要多找几家中介, 不愿独家委托	9
情景四: 业主对中介不放心, 不愿意留下房屋钥匙	11
情景五: 业主放盘时报价太高	14
情景六: 业主不愿意签署卖房委托书	16
情景七: 客户说有朋友做中介, 想通过朋友买房	18
情景八: 客户担心通过中介买二手房不安全	20
情景九: 客户嫌中介费太高, 不想通过中介买房	23
情景十: 客户不愿意签署买房委托书	26
第二章 如何接待客户	31
情景一: 接听业务电话时, 不知如何才能赢得客户好感	33
情景二: 接听业务电话时, 客户不愿意告知电话号码	36
情景三: 客户打电话来询问房源情况, 不知如何回答	39
情景四: 业主打电话来登记房源/询问情况, 不知如何回答	42
情景五: 不知如何在电话中邀约客户前来面谈	45

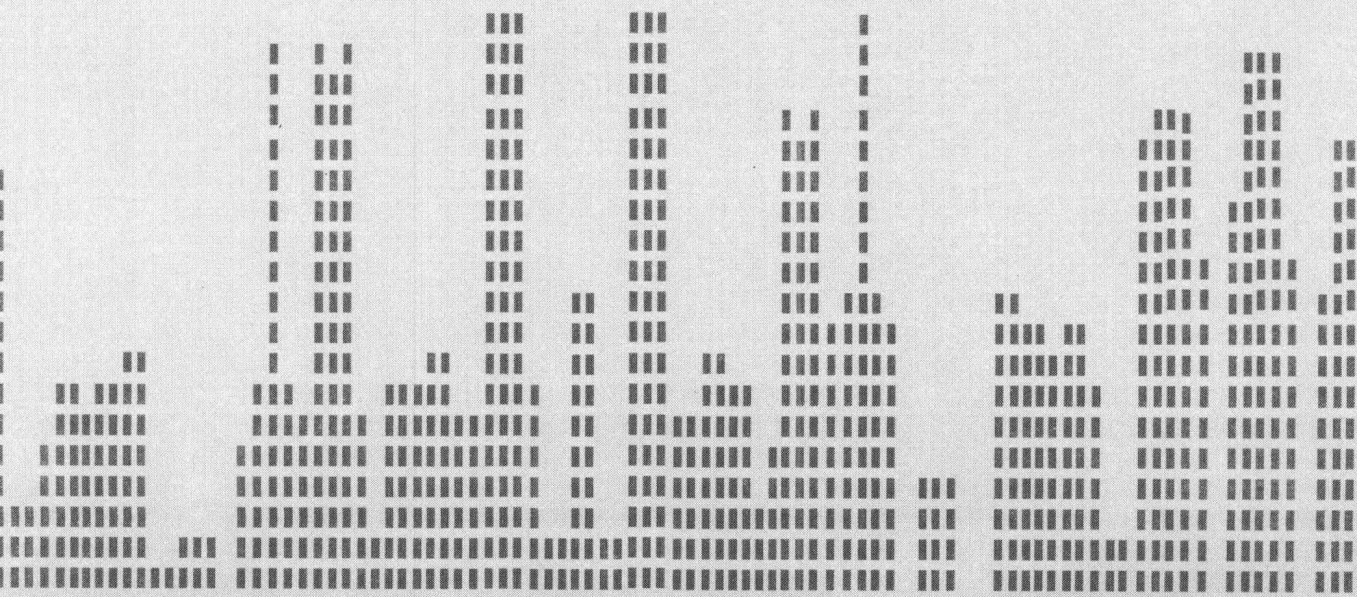
情景六:客户到店里只是看了一下,什么都不说就要离开	49
情景七:客户带了不少人一同前来,无法周全接待	50
情景八:客户对房地产经纪人的推介反应很冷淡	51
情景九:客户滔滔不绝,却对买房事项只字不提	53
情景十:客户表示是替朋友来看房的	55
情景十一:之前接待客户的经纪人已经离职	58
第三章 如何挖掘客户需求	61
情景一:客户表示想随便看看	63
情景二:客户询问某套房子的具体情况	65
情景三:客户“指名道姓”地了解某套房子	67
情景四:客户表示想看看再说	70
情景五:客户看了很多房子都不满意	72
情景六:房源不错,可是客户在看房时却看不出好来	75
情景七:询问客户买房关注点时,客户说不出来	78
情景八:想了解客户的购房动机,客户却避而不谈	80
情景九:客户不肯说出自己的购房预算	83
情景十:客户不是购房的决策者	86
情景十一:客户对你的询问不加理会,无法明白其想法	88
第四章 如何带客户看房	91
情景一:客户看了几套房子后,不想继续再看	93
情景二:房源很抢手,客户却说周末才有空	95
情景三:要带客户去看房,业主却不愿前往开门	96
情景四:要带客户看房时,客户不愿意签署看房书	99
情景五:符合客户需求的房源很多,不知该如何带看	101
情景六:一次带看两套或多套房源,不知该先带看哪一套	102
情景七:看房时,业主向客户(客户向业主)偷偷递纸条	104

情景八:不知如何防止业主和客户当场谈价格	107
情景九:不知如何防止客户看房后回头找业主	109
第五章 如何处理房源异议	113
情景一:靠近马路,太吵了	115
情景二:不喜欢单体楼,没绿化也没配套设施	117
情景三:位置太偏了,我还是想住在繁华点儿的地方	119
情景四:小区环境是不错,可是周边太杂乱	122
情景五:一梯四户太拥挤了,坐电梯都要等半天	124
情景六:小区配套设施太少了	126
情景七:户型不好,浪费面积(不好装修)	128
情景八:户型太大了,不够实用	129
情景九:户型太小了,不够大气	132
情景十:我不喜欢朝北(朝西)的房子	135
情景十一:小区这么大,太杂了	138
情景十二:社区太小了,没什么配套	140
情景十三:这套房子没有电梯,楼层还这么高	143
情景十四:这套房子怎么才单卫,现在不都是双卫吗	145
第六章 如何处理价格异议	147
情景一:13800元?太贵了	149
情景二:刚刚我们看了××小区的一套房,比这边便宜多了	151
情景三:临近成交,业主突然又要提价	153
情景四:买卖双方谁也不想价格在价格方面让步	156
情景五:客户要求中介费打折,否则就不买	159
情景六:我今天没带那么多钱,明天再来交定金吧	161
情景七:客户表示是老客户介绍过来的,要求中介费打折	163
情景八:我是老客户了,中介费1%就够了吧	165

情景九:客户让你去谈价格,却不愿意交诚意金	167
情景十:业主表示如果客户不能接受自己定的价格就不要带来看房	170
情景十一:客户不清楚房屋价值,不相信房子值那么多钱	172
情景十二:业主报价 200 万元,客户却还价 170 万元	174
情景十三:我朋友上个月买时每平方米才 13000 元啊	176
第七章 如何突破成交障碍	179
情景一:客户带了一大家子人前来看房	181
情景二:客户带朋友前来一起看房	184
情景三:客户带律师前来一起看房	185
情景四:客户虽然喜欢这套房子,却想再比较比较	186
情景五:客户说要回家和家人商量商量	190
情景六:客户说要考虑考虑,却迟迟不愿前来交定金	193
情景七:客户表示预算不够,想过段日子再说	195
情景八:客户交了定金后却要求退定	197
第八章 如何处理客户投诉	201
情景一:客户情绪十分激动,一进门就大声嚷嚷	203
情景二:业主抱怨房地产经纪人打电话太频繁	205
情景三:客户投诉业主推迟交房时间	208
情景四:房价下跌了,客户说被房地产经纪人给骗了	210
情景五:客户打电话来投诉某房地产经纪人服务态度差	211
情景六:客户投诉的问题根本不存在	214
情景七:客户投诉的问题确实存在,是公司的责任	216
情景八:客户投诉的问题确实存在,但其要求太高	218
参考书目	221

第一章

如何获取委托



情景一：业主说要自己销售，不用找中介



错误应对+问题诊断

1. “您没有渠道和客户，自己怎么卖？”

这句话的意思没有错，但是表达的方式不对。应该向业主阐述的是中介代理能够给他们带来的好处和利益，而不是以反问的形式让客户难堪，引起客户的不满。

2. “您自己肯定是卖不出去的。”

业主表示要自己销售的情况一般发生在房地产经纪人打电话找房源的时候，一听到这种话，业主肯定十分生气，必然会挂掉电话，不会留给房地产经纪人一丝继续交谈的机会。

3. “二手房交易是一个繁琐的过程，需要许多证明和手续，如果这些您都要亲自处理，将会浪费您很多的时间和精力。”

房地产经纪人当然理解二手房交易有多么复杂和繁琐，但是大多数业主是非专业人士，根本不了解后续的工作有多麻烦。采用这种直白式的诉求，是很难打动客户的，甚至会让客户认为房地产经纪人不可靠。

4. “您自己卖的话，不怕上当受骗吗？”

这样反问有点威胁的意思，很容易令客户不悦。有些客户甚至会直接反驳“中介更会骗人”，继而数落中介的不是。



知识链接

业主表示要自己销售而不需要通过中介代理，这种情况一般发生在房地产经纪人

主动打电话给业主的时候。电话沟通有一个弊端就是房地产经纪人很难捕捉到业主的心思，所以在沟通时一定要顺着业主的意思来说。在遭到业主的拒绝之后，不要轻易放弃，也不要一个电话接一个电话地死缠烂打，而应该站在业主的角度去考虑：业主为什么不想委托中介卖房？

业主拒绝委托中介卖房不外乎两个原因：一是对房地产中介公司不信任；二是想省下中介费用。因此，房地产经纪人在与业主交流的时候，可以从三个方面来说服对方。

首先，向业主说明你的公司是正规的大公司，操作规范，能够保证交易的安全性，解除业主的后顾之忧。

其次，向业主说明“跳过”中介自行成交的不利和风险。二手房市场和一手房市场不同，买方和卖方大多数是非专业人士，而二手房交易是一个繁琐的过程，需要办理许多相关手续。一旦跳过中介，买卖双方就必须亲自去处理这些事务，会消耗很多的时间和精力，反而会降低交易的效率。

最后，向业主说明通过中介代理成交的好处和利益。比如公司推广渠道多样、客源丰富，能够以更快的速度、更高的价钱将房子卖出去，还可以用帮助搞卫生、打广告、重点推介等额外利益来吸引业主。

如果谈到最后业主依旧表示要自行销售，为给业主留下一个好印象，也为了给自己留一条后路，房地产经纪人应向业主表示，自己在二手房销售方面比较专业，如果业主有什么不懂的地方，可以随时打电话来询问，自己会为其提供一些有价值的信息。这样，业主会对你产生好感，说不定过几天就委托你卖房了。



应对话术示范

经纪人：“王小姐，我在网上看到您有一套××小区的房子要出售，想向您了解一下具体情况，可以吗？”

业 主：“你说吧。”

经纪人：“请问您的房子多大？在几楼？”

业 主：“138 平方米，三房两厅，11 楼。”

经纪人：“可以看得到 × × 山吗？”

业 主：“可以。对了，你是不是中介啊？”

经纪人：“王小姐，您可真厉害，一下就能听出来。是的，我是 × × 房产的小张。”

业 主：“对不起，我没有打算找中介。”

经纪人：“王小姐，是这样的，我家就住在 × × 小区边上的 × × 花园，我对那一片区非常熟悉，已经卖过十几套那里的房子。而且，我现在手头上就有三个想买 × × 小区的客户，如果您委托我们销售，相信很快就能帮您卖出去的。”

业 主：“算了，现在的中介都不可靠，听说很多中介还吃差价。”

经纪人：“王小姐，我想您可能是对我们中介人员有所误解。我不否认有些中介有过吃差价的行为。但我们公司是 × × 市十佳中介之一，至今还没有出现过客户投诉的事件。而且，我从事这一行业五年了，相对来说经验还是比较丰富的，您小区 3 号楼 502 就是我帮忙交易的。”

业 主：“哦，是吗？可是我还是不太放心，还是自己卖好了。”

经纪人：“其实，委托中介卖房对于业主来说还是很有好处的。比如，可以更快地帮您卖出房子，可以帮助您节省时间和精力……另外，二手房交易手续挺繁琐的，如果不交由专业人士处理，很可能出现一些风险。前几天报纸上还刊登了一条新闻，说一位业主自行将房子出售，结果由于对相关法律法规不熟悉而出了问题……”

业 主：“找你们中介是不是还要交中介费？”

经纪人：“王小姐，这点您放心。您可以采取实收的方式，就是您这套房子卖多少钱您就收多少钱，其余诸如中介费、相关税费都由买方支付。”

业 主：“哦，那我什么时候去你们公司看看？”

经纪人：“好的。您看是明天上午还是明天下午？”

业 主：“明天上午10点吧。”

经纪人：“好的。王小姐，明天上午我会专程在公司等候您，我们公司在××路176号，就在××小学对面。”

业 主：“好的。”

经纪人：“王小姐，为了方便联系，我留个手机号码给您，如果您找不到我们公司，可以给我打电话。”

业 主：“好的。”

情景二：业主说有朋友做中介，要独家委托给朋友



错误应对+问题诊断

1. “多委托几家中介，房子卖得更快。”

虽然这是一个事实，但是业主的朋友肯定向其保证能够尽快帮忙把房子卖出去。这样直白的阐述，难以达到吸引客户的目的。应该用一些较为生动的语言和案例来告诉客户多委托几家中介的好处。

2. “独家委托都有一个代理期限，超过了那个期限，就算房子没有卖出去，您同样要付中介费用。”

业主一时间可能会受这个问题的困扰，但是并不会因此就答应你的代理请求，而是会立刻向其朋友咨询具体事宜。

3. “独家委托很容易引起纠纷，不信您可以上网查一下，很多专家都表示要防止独家代理。”

这样说有挑拨离间的嫌疑，即便这是事实，但是如果业主真的很信任那位朋友，也会对你的这一言论产生反感。若是客户反问“你们公司难道就没有独家委托”，房地产经纪人们将会很难自圆其说。



知识链接

房地产业内有句经典名言：“好房源是交易成功的一半。”为此，房地产经纪人必须抓住每一处房源，尤其是抓住每一处优质房源，这样才有成功的可能。

业主表示要独家委托给朋友，你当然不能轻易放弃，因为多在几家中介登记房源对业主而言并没有什么损失，很多业主为了能尽快卖出房子，通常也乐意到不同的中介门店去登记房源信息。所以，应该让业主认识到多委托一家中介销售对其而言并没有任何损失，反而能获得更多的利益。若是业主犹豫不决，可用一些额外的利益来吸引客户，比如表示会将该房作为重点房源每天在报纸或者重要媒介上打广告进行重点推介等。

当然，也可以适当地告诉客户独家委托并非想象中那么完美：比如若业主自行买卖成交，仍然需要向代理方缴纳相应的佣金，而代理方不能按期卖出房屋也不需要承担任何责任；在代理销售期间，业主只能降低房价而不能抬高房价；有些中介甚至还规定，超出约定房价的部分，双方要按一定比例分成等。有一点需要记住，在讲述独家代理的弊端时，语气要诚恳，不要让客户认为你是在刻意诋毁。

需要注意的是，绝对不能为了获取客户的委托而去说其他中介的坏话，否则必定会招致反感，尤其当客户想将房源委托给朋友的情况下。你应通过介绍自己公司的实力及信誉来获取业主的信任，最好能举出一些成功案例。另外，你还应让业主了解将房源委托给你有什么好处，有好处才会让他动心。



应对话术示范

经纪人：“王小姐，听说您有套××小区的房子要出售，是吗？”

业 主：“是啊，怎么了？”

经纪人：“是这样的，我手头上有两个客户想要购买××小区的房子，您看什么时候方便，我带客户去看房？”

业 主：“不用了，我想独家委托给××房产。”

经纪人：“哦，是吗？××房产也是家大中介，挺有实力的。王小姐，您为什么独家委托给他们呢？”

业 主：“我有一个朋友在那里啊。”

经纪人：“那也是，这种事情交给朋友办的确会比较放心。王小姐，您说您着急用钱，想将房子尽快卖出去？”

业 主：“是呀。”

经纪人：“那您知道怎么样才能将房子尽快卖出去并且卖个好价格么？那就是要多找些客户，客户越多，卖得就越快，您说是吧？”

业 主：“是啊，没错。”

经纪人：“嗯，那您就应该多找几家中介挂盘啊，这样客户就多了，房子就容易卖出去了。”

业 主：“可是我担心中介多会很麻烦，会经常被打扰。”

经纪人：“您放心，不否认有些中介不太顾及客户的感受，而我们是北京十佳中介，在这个片区已经扎根好几年了，这里面好多业主都是通过我们买的房子，还从未发生过客户投诉事件呢。”

业 主：“那好吧，你们也帮忙多找找客户。”