



# 二手房 销售与成交一册通

话术+技巧+案例

吴日荣◎编著

一看就懂的专业知识，一学就会的实战技巧  
一本书让你学会做二手房销售

## 经典话术

房源/客源开发话术  
议价话术  
促成交易话术  
收取佣金话术  
……

## 实用技巧

客户接待技巧  
带客看房技巧  
快速成交技巧  
客户管理技巧  
……

## 实战案例

市场调研案例  
发布房源案例  
网络营销案例  
签订合同案例  
……



中国工信出版集团



人民邮电出版社  
POSTS & TELECOM PRESS

# 二手房销售与成交一册通： 话术+技巧+案例

吴日荣 编著

人民邮电出版社  
北京

## 图书在版编目 (C I P) 数据

二手房销售与成交一册通: 话术+技巧+案例/ 吴日荣编著. —北京: 人民邮电出版社, 2016. 7

ISBN 978-7-115-42897-4

I. ①二… II. ①吴… III. 房地产—市场营销学  
IV. ① F293.35

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2016) 第 141043 号

## 内 容 提 要

这是一本关于二手房销售业务的实用书籍。本书详述了置业顾问 (二手房销售人员) 必须掌握的各项基础知识和相关工作技能, 具体包括了如何做房地产市场调研、房源的寻找与发布、客户接待怎样做、带客看房与促成交易、议价与定价、购房 (租赁) 合同签订、相关手续办理、如何做好客户管理、怎样进行网络营销、置业顾问经典话术等一系列内容。本书图文并茂, 可读性、实用性、指导性都很强, 有助于置业顾问在最短的时间内花费最小的精力掌握必备的行业知识和业务技能, 快速成长为房地产界的职场达人。

本书适合二手房销售行业的相关人员学习使用, 也可作为二手房销售企业中高层管理者、培训师、高校相关专业师生的辅导和参考用书。

---

◆ 编 著 吴日荣

责任编辑 庞卫军

责任印制 焦志炜

◆ 人民邮电出版社出版发行 北京市丰台区成寿寺路11号

邮编 100164 电子邮件 315@ptpress.com.cn

网址 <http://www.ptpress.com.cn>

北京隆昌伟业印刷有限公司印刷

◆ 开本: 787×1092 1/16

印张: 12 2016年7月第1版

字数: 150千字 2016年7月北京第1次印刷

---

定 价: 39.00 元

读者服务热线: (010) 81055656 印装质量热线: (010) 81055316

反盗版热线: (010) 81055315

广告经营许可证: 京东工商广字第8052号

常言道“入门容易，做好难”。不论你从事什么工作，都需要持之以恒，不断学习新知识，不断提升新技能，只有这样才能实现自己的理想。

今天，房地产已经成为百姓口中的热点话题，一涨一跌牵动着千家万户的钱袋子。从最基本的供需平衡来讲，中国正处于城镇化加速发展的阶段，每年都有大量的劳动人口和学生人口进入城市，还有大量改善性需求；2015年贯穿整年的政策支持，让房地产市场迎来了销售大年，全国销售总量借势再创新高；北京、上海、深圳、广州、南京等一二线城市的房地产市场基本都呈现一片火热景象，而当前绝大部分的楼市库存分布在三四线城市，它们才是真正需要去库存的重点地区。

不论是一二线城市房地产市场的火爆，还是三四线城市去库存，房产市场的繁荣与兴衰已成为当前我国经济的一个主要风向标，也使得置业顾问（即二手房销售人员）成为一个热门职业。要进入这个行业似乎并不难，但要真正在这个行业做好、做出成绩却并不容易。

“知己知彼，百战不殆。”战场风云变幻，知己知彼才能立于不败之地。房地产市场也是如此，要想做一名成功的置业顾问，必须先了解这个岗位，做到充分的“知己”。随着社会保障体系的健全、人民生活水平和居住品位的提高，改善住房条件逐渐成为很多家庭的奋斗目标，置业顾问就是帮助他们实现这一目标的桥梁。探究二手房市场的奥秘，必须先熟知二手房交易的基础知识。

随着互联网的普及，越来越多的消费者通过互联网来查询房源和了解房产市场信息。置业顾问利用互联网促进房屋买卖、开展网络营销也逐渐成为一种趋势。

置业顾问在与客户交往的过程中还会遇到很多突发状况，有些问题并不是简单地靠观念、思路、态度、信念的转变就能解决，还需要置业顾问专业技能的提升。因此，置业顾问要掌握常用的经典话术，以便从容应对各种难题，确保交易过程更加顺利。

若想做一名合格的置业顾问，不仅要通晓房地产专业知识，而且还要熟练掌握相关的



法律知识、金融知识，并具有良好的谈判技巧、沟通技巧和一定的管理技能，这样才能成功地在买卖双方之间搭起桥梁，才能使自己在激烈的竞争中立于不败之地。

《二手房销售与成交一册通：话术+技巧+案例》是一本为置业顾问量身打造的工作手册，全书共11章，详细阐述和分析了置业顾问的主要工作内容，具体包括如何做房地产市场调研、房源的寻找与发布、客户接待怎样做、带客看房与促成交易、议价与定价、购房（租赁）合同签订、相关手续办理、如何做好客户管理、怎样进行网络营销、置业顾问经典话术等多个方面。本书着重突出可操作性，为刚入行的置业顾问提供了可以学习与参考的工作思路、工作方法、成交技巧。

本书由吴日荣主编，王益峰、杨文梅、齐小娟、陈超、李相田、马晓娟、王丹、王振彪、谭双可、冯永华、李景安、吴少佳、陈海川、马会玲、卢硕果、任克勇、梁文敏参与了本书的资料收集和编写工作，滕宝红对全书相关内容进行了认真细致的审核。

## 第1章 置业顾问要做什么 / 1

“知己知彼，百战不殆。”战场风云变幻，知己知彼才能立于不败之地。房地产市场也是如此，要想做一名成功的置业顾问，必须先了解置业顾问这个岗位，做到充分的“知己”。

- 1.1 二手房销售业务工作流程 / 3
- 1.2 置业顾问在交易中的作用 / 4
- 1.3 置业顾问日常工作内容 / 5
- 1.4 置业顾问的能力要求 / 6
- 1.5 置业顾问必备的六大意识 / 7
- 1.6 置业顾问必备知识 / 8
- 1.7 置业顾问必备礼仪 / 14
  - 拓展阅读 破坏形象的六大不良习惯 / 16
  - 拓展阅读 男士着装注意要点 / 17
  - 拓展阅读 女士着装注意要点 / 18
  - 拓展阅读 置业顾问常用文明用语 / 19

## 第2章 如何做房地产市场调研 / 23

房地产市场调研是指以房地产为特定的商品对象，对相关的市场信息进行系统的收集、整理、记录和分析，进而对房地产市场进行研究和预测。

- 2.1 房地产市场调研的内容 / 25
- 2.2 房地产市场调研的重点 / 25
- 2.3 房地产市场调研的方法 / 26
  - 拓展阅读 房地产市场调查表的种类和范本 / 27
- 2.4 房地产市场调研的流程 / 29
- 2.5 房地产市场调研报告的撰写 / 29



范本 房地产市场调研报告 / 30

2.6 房地产市场调研的实战——踩盘 / 32

### 第3章 房源的寻找与发布 / 37

房源即可以租赁或销售的房屋资源，主要集中于房屋销售中介机构或房地产开发机构。对置业顾问来说，寻找房源是其真正开展工作的第一步，可以说这是交易成功的关键。房源寻找后，要积极地各个渠道发布房源信息，以获取客户。

3.1 开发房源的方法 / 39

3.2 说服业主签独家代理 / 40

范本 房屋出售独家代理委托书 / 41

范本 房产出租委托书（独家代理） / 44

3.3 如何说服业主留下钥匙 / 48

3.4 如何应对同行借钥匙 / 48

3.5 房源发布 / 48

范本 房源标题模板 / 52

范本 房源描述模板 / 55

3.6 客源房源匹配 / 58

### 第4章 客户接待怎样做 / 61

房产中介是一个服务性很强的行业，客户接待工作是最基本也是最重要的环节，有效的接待会让客户对你产生信赖感，并且也能够树立自身的专业形象。

4.1 电话接待 / 63

范本 电话接待常见问题应答指南 / 66

4.2 上门客接待 / 67

4.3 接待客户的技巧 / 69

4.4 九种不同类型的客户接待要领 / 71

### 第5章 带客看房与促成交易 / 75

带客看房是指置业顾问为客户寻找符合其基本要求的房源，提供一套或几套合乎要求的房源供客户选择，带领其参观房源现场，全面了解房源，直至选中其满意的房源并促成交易的过程。

5.1 客户配对 / 77

- 5.2 带客看房的实战方法 / 77
- 5.3 带看前的准备 / 78
- 5.4 带看过程要求 / 80
- 5.5 带客看房技巧 / 82
- 5.6 避免带客看房常犯错误 / 84
- 5.7 带客看房时注意自身的安全 / 87
- 5.8 快速促成交易的技巧 / 88
- 5.9 面对拒绝的应对方法 / 88

## 第6章 议价与定价 / 93

置业顾问在服务的过程中要面对业主和客户，议价的对象也包括业主和客户。要想让客户心服口服地买下房子、让业主甘心乐意地卖出房子，需要置业顾问有很好的议价功底。

- 6.1 议价前提 / 95
- 6.2 与业主谈价 / 95
- 6.3 与客户谈价 / 96
- 6.4 对方出价时的应对技巧 / 97
- 6.5 谈价过程中的棘手问题 / 97
- 6.6 如何引导客户谈价 / 98
- 6.7 如何向业主还价 / 98

## 第7章 购房（租赁）合同签订 / 101

签订合同是一个非常重要的环节，稍有疏忽，就可能引发法律纠纷，给自己和公司造成不必要的麻烦。因此，在签订合同时，置业顾问必须谨慎地按照规定的程序和步骤进行操作。

- 7.1 签订合同前的准备 / 103
- 7.2 签订合同的过程 / 104
- 7.3 二手房买卖合同 / 104
  - 范本 二手房房屋买卖合同 / 105
- 7.4 房屋租赁合同 / 106
  - 范本 房屋租赁合同 / 107

## 第8章 相关手续办理 / 113

作为一名置业顾问，要掌握地产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。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客户。

- 8.1 代理契约鉴证 / 115
- 8.2 缴纳契税 / 115
- 8.3 帮助客户办理按揭 / 116
- 8.4 办理房贷转按揭业务 / 118
- 8.5 协助客户申请房贷 / 119
- 8.6 协助客户收房 / 119
- 8.7 办理产权证 / 120

## 第9章 如何做好客户管理 / 123

置业顾问在日常工作中，现场成交的情况毕竟是少数，有很大一部分客户都是不能马上做出买房决定的。因此，做好客户管理至关重要。

- 9.1 建立客户代表制 / 125
  - 9.2 获取客户信息的途径 / 125
  - 9.3 客户信息收集整理 / 126
  - 9.4 客户信息分类 / 127
  - 9.5 了解客户 / 129
  - 9.6 建立客户档案 / 130
  - 9.7 分类整理客户档案 / 131
  - 9.8 客户档案保密管理 / 135
  - 9.9 及时处理客户投诉 / 135
  - 9.10 回访客户 / 137
  - 9.11 售后服务跟进 / 138
- 拓展阅读 客户与业主的后续工作 / 139

## 第10章 怎样进行网络营销 / 143

随着互联网的普及，越来越多的消费者愿意通过互联网来查询房源和了解房产市场信息。置业顾问利用互联网促进房屋买卖、开展网络营销也逐渐成为一种趋势。

- 10.1 网络营销的方式 / 145
  - 10.2 网络营销的项目 / 146
  - 10.3 博客营销 / 146
- 拓展阅读 如何有效利用关键字 / 147

拓展阅读 置业顾问应当关注的房产网站 / 149
10.4 微信营销 / 156

## • 第11章 置业顾问经典话术 / 161

置业顾问在与客户交往的过程中往往会遇到很多突发状况，有些问题并不是简单地靠观念、思路、态度、信念的转变就能解决，还需要置业顾问专业技能的提升。因此，置业顾问要掌握常用的经典话术，以便从容应对各种难题，确保交易过程更加顺利。

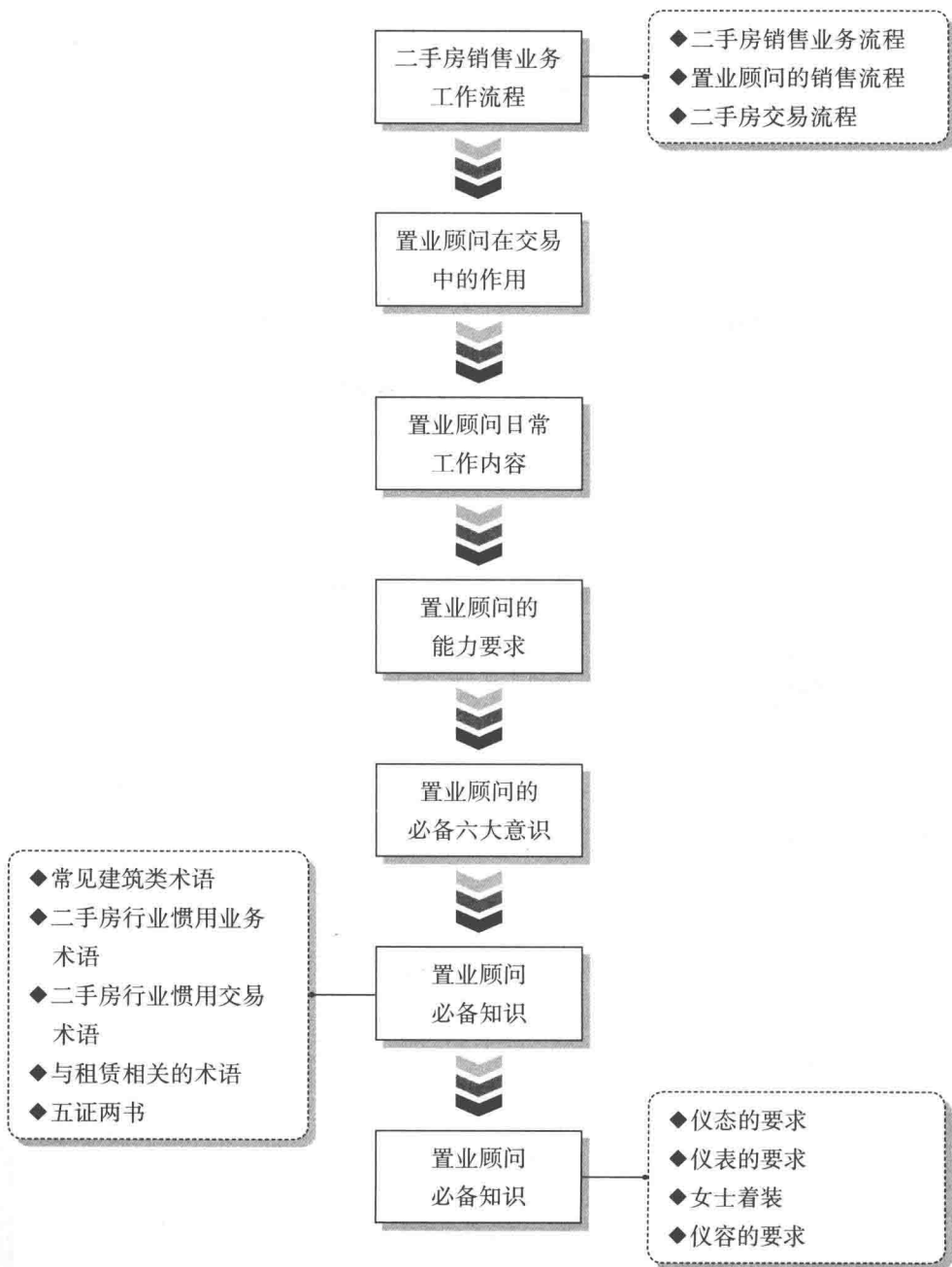
11.1 房源开发经典话术 / 163
11.2 客源开发经典话术 / 165
11.3 房源跟进经典话术 / 166
11.4 接待经典话术 / 167
11.5 推荐房源经典话术 / 169
11.6 约看经典话术 / 170
11.7 带看经典话术 / 171
11.8 议价经典话术 / 173
11.9 促成交易经典话术 / 177
11.10 签约经典话术 / 177
11.11 权证办理经典话术 / 178
11.12 收取佣金经典话术 / 179

## 第1章

# 置业顾问要做什么

“知己知彼，百战不殆。”战场风云变幻，知己知彼才能立于不败之地。房地产市场也是如此，要想做一名成功的置业顾问，必须先了解置业顾问这个岗位，做到充分的“知己”。

## 学习指引



## 1.1 二手房销售业务工作流程

### 1. 二手房销售业务流程

二手房销售业务流程如图1-1所示。

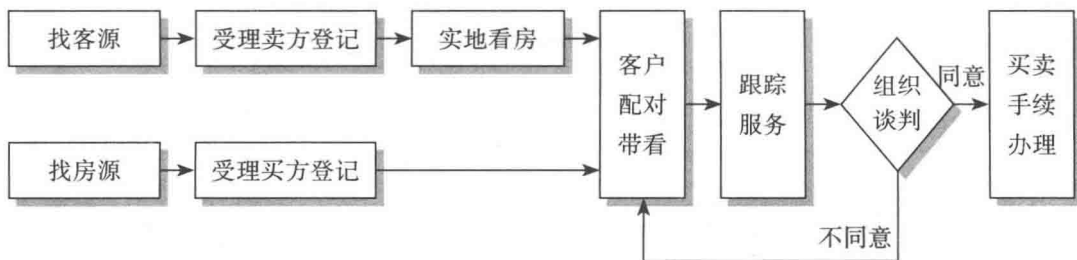


图1-1 二手房销售业务流程图

### 2. 置业顾问的销售流程

置业顾问的销售流程如图1-2所示。

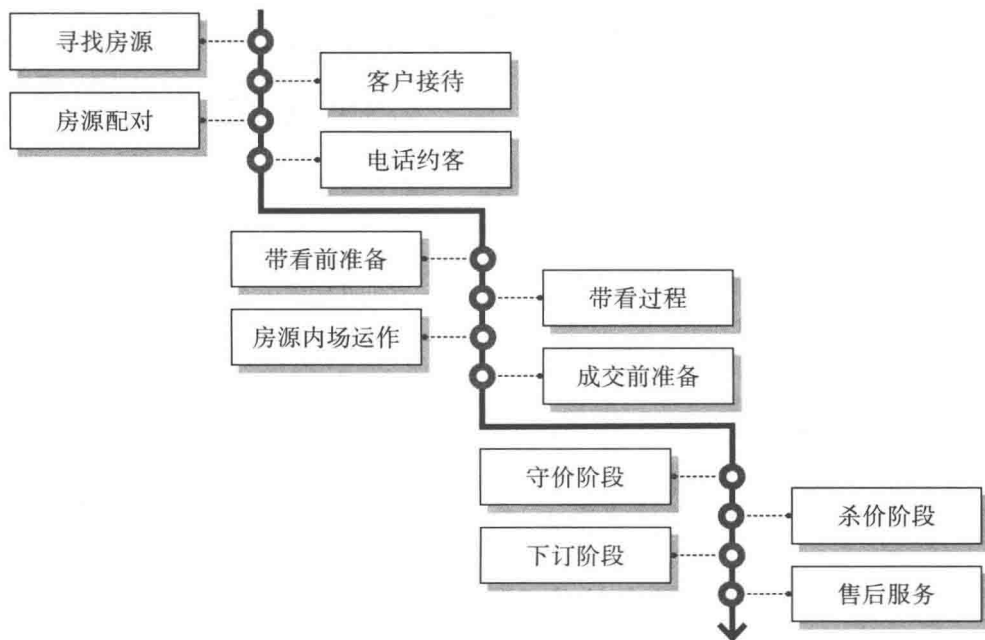


图1-2 置业顾问的销售流程图

### 3. 二手房交易流程

二手房交易流程如图1-3所示。



图1-3 某市二手房交易流程图

#### 1.2 置业顾问在交易中的作用

房产交易不同于一般的商品交易，它的专业性与技术性决定了交易过程的特殊性，此时，置业顾问在交易过程中就起着至关重要的作用，具体如图1-4所示。

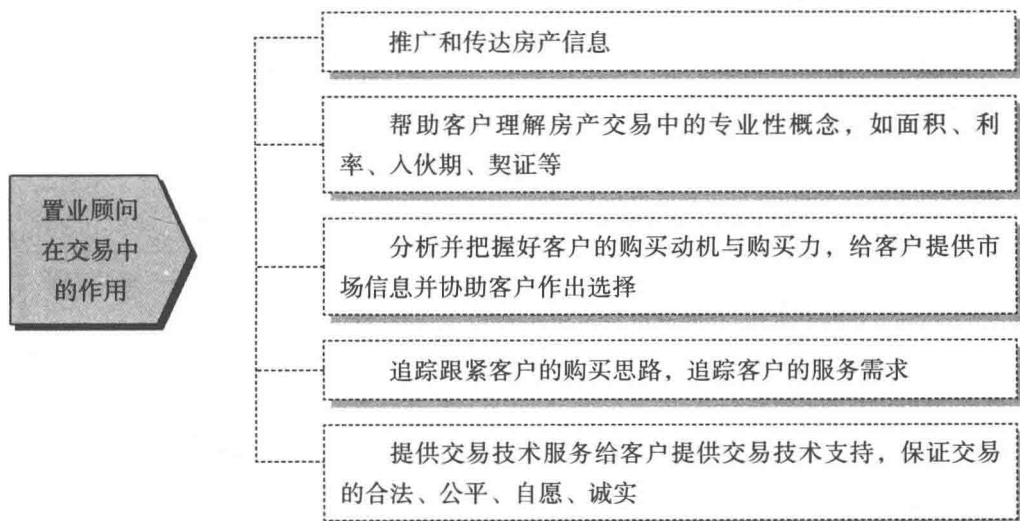


图1-4 置业顾问在交易中的作用

### 1.3 置业顾问日常工作内容

置业顾问是买卖双方之间的纽带，是帮助双方达成买卖意愿的中间人，其日常工作流程如图1-5所示。

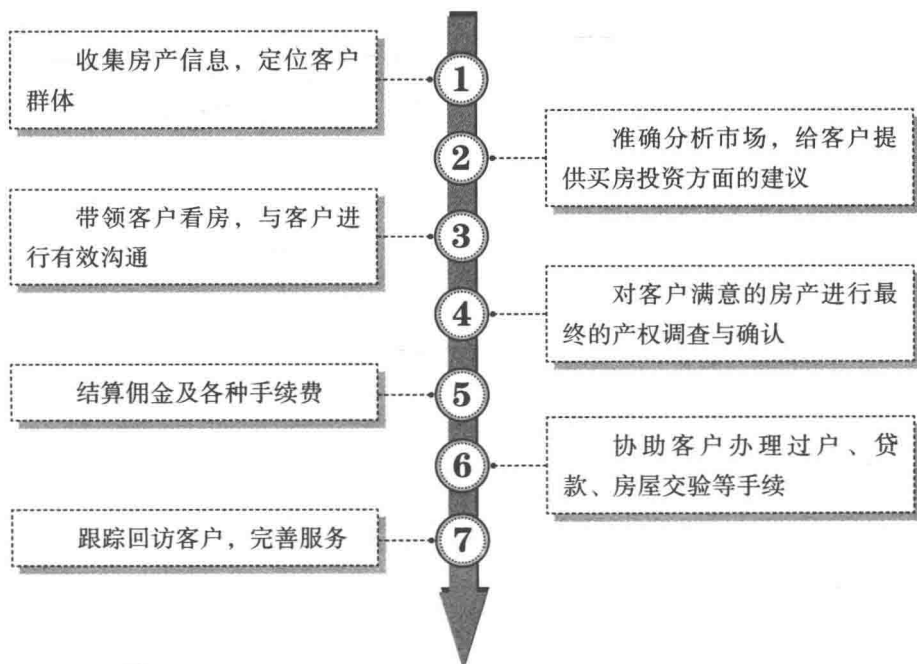


图1-5 置业顾问日常工作流程



## 1.4 置业顾问的能力要求

二手房销售是一个充满机会与挑战的职业，也是一个人才荟萃、薪酬丰厚的职业。作为一名置业顾问，必须具备这个行业所要求的能力，具体如图1-6所示。

### 能力一

#### 拓展能力

二手房销售的工作重心是要赢得市场，置业顾问必须具备一定的市场拓展能力，才能更好地生存和发展

### 能力二

#### 协调能力

置业顾问应当具备一定的组织协调能力，处理好买卖双方之间的关系，解决好交易过程中出现的各种问题

### 能力三

#### 判断分析能力

置业顾问必须具备敏锐的分析能力，能发现市场需求，寻找市场空白与新的业绩增长点，同时不断学习以提升自己，这样才能立于不败之地

### 能力四

#### 沟通能力

一个成功的置业顾问一定具有良好的沟通能力，通过热情、真诚的态度，让客户产生被尊重的感觉，从而实现与客户之间的顺畅沟通。交朋友比找客户更重要，不是每个人都能成为你的客户，但只要你付出诚意，每个人都有可能成为你的朋友

### 能力五

#### 掌握专业知识的能力

- (1) 熟悉二手房交易流程、售后服务的内容及公司的发展方向等
- (2) 掌握二手房交易专业术语及地产行业知识，准确把握当地的房产动态和竞争对手的优劣势及可靠卖点等信息
- (3) 了解客户的购买心理和特征

### 能力六

#### 创新能力

一个优秀的置业顾问首先应该成为房地产行业的专家，要精通二手房销售业务，必须接受系统、专业、严格的训练，这是成功的前提，也是首要因素。要从成百上千的销售人员中脱颖而出，就必须做到人无我有、人有我精，要体现你的专业化，要与众不同。可以模仿但不可以复制，也就是说必须要有创新的能力



## 能力七

## 把握细节的能力

陪客户看房时，尽可能提前到达并至少准备两三个不同价位的房源资料，让客户有更大的选择余地。用心照料每一个客户并做好各项服务工作。“细节决定成败”，任何一个细节都可能影响你的交易业务

图1-6 置业顾问的能力要求

## 1.5 置业顾问必备的六大意识

要成为一个优秀的置业顾问，必备具备以下六大意识，具体如图1-7所示。

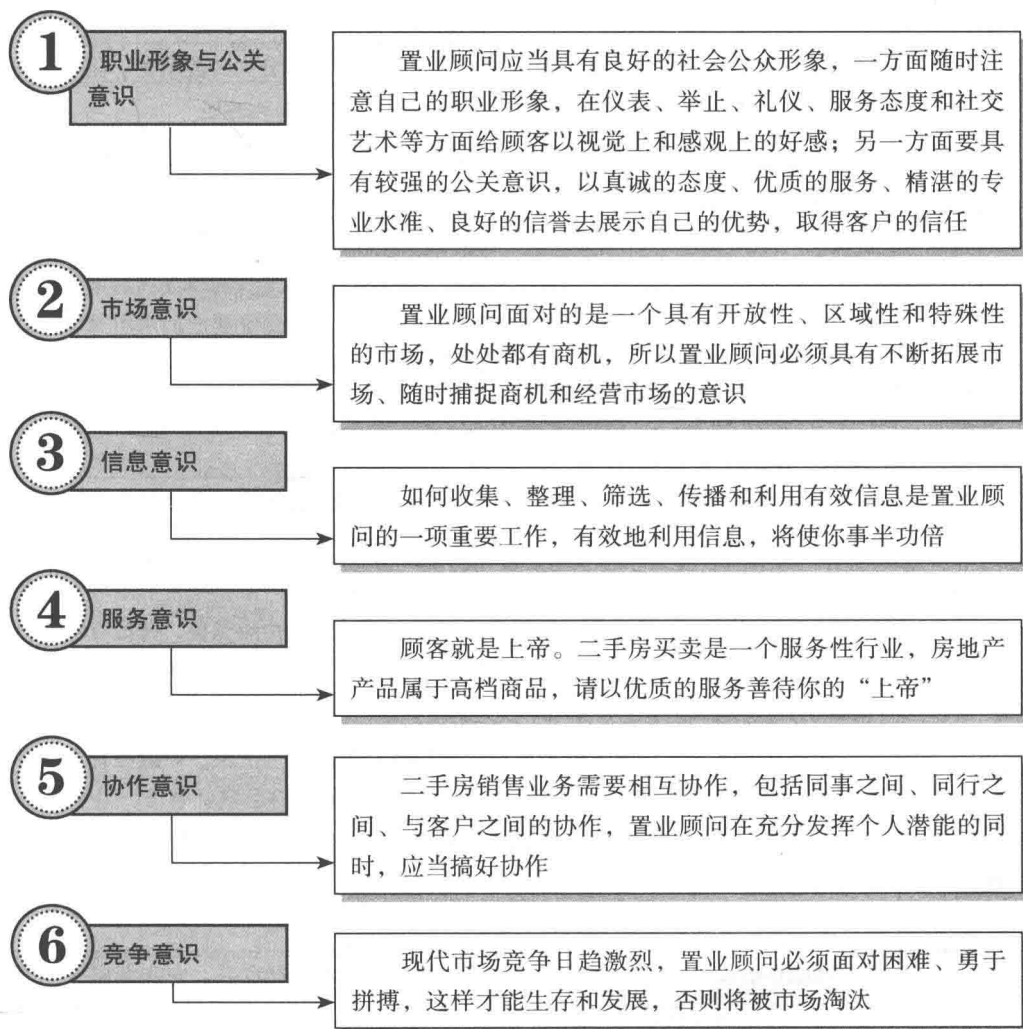


图1-7 置业顾问必备六大意识