

我是这样

房地产“轨迹”丛书

售楼的

WOSHI ZHEYANG
SHOULOU DE

陈春洁 等编著

沿着行业前辈的成功“轨迹”，吸取他们的成功经验，听取他们的销售心得，借助他们的言传身教，您将能够迅速成为一名优秀的售楼人员

◎深入浅出的语言风格 ◎极具启发性的小故事 ◎生动典型的销售案例 ◎活学活用的情景话术

 机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS



我是这样

房地产“轨迹”丛书

售楼的

WOSHI ZHEYANG

SHOULOU DE

陈春洁 等编著

广西工学院鹿山学院图书馆



d169260



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

本书结合作者多年的从业心得,吸收众多优秀售楼人员的成功经验,通过大量生动精彩的实战销售案例和谈话技巧,以生动活泼的语言系统地阐述了如何才能成为一名优秀的售楼人员,完整呈现了售楼人员的各种工作技巧,包括售楼准备、迎接客户、探询需求、楼盘推介、处理异议、价格谈判、促成交易等内容,为广大售楼人员应对日常工作、解决棘手问题提供了实用的、可供模仿和推广的方案。

本书适用于售楼人员、相关培训机构以及立志从事售楼工作的相关人士以及大中专院校相关专业的学生使用。

图书在版编目(CIP)数据

我是这样售楼的 / 陈春洁等编著. —北京: 机械工业出版社, 2011.6

(房地产“轨迹”丛书)

ISBN 978-7-111-35151-1

I. ①我… II. ①陈… III. ①售房—基本知识 IV. ①F293.35

中国版本图书馆CIP数据核字(2011)第121954号

机械工业出版社(北京市百万庄大街22号 邮政编码100037)

策划编辑: 宋晓磊 责任编辑: 宋晓磊 孟 铮

版式设计: 霍永明 责任校对: 薛 娜

封面设计: 鞠 杨 责任印制: 乔 宇

北京汇林印务有限公司印刷厂印刷

2011年8月第1版第1次印刷

184mm×260mm 13.5印张·303千字

标准书号: ISBN 978-7-111-35151-1

定价: 39.80元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换
电话服务

网络服务

社服务中心: (010) 88361066

门户网: <http://www.cmpbook.com>

销售一部: (010) 68326294

教材网: <http://www.cmpedu.com>

销售二部: (010) 88379649

读者购书热线: (010) 88379203

封面无防伪标均为盗版

你想成为一名优秀的售楼人员吗？

你想不断地提高销售技巧，寻求突破吗？

你想在工作中找到自己的价值所在吗？

……

如果你的答案是“Yes”，那么我可以大声地告诉你，翻开这本书就是你迈向成功、实现梦想的开始。

在销售这一职业中，售楼人员可以说是推销员中的超级推销员。因为一套房子的售价少则几十万元，多则数百万元甚至上千万元。由此可见，售楼是一门大学问，并非每个人都能把这项工作做好，只有优秀的人才能胜任。如果你业绩平平，不要告诉我你只是一名刚毕业的学生，也不要告诉我你才刚刚转行，更不要告诉我你已经很努力地在工作。这些都是借口，总统不是生来就懂得如何当总统的。优秀的售楼人员也是在不断的学习和实践中提高他们的销售技巧、增加他们的收入的。

事实上，优秀的售楼人员和一般的售楼人员之间的差别并不大！他们唯一的差别是每天所做的事、每次接待客户的方式都有那么一点点不同，然而，正是这日积月累的不同造成了他们的收入和成就的极大差距。

或许你会疑惑，这一点点的差别究竟在哪里？

我从事了多年的楼盘销售工作，去过不少楼盘，也接触过很多优秀的售楼人员。在大量收集、整理他们的销售技巧及个人心得的基础上，结合自身的工作经验，我将这一点点的差别总结如下：

——在准备将房屋销售给客户时，你首先需要做好“功课”，对所售楼盘及竞争楼盘的优劣有清晰的认识。

——你需要成功地把自己“推销”给客户，让客户接受你、认可你。

——你需要准确把握客户的真实需求，将最适合的房屋推介给客户。

——你需要清楚地告诉客户你的楼盘能带给他们什么样的利益或好处。

——你需要弄清楚客户的真实异议并采取有效的措施去说服客户。



——你需要练就“火眼金睛”，迅速捕捉客户的购买信号，并适时引导他们变意向为行动。

——你还需要用高质量的服务，让客户满意，培养客户的忠诚度。

这就是优秀的售楼人员每天所做的事，每次接待客户所用的方式。可能你会说，这些事情你每天都在做，这种接待方式你也每次都在用，可为什么还业绩平平呢？别着急，本书会帮助你发现并缩短这一点点距离。

为了帮助读者快速掌握售楼人员的各项实战技能，我们结合自身多年的从业心得，吸收众多优秀售楼人员的成功经验，编写了本书，希望能够系统性地阐述如何成为一名优秀的售楼人员。

在编写的过程中，我们始终抱着这样的信念：一定不能让本书沦为了一本让读者感觉枯燥、乏味的理论书。我们收集了大量生动、真实的案例和极具启发性的小故事，理论结合实际，以通俗、轻松的语言深入浅出，一步步指导读者提高自身的专业水平和销售技巧，凭借自己的专业素养帮助买卖双方达成满意的交易，取得骄人的业绩，并最终成为一名优秀的售楼人员。

如果本书有幸成为您成功的垫脚石，请将您的成功之道传授给他人，让更多同人变得更加优秀。参与本书编写的还有范志德、许坤棋、郑蓉贞、魏玉兰、陈梅凤、曾建宇、陈信洪、陈海全、张秀云、洪从凤、杨文良、陈梅兰、陈海洪、洪文金、吴阳富、陈银炜、张秀玲、陈建安、陈信科、阙险峰、王毅毅、陈冬明、王阿星。由于编者水平有限，书中难免有纰漏之处，恳请读者批评指正。编者的E-mail是subjectxm@163.com。

编 者

目 录

前言 III

第一章 售楼准备 001

好心态才有好结果	001
销售首先是销售自己	005
深入了解自己的楼盘	010
快速地找出你的“上帝”	014
熟悉竞争对手才能打败它	018

第二章 迎接客户 025

施展你的微笑魅力	025
正确地接听售楼热线	027
喜迎八方宾客来	037
引导客户入座有诀窍	041
巧妙利用名片进行销售	043
不要吝啬你的赞美	044

第三章 探询需求 049

给销售加点“润滑剂”	049
------------------	-----



“好眼力”才有好业绩	054
把你的“耳朵”竖起来	060
引导客户说出他的心声	066

第四章 楼盘推介 071

卖好处而不是卖产品	071
告诉客户事实的“真相”	079
巧妙地给客户点儿“提示”	086
有效地利用这些“小帮手”	088
为客户插上想象的翅膀	091
将客户的情绪调动起来	093
把话说到客户的“心坎”里	094
带看现场不是“陪看”	096
掌握推介的语言技巧	103

第五章 处理异议 107

别被“异议”吓倒了	107
找出客户异议的根源	109
学会辨别真假异议	111
给予客户应有的尊重	116
把握化解异议的最佳时机	119
巧妙化解异议的N种技巧	121
提前准备才能“有备无患”	125



第六章 及时跟进 127

坦然面对拒绝	127
买卖不成情义在	128
及时进行总结分析	129
自我调节、保持好心态	130
跟进，跟进，再跟进	133
运用正确的电话拜访技巧	135
登门拜访要注意礼节	140

第七章 守住利润 143

巧妙报价取得先机	143
有些原则必须遵循	144
让价也有技巧	147
处理价格异议的13种方法	151

第八章 促成交易 159

注意这些“成交信号”	159
主动提出成交的请求	161
巧妙排除“外人”的干扰	168
别忘了给客户点儿助动力	171



第九章 让客户满意 177

用服务赢得“口碑”	177
妥善处理客户的退、换房要求	181
用心化解客户的不满	184
附录 房地产专业词汇	191
参考文献	206



1

第一章 售楼准备

好心态才有好结果

英国著名文豪狄更斯曾经说过：“一个健全的心态，比一百种智慧都有力量。”这句不朽的名言告诉我们：有什么样的心态，就有什么样的人生，说到底就是“态度决定一切”。

积极、正面的心态往往能够使人赢得预想中的成功，而消极、负面的心态则往往让人以失败收场。要想成为一名优秀的售楼人员，首先应树立一个良好的销售心态。

一、积极的心态



小故事

一位老太太有两个女儿，大女儿嫁给了一家伞店的老板，二女儿嫁给了一家洗衣店的老板。天晴时，老太太为大女儿担忧，因为天晴时伞卖不出去；天阴时，老太太为二女儿发愁，因为天阴了洗的衣服晾不干。结果，老太太每天都在忧愁中度过。

后来，有人告诉这位老太太应当换个角度看问题：天晴会使二女儿的生意红火，天阴会使大女儿的生意兴隆。于是老太太听从了建议，换了个角度去看世界，果然发现窗外的世界很精彩。

事物都是拥有两面性的，拥有积极心态的人看到的永远是事物好的一面，而拥有消极心态的人看到的永远是事物不好的一面。因此，积极的心态不但会使自己充满朝气，也会给你身边的人带来积极的影响。

持消极心态的售楼人员总是从“不可能”、“办不到”的角度看世界，而持积极心态的售楼人员则能够从不可能中看到可能的因素，从失败中看到成功的希望，在困境中看到光明的前景。当碰到客户拒绝时，持有积极心态的售楼人员总是会说：“没有关系，他今天拒绝了我，不等于明天仍会拒绝我，我一定要想办法说服他！”而持有消极心态的售楼人员则垂头丧气地说：“完了，一个客户又没了，怎么也说服不了他了！”

作为一名售楼人员，你每天都承受着来自公司、客户、家庭等诸多方面的压力：如果工作表现不好，没有业绩，将直接影响着你的收入和升职；客户是上帝，你不能冒犯你的客户，即使有再大的委屈也只能自己承受；收入减少，来自家庭的经济压力就会变大。如果你因为工作业绩不好，同时又承受着巨大的经济压力，而导致工作失误，甚至丧失信心，那么你能一次又一次地失去机会，陷入业绩不好→工作失误→丧失信心→错失机会的恶性循环中。

那么，作为一名售楼人员应该如何避免使自己陷入这样的困境呢？问题的关键在于，你应该时刻保持着积极的心态。科学研究表明，一个人之所以成功，其对待成功的态度占了80%。因受到挫折而消沉的人，很难获得成功；视失败为宝贵经验，愈挫愈勇地向成功目标挑战的品质，才是优秀的售楼人员应具备的。每当遇到困境时，我都是这样告诉自己：“一时的失败并不代表着什么，今天的失败只是意味着我暂时还没成功而已，只要我继续努力，成功不会永远地远离我。”

我相信，当你也拥有了这种积极向上的心态时，你的行动也一定是积极向上的。因此，你需要做的一件事情就是每天早上对着镜子对自己说：“我很棒、很健康、很快乐、充满活力，今天一定有大量的客户来找我”。

二、主动的心态

我发现很多公司都存在这样一种情况：当陌生人进入公司时，很少会有人主动询问其有什么事情、有什么需要帮助的，他们总是认为这是前台接待员的工作。虽然这是一件小事，却反映出一些企业缺乏企业文化建设，更反映出一些员工缺乏积极主动的心态。



小故事

张三与李四是大学同学，毕业后两人进入同一家企业从事营销工作。三个月过去了，张三得到了提升，而李四却原地踏步。李四很不高兴，他认为自己的工作能力不比张三差，为什么张三得到提升而自己却没有，于是他找到总经理要求得到解释。

总经理微笑地听完了李四诉说的不满，然后对他说：“今天咱们先不讨论这个问题了，我们要做一个产品上市计划，你和张三去市场上看看，卖水暖器材的商店有多少家？”

三天后，李四和张三一起来到总经理办公室汇报工作。李四提供的调研报告只有一页，上面只列出了市场上卖水暖器材的商店的名称；而张三提供的调研报告书上则详细地列明了这些商店的规模、实力、经营类型、价格策略以及同类竞争商品的情况等资料。

总经理把这两份报告递给李四，然后说：“这就是你所要的答案。”

李四无语……

不知道大家是否已经明白张三得到提升而李四却没有得到提升的原因？其实答案很简单，李四在工作上采取的是一种被动的心态，是接受的心态，而企业的管理者则希望每名员工都能拥有一种主动的心态，主动关心企业的心态，主动工作的心态，具有主人翁的精神。

日本电通广告公司前社长吉田秀雄提出的“鬼十则”广受好评，其第二条强调：要积极主动地推动工作，而非消极地等待领导的指示。只有心中时刻保持着一一种主动心态的人，才会在激烈的市场竞争中把握更多的机遇。主动是什么？主动就是“没有人告诉你而你正做着恰当的事情”。在竞争异常激烈的时代，被动就会挨打，主动就可以占据优势地位。我们的事业、我们的人生不是上天安排的，是我们主动去争取的。在企业里，也许有很多事情没有人安排你去做，也有很多不错的职位一直空缺。如果你主动地行动起来，不但锻炼了自己，同时也为自己能够争取到那些空缺的职位积蓄了力量，而如果你做什么事情都需要别人指派，那么你已经落后了，那些空缺的职位早就被那些主动行动的人占据了。

这就如同售楼人员售楼一样，难道你能等着客户主动对你说“我想买这套房子，咱们签合同吧！”天上不会掉馅饼，我们必须为售楼做好一切准备工作。市场调研、熟悉项目、客户心理研究等不仅仅是策划部门负责的事情，我们也必须从自身的工作角度出发去了解它们，然后明确目标客户，再有针对性地进行楼盘推介，从而有力推动交易的达成。

三、空杯的心态

空杯是一个我们平常比较少接触到的词，下面先给大家讲一个故事。



小故事

古时候有个自认为佛学造诣很深的人，听说某座寺庙有一位德高望重的老禅师，便登门拜访。他说话态度十分傲慢，而老禅师却没有表现出不悦，还十分恭敬地接待了他，并为他倒茶，可是他的杯子明明已经满了，老禅师还是不停地往里倒。

他不解地问：“大师，为什么杯子已经满了，您还要往里倒？”

大师说：“是啊，既然已经满了，我干吗还倒呢？”

老禅师的意思是既然你已经有学问了，干吗还要到我这里求教呢？这就是“空杯心态”的起源。

类似这样的例子在我们的工作生活中也常常发生，每个人都想学习本领、充实自己，但如果没有一个良好的心态，往往会一事无成。我想大家都不想一直当售楼人员吧？同样，企业也不想要留住一个没有进取心的员工。俗话说“逆水行舟不进则退”，所以我们每个人都要有一种危机感和紧迫感，如果自己停滞不前，那么被别人取代是迟早的事情。

人无完人，任何人都有缺陷和相对较弱的地方。也许在某个行业你已经是精英，具备了丰富的技能，但是对于新的企业、新的产品、新的客户，你仍然要从零开始。你需要用空杯的心态重新整理自己，去吸收他人正确的、优秀的东西。企业有企业的文化，有企业发展的思路，有自身管理的方法，只要是正确的、合理的，我们就必须去领悟，去感受，并把自己融入到企业之中，融入到团队之中，否则，你永远是企业的局外人。

售楼工作是一个需要掌握营销知识、建筑规划知识、广告知识、产品知识、人际沟通法则与技巧等的工作，这些知识涉及营销学、心理学、公共关系学等各个领域。因此，一个良好的学习心态是售楼人员必须具备的。至于学习的途径其实有很多种，你可以向成功的售楼人员学习，也可以从书本中学习，甚至还可以向客户或者朋友学习。但前提是，你必须保持空杯心态，只有这样你才能学有所成，才能成为一名优秀的售楼人员。

■ 四、双赢的心态

作为售楼人员，我们的服务对象有两个，一个是企业，另一个是客户。我们必须为企业创造利润，同时要为客户找到最适合他的房子。也就是说，我们要遵守企业与客户之间的双赢规则。

具体来说，不能为了企业的利益去损害客户的利益，如隐瞒楼盘的缺陷，诱导客户以高价购买；也不能为了客户或自己的利益去损害企业的利益，如对于同一套房子，同事已经和一位客户谈好价格了，而你却将这套房子以更低的价格卖给了另一位客户。如果你损害了客户的利益，你不但会失去客户的信任，还会影响到企业的形象；如果你损害了企业的利益，你将得不到提升的机会，没有企业愿意重用一個利己主义的员工。

销售首先是销售自己

“任何东西，只要卖出去就有个买主，当你把自己推销出去时也不例外。所以你要站在买者的位置，试问自己：有人愿意买你吗？”

——乔·吉拉德

你听说过美国俄克拉荷马州的罗伯兹大学吗？这个学校有一条非常好玩的规定，每位学生都必须遵守，这条规定就是：“保持身段，不然就离开！”这个规定在我们看来或许有些荒诞，但是他们强调形象的出发点却是没错的。就拿一个产品来说，设计师、制造商、销售商都非常注重产品的包装，他们在产品的大小、形状、颜色的设计和研究上往往要花费很多时间，而且这些设计要符合客户“看着顺眼买着放心”的心理，这样才能保证产品畅销。

销售产品，首先应先销售自己。客户在购买产品之前，通常会先对你进行考察。所以一名成熟的售楼人员在研究销售房子之前都会首先研究如何销售自己。要想成功地将自己推销出去，首先是要学会包装自己，给自己塑造一个良好的形象。

因此，如何包装自己就成了一门学问……

一、着装得体

西方一位著名的服装大师表示：“服装不能造出完人，但是第一印象的80%来自于着装”。对于售楼人员来说，几乎每天都要接触不同的客户，每天都会制造多个第一印象。然而我们只有一次机会来塑造第一印象，因为人的第一印象是很难改变的。因此，我们一定要把握好每一次与客户见面的机会，争取给客户留下一个良好的第一印象。

1. 着装的基本要求

同大部分服务行业一样，售楼人员的着装要求基本是以干净、整洁为主，辅以时尚美感。具体来说，要做到以下几个方面。

（1）符合身份。职业人士的着装最基本的规范就是要符合身份，也就是通常所说的干什么要像什么。导游会每天穿着西装套裙、高跟鞋上班吗？显然，售楼人员也不能穿着拖鞋、短裤去与客户洽谈。按照房地产行业的着装习惯，售楼人员的穿着应较为正式，以职业套装为主。

（2）色彩选择。不同的颜色会给人不同的感觉，售楼人员着装不同的色彩搭配也会给客户带来不同的感受。深色服装会让人产生视觉上的收缩感，穿上去会显得庄重严肃一些；而浅色的服装会有扩张感，使人显得轻松活泼。色彩还有冷暖色调之分，分别给人以稳重或轻盈的视觉效果。比如，冷色调的宝蓝色可以给人沉稳的感觉，而暖色调的橙色往

往可以带给人热情奔放的印象。在了解了色彩的基本作用之后，你可以根据不同场合的不同需要进行色彩的选择和搭配。

(3) 恰如其分。近年来，每到求职高峰期的时候，都会爆出大学生身着名牌进行面试的新闻，众多企业的HR都表示，名牌服装并不会为面试加分，还有可能因此而被淘汰。合适的穿着打扮不在于新、奇、贵，而在于是否与你的年龄、气质相符。虽然售楼人员面对的是客户而不是考官，但是谁能保证客户不会因为你穿了“不合适”的衣服而对你失去好感呢？

(4) 扬长避短。爱漂亮的人都知道，着装的关键就是要懂得扬长避短，根据自己的身型选择最适合自己的服装。而且重点不在于扬长，而是要避短，否则就等于把自己的缺点和不足暴露给别人看。

2. 女士的着装学问

目前最适合职业女性的服装是套装，在社交场合中，过分花哨和夸张的款式是禁忌。如果服装过于保守，适当增加配饰作为点缀可以避免给客户留下死板的印象。女式西装款的上衣近年来十分流行，但是职业女式西服不同于时尚服装，不可以太长或太短，要既可以充分体现腰部、臀部的曲线美又不过于暴露。

女士套装除了可以使用西服搭配长裤之外，还可以使用西服搭配裙子，也就是套裙。为了美观，在穿着套裙的时候，一般会穿一双丝袜，丝袜的选择对全身着装效果来说也很重要。丝袜要高于裙子下摆，无论是坐是站，都不能露出大腿，否则会给人轻浮的感觉；不要穿着走丝或破洞的丝袜，为了以防万一可以在随身的包里备一双丝袜。我就听说一位同人在向客户推销别墅的时候，就因为穿了一双缝过的丝袜而最终没有与客户成交。细节的确可以决定成败！



女售楼人员着装禁忌

(1) 夏天的时候，穿暴露、过紧、过短或过透的衣服，如短裤、背心、超短裙、露脐装等会让人感觉比较轻浮，容易引起别人的反感。

(2) T恤搭配牛仔裤这样的穿着过于随意，没有一点庄重感，不适合职业人士，这点对于男士同样适用。

(3) 首饰对于女性来说可以起到装饰的作用，但要把握分寸，以大方为主。不宜佩戴太多，颜色过于鲜亮，否则会给人“圣诞树”的感觉。

3. 男士的着装学问

20世纪以来，西装多被活跃于政治、经济领域的白领阶层穿着，故也称作“工作套装”。西装可以说是售楼人员必不可少的一种服饰，售楼人员在选择西装时不要以价格和品牌为主，而要注重面料、剪裁等内在的细节。

(1) 西装。西装在款式的选择上应以简洁为主,颜色以稳重的深色为佳。领子应贴近衬衫领口而且低于衬衫领口1~2cm;西装应熨烫笔挺,第一颗纽扣要扣住;西装上衣的长度宜于垂下手臂时与虎口相平。裤子应与上衣相配合,要勤于熨烫,裤线清晰,会让人显得更加精神。

(2) 衬衫(内搭)。就像大家知道奥利奥和牛奶是好朋友一样,西装的好朋友是衬衫。如今使用西装搭配T恤的人也很多。西装可以有多种内搭。内搭要及时更换,避免袖口及领口出现污垢,给客户留下一个不注重个人卫生的坏印象。

(3) 领带。在正式场合,穿西装应打领带;西装上衣领子最好不要佩戴徽章,饰物以少为佳;非正式场合,可不打领带,但此时衬衫最上面的一颗扣子应该不系,而且里面不应穿高领棉毛衫,以免衬衫领口敞开露出一截棉毛衫,有碍观瞻。

(4) 鞋子。鞋面的颜色也应与西服相匹配,最安全的选择就是黑色和深棕色。无论穿什么鞋子,都应该保持清洁、光亮、无破损,鞋底与鞋面两侧同样应保持清洁,不要留有破损的痕迹。如果鞋子上不小心粘上泥土或灰尘,要及时清理,否则当你进入会客场所时会让客户降低对你的好感。说到鞋子,不得不提及袜子,原则上,宁长勿短,以坐下后不露出小腿为宜。



男售楼人员着装禁忌

(1) 穿着西装讲究线条平顺,口袋最好精简为佳。切忌在上衣口袋里插笔,西裤上别着手机、钥匙,两侧口袋塞满香烟和打火机等。

(2) 服装是一种社会符号,奇异的服装会使人失去自尊和社会责任感,并会给他人造成不良的视觉感受和心理反应。这条同样适用于女性售楼人员。

(3) 西裤不能过短,标准西裤长度为裤长盖住皮鞋。

(4) 衬衫不能放在西裤外,也不能不扣衬衫扣。

(5) 为了整体美观,西服最好不要配便鞋,如球鞋、旅游鞋、凉鞋等。

(6) 最后一点,也是最重要的一点,千万不要忘记拉上裤子的前拉链。

二、适当修饰仪容

仪容,通常是指人的外观、外貌。在人际交往中,每个人的仪容都会引起交往对象的特别关注,并将影响到对方对你的整体评价。修饰仪容的基本原则是美观、整洁、卫生、得体。这一部分的重点是展示自己的职业风采,也就是说,你要把自己最美好的形象展现出来,这既是对客户的尊重,也是对自己的尊重。

1. 头发

社交礼仪方面的权威金正昆教授在他的礼仪培训课上曾说过,女看头,男看腰。女人

的品位跟她的发型有关，一个连自己的头发都不整理的女人，一定不是一个对生活、对事业有追求的人。窥一斑而知全豹，不论你是售楼小姐还是售楼先生，都需要精心地梳洗和处理自己的头发。一头杂乱、油腻的头发不能给人留下好印象。

保持头发干净是对仪容最基本的要求，头发夏天最好天天洗，冬天每隔三天也要洗一次；不要抹过多的发胶，也不要使用味道过浓、过重的发胶；男士头发不能过长，一般认为男士前部的头发不要遮住自己的眉毛，侧部的头发不要盖住自己的耳朵，后部的头发不要长过自己西装衬衫领子的上部。

2. 面部

人与人面对面沟通的时候，通常会把目光放在对方的面部。由于工作关系，售楼人员必须经常同客户面对面地交流洽谈，因此，我们一定要注意修饰自己的面部。总的来说，干净清爽、自然亲切是面部修饰最基本的原则。

在职场上，女士应化淡妆、施薄粉、描轻眉、唇浅红，男士应养成每天修面剃须的良好习惯。

另外，眼睛、耳朵、鼻子、嘴巴等部位都要注意做好清洁工作，鼻环之类的物品最好不要出现在脸上。口腔要注意清洁，不可留有异味，如果你爱吃味道较重的食品，请尽量控制在上班时间不要吃，或者随身携带口香糖或口气清新剂。

3. 手部

勤洗手是长辈从小就教育我们要养成的卫生习惯，保持双手整洁，同客户握手的时候才不至于连手都不好意思伸出去。指甲也要精心修剪，不论男女，指甲都不要留得太长，露出指端稍许即可。近年来在女性中十分流行的光疗甲、指甲彩绘，这些请尽量不要出现在自己的手上，因为这样会给客户留下不专业的印象。

三、塑造优雅体态

体态主要包括站姿、坐姿、走姿和其他姿势，可以说它是人的身体语言，存在于我们的举手投足之间。而优雅的体态是一个人教养、自信的完美表达。给客户留下第一印象的最佳时间是与其见面的最初三分钟，这和男女相亲是一样的，如果你相亲的对象表现粗鲁、举止不佳，你对他/她会有什么好印象吗？

1. 站姿

男性售楼人员与女性售楼人员由于性别的不同，在遵守基本站姿的基础上，也稍有差别，主要表现在手位与脚位。

女性售楼人员在站立时，可以将双手相握或叠放于腹前；双脚可以在一条腿为重心的前提下，稍微叉开；也可以一只脚在前，另一只脚紧随其后，双脚呈倒“丁”形状，这种