

DECISION

决策资源思想库

SOURCES

地产销售 职业操盘手册

30天造就卖楼冠军特训指南(下册)

主编: 决策资源房地产研究中心
编著: 喻颖正 章伟杰 林旭东
策划: 中城置地国际有限公司

暨南大学出版社

03.35



决策资源思想库
DECISION SOURCES

地产销售 职业操盘手册

30天造就售楼冠军团队特训指南

地产销售表格手册

主 编：决策资源房地产研究中心
编 著：喻颖正 章伟杰 林旭东
策 划：中城置地国际有限公司

暨南大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

地产销售职业操盘手册:30天造就售楼冠军团队特训
指南/喻颖正,章伟杰,林旭东编著.——广州:

暨南大学出版社,2001,11

ISBN 7-81079-031-5

I.地…II.①喻…②章…③林…III.房地产—市场营销学
IV.F293.35

中国版本图书馆CIP数据核字(2001)第064176号

版权所有,翻印必究。

地产销售职业操盘手册

——30天造就售楼冠军团队特训指南

主编:决策资源房地产研究中心

编著:喻颖正 章伟杰 林旭东

出版:暨南大学出版社

策划:广东鑫创决策资源管理顾问公司

经销:新华书店

印刷:广东省花城印刷厂

开本:889×1194mm 1/16

印张:40

字数:1000千字

版次:2001年11月第1版

印数:1-1000册

书号:ISBN 7-81079-031-5

定价:378元

拿来就用的地产销售秘器

《地产销售表格手册》

成功的捷径就是照最有效的成功策略去做。

工欲善其事，必先利其器。

《地产销售表格手册》汇集了中国最成功房地产公司的宝贵经验，在这本即时可用的指南中，你可以发现这是一部由当今地产赢家采取的战略、策略的精彩集成，你将得到简明实用而富于创意的实战提示，使你的地产销售工作事半功倍。

《地产销售表格手册》汇萃了195种现成表格，你可以直接照搬使用，通过复印等简便的成本手段，发放到部门负责人和销售人員手中，从而为造就卖楼冠军队伍提供了强有力的秘密武器。

CBY
自行复制使用
COPY BY YOURSELF

10 个地产销售的关键领域
195 种直接使用的现成表格

- | | |
|----------------|---------------|
| · 营销推广总体部署表格 | · 销售活动第一线管理表格 |
| · 销售计划表格 | · 促销活动管理表格 |
| · 销售前期准备调查工作表格 | · 销售业绩管理表格 |
| · 销售阶段性执行及控制表格 | · 销售资金回笼表格 |
| · 销售人员快速培训表格 | · 客户关系营销管理表格 |

《地产销售职业操盘手册》编辑委员会

主 编：决策资源房地产研究中心

编 委：（以下排名不分先后）：

游文庆 郑 东 喻颖正 章伟杰 林旭东 梁永光 卞 可 左 农
谭英韬 梁上燕 王 爵 蔡照明 黎振伟 蔡照光 潘 军 郑迎九
柳 军 杜荷军 刘晓静 何广长 严志辉 黄卓燕 冯国成 王 咏
贺颖红 毛静颖 胡美春 夏德军 胡荆枝 郭树春 段怀权 梁学杰
蒋德军 朱伟晟 陈启晖 刘 超 陈银华 高友谦 胡志勇 彭 勃
王广霖 李 路 刘凤华 张小玉 张思峰 李明军 王 元 刘 彬
魏雯君 魏 宏 贾哲珉 韦凤君 安显红 曹章武 王 波 陈 伟
张纪中 王雨清 李存杰 滕国翰 秦 嘉 马庆立 潘燕生

编 辑 总 监：王福庠

图 书 创 意：纯正图书工作室

版 式 设 计：张 华 程冬木 易莉蓉 刘建明 王玉珏 阙文芳

平 面 顾 问：凌峻广告

法 律 顾 问：赵以敏律师（广东金轮律师事务所）

媒 介 支 持：满堂红粤港地产 中国经营报 深圳商报 南方楼市

（本书资料来源一切相关数据及最后标准，以发展商公布信息为准）

Contents 目录

CBY 第一部分、营销推广总体部署表格 2

表 001	营销计划制定步骤	4
表 002	项目的销售宣传整体部署方案	5
表 003	营销计划 (方案)	6
表 004	营销策划工作执行总体要求参考图示	7
表 005	甄选代理公司的标准设计	7
表 006	销售代理评估表	8

CBY 第二部分、销售计划表格 10

表 007	销售计划体系图	12
表 008	项目工作计划流程图	13
表 009	整体销售推广计划表	13
表 010	工作计划时间表 (公开发售)	14
表 011	现场包装计划表	18
表 012	现场包装费用预算表	19
表 013	媒体推广计划表	19
表 014	媒体推广预算表	20
表 015	销售资料费用预算表	21
表 016	客户促销计划表	22
表 017	资金回收明细表	23
表 018	销售人员行动计划表	24
表 019	周别行动计划表	24
表 020	楼盘预期销售表	25
表 021	年度销售费用预算表	26
表 022	月度销售费用明细表	27
表 023	营业费用预算表	28

CBY 第三部分、销售前期准备调查工作表格 30

表 024	顾客数据问题检验表	32
表 025	整合传播策略	33
表 026	楼盘调查表	34

Contents 目录

表 027	细分市场表	35
表 028	楼盘市调详表	36
表 029	目标客户群调查统计表	37
表 030	市场分析执行表	38
表 031	问卷调查表 (范例)	39

CBY 第四部分、销售阶段性执行及控制表格 46 自行复制使用

表 032	入市前期各阶段工作内容日程计划	48
表 033	内部认购三种方式	49
表 034	内部认购实操阶段性部署	50
表 035	营销工作执行流程基本要求参考标准	51
表 036	销售的整体安排表	52
表 037	销售现场推广管理参考标准	53
表 038	销售现场监控管理表	54
表 039	签约流程示意图	55
表 040	售后流程示意图	56
表 041	营销策划主体内容执行计划表	57
表 042	销售准备计划编制参考标准	58
表 043	总进度控制表	60
表 044	第一阶段进度表 (时间序列以周为单位)	60

CBY 第五部分、销售人员快速培训表格 62 自行复制使用

表 045	新员工入职培训课程表	64
表 046	业务技术培训课程 (部门培训) 表	65
表 047	优质服务培训课程 (普通培训) 表	66
表 048	能力提升与素质训练课程 (骨干培训) 表	66
表 049	管理者技能培训课程 (高级培训) 表	67
表 050	年度培训安排表	67
表 051	培训记分标准表	68
表 052	培训实施计划控制步骤表	69
表 053	需要收集的控制资料表	69
表 054	培训实施计划所要解决的问题工具表	69
表 055	工作分工跟进工具表	70
表 056	培训日程跟进工具表	70
表 057	培训所需物品跟进工具表	71
表 058	培训吃住行安排情况跟进工具表	72

Contents 目录

表 059	培训支援工作跟进工具	73
表 060	培训问题预测及应急措施工具表	74
表 061	外部培训顾问邀请控制工具表	74
表 062	培训动员跟进工具表	75
表 063	培训成本跟进工具表	76
表 064	销售人员培训课程表	77
表 065	常规企业一线员工服务培训课程表	77
表 066	项目销售人员培训计划表	78
表 067	销售人员教育训练体系	79
表 068	项目理解表	80
表 069	销售人员成绩与教育程度关系表	80
表 070	实地训练预定表	81
表 071	不同销售业务的需用人才标准	82
表 072	销售人员态度能力评估指标表	82
表 073	推销训练的三角锥图 (一)	83
表 074	推销训练的三角锥图 (二)	83
表 075	销售人员训练需求调查表	84
表 076	销售人员训练需求调查表	84
表 077	新员工培训记录	85
表 078	员工个人培训记录	85
表 079	新员工培训成绩评核表	86
表 080	员工培训考核表	86
表 081	在职训练计划	87
表 082	在职训练费用申请表	87
表 083	现场实习日报表	88
表 084	参加外部培训申请表	89
表 085	训练班学员反馈表	90

CBY 自行复制使用	第六部分、销售活动第一线管理表格	92
-------------------------------------	-------------------------	-----------

表 086	客户问询表	94
表 087	到访征询单	95
表 088	客户问询总结	96
表 089	电话接听记录表	97
表 090	保留楼盘控制表	98
表 091	销售情况日报表	99
表 092	销售日报表达式	100
表 093	销售日报统计报表	100

1312010

Contents 目录

表 094	销售情况周报表	101
表 095	本周来访人数统计表	101
表 096	客户情况周报表	102
表 097	业主交款情况登记表	103
表 098	新客户登记表	103
表 099	老客户登记表	104
表 100	客户进场登记表	104
表 101	价目表	105
表 102	按揭贷款月供额表	106
表 103	装修标准一览表	107
表 104	计价表	108
表 105	付款方式一览表	109
表 106	销控表	110
表 107	销售经理自我检查表	111
表 108	月份楼盘销售分析表	112
表 109	抱怨单	113

CBY 自行复制使用	第七部分、促销活动管理表格	114
----------------------	----------------------	------------

表 110	促销人员组成图	116
表 111	促销人员言行规范表	116
表 112	促销人员培训项目表	117
表 113	促销人员面试考评表	117
表 114	促销人员培训计划表	118
表 115	促销活动人员安排表	118
表 116	促销活动时间安排表	119
表 117	促销活动广告宣传计划表	119
表 118	广告策划建议表	120
表 119	促销计划执行表	120
表 120	报纸广告策划建议表	121
表 121	户外广告类型及选址建议表	121
表 122	广告投放建议表	122
表 123	楼盘促销现场所需物品备忘录	122
表 124	促销活动费用预算表	123
表 125	月度广告宣传执行方案表	123
表 126	月别重点行动目标表	124
表 127	促销人员行动计划表	124
表 128	销售人员目标管理表	125

Contents 目录

表 129	促销效果评估表	126
表 130	促销期间电话记录表	126
表 131	促销阶段周报表	127
表 132	促销楼盘月销售状况评估表	127

CBY 第八部分、销售业绩管理表格 128

表 133	销售预测表	130
表 134	销售情况月报表	131
表 135	客户名册登记表	135
表 136	客户地域分布表	135
表 137	客户地域分布统计表	136
表 138	客户职业统计表	136
表 139	客户年龄统计表	136
表 140	客户学历统计表	136
表 141	客户付款方式统计表	136
表 142	客户家庭月收入统计表	137
表 143	成交客户档案表	137
表 144	成交客户家庭购房决策者统计表	137
表 145	成交客户看房频次统计表	138
表 146	客户满意项目调查表	138
表 147	客户满意项目统计表	139
表 148	未成交客户基本情况统计表	139
表 149	未成交客户转移目标原因分析表	139
表 150	退订客户原因分析表	140
表 151	意向客户统计表	140
表 152	中意客户档案表	141
表 153	实际购房与意向购房客户比率统计表	141
表 154	客户获取本楼盘信息渠道统计表	141

CBY 第九部分、销售资金回笼表格 142

表 155	应收帐款控制	144
表 156	资金回笼步骤设计表	145
表 157	销售预算表	146
表 158	楼盘销售的资金回笼登记表	147
表 159	回款计划表	148

Contents 目录

CBY
自行复制使用

第十部分、客户关系营销管理表格

150

表 160	客户抱怨表	152
表 161	分析客户投诉	153
表 162	对客户投诉答复样式设计	154
表 163	客户投诉处理表	154
表 164	客户调查表	155
表 165	鼓励与方便客户投诉表	156
表 166	顾客观点图式	157
表 167	顾客满意程度评估表	158
表 168	顾客满意程度调查表	159
表 169	顾客满意指数 (CSI) 调查表	160
表 170	服务业主征求汇总意见表	161
表 171	物业管理问题处理表	162
表 172	客户管理卡	163
表 173	管理费登记表	163
表 174	水费登记表	164
表 175	电费登记表	164
表 176	电梯费登记表	165
表 177	水电维修价目表	165
表 178	有线电视安装统计表	166
表 179	电话安装统计表	166
表 180	防盗网安装统计表	167
表 181	空调安装统计表	167
表 182	车位月保统计表	168
表 183	临时停车登记表	168
表 184	来访登记表	169
表 185	客户意见统计表	169
表 186	客户投诉处理流程图	170
表 187	房地产客户投诉登记表	170
表 188	房地产客户投诉调查表	171
表 189	房地产客户投诉统计表	171
表 190	房地产客户投诉处理表	172
表 191	客户投诉处理通知书	173
表 192	客户报刊杂志订阅登记表	174
表 193	租客统计表	174
表 194	物业使用性质统计表	175
表 195	房屋装修申请表	175

CBY

自行复制使用

COPY BY YOURSELF

现成的表格



营销推广 总体部署表格

- 
- ◆ 营销计划制定步骤
 - ◆ 项目的销售宣传整体部署方案
 - ◆ 营销计划（方案）
 - ◆ 营销策划工作执行总体要求参考图示
 - ◆ 甄选代理公司的标准设计
 - ◆ 销售代理评估表

表 1 营销计划制定步骤

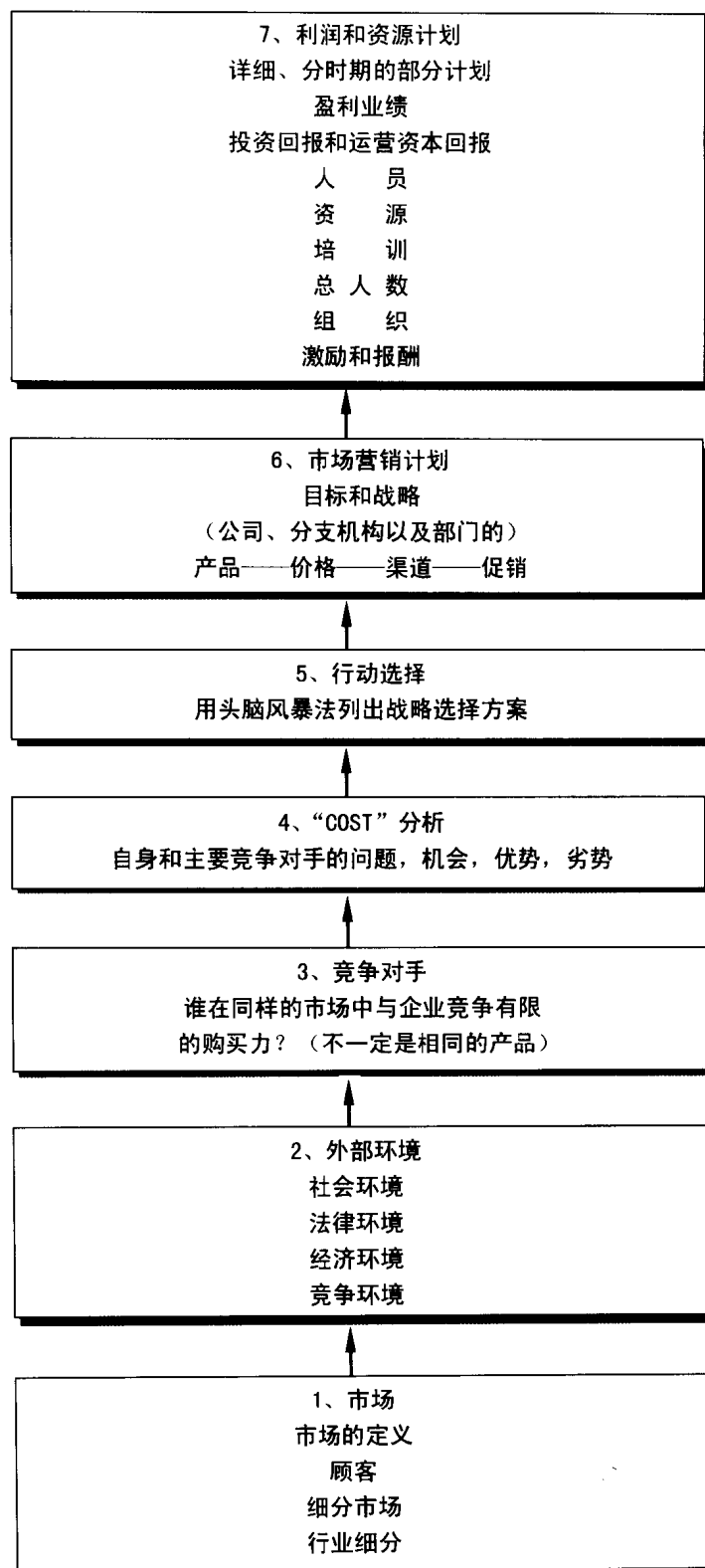


表 2 项目的销售宣传整体部署方案

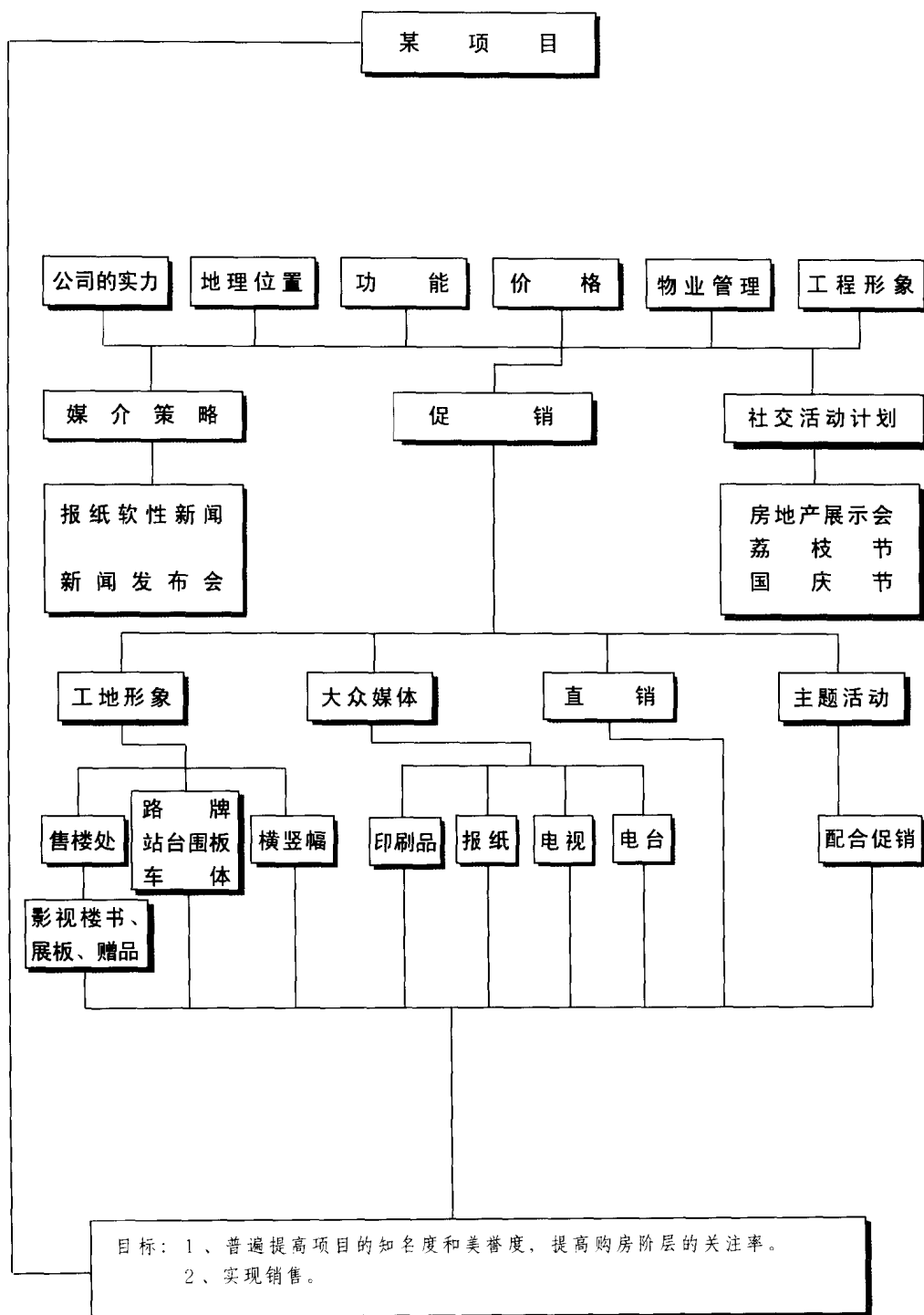


表 3 营销计划（方案）

营 销 计 划 (方 案)						
产 品 描 述	价 格	客 户 特 点	广 告 模 式	已 有 销 路	营 销 战 略	销 售 预 测