

# 成交

## ——二手房销售基础培训 与成交技能提升要领

余源鹏 主编

■ 本书通过房地产经纪人实战业务流程和专业知识两章的内容，全面深入地介绍了房地产经纪人销售技能的提升要领以及房地产经纪人需要掌握的基本专业知识，并提供了大量房地产经纪人在日常工作中常见的各种问题的应对技巧，具有实战性、全面性和可操作性。

■ 本书是房地产经纪人快速提升销售技能和职业晋升的必备手册，也特别适合作为房地产中介经纪机构对员工的专业知识和成交技能进行培训的首选教材。



化学工业出版社

# 成交

## ——二手房销售基础培训 与成交技能提升要领

余源鹏 主编



化学工业出版社

· 北京 ·

本书通过房地产经纪人实战业务流程和房地产经纪人必备专业知识两章的内容，全面深入地介绍了房地产经纪人销售技能的提升要领以及房地产经纪人需要掌握的基本专业知识，并提供了大量房地产经纪人在日常工作中常见的各种问题的应对技巧，具有实战性、全面性和可操作性。

本书是房地产经纪人快速提升销售技能和职业晋升的必备手册，同时非常适合作为房地产中介经纪机构对员工的专业知识和成交技能进行培训的首选教材。

### 图书在版编目(CIP)数据

成交——二手房销售基础培训与成交技能提升要领/  
余源鹏主编. —北京：化学工业出版社，2014. 10  
ISBN 978-7-122-21846-9

I. ①成… II. ①余… III. ①房地产-销售-基本知识  
IV. ①F293. 352

中国版本图书馆 CIP 数据核字（2014）第 214551 号

---

责任编辑：徐 娟  
责任校对：王 静

装帧设计：关 飞

---

出版发行：化学工业出版社（北京市东城区青年湖南街 13 号 邮政编码 100011）  
印 刷：北京永鑫印刷有限责任公司  
装 订：三河市宇新装订厂  
710mm×1000mm 1/16 印张 13 字数 249 千字 2015 年 1 月北京第 1 版第 1 次印刷

---

购书咨询：010-64518888（传真：010-64519686） 售后服务：010-64518899  
网 址：<http://www.cip.com.cn>  
凡购买本书，如有缺损质量问题，本社销售中心负责调换。

---

定 价：39.00 元

版权所有 违者必究

随着房地产行业的日益发展和繁荣，二手房的销售量也不断增长，而且随着购房者消费观念的改变，越来越多的消费者更加倾向于投资购买二手房，使得二手房的交易市场逐步扩大，从事二手房销售的房地产经纪人员的队伍也逐渐壮大。

然而，由于我国房地产经纪行业起步晚，行业发展不够规范，使得房地产经纪人员素质能力良莠不齐。因此，为了能在激烈的竞争中生存和发展，房地产经纪人员有必要充实相关的专业知识并掌握提高自身销售技能的要领。

为了帮助更多的房地产经纪人员快速掌握二手房销售的成交技能要领，提升销售技能，提高销售业绩，本书对优秀的房地产经纪人在从业过程中的成功经验进行了总结，提炼了二手房销售流程中的各项技能要领，并提供了大量房地产经纪人在日常工作中常见的各种问题的应对技巧，以表格形式展示，更加简洁、清晰、明了。

本书的编写具有以下五个特点。

第一，实战性。本书一如既往地保持了作者编写房地产图书的实战性风格。书中所讲述的技能要领都是房地产经纪人快速成交所必须掌握的。

第二，全面性。本书对二手房销售中各个环节的技能进行了全面到位的阐述，并且结合房地产经纪人员需要掌握的房地产相关基础知识与实操业务知识，从各方面提升房地产经纪人的销售技能。

第三，情境性。本书列举了房地产经纪人在二手房销售中可能会遇到的问题，并给出应对技巧来解决这些问题。

第四，可操作性。由于本书紧贴实际工作，所编写的各个销售环节的技能要领都具有普遍的可操作性，所以房地产经纪人可快速掌握其要领。

第五，时效性。本书根据最新的政策与相关的法律法规进行编写，希望给读者现时的工作带来参考价值。

本书是房地产经纪人快速提升销售技能和职业晋升的必备手册，特别适合作为房地产中介经纪机构对员工的专业知识和成交技能进行培训的首选教材。

本书在编写过程中得到了广州市智南投资咨询有限公司御景房产中介服务部的专业指导。有关房地产各环节的实战性知识，请读者参阅我们编写的其他书籍，也请广大读者们对我们所编写的书籍提出宝贵建议和指正意见。另外，为感谢广大读者的长期支持，请购买余源鹏主编的房地产图书的读者登录智地网（[www.eaky.com](http://www.eaky.com)），在网页右上角的“客户留言”处留下您的邮箱和联系方式，之后我们将每月为您免费发送《智地网中国房地产情报》一份。

主编

2014年7月

## 第一章 房地产经纪人实战业务流程 / 1

▶ 第一节 基本销售技能 .....	3
1. 二手房销售的 9 个业务技巧 .....	3
2. 二手房销售的相关业务技能 .....	5
3. 二手房销售的日常工作流程 .....	7
4. 房地产经纪人的时间管理技能 .....	8
5. 进行电话销售的技巧 .....	9
6. 市场不景气时的销售方法 .....	11
7. 新入行房地产经纪人进行销售工作的 4 个要领 .....	13
8. 房地产经纪人的 18 条生存法则 .....	14
9. 进行销售工作的 7 个正确心态 .....	16
▶ 第二节 房源客源开发技能提升要领 .....	17
1. 房源记录的要点 .....	17
2. 房源开发的技能 .....	18
3. 房源开发的常用话术 .....	19
4. 房源信息跟进的要诀 .....	20
5. 开发房源时应对业主各种反应的技巧 .....	21
6. 接待业主出售房源的技能 .....	22
7. 不同类型业主上门售房的接待要点 .....	23
8. 成功进行反签的技能 .....	26
9. 获取业主委托的相关协议参考范例 .....	27
10. 客源开发的 9 个有效方法 .....	29
▶ 第三节 客户接待技能提升要领 .....	30
1. 与客户初步接触时的应对技巧 .....	30
2. 接待店门口客户的常用话术 .....	31
3. 接待客户的 5 个技巧 .....	32
4. 接听客户电话的有效话术 .....	33

5. 留取客户资料的 5 个方法	35
6. 代接同事电话的方法	35
7. 通过电话分辨真假客户的技巧	35
<b>▶ 第四节 房源介绍技能提升要领</b>	<b>36</b>
1. 客户群体的划分	36
2. 揣摩客户需求的方法	36
3. 介绍房源的技巧	37
4. 房源优缺点的销售技巧	37
5. 针对客户对房源异议的销售技巧	38
<b>▶ 第五节 带客户看房技能提升要领</b>	<b>41</b>
1. 约客户看房的方法	41
2. 协调客户和业主时间的技巧	42
3. 带客户看房前做好业主与客户的铺垫技巧	42
4. 看房委托书参考范本	43
5. 带客户看房的 5 大内容	45
6. 带客户看房过程中的 7 种促成交易情况	46
7. 带客户看房后的注意要点	46
8. 带客户看房后的跟进要诀	48
9. 带客户看房后的应对技巧	48
<b>▶ 第六节 价格谈判技能提升要领</b>	<b>50</b>
1. 与业主谈价的方法	50
2. 针对不同类型业主的谈价技巧	52
3. 与业主谈价的常用话术	55
4. 与业主谈价时的常见问题及应对话术	57
5. 与客户谈价的技巧	63
6. 与客户谈价时的注意事项	64
7. 客户不出价的原因及应对方法	64
8. 与客户谈价时的常见问题及应对话术	66
9. 价格谈判的一般步骤	73
10. 价格谈判的原则	74
11. 价格谈判的注意事项	74
12. 价格谈判过程中的要点	76
<b>▶ 第七节 促成交易技能提升要领</b>	<b>77</b>
1. 促成交易的方法	77

2. 促成交易的常用话术 .....	78
▶ <b>第八节 佣金及定金收取技能提升要领</b> .....	80
1. 佣金谈判过程中的常见问题及应对技巧 .....	80
2. 让客户交诚意金（定金）的常用话术 .....	86
3. 促使客户交诚意金时的注意事项 .....	87
4. 说服业主收诚意金的技巧 .....	88
▶ <b>第九节 签约及后期交易技能提升要领</b> .....	90
1. 签约过程中的常见问题及应对技巧 .....	90
2. 交易过程中的常见问题及应对话术 .....	90
3. 相关合同参考范例 .....	94
▶ <b>第十节 客户跟踪技能提升要领</b> .....	107
1. 客户跟踪的 3 个步骤 .....	107
2. 做好售后服务应注意的要点 .....	108
▶ <b>第十一节 网络营销技能提升要领</b> .....	110
1. 经纪人网络营销的途径 .....	110
2. 经纪人网络营销的内容及特点 .....	110
3. 网络营销的 3 个步骤 .....	111
4. 经纪人网络营销失败的原因及对策 .....	114

## **第二章 房地产经纪人的必备专业知识 / 117**

▶ <b>第一节 房地产的相关知识</b> .....	119
1. 有关房地产的基本名词 .....	119
2. 有关房地产业的知识 .....	120
3. 有关房地产市场的知识 .....	121
4. 有关物业管理的名词 .....	122
▶ <b>第二节 房产的相关知识</b> .....	123
1. 有关房屋的基本名词 .....	123
2. 有关房屋产品类型的名词 .....	125
3. 有关房屋建筑类型的名词 .....	127
4. 有关商业房产的名词 .....	131

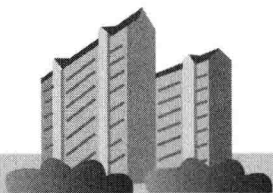


▶ 第三节 房屋建筑规划的相关知识	133
1. 有关规划设计的知识	133
2. 有关房屋建筑学的名词	136
3. 有关住宅建筑学的名词	138
▶ 第四节 房屋面积计算的相关知识	144
1. 有关房屋面积的名词	144
2. 有关房屋销售面积的问题	146
▶ 第五节 房地产中介的相关知识	148
1. 有关房地产中介服务的知识	148
2. 有关房地产经纪人的知识	152
▶ 第六节 房地产交易的相关知识	154
1. 有关房地产交易的知识	154
2. 有关房地产转让的知识	154
3. 有关房地产抵押的知识	155
4. 有关房屋租赁的知识	156
▶ 第七节 房地产合同签订的相关知识	158
▶ 第八节 房地产权证的相关知识	161
1. 有关房地产权证的名词	161
2. 有关房地产权证的知识	162
▶ 第九节 房地产权证登记的相关知识	164
1. 有关房地产产权的名词	164
2. 有关房地产产权登记的名词	165
3. 有关房地产产权登记的问题	167
▶ 第十节 房地产按揭的相关知识	170
1. 有关贷款的知识	170
2. 有关按揭的知识	170
▶ 第十一节 房地产交易税费的相关知识	172
1. 有关房地产交易税费的名词	172

2. 有关房地产交易费用的知识 .....	175
3. 有关二手住房交易的几种价格 .....	175
4. 房地产交易的税费计算 .....	176
5. 二手住房买卖需要缴纳的税费 .....	179
6. 有关房地产交易税费的问题 .....	179
▶ 第十二节 二手房买卖办证流程的相关知识 .....	180

## **附录**      **二手房交易的相关重要法律法规** /181

附录 1 《中华人民共和国城市房地产管理法》(2009 年 8 月修正) .....	183
附录 2 房地产经纪管理办法(2011 年版) .....	191
附录 3 关于房地产中介服务收费的通知(1995 年版) .....	197



## 第一章

# 房地产经纪人 实战业务流程





## 第一节 基本销售技能

### 1. 二手房销售的9个业务技巧

序号	业务技巧	具体内容
(1)	通过反衬的方法来突出你主推房子的优点	经纪人可以先选三套房子带看,其中有一套房子是你打算主推的(经纪人自己一定要看过,觉得还可以的房子),先找出你要推的那套房子的卖点,然后向客户推荐另外两套,并把它们推荐得非常好,再顺便让他去看主推的那套房子(介绍时无需太详细),在看房时故意找那两套房子的不足,但却正好是主推那套房子的优点来问业主,用这样的方法可以反衬你要主推的那套房子的优点
(2)	引导业主主动与客户交谈,建立业主与客户之间的情感	经纪人可以选一套还可以的房子,了解它的优缺点后,心里就有底了。在带看前先准备好问哪些问题可以使业主打开话匣子,向客户介绍他的房子,让业主和客户友善热情地交谈,从而让客户产生家的感觉而产生购买欲
(3)	建立经纪人与客户之间的信赖关系	利用这个技巧,经纪人应该以专业的形象出现,给客户解说房源,带客户看房,从而给客户留下一个很好的印象,建立很好的信赖感,让客户在购房中不出现过多的疑问,或不让客户在购房中产生恐惧感等节外生枝的事
(4)	为客户设定答案,再针对答案提问题,让客户自己说出经纪人自己想要的答案	如果客户看中一套房子,但未出价,经纪人可以利用这个技巧把他心里的价位挖出来,比如: 经纪人:“您更喜欢这套房子的装修,还是它的结构?” 客户:“结构/装修。” 经纪人:“哦,您真有眼光,那您认为这个结构/装修比正常的房子要理想一些,还是它要比正常房子要有特点一些?” 客户:“要比正常的房子理想一些。” 经纪人:“您真有品位,这个装修/结构是它的一个大卖点之一,那您是打算贷款多一点,还是首付多一点?”

序号	业务技巧	具体内容
(4)	为客户设定答案,再针对答案提问题,让客户自己说出经纪人自己想要的答案	<p>客户:“贷款多一点。”</p> <p>经纪人:“哦,您真的很会理财,这种付款方式是很理想的付款方式,那您看,我帮您谈掉×万吧,我会尽力多谈些,您看要是以××万成交,离您心中价位是差不多,还是差了×万?”</p> <p>客户“×万。”(这时客户会说出他大概的价位)</p> <p>经纪人:“嗯,不管怎样,我都会去努力的,能不能谈到这个价格我心里没底,我是中间人,您是真正的购买者,一个房子的成交一定是我们共同努力的结果,我提供服务,是在为您工作,我会努力去做的,我这边和业主去谈谈,什么情况我会及时和您联系,您这里要是有什么情况也及时和我联系,好吗?这样我才能在第一时间内帮您把握好这套房子。”</p>
(5)	另外找出几套有明显对比的房子带客户去看,以突出你要出售的那套房子的优点	<p>这个技巧可以用在很急着买房子,但对市场不是很清楚的客户</p> <p>你可以找出一套还可以的房子,然后再找几个和这个房子有明显区别的房子,写在同一张纸上,告诉客户你把所有适合他的房子都找出来了,现在都写在这张纸上,征求他的意见,问他看哪一套房子。客户一定会选这一套房子,然后你再找一套与这一套有很大对比的房子带他过去看,之后再带他去看你要卖给他的那套</p>
(6)	要想得到,先放手,只有懂得舍得才会有得到	<p>当你要推一套很有特点的房子,但是价格特别贵时,可以用这个技巧:你要带这个客户看三次到五次其他房子,在这几次带看中,每一次都对客户说:“天哪,就是这个样子,还不如××小区的一套房子的一半好。”当一再地强调之后,客户一定想看,这时你也可以不急于立刻带他看房,并且再一次强调这套房子的好,然后告诉他就是看房不方便,要不然早就卖了,再过两三天带他过去看,这样成功率更高</p>

序号	业务技巧	具体内容
(7)	跟其他中介公司进行比较,以突出自己公司的优势	当你和客户很熟悉了,同时你比别的公司有优势时可用这个技巧。经纪人先带客户看房两次左右,在这两次中,你要一再地推荐你自己和公司,强调公司的收费和公司规模等来建立客户对本公司信誉的信赖,同时客户必须是贪小便宜的那种类型,或对你个人专业魅力很信服的情况下,你可以向他推荐到别的公司看房,看完后,好不好没关系,让客户告诉你,让你来帮他去分析那套房子,如果适合他,让你来帮他去谈价格。这样你可以挖到好多不错的房子,又容易做全单,同时还有机会捡个代办单来签
(8)	假设成交法	告诉客户以你的工作经验应该可帮他谈1万元,然后和他谈价 对于业主,可以反过来用,告诉业主,客户出的价格和他的底线还有3万,告诉他如果按多少价格成交,每平方米多少钱,这种价格你会去努力地争取。有希望成交,然后你再把这3万慢慢地让掉,每一次让价都强调自己做了很多很多的努力。慢慢地,业主和客户会跟着你的想法走,按你的要求去出价。这个技巧如果把握得好,可以很好地把价钱谈下来

总之, 经纪人销售房屋一定要讲究方法, 但是“是药三分毒”, 每一个技巧都是有反作用的, 要用得自如就要把它融会贯通, 用这些方法再结合自己的工作方式, 这样才会用得自如。值得注意的是, 技巧再多也没有真诚重要, 无论再有技巧也没有你用心和客户沟通, 用真诚和客户交往那么让人感觉可靠。与其改变别人, 不如改变自己, 当你真诚地和客户沟通, 他就会把你看成他自己, 那时你认为买他就会买。

## 2. 二手房销售的相关业务技能

序号	业务技能	具体内容
(1)	专业基础方面要做到“四条熟悉”	<ul style="list-style-type: none"> <li>① 熟悉从业城市和区域的基本情况</li> <li>② 熟悉房地产政策法规</li> <li>③ 熟悉房地产市场情况</li> <li>④ 熟悉本公司的盘源客源和业务流程</li> </ul>

序号	业务技能	具体内容
(2)	专业技能方面要做到“五个学会”	① 学会市场调查 ② 学会分析算账 ③ 学会揣摩客户心理 ④ 学会追踪客户 ⑤ 学会与客户交朋友
(3)	成功销售五字诀：快、准、狠、贴、勤	① 快：速度要快，行动要快，约盘约客要快，迫客还价要快，迫客下订金要快，签合约要快，但要快而不乱 ② 准：设盘要准，开价要准，还价要准，说话要准，了解客户的需求要准(上学、养老、投资等) ③ 狠：还价要狠，大胆还价，不要害怕业主有意见，因为还价的是客户，经纪人只是帮客户出价的 ④ 贴：紧贴客户，不要让客户流失，从售前到售后都要跟进，客户的口碑是最好的广告 ⑤ 勤：勤打电话，勤看房，勤熟盘，勤发广告
(4)	房地产经纪服务的“5S”	速度(Speed)、微笑(Smile)、真诚(Sincerity)、机敏(Smart)、研学(Study)
(5)	对待客户要做到“五心”	信心、热心、细心、诚心、耐心
(6)	交易成功契机四要点	① 经纪人把客户请到门店，这样做的好处是 <ol style="list-style-type: none"> <li>营造气氛</li> <li>避免同行骚扰</li> <li>方便计算税费及查询资料</li> <li>变被动为主动，让客户收心，不给他去同行的机会</li> <li>有利于促使客户交定金或诚意金</li> </ol> 具体可以参考以下的做法 <ol style="list-style-type: none"> <li>跟客户说走累了，去门店坐一下，喝杯水</li> <li>帮客户计算一下税费，做一个置业规划</li> <li>在客户没有看上房子的情况下，找个理由，说去门店坐坐，还有一套更好的，回门店帮客户约一下业主</li> </ol>



序号	业务技能	具体内容
(6)	交易成功契机四要点	<p>② 当客户问业主为什么要卖房, 经纪人可以从以下几个方面进行回答</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. 资金周转不过来</li> <li>b. 出国</li> <li>c. 工作调动</li> <li>d. 小孩读书</li> <li>e. 小房换大房</li> </ul> <p>然后找到满足客户需求的房子卖点, 让客户动心, 说服客户买下</p> <p>③ 制造紧张的气氛以促使客户尽快下定决心购买。经纪人与同事之间可以通过打电话、现场配合等方式让客户感觉到紧张, 如果不尽快下定决心的话, 可能会失去一套很好的房子, 让客户感觉你是站在他这一边, 为他考虑的</p> <p>④ 客户下定后尽快约业主、客户出来签合同</p>

### 3. 二手房销售的日常工作流程

(1) 每天准时到公司 (经纪人最好能提前 20 分钟到公司, 并且做到风雨无阻)。

(2) 打开电脑, 查看前一天所新增房源, 熟悉市场行情, 养成每天背诵房源和发现自己所需要的优质盘源。

(3) 通过电脑, 随时查阅公司“新闻公告”、“员工论坛”等栏目, 及时了解公司业务动态同规章制度, 跟上公司日新月异发展的步伐。

(4) 查看本区域广告 (包括本公司和外公司), 发现自己客户所需要的盘或优质盘源主动找回盘源, 增加成交量进而增加业绩。

(5) 公司若有新收的有钥匙的盘源, 坚持拿钥匙看房, 日积月累, 区域内的所有户型都会了若指掌。

(6) 经纪人每天必须通过电话、短信、面访等形式, 了解业主是否有房产出租、出售等实际及潜在的需求, 认真按质联系 15 个业主, 并与业主彻底交流, 了解真实情况。

(7) 及时了解业主是否有换楼的需要。在业主未出售前, 先行约业主看房 (每周至少一个)。