

营销与销售 **实战培训** 系列

房地产
经纪人必读

金牌 二手房经纪人 销售全案

闵新闻◎著

房地产销售金牌教练 / 手把手教你做销冠

链家、21世纪、中原、我爱我家、
太平洋房屋、德祐、信义等

标杆企业的一线销售人员都在学

 中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE



金牌
二手房经纪人
销售全案

闵新闻◎著



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

北 京

图书在版编目 (CIP) 数据

金牌二手房经纪人销售全案 / 闵新闻著.

—北京: 中国经济出版社, 2014. 9

ISBN 978 - 7 - 5136 - 3343 - 7

I. ①金… II. ①闵… III. ①房地产 - 销售

IV. ①F293. 35

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 150443 号

策划编辑 牛慧珍

责任编辑 贾轶杰

责任审读 霍宏涛

责任印制 马小宾

封面设计 任燕飞

出版发行 中国经济出版社

印刷者 三河市佳星印装有限公司

经销者 各地新华书店

开本 710mm × 1000mm 1/16

印张 14.75

字数 180 千字

版次 2014 年 9 月第 1 版

印次 2014 年 9 月第 1 次

定价 38.00 元

广告经营许可证 京西工商广字第 8179 号

中国经济出版社 网址 www.economyph.com 社址 北京市西城区百万庄北街 3 号 邮编 100037

本版图书如存在印装质量问题, 请与本社发行中心联系调换(联系电话: 010 - 68330607)

版权所有 盗版必究(举报电话: 010 - 68355416 010 - 68319282)

国家版权局反盗版举报中心(举报电话: 12390)

服务热线: 010 - 88386794









前言

二手房销售是一条艰巨而孤独的道路，其开放性、竞争性的特点让房产经纪人在工作中肩负着巨大的压力。每一位房产经纪人都在竭尽全力让客户的眼光停留在自己的房源之上。想要刺激客户的购买欲望，不但要掌握必要的销售技巧、销售策略，更要时刻关注销售中的动态。

这本书对销售前、销售中、销售后的过程都加以总结，并包含了丰富的房产销售实例，涉及的内容极为广泛，对房产经纪人自身要求、与客户的沟通和产品的解说等方面也做出了较为细致的讲述，真正为房产经纪人起到了“若网在纲，有条而不紊”的作用。

二手房销售，不仅仅是指房源的买卖，更是房产经纪人对自身人品、独特能力和过人智慧的自我推销。从外观上来讲，包括衣着形象、举止形态；从内在素质上来讲，包括听说技巧、细微心理。良好的外观形象通常能够帮助房产经纪人顺利地迈出销售的第一步，职业素养的高低、社交礼仪的生熟往往通过房产经纪人的形象举止体现于外。健康细致的心态是销售工作的必要前提，对细节的高度关注和宠辱不惊的豁达心态能够引领房产经纪人翻越重重险峰，走上胜利的坦途。

销售业务的成功离不开房产经纪人与客户之间的沟通，而沟通的主题又总是离不开产品这条主线。房产经纪人对产品能否做到百分之百的掌握；客户提出的任何一个问题房产经纪人能否将答案脱口而出；

客户遇到服务上的疑惑房产经纪人能否将策略信手拈来；在双方的沟通中房产经纪人是该“多说少听”还是“多听少说”；说将如何说、听将如何听；一个不经意的眼神是怎样毁掉一项业务的；为什么说小名片是大武器等对房产经纪人至关重要的问题都能够在该书中搜索出最佳答案。

一个处事谨慎、言行得体的房产经纪人能够从客户那里获取信任的概率较大。相互信任是双方合作的基础，房产经纪人想要给客户留下“值得信任”的印象，则一定要时刻留心细节上的方方面面。没有哪个客户会对衣衫不整、言语欠佳的房产经纪人感兴趣；以自我为中心不考虑客户感受的房产经纪人也难以让客户获得安全感。客户在与房产经纪人的交流中占据着有利的位置，房产经纪人在与之沟通中应有意识地将一些权利交到客户手中。

《金牌二手房经纪人销售全案》一书，涵盖了对房产经纪人至关重要的各种实战技巧，其中一些细节是常被忽视的，还有一些问题是曾被提出但缺乏解决策略的。该书不但对广大房产经纪人销售中的细节进行了归类，而且对于每一个细节都提出了有效的操作办法，内容全面、实用性强，是新老房产经纪人提升业绩的必读之书。

本书能够对房产经纪人与客户之间的良好沟通产生实际的帮助，是房产经纪人征服客户、完善业绩的起跳板。掌握正确的销售方法、技巧，培养细致入微的心理才能在销售界有所作为。

希望这本经过精心编制而成的《金牌二手房经纪人销售全案》一书能够为房产销售行业注入新的朝气活力，为每一位“有心”的房产经纪人带来启迪和收获。

目 录

前言◎1

第一章 我为什么从事房地产销售工作◎1

- 第一节 选择销售等于选择孤独◎3
- 第二节 我为什么从事房地产销售工作◎10
- 第三节 成为销冠的两大内在动力强心剂◎15
- 第四节 一切以业绩为目标◎19
- 第五节 优秀房产经纪人的心态修炼◎25

第二章 那些决定成败的销售礼仪◎29

- 第一节 外表是隐藏的“通行证”◎31
- 第二节 男女房产经纪人的着装法则◎34
- 第三节 用握手传递诚意◎39
- 第四节 一言一行重在细节◎44
- 第五节 谨慎选择对客户的称呼◎48
- 第六节 寒暄与问候是必要的“开场白”◎51

第三章 三十秒征服潜在客户◎55

- 第一节 看——从细节洞察客户内心◎57
- 第二节 听——了解客户需求才能有的放矢◎61
- 第三节 说——学会赞美客户◎66

第四章 抓住客户心理需求为王◎69

- 第一节 客户需求的六大维度◎71
- 第二节 真实需求 VS 隐藏需求◎75
- 第三节 巧妙刺激客户需求◎78
- 第四节 客户购房的七个心理阶段◎82
- 第五节 客户购房的决策过程◎86

第五章 巧妙开发与维护优质客户◎91

- 第一节 寻找优质的客户开发渠道◎93
- 第二节 房地产客户开发话术训练◎97
- 第三节 房源和客户管理法◎101
- 第四节 接、打电话的时机、礼仪、技巧◎105
- 第五节 电话邀约六大技巧◎111
- 第六节 登记客户资料大有学问◎114
- 第七节 如何给业主和客户打“预防针”◎117
- 第八节 带看途中如何破冰◎120
- 第九节 用 FAB 法则向客户介绍房屋◎124
- 第十节 如何介绍二手房缺陷◎127
- 第十一节 有效回答客户提问◎131

第六章 合理处理客户的异议◎135

- 第一节 客户为什么会产生异议◎137
- 第二节 有效辨别客户异议类型◎140
- 第三节 处理异议的六大原则◎144
- 第四节 客户异议的处理技巧◎147
- 第五节 常见的异议处理案例分析◎150

第七章 沉着应对价格谈判◎153

- 第一节 杀价——你来我往棋逢对手◎155
- 第二节 守价——沉着防御不慌不忙◎157
- 第三节 议价——君进我退小心引诱◎161
- 第四节 放价——适时让步给予满足◎165

第八章 快速逼定◎169

- 第一节 客户下定的原因分析◎171
- 第二节 逼定的三大条件◎174
- 第三节 逼定的基本要求◎176
- 第四节 逼定的注意事项◎179
- 第五节 逼定时机◎182
- 第六节 逼定技巧◎184
- 第七节 逼定成交方法◎188

第九章 佣金收取以及合同签订技巧◎191

- 第一节 如何处理佣金收取中的异议◎193
- 第二节 佣金收取要谨慎◎196
- 第三节 如何应对客户的佣金打折要求◎199
- 第四节 签订合同前的准备◎202
- 第五节 签订合同的注意事项◎205

第十章 售后服务绝不可忽视◎209

- 第一节 客户为什么要投诉◎211
- 第二节 处理客户投诉的过程步骤分解◎214
- 第三节 处理客户投诉的技巧◎217
- 第四节 管理好过客才能有顾客◎221
- 第五节 售后服务比成交更重要◎224



我为什么从事房 地产销售工作

金牌二手房
经纪人销售全案

第一章

第一节 选择销售等于选择孤独

任意打开一个房产销售员的招聘网页，我们很容易发现，房地产公司在对应聘者的要求上通常会降低学历门槛，却将个人意志力和随机应变能力放在一个相当重要的位置上。这意味着什么？英雄可以不问出身，却务必要耐得住寂寞；销售不在乎起点高低，忍得下孤独才是关键。

古今中外在销售生涯中取得业绩的人物不在少数，你可能会认为名人的案例很经典但很遥远，那我们就暂且不提乔·吉拉德、陈安之、诸强新、原一平这类名人的成就，即便只是看看身边的一些销售人员，同样可以对这个行业有一个大概的了解。不妨先来看一个发生在身边的故事。

孙娜毕业于一所名不见经传的大专院校，就业的时候放弃了去北上广这类大城市的机会，而是选择留在二、三线城市，将职业方向转向房地产行业。她学的是人事管理，本可以在人事部或行政部门谋个安逸的职位，但这个倔强的女孩却毅然放弃了，她觉得自己初入职场还是经受一些磨炼比较踏实，而最好的磨炼途径莫过于从事销售，所以，她就当了房地产的房产经纪人。

我们都知道销售员的薪资待遇是由底薪和提成（或者是奖金）组成的，而底薪则往往较低，只有做出成绩才能够拿到可观的提成，稍微怠惰就会让自己的生计陷入困境。新时代的年轻人一方面标榜独立不愿意接受父母的经济援助，另一方面又面临着人才如林、竞争激烈的就业现状，再加上过渡期心理的不适应，这一切都导致各方面的压力倍增。进入房地产销售领域的孙娜同样如此。

她首先要面对的是父母的异议和朋友的劝阻，从物质上来说，她要面对囊中羞涩的苦恼；从精神上来说，她又要面对客户的猜疑和刁难；从感情上来说，她还需要面对单枪匹马的孤独；从工作上来说，她还屡屡面对同事抢单的尴尬。一开始肯定是不适应的，加上自己没有销售经验，脸皮薄、口难开，另外，入职之时恰逢房地产销售淡季，所以，很长一段时间后她都成绩甚微。但很快她就发现，其实销售就是一个大磁场，任务目标就是这个磁场的核心，久而久之自己也会被磨炼得具有磁性，于是她及时调整了心态，让自己变得活跃而大胆，很快地就融入整个销售团队之中。

四年后，她依然从事着销售工作，不过她已经成为该房地产公司的“十佳员工”了。人们看到的更多是她言谈举止的干练、工作的雷厉风行和气质的沉稳端庄，公司中的新人也会视她为榜样。人们看到她拿到了高薪，也有了较高的社会地位，但他们却不知道那些光鲜亮丽的背后有着怎样的孤独和不易。

有位销售大师曾说过，选择销售这个行业，就等于选择了孤独。没错，当我们无数次被客户拒之门外时，当我们努力跟进许久的单子被同行抢走时，当我们因为工作需求无法陪伴自己的爱人、家人时，当我们加班结束后，深夜一人走在空荡的大街上时，陪伴我们的，只有那永恒的孤独。

只有那些具备坚忍不拔意志的销售员，只有那些耐得住寂寞的人，才能成为真正的销售强者。每一次失败，都是为成功积累经验；每一分孤独，都是为了日后的辉煌做铺垫。没有失败何来成功，没有孤独又何来辉煌？

心态是提升销售业绩的关键

著名的营销大师菲利普·科特勒曾在他的著作中总结过一个数据，几乎在所有的房地产行业，27%的房产经纪人创造了52%的销售额，而剩下的73%的房产经纪人则只创造了48%的销售额，销售员能