

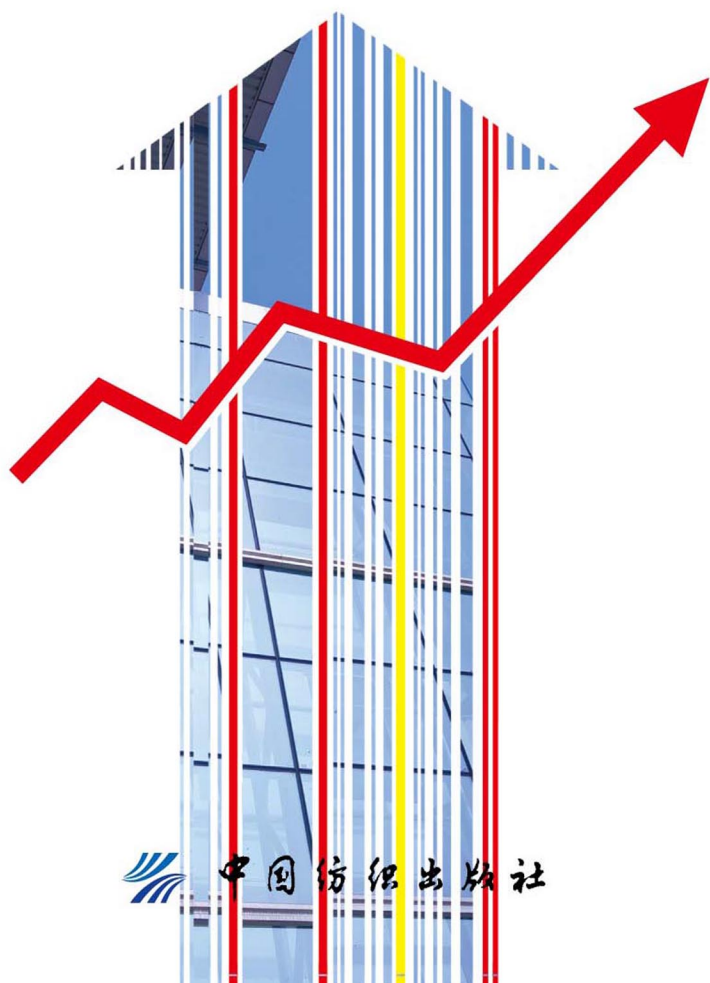
八步成就售楼王

Babu Chengjiu Shoulou Wang

售楼员超级情景训练

知名**地产企业力荐**、众多业内人士推崇的**销售力作**！
上百个话术模板，轻松解决售楼员最头疼的难题。

安致丞 编著



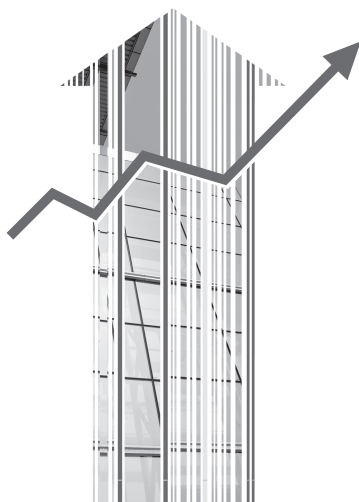
中国纺织出版社

八步成就售楼王

Babu Chengjiu
Shoulou
Wang

售楼员超级情景训练

安致丞 编著



 中国纺织出版社

内 容 提 要

本书以大量的房地产销售实践与培训经验为依托,针对售楼员日常工作中的客户接洽、挖掘需求、房源推介、客户追踪、异议化解、议价守价、签约成交、售后服务等工作事项,精心收集和整理了上百个具有代表性的问题,并采取情景模拟的形式,通过“情景描述+错误应对+情景解析+话术示范”四个模块,全面、系统地展示了售楼员应当掌握的销售知识与技巧。

本书主要适合售楼员(包括二手房置业顾问)、相关培训机构以及有志于从事房地产销售工作的人士阅读使用。

图书在版编目(CIP)数据

八步成就售楼王:售楼员超级情景训练 / 安致丞编

著. —北京:中国纺织出版社, 2015. 1

ISBN 978-7-5180-1196-4

I . ①八… II . ①安… III . ①房地产 — 销售
IV . ① F293. 35

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 256845 号

策划编辑: 刘丹

责任印制: 储志伟

中国纺织出版社出版发行

地址: 北京市朝阳区百子湾东里A407号楼 邮政编码: 100124

销售电话: 010—67004422 传真: 010—87155801

http: //www. c-textilep. com

E-mail: faxing@ c-textilep. com

中国纺织出版社天猫旗舰店

官方微博http://weibo.com/2119887771

三河市宏盛印务有限公司印刷 各地新华书店经销

2015年1月第1版第1次印刷

开本: 710×1000 1/16 印张: 20

字数: 256千字 定价: 38.00元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社图书营销中心调换



preface

前言

售楼员，即从事楼盘销售的人员。从理论上讲，售楼员主要从事的是一手楼盘的销售，而置业顾问主要从事的是一线二手房的买卖与租赁。但基于售楼员和置业顾问在工作上有很多共性，因此在本书中统称为售楼员。

目前，我国房地产从业人员的数量与日俱增，这就使得售楼员这一职业的竞争越来越激烈，再加上国家限购、限贷等相关政策的出台，房地产销售市场面临着前所未有的压力和挑战。在这种大背景下，售楼员的销售业绩与自身能力、素质的关系被前所未有地凸显出来。换句话说，要想成为一名优秀的售楼员，就必须积极主动地提升自己的专业素质与能力，这样才能完美地达成买卖双方之间的交易，最大程度地提升自己的销售业绩。

那么，售楼员该如何培养自己的专业素质和提升自己的销售能力呢？从提升销售业绩的角度来说，只要做好以下两件事就可以了：第一，把自己锻造成符合公司和客户需求的优秀人才，掌握丰富、扎实的房地产专业知识，使自己成为名副其实的行家；第二，掌握能够满足房地产销售任务与客户需求的方法和技巧，了解自己所推介房屋的优劣，能有效地接洽客

户，准确判断、引导和提升客户的需求，并根据客户的具体特点进行推介和促单，最终使客户成功签约。

为帮助广大售楼员全面掌握上述两方面的知识和技巧，切实、有效地提升销售业绩，本书以大量的房地产销售实践与培训经验为依托，针对售楼员日常工作中的客户接洽、挖掘需求、房源推介、客户追踪、异议化解、议价守价、促成交易、售后服务等工作事项，精心收集和整理了上百个具有代表性的问题，并采取情景模拟的形式，通过“情景描述 + 错误应对 + 情景解析 + 话术示范”四个模块，全面、系统地介绍了售楼员应当掌握的销售知识与技巧。

相信通过本书的阅读和学习，广大售楼员朋友一定能逐步取得骄人的销售业绩，成为名副其实的售楼王。

本书主要适合售楼员（包括二手房置业顾问）、相关培训机构以及有志于从事房地产销售工作的人士阅读使用。

由于作者的知识和水平有限，书中难免有一些不足之处，恳请广大读者朋友批评指正。

安致丞

2014 年 10 月



contents

目 录

第一步 打响销售第一枪——接待客户情景训练

- 情景 1 业主打电话来了解行情（登记房源） / 2
- 情景 2 业主说“房子我要自己卖，不想找中介” / 4
- 情景 3 业主不愿签署卖房委托书 / 7
- 情景 4 业主对房产中介心存芥蒂，不愿留下房屋钥匙 / 9
- 情景 5 客户打来电话，售楼员想赢得客户的好感 / 12
- 情景 6 客户来电询问“你们有没有 ×× 小区的房源” / 16
- 情景 7 向客户索要电话号码等资料信息，客户不愿告知 / 20
- 情景 8 售楼员想邀请客户到公司面谈 / 24
- 情景 9 售楼员热情地与客户打招呼，客户只是轻描淡写地说
“我随便看看” / 28
- 情景 10 客户看了一圈，什么话也没说就要离开 / 31
- 情景 11 客户在其他中介看中了某套房子，问你们这里有没有
该房源 / 33
- 情景 12 新客户是某位老客户介绍来看房的 / 38
- 情景 13 客户说是替朋友来看房的 / 41
- 情景 14 与客户寒暄几句后，突然卡壳了 / 44

第二步 升级客户的购买欲望——发掘需求情景训练

- 情景 15 售楼员打算全面了解客户的有关信息 / 48
- 情景 16 客户滔滔不绝，对买房的事却只字不提 / 52
- 情景 17 售楼员想发掘客户对房源的具体要求 / 54
- 情景 18 询问客户买房的关注点，客户却说不出 / 57
- 情景 19 客户询问某套房子的具体情况 / 60
- 情景 20 客户不肯说出自己的购房预算 / 63
- 情景 21 售楼员想了解客户是不是购房决策者 / 67
- 情景 22 客户说自己暂时不着急买房 / 70
- 情景 23 客户问“有面积小一点的房子吗” / 73

第三步 不卖房子卖理念——房源推介情景训练

- 情景 24 售楼员在进行房源介绍时，不知该如何调动客户的兴趣点 / 76
- 情景 25 售楼员打算带客户去看房，业主却不愿前往开门 / 79
- 情景 26 客户上门看房前，不肯签看房确认书 / 83
- 情景 27 符合客户需求的房源不止一套，不知该如何带看 / 86
- 情景 28 客户在看房过程中，完全没有在售楼处的兴奋劲了 / 89
- 情景 29 房源很好，可是客户在看房时却看不出好来 / 94
- 情景 30 房源存在一些明显缺陷，售楼员不知该如何介绍 / 96
- 情景 31 看房过程中，业主与客户相互悄悄递纸条 / 99
- 情景 32 售楼员担心客户看房后，擅自回去找业主 / 102
- 情景 33 看完房子后，客户的购买意愿不强了 / 105
- 情景 34 客户看完房子后不言不语，不露心迹 / 107
- 情景 35 客户看了很多房子都不满意 / 110

第四步 跟进客户用妙招——客户追踪情景训练

- 情景 36 业主一听电话是房产公司打来的，立刻挂断了 / 116
- 情景 37 电话追踪时，不知该如何做好自我介绍 / 119
- 情景 38 电话追踪时，担心时间把握不当会引起客户反感 / 121
- 情景 39 追踪客户时，客户有抵触情绪 / 125
- 情景 40 客户之前对房子很感兴趣，但再联系却变冷淡了 / 128
- 情景 41 电话追踪时，联系到的不是客户本人 / 131
- 情景 42 客户看完房后主动打电话给售楼员 / 132
- 情景 43 再次邀请客户来看房，客户却说没时间 / 134
- 情景 44 客户绕开房产公司，私底下与业主成交了 / 138

第五步 化解客户疑虑和不满——异议处理情景训练

- 情景 45 客户说“这套房子不怎么样，我不是很喜欢” / 142
- 情景 46 客户说“这里位置太偏了，交通不方便，我还是想住在繁华点儿的地方” / 144
- 情景 47 客户说“周围环境不好，太杂了” / 148
- 情景 48 客户说“这里挨着马路太近，太吵得慌了” / 150
- 情景 49 客户嫌小区规模太大，人员太复杂 / 153
- 情景 50 客户嫌小区规模小，配套设施不够完善 / 155
- 情景 51 客户嫌房子朝向不好 / 159
- 情景 52 客户说“我不喜欢住高层 / 低层” / 163
- 情景 53 客户嫌房子户型不好，浪费面积（不好装修） / 166
- 情景 54 客户嫌户型太大，不够实用 / 169
- 情景 55 客户嫌户型太小，不够大气 / 172
- 情景 56 客户说不喜欢单体楼，没什么配套设施 / 175

- 情景 57 客户嫌房子是单卫，想要双卫的 / 178
- 情景 58 客户说“一梯四户太拥挤了，坐电梯要等半天” / 180
- 情景 59 客户觉得期房没有保证，还是买现房保险 / 182
- 情景 60 客户说“二手房猫腻多，还是买一手房放心一点” / 186
- 情景 61 客户带着一家子人来看房，大家意见不统一 / 190
- 情景 62 客户带着朋友来看房，朋友提出不同意见 / 193

第六步 守住价格就是守住利润——讨价还价情景训练

- 情景 63 还没等售楼员开口介绍，客户就直接询问某套房源的底价 / 196
- 情景 64 客户听到报价，脱口而出“太贵了吧” / 199
- 情景 65 客户说“昨天我在 ×× 小区看了一套房，比这边便宜多了” / 203
- 情景 66 客户说“我朋友前一阵子在这里买的房，价格比你们的报价便宜多了” / 205
- 情景 67 客户说“同样的房源 ×× 房产公司的价格比你们要便宜” / 209
- 情景 68 客户说“再便宜 2 万元，我马上就签合同” / 211
- 情景 69 业主报价后，客户一张口就把价杀得很低 / 216
- 情景 70 客户说“我的预算只有这么多，还是过段时间再说吧” / 219
- 情景 71 客户说“不用交诚意金了，谈到 ×× 万元我就直接过来签约” / 223
- 情景 72 客户嫌中介费太高，不想通过中介买房 / 226
- 情景 73 客户要求降低中介费，否则就不买 / 229
- 情景 74 新客户是老客户介绍过来的，要求佣金打折 / 234
- 情景 75 客户说“我是老客户了，再多给点折扣吧” / 236

第七步 踢好“临门一脚”——签约成交情景训练

- 情景 76 客户说“我要回家与家人商量商量” / 240
- 情景 77 客户虽然很中意房子，却想再比较比较 / 245
- 情景 78 客户说“房价肯定会再降的，我还是等段时间再说吧” / 248
- 情景 79 客户问起 ×× 中介公司怎么样 / 252
- 情景 80 客户说有朋友也在房产公司工作，想到朋友那里看看 / 255
- 情景 81 客户带着律师前来，售楼员担心律师从中作梗 / 259
- 情景 82 客户说要考虑考虑，却迟迟不愿前来交定金 / 260
- 情景 83 客户说“我今天没带那么多钱，明天再来交定金吧” / 263
- 情景 84 经过几番讨价还价后，客户终于签订了买房合同 / 266

第八步 用贴心服务赢得更多生意——售后服务情景训练

- 情景 85 业主抱怨“这么久了房子还卖不出去” / 270
- 情景 86 客户担心出现“一房二卖”的情况 / 272
- 情景 87 客户最后在别的房产公司买房了 / 275
- 情景 88 成交后，客户说有需要会跟售楼员联系 / 279
- 情景 89 客户情绪激动，一进门就大声嚷嚷 / 281
- 情景 90 客户投诉业主推迟交房时间 / 283
- 情景 91 房价下跌，客户说被售楼员骗了，要求退订 / 286
- 情景 92 客户认为售楼员故意报高价，上门要差价 / 288
- 情景 93 客户投诉某售楼员服务态度差 / 290
- 情景 94 客户所投诉的问题责任不在公司 / 293

情景 95 客户投诉的问题确实存在，但其提出的要求太高 / 295

参考文献 / 298

附录 房地产行业专业术语 / 299



第一步

打响销售第一枪 ——接待客户情景训练

接待客户是售楼员正式开展销售工作的前奏，是整个销售过程中一个至关重要的环节。接待工作做得好，就能赢得客户（业主）的好感和信任，使其愿意在你这里买房（售房），否则不但无法赢得客户（业主）的好感和信任，还可能导致客户（业主）的流失。因此，售楼员有必要学习和掌握一些接待客户的方法和技巧，这对于进一步了解、挖掘客户的需求，向客户推介相匹配的房源以及促成交易是大有帮助的。

情景 1

业主打电话来了解行情（登记房源）



情景描述

业主打算卖房，打电话来想了解一下行情，如果觉得合适，就登记一下房源。

⊗ 错误应对

1. “您给我介绍一下房子的具体情况，我登记一下。”

（房源是售楼员挣钱的饭碗，业主打电话来登记房源，相当于给了售楼员一个挣钱的机会。如果售楼员的接待缺乏足够的热情，必然导致业主的失望和反感）

2. “不行，您的报价太高了，恐怕很难卖出去。”

（即便客户的报价比较高，售楼员也不能直截了当地说出来，否则只会让业主觉得你没上心，根本没拿他这笔生意当回事）



情景解析

“好房源是交易成功的一半”，对于售楼员来说，房源的重要性并不亚于客源。而售楼员要想获取更多优质的房源，就必须积极主动、热情周到地为业主提供服务，以便赢得业主的好感和信任。

当业主打来电话打算放盘时，售楼员除了要仔细询问和认真登记房源的具体情况（如房子的位置、小区名称、户型、格局、面积等）外，还要有意识地向业主强调一下自己公司的优势，比如售价高、出售速度快、交

易过程安全等，以便增强业主放盘的信心。另外售楼员还要注意，最好不要在电话里与业主详谈、深谈，一定要争取与业主面谈或实地看房的机会。因为房产买卖是大宗交易，业主很可能正在同时与多家房产中介接触，只有抢先与业主建立起实质性的联系，售楼员才有可能占领先机。



话术示范

范例 1

售楼员：“您好，这里是 ×× 房产公司，请问有什么可以帮到您？”

业主：“我在 ×× 小区有一套房子要出售。”

售楼员：“请稍等，我帮您登记一下。请问您贵姓？”

业主：“免贵姓刘。”

售楼员：“您好，刘先生，请问您的房子具体在什么位置？”

（了解房源的具体情况）

业主：“……”

售楼员：“刘先生，谢谢您的支持和信任。您看您什么时候方便，我们去看一下您房子的具体情况？”

（与业主约定看房时间）

业主：“明天上午吧。”

售楼员：“好的。对了，刘先生，我姓赵，以后您叫我小赵就行了。”

范例 2

售楼员：“您好，这里是 ×× 房产公司，请问有什么可以帮到您？”

业主：“我在 ×× 小区有套 80 多平米的房子打算卖，现在这边的房价大概能到多少啊？”

售楼员：“先生，相信您也知道，房子的条件不一样，售价也会有一定的差别，×× 小区的房子我们上个月刚刚卖出去三套，价钱都没让业主失望。对了，您的房子是什么格局，在几层啊？”

（向业主强调公司的优势，同时了解房源信息）

业主：“两室一厅的，在 5 层。”

售楼员：“好的。对了，先生，您看我光顾着跟您说话了，都忘了请教您贵姓了？”

业主：“哦，免贵姓刘。”

售楼员：“刘先生，要不这样吧，您看您什么时候方便，我们过去看看您房子的具体情况？这两天有好几拨客户想看那个小区的房子呢！”

（与业主约定看房时间）

业主：“那好，明天上午吧。”

情景 2

业主说“房子我要自己卖，不想找中介”



情景描述

售楼员搜索到一个不错的房源，打电话给业主，试图说服业主把房源委托给自己。但是业主却说：“房子我要自己卖，不想找中介。”

⊗ 错误应对

1. “您没有销售渠道和客户，怎么卖出去？”

（这种表达方式很容易引起业主的难堪和不满，从而使售楼员失去与业主进一步交谈的机会。正确的做法应该是向业主阐释中介代理能够带给他们什么利益和好处）

2. “房产交易是一个非常烦琐、复杂的过程，需要很多专业的手续和证明，如果这些您都要亲自处理，肯定会浪费您很多的时间和精力。”

（大多数业主都属于非专业人士，根本不了解房产交易的后续工作有多烦琐。因此，采取这种直白的表达方式，不但很难说服业主把房子委托

给中介，还可能导致业主对售楼员的不信任)

3. “您对房产交易的流程和细节都不清楚，如果非要自己卖的话，不怕上当受骗吗？”

(这种表达方式带有强烈的威胁味道，很容易导致业主的不满和反感，甚至有些业主会直接反唇相讥：“要说上当受骗，也是上你们的当，你们中介是最会骗人的!”)



情景解析

当售楼员打电话给业主要求委托时，通常会遭到业主的拒绝。在遭到业主的拒绝后，售楼员千万不要轻易放弃，也不要对业主死缠烂打，而应该站在业主的角度，认真思考一下业主不愿意把房子委托给房产中介的原因。

一般来说，业主之所以拒绝把房子委托给房产中介，主要是因为不信任中介，或者想节省中介费用。因此，售楼员在索取委托时，可以尝试着从以下三方面来说服业主：一是向业主说明你所在的中介是正规的大公司，交易的安全性有保证；二是向业主说明房产交易是一个十分烦琐的过程，自行交易会浪费很多不必要的时间和精力，大大降低交易的效率；三是向业主说明把房子委托给房产中介的利益和好处，比如中介推广渠道多、客源广、销售速度快等。

如果业主死活不同意委托，售楼员也不要勉强，而应该向业主诚恳地表示，自己在房产销售方面比较专业，如果业主有什么不懂或需要帮助的地方，可以随时打电话来咨询，自己一定会提供力所能及的帮助。这样可以在很大程度上赢得业主的好感和信任，说不定当他在房屋买卖上出现问题时，就会改变主意把房子委托给你销售了。



话术示范

售楼员：“霍先生，我在网上看到您有一套三室一厅的房子要出售，想向您了解一下具体情况，可以吗？”

业主：“你说吧。”

售楼员：“请问您的房子在什么位置？有多大面积？在几楼？”

（了解房源信息）

业主：“在××小区，使用面积115平米，在8楼。”

售楼员：“哦，位置和楼层都不错啊！”

业主：“是的。对了，你是房地产中介的吧？”

售楼员：“霍先生，您真是厉害啊，一下子就被您听出来了。是的，我是××房产公司的售楼员小刘。”

（赞美业主，同时自报家门）

业主：“哦，对不起，我不打算找中介，我准备自己卖。”

售楼员：“霍先生，是这样的，我就住在××小区的旁边，对那一片小区非常熟悉，已经卖过十来套那里的房子了。而且，我手头现在就有五六个想买××小区的客户，您如果委托给我们，相信很快就能卖出去。”

业主：“不用了，我不相信你们房产中介，现在的房产中介都不可靠，而且很多中介都背地里吃差价！”

售楼员：“霍先生，您的担心我很理解，我不否认有些中介确实有背地里吃差价的不良行为。但是我们公司是全国十佳房产中介之一，迄今为止还没有出现过一例客户投诉的事件。”

（先对客户观点表示认同，然后用公司的资质和声誉说服业主）

业主：“哦，是吗？你是做这个的，当然吹嘘自己如何如何好了。我还是不太相信你们，我还是自己卖好了。”

售楼员：“霍先生，其实，把房子委托给我们房产中介，对于你们业主来说还是有很多好处的。比如：我们有更广阔的的销售渠道和客户源，可以更快地帮您把房子卖出去，可以帮助您节省大量的时间和精力……另外，房屋交易的手续是非常烦琐的，如果完全由业主自己来处理，很可能会出现一些不必要的麻烦和风险。前几天电视上还报道了一则新闻，说一位业主自行出售房子，结果因为对相关法律法规不了解而出了问题……”

（先介绍把房子委托给房产中介的利益和好处，然后介绍业主自行交