



# 二手房销售 实战技能速成

余源鹏 主编

ERSHOUFANG XIAOSHOU  
SHIZHAN JINENG SUCHENG

助你快速成为二手房销售高手

实用易学的  
销售话术

简单有效的  
实战技巧

通俗易懂的  
专业知识



化学工业出版社

# 二手房销售 实战技能速成

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

二手房销售实战技能速成/余源鹏主编. —北京: 化学工业出版社, 2018. 1

ISBN 978-7-122-30854-2

I. ①二… II. ①余… III. ①房地产-销售 IV. ①F293.352

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 260566 号

---

责任编辑: 徐娟  
责任校对: 王素芹

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: 北京京华铭诚工贸有限公司

装订: 北京瑞隆泰达装订有限公司

710mm×1000mm 1/16 印张 11 字数 209 千字 2018 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: 45.00 元

版权所有 违者必究

## 编委会名单

主 编：余源鹏

策划顾问：广州市智南投资咨询有限公司御景房产中介服务部

参编人员：陈秀玲 方坤霞 蔡燕珊 杨秀梅 崔美珍  
陈思雅 陈小哲 刘俊琼 黎敏慧 谭嘉媚  
林煜嘉 张家进 陈 铠 唐璟怡 李苑茹  
李惠东 林达愿 陈晓冬 罗鹏诗 陈若兰  
王旭丹 刘雁玲 邓祝庆 罗宇玉 奚 艳  
张 纯 罗 艳 马新芸 林旭生 刘丹霞  
朱嘉蕾 林敏玲 叶志兴 吴丽锋 黄志英  
胡银辉 谭玉婵 蒋祥初 吴东平 黄 颖  
杜志杰 徐炎银 黄佳萍 曾秀丰 郑敏珠  
齐 宇 黎淑娟 梁嘉恩 余鑫泉 杨逸婷  
莫润冰 聂翠萍 何彤欣 夏 庆 魏玲玲  
罗慧敏 段 萍 肖文敏

信息支持：智地网 [www.eaky.com](http://www.eaky.com)

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。

本书在《成交——二手房销售基础培训与成交技能提升要领》的基础上，增加了部分房地产经纪人在二手房销售过程中常用的业务技巧与相应话术，并通过增添、删减和合并部分章节，让读者可以更快掌握二手房销售的业务流程及各业务环节的相关销售技能。本书向读者展示了实用的销售话术、简单有效的实战技巧、通俗易懂的专业知识，让即使是新入行的房地产经纪人也可能快速成为二手房销售冠军。

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的情境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，也请广大读者对我们所编写的书籍提出宝贵建议和指正意见。对此，我们将十分感激。

主编

2017年9月

## 第一章 房地产经纪人实战业务流程 /1

|                                 |    |
|---------------------------------|----|
| ▶ 第一节 基本销售技能与职业要求 .....         | 2  |
| 1. 二手房销售的 8 个关键步骤 .....         | 2  |
| 2. 二手房销售的相关业务技能 .....           | 2  |
| 3. 房地产经纪人的日常工作流程 .....          | 4  |
| 4. 房地产经纪人的时间管理技能 .....          | 5  |
| 5. 房地产经纪人的电话沟通技巧 .....          | 6  |
| 6. 市场不景气时的二手房销售方法 .....         | 8  |
| 7. 新入行房地产经纪人进行销售工作的 4 个要领 ..... | 10 |
| 8. 房地产经纪人的 18 条生存法则 .....       | 11 |
| 9. 房地产经纪人的 8 个正确心态 .....        | 13 |
| 10. 房地产经纪人的礼仪标准 .....           | 14 |
| ▶ 第二节 房源开发技能提升要领 .....          | 17 |
| 1. 房源记录的要点 .....                | 17 |
| 2. 房源开发的常见问题与开发要诀 .....         | 18 |
| 3. 房源开发的常用话术 .....              | 19 |
| 4. 电话开发房源时应对业主各种反应的技巧 .....     | 20 |
| 5. 启面接待业主出售房源的技能 .....          | 21 |
| 6. 不同类型业主上门售房的接待要点 .....        | 23 |
| 7. 获取独家委托的常用方法 .....            | 25 |
| 8. 成功进行反签的技能 .....              | 27 |
| 9. 有效说服业主放钥匙的方法 .....           | 28 |
| 10. 获取业主委托的相关协议参考范例 .....       | 29 |
| ▶ 第三节 客源开发技能提升要领 .....          | 31 |
| 1. 客源开发的 10 个有效方法 .....         | 31 |
| 2. 网络开发客源的 8 种常用途径 .....        | 32 |
| 3. 网络开发客源的发布内容及特点 .....         | 33 |

|                               |    |
|-------------------------------|----|
| 4. 提高网络端口客户来电量的 5 个技巧 .....   | 34 |
| 5. 网络开发客源失败的原因及对策 .....       | 34 |
| 6. 电话开发客源的 5 个步骤 .....        | 37 |
| ▶ 第四节 客户接待技能提升要领 .....        | 38 |
| 1. 与店面客户初步接触时的应对技巧 .....      | 38 |
| 2. 电话接待客户的 4 个步骤 .....        | 41 |
| 3. 接待客户的 5 个技巧 .....          | 42 |
| 4. 留取客户资料的 5 个方法 .....        | 42 |
| 5. 代接同事电话的方法 .....            | 43 |
| 6. 通过电话分辨真假客户的技巧 .....        | 43 |
| ▶ 第五节 了解客户需求与房源介绍技能提升要领 ..... | 43 |
| 1. 客户群体的划分 .....              | 43 |
| 2. 揣摩客户需求的方法 .....            | 44 |
| 3. 房源介绍的 6 大要点 .....          | 45 |
| 4. 房源优缺点的销售技巧 .....           | 45 |
| 5. 针对客户对房源异议的销售技巧 .....       | 46 |
| ▶ 第六节 带客户看房技能提升要领 .....       | 49 |
| 1. 约客户看房前进行空看与实勘的 3 个要点 ..... | 49 |
| 2. 约客户看房的方法 .....             | 50 |
| 3. 带看策划的 3 项主要内容 .....        | 51 |
| 4. 带看前跟业主客户的沟通要点 .....        | 52 |
| 5. 约客户看房时的常见问题及应对策略 .....     | 53 |
| 6. 看房委托书参考范本 .....            | 54 |
| 7. 带客户看房的 5 大内容 .....         | 55 |
| 8. 带客户看房过程中的 7 种促成交易情况 .....  | 56 |
| 9. 带客户看房后的注意要点 .....          | 57 |
| 10. 带客户看房后的跟进要诀 .....         | 58 |
| 11. 带客户看房后的应对技巧 .....         | 59 |
| ▶ 第七节 价格谈判技能提升要领 .....        | 60 |
| 1. 有成交意向客户的常见反应 .....         | 60 |
| 2. 客户不出价的原因及应对方法 .....        | 60 |
| 3. 与客户谈价时的常见问题及应对话术 .....     | 62 |
| 4. 引导客户交诚意金的常用话术 .....        | 69 |



|                                      |            |
|--------------------------------------|------------|
| 5. 客户交诚意金的常见问题及其应对方法 .....           | 70         |
| 6. 购房委托书参考范例 .....                   | 71         |
| 7. 与业主谈价的常用方法与相应话术 .....             | 71         |
| 8. 与业主谈价时的常见问题及应对话术 .....            | 74         |
| 9. 说服业主收定金的技巧 .....                  | 78         |
| 10. 价格谈判的一般步骤 .....                  | 80         |
| 11. 价格谈判的原则 .....                    | 80         |
| 12. 价格谈判的注意事项 .....                  | 81         |
| <b>第八节 佣金收取及签约交易手续办理技能提升要领 .....</b> | <b>83</b>  |
| 1. 佣金谈判过程中的常见问题及应对技巧 .....           | 83         |
| 2. 签约过程中的常见问题及应对技巧 .....             | 89         |
| 3. 交易过程中的常见问题及应对话术 .....             | 91         |
| 4. 相关合同参考范例 .....                    | 94         |
| <b>第九节 客户跟踪技能提升要领 .....</b>          | <b>107</b> |
| 1. 客户跟踪的 3 个步骤 .....                 | 107        |
| 2. 客户跟踪的常见方式及有效的回访时间 .....           | 109        |
| 3. 做好售后服务应注意的要点 .....                | 109        |
| 4. 客户跟踪登记表参考范例 .....                 | 110        |

## **第二章 房地产经纪应知专业知识 / 111**

|                              |            |
|------------------------------|------------|
| <b>第一节 房地产的相关知识 .....</b>    | <b>112</b> |
| 1. 有关房地产的基本名词 .....          | 112        |
| 2. 有关房地产业的知识 .....           | 113        |
| 3. 有关房地产市场的知识 .....          | 113        |
| 4. 有关物业管理的名词 .....           | 115        |
| <b>第二节 房产的相关知识 .....</b>     | <b>115</b> |
| 1. 有关房屋的基本名词 .....           | 115        |
| 2. 有关房屋产品类型的名词 .....         | 117        |
| 3. 有关房屋建筑类型的名词 .....         | 119        |
| 4. 有关商业房产的名词 .....           | 121        |
| <b>第三节 房屋建筑规划的相关知识 .....</b> | <b>123</b> |
| 1. 有关规划设计的知识 .....           | 123        |

|                                |            |
|--------------------------------|------------|
| 2. 有关房屋建筑学的名词 .....            | 125        |
| 3. 有关住宅建筑学的名词 .....            | 127        |
| <b>第四节 房屋面积计算的相关知识 .....</b>   | <b>130</b> |
| 1. 有关房屋面积的名词 .....             | 130        |
| 2. 有关房屋销售面积的问题 .....           | 132        |
| <b>第五节 房地产中介的相关知识 .....</b>    | <b>133</b> |
| 1. 有关房地产中介服务的名词 .....          | 133        |
| 2. 有关房地产经纪的知识 .....            | 135        |
| <b>第六节 房地产交易的相关知识 .....</b>    | <b>138</b> |
| 1. 有关房地产交易的知识 .....            | 138        |
| 2. 有关房地产转让的知识 .....            | 138        |
| 3. 有关房地产抵押的知识 .....            | 138        |
| 4. 有关房屋租赁的知识 .....             | 139        |
| <b>第七节 房地产合同签订的相关知识 .....</b>  | <b>140</b> |
| <b>第八节 房地产权证的相关知识 .....</b>    | <b>141</b> |
| 1. 有关房地产权证的名词 .....            | 141        |
| 2. 有关房地产权证的知识 .....            | 142        |
| <b>第九节 房地产权证登记的相关知识 .....</b>  | <b>143</b> |
| 1. 有关房地产产权的名词 .....            | 143        |
| 2. 有关房地产产权登记的名词 .....          | 144        |
| 3. 有关房地产产权登记的问题 .....          | 145        |
| <b>第十节 房地产按揭的相关知识 .....</b>    | <b>146</b> |
| 1. 有关贷款的知识 .....               | 146        |
| 2. 有关按揭的知识 .....               | 147        |
| <b>第十一节 房地产交易税费的相关知识 .....</b> | <b>148</b> |
| 1. 有关房地产交易税费的名词 .....          | 148        |
| 2. 有关房地产交易费用的知识 .....          | 149        |
| 3. 有关二手住房交易的几种价格 .....         | 150        |
| 4. 二手住房买卖需要缴纳的税费 .....         | 150        |

第十二节 二手房买卖办证流程的相关知识 ..... 151

**附录 二手房交易的相关重要法律法规 / 152**

---

▶ 附录 1 《中华人民共和国城市房地产管理法》  
    (2009年8月修正) ..... 153

▶ 附录 2 房地产经纪管理办法(2016年3月修正) ..... 161



# 第一章

## 房地产经纪人 实战业务流程

## 第一节 基本销售技能与职业要求

### 1. 二手房销售的 8 个关键步骤

房地产经纪人进行二手房销售的一般步骤如下。

(1) 房源客源开发。经纪人应利用多种渠道开发房源和客户。

(2) 需求理解。经纪人应充分了解业主要求和客户需求，以有目的地提供更优质的服务。

(3) 匹配。了解需求后，经纪人要为房找客，筛选客户；为客找房，为客户提供更多的房源选择。

(4) 带看。匹配成功后，带客户实地看房，并持续跟进。

(5) 交定金。客户对房子有意向的，交定金；客户需要谈价的，下诚意金，经纪人协助客户与业主沟通谈价。

(6) 签约。经纪人约客户和业主在店里签合同。

(7) 办理交易手续。经纪人协助双方办理按揭贷款和过户手续。

(8) 客户跟踪与售后服务。经纪人应与业主客户保持联络，解决客户问题，建立持久稳定的良好关系。

### 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” | ① 熟悉从业城市和区域的基本情况<br>② 熟悉房地产政策法规<br>③ 熟悉房地产市场情况<br>④ 熟悉本公司的盘源客源和业务流程 |
| (2) | 专业技能方面要做到“五个学会” | ① 学会市场调查<br>② 学会分析算账<br>③ 学会揣摩客户心理<br>④ 学会追踪客户<br>⑤ 学会与客户交朋友        |

续表

| 序号  | 业务技能              | 具体内容  |
|-----|-------------------|---|
| (3) | 成功销售五字诀：快、准、狠、贴、勤 | <p>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</p> <p>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)</p> <p>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</p> <p>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</p> <p>⑤ 勤：勤打电话，勤看房，勤熟盘，勤发广告</p>   |
| (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         | <p>① 经纪人把客户请到门店，这样做的好处是</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. 营造气氛</li> <li>b. 避免同行骚扰</li> <li>c. 方便计算税费及查询资料</li> <li>d. 变被动为主动，让客户收心，不给他去同行的机会</li> <li>e. 有利于促使客户交定金或诚意金</li> </ol> <p>具体可以参考以下的做法</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. 跟客户说走累了，去门店坐一下，喝杯水</li> <li>b. 帮客户计算一下税费，做一个置业规划</li> <li>c. 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> <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> <ol 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> </ol> |

续表

| 序号  | 业务技能          | 具体内容   |
|-----|---------------|--|
| (6) | 交易成功契机<br>四要点 | <p>d. 小孩读书</p> <p>e. 小房换大房</p> <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 客户交定金后尽快约业主、客户签合同</p> |

### 3. 房地产经纪人的日常工作流程

(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,跟上公司发展的步伐。

(4) 公司若有新收的有钥匙的房源,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。

(5) 经纪人每天必须通过电话、短信、微信、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,并与业主彻底交流,了解真实情况。

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

(7) 每天找寻一个新客户(暂时不需要,但半年内会买的客户)。

(8) 尝试考核本身对买卖过程中,税费及各项手续费的计算方法。

(9) 每天尽量保证带两个客户看房。

(10) 每天必须及时跟进自己的客户。

(11) 主动到公交站或房源不足的指定目标派发宣传单,争取客源及房源。

(12) 自行记录五个比较好的房源,不停寻找客户做配对,机会自然大增。

(13) 跟进以往经自己成交的租盘或卖盘(租客到期完约否?是否另觅新居?是否会买房?),做好自己的“客户回访”工作。

(14) 跟进以往经自己租出的楼盘业主，是否能再买一套二手房作为投资（收租）。

(15) 有时间到附近交易活跃的社区及房地产公司门口寻找有需求的客户。

(16) 经纪人要积极和与自己沟通比较好的业主多联系，加深感情争取签独家委托。

(17) 晚上是联络客户与业主最佳时间，坚持在晚上 8~9 点间跟客户、业主沟通。

(18) 经纪人应多了解当地房地产的要闻，增加自己在这方面的知识，从而在与业主及客户交谈的时候更有内容，塑造“专家”形象。

(19) 谈判过程中，遇到挫折是很平常的事，要记下问题症结所在，不要重犯。

(20) 工作总结（看房总结经验），准备第二天工作计划。

(21) 心动不如行动，心勤不如手勤，主动出击，才能争取更多交易。

经纪人可以将自己的工作与以上日常工作流程进行比较，检查自己做到了什么，没做到什么。建议经纪人将此日常工作流程摘录于自己工作簿上，时常鞭策自己，指引自我。长此以往，成功之时指日可待。

#### 4. 房地产经纪人的时间管理技能

时间是公平的，每人每天都是 24 小时。但为什么有人有办法在有限的时间内兼顾很多事情，同时也在其中得到成长与快乐；而有些人总抱怨时间不够用，事情做不完，投入了时间也得不到很好的效率？时间其实就是海绵里面的水，经纪人要学会合理安排。

经纪人最容易浪费时间的状况有以下几个方面。

##### (1) 开发方面

- ① 技巧不熟练；
- ② 区位不当；
- ③ 联络不确实；
- ④ 无特定目标；
- ⑤ 心理建设不够；
- ⑥ 资料准备不周全。

##### (2) 销售方面

- ① 技巧不熟练；
- ② 等待心理；
- ③ 事前准备不够；
- ④ 时间联络不确定。

##### (3) 企划方面



- ① 未做客户管理；
- ② 未做好时间规划。

合理的时间安排分配方式，对于经纪人处理事情的方法、次序、轻重缓急等有很大的帮助，以下方法供读者参考。

- (1) 不想做的事情放在后面，从想做的事情开始做。
- (2) 有想法的事情先做，不知道的后做。
- (3) 从简单的开始做起，困难的后做。
- (4) 不费时间的先做，费时间的后做。
- (5) 资料容易收集的事情先做。
- (6) 赶时间的事情先做，其他的事情后做。
- (7) 计划好的先做，没有计划的后做。
- (8) 重要紧急的事情先做，重要不紧急的后做。
- (9) 有兴趣的事情先做，没有兴趣的后做。
- (10) 能早日达成个人目标的事情先做。
- (11) 期限快到前更要努力认真地做。
- (12) 已经决定的事情先做。
- (13) 符合工作的高价值、高收益标准的先做。
- (14) 依眼前出现的顺序进行工作。
- (15) 衡量做与不做会给自己带来什么样的后果。
- (16) 学习应付重大局面及紧急事态。

## 5. 房地产经纪人的电话沟通技巧

随着科学技术的发展和人们生活水平的提高，电话的普及率越来越高，经纪人业务的开展离不开电话，每天要接、打大量的电话。打电话看起来很容易，有的人认为对着话筒同对方交谈，和当面交谈一样简单，其实不然，打电话大有讲究，可以说是一门学问、一门艺术。经纪人打电话和接听电话的技巧如下。

| 序号  | 技巧            | 具体内容   |
|-----|---------------|--|
| (1) | 给客户留下印象深刻的第一声 | 当我们打电话给某个人或某个公司时，若一接通，就能听到对方亲切、优美的招呼声，心里一定会很愉快，使双方对话能顺利展开。在电话中只要稍微注意一下自己的行为就会给对方留下完全不同的印象。同样说：“您好，这里是××公司”。但声音清晰、悦耳、吐字清脆，就可以给对方留下好的印象，对方对其所在公司也会有好印象。因此要记住，接电话时，应有“我代表公司形象”的意识 |