

房地产实战营销丛书

# 房地产 经纪人

## 实战经验100招

余源鹏 主编

- ❁ 优秀房地产经纪人成功开单的经验总结
- ❁ 完美处理业务常用的100个方法和技巧
- ❁ 通俗易懂快速提升销售业绩的实战宝典

实效、简练  
全面  
快速入门



机械工业出版社  
CHINA MACHINE PRESS

房地产实战营销丛书

# 房地产经纪人

## 实战经验100招

余源鹏 主编



机械工业出版社  
CHINA MACHINE PRESS

本书是房地产经纪人全面掌握各项业务技能的必备书籍，从掌握房源、推荐房源、有效看房、谈价技巧、签订合同、后续手续、售后服务、职业要求等八个角度提供 100 个房地产经纪人常用的方法技巧，案例丰富、易学易懂，是一本快速提升房地产经纪人业务技能的实用参考书和快速提高销售业绩的实战宝典，亦是从事二手房租售业务的房地产中介机构对员工进行培训的优秀教材。

## 图书在版编目 (CIP) 数据

房地产经纪人实战经验 100 招/余源鹏主编. —北京: 机械工业出版社, 2017. 12

(房地产实战营销丛书)

ISBN 978-7-111-58436-0

I. ①房… II. ①余… III. ①房地产业—经纪人—基本知识  
IV. ①F293.3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 276348 号

机械工业出版社 (北京市百万庄大街 22 号 邮政编码 100037)

策划编辑: 赵 荣 责任编辑: 赵 荣 张维欣

责任校对: 王 欣 封面设计: 张 静

责任印制: 常天培

唐山三艺印务有限公司印刷

2018 年 1 月第 1 版第 1 次印刷

184mm × 260mm · 13.5 印张 · 186 千字

标准书号: ISBN 978-7-111-58436-0

定价: 39.00 元

凡购本书, 如有缺页、倒页、脱页, 由本社发行部调换

电话服务

网络服务

服务咨询热线: 010-88361066

机工官网: [www.cmpbook.com](http://www.cmpbook.com)

读者购书热线: 010-68326294

机工官博: [weibo.com/cmp1952](http://weibo.com/cmp1952)

010-88379203

金书网: [www.golden-book.com](http://www.golden-book.com)

封面无防伪标均为盗版

教育服务网: [www.cmpedu.com](http://www.cmpedu.com)

## 前 言

随着二手房交易量的日益攀升，在部分城市其交易额已经超过一手房，房地产中介行业因此有了广阔的发展空间，也吸引了越来越多的人士进入这个行业。然而由于房地产中介行业的进入门槛低，无论什么学历或专业、年龄层次的人都可以成为一名房地产经纪人，这使得房地产经纪人之间的竞争日趋激烈。

为了能在竞争激烈的环境中脱颖而出，房地产经纪人需要掌握充实的专业知识，并不断提升自身的业务技能以灵活应对工作过程中可能遇到的问题。为此，我们借鉴总结众多优秀房地产经纪人在处理日常业务过程中常用的100个技巧方法，编写了这本《房地产经纪人实战经验100招》，希望可以帮助更多的房地产经纪人提升自身业务水平，提高销售业绩。

本书按照房地产经纪人的业务流程分成8章编写，这8章的内容包括：

第1章，掌握充足的房源客源。主要讲述房地产经纪人多渠道获取新房源、说服业主放盘、签独家、拿钥匙、灵活应对不同业主放盘等的方法技巧。

第2章，了解客户需求，准确推荐房源。主要讲述房地产经纪人把握客户关心的利益点、摸清客户购房动机、如实巧妙告知客户房源的优劣势等的方法技巧。

第3章，有效带客看房，消除客户异议。主要讲述房地产经纪人协调双方看房时间、提前告知双方配合房地产经纪人、防止业主客户私下成交、处理客户异议等的方法技巧。

第4章，掌握谈价技巧，促成交易。主要讲述房地产经纪人应对客户以各种理由要求降价、引导客户下诚意金、降低业主心理价位、成功进行价格谈判等的方法技巧。

第5章，顺利签订合同，收齐佣金。主要讲述房地产经纪人引导客户快速下定金、劝说业主尽快收定金、应对业主收定金后提高价格或将物业进行抵押、应对签约过程中双方对合同的异议、让客户心甘情愿支付全额佣金等

技巧方法。

第6章，办理后续交易手续，保障物业顺利交接。主要讲述房地产经纪人协助客户申请办理按揭手续、约好双方顺利办理过户、灵活处理交房时业主欠费或将承诺赠送的家私电器搬走等的方法技巧。

第7章，提供售后服务，持续长久稳定的客户关系。主要讲述房地产经纪人提供良好的售后服务、进行有效的客户回访等的方法技巧。

第8章，掌握基本职业要求，保持积极工作心态。主要讲述房地产经纪人需要具备的职业道德素质、专业知识、综合业务能力、礼仪规范以及积极乐观的工作状态等内容。

本书的编写具有以下六个特点：

第一，实操性。本书一如既往地保持我们编写房地产图书的实战性风格，力求通过对众多优秀房地产经纪人的成功经验的借鉴总结，提供给读者在日常工作中最常用的100个要诀。

第二，全面性。本书全面详细地讲述了房地产经纪人从掌握充足的房源客源到后期办理交易过户手续整个流程的实战技巧，全方面提升房地产经纪人的工作技能。

第三，可操作性。本书所编写的各种方法技巧均具有可操作性，房地产经纪人一看便可快速掌握其要领。

第四，简明易懂性。由于房地产经纪人日常工作繁忙，简明到位的表述既有助于读者理解并快速掌握该项技巧，又可以节省读者的时间和精力。本书正是出于这一方面的考虑，在语言表达上尽量做到通俗易懂，即使是刚进入房地产中介行业的经纪人也能充分理解作者想表达的意思，从而更快更好地将一些常用的技巧运用到日常的业务中去。

第五，工具性。本书按照房地产经纪人开展业务的工作流程分章编写，并引用众多成功房地产经纪人应对日常工作中常见问题的方法技巧。读者在工作上遇到问题时，可以直接在书中对应章节找到相应的内容进行参考借鉴。

第六，时效性。本书编写的内容都是根据新的政策与相关的法律法规进行编写，希望可以给读者现时的工作带来有用的参考价值。

本书是房地产经纪人全面掌握各项业务技能的必备书籍，是房地产经纪

人快速提升销售业绩和职业晋升的宝典；是非常适合作为从事二手房租售业务的房地产中介机构对员工进行培训的优秀教材。

本书也适合从事房地产中介服务的咨询、策划、估价等业务的人士，以及购房置业人士，房地产相关专业的师生阅读。

本书编写过程中，得到了广州市智南投资咨询有限公司相关同仁以及业内部分专业人士的支持和帮助，才使得本书能及时与读者见面。本书是我们编写的“房地产实战营销丛书”中针对房地产中介经纪行业系列丛书中的一本，有关房地产经纪行业的其他相关的实战性知识以及有关房地产营销各环节的实战性知识，请读者们参阅我们陆续编写出版的其他书籍，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。对此，编者将十分感激。



# | 目 录 |

## 前言

## 第1章 掌握充足的房源客源

### 第1节 掌握充足的房源

- 第1招 多渠道获取新房源 / 2
- 第2招 取得业主信任, 说服业主放盘 / 5
- 第3招 签独家, 拿钥匙、掌握房源 / 6
- 第4招 灵活应对不同类型业主放盘 / 7
- 第5招 详细记录房源信息, 准确估价 / 8
- 第6招 明晰房屋产权, 防范风险 / 9

### 第2节 掌握充足的客源

- 第7招 综合采用多种方法开发客源 / 10
- 第8招 有效利用网络推广, 获取客户资源 / 11
- 第9招 获取客户信赖, 提升客户忠诚度 / 13
- 第10招 巧妙辨别真假客户, 防止同行探盘 / 14

## 第2章 了解客户需求, 准确推荐房源

### 第1节 观察客户, 了解客户真实需求

- 第11招 把握客户关心的利益点 / 16
- 第12招 正确发问, 摸清客户购房动机 / 17
- 第13招 判断客户类型, 采取不同应对技巧 / 18
- 第14招 善于观察客户, 捕捉客户信息 / 23

### 第2节 准确推荐房源, 刺激客户购房冲动

- 第15招 如实推荐房源, 刺激客户购房冲动 / 24
- 第16招 明确客户购房动机, 准确推销房源 / 27
- 第17招 做足充分准备, 有效进行电话推销 / 28

## 第3章 有效带客看房，消除客户异议

### 第1节 带客看房前的准备工作

- 第18招 提前预约，协调双方看房时间 / 30
- 第19招 合理安排带看路线与顺序，备齐物品 / 30
- 第20招 提前告诉业主做好配合 / 31
- 第21招 提醒客户不当场与业主谈价 / 32
- 第22招 说服客户签看房委托书 / 32

### 第2节 把握带看时机，促成交易

- 第23招 把握看房时机，加强客户购房意愿 / 33
- 第24招 灵活处理业主迟到或失约 / 34
- 第25招 提高警惕，防止业主客户私下成交 / 35
- 第26招 保障自身安全，做好防范措施 / 35
- 第27招 营造紧张氛围，传递客户紧迫感 / 36

### 第3节 消除客户异议

- 第28招 深入了解客户产生异议的原因 / 36
- 第29招 辨别客户提出异议的真假 / 37
- 第30招 掌握处理客户异议的常用方法 / 37
- 第31招 针对不同类型异议的应对策略 / 38

## 第4章 掌握谈价技巧，促成交易

### 第1节 与客户谈价的技巧

- 第32招 应对客户要求直接跟业主谈价的有效策略 / 42
- 第33招 分析客户不出价原因，引导客户出价 / 43
- 第34招 坚定立场，不轻易让价 / 43
- 第35招 面对客户以各种理由要求降价的应对技巧 / 44
- 第36招 应对客户咬定一个价格，高了就不买的策略 / 47
- 第37招 巧妙引导客户下诚意金 / 47

### 第2节 与业主谈价的技巧

- 第38招 运用多种方法降低业主心理价位 / 49



- 第39招 掌握面对不同类型业主的谈价技巧 / 51
- 第40招 应对业主涨价的策略 / 52
- 第41招 有效引导业主低于底价出售 / 53

### 第3节 双方进行价格谈判的技巧

- 第42招 明确价格谈判的原则 / 54
- 第43招 掌握价格谈判的一般步骤 / 55
- 第44招 取得双方信任, 保持中立, 解决分歧 / 56
- 第45招 调节气氛, 避免双方陷入僵局 / 56
- 第46招 进行价格谈判的成功要领 / 57

## 第5章 顺利签订合同, 收齐佣金

### 第1节 解决双方对交易手续的疑虑

- 第47招 为客户设计合适的付款方式 / 60
- 第48招 有效说服业主同意按揭付款的方式 / 61
- 第49招 协助业主尽快办理提前还款手续 / 62
- 第50招 准确计算并明确告知双方所应缴纳的税费 / 62

### 第2节 说服客户下定金

- 第51招 留意客户成交信号, 把握下定金的时机 / 63
- 第52招 引导有强烈购买意向的客户快速下定金 / 63
- 第53招 引导犹豫不决的客户下定金 / 64
- 第54招 解答客户对交定金的疑问 / 65
- 第55招 劝说业主尽快收下定金 / 65
- 第56招 应对业主要求客户支付高额定金 / 66
- 第57招 规避业主收定金时的常见风险 / 66
- 第58招 应对业主收取定金后提高价格 / 67
- 第59招 应对业主收取定金后将物业进行抵押 / 67
- 第60招 应对客户在交定金后以各种理由要求退定金 / 68
- 第61招 应对同一套房子有多个客户要下定金 / 69

### 第3节 约双方见面签订合同

- 第 62 招 做足签约前的准备工作 / 69
- 第 63 招 客户下定金后却迟迟不来签约的应对技巧 / 70
- 第 64 招 向双方解释合同，迅速签约 / 70
- 第 65 招 签约过程中双方要求改动或添加合同条款的应对方法 / 71
- 第 66 招 双方要求报低价的正确处理方法 / 72
- 第 67 招 协调解决因合同条款约定不明而出现的纠纷 / 72
- 第 68 招 应对双方以各种理由要求取消合同的技巧 / 73

#### 第 4 节 收取足额佣金

- 第 69 招 让客户心甘情愿地支付佣金 / 74
- 第 70 招 有效消除客户对公司收佣金过高的心理 / 74
- 第 71 招 灵活应对客户要求减少佣金 / 75
- 第 72 招 明确佣金支付时间 / 76
- 第 73 招 应对客户想跳过公司跟房地产经纪人私下成交 / 76

### 第 6 章 办理后续交易手续，保障物业顺利交接

#### 第 1 节 办理后续交易手续

- 第 74 招 明确告知交易流程，确保双方安全交易 / 78
- 第 75 招 协助客户申请办理银行贷款 / 79
- 第 76 招 应对客户由于自身原因申请不到银行贷款 / 80
- 第 77 招 业主不按约定时间办理过户的应对策略 / 80
- 第 78 招 在过户之前税费发生变化的应对策略 / 80
- 第 79 招 客户不愿意支付过户手续费用的应对策略 / 81

#### 第 2 节 做好物业交接工作

- 第 80 招 应对业主不如期交房的技巧 / 82
- 第 81 招 应对客户要求提前入住的技巧 / 82
- 第 82 招 客户留存押金，避免业主欠费 / 83
- 第 83 招 灵活处理业主将承诺赠送的家私电器搬走 / 83
- 第 84 招 交房时相关利益人不搬出的应对策略 / 84

## 第7章 提供售后服务,持续长久稳定的客户关系

### 第1节 提供良好的售后服务

第85招 做好全面的售后服务 / 86

第86招 协调解决租客入住后与业主的纠纷 / 87

### 第2节 进行有效的客户回访

第87招 回访前做好客户细分工作 / 88

第88招 建立详细的客户档案 / 88

第89招 确定合适的回访时机 / 89

第90招 采用合适的回访方式 / 89

第91招 有效进行电话回访的要点 / 90

第92招 正确对待回访时客户的抱怨 / 90

## 第8章 掌握基本职业要求,保持积极工作态度

### 第1节 房地产经纪人基本的职业要求

第93招 具备良好的职业道德素质 / 92

第94招 掌握充分的专业知识 / 93

第95招 全面提高综合业务能力 / 95

第96招 改善错误的说话方式 / 97

第97招 养成良好的日常工作习惯 / 100

第98招 掌握标准的礼仪规范 / 101

### 第2节 调整不良心态,保持积极的工作状态

第99招 时刻保持积极客观的心态工作 / 104

第100招 掌握有效调节各种消极心态的方法 / 106

## 第9章 房地产经纪人常用名词、文书范例、相关法律法规

### 第1节 房地产经纪人的常用名词

1. 有关房地产与房地产市场的名词 / 108

2. 有关房屋的名词 / 111

3. 有关建筑规划的名词 / 121

4. 有关房屋面积的名词 / 133
5. 有关房地产中介服务的名词 / 136
6. 有关房地产经纪的名词 / 139
7. 有关房地产交易的名词 / 143
8. 有关房地产产权与产权登记的名词 / 145
9. 有关按揭贷款的名词 / 151
10. 有关房地产交易税费的名词 / 154

## 第2节 房地产经纪人常用文书参考范例

1. 独家委托书 / 157
2. 看房委托书 / 159
3. 房地产买卖合同 / 160
4. 房屋租赁合同 / 171
5. 房屋家私电器清单 / 177
6. 房屋钥匙收据 / 178
7. 客户信息登记表 / 178
8. 来电客户信息登记表 / 179
9. 求购客户登记跟进表 / 180

## 第3节 房地产中介相关的法律法规

1. 房地产经纪管理办法 (2016年版) / 181
2. 关于房地产中介服务收费的通知 (1995年版) / 188
3. 中华人民共和国城市房地产管理法 (2007版) / 191

## 第1章

### 掌握充足的房源客源

- 掌握充足的房源
- 掌握充足的客源

充足的房源客源是房地产经纪人成交的基础，但由于房地产中介竞争激烈，很多房地产经纪人会面临房源客源稀缺等问题，本章将对房地产经纪人如何应对此类问题的相关技巧方法进行介绍。

## 第1节 掌握充足的房源

房地产经纪人应积极主动通过多种渠道开拓新房源，并与业主建立信任，争取通过与业主签独家委托、拿钥匙、上门面谈估价等方法更好地掌握房源。

### 第1招 多渠道获取新房源

房地产经纪人获取新房源除了等待业主上门放盘之外，还应积极寻找其他途径开拓更多的房源，比如通过电话、短信询问业主是否放盘；利用人际关系开发房源；综合运用网络、报纸、贴条等工具获取房源；从同行或客户口中获得房源等。

- (1) 等待业主上门放盘。
- (2) 通过电话、短信询问业主是否放盘。
  - 1) 电话

房地产经纪人通过电话咨询业主的房子是否需要出售或出租时，可以采用以下的几种提问方式：

- ① “您好，打扰一下，请问您××小区的房子有考虑出售吗？”



②“您好，打扰了，我是××房产公司的，现在我们手上有一个客户，就想要您这种户型的房子，不知道您是否有意出售？”

③“您好，我是××房产公司的××，我专门负责××小区的二手房交易，请问您在这方面有需要咨询的吗？”

④“您好，现在××小区刚出来一套非常超值的三房，单价仅售××万元，请问您现在考虑换房吗？那您××小区的房子考虑卖吗？”

⑤“我从保安那里听说您家房子在卖，我是个人购房，想看看房子，请问六点方便吗？”

一般情况下，业主接到房地产经纪人询问放盘的电话会有以下几种反应，房地产经纪人应在打电话前掌握面对业主不同反应的应对技巧：

### ① 业主咨询房价

面对咨询房价的业主，为了加深业主对房地产经纪人的印象，房地产经纪人应争取和业主面谈看房，并争取签独家委托。房地产经纪人一般可以先这样说：“我们最近刚成交一套这个小区的房子，××万元（低于市场价）。”以此来看出业主对市场的了解程度，然后，房地产经纪人可以说：“那我能不能过去看看您的房子，因为每个房子的户型、朝向、景观、装修和房子的损耗程度不同价位也有高低，以我们的经验，可以先给您个参考价格。”

### ② 业主不卖，想了解市场行情

面对不想卖房，但了解一下市场行情的业主，房地产经纪人应把握好机会说服业主抓紧当下时机出售房子，比如，房地产经纪人可以这样说：“现在市场非常适合卖房子，客户也非常多，您的户型现在也非常热销，现在的国家的政策也非常有利于二手房的销售，以后的房价谁也说不准，现在卖房是最合适的。”

### ③ 业主挂电话、训人

面对挂电话、训人等态度的业主，房地产经纪人可以直接挂断电话，或者说自己打错了，故意报错信息，或者可以说是在网上找的，具体的也忘记了，是随便打的。

## 2) 短信

房地产经纪人通过短信咨询业主的房子是否需要出售或出租时，可以采用以下的询问方式：

①“您好，我现在有客户就想考虑在本小区买套三居室，绝对能接受市场价，您有考虑出售吗？全款买房。”

②“您好，我是××房产公司的资深房地产经纪人，目前手上有一批固定租客，如果您的房子考虑出租或者租期快到的，请您把起租日期和租金发到我的这个手机上，我会及时帮您出租房屋的。”

## (3) 利用人际关系开发房源

1) 房地产经纪人可以和物业管理人员接触，套出房源，并和物管公司合作达成协议。比如，房地产经纪人可以说：“如果你们小区有房子要卖/租请交给我，房子卖/租出后分红。”

2) 通过现有的客户或老客户，让他们提供更多的房源。

3) 通过亲朋好友，过去的同事同学等圈子介绍。

4) 利用与外界的人接触的任何一个机会开发房源，如经常在聚会和交往时散发名片，印一些小印刷品散发等。

## (4) 综合运用网络、报纸、贴条等工具获取房源

一方面，房地产经纪人可以通过网络、报纸或小区张贴的房源广告等渠道寻找房源信息。另一方面，可以利用这些渠道发布求租、求购信息，如“本人急需一套房子”等。

## (5) 从同行或客户口中获得房源

1) 从其他房地产中介公司那里获得一些房源，比如从对方的DM单、广告牌、对方那里来的客户口中得知目标房源的一些信息。

2) 房地产经纪人的流动性特别强，不少人在换行后手里都有大把资源，房地产经纪人可以利用。

3) 其他房产中介公司的有效资源，以客户名义或上门打探房源的地址，上门拜访。

## ✿ 第2招 取得业主信任，说服业主放盘

针对有些业主怕房产中介骚扰，或怕中介在中间吃差价，或对公司的资质服务有所质疑而不想委托中介出售或出租房屋时，房地产经纪人在一开始与业主接触时就应争取获得业主的信任，说服业主将房源委托给中介公司操作，并乘机争取和业主签独家委托，具体可以参考以下的几种方法：

(1) 如实礼貌地告知业主，自己是专业正规的中介公司房地产经纪人，房子是大件商品，因为业主不是专业人员，可能对市场的行情和定价不是很熟悉，如果定高了，卖不出去，定低了，业主会有很大损失。

(2) 业主的销售渠道和销售手段没有中介公司多，议价方法与定价策略也没有房地产经纪人专业。告诉业主如果靠自己发布消息，房子可能在相当长的时间里卖不出去。

(3) 房子交易是一个繁琐的流程，牵扯到很多相关证件，如果业主不好好把关，不熟悉流程可能会出现纠纷甚至是上当受骗。那样业主就得不偿失了。同样，作为客户一方，也有同样的忧虑，确定第三方沟通协调，就会出现僵局。

(4) 有了中介公司，双方都有个信任度。款项和房屋的交接都由中介公司来完成，这样可以节约双方大量的时间和精力。

(5) 业主无需付中介服务费用，中介费用由买主承担。

(6) 对于比较重视公司和房地产经纪人资质的业主，房地产经纪人在跟其交谈时不去诋毁别的公司，重点可以介绍公司的服务特色，比如公司强调交易安全，实行先产权调查再签订交易合同，确保产权真实性。公司专业性强，有法律专员负责为双方拟定交易合同，收费透明，收取固定比例佣金，不赚差价等，最后可以介绍一下房地产经纪人自己的优势。

(7) 对业主的物业提出一些合理化的建议，比如怎么样可以使房子迅速高价地售出，以此建立一定的信任度。

(8) 面对想过段时间房价涨了再出售或出租的业主，房地产经纪人可