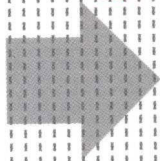


售楼王道

房子就该这样卖



地产精英 运筹帷幄 楼市掘金 势在必得

李星星 贾禄丰 / 编著

如何在这个竞争惨烈的行业立于不败之地？
怎样才能精英聚集之地快速胜出？



能说善问 洞悉客户购买心理

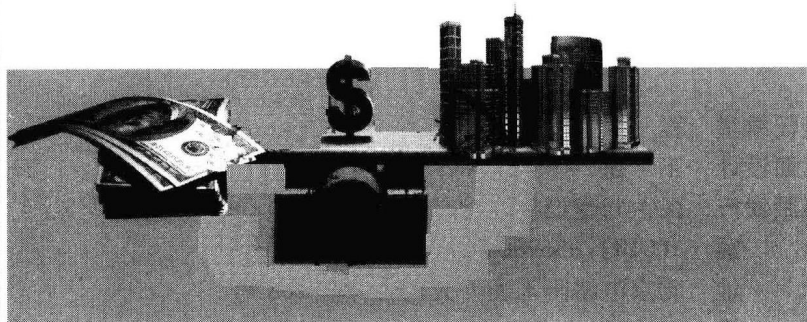
掌握成功售楼步骤 赢得冠军业绩

提升自身专业素质 领悟 售楼精髓所在

民主与建设出版社

SHOULOU WANGDAO

售楼王道



房子就该这样卖

民主与建设出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

售楼王道：房子就该这样卖 / 李星星，贾禄丰编著.
—北京：民主与建设出版社，2010. 11

ISBN 978 - 7 - 5139 - 0037 - 9

I. ①售… II. ①李…②贾… III. ①房地产—销售
—基本知识 IV. ①F293. 35

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 196444 号

©民主与建设出版社，2010

责任编辑 程 旭

封面设计 王 超

出版发行 民主与建设出版社

电 话 (010) 85698040 85698062

社 址 北京市朝阳区朝外大街吉祥里 208 号

邮 编 100020

印 刷 香河县宏润印刷有限公司

成品尺寸 170mm × 240mm

印 张 17

字 数 250 千字

版 次 2011 年 1 月第 1 版 2011 年 1 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978 - 7 - 5139 - 0037 - 9

定 价 36.00 元

注：如有印、装质量问题，请与出版社联系。

前言

PREFACE

近年来，房地产业一直是我国经济发展的热点，对我国经济保持快速增长起了重要支撑作用。随着中国房地产市场由卖方市场转向买方市场，房地产销售人员也面临着各种各样的问题和挑战：

为什么大多数客户只看不买？

为什么我越殷勤，客户越疏远？

为什么我的工作做的十分到位，客户还是挑三拣四？

为什么产品与客户要求差不多，客户还总在犹豫？

为什么好不容易要达成的交易，在即将成交的时候客户却突然变卦？

为什么别人的业绩总比我高？

为什么做房产销售员这么难？

.....

作为售楼员，你想改变现状吗？想知道楼房到底应该怎么卖吗？赶快翻开本书吧，它会让你在最短的时间内掌握最实用的销售技巧，突围市场困局，突破自身局限，让你的楼房卖得又多又快又轻松！

本书针对房地产销售员在售房过程中遇到的各种情境，详细地介绍了各种销售方法和技巧，内容全面而实用。本书共分为五大部分，其中包括房地产销售员的自我认知、自身修炼的技巧，慧眼识客户、全方位挖掘客户需求的技巧，销售礼仪、接触客户、与客户沟通、应对客户异议的技巧，促成交易、客户跟踪的技巧和售后跟踪服务的技巧等。总之，本书包罗万象，事无巨细。

本书汇集了众多房地产销售员的销售经验和技

前言

PREFACE

巧，可以帮助房产销售员迅速提升房地产销售技能。全书结构合理，内容通俗易懂，书中配有大量实际案例，有助于房产销售员深入领会，快速吸收，早日加入王牌售楼员的大军！

编者

目 录

第一篇 运筹帷幄，细微之处见转机 / 1

第一章 自我认知：认识自己+塑造自己 / 3

第一节 楼房销售员应具备的心态 / 3

第二节 明确自己的角色定位——你不仅是售楼人员 / 35

第三节 素质比技巧更为重要——认真分析你还欠缺什么 / 37

第四节 对你的楼盘了然于胸——不要告诉客户不知道 / 44

第二章 洞悉客户：客户心理+客户需求 / 49

第一节 了解客户心理——售楼员的换位思考 / 49

第二节 分析客户需求——不要把梳子卖给和尚 / 55

第二篇 慧眼识玉，中的与否知得失 / 59

第一章 开拓战线：客户找寻+客户细分 / 61

第一节 客户的找寻与筛选 / 62

第二节 不一样的客户需不一样的服务 / 67

第二章 来访接触：销售礼仪+接触技巧 / 82

- 第一节 塑造你的职业化形象 / 82
- 第二节 如何接听售楼热线 / 97
- 第三节 如何电话拜访客户 / 101
- 第四节 如何接待来访客户 / 102
- 第五节 如何向客户介绍楼盘 / 113
- 第六节 如何带客户参观现场 / 118
- 第七节 如何与客户进行谈判 / 120
- 第八节 莫忽视与客户道别 / 124

第三篇 成竹在胸，举手投足定成败 / 129

第一章 接洽谈判：谈话技巧+心理战术 / 131

- 第一节 如何留意客户细微心理变化 / 131
- 第二节 如何让介绍生动起来 / 135
- 第三节 贴近购房者的心 / 140
- 第四节 诱发购房者的购房欲望 / 147
- 第五节 进行有力的说服 / 153

第二章 解决问题：专业推销+化解拒绝 / 167

- 第一节 遇见困难时的心理调节 / 168
- 第二节 排除影响客户干扰因素 / 174
- 第三节 认真对待客户的投诉 / 180
- 第四节 客户拒绝购买及困难排除 / 187

第三章 一气呵成：把握时机+抓住机会 / 192

- 第一节 落定前的工作 / 192
- 第二节 成交的技巧 / 200
- 第三节 交易完成后的工作 / 219

第四篇 遵规守矩，平正稳妥铸辉煌 / 227

第一章 排除异议：甄别异议+滴水不漏 / 229

第一节 判别与正确对待异议 / 229

第二节 如何说服客户异议 / 236

第二章 善始善终：付款方式及认购书的签署 / 246

第一节 付款方式计算应注意的问题 / 246

第二节 认购书签署应注意的问题 / 253

第五篇 精诚之至，精益求精树口碑 / 255

第一章 售后服务：体贴周全+热情洋溢 / 257

第一节 正确看待售后服务 / 257

第 2 节 跟进客户体现专业形象 / 259

第三节 建立良好的客户关系 / 263

第一篇
运筹帷幄，细微之处见转机



本篇重点

第一章 自我认知：认识自己+塑造自己

第二章 洞悉客户：客户心理+客户需求

第一章

自我认知:

认识自己 + 塑造自己

第一节 楼房销售员应具备的心态

△自信

一个纽约的商人看到一个衣衫不整、蓬头垢面的尺子推销员,顿生一股怜悯之情,他把1美元丢进卖尺子的人的盒子里,准备离开,但他想了一下,又停了下来,从盒子里取出一把尺子,并对他说了一句话:“我们都是商人,只不过所销售产品不同。”

几个月后,在一个隆重的推介酒会上,一个风度翩翩、西装革履的年轻人来给他敬酒:“或许您可能已经不记得我,但我永远不会忘记您,正是您说我们都是商人,让我觉得我们都是平等的,我也可能成为富有的人,因此之后,我积极调整心态,相当自信地去完成工作,现在我已经是某某公司最优秀的业务员!”

许多售楼人员在接触顾客时,常常会感觉紧张,表现的无所适从,神情慌乱,口不择言,在回答问题时,常常不知道怎么应对。见到客人就生出一种胆怯心理,不敢面对顾客,眼睛不敢正视对方,目光游离,常常环顾左右。当顾客询



问时，心虚不敢回答，或者回答得生硬，令顾客丈二和尚摸不着头脑。说话声音很小，动作拘谨，常常出现冷场现象。有些人不习惯于与陌生人打交道，只要一上班，在接待顾客时，就会被一种恐惧感所笼罩，因而工作无法有序展开，弄得语无伦次，说的话不得要领。

原因分析

1. 缺乏自信。对自己没有信心，总担心自己说不好、做不好。不自信，思维将会变得迟缓；不自信，记忆力将会减退十倍；不自信，所有事情将会变得不顺利，工作上会变得一筹莫展，好像上天故意让你倒霉似的。所谓一顺百顺，一不顺百不顺就是这个道理。

2. 太在乎别人的看法。因为总希望自己表现得好一点，所以就轻易不敢表现，害怕自己的一言一行让别人不满意，担心自己给别人留下不好的印象，这是缺乏自信的一种特征，过分在乎别人的看法，就会变得谨小慎微、胆怯、心虚。

3. 没有做足充分准备。在上班之前，或者在接待客户之前，没有把该准备的事情准备好，比如工作工具、资料、楼书、空白订单、空白合同、计算器等。等需要时，却找不到，更重要的是没有准备好心态，临阵就难免会慌乱。成功来自于充分的准备。

情景故事

小李很长时间处于颓废状态，想找回自我的时候，发现自己失去了自信。小时候就是这样，喜欢模仿别人，心里没底的时候容易被别人引导，明明知道比别人优秀，知道的东西比别人清楚，却还是信不过自己，有的时候觉得自己比那些不如自己的人还要差，经常思考这个问题，可是自己总是不能想明白，感觉很困惑。上班时，来了一个人高马大的顾客，一看派头，就是一个大老板。他一走进售楼大厅，就冲着小张喊：“有什么样的房子卖？”小张被顾客的架势所吓倒，声音低低的胆怯地问：“有很多的，你想什么样的？”语言生硬。顾客侧过头来看了她一眼：“你新来的？”小张感到奇怪，他怎么知道我是新来的，真厉害，她更加胆怯了：“嗯。”顾客一摆手：“换个懂行的过来。”小张一听，立即跑到卫生间去，气得眼泪也出来了。

点评

小张之所以一眼就让顾客看出是新来的，是她说话的声音与神态暴露了自己的身份，顾客从她胆小谨慎的状态就能判断出她是个新手，老手不可能是这种状态的。很显然，顾客是个财大气粗的买主，且不拘小节，大大咧咧。当顾客走进来时，不等顾客自己发话，小张就应迎上前去，主动与对方握手：“先生您好！”这样，就变被动为主动，只要掌握了主动权，恐惧与胆怯就会退避三舍，取而代之的就是自信、落落大方。

恐惧来自于无知，自卑更多源自于用自己的缺点和别人优点对比的结果。充分的准备和积极的行动是对付恐惧、胆怯最好的武器。自信是什么——自信就是发自内心的自我肯定和相信，是一种积极的心态，是获取销售成功的最重要的精神力量。

当然最关键的是要找出让你不自信的源由，没有成功让你不自信？分析自己所遇到的挫折，一个个解决它，成就感会让人恢复极大的自信。对任何事情来说，逃避不是办法。要解决问题，就必须先找出问题的产生原因。

重建信心是关键，只有信心建立起来了，恐惧、胆怯就会自动消弥。

首先不要自卑，要相信自己，积极地寻找自身的优点，一个人生活在这个社会中有其自身的生存理由与责任，认识到这个责任和位置，有目的的去培养自己的理论能力，在实践中锻炼自己的能力，找到自己的不足，再去学习理论知识，在这个不断学习不断锻炼的过程中走向成熟，走向自信。心中要有定力，不能让别人左右自己的心智。不要害怕失败，失败是每个人的人生中都会经历的事情，重要的是学会总结经验，相信自己能够做到最好！

要学会总结，成功来自于总结。

积极的人生态度，会帮你克服无数障碍而走向成功，消极的人生态度，只会带你走向失败、困扰。

建立自信的方法

1. 多读些有益的书，包括成功学、房地产类、营销类等方面的图书，知识是提升自信最重要的武器。



2. 多交些高素质的朋友，一个高素质的朋友，就是一所学校，能教会你许多道理。

3. 多与人进行交流，思想的碰撞可以产生火花，俗话说，在深山沟里读书，抵不上在十字街上听讲。

4. 多参与社会活动，把自己融入到社会大家庭中去，去看、去听、去参与，然后去想、去思考、去发掘、去提炼。

5. 做好充分的准备，无论做什么事情，都在事前把一切准备做充分，尤其是准备好心态，去迎接即将展开的工作。有了足够的准备，就能避免出现临场查找、无以应对的慌乱现象。

看书能充实自己、听音乐可以让自己心灵沉静下来、上网可以让你迅速获得信息、爬山消耗体力能产生快感消除抑郁、聚会让自己多认识朋友，这些都有利于建立积极的人生态度、消除恐惧与胆怯。

△ 踏实稳重

农夫在地里种下了两粒种子，很快它们变成了两棵同样大小的树苗。第一棵树开始就决心长成一个参天大树，所以它拼命地从地下吸收养料，储备起来，滋润每一枝树干，盘算着怎样向上生长，完善自身。由于这个原因，在最初的几年，它并没有结果实，这让农夫很恼火。相反，另一棵树也拼命地从地下吸取养料，打算早点开花结果，它做到了这一点。这使农夫很欣赏它，并经常浇灌它。时光飞转，那棵久不开花的大树由于身强体壮，养分充足，终于结出了又大又甜的果实。而那棵过早开花的树，却由于还未成熟时，便承担起了开花结果的任务，所以结出的果实苦涩难吃，并不讨人喜欢，并且渐渐地枯萎掉了。

急于求成与好表现的动机虽是好的，但由于忽略事物发展的客观规律，往往失败，甚至会适得其反。





许多售楼人员常有一种急于求成的心态,不能够踏实稳重的去应对工作,即心态随着销量变,急于证明自己,表现欲太强。争强好胜,求胜心切,凡事都想快人一步,为了达到目的,往往采取极端手段,表现得过于急切。平时最害怕看到别人出成绩,只要别人签单了,心理就不舒服、不平衡,求胜心异常强烈。但往往欲速则不达,由于求胜过于急迫,而对客户盯得太紧,急于签单落定,反而令客户反感,容易给客户留下急功近利、过于现实的不良印象。同时,也会给客户形成卖不出去的错误感觉,客观上把客户推开了。为达到目的而不择手段,为了达到成交目的,如果客户不急于签单,就会采取欺骗、超出职权范围随意承诺客户、频繁追踪客户不断给客户打电话、夸大事实等一系列不当措施,最后给公司留下许多隐患。喜欢表现,言语之间总有意无意地流露出自夸倾向,只要有机会,就会采取行动去表现自己,以得到别人的认同和赞许。自信过头而演变成为自负、清高。不把别人放在眼里,总觉得别人不如自己,如果别人签单了,便认为是运气好、是偶然的,只有自己签单才是能力的象征。往往只看到自己的优点和别人的缺点。因而常常弄巧成拙,业绩总是无法提高,人际关系也弄得很紧张,最后导致心理压抑、情绪低落,感觉工作压力特别大,心情沉重。

原因分析

产生这一急于求成极端心态的主要原因,是过于争强好胜,是受表现欲驱使所致,属于内窥性。平时只看到自身的优点,而看不到自己的致命缺点,求胜心切源于害怕失败,把荣誉看得太重、把别人对自己的评价看得太重。受求胜心切的影响,就容易变得不择手段,只要能够成功,用什么方法都行。另一个产生的问题便是,往往为求速战速决反而屡战屡败,对自己缺乏足够清醒的认识。遗憾的是,自己却不去总结经验教训,只知道要成功、要脸面、要荣誉。把面子问题看得高于一切,平时爱出风头。

产生自信过头的另一个根本原因,是把自己某一次的成功看成是检阅自己实力的标签,以后只要没有成功,就会自然而然地想起过去的那次成功,然后对自己说,我不是没有能力,过去我都可以创造辉煌,就足以说明我能力非凡。我要再现过去的辉煌。



情景故事 1

刘经理平时很要面子，争强好胜，是个急性子。她在一个项目做销售经理时，由于销售指标达不到公司下达的目标额，她便急着要把业绩提上去，天天找售楼员开会，见没有起色，她有时便在会上骂人。压抑的工作气氛弄得上下级关系紧张，下属每次看到她，都像老鼠看见猫一样躲躲闪闪。

为了提高业绩，她每天都亲临售楼现场，自己也加入到售楼员的队伍中去。一次来了一个顾客，是另一个售楼员接待的，她在一旁听到了一些交谈内容，这个顾客是一个大老板，想买一套300平方米以上的复式单位，如果能卖成，成交额高达将近300万元，这是一个不小的数字，她感觉这是一条大鱼。

事后她特地找到那位售楼员，了解了一下情况后，她对售楼员说：“你必须得把这客户搞定，下次他再来时，你向他推荐一个400平方米左右的单元，争取成交一套大单元房。”售楼员说：“这样不好吧，我问过他了，客户说他只想买300平方米左右的，大的不考虑的。”她急了：“什么不考虑，关键看你怎么去说服他，就按我说的，让他买400平方米的单元楼，搞定后请你吃饭。”售楼员为难了：“经理，真的不行，我觉得那样反而不好。”刘经理打断了她：“别给我找理由，就这样。做销售，就要善于达成人家达不成的目标。”

过了几天，那个顾客又来了，售楼员按照刘经理的意思，推荐他买一套400平方米的单元，可顾客不接受。售楼员无奈，只好找到刘经理，向她汇报了情况，刘经理说：“我去和客户谈谈。”

刘经理走到客户面前，只问了一句“你好”，便直奔主题：“之所以推荐你买‘400平方米的房子，是因为400平方米的这个单元无论是朝向还是景观都是一流的，比300平方米单元的要好很多，我觉得你完全可以考虑我的建议。”

客户笑了笑：“谢谢。”

见客户没有正面回答，刘经理有点急：“怎么样，考虑好了吗？其实你不用再考虑了，我是站在专业的角度为你做选择的。”还没等客户说话，刘经理又接着说，“买房子主要是要住得舒服，钱多一点也值。”

客户没有吭声，她认为是客户在默认她的提议，她说：“小王（那个接待客户的

售楼员),去把预定书拿来,现在赶紧定下来,要不到明天你想要都可能没有了。”

顾客笑了笑说:“你别这么急,我有我的考虑,我想买300平方米的,你偏要我买400平方米的,是不是300平方米的不卖了?”

“这倒不是,我觉得房子应该大一点,住着才宽松舒适。”

“那是你的想法,增加100平方米,就多了100万元,你补贴给我吗?这样吧,我再考虑考虑,回头再说。”售楼员还没有把预订单拿来,顾客就起身走了。

顾客这一走,再也没有回来。事后得知,顾客本来打算那天定下一套300平方米的房子,见刘经理老要他买400平方米的,感觉这个楼盘肯定卖得不好,对她那种强加于人的态度不能接受,就没有买。相反顾客在另一个楼盘洽谈时,售楼员根据他的家庭人口和收入状况,反而建议他买个300平方米左右的房子,不要太大了,他便感觉那家楼盘的服务比刘经理这边的好,于是就在那个楼盘买了一套。

点评

这个案例反映出两大问题:一是刘经理把自己的责任强加到客户身上,为了完成公司下达的指标,强行要求客户买更大面积的房子,而不考虑对方的接受度。结果弄巧成拙,反而丢失了客户。二是刘经理急于求成,还没等客户考虑好,就让售楼员去拿预定书,要与客户签约,让人感觉不是客户在买楼,而是刘经理在买楼,贪胜之心溢于言表,反而让顾客起疑心,认为楼盘不好卖才这样做。

当知道售楼员接待一个大客户时,在第一时间对售楼员说:“别紧张,好好与客户沟通,我相信你能成功。”这样既给予下属信任,又减轻了下属心理负担。同时应该告诉售楼员:“在与客户交谈时,尽量多了解到客户的一些情况,比如客户的实力、家庭人口、有什么要求等,然后根据客户的实际情况,站在客户的角度,帮客户推荐一个适合客户购买力和要求的单元。”

如果这样对售楼员说,售楼员不但自己不会为难,而且会很愉快地接受,与客户的沟通也会非常愉快,那么这个客户是不可能跑掉的。

情景故事2

小赵不知道从什么时候开始,表现欲变得很强。起初总是出些风头,让人们注意到她,并且总想得到别人的赞赏,她感觉很有成就感。无论什么东西都想涉

