

金牌业务员速成手册

SHOULOU
YEWUYUANGONGZUO
YIRITONG

售楼业务员工作 一日通

张 伟 ◎主编

轻 轻 松 松 入 门

迅 速 跨 越 销 售 关 卡

金牌售楼业务员晋升阶梯



中国经济出版社
CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

售楼业务员工作一日通

张 伟 主编



中国经济出版社

CHINA ECONOMIC PUBLISHING HOUSE

北京

图书在版编目(CIP)数据

售楼业务员工作一日通/张伟主编. —北京:中国经济出版社,
2006. 1

(金牌业务员速成手册)

ISBN 7-5017-7078-6

I. 售… II. 张… III. 房地产—销售—基本知识 IV. F293.35

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2005)第 070588 号

出版发行:中国经济出版社(100037·北京市西城区百万庄北街3号)

网 址:www.economyph.com

责任编辑:严莉(电话:010-68354371 Email:hubeiadele2000@sina.com)

责任印制:张江虹

封面设计:任燕飞设计室

经 销:各地新华书店

承 印:北京东光印刷厂

开 本:146mm×210 mm

印 张:7.125 字 数:90 千字

版 次:2006 年 1 月第 1 版

印 次:2006 年 1 月第 1 次印刷

书 号:ISBN 7-5017-7078-6/F·5677

定 价:18.80 元

版权所有 翻印必究

举报电话:68359418 68319282

服务热线:68344225 68369586 68346406 68309176



目 录



1. 塑造售楼业务员的专业形象

- 1 诀 3个选择合适服饰的原则 /3
- 2 诀 11 个服饰穿戴的基本要求 /4
- 3 诀 13个规范姿态的基本要点 /6
- 4 诀 9个适当修饰容貌的诀窍 /8
- 5 诀 3个女售楼人员修饰仪容的原则 /10
- 6 诀 3 个男售楼人员修饰仪容的原则 /11
- 7 诀 9 个完善语言表达的技巧 /12
- 8 诀 9 个培养声音魅力的细节 /14
- 9 诀 13 种接打电话的基本礼仪 /16
- 10 诀 7 个利用手机开展业务的要领 /18
- 11 诀 2 个运用传真联络客户的要领 /20



2. 成功接近购房者

- 1 诀 2种接近购房者的最佳时机 /23
- 2 诀 3种吸引购房者的最有效方法 /24
- 3 诀 2项正确称呼购房者的原则 /25
- 4 诀 8个与客户正确握手的要求 /26
- 5 诀 5个礼貌交换名片的技巧 /28
- 6 诀 7个热情接待客户的要诀 /29
- 7 诀 6个做好楼盘介绍的关键 /31
- 8 诀 5个带领客户现场参观的要诀 /32
- 9 诀 4种应对不同心态购房者的方法 /33
- 10 诀 15个应对不同购房者的技巧 /35





3. 把握好洽谈的细节

- 1 诀 9个与购房者和谐洽谈的要点 /41
- 2 诀 6种获取购房者好感的方法 /43
- 3 诀 8个辨别购房者性格的标志 /45
- 4 诀 4种有效询问购房者的方式 /47
- 5 诀 5个应掌握的有效询问原则 /49
- 6 诀 5个利于沟通的回答技巧 /50
- 7 诀 6个倾听购房者讲话的技巧 /51
- 8 诀 10个成功应和购房者的要领 /52
- 9 诀 19种对购房者进行提示的方法 /54
- 10 诀 4个与购房者目光交流的注意点 /57



4. 贴近购房者的心

- 1诀 9种影响家庭型购房的因素 /61
- 2诀 9种影响购房者购房的社会因素 /63
- 3诀 8种影响购房者购房的个人因素 /65
- 4诀 10种不同类型的购房心理特征 /67
- 5诀 10种从动作就能了解的客户心理 /70
- 6诀 11个辨别购房者拒绝的技巧 /72
- 7诀 7个应对不同类型购房者的策略 /74
- 8诀 7种购房者关注的楼盘因素 /76



5. 诱发购房者的购房欲望

-  1诀 5种做好楼盘解释的方法 /79
-  2诀 14个应了解的楼盘包装策略 /80
-  3诀 6种应掌握的销售模型知识 /83
-  4诀 6个运用销售道具的技巧 /84
-  5诀 7个做好现场参观工作的技巧 /86
-  6诀 8个楼盘现场介绍的要点 /88
-  7诀 11个增强可信度的展示技巧 /90
-  8诀 3种唤起购房者购房兴趣的方法 /92
-  9诀 5个激发购房者购买欲望的要领 /93



6. 进行有力的说服

-  1诀 7项有效说服的基本原则 /97
-  2诀 8个必须掌握的说服策略 /99
-  3诀 3种有效说服的基本方法 /101
-  4诀 8个有效说服的技巧 /102
-  5诀 6种说服不同购房者的策略 /104
-  6诀 4个应注意的说服要点 /106



7. 成功解决异议

- 1诀 6种应熟悉的购房者异议类型 /109
- 2诀 3种解决不同形式异议的方法 /111
- 3诀 15个购房者可能产生异议的原因 /112
- 4诀 5种处理购房者异议的正确态度 /116
- 5诀 18个处理异议的最佳时机 /118
- 6诀 18个利用相关方法处理异议的要点 /120
- 7诀 12种关于价格异议的知识点 /124



8. 成交要一气呵成

- 1诀 7个引导购房者购买的策略 /129
- 2诀 9种快速促成成交的方法 /131
- 3诀 3个有效促成成交的策略 /133
- 4诀 7个电话销售成交的技巧 /134
- 5诀 13种体现购房者成交意向的信号 /136
- 6诀 6个收取购房者定金的基本程序 /138
- 7诀 7个与购房者签约的基本步骤 /140
- 8诀 9个填写合同应注意的关键环节 /141
- 9诀 7个与购房者道别的礼节要求 /143

- 9. 追踪工作不容忽视
 - 1诀 3种售楼追踪服务的类型 /147
 - 2诀 6个管理好购房者资料的要点 /148
 - 3诀 7个提高成交率的追踪技巧 /150
 - 4诀 8个务必掌握的电话追踪技巧 /152
- 10. 防止与处理购房者抱怨
 - 1诀 4个客户抱怨产生的原因 /157
 - 2诀 7种易引起购房者反感的言行 /159
 - 3诀 6个处理购房者抱怨的步骤 /161
 - 4诀 6种解决销售失误的方法 /163
- 11. 重视售后服务
 - 1诀 4项做好售后服务的基本原则 /167
 - 2诀 6项售后服务的具体内容 /169
 - 3诀 7种完善售后服务的方法 /171



12. 不断完善自我

- 1 诀 11种完善自我的要求 /175
- 2 诀 4种锻炼心理承受能力的方法 /177
- 3 诀 4个提高销售业绩的好习惯 /178
- 4 诀 14项设定有效目标的内容 /179
- 5 诀 5个应该避免的时间观念误区 /181
- 6 诀 12个有效管理时间的技巧 /182
- 7 诀 3个借助团队力量获得成功的要领 /184
- 8 诀 9个获得更多机会的应酬技巧 /185
- 9 诀 8个实现与上级双向沟通的要点 /187
- 10 诀 10项保持良好情绪的原则 /188
- 11 诀 3个保持平稳情绪的技巧 /190





13. 充实房地产的有关知识

- 1诀 5个需了解的房地产业的主要内容 /193
- 2诀 6种需掌握的房地产产权知识 /194
- 3诀 17种商品房分类的相关知识 /195
- 4诀 7种需了解的房屋基本构造 /202
- 5诀 8个应熟知的房屋面积概念 /205
- 6诀 4种应把握的影响房价的因素 /208
- 7诀 7种应掌握的房屋价格类别 /209
- 8诀 12项构成房地产综合造价的要素 /211
- 9诀 6种日渐推广的住宅新技术 /213



1

塑造售楼业务员的专业形象



1诀 3个选择合适服饰的原则

2诀 11个服饰穿戴的基本要求

3诀 13个规范姿态的基本要点



4诀 9个适当修饰容貌的诀窍

5诀 3个女售楼人员修饰仪容的原则



6诀 3个男售楼人员修饰仪容的原则

7诀 9个完善语言表达的技巧



8诀 9个培养声音魅力的细节

9诀 13种接打电话的基本礼仪

10诀 7个利用手机开展业务的要领



11诀 2个运用传真联络客户的要领



要成为一名金牌的销售人员，售楼业务员应该做到站有站姿，坐有坐相，举止端庄稳重，落落大方，自然优美。要知道，最受购房者欢迎的售楼业务员，不一定长得非常漂亮，但他必须拥有最佳的姿态和风度。

1
诀

3 个选择合适服饰的原则

一般来说,售楼业务员的服饰选择要遵循三个原则,即 TOP 原则。

○ “T”原则,即时间(Time)原则,指穿戴服饰应考虑时代性、四季性、早晚性。服饰应顺应时代发展的主流和节奏,根据春、夏、秋、冬四季气候不同,每天的早、中、晚气温的变化,服饰也应随之变化。

○ “O”原则,即场合(Occasion)原则,主要是指选择服饰应考虑活动场所的整体气氛。

○ “P”原则,即地点(Place)原则,指服饰选择要适合所处的空间环境,尽量做到在种类、质地、款式、花色等方面与所处地点相协调。





11 个服饰穿戴的基本要求



服装

○ 男性售楼业务员最正规的着装是西装,其要求是必须合身,领子应贴近衬衫领口并低于衬衫口 1~2 厘米。上衣的长度应以垂下手臂时与虎口相平为宜。肥瘦以穿一件厚羊毛衫后松紧适宜为好。

○ 女性售楼业务员着装范围较广,只要干净整洁,整体搭配合理即可。



领带

○ 领带的质地以真丝为最佳,其图案与色彩可以各取所好。但是打条纹领带或格子领带时,不应穿条纹西装。领带的长度以其下端不超过皮带扣的位置为宜。

○ 领带的颜色应选择中性颜色,不宜过暗或过亮。

○ 在非正式场合,穿西装可以不打领带,同时衬衫





1. 塑造售楼业务员的专业形象

最上面那粒扣子应当不系。里面不要穿高领棉毛衫,以免衬衫领口敞开露出一截棉毛衫来。



鞋袜

○ 鞋的颜色、款式要与其他服饰和场合相协调。无论穿什么鞋,都要注意保持鞋子的光亮、干净。

○ 男士的袜子宁长勿短,以坐下后不露出小腿为宜。袜子颜色要和西装相协调。

○ 女士如果穿裙装,就必须穿连裤袜,颜色应接近肤色,切忌穿黑色带孔的袜子。



首饰

○ 女售楼业务员佩戴首饰要掌握分寸,不宜戴得过于繁多、过于华丽,因为那样容易引起他人的反感或嫉妒。

○ 若要同时佩戴多种首饰,最好不要超过三种。几种首饰要尽量是同一色系、同一质地、同一材料制成的。



身牌

○ 一般情况下,身份牌佩戴在左胸前。身份牌的书写要正确,合乎标准。