

系统有效的实用口才提升最佳读本

ELOQUENCE CLASSIC

房地产销售

口才训练与 实用技巧

黄一平◎编著

打动人心的说话智慧



妙语连珠的口才秘诀

地产销售精英的经验总结，地产销售红人的得胜秘籍。本书给广大房地产销售人员提供一条提高销售业绩，实现销售冠军梦想的捷径，让你成为出色的金牌地产销售人员！



海潮出版社
Hai Chao Press

系统有效的实用口才提升最佳读本

ELOQUENCE CLASSIC



房地产销售 口才训练与 实用技巧

黄一平◎编著

打动人心的说话智慧



妙语连珠的口才秘诀



海潮出版社
Hai Chao Press

图书在版编目 (CIP) 数据

房地产销售口才训练与实用技巧 / 黄一平编著. —

北京: 海潮出版社, 2014.3

ISBN 978-7-5157-0174-5

I. ① 房… II. ① 黄… III. ① 房地产 — 销售 — 口才学
IV. ① F293.35②H019

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2014) 第 006037 号

书 名: 房地产销售口才训练与实用技巧

编 著: 黄一平

责任编辑: 张 莉 罗 庆

封面设计: 点滴空间

出版发行: 海潮出版社

社 址: 北京市西三环中路 19 号

邮政编码: 100841

电 话: (010) 66969738 (发行) 66969736 (编辑) 66969746 (邮购)

经 销: 全国新华书店

印刷装订: 北京建泰印刷有限公司

开 本: 787mm × 1092mm 1/16

印 张: 17.5

字 数: 180 千字

版 次: 2014 年 3 月第 1 版

印 次: 2014 年 3 月第 1 次印刷

ISBN 978-7-5157-0174-5

定 价: 29.50 元

(如有印刷、装订错误, 请寄本社发行部调换)



作为一名房地产销售人员，良好的沟通能大幅提高把握客户的能力和成交率，获得更多的成交机会。在销售过程中，一个楼盘非买不可的客户最多也就占到整个楼盘的10%，而其余的客户都是通过售楼人员专业的讲解、引导、反复沟通获得。所以说良好的沟通不仅能得到客户的认同，更重要的是，对于提高售楼人员的销售水平，对提升成交率有极大的帮助。然而不少房地产销售人员认为和客户沟通没有太大必要，因此，他们在接待客户过程中，片面地追求专业讲解，只是一味向顾客讲解产品，而很少花时间向顾客了解其内心真实的想法，其实这种介绍在很多时候是徒劳无功的，沟通并不是一方在唱独角戏，也不仅仅限于一问一答，而是应双向互动的反馈和理解的过程。

一套普普通通的住宅，少则十几万，多则几十万到上百万，这对购房者来说，是一种很慎重的大事。为了成功达成交易，销售人员不但要了解顾客的购买动机和购买行为，善于展示和推介产品，还要善于接近顾客，善于排除异议。而这一切，都离不开与客户的有效沟通。

销售的关键就是沟通，也是一名优秀的房地产营销员不可或缺的能力。美国石油大王洛克菲勒说：“假如人际沟通能力也是同糖或咖啡一样的商品的话，我愿意付出比太阳底下任何东西都珍贵的价格购买这种能力。”可见沟通的重要性。

不少售楼人员认为和客户沟通反而会适得其反，因为他们觉得沟通就

是查户口般问这问那，这会导致客户的反感，沟通其实是一门艺术，如何让客户表达是一门很深的学问。

有的售楼人员片面地认为，只要把产品介绍清楚就可以了。事实上即便售楼人员巧舌如簧，说得天花乱坠，但如果客户不认同照样白搭。所以只有通过对客户充分地了解，才能对症下药，有的放矢。实际上，大量的成交都是来自于客户在一瞬间做出的决定，很多数据证明，沟通在销售过程中是不可或缺的，而且将主导最终成交。

也有一些售楼人员在沟通的认识上都存在误区，认为有效沟通就是让对方完全接纳自己的观点。其实，有效沟通的关键是从客户身上了解到有价值的信息，掌握客户购买或者不购买的真实原因，所以有效沟通并不是让客户完全接受售楼人员的意见，而是准确理解信息的含义。还应当充分了解客户对产品的意见和态度。对客户提出的异议做好充分地解释工作，力争让客户接受产品。

与顾客打交道的过程，最重要的工作都是沟通。良好而有效地沟通能够起到“不战而屈人之兵”的效果，故孙子兵法云：“上兵伐交，中兵伐谋，下兵伐城。”有些售楼人员之所以会失败，归根结底都是沟通的问题。售楼人员要想成为沟通高手，首先必须掌握一些销售基础知识，并在此基础上掌握一定的沟通技巧，这样在遇到客户的时候，才能够知道如何向客户提问，何种提问方式客户更愿意接受，如何打开话匣子。遇到客户的质疑、不满，该如何回答等等。

本书涵盖了房地产销售的每个环节，从接待客户、产品介绍、客户异议处理、促成、追踪与售后服务等各个环节需要的客户沟通技巧，情景对话与技巧为销售人员作了全程演绎，再现了优秀销售人员与顾客在不同环节和场景中沟通的话语，为正在从事或有志于从事房地产行业的销售人员搭建一条快捷的成功之路。



第一章 售楼电话的接打技巧

接听电话的最佳时机	002
运用接待语体现职业素质	004
用心倾听，抓住顾客的心	006
做一个好的提问者	010
回答客户疑问有讲究	012
争取面谈的机会	015
以卖点打动客户	020
巧问客户联系方式	022
有效预约客户	025
让来电者成为客户	028
注意结束通话的细节	030

第二章 接待客户会说话

开门迎客，主动招呼	034
创造良好的销售氛围	035
礼仪是对客户的尊重	038
聊顾客感兴趣的话题	041

询问顾客的购买意向	044
在闲聊中掌握顾客的信息	046
了解客户背景	048
用生动通俗的语言讲解	050
面对众多客户的说话技巧	053
让沟通更专业	056

第三章 引导客户看楼的窍门

拉近和客户的距离	060
介绍楼盘的步骤	063
以独特卖点吸引顾客	066
巧妙介绍楼盘缺陷	068
恰当表现楼盘价值	069
做好现场参观工作的技巧	071
样板房介绍说辞	073
带看路上巧沟通	076
做好引导性介绍	078
介绍现房的技术	081
介绍期房的技巧	084

第四章 说服客户的技巧

一定要了解客户需求	088
顾客的兴趣是关键	091
抓住顾客从众心理	094
强调顾客的核心关注点	096
运用细节激发客户的想象	099

迎合客户的求异心理	101
以赞美打动顾客	102
巧妙施加压力	106
根据顾客心理销售	108
在闲聊中增强顾客信心	110
站在顾客的立场上着想	112
引导顾客尽快下定决心	115
沟通方式要灵活多样	117
话好不如话巧	119
再坚持一下	121
让顾客在第二次看房就落订	123
说服摇摆不定的顾客	124
让顾客参与楼盘体验	126
不同类型客户的说服技巧	128
制造与顾客之间的契合点	135

第五章 与客户谈判的技巧

善于倾听，占据主动	140
处理客户拒绝的技巧	143
谈判中的让步技巧	145
谈判中打破僵局的技巧	147
价格谈判技巧	150
因人而异的应对技巧	153
掌握提问的技巧	155
掌握回答的技巧	160
运用恭维艺术	164

第六章 客户异议处理的技巧

耐心听取顾客抱怨，不与其争辩	168
赞同顾客的意见，取得顾客的好感	171
设身处地地为客户考虑	175
把客户的抱怨当成机会	178
间接反驳不同意见	181
直接反驳法	186
妥善解决客户的抱怨	188
平息抱怨的语言艺术	192
客户抱怨时不能说的话	194
将计就计，转化顾客异议	197
询问处理法	200
巧妙回答，化解异议	204
忽视异议，迅速引开话题	206
积极主动，预防顾客异议	209

第七章 促成交易的技巧

制造气氛，让顾客立刻购买	214
“欲擒故纵”，快速成交	217
转移顾客对价格的关注	219
如何消除客户的疑虑	220
从细节入手打动客户	224
向客户提示“机不可失，失不再来”	225
满足顾客被尊重的心理需求	228
留心顾客的购买信号	230

巧用“激将法”促成交	235
以利益吸引顾客	237
运用比心法博得同情	239

第八章 追踪与售后

建立良好的客户关系	242
维持已有的顾客	244
以售后服务抓住顾客	248
抽时间为顾客服务	250
获得客户转介绍	256
善于运用沟通技巧	258
做好电话追踪拜访	260
不卖房子卖服务	262
做好跟踪客户的工作	264



第一章

售楼电话的接打技巧

在房地产销售技巧中，接听售楼咨询电话是非常重要的，它是保证楼盘客源的一个重要手段。当一个楼盘通过媒体广告、公关宣传，让许多客户知晓和注意，他们此时处在好奇阶段，打电话到售楼处了解楼盘情况。因此，每个销售人员一定要重视接打电话的沟通能力技巧。





接听电话的最佳时机

接听电话是销售人员接待客户的第一步。在这个房地产持续爆发的年代，客户是没有办法一个一个地看完所有的项目的。他们往往会先通过电话，咨询了解一些楼盘的基本情况，以此决定是否有必要前来售楼处与你面谈。如此一来，接听售楼热线就成了销售人员的一项非常重要的工作。

对于房地产销售，它和别的销售技巧不同之处在于它的电话大部分是由客户打进来的，而不少客户是第一次打过来的，因此，接电话的时机都要讲究。

通过大量的实践发现，接电话的最好时机是电话振铃三声的时候。有些销售人员认为，电话铃声一响就应该立即接听，只有这样才能显示出对客户尊重。事实上，这是错误的观念。最适当、最完美地接听销售电话的时机应该是在电话铃声响到第三声的时候。

试想，假如你是客户，在报纸上看完某售楼处的广告，正好你想买房子，对这个广告的楼盘也很有兴趣，于是你拿起电话拨打了报纸上所写的售楼咨询电话。你对这个公司很陌生，第一次打电话，所以你要形成对它的第一印象，于是你很用心地揣摩。当电话刚响了第一声，对方就很急切地接听了，你心里就会说，这个楼盘很冷清，卖得不好，否则销售人员怎么闲成这个样子？如果电话响了两声，还没有人接听，你会想：“嗨，这个楼盘挺火，这么多打电话咨询的，以至于没人马上接听我的电话。”电话继续响着，仍然没人接听，你有些不耐烦了，又响了两声，还没人接，你会想：“这个楼盘的销售人员怎么这么牛，不接我的电话？”或者想：“这个楼盘是不是骗子？连电话都没人接？”于是，你没好气地挂断电话，从此不理睬这个楼盘了。

从客户的角度说，电话第一声响起后，就接起电话，客户会认为你现在正无所事事或者你对客户的电话太在意了。为防止自己成为被“捕捉”的目标，他们会小心翼翼地咨询或者回答你的问题；而如果电话铃响起超过三次，甚至更多，比如达到七八次以后，你才去接听，客户又会有不被尊重的感觉，认为你不在意或精神状态不佳。

从销售人员的角度来说，在电话铃响第一声时，它打断了你正在做的事情，或者你正在进行中的思绪，你必须用一点点时间来调整情绪，打起精神。这只是个简单的小计谋，就是用两声电话铃，用几秒钟的时间，让你可以从容地暂停你手边所做的事情，停止你纷乱的思绪，调整心情，以快乐的情绪和热忱来接待这个潜在客户，并且让对方拿着电话筒等待短暂的几秒钟，会给对方制造业务繁忙兴旺的印象，暗示并刺激对方的购买欲望。

所以，接听电话时不让铃声超过三次，这是奥秘所在！

口才训练与实用技巧

在任何时候，不论客户打算咨询什么事情，销售人员都要重视并认真对待；电话响三声接听最为适宜，如果超过三声，首先要向客户道歉，客户焦急的心情你应该理解；销售人员在接听电话时，要注意礼貌用语的使用，“您好、谢谢、再见”这些基本用语每一个销售人员都应该常常挂在嘴边。

来电接听话术：

销售人员：（电话响三声后拿起，微笑）××项目，您好，请问有什么能帮到您？

顾客：……问题……

销售人员：哦，好的。请问您贵姓？您是从哪里知道××项目的呢？

顾客：……信息渠道……

销售人员：呵呵，好的。先生/小姐，您是投资还是自住，需要

什么样的房子呢，我们可以为您更好地分析一下。

顾客：……需求……

销售人员：嗯，好的。如果方便的话，可以约个时间请您到现场感受一下，我可以为您更详细地介绍。

顾客：……空闲时间……

销售人员：××项目现场在××路××号，有围墙、引路旗，很容易找的。我是×，手机号是××，您可以随时与我联系。您可以留下您的联系方式么？

顾客：……联系方式……

销售人员：感谢您致电××项目，再见！



运用接待语体现职业素质

在接听售楼热线时，熟练地运用接待语体现销售人员职业素质，是形成客户美好印象的重要手段。

在接听电话时，应先主动问候，并自报家门：“您好，这是某某小区售楼处。”、“您好，某某楼盘售楼中心为您服务。”、“某某楼盘售楼热线欢迎您。”然后再开始交谈。切不可“喂，喂”或者“你找谁呀”作为“见面礼”。特别是不允许一张嘴就毫不客气地查一查对方的“户口”，一个劲儿地问人家“你找谁”，“你是谁”，或者“有什么事儿呀？”

接听电话的态度要和蔼，声调柔和，语音亲切，吐字清晰，语速适中，话语简洁；避免口头禅，不允许对着话筒打哈欠、咳嗽、肆无忌惮的大笑，更不能用不耐烦的口气来对待每一位打电话的客户。

如果你接电话所用的语调有点病态或散漫的声音,那么客户对你、对你的产品、对你所代表的企业就会失去兴趣,并在无形中产生一种抵触情绪。在接电话时,声音中要传递着快乐,保持着热忱,仿佛有什么好运临头。要时刻记住:每一次接听售楼电话,你都可能是在和一个潜在客户谈话,并且他极有可能成为你的真正客户。如果你是成熟的,如果你是自我控制的,如果你是有竞争力的销售人员,你能在和客户通话时,立即把心中的烦恼放在一边,将愉快的话语传递到他那一端。

在接听电话时,应注意电话的规范用语,多使用文明用语,如:“你好”、“谢谢”、“很抱歉,让你久等了”;同时还要仔细倾听对方的讲话,尽量避免打断对方的讲话,为了表示聆听并已理解,应不时称“对”或“是”。

或许在接电话时,有同事或者现场的客户向你搭话,可做手势让他稍等,挂断电话后再与其交谈,绝对不允许在接客户电话的时候,与其他人搭话;如万不得已,应向对方说明后用手捂住电话,以免引起误会。

如果对方语音太小,你可以直接说:“对不起,请您声音大一点好吗?我听不太清楚您讲话”,绝不能大声喊:“喂喂,大声点”;必须搞清楚,要大声的是对方,而不是你。

如果客户找人,而他/她今天不值班,应询问客户是否有事需要转达,“对不起,他/她现在不在,请问有什么事需要转告吗?”,并将客户的留言及时记录下来,以免忘记;如果是要找的人不方便接听电话,应向客户表示歉意,“对不起,他/她现在有事无法接听电话,我让他/她等会给您回电话,好吗?”;如果他/她正好不在电话边上,应请客户稍等,并说出让他等候的理由,以免客户因等候而焦急,然后再去叫被找人员;叫人时应该轻轻地把话筒扣在桌面,不允许大声地喊叫被找人的名字(大声地喊叫这样既不尊重客户,也会干扰其他同事的工作),应该走到被找人身边小声地告知;被叫的人接起电话时,必须向对方道歉:“对不起,让您久等了”;如果被叫的人因有事无法马上前来接听电话,需要对方等待时间较长,应向客户说明清楚,并请他先挂掉电话待处理完后再回电话过去,这是维护和塑造企业良好形象

的需要。

总之，要通过完备周到的接待语让客户形成良好的第一印象。

口才训练与实用技巧

电话的开头语会直接影响顾客对你的态度、看法。当你接听客户电话时，声音一定要亲切、优美，客户听到这样的招呼声，即使看不到你，也会被你的声音所感染，留下极好的印象，有助于对话的进一步展开。

通电话时要注意尽量使用礼貌用词，如“您好”、“请”、“谢谢”、“麻烦您”等等。打电话时，姿势要端正，说话态度要和蔼，语言要清晰，即不装腔作势，也不娇声娇气。这样说出的话哪怕只是简单的问候，也会给对方留下好印象。只要脸上带着微笑，自然会把这种美好的、明朗的表情传给对方。特别是早上第一次打电话，双方彼此亲切悦耳的招呼声，会使人心情开朗，也会给人留下有礼貌的印象。



用心倾听，抓住顾客的心

大多数的人都喜欢“说”而不喜欢“听”，特别是没有经验的销售人员，认为只有“说”才能够说服客户购买，但是客户的需求、客户的期望都是由“听”而获得的。你如果不了解客户的信息，又如何能达成您取得订单的期望呢？

许多销售人员不愿倾听，那就自然无法与客户进行有效地沟通，客户的问题、想法、意见和要求也无法获得。以下接顾客电话中常见的错误倾听，看看自己会不会至少有一两种存在？

1. 先入为主地倾听

已经有了自己的主见，抱着这种主见听客户讲话，比如认为某个客户是故意找茬，或者某个客户是个白痴，这样听客户讲话变成了印证自己主见，比如客户那句话就是反映了他无理取闹，那句话说明他是个傻瓜。

2. 选择性倾听

对客户说的合乎自己观点、兴趣和意愿的观点和说法就注意，而对不符合自己兴趣的说法就听而不闻。

3. 以偏概全地倾听

只听到客户前面所述说的内容，就匆匆以偏概全想当然地形成自己的观点，拒绝再听下去。

4. 没有同感地倾听

在电话交谈中，只听对方讲，而对对方所讲缺乏同情心和感情投入。比如对方讲到自己的困难的时候，根本没有感情上回应的表示，导致对方认为你对他漠不关心。

5. 纠缠细节地倾听

过度地关注于某些细节，甚至频频提问、插话来询问一些细节，导致客户无法述说自己主要的意见。

6. 攻击性地倾听

对客户的述说怀有敌意，认为是在和自己辩论，是和自己过不去，所以在倾听的时候就想着如何反驳对方，或者急于表达自己的想法，结果对方说什么并没有听进去。

7. 缺乏呼应地倾听

在电话交谈中，由于无法看到对方，很重要的一点是通过一些语气词“嗯”、“啊”或提示语“不错”、“您说”向客户表明自己在注意地听。但有些销售人员忽略了这一点，半天没有动静，以至于客户以为那边没人接听或者很没有兴趣，而大大影响客户表达的欲望。

其实最高档次的倾听，是用“心”来倾听。这种倾听，不仅能够全面客观地了解客户所说的意思，能够感同身受地把握对方的情感，能够设身处地地去看待