

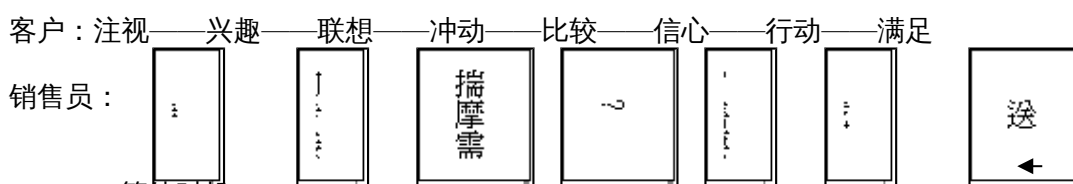
# 瑞驰新天地销售员服务技巧培训教材

## 前言 销售的重要性

楼盘由最初规划直到最后建筑施工及销售，会经历一个漫长的阶段，发展商已投入了大量的资金，楼盘凝聚着无数人的心血及劳动成果。销售是楼盘完成经营最重要的一环，楼盘是否可以达到资金回笼或是取得丰厚利润及实行进一步的拓展计划，销售人员将是一个重要的角色，亦是楼盘成败的关键环节。

## 第壹章 第一章 服务步骤分析

### 一. 一. 客户购买的心理过程及销售员对应的服务步骤：



### 二. 二. 等待时机

所谓待机，就是客户还没有上门之前的等待行动。

下面是销售人员在待机阶段应遵循的原则：

- 1、1、两脚平踩在地面上，两手放在身前轻轻握着，或是轻轻放在台上，站立的姿势不但要使自己不容易疲劳，而且必须使客户看起来顺眼。  
要坚决禁止的待机姿势有：
  - ➤ 躲在后面偷看杂志、剪指甲、化妆；
  - ➤ 背靠墙，无精打采地沉思、打呵欠；
  - ➤ 三两人聚在一起聊天说笑，或隔着通道，与同事大声喧哗；
  - ➤ 胳膊拄在台上，或双手插在口袋里；
  - ➤ 用眼梢看客户，然后再跟同事窃窃私语，并发出令人不愉快的笑声。
- 2、2、销售人员必须正面看客户，以极其自然的态度观察客户的一举一动，并等待与客户的进一步接触。
- 3、3、销售人员需在他所照管的范围内随处走动，这样才能照顾到所有的客户。
- 4、4、暂时没有顾客时，要整理资料等物品：
  - 1) 1) 检查资料等物品；
  - 2) 2) 整理与补充资料等物品：
    - ➤ 将经过顾客挪动之后的资料等物品重新摆放整齐；
    - ➤ 查看今天都卖了单位，并做记录；
    - ➤ 随时补充资料；查看各种物品是否放置正确；
    - ➤ 要一边整理资料等物品，一边注意顾客的光临。
  - 3) 3) 其他准备工作：
 

如果等待时间很长，销售人员还可以熟悉有关的项目知识，学习资料等物品的陈列技巧，处理各种事故等等。
- 5、时时以客户为重，销售人员的首要工作是接待客户，其他的准备工作只是销售的辅助工作，如有客户走近，应立即停止手中的工作，而全神贯注地迎接客户。
- 6、引起客户的注意，销售人员一定要利用待机的空闲，采取各种积极的行动吸引客户的注视，这种积极行动除了移动资料等物品之外，还包括改变陈列、让物品转动等多种方式。

### 三. 三. 初步接触

所谓“初步接触”，就是销售人员一边和顾客寒暄，一边和客户接近的行动。在这一步骤里，对销售人员来说，最重要，最困难的是找准与客户做初步接触的适当时机。

从客户的心理来说，初步接触的最佳时机，应当是在“兴趣”和“联想”之间，在这之前和之后，都不合适。

一般来说，当客户出现以下举动时，应当是销售人员接触客户的最佳时机：

- 1、 1、 当客户长时间凝视某一处时；  
当客户长时间凝视某一处时，说明他对此处发生了极大的兴趣，而且可能很快就会将心理过程转移到“联想”阶段。
- 2、 2、 当客户触摸某处时；  
客户如果停留在某处，或是用手不断去触摸某处，也表明他对这商品产生了兴趣。此时的初步接触，并不是在客户一触摸商品时就开始，而是稍微等一等。而且不必说“欢迎光临”之类的话，可以视客户注视、触摸商品地点，做适当的改变，提升顾客的联想力，有时也可以加上一些简单的商品说明，来刺激客户的购买欲望。
- 3、 3、 当客户抬起头来时；  
当客户注视某处一段时间后，把头抬起来时，销售人员也应立即做初步接触。客户注视某处后，突然抬头来的原因有两个：一是想叫销售人员，仔细地再了解一下这个商品；二是决定不买了，想要离去。  
如果是第一种原因，这笔交易就有可能成功。  
如果是第二种原因，情形就有些不妙了。不过，这种情形仍有补救的机会。当客户决定不买要走开时，销售人员应当马上迎上前去，亲切地对他说：“您要是不喜欢这个户型，我们还有许多其他户型，您可以去看看！”或“这套是大了一点，不过这里还有小一点的，您可以看一下！”如此，客户也许会回心转意，而把他认为不满意的地方说出来。
- 4、 4、 当客户突然停下脚步时；  
要注意的是，当客户停下脚步时，销售人员一定要注意他们在注视的是哪一部分，此时应针对此处的优点、特征做一番说明。
- 5、 5、 当客户的眼睛在搜寻时；  
当客户走入售楼处，东张西望地好像在找什么的时候，销售人员要赶快走过去向他打招呼，最好是问：“您需要些什么？”  
此种情况下的初步接触采愈快愈好，因为这样可以替客户节省很多寻找的时间和精力，一定会让他觉得非常高兴的。
- 6、 6、 当客户与销售人员的目光相碰时；  
当客户与销售人员的目光相碰时，销售人员应向顾客点头，并说“欢迎光临”、“早安”、“您好”之类的话，以此轻轻地打个招呼。  
具体接触时，应注意以下几点：在与客户打招呼时，最好站在客户的正面或侧面，说话的时候一定要站在客户看得到的地方，绝对不能从客户的背后突然冒出一句话来；销售人员与客户打招呼时，其语言不应当只局限于“欢迎光临”，“我能帮您的忙吗？”之类；第三，当客户的心理进入“联想”阶段时，这时销售人员千万不能突然冒出一句“欢迎光临”，把客户高高兴兴的联想打断，而要用话语来帮助客户丰富自己的联想。

#### 四. 四. 楼盘提示

销售人员在适当的机会与客户做初步接触之后，接下来所要做的工作，就是“楼盘提示”。

所谓“楼盘提示”，就是想办法让顾客了解商品。在这一步骤中，销售人员要把商品清清楚楚、明明白白地介绍给客户。这种介绍，不仅仅是把商品介绍给客户看看就行了，还要求让客户看到商品之后，提高客户的联想力，刺激其购买欲望的产生。

下面是销售人员在做楼盘提示时应遵循的五个原则：

- 1、 1、 让客户了解楼盘的使用前景，具体途径是通过样板房展示。
- 2、 2、 让客户触摸商品。  
销售人员应鼓励客户多触摸商品，以使客户对商品有一个真实、全面的感受，从而及早产生购买欲望，让客户坐在沙发上感受，样板房不准触摸是错误的。
- 3、 3、 让客户了解楼盘的价值  
作为销售人员，首先要记住的是，当你观察客户时，客户也在观察你，客户时刻都

在注视着你对待态度。对样板房内的物品来说，不管它价格高低，销售人员都要小心处理、轻拿轻放。如果你对待这些物品马马虎虎、乱扔乱放，就会给客户一种“这种东西不值钱，没有必要买”的感觉。相反，客户看到你对每种物品十分爱护、珍惜，就会感到此商品可能有较高的价值投入，值得去买。

#### 4、4、多给客户介绍

目前，市场上楼盘可供选择的较多，客户购买商品时都会“比较”。要多给客户介绍自己的产品，以满足客户的欲望。

#### 5、5、按从低价到高价顺序介绍商品。

销售人员给客户介绍时，应该先介绍较便宜的，然后再慢慢地将高级的顺序介绍。这样，对于想买低价格商品的客户，可以省去不少时间，而对于想买高档品的客户还有再满足其需要的机会。而如果按相反的顺序，对于那些想买便宜商品的客户来说，他们一般不好意思问：“有没有便宜一点的？”，他们会找各种借口来挑商品的毛病，借机走掉。

### 五. 五. 揣摩客户需要

销售人员在向客户做了商品提示之后，接下来，就要尽快了解、揣摩客户的需要，明确客户究竟喜欢什么样的商品，这样，你才能向客户推荐最合适的商品，帮助客户做出最明智的选择。

揣摩客户需要的方法有：

#### 1、1、观察法

通过观察客户的动作和表情来探测客户的需要。

观察动作：客户是匆匆忙忙，快步走进浏览房间，还是漫不经心地闲逛；是三番五次对着某处打量，还是多次折回观看，注意观察客户的这些举止，就可以揣摩出他们的心理。

观察表情：当客户在看到商品时，他们是否显示出兴趣，面带微笑，还是表现出失望和沮丧；当销售人员向他介绍商品时，他是认真倾听，还是心不在焉，如果两种情形下都出现前者的表情，说明对商品基本满意，而出现后者的表情，说明商品不对他的胃口。

#### 2、2、推荐法

假如你通过观察法并未能准确地把握顾客的要求，那么，不妨试一下推荐法。通过向客户推荐其它户型，观看客户的反应，便可以了解客户的动机。

#### 3、3、询问法

销售人员可以提出几个经过精心选择的问题询问客户，以求了解他们的真实想法。不过这种询问需要讲究艺术和技巧，它必须有助于销售人员达到以下的目的：能从客户那里得到有用的信息；能密切与客户感情上的联系；能准确地把握客户的购买动机。

缺乏经验的销售人员常犯的一个错误，就是过多地询问客户一些不太重要的问题，使客户感到你这个销售人员非常懒惰，不愿意积极为客户当参谋，对业务不熟悉，因此，他不会十分信赖你。销售人员在销售过程中不断地观察客户的表情，有选择地询问客户，准确地判断客户的心理，自始至终地和客户保持一种思想感情交流，这种公关技巧无疑是每个销售人员都应达到的功夫。

#### 4、4、倾听法

高效率的销售人员应善于倾听客户的意见，因为听听客户对这种商品有什么看法，对你了解客户的心理很有帮助。同时，客户对那些能认真听取自己意见的销售人员也非常尊重，这对建立同客户之间融洽的人际关系十分有益。然而倾听客户意见是一件很有学问的事。销售人员要想成为一个好的倾听者，一般应注意以下问题：

1) 1) 做好听的各种准备。首先要做好心理准备，要有耐心倾听客户的讲话；

其次要做好业务上的准备，对自己销售的商品要了如指掌，要预先考虑到客户可能提什么问题，自己应如何回答，以免到时无所适从。

2) 2) 给客户以说话的机会。客户为什么要买这套单位而不是那套单位，应该由客户来告诉你。花点时间听听客户的话，会让你了解许多东西。缺乏经验的销售人员总想滔滔不绝地向客户介绍商品，实践证明这是非常不明智的。

- 3) 3) 注意力要集中。销售人员要全神贯注地去倾听，而不能心不在焉，更不能流露出不耐烦的表情，一旦让客户发觉你并未专心在听他讲话，你便立即失去了他的信任。
- 4) 4) 不要打断客户的话。销售人员要有耐性，要让客户把话讲完，然后再发表意见。不管客户说的话你爱听不爱听，都有不要打断他们的话，打断别人的话是不礼貌的。
- 5) 5) 给客户以思考的时间。有时客户讲着讲着突然停顿下来，这并不是他要讲的话都有讲完了，而是想再考虑一下。这时，你最好不要插话，让客户考虑以后再把话继续讲完。不过，你也不要豪元表情地站在一旁，而是关切地注视着客户，鼓励他把话讲完。
- 6) 6) 对客户的话要有反应。为了让客户知道你是在认真地听他讲话，仅仅是注视客户外，还应不时地点一下头，如果你能经常插入这样的话：“我明白您的意思”，“您是说……”，“这种想法不错”，或者简单地说一声：“是的”，“不错”，“哦”等等，那就更好了。
- 7) 7) 注意平时的锻炼。听别人讲话也是一门艺术。你在平时同朋友、家庭成员、服务对象交谈时，随时都可以锻炼你的听力，掌握听话技巧。慢慢你就可以学到许多有用的东西，使你的倾听水平有很大的提高。
- 8) 8) 最后，还须指出的是，销售人员在揣摩客户需要这一步骤中，特别要注意与楼盘提示结合起来。比如，一边引领客户看房，一边注意观察客户的表情，倾听客户的意见，询问客户的要求，然后，再找准客户感兴趣的商品，商品提示和揣摩客户需要两个服务步骤交替进行，如同车上的两个轮子，共同推动销售工作。

## 六. 六. 楼盘说明

客户对某单位产生购买欲望后，并不能立即决定购买还必须进行比较检讨，直到充分信赖后，方可采取购买行动。那么，在客户产生欲望后，销售人员就要做商品说明工作，以利于客户的比较检讨。在做楼盘说明时，应注意以下几点：

- 1、 1、针对客户的需要来做楼盘说明  
对注重户型的客户，销售人员应针对户型来做说明；对注重品质的客户，销售人员应以材料的精良为重点做说明；对嫌价格太高的客户，销售人员可以向他强调此价格的合理性。总之，销售人员应在把握客户需要的前提下，有针对性、有重点地加以说明。
- 2、 2、善于应付两者并存的客户的需要  
有时，客户的需要并不仅限于一个重点，而会出现两者并存的情况。同时，注重价格与品质，即要求价格合适，又要求户型方正实用，所以，销售人员对此应逐项说明，绝不可不知所措、胡言乱语，使客户无所适从。
- 3、 3、交替楼盘提示和揣摩需要  
销售人员如果要想将楼盘说明做好的话，就必须如前面所说的那样，将楼盘提示和揣摩需要同时进行，以此来准确地把握客户要求的重点，然后，再有选择地为客户做说明。

## 七. 七. 劝说

销售人员为客户做了详细的楼盘说明之后，客户便会完全了解特性、价格等，这时，销售人员应把握机会，及时游说客户购买商品，这个阶段就叫“劝说”。

劝说的五个原则：

- 1、 1、要实事求是地劝说
- 2、 2、要投其所好地劝说
- 3、 3、向客户劝说时，要配合一些身体语言
- 4、 4、让楼盘证实其本身的价值
- 5、 5、帮助客户比较

让客户将此楼盘与其他楼盘进行比较，并对客户特别强调此商品的优点。为了得到客户的信赖，销售人员不仅要熟悉自己的楼盘，而且还要对其他的楼盘加以研究，搜集比较检讨的资料，以便在接待客户时灵活地加以应用，这样，你的劝说工作才

能有说服力。

## 八. 八. 成交

掌握成交的八个时机：

- 1、 1、突然不再发问时  
客户从一进门开始，就东摸西看，并不断地问销售人员各种问题，过了一段时间后，突然停止了问话，此时，他并不是不高兴，而是考虑是否要买。
- 2、 2、话题集中在某个商品上时  
客户注意力集中在一个单位上，而只对其中一种户型详加询问，销售人员应意识到客户有了浓厚兴趣，此时是逼定的好时机
- 3、 3、不讲话而若有所思时  
客户本来是对样板房摸摸看看，并不断地发问或陈述自己的意见，但从某一时刻起，停止了一切言语和动作，似乎若有所思时，这说明他内心正在权衡买还是不买？这时销售人员应抓住机会，用恰当的语言鼓动客户购买。
- 4、 4、不断点头时  
当客户一边看商品一边点头时，就表示他对此商品很满意，这是成交的好时机。
- 5、 5、开始注意价钱，并详细询问各种费用及相关手续
- 6、 6、不断反复地问同一个问题时  
当客户反复地问销售人员同一个问题时，说明他对这个商品非常有兴趣，只是还有一点不放心。例如，“什么时候可以入伙？”销售人员回答：“12月。”但她不放心，又问了一次，“12月真的能入伙吗？”销售人员说：“保证可以。”过了一会儿，她又追问道：“你不会骗我吧！”此时说明她已有意购买。
- 7、 7、关心物业管理及相关配套问题时
- 8、 8、开始询问购买价格和优惠时

促使客户尽早成交的技巧：

- 第一， 第一，请求购买法
- 第二， 第二，选择商品法
- 第三， 第三，假设购买法
- 第四， 第四，化短为长法
- 第五， 第五，扬长避短法
- 第六， 第六，价格优惠法
- 第七， 第七，最后机会法

在促使客户及早成交的时候须注意：

- 第一， 第一，不要带客户看其他的单位。在即将成交的时候，销售人员就不要再让客户看另外的单位了，而应该集中精力向客户推介主推单位。
- 第二， 第二，要确定客户所喜欢的东西。一般来说，客户停留时间最长，注视时间最长的单位，往往就是客户最喜欢的单位。
- 第三， 第三，知道客户的喜爱的单位后，应加上一些简单鼓吹。
- 第四， 第四，恭喜客户做了新的业主

## 九. 九. 送客

送客首先要怀着感激的心情向客户道谢，并说欢迎下次再来的话。

其次要留心客户是否忘记了他随身所带的物品，如皮包、雨伞、外套、帽子、手套等到。这种关心，也是销售人员为客户服务的内容之一。

## 第二章 房地产行业客户服务规范

### 一. 一. 客户接待程序

- 1、 1、 任何人一踏进售楼处就算客户，同时，发展商、媒体视为重要客户
- 2、 2、 客户推开大门服务就正式开始  
您好！欢迎您来看楼
- 3、 3、 携资料离座，问好，自我介绍  
问好，自我介绍时用规范用语
- 4、 4、 介绍展板内容，尽可能突出卖点，用语规范、专业

- 介绍简单、全面
- 5、5、 请客户入座，讲解楼书  
介绍要属实、详细、专业，介绍时不可抵毁其它楼盘
- 6、6、 带客户看房  
必须本人带客户看房，要交流、沟通、要尊重客户，走在客户的前面
- 7、7、 替客户设计购买方案  
方案设计要合理、可行、不可算错账，一定要算未卖出的房
- 8、8、 做好客户登记  
请客户填写登记本，当日客户登记列自己本上
- 9、9、 礼貌送客户到大门口  
主动替客户开门，规范用语：“再见，欢迎您再来！”目送客户
- 10、10、 收定金，开收据
  - 1) 1) 收定金一定要项目经理或项目经理指定的人收
  - 2) 2) 定金一定要由两人以上核对
  - 3) 3) 现金交接不得超过两日
  - 4) 4) 去银行存款必须两人以上共同去
  - 5) 5) 开出的收据一定要注明房号、金额、交款方式
  - 6) 6) 收支票要注明支票号码，收外币一定要注明编号
- 11、11、 签署认购合同
  - 1) 1) 认购书由本人签署
  - 2) 2) 认购合同不得签错
  - 3) 3) 签完的合同一定要由项目经理或第二人复核及签名
- 12、12、 及时填写各项客户记录
  - 1) 1) 客户登记本
  - 2) 2) 展板贴点
  - 3) 3) 客户成交档案
- 13、13、 提醒客户交首期款或房款
- 14、14、 签署商品房买卖合同
  - 1) 1) 买方一定本人签名，或公证书面委托、代签
  - 2) 2) 客户领回合同，一定要登记
  - 3) 3) 替人交房款，必须有书面证明（我是自愿替 xx 交来房款多少）
  - 4) 4) 合同签完后，一定要交项目经理核查
- 15、15、 通知办理按揭
  - 1) 1) 提前七天第一次通知，通知时间、地点、方式
  - 2) 2) 提前三天第二次提醒
  - 3) 3) 提前一天第三次确认
- 16、16、 协助办理入伙，为培养忠诚客户
  - 1) 1) 态度要主动
  - 2) 2) 一定要向客户表示祝贺
- 17、17、 主动向客户提供房地产信息
  - 1) 1) 对客户表示关心
  - 2) 2) 同时如果公司有其它楼盘推出，可告之。
- 二、二. 销售人员的工作内容
  - 1、1、 开盘前的准备(上岗条件)
    - 1) 1) 对代理楼盘所在区域的调查
    - 2) 2) 对代理楼盘与周边竞争楼盘的比较
    - 3) 3) 上岗百问的培训
  - 2、2、 接听电话
    - 1) 1) 确定接听电话的顺序
    - 2) 2) 做好接听的登记，在进线电话登记卡上登记姓名、电话、客户关心的问题

- 3) 3) 做好接听电话的统计
- 3、3、接待上门客户
  - 1) 1) 首先按接待的次序接待（按上班时间排序）
  - 2) 2) 介绍楼盘资料（介绍时不发楼书）
  - 3) 3) 带客户实地看楼
  - 4) 4) 根据客户的需要推销（尽可能了解客户需求）
  - 5) 5) 对有诚意的客户，请其在客户登记卡上登记
  - 6) 6) 送客户
  - 7) 7) 将客户详细资料，详细记录在案
- 4、4、电话回访
  - 1) 1) 针对不同的客户选择回访时间
  - 2) 2) 明确电话回访的主项
  - 3) 3) 记录（说过什么，结果如何）
- 5、5、收取定金
  - 1) 1) 收定金之前，一定要向销控确认
  - 2) 2) 定金是由财务或专人收取
  - 3) 3) 开收据时一定要写房号及保留房号的时间
  - 4) 4) 展板贴点
  - 5) 5) 填客户档案，便于总结、调整
- 6、6、催交房款
  - 1) 1) 提前提醒客户交首期
  - 2) 2) 如不能及时交问明原因，立即告诉经理
- 7、7、延伸服务
  - 1) 1) 提前告之入伙，如涨价可告之
  - 2) 2) 需不需要陪您一起去
- 三. 三. 填写客户登记本
  - 1、1、客户登记本的作用
    - 1) 1) 准确跟踪客户的工具，加速成交速度
    - 2) 2) 积累经验及教训，提高业务能力
    - 3) 3) 为销售代表分析跟踪客户
    - 4) 4) 作为项目经理裁定业务交叉的依据
    - 5) 5) 为公司提供分析市场的素材
  - 2、2、记录内容
    - 1) 1) 关于客户
      - ◇ ◇ 来源、爱好、特征、置业经历、自用、投资、姓名、年龄、学历、现住址、居住状况、办公地址、工作单位、联系方式、购房目的、面积户型、楼层、朝向
      - ◇ ◇ 客户购房预算，首期的支付能力
      - ◇ ◇ 客户提出的其它特殊要求
      - ◇ ◇ 客户对楼的看法及疑问
    - 2) 2) 跟踪记录
      - 跟踪期限 7 天内，高档楼盘 2 - 4 天，低档楼盘要频繁跟踪
      - ◇ ◇ 每次跟踪的时间、内容要记录、联系不上，也要记录
      - ◇ ◇ 每次上门看楼的时间、人数、效果
    - 3) 3) 成交记录
      - ◇ ◇ 不成交记录：客户不买的原因，买了别的什么楼盘
      - ◇ ◇ 成交记录：成交房号、楼层、朝向、正式定金时间、签认购书时间、首期按揭
    - 4) 4) 办按揭的情况
      - 办按揭的时间、地点
      - 分期的时间、分几期

一次性的时间

- 4、 4、 客户登记本的使用原则
  - 1) 1) 详细、诚实记录，不得弄虚作假
  - 2) 2) 必须按时间先后顺序进行记录，严禁倒序
  - 3) 3) 客户姓名、联系方式部分如需涂改，要项目经理签字
  - 4) 4) 客户登记本要随身携带，出现业务交叉，未带者视为放弃

### 第三章 服务技巧

#### 一. 一. 微笑服务

作为销售人员，怎样给客户提供一流的微笑服务呢？

- 1、 1、 要发自内心的微笑
- 2、 2、 要排除烦恼
- 3、 3、 要心胸宽阔
- 4、 4、 要与客户有感情上的沟通

#### 二. 二. 语言艺术

- 1、 1、 接待用语的原则
  - 1) 1) 讲究讲话的顺序和逻辑性
  - 2) 2) 突出重点和要点
  - 3) 3) 不讲多余的话
  - 4) 4) 不夸大其词
  - 5) 5) 决不能对客户无礼
  - 6) 6) 不要与客户发生争论
  - 7) 7) 因人而异
  - 8) 8) 不使用粗俗语言和方言土语
- 2、 2、 接待用语的技巧
  - 1) 1) 避免使用命令式，多用请求式。
  - 2) 2) 少用否定句，多用肯定句
  - 3) 3) 要采用先贬后褒法
  - 4) 4) 言词要生动，语气要委婉
  - 5) 5) 要配合适当的表情和动作
- 2、 3、 常用的接待用语
  - 1) 1) 与客户初次接触时，一边与客户点头微笑，一边说：“欢迎光临”；“早上好，欢迎光临”。
  - 2) 2) 当客户步入售楼处，销售人员要可一边招呼：“欢迎参观”一边迅速放轻脚步迎向客户。
  - 3) 3) 销售人员正在接待新客户，同时又有老客户到访，销售人员可以对接待中的客户说：“对不起，那边有位客人，我过去招呼一下，马上过来。”
  - 4) 4) 有事请客户等一下时。销售人员因前去，或请其他同事前来帮忙，致使顾客必须稍候时，可说：“非常抱歉，让您久等了”（5 - 6分钟以内）；“实在对不起，让您等这么久”（10分钟左右）；“对不起，耽误您的时间了，能否请您再稍等片刻？”（超过10分钟，可在中途对他说）。
  - 5) 5) 客户在售楼处时。尽可能在展示处或模型的近处请客人仔细看，并邀请：“样板房在那边，我带您去”；“您真有眼光，这是我们卖得最好的一套”。
  - 6) 6) 当客户无法决定该选哪套单位时，此时不可站在客户的正对面，应站在客户的斜左方、斜右方、或并立，以温柔亲切的语调来引导客户的眼光，将不同产品的特性解释清楚。如，“我觉得这套比较合适”；“这套房，价钱不贵，景观又好”；。
  - 7) 7) 看了不买。这是经常发生的事，因为客户不满意，所以，销售人员仍要一边致意一边说：“很抱歉，没有您喜欢的”；“希望下次有机会能为您服务”。同时要当着客人的面将他看过的东西郑重其事地一一整理好并放归原位，并始终面带微笑。

- 8) 8) 当客户决定要购买时。此时一定要面带微笑，并郑重地向他致谢。如，“谢谢您选择我们”；“谢谢，希望还有机会为您服务”；“您真有眼光”。
- 9) 9) 对于口出怨言的客户。当客户对你抱怨时，最重要的是聆听客户抱怨的内容，并且郑重地向客户道歉。如，“谢谢您给我们的建议”；“非常抱歉带给您许多麻烦。”
- 10) 10) 向客户告别时。与客户道别时要亲切、自然，用语要简单、适当。如，“再见，欢迎您再来”；“谢谢您，慢慢走”。

### 三. 三. 说服技巧

当客户对商品提出异议时，销售人员就要回答客户的异议，并加以解释和说明，这种回答和解释的过程，实质上就是说服的过程。销售人员在说服客户的时候，一定要牢记一点，只要客户在不断地提出问题和异议，他们就一直存在着购买商品的兴趣。

#### 1、 1、 处理异议的技巧

异议是客户因为顾虑、理由或争论而对楼盘提出意见或反对，但这样不代表客户将不购买此物业。所以处理的好，还可找出客户的拒绝的原因找到成交的途径。

##### 1) 1) 分辨异议的真正目的

对销售人员来说，最重要的是学会如何分辨及处理客户提出异议 背后真正的目的，这将会节省大量的精力，客户提出的每个异议背后都有一个实在的顾虑或理由。这异议一日未清除，在客户的眼里真正的问题仍然存在。

客户提出异议一般有以下三个目的：

希望讨价还价，以获得理想的买卖条件

吓唬销售人员，以了解你是否有所隐瞒或欺骗，并希望得到更多实情  
根本不接受，不感兴趣

##### 2) 2) 处理异议的一般方法

###### A、 A、 质问法

对客户的异议，可直接问为什么，有些异议，由此判断客户真正的顾虑或理由 是什么

如客户：楼价太贵了？

销售人员：您认为贵了吗，您认为贵多少？

客户：这里环境不好

销售人员：您说环境不好，是指什么呢？

###### B、 B、 “对……但是”法

先附合对方的说法然后慢慢转变为其它角度看待这个问题

###### C、 C、 举例法

对客户的异议，引用实例予以说服，也可引用报纸、杂志的相关报导。

###### D、 D、 充耳不闻法

若完全把对方的话当真，并不一定有好处。可以说“对，我们这个楼盘还有个特点……”，把话题引到其它方面，转移他的视线及注意力。

###### E、 E、 开玩笑

客户：这个楼太贵了，我买不起啊

销售人员：爱开玩笑，口说没有钱的人，才是真人不露相啊

###### F、 F、 此外还有

高视角，全方位法；

介绍他人体会法；

展示流行法；

直接否定法。

##### 3) 3) 经常遇到的异议问题

###### ◆ ◆ 价格太高

一般应对方法

###### a. a. 比较的方法

销售人员：“您是拿我们的价格与什么样的楼盘做比较呢？”

一定要和客户尽量说得具体，以便再说服。基本上了解竞争对手的品质和价格时，可以务实的态度向客户说出。

- b. b. 引导客户考虑价格  
强调楼盘的质素、内在价格，引导客户在坐标与价格之间划等号
- c. c. 询问客户的支付能力  
帮助销售人员确定对方的底线和购买可能性的大小。
- d. d. 阐述投资的回报与收益  
能正确地计算投资回报的有关数据，会收到较好的效果。
- e. e. 好货不便宜  
在充分取得客户的信任后，可用此种方式指出“好货不便宜”，贵在物有所值。

## 1、 1、 说服销售的重要经验

### 1) 1) 了解客户的需求

一般来说，在接触客户后，如果让他感觉到你是在向他大力推销时，客户会怀疑你的真实意图，并产生一种拒绝受你支配的心态。但如果让他感到此楼符合自己的要求，是自愿购买的行为时，他的心情是愉快的，尤其是经过一番艰苦的讨价还价而购得所选物业，更有一种胜利者的心态。所以在销售过程中，通过谈话等方式了解清楚客户的购房意向（几房）、大致的经济能力、忌讳的地方（如朝向、楼层等）是非常重要的。这些内容是要通过客户开口说话得知，有些业务员怕冷场，一开始就滔滔不绝地介绍本楼盘，不让客户有开口的机会，或默默无语地等待客户开口询问，这都不是好的了解方式。要尽量让客户来说，进行双向的沟通，让他有参与感，摸清客户的意向之后，迅速在脑子里筛选、判断，找出符合他需求的楼（一般提供的选择不超过两个为好）向他推荐。

### 2) 2) 说服销售

任何炫耀不实的谈话，都无助于销售。说明销售应是基于对客户需求的了解。而将符合他要求的楼，以真实、坦诚的态度加以介绍，把此物业的特点、优点尽量与他的需求联系起来。让他感到他的需求、利益是放在首位的，并将这一概念贯穿整个销售过程，以此建立客户对你的信任。

### 3) 3) 说服销售的一般技巧

#### A、 A、 反复

销售人员讲的话不会 100%完全留在对方的记忆里，所以，你想强调说明的重点内容最好能反复说出，从不同的角度，一再说出来，这样可以使客户相信并加深他的印象。

#### B、 B、 坦诚相待，客观的点出本楼盘一些缺点，并说明已经有解决办法，反而会给客户留下诚实的印象

C、 C、 只靠销售人员流畅的讲话水平及大量生动的描述词语是不能说服所有客户的，反而会让客户心里产生疑问：有没有说的这么好？是不是真的？要消除客户的不安的疑心。最重要的是将心比心，坦诚相待，不回避一些无法避免的缺点（如西向、4楼、或很多门对着客厅等）但要引导说明，如向他描述装修好之后会怎样，这个朝向的景观优势等。也可引用一个有说服力的例子进行对比。比如：xx 楼盘为照顾观景的要求，好单位都向西，结果西向还很抢手。

#### D、 D、 同事的配合和其他客户的说法

#### E、 E、 做良好的听众

在销售过程中，尽量促使客户讲话，自己做为一名听众，这样的做法让客户觉得自己选择的，依自己的意志购买的，所以必须有认真听取对方意见的态度，为了让对方顺利讲下去，还可巧妙地附合，赞同他的说法。

#### F、 F、 利用资料

熟练准确地运用能证明自己说法的资料，对销售会有帮助。这些资料包括：竞争楼盘的资料、相关报导的内容、国土局的总体规划图等。

#### G、 G、 善待客户的朋友

对客户在场的朋友的问题也要给予充分的重视及详尽的解答，使他也有一种被尊重感，否则一味紧迫客户，冷落他的朋友，可能会产生不良的效果。

#### 1、 1、 说服销售的要点

- A、 A、 了解自己的目的，尽力向客户提供帮助和支援，使客户对自己所买的楼及作出购买选择能真诚的满意。
- B、 B、 记住你的策略，引导客户理解并感受到你在销售准备时的构思，在销售介绍中，销售员还要根据客户的要求变化随时调整自己的构思。
- C、 C、 时刻牢记有四种情况会阻碍客户去购买他需要的东西：
  - ◇ ◇ 不信任
  - ◇ ◇ 无需求
  - ◇ ◇ 无帮助
  - ◇ ◇ 不急需
- D、 D、 基于说服销售的方式，你应告诉客户，凡是该做到的，你都能做到，并让客户仔细了解你的销售目的，清晰销售过程和他们的收益，以此建立客户对你的信任。
- E、 E、 留心倾听和总结归纳，让客户知道你已明白他的想法。
- F、 F、 要求客户需求，明确告知之可帮助的与无能为力的事件。并将可提供帮助的事件，通过介绍类似的事例加以强化，无能为力的事件向客户提供可提供帮助的方法。
- G、 G、 告诉客户，采用何种方式是获得最大收益而风险最小的方式。
- H、 H、 提问的技巧

假如提出这样的问题：“你对本楼盘有兴趣吗？”或“您是否现在就可以做决定？”如果答案是否定的，则谈话很难进行下去，要改为这样发问：“您对我们楼盘感觉如何？”“您如果现在购买的话，还可以获得一个特别的礼品（或折扣）呢！”试探性的提问，比直接发问婉转，效果也好一些。

#### I、 I、 充满自信的态度及肯定性的身体语言

业务员如果充分掌握了本楼盘的优势，各栋、各单元的价格差异及竞争楼盘的资料，在客户面前就可以充满自信地说话，也要注意用肯定性的身体语言辅助你说服的力度。例如在倾听对方讲话时，两眼专注注视他，比左右晃动，眼神游移不定效果肯定好得多。

在销售时不仅仅是上述方法，各种方式的创新，组合都可尝试。

### 四. 四. 处理不同客户之技巧

虽然对顾客的心理大同小异，面对平易近人的客户容易对付，但当遇到特别客户，则处理上要特别小心。

- 1、 1、 高傲的客人：对于此类人，首先要恭敬、谦逊，使他的自尊心得到满足，然后细心聆听他的说话，以了解其意旨所在，酌量情形，替其办事，办妥后更要道谢，使对方在表面上得到胜利，而自己却得到实际的利益。这种办法对此种客人最有效，假如对方提出过份的要求，也不宜当面拒绝，可说自己不能作主，要请示上级，以便日后有解决的余地。高傲的客人多目中无人，除小心应付外，有时不妨略加赞赏，反可消其锐气。但未了解对方性格之前，还不可妄抛高帽，以免弄巧成拙。
- 2、 2、 蛮横的客人：对性情暴躁，不明事理的客人必须忍耐一下，先细听他的说话，然后针对他的观点用最简单、清晰的语言去解释，务令对方释然，同时语言必须诚恳，切勿刺激，引他反感。
- 3、 3、 语言冲突的客人：千万不要存有责任在对方的心理，因每一件事引起彼此的冲突，理由都非绝对的，故宜先行检讨，再寻误会所在，再用友善的态度去慢慢解释。
- 4、 4、 情绪欠佳的客人：其可能受到责备或其它不如意事情的打击所致，如用一种关怀的说话去安慰他，徐徐为其解难，自能得到投机，切勿反驳多辨，再去刺激他的情绪。
- 5、 5、 别有用心的客人：如面对一些别有用心而有意歪曲事实的客人时，万不可下

面冲突，若难以应付，便应及时向上级请示，以获取公司及其他同事的支持，寻找应付的办法。

- 6、6、有自卑感的客人：这类人有一种怕别人瞧不起他，或故意向他为难的心理，因此，应付这类客户，首先，切勿用眼睛盯视他，以免加深他不安的情绪及种种疑虑，更不可仿效其说话的神态、语言，否则，很易误会你在调侃。
- 7、7、女性客人：男性售楼员在面对女性客户时，可大力运用异性相吸的原理，但一定避免轻佻，浮躁的态度及印象，轻佻和浮躁是引起误会的媒介。因此举止一定要庄重有礼，对相应恶性语言，应极力避免。

## 五. 五. 销售技巧

### 1、 1、 成功的销售技巧

- 1) 1) 全心投入：熟悉公司服务内容，业务及市场情况，掌握基本销售技巧，资料收集及整理
- 2) 2) 检定资格：辨识目标客户动向及需要，确认客户的需要
- 3) 3) 简要介绍：推销自己的专业权威形象，以逻辑的方式介绍产品之特征及利益以配合客户的需要，唤起客户购买欲及敏于观察等购买讯号。

注：客户购买讯号

与客户交谈时，通常都能发现一些购房信号，有时这些讯号会以问题的形式出现。还有从客户的面部表情及其动态上，亦会表露出想购房的信号，如果有兴趣购买的话会比较注意销售人员的说话，因此作为一个销售人员，首先要留意客户的反应，因为很多信号是下意识的表达出来的

- 2) 2) 在客户细心看资料及价目表时，请不要分散他的注意力，客户细心地看资料后，如很详细的计算购房费用等问题时，这就是购房信号，例如：
  - a. a. 什么时候入伙？
  - b. b. 房产证怎么办理？
  - c. c. 交通是否便利？坐什么车上班？
  - d. d. 周边学校？如小孩在此读书怎样办入学？

另外，从客户的动作亦可以观察：

- ◇ ◇ 再次或多次到现场看楼
- ◇ ◇ 要求查看发展商资质证明，用地许可证，预售许可证原件
- ◇ ◇ 记录楼宇资料，仔细研究楼宇资料等

### 2、 2、 接触的技巧

#### 1) 1) 客户初步接触的技巧

◇ ◇ 与客户初步接触的目的

创造轻松的谈话气氛，争取客户的信任，激发他对本楼盘的兴趣，尽是鼓励客户开口说话，以赢取他的参与感。

◇ ◇ 初步接触时的话题

取得客户的信任，建立一种类似朋友的关系，第一步是找到彼此都感兴趣的共同话题和嗜好。以下几种都可做为初步接触聊天的话题：

- 3) 3) 适度称赞的话
- 4) 4) 家人、家庭
- 5) 5) 新闻、时事
- 6) 6) 娱乐、嗜好
- 7) 7) 旅行、运动
- 8) 8) 气候、季节

同时，也有一些不宜谈话或深谈的话题必须注意避讳：

- ✓ ✓ 竞争对手的坏话
- ✓ ✓ 别的客户的秘密
- ✓ ✓ 客户颇为忌讳的缺点和弱点（如容貌、身材等）

总之，销售人员平时要培养阅读习惯及兴趣爱好，信息量越大，越容易找到共同话题。

◇ ◇ 初步接触时的表达方式

有了比较丰富的话题，但技巧的表达方式也是会带来不同效果的，业务员在与客户谈话或介绍本楼盘的资料时，要有激情，充满信心，热诚的态度，声音洪亮，说话生动简明，不拖泥带水，可以偶尔开个无伤大雅的玩笑，调节气氛。

- ◇ ◇ 为客户再次上门做准备
- ◇ ◇ 对不同类型的客户要用不同的方式制造让他再次上门的机会

方式：

- ✓ ✓ 优柔寡断型 明示再访日期
- ✓ ✓ 自主果断型（力量型）可以先试探一下给他两个以上选择余地或

地或

直接问他“什么时候来比较好？”

所采用的说法有以下几种：

- A、 A、 这个房子到下午时分阳光很好的，比早晨又不同，你可以下午三四点钟来看看，或对面的山景很美，下雨天和阳光下是不同的，你可以找个时间再来感受一下。
- B、 B、 您提的几个问题我要逐一落实一下，开清楚答案之后再给您电话，您再过来聊聊。
- C、 C、 根据楼盘工程进度，说“我们 xx 时间外墙就全出来了，或封顶，到时您再过来看看。”

### 3、 3、 最后成交技巧

销售人员应留意客户发出的购买信号：

- 9) 9) 客户的问题很多，反复询问有关购楼的定金，办按揭的费用，要求打折扣，延迟交楼的顾虑等。
- 10) 10) 跟旁边的家人或朋友的对话及态度。
- 11) 11) 看楼看的时间很长，反复比较各种户型的优缺点等。

当看到购买信号出现时，就到了逼定阶段了，常用的方式有：

- ✓ ✓ 您对我们的楼还有什么疑问吗？如果没有，您是不是先交点定金，把这个房号定下来，因为……
- ✓ ✓ 同事间配合  
合作久了的同事看到了逼定关头时，可走过来不经意地问：“你们看的是哪套房？”“xx 号，我昨天也接了个客户对这套房子感兴趣，我现在打个电话问问他”，类似方式帮助客户下决心。  
或其他同事卖出一套，大声告知周围的同事，“xx 单位已经销控”。  
制造一种紧迫的气氛。
- ✓ ✓ 先收钱后兑现承诺

常用于应付客户要打折扣要求的方法。

销售人员：“您要求的折扣我现在做不了主，要向经理请示，这样吧，您先交点钱把房号定住，我在临时合约上注明，若争取到折扣，您来补交正式订金，若争取不到，定金退给您”。这个承诺的基本条件是你心里清楚客户的折扣要求是在做得到的范围内。

逼定的技巧不止上述几种，需要在工作中不断总结及创新。

### 4、 4、 电话沟通技巧

电话业务是不见面的销售活动。这项业务进行得好坏，直接影响到楼盘形象，没有感情的电话机同样可以让它温暖人心。

#### (1) (1) 基本要求

- (1.1) (1.1) 语言应简单明了、热情亲切。
- (1.2) (1.2) 使用普通话（特殊情况例外），声音要大一些。
- (1.3) (1.3) 不要边与他人说笑，边打电话。
- (1.4) (1.4) 若电话中断，应立即挂上听筒，等待对方重新打进。
- (1.5) (1.5) 对重要事项，必须边作记录边打电话。
- (1.6) (1.6) 打完电话时，要听到对方挂上话机的声音后，再挂断电

- 话。
- (2) (2) 打出电话。
    - (2.1) (2.1) 打出电话时，首先要确认对方的号码和姓名。
    - (2.2) (2.2) 主动报出自己的单位和姓名。
    - (2.3) (2.3) 电话尽量简洁，对重要问题应边复诵，边作记录。
    - (2.4) (2.4) 通话中若要与他人讲话，应向对方致歉，用手捂住听筒后再讲话。
  - (3) (3) 接听电话
    - (3.1) (3.1) 电话铃响后，迅速拿起话筒，报出单位名称，然后询问对方姓名。
    - (3.2) (3.2) 若对方要找另一个人，应手捂住话筒，招呼他人接电话。
    - (3.3) (3.3) 自己若不能决策时应请示上级后，再作答复。
  - (4) (4) 接客户初次电话的技巧
 

初次接到客户的电话，应注意说话的口齿清晰，语速不要太快，尽量先简明扼要地将楼盘的主要卖点介绍清楚，再耐心解答客户的问题，并尽量将如何来看楼介绍清楚，吸引客户到现场看楼。

若是广告日电话进线量很大的时候，也应控制节奏，不要在一个客户身上浪费太多时间。

留客户电话时不能太急，最好是在解答客户问题时尽量建立一种亲和的关系，然后先把自己的电话留给客户，再问他的电话。必要时也可使用一些非常规方法，如：“请您将传真号码留下来，我传真楼盘资料给您”、“我这边太忙，您留个电话，我等一下打给您”等。
  - (5) (5) 电话跟踪技巧
 

平时尽管注意客户的一些细节，如“有个小孩要过生日”“最近身体不太好”等等，在跟踪客户时先加上一些问候的话语会效果很好。

#### 第四章 第四章 销售现场管理

##### 一、一、资源共享，成交优先

- 1、 1、 楼盘销售代理只在本售楼处内，只向客户推介本楼盘
- 2、 2、 如遇两个以上的客户对同一物业有意向，应遵循成交优先原则，先交定金者优先
- 3、 3、 客户登记，随时跟进
  - 1) 1) 连续7天未跟进登记，视为放弃该客户
  - 2) 2) 老客户介绍的新客户或第二次以上购房客户须由服务该老客户的销售代表事先在客户登记本上登记新客户的资源，或客户主动上门主动找该业务员方可视为该业务员的客户，否则视为独立客户，须重新登记
  - 3) 3) 现场客户登记本和电话登记每次一填不得遗漏
  - 4) 4) 凡家庭成员购房，如父母、子女、夫妻视为同一客户
- 5、 5、 现场接待轮序
 

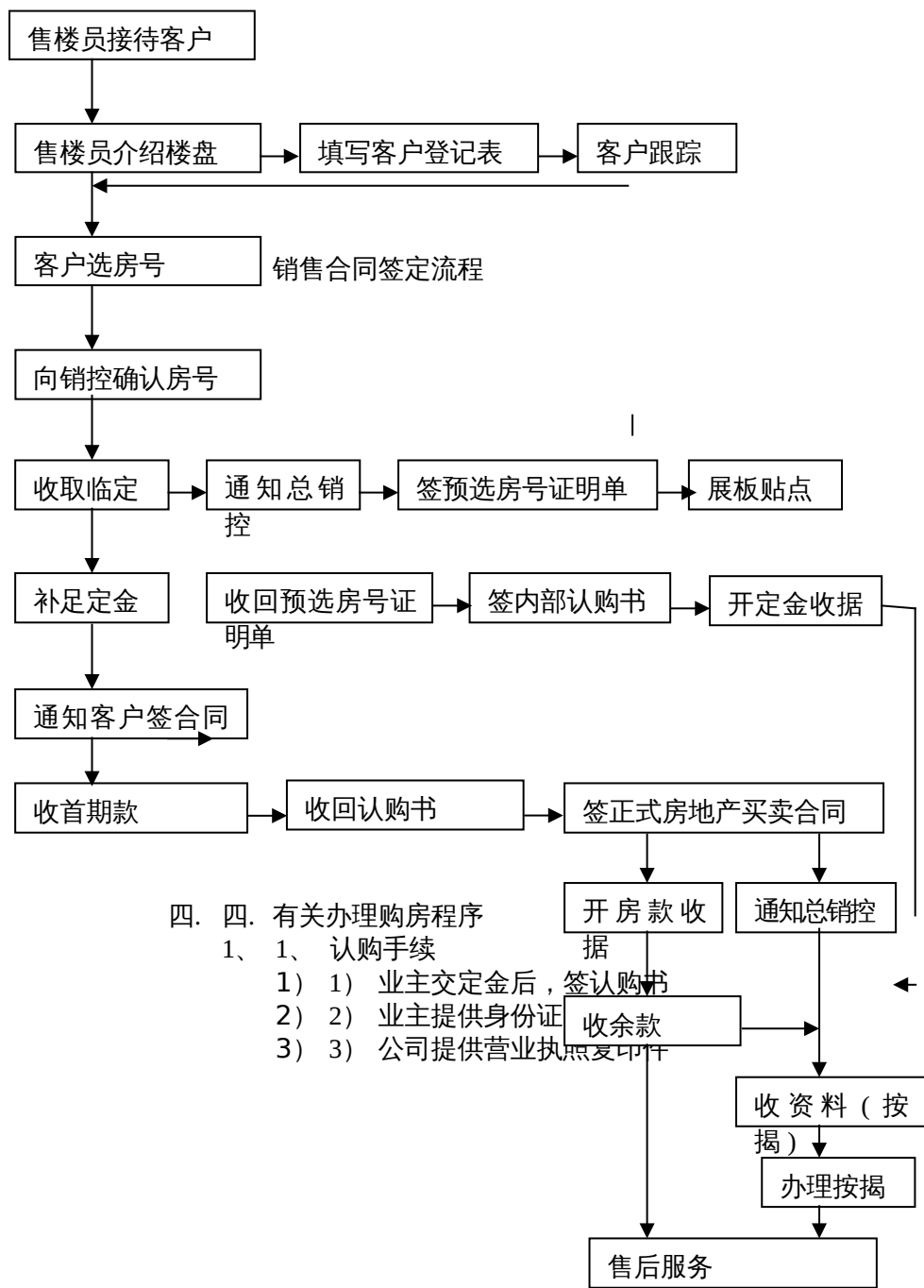
项目经理负责具体项目的值班安排，现场接待遵循以下原则：

  - 1) 1) 现场接待客户，须询问是否已接受公司其它同事的服务，询问方式必须自然、贴切，尊重客户、语言和缓、亲切，如：“您好！以前来看过房吗？”“拿过我们的资料吗？”“了解我们的资料吗？”
  - 2) 2) 若之前接待客户的销售代表不在场，则由当次销售代表认真做好接待，如成交，同第一次负责接待的销售代表5：5分成
  - 3) 3) 如新客户则按顺序轮流接待，并填写“现场客户登记本”
  - 4) 4) 客户上门主动找业务员视为该业务员的客户
- 6、 6、 业务交叉情况处理
- 7、 7、 项目经理负责具体楼盘销售，严格控制优惠折扣或代理费的减免，业务员一概不得承诺各种额外条件折扣或优惠条件，据实推介，如遇特殊情况，须向项目经理和发展商协商后确定

- 8、 8、 发挥团队作战精神，互谅互让、尊重同事劳动，当无法确定顺序时，就协商解决，所有业务交叉均由销售代表自行协商，协商不成双方均不做业绩，以树立团结协作气氛。
- 9、 9、 客户不满及客户投诉
  - 1) 1) 首先，保持镇静、微笑，请他坐下来慢慢说，若有条件，应将他带到会议室或办公室，以便与其它客户隔离开
  - 2) 2) 其次，倾听客户说什么，记录下来，对他的不满表示理解和重视
  - 3) 3) 再次，待客户平静下来以后，再婉言劝解或解释，如：销售代理与客户发生争吵，应立即制止，该销售代表另换销售代表善后

### 第五章 第五章 基本房地产知识

- 一. 一. 业务常用词语解释 (略)
- 二. 二. 销售过程需注意事项
  - 1、 1、 销售人员向公司核查单位状况，核对无误后，方可受卖，避免重复销售
  - 2、 2、 准确计算楼款金额，同时给选择按揭的客户提供按揭资料
  - 3、 3、 如遇特殊情况，应及时向经理请示、汇报
  - 4、 4、 现金交付一律由人员办理
  - 5、 5、 认购完成后，应及时通报，以便余下的工作事宜能够正常进行



- 四. 四. 有关办理购房程序
  - 1、 1、 认购手续
    - 1) 1) 业主交定金后，签认购书
    - 2) 2) 业主提供身份证
    - 3) 3) 公司提供营业执照复印件

- 2、 2、 办理合同手续
  - 1) 1) 交首期款后，正式签房地产买卖合同
  - 2) 2) 同时带收入证明、认购书、身份证、香港带身份证、回乡证
- 3、 3、 办理按揭手续
  - 1) 1) 签完预售合同后，提供身份证，收入证明
  - 2) 2) 业主资料备齐后，交由银行审批
  - 3) 3) 银行审批完，通知业主办理按揭
  - 4) 4) 办按揭后，合同抵押在银行，只退回业主贷款借据和委托扣款协议
- 4、 4、 办理公证手续
  - 1) 1) 提供合同，楼款收据，公证申请表及公证费
  - 2) 2) 业主提供个人身份证
  - 3) 3) 公司提供营业执照副本、公章、法人代表证明书及法人代表身份证，如法人要他人代办，则法人需出具委托证明书、被委托人个人身份证明
- 5、 5、 办入伙手续
  - 1) 1) 提供楼款收据，购房合同原件
  - 2) 2) 领入伙通知书
  - 3) 3) 提供家庭成员身份证及复印件、户口本复印件、家庭成员1寸照片
  - 4) 4) 提供银行存折、入住通知书、身份证复印件、交水电费押金、公共维修基金、有线电视开户费、煤气开户费
  - 5) 5) 业主委托他人办理，应备业主委托书、被委托人身份证及上述材料
  - 6) 6) 如属单位购买的请单位出具营业执照复印件、委托办理证明及上述材料
- 6、 6、 办房产证手续  
到所在区属规划国土局房地产权登记办理申请《房产证》提供以下材料：
  - 1) 1) 转移登记申请书（在产权登记科领取）
  - 2) 2) 房地产买卖合同（需公证）
  - 3) 3) 付清楼款证明
  - 4) 4) 购房发票
  - 5) 5) 身份证明：个人身份证（单位应提交营业执照副本或政府批文、法人代表委托书及法人、被委托人身份证）备齐以上资料，填好转移登记申请表，交收件室，领取回执，最后凭回执及本人身份证，交纳即可领取《房产证》。

## 第六章 第六章 售楼处陈列要点

- 一. 一. 渲染本楼盘特色
- 二. 二. 月月变换陈列  
陈列有以下几项原则：
  - 1、 1、 必须注意商品间的调和与色彩的搭配；
  - 2、 2、 把陈列重点，集中在顾客视线所及处，让顾客边走边看，很自然地进入售楼处内；
  - 3、 3、 最低限度应在一个月中做一次改变，更重要的是要经常保持新鲜感与魅力，陈列要经常更新，才有新鲜感；
  - 4、 4、 吸引顾客的中心点不能太多，尽可能集中在一点或二点内；
- 二. 三. 吸引顾客的样板房陈列
- 三. 四. 展览陈列和推销陈列
- 四. 五. 陈列技巧
- 五. 六. 利用音乐促销
- 六. 七. 以色彩吸引顾客
- 七. 八. 顾客容易接纳的视觉展示
- 八. 九. 陈列应具季节性