

# 房地产销售沟通技巧训练营

## 【课程背景】

目前，中国房地产市场新政频出，楼市变数难料……是困守危局，还是“强身健体”，提升技能，变革图强？《房地产销售沟通技巧培训》课程，通过了解并把握购房者心理，有效掌控房地产销售进程，把握沟通成交技巧，全面提升房地产销售人员沟通技巧及成交技能。

【课程对象】房地产销售职员、二手房销售职员、客服人员等。

【课程时间】2天（标准课时为6小时/天）

## 【课程收益】

1. 通过培训打造房地产精英销售团队；
2. 通过培训全面提升房地产销售人员沟通技巧、销售技巧；
3. 通过培训提升房地产销售人员整体素质，开发销售潜能；
4. 通过培训提升房地产销售业绩。

（领导开训:强调学习的意义和纪律）

导言、关于学习的效率及学习方法分析

头脑风暴：您碰到哪些关于房地产销售沟通中遇到的各种问题？每人提一两个问题，老师将这些问题作为案例在整个课程中巧妙地穿插，分析。

## 房地产销售沟通技巧培训课程大纲

课程导入：

1. 如何成为成功的房地产销售员
2. 房地产销售员的一些不良习惯
3. 销售员类型的划分

第一部分：房地产销售沟通技巧概述

### 一、沟通的重要性

1. 沟通在人际关系中的重要作用
2. 无效沟通的后果

### 3. 什么是沟通

#### 二、沟通的障碍

1. 发信的障碍
2. 接受的障碍
3. 理解的障碍
4. 接受的障碍

#### 三、有效沟通的原则

1. 有明确的沟通目标
2. 有明确的时间约束
3. 重视每一个细节
4. 积极倾听
5. 努力达成目标

#### 四、沟通的类型

##### (一) 语言沟通

##### 1、口头语言

口头语言使用的原则

##### 2、书面语言

书面语言使用的原则

##### (二) 非语言沟通

##### 1、身体语言沟通

身体姿态

服饰姿态

空间位置

##### 2、副语言沟通

##### 3、物体的操纵

#### 五、学会倾听

##### (一) 专注技巧

1. 姿势的投入
2. 适宜的身体移动
3. 目光的接触
4. 不受干扰的环境

## 5. 心理上的注意

### (二) 跟进技巧

1. 开放式的引导
2. 简短的鼓励
3. 偶尔的询问
4. 注意的沉默

### (三) 反应的技巧

1. 重复
2. 造句
3. 反应情感、情绪
4. 反应想法

### (四) 读人和读书

1. 肢体语言
2. 非语言是感情的语言
3. 情感反馈

学员讨论：反省自己是否做

## 六、人际冲突处理

1. 冲突的类型
2. 五种处理冲突的策略
3. 冲突的二维模型

竞争、回避、妥协、写作、迁就

## 第二部分：房地产销售沟通实战技巧

### 一、房地产销售沟通技巧——来访沟通

1. 有效识别客户
2. 善于跟客户寒暄
3. 选择恰当的沟通时机
4. 提前准备好与客户沟通的话题
5. 投其所好
6. 真诚的赞美
7. 用数据说服

## 【讲师分享】沙盘讲解留意事项

### 二、房地产销售沟通技巧——电话沟通

1. 电话接听沟通技巧
2. 电话邀约沟通技巧

### 三、房地产销售沟通技巧——差异化沟通

#### (一) 按性格差异划分客户类型

1. 与活泼型沟通——让活泼型统筹起来
2. 与和平型沟通——让和平型振奋起来
3. 与完美型沟通——让完美型快乐起来
4. 与力量型沟通——让力量型缓和起来

#### (二) 按年龄划分客户类型

#### (三) 按职业划分客户类型

### 四、房地产销售沟通技巧——识别沟通

1. 刚性需求—买房是为了圆家的梦想
2. 改善性需求—买房是为了享受有品味的人生
3. 投资性需求—买房是为了放长线钓大鱼

### 五、房地产销售沟通技巧——说服沟通

1. 断言的方式
2. 反复
3. 感染
4. 利用刚好在场的人
5. 利用其它客户
6. 学会倾听
7. 学会提问
8. 用明朗的语调讲话

### 六、房地产销售沟通技巧——逼定技巧

1. 锁定唯一
2. 强调优点
3. 直接强定
4. 询问方式
5. 热销房屋
6. 化繁为简

## 七、房地产销售沟通技巧——成交沟通

1. ABC 成交法
2. 产品比较法
3. 坦白成交法
4. 退让成交法
5. 选择成交法
6. 档案成交法
7. 单刀直入法
8. 大脚趾成交法
9. 一口价成交法
10. 情景描述法
11. 恐惧成交法
12. 富兰克林成交法
13. 步步紧逼成交法
14. 次要问题成交法
15. “人质”策略成交法
16. 欲擒故纵成交法
17. 釜底抽薪成交法

## 八、房地产销售沟通技巧——异议沟通

1. 分担技巧
2. 态度真诚，注意倾听
3. 重复问题，称赞客户
4. 谨慎回答，保持沉着

5. 准备撤退，保留后路

## 九、房地产销售常见问题及解决方案

1. 产品介绍不详实
2. 任意答应客户需求
3. 未做客户跟踪
4. 不善运用现场道具
5. 客户喜欢却迟迟不决定
6. 客户下定金后迟迟不来签约
7. 退定或退房
8. 一屋二卖
9. 优惠折让
10. 订单填写错误
11. 签约问题