

## 《房地产职员服务礼仪与沟通技巧》

### 【课程背景】

这是一个两分钟的世界：

你只有一分钟展示你是谁，另一分钟让别人喜欢你，只有留给人们好的第一印象，你才能开始第二步。

房地产工作人员时刻深处商务接待的频繁活动中，面对客户，我们能否成功打开社交第一扇窗就取决于您：是否可以给商务伙伴留下记忆犹新的第一印象、您是否拥有娴熟而稳重的商务接待技巧及强大而稳定的内心力量，而这一切的表达都依托于您的内在素质及礼仪修为。经过系统实效的商务社交接待礼仪的训练，当您与客户互动时必须要在“黄金时间”里表达出您独有的特质，即衣着整洁，举止得体，精神饱满，昂首挺胸优雅的个人形象及精湛的专业社交接待技巧方可在人际交往中取胜，礼仪似春风，失礼失人生！让礼仪的学习在事业道路上助您一臂之力！



### 【课程时长】

2天（共12学时）

### 【课程对象】

房地产办公室人员与置业顾问

### 【课程老师】

张瑶老师

### 【课程形式】

课堂讲述 → 案例分析 → 头脑风暴 → 情景演练 → 短片播放 → 图片展示 →

### 【课程大纲】

#### 一、房地产职员服务意识与角色认知

##### 1、一流的服务是最好的营销

- 服务力来自于对服务的深刻认识
- 顾客满意是最好的服务【情景表演-让学员判断】
- 我们的顾客是谁 知己知彼 百战不殆
- 何谓满意 何为超越客户期望值
- 真诚关怀、真理的瞬间【互动：意外的惊喜】
- 优质顾客服务的两个面

- 优质顾客服务的工作原则
- 以客为尊、以客为友、建立顾客服务的好习惯
- 一对一服务、服务百分百感动客户

## 2、如何培养服务意识【现场张瑶老师带学员音乐互动：服务意识训练】

- 用心服务
- 主动服务
- 变通服务
- 爱心服务
- 激情服务
- 换位思考
- 投其所好【视频-北京宴的微笑】

## 3、解码“房地产职员优质合格服务七大要素”

以英文“SERVICE”(服务)中的七个字母所代表的七层含义来解读房地产 职场工作人员服务理念：

房地产行政人员职业素养与职场礼仪七大要素

房地产置业顾问职场必备素养与礼仪营销十大法则：

- 心理素质的培养
- 行为素质的培养（张瑶老师带学员现场互动训练职业化行为）
- 专业知识和销售能力的自我提升
- 仪表和装束
- 名片递、接方式、微笑的魅力（互动：分组演练）
- 语言的使用
- 礼貌与规矩
- 电话礼仪及技巧
- 接听电话规范要求
- 电话跟踪技巧

## 4、房地产职员角色认知---明确角色 绽放出色

- 我是谁 - 房地产职员的角色定位（音乐互动：挖掘心灵深处）
- 我面对谁 - 房地产职员的服务对象（互动：寻找同理心）
- 房地产职员应该具备的职业素质与高雅气质
- 房地产职员应具备的职业标准化能力

## 二、房地产职员成功职业形象塑造与训练

### 1、房地产职员职业形象与行为举止修炼篇

你的形象决定你的收入----- 视频【窈窕淑男】

形象到底是什么?形象，并不是一个简单的穿衣、外表、长相、发型、化妆的组合概念，而是一个综合的全面素质，一个外表与内在结合，在流动中留下的印象。形象的内容宽广而丰富，它包括你的穿着、言行、举止、修养、生活方式、知识层次、家庭出身、你住在哪里、开什么车、和什么人交朋友等等。它们在清楚地为你下着定义——无声而准确地讲述你的故事——你是谁、你的社会地位、你如何生活、你是否有发展前途……形象的综合性和它包含的丰富内容，为我们塑造成功的形象提供了很大的回旋空间。

形象是事业成功的一个重要的游戏规则，成功的外表为你事业的成功起着推波助澜的作用，也可以破坏或阻挡你事业的顺利发展。一个成功的形象，展示给人们的是自信、尊严、力量、能力、它不仅仅反映在对别人的视觉效果中，同时它也是一种外在辅助工具它让我对自己的言行有了更高的要求，能立刻唤起你内在沉积的优良素质，通过你的穿着微笑、目光接触、握手，一举一动，让你浑身都散发着一个成功者的魅力!让你做事业时事半功倍!

>>>职场优雅标准的仪态训练【现场演练实习】

- 热情微笑 留住顾客
- 房地产职员站姿训练
- 房地产职员接待走姿、坐姿训练
- 房地产职员见面鞠躬礼训练
- 房地产职员服务手势、礼让手势、引领手势、递物姿势训练
- 房地产职员有请就坐、奉茶礼仪
- 热情好客迎送客户礼仪

### 2、房地产职员形象管理

- 仪容、仪表礼仪

1) 微笑是宝 面带三分小 礼数已先到【互动：微笑苹果四动法】

2) 应用视线关注礼仪与客户交流【张瑶老师带学员做-眼神互动训练】

3) 规范化、标准化职业妆容【张瑶老师现场与学员互动指导化妆训练】

- 服饰礼仪
- 着装原则：

1) 着装的 TOP 原则

2) 职场着装六不准

- 男女房地产职员服饰礼仪
- 女性房地产职员形象要求

1)内衣、衬衫、领带、西装、袜子、鞋子、配饰

2)职业套装及日常着装色彩与搭配

- 男性房地产职员形象要求

1)内衣、衬衫、领带、西装、袜子、鞋子、配饰

2)男士着装三个三原则

### 三、房地产职员社交接待礼仪训练

1、常用称呼礼仪 ---小称呼 大智慧

入乡随俗、女性称呼技巧、记住对方的名字、多次重复对方称呼  
迎客进门(售楼员：你好，欢迎光临或参观××花园、大厦等)

2、见面礼仪 ---记忆犹新的第一印象

自我介绍让你记忆犹新、介绍他人做好桥梁工作  
运用“有什么可以帮到您”等启发式语气鼓励客户发问。

3、握手礼仪 ---你的手会出卖你的心

握住你的手 记住你的人、握手的先后顺序、握手需注意细节

4、交换名片礼仪 ---此刻就能记住您

如何让对方立刻记住你 如何巧妙索要名片

5、迎客、送客礼仪 ---兴奋而来 愉快而归

来有迎声、问有答声、走有送声

“欢迎您前来售楼处参观”、“感谢您的光临，再见！”

6、高效电话沟通礼仪 ---巧妙索要客户联系方式

重要第一声 接拨电话技巧 移动手机“三不”原则

“今天我们打广告，咨询电话很多，请留个电话，回头我再打给你，  
再详细介绍好吗？”

“现场客户很多，我正和客户签合同（等等此类，顺便制造一个楼盘  
热销气氛），请留个电话，回头我再打给你，再详细介绍一下。”

**【保持客户短信联系的三大秘笈】**

7、看房时行进、电梯楼梯、进出门礼仪 ---先后来后到

- 行进左与右、中央与两侧、内侧与外侧、电梯专人驾驶与无专人驾驶
- 要主动为客户开门，有危险的地方要提醒客户
- 进电梯要主动为客户按好电梯按钮
- 看房必备：安全帽  
楼书、海报  
销售夹（资料）

8、社交视线关注礼仪 ---敞开心扉 亲和满目

亲密凝视区 社交凝视区 公务凝视区

9、社交接待人际距离礼仪 --- 物理距离与心理距离

亲密距离 社交距离 礼仪距离 公务距离

10、陪客乘车礼仪 --- 尊者为先 主随客便

司机开车 主人或领导亲自驾车 不同车型座次安排

11、宴请、餐桌礼仪与奉茶礼仪 --- 接待中的高手

宴请 5M 注意事项 餐桌座次安排 酒桌文化 奉茶

12、会客位、会议、签字及谈判位次安排礼仪 --- 以客为尊

快速签订合同的要点:

事先合同样本准备完善

客户异议缩减到最少

不要给其充足时间看合同

尽量不让客户把合同带离现场

会议或签约合同桌子横放时要点 桌子竖放时要点 门口设置是标准

13、商业拜访礼仪 --- 赢在细节 输在习惯

**回顾总结培训学习内容：音乐舞蹈互动【感恩客户之心】结束课程！**