

# 别墅排屋项目销售技能提升

讲师：李豪

## 课程介绍：

别墅排屋项目以其稀缺性、身份性和时尚感引发众多中高端客户群体喜爱和追捧，但随着国家政策的调控别墅等高端物业销售一度出现困难。本课程就别墅项目销售技能展开学习、讨论和演练，从别墅项目本身特点出发，如何有效锁定目标客群、客户开拓、客户跟进和逼定展开学习。

## 课程对象：

房地产营销总监、营销策划人员、项目高管、销售经理、置业顾问、客服人员等

课程时间：2天（12小时）

## 课程学习目标：

- 1.认识别墅排屋项目的特征，以及新政之下对别墅排屋项目的影响；
- 2.掌握别墅排屋项目对置业顾问的心态、技能和知识方面的要求；
- 3.掌握别墅排屋客户的心理模式和行为模式，以及如何接近和开拓别墅排屋项目客群；
- 4.重点掌握客户接待、跟进和逼定技能。

## 课程大纲

### 1 别墅排屋项目的特点

#### 1.1 正确认识别墅项目

#### 1.2 别墅项目的5S

#### 1.3 别墅的4大精神特征

#### 1.4 洋房产品客户的特点

案例：万科西山华府、绿城玫瑰园

### 2 别墅排屋项目推广模式

#### 2.1 别墅排屋营销推广四大特点

##### 2.1.1 一破局

##### 2.1.2 二立名

##### 2.1.3 三引流

##### 2.1.4 四服务

#### 2.2 项目剖析与破冰、破局

##### 2.2.1 别墅排屋项目破冰六步走

##### 2.2.2 区域市场破局四要素

#### 2.3 项目树立品牌知名度

##### 2.3.1 事件营销和爆点营销策划

##### 2.3.2 长期市场话语权和影响力的树立

#### 2.4 项目线上线下多渠道客户引流

#### 2.5 别墅排屋项目服务模式

##### 2.5.1 别墅排屋的服务三要素

案例：绿城桃花十里春风破局暴销、万达豪宅爆点营销

### 3 别墅排屋项目置业顾问礼仪形象与客户接待

#### 3.1 客户接待的礼仪与形象

##### 3.1.1 高端楼盘置业顾问整体形象规范

- 3.1.1.1 男性置业顾问形象规范
- 3.1.1.2 女性置业顾问形象规范
- 3.1.2 高端楼盘置业顾问礼仪规范
  - 3.1.2.1 坐、站、蹲、行礼仪规范
  - 3.1.2.2 客户接待与沟通的礼仪规范
- 3.2 客户接待流程与规范
  - 3.2.1 别墅排屋客户接待精细化 12 个流程
  - 3.2.2 客户接待中注意要点与礼仪
  - 3.2.3 客户接待沟通技巧
  - 3.2.4 客户接待中的察言观色
- 3.3 别墅排屋项目的客户接待技能
  - 3.3.1 简短有力的介绍产品
  - 3.3.2 有效的发问技巧
  - 3.3.3 倾听客户需求和动机
  - 3.3.4 不动性格特征客户接待技巧
  - 3.3.5 产品体验+联想营销法
- 3.4 奢侈品与豪宅关系
  - 3.4.1 奢侈品与豪宅的关系
  - 3.4.2 世界十大名车品牌
  - 3.4.3 世界十大奢侈品品牌
  - 3.4.4 奢侈品品牌个性与客户定位
- 案例：影片《非诚勿扰》西溪看别墅的联想营销法
- 演练：客户接待——产品介绍——产品体验——激发客户兴趣——引导客户
- 4 别墅排屋项目的客户开拓
  - 4.1 别墅排屋项目的客户定位
    - 4.1.1 客户对项目的关注点
    - 4.1.2 客户的心理模式分析
    - 4.1.3 客户的行为模式分析
  - 4.2 别墅排屋项目的客户开拓
    - 4.2.1 关系营销
    - 4.2.2 圈层营销
    - 4.2.3 口碑营销
    - 4.2.4 活动营销
    - 4.2.5 服务营销
- 案例：绿城高端客户的关系营销、碧桂园十里银滩圈层营销
- 演练：1、六类难缠客户的现场应对技能；2、圈层营销与关系营销客户拓展；
- 5 别墅排屋项目的客户跟进
  - 5.1 客户跟进的准备
  - 5.2 客户跟进的方式
  - 5.3 个人和家庭客户跟进技巧
  - 5.4 团体客户跟进技巧
  - 5.5 客户跟进的要点
  - 5.6 客户跟进的评估与总结
  - 5.7 客户跟进中死结的突破

案例：徐州某环境较差的别墅盘，置业顾问长年跟进客户销售 50 套别墅

演练：客户电话跟进、客户活动邀约、客户跟进中异议处理

6 别墅排屋项目的客户逼定技巧

6.1 主动建议购买法

6.1.1 主动建议客户购买

6.1.2 主动建议购买的障碍

6.1.3 主动建议购买的时机

6.1.4 主动建议购买持技巧

6.2 价格与异议处理

6.2.1 客户两种价格异议

6.2.2 探询价格异议的原因

6.2.3 控制客户杀价的心理底线

6.2.4 价格异议的处理原则

6.2.5 13 种价格异议处理办法

6.3 客户逼定的工具、氛围准备与团队配合

6.4 客户逼定 16 法

案例：万科别墅项目客户十大必杀技

演练：客户现场异议处理，客户逼定技能