

房地产营销拓客与销售技巧

(学习方式：讲授+心理引导+话术分享+模拟演练)

课程背景 顾问掌握拓客的目标、技巧、及异常问题的应对策略，提升到访率；

- 2、使置业顾问掌握房地产销售技巧的核心，准确识别客户购买信号、逼定成交；
- 3、提升置业顾问“准确洞察客户心理”的能力促进快速成交；

授课时长 1天（6小时）

课纲大纲

第一部分：房地产拓客技巧

一、拓客基础篇

1. 拓客的目的
2. 派单的5大流程；
3. 常用的两大拓客方式
4. 14个有效的拓客地点；
5. 拓客中甄别意向客户的3大指标；
6. 拓客前的5大必备资料准备；
7. 拓客前的4大降低客户抗性资料准备；
8. 正确的派单动作训练；

二、拓客技能篇

- 1、不同反应的客户应如何应对？
 - (1) 客户说：“我已经接了许多单了”如何应对？
 - (2) 客户说：“我先看看资料，回家和家人商量商量”如何应对？
 - (3) 客户说：“价格能否优惠，打95折就买”如何应对？
- 2、如何应对客户拒绝？
- 3、派单中最容易引起客户兴趣的5大说辞；

- 4、引导客户到楼盘的时机及话术；
- 5、如何留取客户电话？
- 6、引导客户到售楼中心路上——如何加深客户对公司及楼盘的良好印象？

第二部分：房地产销售技巧

一、成功销售的开始——挖掘客户需求

1、置业顾问常犯的2大错误

- (1) 话说得不合适，引起客户的反感；
- (2) 没有了解需求，瞎推房子；

2、什么是盲目说服？

3、买点思维与卖点思维

授课方式：兔子钓鱼的故事+突出了房产卖点,客户为什么还不买？实战案例解析+客户心理分析

二、成交关键——紧抓客户热点需求；

(1) 什么是热点需求

授课方式：案例分析——楼盘价位高，置业顾问是怎么说服了客户购买的！

- (2) 人性需求的6个层次；
- (3) 5种客户的热点需求；
- (4) 识别客户的热点需求的方法；

授课方式：举例分析法

三、成功销售的掌控销售过程——客户分类

1、客户心理分析篇

- (1)、识别重点客户的**2**个关键性指标；
- (2)、促进客户下定购买决心的**3**个关键指标
- (3)、客户购房的**3**个阶段
- (4)、认清客户购房的**25**个购买信号——抓住准客户、快速成交；

2、ABCD类客户—分类标准

- (1)、客户的分类的6大标准；
- (2)、不同客户应如何跟进？

授课方式：案例+客户心理分析+讲授

目标：使置业顾问清晰的看清楚学会辨识不同阶段的客户，并根据客户的不同阶段，知道该如何跟进，沟通，以达到有效成交的目的；

四、房地产成功销售——把握客户需求

客户说：“我再考虑考虑”怎么办？

客户说：“客厅太大了”怎么办？

客户说：“房子我不太喜欢”怎么办？

1、客户语言的4个层次

- (1) 深度剖析客户语言背后的真实意图；
- (2) 与客户的真实意图如何进行沟通？

2、需求发展的4个阶段

3、深度了解客户需求的2个方法

【听】—语言背后的想法

- (1)、聆听的4大障碍
- (2) 正确聆听的4种方法
- (3) 要听到客户的“真实意图”3大注意事项！

二、【问】—想法背后的需求

- 1) 开放式提问法——搜集信息；
- 2) 封闭式提问法——明确需求
- 3) 铺垫提问法——针对性了解需求；

4) 反问法——获取客户认同

a) 常用的5种反问话术；

5) 问答法——这样做，你的提问更容易使客户接受；

授课方式：

案例话术：使置业顾问了解不同提问的目的及时机；

模拟演练：使置业顾问现场体验把不同的提问方式应用到实战的感受，加深记忆；

6) 面对客户常用推脱语（如：“我考虑考虑”）置业顾问如何发问？

7) 问的目的：明确需求

8) 3种情况不能问？

9) 要问到客户的“**准确需求**”一定要切记！

五、房地产成功销售——客户常见异议处理；

1、这里太偏了/交通不便利该如何应对？

2、客户对售楼人员的讲解好像没有什么兴趣，该如何应对？

3、客厅太大，主卧又太小了，该如何应对？

4、客户说这套房子不怎么样，我不喜欢，该如何应对？

5、.....

授课方式：话术分享+模拟演练

六、房地产成功销售——逼定成交

逼定技巧之（一）——顺水推舟法

逼定技巧之（二）——二选一法

逼定技巧之（三）——思维惯性成交法

逼定技巧之（四）——以退为进法

逼定技巧之（五）——利益诱导法