

《房地产销售冠军成交 151 定律》

销售中，你是否常遇到以下困惑？

- ◆ 为什么销售人员拼命的讲房子的好处，客户却无动于衷？
- ◆ 为什么销售人员总是被客户牵着鼻子走？
- ◆ 为什么很有希望成交的客户却在别家成交？
- ◆ 为什么销售人员缺乏销售的信心，临门一脚总是出错？
- ◆ 为什么客户总是提出反对意见，销售人员却无言以对？

在复杂多变的销售中，你是否常有以下思考：

- ◆ 如何通过合作式沟通来达成成交？
- ◆ 如何通过客户的行为和语言而看到他背后的动机？
- ◆ 如何通过对客户心理的透视，而占据沟通中的主导权？
- ◆ 如何打消客户的戒备心理减少拒绝？
- ◆ 如何通过你的行为而去影响客户？

【课程收益】

- ◆ 从销售人员与客户的心理的特点出发，从根本上挖掘出沟通不畅的本质；
- ◆ 从沟通不畅的本质出发，提升销售人员的销售沟通力；
- ◆ 看穿客户假话背后的真实想法，使销售员具备发现真相的能力；
- ◆ 使客户对销售人员实话实说，提升销售员对客户的影响力！

【课程特色】

- ◆ “体验式培训”使学员不仅“知道了”更能“心领神会”；
- ◆ 全方位、立体化培训，“技能训练”与“心态启发”、“心理分析”相结合。

【主讲导师】：茹翊芸

【课程大纲】

开始：体验沟通之——对话

第一节：破迷开悟，探寻根源——看清事实之道，

一、置业顾问容易陷入的 3 大陷阱

- 1、不能辨别重点客户；
- 2、被客户的语言/情感所蒙蔽；

3、盲目的说服；

二、3大解决之道

1、看—行为背后的诚心；

2、听—语言背后的想法；

3、问—想法背后的需求；

1、看—行为背后的诚心

1) 客户买房三个阶段

C类 咨询阶段

B类 对比阶段

C类 决策阶段

2)、面对不同的客户，成交靠什么？

2、冲破推辞陷阱之一听

1) 客户常用的推脱语；所谓的推脱，“两可”之间，除非你听的清是那“两可”！

2) 关于说服：红薯和梨子的故事；

3) 语言的真相：客户真正要表达的是语言背后的声音，你听到了吗？

4) 需求发展的四个阶段

5) **脑力风暴：客户常用的推脱语你听到了什么？**

6) **体验活动：AB对话**

a) 聆听的障碍

i. 只听自己想听的；

ii.

b) 正确的听

i. 听语言背后的动机

ii. 听语言背后的情绪

iii.

c) 听的目的

d) 切记

听到他心理去，才能说到他心理去！

2、冲破推辞陷阱之一问

1) 面对客户常用推脱语经纪人应如何发问？

- 2) 问的目的
- 3) 问题落在哪里？
- 4) 实战演练——问需求**
- 5) 什么事情不能问
- 6) 切记

问到他心理去了，你也就知道下一步该怎么做了！

心理明白，方向清晰，清清楚楚提业绩！

第二节：影响客户之道

一、客户心理分析

- 1) 客户考虑事情的之根——利益
- 2) 客户最怕什么？
- 3) 什么情况下客户会感觉到利益受损？
- 4) 客户与经纪人之间的博弈从何而来？

你能保证不说谎吗？如果不能，客户又怎能保证实话实说？

- 5) 客户心理真正的期待是什么？

二、客户的四大利益

- a. 房子
- b. 更低价格
- c. 安全
- d. 舒心

- 1) 客户如何才能信任一个人的？
- 2) 客户是如何判断一个人的？
- 3) 客户期待什么？

利益+信任，客户的需求都是从这里衍生出来的！

三、影响客户之道之一说

- 1、沟通的心理学家法则：人对自己关注的事情更感兴趣！
- 2、不同的客户关注什么？
 - ◆ C类客户关注什么？
 - ◆ B类客户关注什么？

诚“信”先行，用品质说话

◆ A类客户关注什么？

3、说什么？

说的关键是：不评判、不指责、不说教，说到对方的心理。

四、影响客户之道之——做

1、经纪人与客户之间的关系：君臣关系

2、经纪人常见的几种误区：反臣为君

3、针对不同时期的客户应如何做？

事实上，做比说更管用！

第三节：成交之道之 **151** 定律