

# 《攻心销售》

## ---引爆房地产销售冠军持续成交核心解密

你是否有以下困惑？

- ◆ 为什么你拼命讲房子的好处，客户却无动于衷？
- ◆ 为什么很有希望成交的客户却在别家成交？
- ◆ 为什么经纪人总是被客户牵着鼻子走？
- ◆ 客户总提反对意见，该怎么应对？
- ◆ 临门一脚总踢不进去，到底该怎么办？

在复杂多变的销售中，你是否常萌生以下期待：

- ◆ 如何快速成交？
- ◆ 如何看清客户心理？
- ◆ 如何赢得客户的信任？
- ◆ 如何快速把握客户心理达成成交？

### 【课程收益】

- ◆ 提升经纪人“识别重点客户”的能力促进快速成交；
- ◆ 提升经纪人“准确洞察客户心理”的能力促进快速成交；
- ◆ 提升经纪人“影响客户的能力，获取客户信任”促进快速成交；
- ◆ 教给经纪人简单实用的“谈判技巧”，促进快速成交；

### 【课程特色】

- ◆ 全程案例教学，生动易懂；
- ◆ 运用“心理学”的方法进行深度的心理剖析，课程内容“直指人心”！

【参训对象】：房地产行业入职 3—12 个月的销售员

【课 时】：1-2 天(6 课时)

【主讲导师】：茹翊芸

### 【课程大纲】

如何快速成交？

1. “数量质量”是基础；
2. “明确需求”是关键；
3. “客户信任”保推进；
4. “谈判技巧”促成交；

### **第一节：量（数量质量）是快速成交的基础；**

1. 什么是客户基础？
2. 质量：不仅仅是指房源的质量；

### **第二节：“明确需求”是关键**

#### **一、经纪人容易陷入的 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、语言的真相**

- 1、语言的 3 个层次；
- 2、信息传递的 3 条途径；
- 3、客户说的未必等于他的真实意图；
- 4、透过“语言”、“行为”读懂客户“心理”的“真实想法”；

#### **三、如何捕捉客户传递的真实意图？**

- 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)识别重点客户的 2 个关键性指标；**

##### **2) 客户买房 3 个阶段**

###### **第一阶段：咨询阶段**

◆ 心理特征

◆ 行为表现

◆ 警惕：经纪人常掉入哪些心理陷阱！

◆ 如何应对？应对目标，应对方法；

第二阶段：对比阶段（同上）

第三阶段：决策阶段（同上）

### 3) 客户的分类及应对策略

## 2、【听】—语言背后的想法

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”！如：“我考虑考虑”

1) 什么是盲目说服？

2) 什么是攻心沟通？

3) 需求发展的 4 个阶段

4) 聆听的 4 大障碍

5) 正确聆听的 4 种方法

6) 要听到客户的“真实意图”3 大注意事项！

**听到他的心声，才能说到他心理去！**

## 3、【问】—想法背后的需求

1) 面对客户常用推脱语（如：“我考虑考虑”）经纪人如何发问？

2) 问的目的：明确需求

3) 常用的 2 种提问方式

4) 3 种情况不能问？

5) 要问到客户的“**准确需求**”一定要切记！

明确需求的目的：更准确的帮助客户找到“中意的房子”

### 第三节：“客户信任”保推进

一、客户信任的 4 大好处；

二、客户最怕的 2 件事；

三、获取客户信任要传递 3 个信息；

四、获取客户信任的 6 大指标；

五、成交 5 度

#### **第四节：“谈判技巧”促成交**

一、客户业主谈价的 3 种心理；

二、经纪人的定位；

三、客户不下诚意金如何应对？

四、谈判谈什么？

五、谈判磋商 8 法；

#### **第五节：成交之道**

成交是一个过程不是一个点

谈判成功的关键在于“读懂客户的心”！