
房地产“杀客”致胜销售培训

➤ 课程背景：

目前商业环境竞争非常激烈，以往我们一直沿用的销售方式已经不能在这个环境下出奇制胜了。在这个基础上我们设置了这套课程，让学员可以了解到更多固有销售模式以外的方法及如何顺应市场做出合理的调整、如何发挥自我特点出奇制胜的方法。

本课程采用互动式案例教学，由具备丰富理论知识和实践经验的专业人士，结合成功或失败的真实案例，采用自我评估、讲授、研讨、案例分析、技能应用的五步法学习方式，提升学员的理论水平和实战能力。

➤ 课程时间

2天

➤ 课程内容

第一单元：房地产销售客户开发与性格分析

1. 12种“奇葩”客户的应对

- 犹豫不决
- 自命清高
- 脾气暴躁
- 世故老练
- 贪小便宜
- 来去匆匆
- 节俭朴素
- 虚荣心强
- 沉默不语
- 滔滔不绝
- 小心翼翼
- 莫名好辩

2. 三客户3大类型分析

- 不明确型客户
- 半明确型客户
- 明确型客户

3. 四种类型客户分析

- 求同
- 求同存异
- 求异存同
- 求异

4. 客户开发12种策略

- 商圈派单
- 动线阻截
- 商户直销
- 客户陌拜
- 电话名单
- 网络微信
- 展会爆破

- 企业团购
- 商家联动
- 分销渠道
- 竞品阻截
- 圈层活动

第二单元：房地产销售全程电话行销策略

1. 电话行销法则：
 - 及时接听
 - 自报家门
 - 别耍花招
 - 吐字清晰
 - 通报姓名
 - 断线重播
 - 迅速回复
2. 电话接听
 - 电话接听标准流程三大纪律、八项注意
 - 留下客户联系方式 3 大技巧
 - 介绍楼盘卖点 5 大技巧
 - 了解客户情况需求 3 大技巧
3. 电话跟踪
 - 做好客户跟踪准备
 - 潜在客户要区分重点
 - 熟悉客户基本情况
 - 电话跟踪策略
4. 电话邀约
 - 转介绍
 - 从他人处得知
 - 激起兴趣
 - 隐藏问题
 - 安排行程

第三单元：房地产销售建立信任感四大法宝

1. 赞美
 - 赞美的艺术性
 - 被客户赞美时
2. 聆听的关键点
 - 耐心
 - 关心
 - 认同
 - 换位
 - 鼓励
 - 总结
3. 提问三大方式
 - 开放式问句
 - 封闭式问句
 - 选择式问句

-
4. 微笑
 - 展现自信
 - 展现态度
 - 观察客户内心世界

第四单元：房地产客户接待介绍带看训练

1. 上门接待阶段
 - “客户到，欢迎光临”
 - 第一次引导入座
 - 业务寒暄
2. 三种类型客户沟通说服技巧
 - 不明确型客户
 - 半明确型客户（三阶沟通法）
 - 明确型客户
3. 参观展示、沙盘介绍
 - 如何进行沙盘解说
 - 如何评价竞争楼盘
 - 如何回答客户提问
 - 如何面对群体客户
 - 如何应对低调反应
 - 第二次引导入座
4. 带客户看房
 - 看房前要做哪些准备？
 - 如何向客户介绍样板房？
 - 如何向客户介绍现房？
 - 如何向客户介绍期房？
 - 如何面对楼盘的缺陷？
 - 详尽列举陪同客户看工地和样板房或现房的注意事项。
 - 第三次引导入座
 - 销控（Sp）配合
 - 个人的SP配合
 - 同事的SP配合

第五单元：房地产客户解除异议阶段

1. 房地产客户5大异议分析
 - 误解异议
 - 怀疑异议
 - 隐藏异议
 - 习惯异议
 - 缺点异议
2. 处理异议的四大原则？
 - 原则1：事前做好准备
 - 原则2：选择恰当的时机
 - 原则3：争辩是销售的第一大忌
 - 原则4：销售人员要给客户留“面子”
3. 如何解除客户抗拒点和异议
 - 不理他

- 理他
- 反问他 (是的、不是的)
- 4. 客户异议 5 大处理技巧：
 - 忽视法：-----今天又和您学了一招
 - 补偿法：-----相反有其他的好处
 - 太极法：-----这正是某某的理由
 - 询问法：-----多用为什么？
 - 间接否认法：-----是的……如果……

第六单元：房地产客户价格谈判阶段 (杀、守、议、放价)

1. 房地产销售员价格谈判的 6 大盲点
 - 不敢谈判
 - 不重视
 - 谈的对象搞错
 - 只关注表面问题
 - 强调要求与说服
 - 跟着感觉走
2. 置业顾问走上谈判桌的两个条件
 - 有问题
 - 有筹码 (有价值，不是同质化)
3. 房地产置业顾问价格谈判谈什么“
 - 实际价值-----可以被证明
 - 期望价值-----可以被影响
4. 房地产置业顾问如何准备价格谈判
 - 谈判之前自我项目盘点
 - 确定赢、和、输、破裂的标准
 - 排列有限顺序
 - 备案
5. 房地产置业顾问价格谈判的三大法则
 - 不要逼对方还价
 - 重视客户购买体验
 - 千万不要接受第一次的出价
6. 房地产价格谈判的 5 步法
 - 出价
 - 自信
 - 要求对方付钱
 - 杀价
 - 客户杀价的原因分析
 - 应对客户杀价常用招数破解
 - 面对客户杀价的三点大忌
 - 要求对方付钱
 - 守价：
 - 守价的原则
 - 守价说辞要求
 - 守价的注意事项
 - 要对方付钱

-
- 议价
 - 议价遵循 11 个原则
 - 议价的 4 大条件
 - 应付议价折扣的 6 种方法技巧
 - 如何议价
 - 配合议价
 - 要对方付钱
 - 7. 价格异议处理 14 大策略
 - 迟缓法
 - 比喻法
 - 利益法
 - 分解法
 - 比照法
 - 攻心法
 - 举例法
 - 声望法
 - 强调法
 - 差异法
 - 反问法
 - 人质法
 - 三明治法
 - 附加条件法

第七单元：房地产客户逼定阶段

1. 房产销售员逼定的 3 大关键
 - 关键点 1：要求
 - 关键点 2：要求
 - 关键点 3：再要求
2. 客户下定 3 大原因分析
 - 满足需求
 - 价值高于价格
 - 希望拥有
3. 客户下定的 3 大条件
 - 决定权
 - 喜欢房型
 - 足够预算
4. 逼定 4 大策略方式
 - 处处逼定
 - 用时间压力逼定
 - 用价格压力逼定
 - 用稀缺压力逼定
5. 逼定 10 大成交方法
 - 试探催眠法
 - 富兰克林法
 - 大数化小法
 - 时间紧迫法

-
- ABC 解决法
 - 案例故事法
 - 退让成交法
 - 大脚成交法
 - 情景描述法
 - 项目比较法