
房地产外部销售致胜训练

课程时间：2天

课程背景：

根据目前国家政策出台较多，市场动向不清晰等情况。走出去营销已经成为房地产发展中的必然趋势，过去那种坐在售楼处的单一销售模式，将被多种经营方式取代。基于这个现象和发展趋势我们设置了这套课程，让学员可以了解到更多固有外销模式以外的方法以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和第一线的企业家，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。

课程大纲：

第一部分：外销开始前的准备

1. 外销人员应有的心态准备
 - a) 乐观积极的态度
 - b) 主动建立关系的态度
 - c) 不断学习的态度
 - d) 大胆创新的态度
2. 外销人员应有的知识准备
 - a) 了解自身产品知识
 - b) 了解行业专业知识
 - c) 了解自身优势
 - d) 了解竞争对手
3. 外销人员应有的技能准备
 - a) 独立面对市场的能力
 - b) 灵活分析客户能力
 - c) 设定目标与拆解目标的能力
 - d) 时间管理能力

第二部分：外销人员沟通技能训练

1. 高效的客户沟通技巧
 - 完整的沟通流程：
 - a) 信息发送
 - b) 信息接收
 - c) 信息反馈
2. 有效发送信息的技巧
 - 问题1 如何选择有效的信息发送方式 (How)
 - 问题2 何时发送信息 (When)
 - 问题3 确定信息内容 (What)
 - 问题4 谁该接受信息 (Who)
 - 问题5 何处发送信息 (Where)

【事例研究】针对房地产分销客户发送信息时需要注意哪几个问题？

3. 关键的沟通技巧——积极聆听

-
- 聆听者要适应讲话者的风格。
 - 聆听不仅仅用耳朵在听，还应该用心去感受。
 - 首先是要理解对方。
 - 鼓励对方。
 - 有效聆听的四步骤
4. 有效反馈的技巧
- 反馈的定义
 - 反馈的类型
5. 肢体语言在人际沟通中的运用
- a) 信任是沟通的基础
- b) 有效沟通的五种态度
- 强迫性的态度
 - 回避性的态度
 - 迁就性的态度
 - 折衷性态度
 - 合作性态度
- c) 有效利用肢体语言
- 第一印象：决定性的七秒钟
 - 电话中的肢体语言
 - 说话语气及音色的运用
 - 有效利用肢体语言
 - 肢体语言对我们表达的影响
 - 建立好的肢体环境

环顾四周，在平时工作中你遇到哪些好的肢体语言和不好的肢体语言？有何感受？

第三部分：了解代理商心理状态

1. 犹豫不决型
2. 脾气暴躁型
3. 自命清高型
4. 世故老练型
5. 小心翼翼型
6. 节约俭朴型
7. 来去匆匆型
8. 理智好辩型
9. 虚荣心强型
10. 贪小便宜型
11. 八面玲珑型

12. 滔滔不绝型

13. 沉默羔羊型

第四部分：外销人员谈判训练

1. 谈判从态度开始
 - d) 目标是第一重要的因素
 - 切忌无目的谈判
 - 小目标服从大目标
 - 目标面前一切让步
 - b) 客户类型不同方法也不一样
 - 战略客户的谈判
 - 利润客户的谈判
 - 转移谈判矛盾
 - C) 不做没必要的谈判
 - 界定谈判的必要性
 - 离开谈判桌
2. 知己知彼百战百胜
 - a) 对方的谈判目的、
 - b) 对方的心理底线
 - c) 对方公司经营情况、行业情况、
 - d) 谈判人员的性格、
 - e) 对方公司的文化、
 - f) 谈判对手的习惯与禁忌
 - g) 其他竞争对手情况
3. 让气氛轻松融洽起来
 - a) 赞美的威力
 - b) 建立沟通的管道
 - 兴趣爱好
 - 家乡文化的重要性
 - 镜子里的你，你喜欢么？
 - C) 适当的幽默
 - D) 环境的选择
 - E) 提前告知一个轻松的目的

第五部分：外销人员压力管理及客户压力管理

1. 认识压力及情绪
2. 压力与工作表现之间的U型曲线
3. 分析你的压力源
 - 心理压力源
 - 压力来自态度
 - 压力来自选择
 - 压力来自认同
 - 外部压力源
 - 环境压力源
 - 物理压力源

生理压力源
药物压力源
疾病压力源
疼痛压力源

- 当你苦恼和情绪不佳时，问自己以下四个问题
 1. 你最想做的事情是什么？
 2. 你为什么要去？
 3. 你现在正要做什么事？
 4. 你为什么这样做？
- 设计减轻压力的策略
 1. 保持快乐心：喜由心生，50%基因、10%外在环境、40%自己
 2. 学习幽默：吐莲花之语，让全身细胞微笑
 3. 宽容：心胸宽大、对人慷慨友善，修炼大气度
 4. 赞美、祝福别人、帮助、关怀、做有益他人的事
 5. 培养情绪敏感度：察言观色、同理心
 6. 良好沟通促进人际关系，支持系统的建立
 7. 给自己安静放松的时间
 8. 定时、有规律的运动——每天活动 20-30 分钟
 9. 升华，变压力为动力，勇于面对问题，学习解决策略
- 驾驭情绪
 1. 忍受——当忍则忍，学会弯曲
 2. 宣泄——尽情（泄之有道：发泄、表述、倾诉）
 3. 释放——大哭一场
 4. 遗忘——写在巨石、写在沙子上
 5. 转移——转移注意力、吃喝唱听、购物、运动、家务
 6. 分析——ABC 理性情绪疗法，辩证，使成为合理想法
 7. 调理——深呼吸法、重新框视、STD、脱敏、放松
 8. 暗示——自我对话、自我激励

第六部分：外部代理商拜访

1. 拜访前的心理准备
 - 态度
 - 知识
 - 技巧
2. 拜访前的信息准备；
 - 客户是谁？
 - 客户需要什么？
 - 我能给客户什么？
 - 客户喜欢什么？
3. 拜访前的形象准备
 - 你是代表公司出现在客户面前
 - 合适合理的形象给人亲切感
 - 形象的最佳维护方式——保持微笑
4. 拜访前的资料准备

-
- 产品资料
 - 竞争对手情况了解
 - 价值与价格平衡的能力
 - 客户需要承诺

5. 讨论题：我们需要演练么？

第七部分：代理公司管理

1. 如何寻找代理公司
 - a) 了解客户资源在哪里
 - b) 了解愿意合作的对象
 - c) 了解对方的利益述求
2. 如何接近代理公司
 - a) 树立企业形象
 - b) 建立个人品牌
 - c) 从信任和利益着手建立关系
3. 如何管理代理公司
 - a) 工作内容跟踪
 - b) 工作能力培训
 - c) 协助其工作利益最大化
 - d) 建立额外奖励机制
4. 代理公司激励
 - a) 解读代理公司的关键需求
 - b) 代理公司的服务需求排序
 - c) 如何从程序上满足代理公司的需求
 - d) 有效实施售前、售中、售后的服务支持
 - e) 促销原理和应用
 - f) 如何让代理公司倾心于自己的品牌

第八部分：外销中的电话沟通技巧

1. 代理公司没兴趣怎么办？

-
2. 代理公司不耐烦怎么办？
 3. 什么时间打最合适？
 4. 把电话话术精细到每个停顿
 5. 语音语速语调的把握
 6. 增强解读能力

演练：两分钟法则

第九部分：外部销售的自我提升管理

1. 养成演练的习惯
2. 心理素质的培养
3. 行为素质的培养
4. 专业知识的自我提升
5. 身体素质
6. 销售能力

演练：三角形演练法

现场演练：客户接待

第十部分：大客户销售流程、方法、技巧

1. 大客户销售流程
 - 以客户采购流程引出的销售流程
 - 建立大客户销售里程碑
2. 客户评估阶段——目标、任务、技巧方法
 - 客户评估阶段的目标和任务
 - 收集客户信息的方法
 - 客户评估的四项原则
 - 客户评估的表单工具
3. 初步接触阶段——目标、任务、技巧方法
 - 初步接触阶段目标和任务
 - 大客户组织分析 5 步法
 - 内线和教练策略
 - 收集客户关键信息
 - 收集关键信息的表单工具
4. 技术和商务突破阶段——目标、任务、技巧方法
 - 技术和商务突破阶段的目标和任务
 - 建立客户关系四步曲
 - 技术和商务突破计划的表单工具
 - 双赢谈判策略和报价技巧
5. 售后服务阶段——目标、任务、技巧方法
 - 客户服务标准步骤 4 步法
 - 处理投诉的原则
 - 处理客户投诉的技巧