

---

# 《房地产全程营销策划与销售实战技能强力提升》

## 课程目标

通过本课程学习，你将达成如下目标：

1. 了解中国房地产市场发展路径与发展前景，认识中国房地产营销观念及逆势期地产营销方略
2. 认识房地产策划人员、销售人员应具备的良好素质，正确观念、健康的心态和职业礼仪规范，练就房地产销售超人
3. 掌握房地产营销策划的实战技能与操作要领
4. 掌握房地产品牌营销观念、手段与策略，为企业核心竞争力的打造提供品牌武器
5. 从误区排解入手，通过讲解分析、归纳演绎、误区点评、案例研讨和情景模拟，掌握房地产销售流程与现场销售技巧，全面提升房地产销售能力
6. 掌握房地产销售团队建设、管理与激励的基本技能

课程定位：提高型培训（非入门型培训）。

## 课程特色：

根据需求设计课程内容，专家讲解，案例分析，情景模拟，问题讨论，游戏互动，实战实效！

## 课程大纲：

### 【视频短片】约10分钟

问题思考：由本短片，你想说些什么？

要求：心态归零（或“空杯心态”）

【忠告】销售人员“五业”进步阶梯

【说在前面】人人生来都是冠军！

【前言】我们必须学习

房地产市场进入“寒冬期”””

市场时刻在变，客户更难伺候

你可以拒绝学习，但你的对手不会。给你犹豫的时间并不多

学习型社会、学习型组织建设中，人人必须学会学习，不会学习只会被淘汰

【小故事】穿插寓言等故事

【破冰之旅】一分钟演讲

话题选用（抽签）

**第一讲 房地产营销人员专业素养——练就房企职场超人**

【时间计划】 2-4小时

---

【提示】 房地产营销人员成功四大要素

【忠告】 销售人员“五业”进步阶梯

【准则】 做事先做人的OCP法则

【小资料】 销售人员素质自检表

【小技巧】 善于记住顾客的名字

1. 成功的房地产销售人员形象

置业顾问——专家、朋友、服务员？利益上的对手甚至是奸商？

2. 销售人员应具备的基本素质

【经典】 关于素质——大师如是说

【案例】 售楼部人员做错了什么？

3. 销售人员素质提升途径

【小知识】 销售人员能力自检表

【自检】 销售人员个人职业能力发展程度测试

2. 销售人员如何培养自信与热忱？

【小测验】 关于态度的小测验

四、销售人员心态

【小实验】 心态训练

1. 销售人员应具备五大心态

2. 优秀销售人员的“八心”、“八力”

五、房地产营销人员观念

【说在前面】 人人生来都是冠军！

(一) 重新认识房市——熟悉的环境，陌生的市场

1. 房地产市场营销的八大特征

2. 重新认识房市——熟悉的环境，陌生的市场

◆供求变了

◆政策变了

◆价量变了

◆关系变了……

你的营销手段、技巧变了吗？

(二) 更新房地产销售观念——思路决定出路

【资料】 中国楼市回顾

1. 中国房地产营销路径回顾

2. 房地产营销基本观念分析

3. “寒冬期”的房地产销售必须树立8大观念

【观点互动】 “寒冬期”房地产销售观念的思考

## 第二讲 房地产全程营销策划精要

---

### 【时间计划】6-9小时

#### 一、把脉“寒冬期”的中国房地产市场

##### (一)“寒冬期”房地产营销的四大特点

1. 市场表现
2. 顾客心理
3. 营销手段
4. 企业心态

##### (二)逆势营销如何“逆”——中国房地产市场“望、闻、问、切”

##### 1. “望”——中国房地产营销阶段回顾：

中国房地产策划发展轨迹：

##### 2. “闻”——中国房地产如何在做营销？

目前中国房地产营销的操作路径：

##### 3. “问”——中国房地产营销八问

##### 4. “切”——目前中国房地产营销四大顽症与六大误区

四大顽症：

六大误区（“六重六轻”）：

##### (三)“寒冬期”中国房地产企业的“过冬”选择

### 【建议】

“寒冬期”中国房地产企业的营销总对策

#### 二、地产类型策划精要

1. 住宅地产策划特点
2. 商业地产策划特点

#### 三、中国房地产逆势营销之策划精要解析

### 【提示】

(一) 策划目标——项目前期策划的四大目标：

(二) 策划原则——地产策划八大原则

地产营销策划必须实现“四个整合”：

(三) 策划陷阱——如何绕过房地产策划陷阱

【提示】 房地产营销十大陷阱

(四) 营销与策划过程——地产项目策划四个阶段、八大步骤

【知识总揽】前期策划总体流程

#### 1. 地产项目策划四个阶段

(1) 可行性研究阶段

【工具】项目可行性报告主要内容

(2) 项目研究

### (3) 项目规划 (策划)

---

#### (4) 销售推广

### 五、房地产策划的八个阶段

#### ◆1. 市场分析

市场调研主要内容一览表

#### ◆2. 地块研究

一般认为的影响房地产营销的八大要素

#### ◆3. 项目解析

#### ◆4. 概念设计

(规划概念设计、建筑概念设计、环境概念设计、艺术概念设计)

#### ◆5. 产品策划

#### ◆6. 形象包装 (项目VI、品牌形象、楼盘包装、现场外观)

#### ◆7. 营销推广

#### ◆8. 物业服务

### 五、房地产营销策划之重点提示

#### (一) 需求分析

【提醒】购房者心理预期变化左右房价走势

【知识总揽】影响顾客对楼盘需求的因素

户型分析

竞争分析

风险分析

#### (四) 项目定位

1. 项目定位的必经流程：

2. 项目定位操作

#### (五) 方案规划

【范例】深圳万科地产项目全程策划流程&龙湖规范性管理

【范例】知名地产公司项目策划解析

【提示】房地产前期规划流程总揽

第三讲 房地产品牌营销技法

【时间计划】4-6小时

一、如何打造房地产品牌

市场经济时代——品牌竞天下

【权威观点】科特勒语录

【认识】房地产营销的阶段论

二、房地产企业品牌打造

2.1 品牌十大利益

2.2 目前中国房地产企业品牌现状

## 2.3 中国房地产企业六大品牌误区

---

### 2.4 房地产企业品牌架构

### 2.5 如何实施成功的品牌营销

#### 2.5.1 房地产企业品牌营销问题剖析

#### 2.5.2 房地产品牌塑造

#### 2.5.3 房地产品牌定位

目前房企品牌定位存在的问题

影响或损害品牌定位的因素

#### 2.5.4 房地产品牌形象传播

#### 2.5.5 品牌营销模型

#### 2.5.6 品牌营销要诀

#### 2.5.7 品牌营销的几点忠告

房地产领军人物谈品牌

我的品牌观

### 三、品牌与企业核心竞争力

#### 3.1 房地产企业必须具备十大能力

#### 3.2 品牌打造与核心竞争力形成

### 四、房地产品牌管理

#### 4.1 房地产品牌管理原则

#### 4.2 房地产品牌管理方法

#### 4.3 房地产品牌危机管理

##### 4.3.1 房地产企业品牌危机案例分析

##### 4.3.2 品牌危机处理五大原则

##### 4.3.3 品牌危机处理五大策略

### 五、【案例分析】著名房地产企业品牌营销案例全解析

#### 第四讲 房地产销售实战技能强力提升

【时间计划】6-9小时

【问题回答】有人说：“在销售中，卖的是观念，买的是感觉。”如何评价这句话？

【开篇】销售是需要技巧的

【资料】认识房市销售顶尖人物

#### 一、房地产销售招术扫描

##### 1. 房地产楼盘销售招术36计

【案例】卖房雷人狠招

【案例】各类促销让人眼花缭乱，目不暇接——

#### 二、房地产销售观念——思路决定出路

#### 三、客户类型与心理分析

##### 1. 客户买房四大类需求

## 2. 客户心理——客户“十大典型心理”及销售对策

---

### 四、现场销售流程——“两类流程，十三步骤”

#### 1. 两类流程

##### (1) 来电接待流程

【小知识】售楼现场电话接待之“三大纪律八项注意”

【小知识】沙盘讲解六步——沙盘讲解流程

【提示】沙盘讲解注意事项

【提示】样板区讲解流程示意

【提示】户型讲解流程示意

【资料】案场接待规范

##### (2) 现场销售流程（“十三步骤”详解——基本动作与注意事项）

流程一：接听电话

流程二：迎接客户

流程三：介绍产品——大模型

流程三：介绍产品——小模型（单体模型、户型）

流程四：购买洽谈

流程五：带看现场

流程六：暂未成交

流程七：填写客户资料表

流程八：客户追踪

流程九：成交收定

流程十：定金补足

流程十一：换户

流程十二：签定合约

流程十三：退户

### 五、售房中常犯的14条错误及解决办法

### 六、现场销售技巧

【提示】把握成交的关键，走好每一步

1. 找出绊住你脚的那颗石头——影响房地产销售的因素全解

2. 销售技巧的实施步骤——房地产销售之“九阴真经”

3. 逼定（促单）的技巧——逼定的方式和十大技巧

4. 议价技巧：

克服价格障碍的五大方法：【案例】反衬法的利用——钥匙丢了

5. 守价技巧

6. 成交技巧

(1) 口头信号

(2) 表情语信号

(3) 姿态信号

【知识】成交十大法则

---

【秘笈】楼盘成交十大方法

【案例】系列经典案例解读与点评

7. 成交后的客户服务工作提示

七、如何有效处理顾客异议

1. 顾客异议的种类

2. 销售人员面对异议应有的态度

3. 顾客异议的八大原因

4. 售楼人员面对异议的可用托词

5. 处理异议的十个“乾坤大挪移”（腾挪大法）

【案例】异议处理实例

6. 五招攻克异议，促成签约（问题引导）

【成交技巧】把顾客推到“决策者”的位置

【提醒您】异议探查技巧

【案例】异议处理案例（系列经典）

八、如何留住你的客户

【忠告】销售失败的常见原因

1. 留住顾客15招（1）

【案例】回访带来了什么 【提示】留住顾客之技巧

2. 定期回访和反馈信息——努力，让顾客感动！

3. 超越销售——与顾客建立一种相互受益的伙伴关系

4. 建立顾客信任

【小技巧】如何抓牢你的客户（15招）

【小技巧】教你六招从竞争对手中抢来客户

九、售楼人员销售现场常犯的12种错误分析与点评

十、售房现场随机应变的八大技巧

第五讲 房地产销售礼仪（如何将礼仪技巧运用到销售中提高业绩）

【计划时间】2-4小时

【告诉你】关于礼仪

(1) 职业形象塑造与商务礼仪

(2) 仪表与仪态

① 个人形象要素

仪表

表情 / 举止 / 服饰 / 谈吐

待人接物

【小知识】仪表美的标准

【案例】名星服饰事件一览

② 服饰

【小知识】男士西装要领

---

【小知识】男性服饰应遵循“三个三”原则

③ 仪态

站姿/ 坐姿/ 行姿/ 蹲姿 / 表情 / 语言

④ 举止

见面、握手、名片、走路（迎客/送客、并行、上楼 / 下楼、电梯、坐车礼仪等）

【小知识】商务活动中得体行为举止“八大标准”

(3) 接待礼仪与规范

【小知识】接待中的礼仪——奉茶或咖啡

【重点】电话礼仪

【提醒您】接听电话注意事项

【提醒您】拨打电话注意事项

第六讲 销售基础工作与案场管理

【时间计划】3-6小时

一、房地产销售基础工作

1. 销售前资料准备

批文及销售资料准备

2. 销售团队组建

3. 制定销售工作进度总表

4. 销售控制与销售进度模拟

销售控制表

销售收入预算表

5. 销售费用预算

6. 财务策略设计

7. 销售培训

8. 销售手册（今销售说辞）

9. 客户管理系统

10. 销售作业指导书

11. 销售管理（制度、表格设计）

12. 项目例会

二、案场管理

【提示】

1. 案前准备期管理

2. 项目销售期管理

3. 项目结案期管理

【小结】

第七讲 房地产销售团队建设与销售激励

【时间计划】 3-6小时

---

## 一、销售团队管理

【游戏互动】

【训练】我希望我们的团队

【团队心态】

【动物给我们的启示】

1. 团队及其本质

2. 团队目标

3. 团队价值

4. 团队成员的个人素质

【知识】提高综合素质八步骤

5. 团队建设

6. 团队管理十项艺术

【案例】

7. 团队管理的十大误区

【小故事】

8. 走出误区的应对措施

9. 团队管理秘诀

【小结】

## 二、销售人员激励

【小故事】

1. 销售人员激励方式

【游戏互动】

2. 激励方法（七大方法）

【案例】

3. 销售激励制度设计

4. 销售激励误区解析

【案例】

5. 有效的销售团队激励——团队激励的十大法则

【案例】案例分析与点评

6. 销售人员潜能开发

【温故知新】

课程总结与思考——将知识转化为能力！

附：

1. 【房地产营销的18个忠告】

2. 【赠言】