

---

# 中介公司二手及租赁业务培训大纲

注：课程内容可根据课时长短进行选择侧重点。

## 一、市场调研需了解的主要内容

1. 总建筑面积、交房面积、交房时间及业权归属（如大业主或小业主所有）
2. 使用性质：公寓、写字楼、商铺
3. 每栋楼的楼层面积、层高、每层户数、户型分布、单户面积及电楼数量
4. 社区配套设施、如餐厅、银行、会所（了解其相应的收费标准）等
5. 物业各项收费标准，如水（冷、热、中）、电（居住、写字楼、商业、）、煤气、物业费、取暖费、停车费、空调加时费
6. 项目所处的交通位置及周边主要项目名称及公交、地铁交通路线
7. 项目内各类物业的租金报价及销售报价
8. 开发商是否有专门的部门负责对外招租工作（如租赁部或物业管理公司），与代理公司如何合作

## 二、销售代表在带客户过程中需了解的主要内容

1. 客户目前所在的办公地点/居住区域，何时到期、目前的承租条件（其中包括房屋租金/付款方式/所含费用）
2. 客户换房目的、使用人数、经营性质
3. 客户对项目性质、周边配套设施、楼层朝向、面积、室内配置是否有具体要求
4. 客户承租意向（其中包括租金预算、付款方式、起租日期、签约年限、是否需要免租期、发票）
5. 来看房的人是否为主要负责人，负责人怎么联系？是否还有别的联系方式（最好留下客户的办公电话及手机）
6. 客户是否与其它代理公司看过其它项目
7. 销售代表对客户承租意向的判断，客户条件是否与销售助理所了解的一致
8. 需要求客户签署《客户确认》
9. 需再次看房的客户销售代表应明确再次看房时间

## 三、电话中与业主及客户联系的几点要领：

1. 电话中谈房子（包括怎样在最短的时间内与业主熟悉起来）
2. 电话约见
3. 电话询问客户情况应注意的几点问题
4. 怎样在最短的时间内博得客户的信任
5. 电话中怎样以客户的优势与为业主谈房租价格

## 四、带单时与客户面谈的技巧：

1. 给不同情况的客户什么样的第一印象
2. 与客户聊天的谈吐

- 
3. 介绍房子的专业性
  4. 同时与N家代理行看房的客户要怎样交流
  5. 怎样以绝对的优势战胜其他代理行
  6. 在专业的基础上表现自己的自信
  7. 二次约见怎样与客户很自然的熟络
  8. 与不愿与代理行合作的客户怎样交谈
  9. 怎样使客户的预算提高起来
  10. 怎样介绍给客户准备的房子
  - 11, 怎样缩短客户考虑的时间
  - 12, 怎样把握客户心理
  - 13, 与他人撞单时如何配合

#### **五、带客户时常遇见的几个问题：**

- 1, 客户意向不明确
- 2, 客户预算不高
- 3, 与自己看房的客户不是最终敲定的负责人
- 4, 如遇到要求免租期时间过长的客户怎样处理
- 5, 如何处理所有条件都符合其要求的情况下，客户还是无法决定签约时间的问题
- 6, 客户与业主所述条件难于达成一致怎样处理

#### **六、谈广告位：**

- 1, 业主不同意贴广告的情况下怎样帮业主解开心结
- 2, 怎样变换方式阐述最终要达到的目的
- 3, 怎样设法使业主放心的将钥匙委托给“圆点公司”

#### **七、个人带单经验的总结与介绍**

个人成功及失败的案例分析