

房地产销售培训资料

第一课 销售人员从业要求 (1 课时)

一、业务员的素养

1. 有尊严又有高收入的生活
2. 有意义且又可以做为终身的事业
3. 具备专业知识且专心经营，胜任工作
4. 不断学习，保持进步以应会更多挑战
5. 明确计划，努力达成
6. 遇难绝不退缩，坚持到底
7. 尽力而为，激发自我潜力
8. 用热诚、亲和力认识更多人
9. 乐观进取创造快乐心情
10. 养成良好工作习惯，尽心尽责，持之以恒
11. 永远保有服务的热诚
12. 妥善处理钱财，累积财富
13. 绝不轻言放弃。永不言败，不服输，不认输。一路向前冲，不回头，成就一番事业

二、如何做一个优秀房地产业务员

1. 我们一无所有，但必须创造一切！
2. 选择你要的，爱你所选择的！
3. 一人赚钱不算能耐，让大家赚钱才算能耐！抱团打天下。
4. 四本主义——创业准备秘诀
 - 1) 本行：隔行如隔山
 - 2) 本事：充实技能，不断充电
 - 3) 本钱：资本+健康身体
 - 4) 本人：人品第一、诚实信用
5. 五心精神
 - 1) 有信心做人；
 - 2) 有决心做事；
 - 3) 有诚心对人；
 - 4) 有爱心待人；
 - 5) 要细心遇事。
6. 本业的三性特征
 - 1) 唯一性：我就是我
 - 2) 排他性：
 - 3) 权威性：这行我有权威，我就代表专业

三、房地产销售人员在楼盘销售中的作用

房地产销售人员作用独特，为广告等其他促销手段所不能代替。客户在购买房地产这一大宗商品时，是不可能只通过广告的劝导就能下决心的。这时人际上间的沟通、建议就成为影响购买的决定性因素。

房地产销售人员已成为楼盘质量、公司管理水平的重要的体现，也是一个楼盘销售能否成功的关键因素。因此我们需要培养一批顶尖销售人员，体现我们独特的销售风格。

四、房地产销售人员所需素质

1. 优良的服务素质

2.“诚实是推销之本”。以诚信为本，这是做为一个顶尖销售人员的最重要的基础。

人和人之间的交往，首要的一条是如何突破对方的心理防线。以诚信为本,和客户在较短时间内建立起相互信赖的人际关系，这是成功销售的基石。如果客户察觉到销售人员不诚实时，就会拒绝购买他的产品.一个客户来售楼处，从看房到成交，一般只有3-4次，和销售人员直接接触的时间，加在一起不会超过五个小时，在那么短的时间内要取得客户的信任，这就是取得销售成功的关键所在。这就需要我们应做到以诚相待。只有和客户坦陈相待，让客户真正感觉到我们是处处为他们着想的，是站在他们的立场上去为他们考虑问题的，才有可能使我们在极短的时间内和客户建立起良好的信任关系，良好的相互信任的关系，会使我们在今后处理很多相关的问题时就会变得很轻松。我们如果掌握了这一重要的技巧，一定会使我们受益无穷的。但这是一个十分艰巨的工作，这需要我们在长期的工作实践中慢慢去摸索。掌握一定的消费心理学的知识，对我们很快掌握这一技巧会很有帮助的。销售人员依靠误导、欺骗和胡乱许诺来诱使客户签约的时代已经过去，一个不能真诚对待客户的销售人员，必将被客户和公司所抛弃。这是我们本讲义的最关键的所在。

3. 善待客户——百问不烦，百陪不厌

房产销售是人们一生中最大一次购买，共同使用者多，要求更加复杂，这就决定了房产销售接待中客户的问题总是繁多，疑问重重，回答更需要耐心，看房更应不辞辛劳。

4. 高度的挫折忍受力，百折不挠的意志。

一般而言接待100个电话能吸引10-30个现场看房者，现场接待100名看房者只有5-20名购房者，失败率、被拒绝率在90%左右，有时会更高。日复一日生活在这种被拒绝的气氛中，如果不能坚持最初的对待工作的激情和对客户的耐心，是不能在这个行业中长久生存和成长的。你想要在这个销售场上要保持永久的胜利，就别想单靠昙花一现的不凡表现，而应该面对逆境作出持久的奋斗。售人员应是用特殊材料制造的人，他们应具备百折不挠的坚强意志和持久高涨的工作热情，特别身处在逆境中。记住这一句话，班·费德文曾风趣地说：“你把我从这扇门扔出去，我又会从那扇门走进来！”坚持就是胜利，最后成功的人都是坚持到底锲而不舍的人。

四、强烈的成交欲望——迫切希望做成买卖的个人需求

1. 确立明确的，切实可行的目标

具有明确的目标的意志必可扫除一切障碍。人的行为一旦设立了目标，内心就会不断调整对自己的期望值，并从周围的人、事中获得回馈，随时校正路线，以命中目标。但如果心中只有一些模糊不清的期望或目标遥不可及，你就会彷徨，犹豫，终因疲倦和挫折而放弃了努力。所以我们应该制定一个切实可行的目标，这是一直鼓励我们迈向成功的最重要的因素。比如，我要成为我们公司的一个顶尖的销售人员，我要争取年薪10万等。

2. 对工作充满持续的激情

只有销售才给了销售员充分展示自己口才、说服能力及与他人沟通能力的舞台。另一方面，销售成功的奖励也是相当大的，在美国，明星销售员的收入可能和总经理一样多。

3. 团队合作精神，这是相当重要的，这是一个团队能完成销售任务的重要的保证。

难以设想一个内耗重重的团队能保持旺盛的战斗力的。

销售时，销售人员应该相互合作，实现团队协作，往往有事半功倍的效果。通过集体合作的力量，来克服个人工作中的低谷，弥补个人能力上的缺陷，并激发出个人对集体的忠诚和工作热情。

4. 建立职业荣誉感

我们的工作是为了帮助人们改进居住质量，我们应把自己当作一个富于经验同情心的

择业顾问。

五、通晓专业知识

作为一个楼盘的销售人员要取得良好的业绩，最重要的一点是想信你的产品最好的。你一定要百分之百的熟悉和了解你的产品，只有完全了解你的产品的功能和作用，你才会了解你所销售的楼盘会给你的客户带来什么利益和好处，你才会满怀信心的向他们推销你的产品，这样才能更好地解答客户提出的各种问题，有效地解除客户的各种顾虑，使交易成功。只有对产品发自内心的喜欢，这样在推销中才会有发自内心的真诚。一定要销售你喜欢的东西！当你向别人谈论你喜欢的某种东西时，他们会听你的说话，会感觉到你的热情，会更加相信你的，当人们信任你时，他们自然就会和你做生意。

所以一定要重点了解：

1. 建筑知识：房屋结构、设计风格、房屋使用功能、各楼层、朝向的优缺点
2. 法律知识：在签定房屋买卖合同中的相关法律知识，有关蓝印户口的知识。
3. 金融知识：按揭贷款的各类知识，相关的收费。
4. 物业管理：各种收费标准，物业的服务范围。
5. 房产的各类收费：契税，公维费，产权交易费

六、丰富的社会阅历，有利于和客户更好地沟通

具有丰富的社会阅历的人，能迅速找到与客户沟通的共同点，从而打破冷漠、相互戒备，建立信任，为下一步的介绍、沟通打下基础。

丰富阅历：

1. 各购房客户群的生活特点、职业特点、爱好、收入，购房偏好。
2. 所在区域的地区概况，生活的习俗。
3. 充分了解生活的各个方面。

七、训练手段

如果你想成为本行业的一流人才，建议你：

1. 只销售自己信得过的楼盘，以便自己能真诚待客，切忌贪图佣金而选择有严重缺陷的楼盘做销售员，那是害人害己，失去真诚，将会失去工作热情，而没有热情的销售人员是没有良好的发展前景的。
2. 将自己与客户的交谈录音，从而分析自己是否有不热情、不耐烦、不诚实的销售态度，以便改进。
3. 定期征求同事对自己销售方法的意见，以便改进。
4. 每天坚持写销售日记，总结经验，不断提高。
5. 在心中不快、烦闷时，反复告诫自己“不要发火”，或干脆跟客户道歉后，去外面冷静二分钟，然后再进来继续与客户沟通。倘因某事而与客户争吵，其结果是你可能会赢得争吵，但肯定会失去成交。
6. 永远不与客户吵架，并且发展出一套不与客户争吵又能说服客户的方法（日后会详叙此点）
7. 对镜训练。对着镜子观摩你在与客户沟通时的表情和动作，既避免态度冷漠，又防止热情过度，吓跑客户。
8. 向销售高手学习，体会其所言、所行的每一个细节，逐步模仿。
9. 平时乐于助人，以便在精神状态疲劳时，可委托他人代为接待。
10. 在销售前，进行角色扮演，通过互相模拟客户，而对客户的心理及相应的接待方式全面把握，为销售打下基础。

第二课 房地产开发流程 (0.5 课时)

总结二条最凝炼的销售技巧：

1. 培养问问题的能力：

这是专业人员最好的收集信息的方法。对客户的底细了解得越多，成功销售的可能性就越大。

2. 培养听问题的能力：

因为倾听，关注某人，是我们所能显示的最大程度的反应。我们用眼和耳去看，去听。最大可能去了解客户，了解他们的需求。