

## 房地产销售

### 第一课 销售人员从业要求

#### 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

我们一无所有，但必须创造一切！

选择你要的，爱你所选择的！

一人赚钱不算能耐，让大家赚钱才算能耐！抱团打天下。

1. 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
2. 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。
3. 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

1) “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。

##### 2. 善待客户——百问不厌，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。

##### 3. 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。

#### 五、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。

### 六、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：在签定房屋买卖契约中的相关法律知识，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

### 七、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。

### 八、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。
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**

### **一、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。