

# 《置业顾问卓越销售技能提升训练》

主讲：徐良柱

## 【课程背景】：

当今的房地产企业竞争十分残酷，已经到了白热化的阶段，而限购、限贷调控政策一直影响着客户和销售，对他们产生一些负面的影响，导致很多销售员每天总是在悲观消极状态中，不知道自己每天真正要做什么，每天的行动总是做一天和尚撞一天钟，让原本企业对外推广营销不错的项目而销售滞后，去化率低，销售不理想。房地产项目本身不会说话，都是通过销售人员来阐述房地产项目优劣，以及未来投资的回报高低，然而很多置业顾问没有给客户购买本项目的安全感，和本项目的未来发展潜力，造成销售员每天、每周、每月业绩指标无法达成，导致企业流动资金紧张。

## 【课程收益】

通过本课程的学习，您将获得如下收益：

- 1、掌握如何提升房地产销售人员积极阳光心态，让房地产销售员每天在目标中行动和工作；
- 2、掌握如何精准了解客户的心理以及真实需求，有效的为客户进行产品的配对，并懂得如何与各类型的客户进行有效沟通，建立良好的信任感；
- 3、掌握如何接待客户，建立信任感，并如何精准全面地介绍项目沙盘，并带客户看样板房或者现场，快速促进客户付定金；
- 4、掌握如何跟踪客户及有意向客户和已付定金客户，做到宁杀一万，也不放过一个的有效策略；
- 5、掌握如何与客户签订合同，并让客户进行转介绍客户，做到有效建立客户关系和客户的管理；
- 6、掌握当遇到客户投诉时候，如何与客户沟通与谈判，让客户的忠诚度在原有的基础上再次加深。

## 【参训对象】：

地产行业置业顾问、客户经理、业务主管、中层干部等

## 【培训时间】：

一天或两天

## 【培训大纲】：

第一单元：房地产销售技能提升三大关键词

## 一、建立信任

### 1、赞美

赞美的四大原则和四大忌：

#### -- 【分组讨论】

- 1、当购房客户是公司主管时，如何赞美客户？
- 2、当购房客户公司是知名公司时，如何赞美客户？

### 2、聆听

- (1) 耐心
- (2) 关心
- (3) 认同
- (4) 换位

### 3、提问

- (1) 开放式问句
- (2) 封闭式问句
- (3) 选择式问句

-- 【学员训练】：学员分组进行如何赞美对方，消除戒心，拉近相互间关系训练；如何做到有效聆听，瞬间与客户建立信任感；通过相互间各种方式的提问方式，更好的了解对方，相互间建立信任感的实战训练！

## 二、了解需求

- 1、如何全面掌握客户的信息？
- 2、如何挖掘客户真实需求和隐藏需求？
- 3、如何探听客户的购房预算？
- 4、如何了解客户的决策情况？
- 5、如何判断客户的市场认知？
- 6、如何让客户需求快速升温？

-- 【案例分析】：上海恒大房地产企业销售人员如何分析客户需求案例分析

-- 【学员训练】：就客户需求注意点、以及如何真正了解客户的真实需求的基本动作和话术模拟实战训练

## 三、客户心理

### 1、客户心理的5W2H和五种角色

### 2、购买决策的5个阶段

- (1)、认识需要
- (2)、搜集信息
- (3)、评估被选楼盘
- (4)、购买决策
- (5)、购后行为

### 3、房地产顾客购买 7 个心理阶段

- (1)、引起注意
- (2)、产生兴趣
- (3)、利益联想
- (4)、希望拥有
- (5)、进行比较
- (6)、最后确认
- (7)、决定购买

### 4、房地产顾客购买 2 大心理动机

- (1)、逃离痛苦
- (2)、追求快乐

-- **【分组讨论】**：如何发现客户购买心理按钮和激起客户购买动机？

### 5、房地产顾客心理动机与行为的 2 大关系

- (1)、群体心理消极面：从众心理

-- **【案例分析】**：已经有那么多人在这里居住都说好，一定不会错！

- (2)、群体心理积极面：与众不同

-- **【案例分析】**：您看看，这套房景观真是独一无二，懂得欣赏的人不多，也不是有钱就能买到，还要看眼光。

## 第二单元：房地产销售流程全程技能提升训练

### 一、上门接待阶段

#### 1、“客户到，欢迎光临”

- (1) 迎接客户的准备工作及销售员服装形象礼仪
- (2) 迎接客户入门规范动作和以及递名片礼仪
- (3) 安排入座上茶规范动作等留下第一良好印象
- (4) 当客户是同事的客户时，又如何处理

-- **【案例分析】**：上海绿地房地产企业销售员接待客户全程案例分析及视频冲击

-- **【分组讨论】**：讨论在接待中应该注意的事项及常犯误区及如何修正

-- **【实战训练】**：进行服装、形象、身体姿势、换名片、眼神等标准接待动作和话术模拟实战训练

#### 2、第一次引导入座

#### 3、业务寒暄

#### 4、参观展示、沙盘介绍

-- **【分组讨论】**：学员讨论在沙盘介绍中应该注意事项及常犯误区及如何修正

-- **【分组讨论】**

- 1、我们目前楼盘是如何进行楼盘沙盘介绍及注意事项和常犯误区？造成楼盘沙盘介绍不详实和无效性原因有哪些呢？我们又是如何改善和提升沙盘介绍的呢？
- 2、平时工作中是否最大的运用现场道具，让展示更形象和效果化呢？那我们通过今天的学习未来又是如何更好地运用现场道具进行展示呢？

## 5、第二次引导入座

### --【分组讨论】：

- 1、您好！欢迎光临，在房地产销售员接待中起到什么作用？
- 2、在以往的接待中，你的第一句问候语是什么？初步问候后你如何判断接下来何时是最佳接触时间？
- 3、在以往的接待过程中，您是如何进行沙盘介绍的呢？以及未来介绍过程，如何更有效的进行沙盘介绍，激起客户的购买欲望？

## 6、带客户看房

- (1)、看房前要做哪些准备？
- (2)、如何向客户介绍样板房？
- (3)、如何向客户介绍现房？
- (4)、如何向客户介绍期房？
- (5)、如何面对楼盘的缺陷？
- (6)、如何让客户回销售中心？
- (7)、如何有效回答客户提问？
- (8)、详尽列举陪同客户看工地和样板房或现房的注意事项.

--【案例分析】：复地集团销售员带看房屋案例分析及视频冲击

--【分组讨论】：学员讨论在带看客户中应该注意事项及常犯误区及如何修正

## 7、第三次引导入座

### 二、解除异议阶段

#### 1、房地产客户异议的种类

- (1)、真实异议
- (2)、假的异议
- (3)、隐藏异议

--【分组讨论】：面对购房客户异议，并通过何种方法确认对方的真假异议，在什么情况下立刻处理，在什么情况下要延后处理？

## 2、异议原因分析

- (1)、误解
- (2)、怀疑
- (3)、习惯
- (4)、欠缺

## 3、处理异议的四大原则？

- (1)、原则 1、事前做好准备
- (2)、原则 2、选择恰当的时机
- (3)、原则 3、争辩是销售的第一大忌
- (4)、原则 4、销售人员要给客户留“面子”

-- **【实战演练】**：1、隐晦式异议 2、敷衍式异议 3、不需要异议 4、价格异议  
5 产品异议 6、货源异议等案例分析与实战话术和动作演练

## 4、客户异议 5 大处理技巧：

技巧一：忽视法：-----今天又和您学了一招

技巧二：补偿法：-----相反有其他的好处

技巧三：太极法：-----这正是某某的理由

技巧四：询问法：-----多用为什么？

技巧五：间接否认法：-----是的…如果…

-- **【分组讨论】** 三分钟：

客户：“啊？你们的价格这么贵？和旁边的项目一样啊，为什么价格会不一样？”你怎么回答？

## 5、六种常见的异议处理案例分析

- (1)、房子太贵了，再打一点折我就买了
- (2)、我要考虑考虑
- (3)、我只是过来看看，房价会跌再等等
- (4)、我请风水先生来看看
- (5)、客户看好，同伴不喜欢
- (6)、“给我这些资料，我看完再答复你”

-- **【实战演练】**：解除客户异议注意点、动作和话术模拟实战训练

## 三、快速逼定谈判阶段

### 1、客户下定原因分析

## 2、逼定三大条件：

- (1)、决定权
- (2)、喜欢房型
- (3)、足够预算

## 3、逼定三大环境

- (1)、现场气氛
- (2)、要有时机
- (3)、角色定位

## 4、逼定四大方式

- (1)、价格
- (2)、付款方式
- (3)、时间
- (4)、户型

## 5、逼定大忌

## 6、逼定时机

- (1)、客户购买的语言信号
- (2)、客户购买的行为信号

## 7、逼定技巧

### 案例分析：

情形一：首次到访，购房意向强烈客户……

情形二：二次回访，再次表明意向，但却非常理性客户……

情形三：多次到访，屡不成交……

## 8、逼定成交方法

- (1)、直接请求法
- (2)、选择成交法
- (3)、优惠成交法
- (4)、富兰克林成交法
- (5)、人质成交成交策略法
- (6)、单刀直入法
- (7)、情景描述法
- (8)、项目比较法

-- 【实战演练】：就客户看房后，对客户进行各种情况的逼定技巧训练，以及各种动作和话术模拟实战训练！