

别墅排屋置业顾问销售技能提升

讲师：李豪

课程简介：《别墅排屋置业顾问销售技能提升》系列课程主要针对目前房地产新形势下的豪宅、别墅排屋置业顾问的销售技巧，课程通过讲授、案例、讨论、演练、训练、游戏、情景模拟、观看教学录像等互动的生动的授课形式。通过2天的系统训练使得置业顾问从心态到销售技巧有整体的跨越和提升。

课程时间：2天

课程对象：房地产企业营销管理人员，项目策划人员，房地产置业顾问，售楼中心服务人员、接待人员等

课程安排：

- 1 别墅排屋项目的特点
 - 1.1 正确认识别墅项目
 - 1.2 别墅项目的5S
 - 1.3 别墅的4大精神特征
 - 1.4 洋房产品客户的特点

案例：万科西山华府、绿城玫瑰园
- 2 豪宅客户接待技能
 - 2.1.1 客户接待流程
 - 2.1.1.1 客户接待十二步法
 - 2.1.2 简短有力的介绍产品
 - 2.1.3 有效的发问技巧
 - 2.1.4 倾听客户需求和动机
 - 2.1.5 不动性格特征客户接待技巧
- 2.2 讲解中客户互动
 - 2.2.1 观察客户反馈

2.2.2 有效的提问

2.2.3 吸引客户注意力

2.2.4 引发客户兴趣

2.3 产品体验+联想营销法

2.3.1 全方位客户体验

2.3.1.1 体验营销环境打造

2.3.1.2 体验营销的氛围布置

2.3.1.3 体验营销组织与销售动线设计

2.3.2 销售联想法的运用

2.3.2.1 理性客户与感性客户的特点

2.3.2.2 如何将理性客户转化感性客户

2.3.2.3 销售联想法的运用

2.3.2.4 如何引导客户需求

2.4 客户接待中的察言观色

2.4.1 与客户接待/沟通察言观色六个原则

2.4.2 从着装与随身物品分析客户身份与心理

2.4.3 读懂客户的身体语言

2.4.4 读懂客户的脸部语言

2.4.5 掌握客户的性格与分析客户性格

2.4.6 分析客户的语言

2.4.7 分析客户与随着者的关系

2.5 项目优势价值提炼与话术优化

2.5.1 优势价值四个环节

2.5.2 优势价值的三个层面和八个方面

2.5.3 优势价值提炼法

2.5.4 优势价值竞争优势分析

2.5.5 转化优势价值转化为客户利益

2.5.6 项目价值的话术转换

2.5.6.1 情景销售技巧

2.5.6.2 FAB 话术转换技巧

2.6 别墅排屋项目置业顾问礼仪形象与客户接待

2.6.1 客户接待的礼仪与形象

2.6.1.1 高端楼盘置业顾问整体形象规范

2.6.1.1.1 男性置业顾问形象规范

2.6.1.1.2 女性置业顾问形象规范

2.6.1.2 高端楼盘置业顾问礼仪规范

2.6.1.2.1 坐、站、蹲、行礼仪规范

2.6.1.2.2 客户接待与沟通的礼仪规范

2.7 奢侈品与豪宅关系

2.7.1 奢侈品与豪宅的关系

2.7.2 世界十大名车品牌

2.7.3 世界十大奢侈品品牌

2.7.4 奢侈品品牌个性与客户定位

案例：影片《非诚勿扰》西溪看别墅的联想营销法

演练：客户接待——产品介绍——产品体验——激发客户兴趣——引导客户

3 客户定位与客户分析

3.1 豪宅客户分析与管理

3.1.1 新形势下房地产客户心理分析

3.1.1.1 客户需求分析法

3.1.1.2 客户购买行为四类型分析

3.1.1.3 客户外在表现动态分析

3.1.1.4 客户性格分析

3.2 豪宅客户购买过程分析

3.2.1 建立需求

3.2.2 信息收集

3.2.3 盘楼分析

3.2.4 策决购买

3.2.5 购后动作

3.3 客户购买过程的七个心理阶段

3.3.1 引起注意

3.3.2 产生兴趣

3.3.3 使用联想

3.3.4 希望拥有

3.3.5 进行比较

3.3.6 最后确认

3.3.7 决定购买

3.4 客户管理

3.4.1 ABC 客户管理法

3.4.2 十字客户管理法

4 客户跟进技巧与维护

4.1 客户跟进的准备

4.2 客户跟进的方式

4.3 个人客户跟进技巧

4.4 集团/团队客户跟进技巧

4.5 客户跟进的要点

4.6 客户跟进的评估与总结

4.7 客户跟进中死结的突破

4.8 客户维护与服务

4.8.1 客户维护六法

4.8.2 客户服务

4.8.3 房地产客户服务的特点

4.8.4 房地产主动服务的技巧

4.9 案例：徐州某环境较差的别墅盘，置业顾问长年跟进客户销售 50 套别墅

4.10 演练：客户电话跟进、客户活动邀约、客户跟进中异议处理

5 别墅排屋项目的客户逼定技巧

5.1 主动建议购买法

5.1.1 主动建议客户购买

5.1.2 主动建议购买的障碍

5.1.3 主动建议购买的时机

5.1.4 主动建议购买持技巧

5.2 价格与异议处理

5.2.1 客户两种价格异议

5.2.2 探询价格异议的原因

5.2.3 控制客户杀价的心理底线

5.2.4 价格异议的处理原则

5.2.5 13种价格异议处理办法

5.3 客户逼定的工具、氛围准备与团队配合

5.4 客户逼定 16 法

案例：万科别墅项目客户十大必杀技

演练：客户现场异议处理，客户逼定技能