

《案场快速成交转化提升训练》课程大纲

【课程背景】

近两年来，房企在拓客推广方面煞费苦心，出尽招数，外场拓客玩得很嗨，但往往发现最终成交数据却不尽如人意，“有人气没财气”，到底是哪里出了问题呢？在客户谈判过程中，置业顾问经常会遇到这样的“痛点”，客户当时谈得还挺好，然后说再考虑考虑，等过几天再回访的时候，他说不来了。在淡市的时候，这些情况尤为严重，为什么会出现这种情况？

事实上，售楼部的大部分未成交个案，都是因为案场冲击力不够，就跟烧水一样，烧到 85 度，看着很热，但没有到沸点，就是开不了。那么，真实的案场冲击力究竟是如何产生的呢？

其实，案场冲击力从客户决定到访就已经开始了，从案场给客户的第一眼感受，包括案场形象、空间布局、参观动线、示范区、乃至各种销售道具物料无不带给客户真实的信任感和安全感。置业顾问专业化沟通和亲和力，如春风化雨般化解客户戒备和顾虑，细致入微地引导客户做出决策。

提升案场转化率，不浪费每一个难得的客户资源，从案场形象塑造，置业顾问洞察客户需求和案场综合管理等方面，剖析案场转化快速成交的精髓。

【课程收益】

- 1、理解案场给客户的直观感受，让客户体验到案场的真正价值。
- 2、引导学员洞察客户，有效引导案场到访客户成交决策。
- 3、加强案场管理，营造案场销售氛围，提升置业顾问案场成交转化率。

【授课对象】

房地产项目案场管理、销售主管和一线置业顾问

【授课课时】

1~2天 (6小时/天)

【授课方式】

- 1、理论讲述
- 2、分组讨论
- 3、案例分享
- 4、课堂演练

【课程大纲】

课程导入：

分组讨论：客户来电来访不断，案场成交转化率却很低，是什么原因？

第一讲 案场品质提升

一、案场包装提升客户自然来访量

- 1、极致思维享有“苟且红利”
- 2、六大场景模块提升案场昭示性、导视性和可识别性
- 3、案场包装须根据项目销售周期动态调整

案例分享：项目案场包装优劣案例解析

二、智慧化案场空间展示及参观动线设计

- 1、介绍过程标准化：技术手段规避风险，减少人为失误
- 2、展示工具情景演绎：拓展客户想象空间，提升洗脑效果
- 3、参观过程全感官体验：四维沉浸式体验，实现价值增值

案例分享：标杆房企智慧案场细节呈现

三、迎合客户心理的样板示范区打造

- 1、示范区品质高低的三个评估标准

- 2、高端项目示范区的参观过程重视精神享受
- 3、经济型项目示范区重点展示未来的生活场景
- 4、提升看楼动线中客户服务体验加大案场卖压

案例分享：标杆房企示范区的体验设计

四、案场物料影响客户决策

- 1、充分展示项目个性，解决客户潜意识问题
- 2、从客户视角思考，三个维度提升客户体验
- 3、物料创新媒体化，促动客户主动传播热情
- 4、推广物料走心很重要，客户一眼就能记得住

案例分享：营销物料是案场的静销力

五、客户为什么会在这里买房子

- 1、案场给客户的两大体验是什么？
- 2、运用案场感官营销直接打动客户
- 3、多感官营销体验赢得客户的信任和成交
- 4、客户的答案是对某种决策的合理化解释

课堂演练：根据客户体验场景，编制楼盘案场的客户体验地图。

第二讲 客户洞察

一、望：判客——锁定意向客户

- 1、目标客户梳理及转化率分析
- 2、来电来访客户的两大类型
- 3、意向客户判定、分类及管理
- 4、置业顾问竞争对手分析

课堂演练：客户意向提升及转化实战技巧

二、闻：洗客——快速准确辨别购房客户

- 1、通过客户到访人数判断购房需求
- 2、通过客户到访时间判断购房需求
- 3、不同类型客户设计专属成交方案

课堂演练：如何迅速判断购房客户实力

三、问：盘客——挖掘客户真实需求

- 1、研判客户购买意愿和购买能力的九个问题
- 2、案场谈判的核心是从根源上消除客户抗性
- 3、置业顾问线上直播盘客实务解析

课堂演练：客户抗性类型及应对技巧

四、切：杀客——案场逼定和价格谈判技巧

- 1、置业顾问5步成交“必杀技”
- 2、销讲的衡量标准及模型构建
- 3、客户“只看不买”，5步搞定立刻成交
- 4、价格谈判策略：不要说服客户，而是引导他说出结论

课堂演练：个性化销讲如何准确击中客户买点

第三讲 案场管理

一、案场如何让客户蜂拥而至

- 1、促进人气客户到访的四个理由
- 2、促进意向客户到访的两个渠道

案例分享：促进客户到访，加速收割，快速去化

二、精英置业顾问锻造术

- 1、案场“3+1”例会流程和考核

- 2、营销团队日常管理和奖惩机制
- 3、置业顾问客户接待干预和 SP 配合
- 4、置业顾问销售力监控和提升

案例分享：案场营销活动组织和 SP 实操解读

三、构建案场音乐营销场域

- 1、适合常规销售场景的节奏韵律
- 2、适合项目开盘和大推售销售场景的节奏韵律
- 3、适合旅游度假项目的节奏韵律
- 4、适合不同节日播放的节奏韵律

案例分享：不同销售场景的案场音乐播放

四、案场冲击力，飙升客户购买热情到“沸点”

- 1、八大要素价值感知，超出客户期望
- 2、三大要点设计案场冲击力
- 3、五大法则利用客户心理误判，制造案场冲击力

案例分享：案场冲击力的秘诀，让客户心甘情愿地进入决策的“快车道”

五、案场卖压设计，让客户购房理想冲到“极限值”

- 1、什么是卖压？卖压的本质是什么？
- 2、影响氛围：一进售楼处，就特别想买房
- 3、影响判断：我买的房子，就是最好的
- 4、影响决策：虽然有点贵，但是很划算

案例分享/分组讨论：案场的每一个角落，都在为销售服务

课程回顾和总结