

# 开单致胜

主讲：肖大烈

(全程房地产案例讲解训练)

## 一、【课程背景】

1、因为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。

2、因为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；

3、因为房地产客户开发渠道比较狭窄、原始和竞争激烈，同时因为房地产销售员年龄和社会阅历等原因，无法真正了解客户的真实需求和内心心理活动，无法从根本上区别不同类型的客户该如何沟通及建立信任感，造成客户流失到竞争对手项目中去成交了；

4、因为不懂得接待礼仪，让客户没有被尊重感和无法传导出本项目的定位，因为不知道如何有效沙盘讲解，让客户对本项目全方位了解和渴望购买本项目的冲动，以致无法快速成交客户；

5、因为不懂如何在介绍楼盘中促销客户付定金，以及不知道如何与团队其他成员进行有效的 SP,而造成客户最后流失掉，成为竞争对手楼盘项目的成交客户；

6、因为不懂得如何与客户进行守价、议价和放价等谈判技巧，造成无法让客户付定金，让客户白白流失；

7、因为不懂得如何解除客户对楼盘的一些异议和困惑，造成客户带着疑问回去，最后客户异议无法从内心解决，最后客户购买了其他竞争楼盘；

## 二、【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，做到与同事有效色 SP 配合，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。

### 三、【培训方式】

互动演练，学员 100%参与实操训练；理论讲授 40%、实操训练 35%、案例讨论 15%、经验分享与现场答疑 10%

### 四、【培训要求】

场地面积尽量大一些（以方便学员现场演练），2、音响、话筒、投影仪、3、准备一份学员名单 4、要求人人参与现场实操训练.

### 五、【培训对象】

房地产置业顾问、售楼员、销售、总监

### 六、【培训时间】

实战课时 2 天 12 小时，标准课时 1 天 6 小时

注：老师可以根据房地产企业的具体情况重新设计大纲，一切为提升销售业绩服务

### 七、【课程大纲】

第一单元、接线接听引面谈

#### 一、留下完美印象

- 1、客户：请帮我找一下小李听电话
- 2、客户：我想了解下你们广告上这个 6000 元一平方米的房

#### 二、解疑惑有方有寸

- 1、客户：我看到广告你们均价多少？
- 2、客户：你们广告商送全套家电，都有什么？
- 3、客户：前期付款可以分几次啊？首付款多少，一次性付款有优惠码？
- 4、客户：你们楼盘谁设计的，谁承建设的？

#### 三、巧问客户信息

- 1、客户：电话我就不留了，等有时间我会给你们打电话，我会来看房子的

#### 四、介绍卖点提升兴趣

- 1、客户：你们的楼盘在哪里啊？环境怎么样啊？

#### 五、邀约面谈创造机会

- 1、客户：我先上网搜搜其他楼盘再说
- 2、客户：我先比较比较几个楼盘，哪个好我就去看哪个？
- 3、客户：我很忙，没有时间看房。

第二单元：了解客户需求话术训练

- 1、如何全面掌握客户的信息话术训练
- 2、如何挖掘客户真实需求和隐藏需求话术训练
- 3、如何探听客户的购房房屋预算真实话术训练？
- 4、如何了解客户的决策话术训练？
- 5、如何判断客户的市场认知话术训练？
- 6、如何让客户需求快速升温话术训练？

-- 【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

第三单元：如果了解客户心理话术训练

- 1、激发房地产顾客购买 2 大心理动机话术训练

-- 【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？

## 2、激发房地产顾客心理动机冲动话术训练

(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，这套房子的景观真是独一无二，懂得欣赏的人不多，也不是有钱就能买到，还要看眼光。

## 第四单元：客户开发动作和话术模拟实战训练

### 1、客户开发话术动作和话术模拟实战训练

--【学员训练】：客户上门拜访注意点、动作及话术模拟实战训练

(1)、我有房子不需要！

(2)、房价会跌，看看在说！

(3)、房价太贵，买不起！

(4)、我朋友是开发商，我找他们买？

### 2、电话行销

(1)、电话接听

--【学员训练】：电话接听注意点、动作及模拟实战话术训练

(2)、电话跟踪

--【学员训练】：电话跟踪注意点、动作及话术模拟实战训练

### (3)\电话邀约

--【学员训练】：电话邀约注意点、动作及话术模拟实战训练

### 4、

## 第五单元：上门接待阶段话术训练

### 1、接待

--【实战训练】：接待阶段动作和话术模拟实战训练

### 2、参观展示、沙盘介绍

(1)、如何渲染房产卖点动作和话术模拟实战训练

(2)、如何评价竞争楼盘动作和话术模拟实战训练

(3)、如何回答客户提问动作和话术模拟实战训练

(4)、如何面对群体客户动作和话术模拟实战训练

### 3、带客户看房

(1)、如何面对楼盘的缺陷动作和话术模拟实战训练？

(2)、如何让客户回销售中心动作和话术模拟实战训练？

(3)、如何有效回答客户提问动作和话术模拟实战训练？

### 4、SP配合促销话术 8、销控 (Sp)配合

(1) 接待阶段个人、同事、主管的 SP 配合动作和话术模拟实战训练

(2)、房屋介绍阶段的电话、同事、经理、柜台 SP 动作和话术模拟实战训练

(3)、带客户看房阶段客户、认购阶段，客户下定阶段的动作和话术模拟实战训练◆客户 SP

## 第六单元：客户常见异议问题话术训练

- 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”
  - 7、楼层层高不叫低
  - 8、绿化率不高，密度大
  - 9、在打点折我就买了
- - 【案例分析】：昆明城建地产销售人员如何解除客户异议案例分析
  - - 【实战演练】：解除客户异议注意点、动作和话术模拟实战训练

#### 第七单元：价格谈判阶段（杀、守、议、放价）

- 1、直接请求法实战话术训练
  - 2、选择成交法战话术训练
  - 3、优惠成交法战话术训练
  - 4、富兰克林成交法战话术训练
  - 5、人质成交成交策略法战话术训练
  - 6、单刀直入法战话术训练
  - 7、情景描述法战话术训练
  - 8、项目比较法战话术训练
- - 【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！
- 房地产销售回顾与现场解答

**备注：**有任何细节咨询欢迎与我联系沟通。