

# 《售楼高手这样说，这样做》

## 图书基本信息

书名：《售楼高手这样说，这样做》

13位ISBN编号：9787564078553

10位ISBN编号：7564078553

出版时间：2013-8-1

出版社：北京理工大学出版社

作者：范志德

页数：232

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介以及在线试读，请支持正版图书。

更多资源请访问：[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)

# 《售楼高手这样说，这样做》

## 内容概要

随着房地产市场竞争的加剧、购房者的日益成熟，房地产销售业务的难度越来越大，可以这样说，现在的房地产销售业务已经成为了高难度、高技术、高技巧、高专业化的职业。摆在广大房地产销售代表面前的重要任务，就是要认真学习和借鉴行业专家的理念和经验，并通过自我学习，迅速提高自身的专业素养，使自己能够适应新的形势和要求，成为卓越的房地产销售精英。

基于此，我们特组织资深售楼专家编写《售楼高手这样说,这样做:房地产销售精英情景演练》，为在迷途中不知所措或者即将入行的同行们指点迷津。通过丰富的情景案例、生动的语言、活泼的体例，一步步启迪你的思维，教你如何赢取客户，促成最后的成交并获取客户的满意。

《售楼高手这样说,这样做:房地产销售精英情景演练》不仅是房地产销售代表提升自身素质、提高销售业绩的必读书，也是房地产企业及销售经理做好员工培训的重要范本。它是一本立足于中国国情，并取材于销售一线的实用培训教材。

## 书籍目录

### 第一章接待客户情景演练

情景一：

002客户表情冷漠，不爱搭理售楼人员

情景二：

005售楼人员要为客户讲解，客户却说“我随便看看”

情景三：

009客户看了看沙盘，什么话都没说就转身打算离开

情景四：

012客户是朋友或熟人介绍来的，不知该如何接待比较好

情景五：

015高峰时期需要同时接待多位客户

情景六：

018客户问的问题很专业，像是业内踩盘人员

情景七：

021客户不愿意留下名片或联系方式

情景八：

024接听售楼电话时，不知该如何掌握接听时机

情景九：

027接听售楼电话时，客户不知道为什么突然不高兴了

情景十：

033客户在电话中询问楼盘情况，不知该怎么回答为好

情景十一：

038向客户索要电话号码和相关信息时，客户不愿告知

情景十二：

041邀约客户前来售楼处洽谈时，客户却说没空或无动于衷

### 第二章楼盘推介情景演练

情景一：

046和客户沟通时，客户总是不爱言语

情景二：

049客户说话模棱两可，不太明白是什么意思

情景三：

053客户问：五楼的还有三室的吗？

情景四：

055客户对售楼人员的讲解好像没有什么兴趣

情景五：

059客户有点心不在焉，不知如何才能吸引他注意力

情景六：

064客户对房地产一窍不通，总是听不懂售楼人员的介绍

情景七：

067和客户讲解了半天，客户竟然还不知道楼盘有什么优点

情景八：

072客户总是抱有怀疑态度，不愿相信售楼人员的话

情景九：

076客户总是拿其他楼盘来和我们楼盘做对比

情景十：

079客户在去看房途中，好像没在售楼处时兴奋了

### 第三章处理异议情景演练

## 《售楼高手这样说，这样做》

情景一：

084不怎么样，我不喜欢（这套房子）

情景二：

088这里太偏了/交通不便利

情景三：

092周边环境不好/都是农民房/太杂了

情景四：

096这个朝向（朝北/朝西/东西向）不好

情景五：

102我不想买这样的楼层（高楼层/中楼层/低楼层）

情景六：

106靠近马路/铁路/飞机场/广场，太吵了

情景七：

109算了，期房风险太大，还是买现房好

情景八：

114你们是小开发商吧，以前都没听过

情景九：

118你们户型太大了，我不需要这么大的

情景十：

122楼盘存在某些明显缺陷，怕说出来会让客户退却

情景十一：

126客户所提出的楼盘不足之处确实存在

情景十二：

128你们为什么要请×××代言啊？应该请×××更好

情景十三：

130客户所提出来的意见或看法是错误的

情景十四：

135客户总是横挑鼻子竖挑眼/态度不好

第四章讨价还价情景演练

情景一：

140还没听售楼人员介绍，客户就问价格

情景二：

143一听报价，客户随口而出“太贵了吧”

情景三：

147听到总价后，客户马上做出反应：“那么贵？”

情景四：

150不会吧？人家××小区每平方米才卖15000元

情景五：

154这么贵，我还不如去别的地方买一套三居呢

情景六：

157我上个月来看的时候每平方米才18000元，怎么现在又涨价了

情景七：

161多打点折/多优惠点，我就买了

情景八：

164明明已经给了最低价，客户还是不满

情景九：

167客户一还价就还得非常低，一看就是会杀价的

情景十：

169太贵了，我还是等等看吧，说不定会降价呢

## 《售楼高手这样说，这样做》

情景十一：

171谈了好久，客户说“我还是感觉你们的价格太高了”

情景十二：

174在讨价还价过程中，客户突然产生不满

情景十三：

178

你一下就能帮我申请到98折，说明还有空间，再多给点折扣我就买了

情景十四：

182

我和开发商的一个经理是朋友，怎么说也得再优惠点吧，我只是不想麻烦他而已，要不我给他打个电话

第五章促成交易情景演练

情景一：

188我再考虑考虑，过两天再说吧

情景二：

192我还要和家人再商量商量

情景三：

197客户已经产生兴趣，还想再比较比较后做决定

情景四：

202客户看上去已经动心了，但不知为何还是犹豫不决

情景五：

207客户拖家带口前来看房，大家意见不统一

情景六：

212客户带着朋友一起看房，担心客户受朋友影响

情景七：

215客户带着律师前来签协议，担心律师从中作梗

情景八：

217客户带风水先生一起看房，担心风水先生“搅局”

参考书目 / 220

# 《售楼高手这样说，这样做》

## 精彩短评

- 1、售楼高手
- 2、售楼高手技巧性方法必备

- 1、这本书通过几十个情景案例的详细解析，把原本很复杂的售楼过程很轻松的完成了，读起来通俗易懂，易于掌握，对于售楼人员提升自身素质和提高业绩都非常有帮助，当然如果您要培养售楼人员这本书也是不错的培训教材！无论您是新老售楼人员，看此书会给您带来不一样的书获，在您的丰富经验中更添加实用性操作方法，新手更加可以快速培养出售楼时的感觉来，书中有许多售楼时演练的情节，更让我们体会到售楼的心情。这本书就是一本好的教材，时刻让我们面对售楼时的各种问题，分享给大家，希望大家喜欢
- 2、没接触过房地产一行的同学肯定也不了解他们的销售模式和他们所承受的心理压力。据说那是一种高压状态下生活和生存，每天睁开眼就是今天销售多少，面对什么样的客户应该采取什么样的方法，今天的业绩应该达到多少，这个月的销售总额是多少？这些都是他们所考虑进去的问题。而我们，只看到他们表面的白裤衫西裤装的打扮，却没看到他们光鲜外表下那颗桀骜迎取向上的心，不厌其烦的跟每一位咨询购房者介绍，我可以说他们是很用心，有时也很处心积虑，虽然这是个贬义词，但用在他们身上无非是对他们的工作赞赏，无其它的意思。下面介绍本人认为一个不错的小章节给大家：售楼人员同时接待多位客户是非常考验他们的协调能力和临场应变能力的。通常情况下，应对该情形的最好方式就是“接一顾二招呼三”，即手中接待先来者，目光照顾次来者，嘴里招呼后来者，让客户时刻感觉自己的服务和热情，使客户皆能满意服务，赢得客户赞誉，争取最大的销售机会。在“接一顾二招呼三”的时候，要注意言语措施，不能让他们感觉到自己成了碍事的人，否则他很可能扬长而去。比如，你正在接待第一位客户，看到新的客户进来就说：“您好，先生，请稍等，我马上就过来。”那么，第一位客户听了很可能理解成你在下逐客令，就会离开。需要注意的是，照顾到每一位客户，不是说所有客户都一视同仁，平均接待，而是要在兼顾多位客户的基础上，重点把握购买意向较强的客户。其实，并不是每位客户的购买意向都是同样的强烈，也并不是每位客户所希望得到的服务都是一样的。有些客户是可以被迅速送走的，比如有的只想要楼书和户型单页、有的只需要你回答一个问题。如果第一位客户的接待可以立刻解决，便迅速结束去招呼新来的客户；如果第一位客户非常认真想要了解更多信息，你可以向他表示歉意，并表明会马上回来，留下他继续观看楼盘模型或者户型单页，快速迎向新来的客户；如果第二位客户的问题无法立刻解决，要先向第二位客户表示道歉，寻求该客户的谅解，待接待完第一位客户后再来详细解答他的问题。一般来说，凡事都有个先后来后到，要同时接待两位客户时，以先到为尊。
- 3、一本讲述有关如何做到售楼冠军高手的书如何去与客户交谈、模拟售楼、培训的方法书中还是讲得很全重要的是作者列举了很多在售楼时的场景，可以感受到在不同人面前应对售楼时的方法、技巧。不至于被客户一句话撂倒的尴尬局面。是一本宝典。好好看！
- 4、在销售过程中，大多数售楼人员都会说自己的楼盘好，而不会说自己的楼盘不好。问题是，每个人都说自己售的楼好，那客户该相信哪一个呢？这时候，客户通常会使出最后一招“是驴是马牵出来遛遛”：你们说好，那就拿出证据来。只有当一切都证明你说的是真实的、可信的，我才会把钱掏出来。所有可以用来证明你所宣扬的产品的特性、优势、利益等方面真实性的东西，都可以成为你的证明材料。比如，专业部门、认证部门颁发的认证书、质检书，书、报、杂志等出版物上与楼盘有关的正面的报道等。这些证明材料可谓是我们的“销售小帮手”。为了使其真正发挥“帮手”的作用，所有材料必须具有足够的客观性、权威性、可靠性、可证实性、可第三方获得性等一流证据的必要条件。
- 5、我们都生活在一个非常注重人情关系的环境里，有时候为了获得利益，打人情牌是一种快速且有效的做事方式。作为售楼人员，购房者就是我们的衣食父母，无论在什么时候都要照顾到客户的面子，满足其被重视的心理需求。客户提出有朋友是开发商的经理或者领导，希望有更多的优惠，还“威胁”说要打电话给领导，这种情况下，我们也没必要一味地顺着客户的过分要求，做超出规定的事情。所以这就要求售楼人员在拒绝客户的时候措辞要委婉，还要为客户制造台阶，让其有台阶可下。否则客户真要向领导投诉，受难的只会是售楼人员。

## 章节试读

### 1、《售楼高手这样说，这样做》的笔记-第64页

有些客户对房地产一窍不通，售楼人员都不知道该怎么给他们做介绍了。尤其是一些老年客户，更是如此。这可怎么办？

#### 错误应对

1.他听不懂是他的事，反正我该介绍的已经介绍了。

（点评：客户听不懂，你介绍的再多也没用。甚至有些客户会认为你只是在卖弄自己而已，从而心生不满。）

2.不会吧，连这么简单的问题你都不懂。

（点评：客户听了这样的话，第一反应就是你在嘲笑他什么都不懂。你嘲笑了客户，客户还会乐意找你买房吗？）

3.对牛弹琴，他既然听不懂，我就不需要多介绍了。

（点评：听不懂，是你的说话方式不对。你不多介绍，客户怎么可能会产生购买兴趣呢？）

#### 情景解析

某知名作家说过，把听得懂的话往听不懂里说，把简单的道理往复杂里说的，都是骗子。虽然有点极端，但也向我们传递了一个重要信息：一件事情，如果能用通俗易懂的语言表达，就不需要用满口行话或专业术语来表现自己的专业。事实上，当客户听不懂你的话时，他不但不会觉得你专业，反而会认为你是在卖弄自己。

因此，在进行项目介绍时，售楼人员应尽量使用一些简单易懂的词语或者是更为形象的词去代替那些难懂的专业术语，以让客户听得更加明白。在介绍前，你最好先在心里琢磨一下对方是否能够听得懂你所表达的意思。在这种时候，“对不同的人说不同的话”是非常重要的。如果对方也是专业人士，那么你就可以用专业术语表达，以此表示你的专业，让客户信赖你；而如果对方只是一名普通的购房者，那么你就避免使用专业术语，而要尽量说得通俗易懂。

不过，有时候，对于一些概念性的东西，我们又不得不使用一些专业名词。这时候，该怎么办呢？如果碰到这种情况，那么你可以分两步来介绍：

第一步：先说名词术语；

第二步：把每一个名词术语都用精彩的、让人听得懂的话语解释一遍。

这种表达既会让人听起来很专业，又会很有说服力。

#### 正确应对示例

售楼人员：“大姐，我们的房子公摊非常小，得房率高达85%呢……”

客户：“等会等会，什么是得房率啊？”

售楼人员：“是这样的，大姐，得房率是指可供住户支配的面积（也就是套内建筑面积）与每户建筑面积（也就是销售面积）之比，得房率高意味着公摊面积比较小。很多时候，两套房子，面积虽然相同，但给人的感觉却很有可能不一样，有的会让人感觉大，有的却让人感觉是根本没有那么大的面积。这是为什么呢？因为我们买房的时候，是以‘建筑面积’计算的，而建筑面积是包括套内建筑面积和公摊面积的，也就是说我们花钱所买到的面积并不是房子里的真正面积，公摊越大，房子里的建筑面积就越小；得房率高，房子里的建筑面积就越大。”



# 《售楼高手这样说，这样做》

## 版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:[www.tushu000.com](http://www.tushu000.com)