

<<二手房销售超级训练手册>>

图书基本信息

书名：<<二手房销售超级训练手册>>

13位ISBN编号：9787115274007

10位ISBN编号：7115274002

出版时间：2012-3

出版时间：人民邮电

作者：阚险峰

页数：221

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：<http://www.tushu007.com>

<<二手房销售超级训练手册>>

内容概要

《二手房销售超级训练手册——实景问答84例》精心挑选了二手房销售过程中常见的代表性问题，采取情景模拟的形式，通过“错误应对+问题诊断”、“知识链接”、“应对话术示范”三大模块，全方位地展示了房地产经纪人应当了解的销售策略与销售技巧。通过阅读本书，读者可以轻松应对客户的各种异议，快速提升自己的销售业绩。

《二手房销售超级训练手册——实景问答84例》适合房地产经纪人(二手房中介人员)、相关培训机构以及有志于从事房地产经纪工作的人士阅读使用。

<<二手房销售超级训练手册>>

书籍目录

- 第一章 如何获取委托 1
- 情景一：业主说要自己销售,不用找中介 3
- 情景二：业主说有朋友做中介,要独家委托给朋友 6
- 情景三：业主要多找几家中介,不愿独家委托 9
- 情景四：业主对中介不放心,不愿意留下房屋钥匙 11
- 情景五：业主放盘时报价太高 14
- 情景六：业主不愿意签署卖房委托书 16
- 情景七：客户说有朋友做中介,想通过朋友买房 18
- 情景八：客户担心通过中介买二手房不安全 20
- 情景九：客户嫌中介费太高,不想通过中介买房 23
- 情景十：客户不愿意签署买房委托书 26
- 第二章 如何接待客户 31
- 情景一：接听业务电话时,不知如何才能赢得客户好感 33
- 情景二：接听业务电话时,客户不愿意告知电话号码 36
- 情景三：客户打电话来询问房源情况,不知如何回答 39
- 情景四：业主打电话来登记房源/询问情况,不知如何回答 42
- 情景五：不知如何在电话中邀约客户前来面谈 45
- 情景六：客户到店里只是看了一下,什么都不说就要离开 49
- 情景七：客户带了不少人一同前来,无法周全接待 50
- 情景八：客户对房地产经纪人的推介反应很冷淡 51
- 情景九：客户滔滔不绝,却对买房事项只字不提 53
- 情景十：客户表示是替朋友来看房的 55
- 情景十一：之前接待客户的经纪人已经离职 58
- 第三章 如何挖掘客户需求 61
- 情景一：客户表示想随便看看 63
- 情景二：客户询问某套房子的具体情况 65
- 情景三：客户“指名道姓”地了解某套房子 67
- 情景四：客户表示想看看再说 70
- 情景五：客户看了很多房子都不满意 72
- 情景六：房源不错,可是客户在看房时却看不出好来 75
- 情景七：询问客户买房关注点时,客户说不出来 78
- 情景八：想了解客户的购房动机,客户却避而不谈 80
- 情景九：客户不肯说出自己的购房预算 83
- 情景十：客户不是购房的决策者 86
- 情景十一：客户对你的询问不加理会,无法明白其想法 88
- 第四章 如何带客户看房 91
- 情景一：客户看了几套房子后,不想继续再看 93
- 情景二：房源很抢手,客户却说周末才有空 95
- 情景三：要带客户去看房,业主却不愿前往开门 96
- 情景四：要带客户看房时,客户不愿意签署看房书 99
- 情景五：符合客户需求的房源很多,不知该如何带看 101
- 情景六：一次带看两套或多套房源,不知该先带看哪一套 102
- 情景七：看房时,业主向客户(客户向业主)偷偷递纸条 104
- 情景八：不知如何防止业主和客户当场谈价格 107
- 情景九：不知如何防止客户看房后回头找业主 109

<<二手房销售超级训练手册>>

- 第五章 如何处理房源异议 113
- 情景一：靠近马路,太吵了 115
- 情景二：不喜欢单体楼,没绿化也没配套设施 117
- 情景三：位置太偏了,我还是想住在繁华点儿的地方 119
- 情景四：小区环境是不错,可是周边太杂乱 122
- 情景五：一梯四户太拥挤了,坐电梯都要等半天 124
- 情景六：小区配套设施太少了 126
- 情景七：户型不好,浪费面积(不好装修) 128
- 情景八：户型太大了,不够实用 129
- 情景九：户型太小了,不够大气 132
- 情景十：我不喜欢朝北(朝西)的房子 135
- 情景十一：小区这么大,太杂了 138
- 情景十二：社区太小了,没什么配套 140
- 情景十三：这套房子没有电梯,楼层还这么高 143
- 情景十四：这套房子怎么才单卫,现在不都是双卫吗 145
- 第六章 如何处理价格异议 147
- 情景一：13800元? 太贵了 149
- 情景二：刚刚我们看了××小区的一套,比这边便宜多了 151
- 情景三：临近成交,业主突然又要提价 153
- 情景四：买卖双方谁也不想在价格方面让步 156
- 情景五：客户要求中介费打折,否则就不买 159
- 情景六：我今天没带那么多钱,明天再来交定金吧 161
- 情景七：客户表示是老客户介绍过来的,要求中介费打折 163
- 情景八：我是老客户了,中介费1%就够了吧 165
- 情景九：客户让你去谈价格,却不愿意交诚意金 167
- 情景十：业主表示如果客户不能接受自己定的价格就不要带来看房 170
- 情景十一：客户不清楚房屋价值,不相信房子值那么多钱 172
- 情景十二：业主报价200万元,客户却还价170万元 174
- 情景十三：我朋友上个月买时每平方米才13000元啊 176
- 第七章 如何突破成交障碍 179
- 情景一：客户带了一大家子人前来看房 181
- 情景二：客户带朋友前来一起看房 184
- 情景三：客户带律师前来一起看房 185
- 情景四：客户虽然喜欢这套房子,却想再比较比较 186
- 情景五：客户说要回家和家人商量商量 190
- 情景六：客户说要考虑考虑,却迟迟不愿前来交定金 193
- 情景七：客户表示预算不够,想过段时间再说 195
- 情景八：客户交了定金后却要求退定 197
- 第八章 如何处理客户投诉 201
- 情景一：客户情绪十分激动,一进门就大声嚷嚷 203
- 情景二：业主抱怨房地产经纪人打电话太频繁 205
- 情景三：客户投诉业主推迟交房时间 208
- 情景四：房价下跌了,客户说被房地产经纪人给骗了 210
- 情景五：客户打电话来投诉某房地产经纪人服务态度差 211
- 情景六：客户投诉的问题根本不存在 214
- 情景七：客户投诉的问题确实存在,是公司的责任 216
- 情景八：客户投诉的问题确实存在,但其要求太高 218

<<二手房销售超级训练手册>>

参考书目 221

<<二手房销售超级训练手册>>

章节摘录

版权页：1.及时接听过快或过慢接听电话都是不合适的。

接听电话过快，会让客户觉得你太闲了或太在意生意了，或者客户可能都还没准备好该向你咨询什么问题；接听电话过慢，会让客户觉得你不尊重他，或者说缺乏诚心，甚至因为等待得太久而不耐烦，从而失去与你合作的兴趣。

由于业务繁忙，很多房地产经纪人都有两部电话（包括固定电话和手机）。

如果由于某些原因导致未能及时接听电话，就要对客户表示歉意，并请求对方谅解。

2.问好并自报家门有些房地产经纪人往往拿起电话张口就问：“喂，找谁？干嘛？”

”这是很不礼貌的，客户很有可能会就此挂断电话。

即使没有挂断电话，他也会因为你的不良态度而对你产生不好的印象。

正确的做法应该是主动问好并自报家门：“您好，××房产，请问有什么可以帮您的？”

”自报家门一是礼貌，二来可以增加客户的亲切感，还能向客户表达“自己就代表公司”的强烈意识。

这也是体现一个经纪人是否专业、一家企业是否规范的细节所在。

3.文明礼貌，注重形象与客户面对面接触时，很多房地产经纪人都懂得注重自己的形象，以留给客户一个好的印象。

但对于电话接待，一些房地产经纪人就不太重视，认为电话只能听到声音，所以没必要太注重形象。

事实上，虽然客户看不到你的人，但却可以通过你的语音、语调等判断出你是否在认真聆听他的咨询，是否在热情地为他服务。

（1）使用文明用语如果你也有不文明的言行举止，那么，当你走上房地产经纪人的岗位时，你就要改掉这些不良的习惯。

因为，你的客户是“挑剔”的，毕竟，每个花了钱的人都希望能得到最好的服务，难道你自己不是如此吗？

<<二手房销售超级训练手册>>

编辑推荐

《二手房销售超级训练手册:实景问答84例》编辑推荐：三大模块，错误应对+问题诊断，知识链接应
对话术示范，全方位展示了房地产经纪人的销售策略与销售技巧， 错误应对+问题诊断：列举二手
房交易过程中的常见问题，分析不合理的应对方法。

知识链接：利用通俗易懂、生动活泼的语言，一步步地启发读者的思维。

应对话术示范：帮助读者掌握解决问题的方法和思路，从而取得骄人的业绩。

<<二手房销售超级训练手册>>

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:<http://www.tushu007.com>