

图书基本信息

书名：<<房地产经纪人实战情景口才训练>>

13位ISBN编号：9787122110428

10位ISBN编号：7122110427

出版时间：2011-8

出版单位：化学工业

作者：陈姣

页数：246

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>

## 前言

房地产经纪，一个挑战自我的职位、一份历练人生的工作。

然而，拒绝、冷脸、跑单、跳单……这些情况屡见不鲜；找客户、寻房源、谈价格、办手续……哪一样工作做不好，都难以成功签约。

所以，要想成为一名优秀的房地产经纪人并不容易。

莫萨营销研究中心针对房地产经纪人的工作特点与内容，策划并编写了《莫萨营销房地产经纪人特训课程系列》图书，旨在提升房地产经纪人业务知识与技能，帮助房地产经纪人实现从普通到卓越、从经纪人到店长的晋级，是房地产经纪人自我成长的指导工具书。

《莫萨营销房地产经纪人特训课程系列》图书共3本，分别是：《房地产经纪人实战情景口才训练》、《房地产经纪人从入门到精通》、《房地产经纪人门店管理训练》。

此三本书各有定位，从不同角度对房地产经纪人进行个人能力提升指导，同时又自成一个整体，是全面提升房地产经纪人能力的培训指导课程训练。

沟通技能、讲话口才是房地产经纪人的必备素质之一，也是成功签约的重要因素。

《房地产经纪人实战情景口才训练》一书正是基于此点，单独以“实战情景”为依托，以实战情景对话方式帮你解决房地产租赁、买卖工作中的沟通问题，提高房地产经纪人与客户、业主间的沟通技能，从而赢得客户的心，获取更多的经纪机会。

本书针对房地产经纪人实际工作中的接打电话、寻机开场、挖掘需求、带客看房、客户追踪、定价议价与守价、异议化解、促成交易、售后服务等工作事项以及不同类型客户的应对技巧等，通过81个实战情景，“三位一体”的结构形式展示出房地产经纪人的各个工作要点以及面对各种不同问题时的应对话术、技巧，是提升房地产经纪人沟通能力和销售能力的枕边书。

本书最大的特点就是“寓景于理，一看就懂，一学就会”。

每一个实战情景中，我们通过“经纪人日志”介绍二手房租、售工作实际场景以及房地产经纪人的应对话术示例；“招外有招”解析上述应对话术中的妙处，同时给出其他可能的话术与应对策略；最后通过“行动指南”分析该情景状况下的沟通方法、技巧、应避免的错误等内容。

全书通俗易懂，让房地产经纪人在轻松阅读中掌握与业主、客户的沟通要领，赢得更多的签单机会。但是，每一个话术、每一个技巧、每一个策略都要在实际的工作中灵活使用、结合使用，切不可生搬硬套。

本书既适合房地产经纪企业培训员工使用，也适合房地产经纪人个人自我修炼学习使用，尤其是一线房地产经纪人、房地产中介门店店长以及准备从事房地产买卖、租赁的相关人士均可买来学习，以提升自我。

## 内容概要

本书针对房地产经纪人工作过程的各个环节，通过81个情景呈现，展示出房地产经纪人与客户、业主沟通中需要用到的技巧，是提升房地产经纪人沟通能力与成交能力的实务工具书。

本书旨在通过房地产经纪人实际工作中的接打电话、寻机开场、挖掘需求、带客看房、客户追踪、定价议价与守价、异议化解、促成交易、售后服务等工作事项以及不同类型客户的应对技巧等，以实战情景对话方式，展现沟通技巧，帮助房地产经纪人解决销售中的沟通问题，提高沟通技能，提高销售业绩。

本书适合一线房地产经纪人、中介门店店长、培训师等使用。

书籍目录

第一章 一线万金电话忙

- 情景1 客户来电询问“你们在××小区有没有房源”
- 情景2 客户来电询问“你们打广告的这套房怎么样”
- 情景3 电话中客户不愿意留下联系方式
- 情景4 客户问的一套房源已经售出
- 情景5 业主来电说打算卖房，想了解一下行情
- 情景6 业主拒接中介的来电

第二章 寻机开场赢好感

- 情景1 客户在店外专心地看房源广告
- 情景2 客户不愿意进店，只说“随便看看”
- 情景3 客户一言不发冷冷淡淡
- 情景4 客户自称是某位老客户介绍来的
- 情景5 客户在其他中介处看过某房源，前来比较价格
- 情景6 客户开口就指着某套房源询问底价
- 情景7 客户再度上门考察房源
- 情景8 业主打算放盘，正在选合适的中介
- 情景9 如何争取到业主的独家委托
- 情景10 如何应对同行带客户前来借钥匙

第三章 挖掘需求推对房

- 情景1 全面挖掘业主的详细信息
- 情景2 全面挖掘客户的详细信息
- 情景3 如何了解客户的购房预算
- 情景4 如何挖掘客户对房源的具体要求
- 情景5 如何升温客户的看房兴趣与购房需求
- 情景6 如何应对百般挑剔的客户
- 情景7 如何向客户推荐“笋盘”

第四章 带客看房有技巧

- 情景1 如何安排看房的顺序
- 情景2 看房前做哪些准备
- 情景3 业主不想前往开门，如何应对
- 情景4 如何让客户签“看房确认书”
- 情景5 如何预防客户与业主直接交易
- 情景6 如何制止客户与业主直接交易
- 情景7 如何向客户介绍房源的卖点
- 情景8 如何应对客户提出的房源缺陷
- 情景9 如何摸清客户对房源的意向与想法
- 情景10 如何应对同行撬盘抢客
- 情景11 如何防止客户跳单

第五章 客户追踪不跑单

- 情景1 如何跟进业主的房源情况
- 情景2 如何增进业主的好感，增加自己的筹码与机会
- 情景3 如何跟进才会令客户不反感、更舒心
- 情景4 客户不愿意再来看房，如何说动客户
- 情景5 客户对其他中介的房源更感兴趣，怎么办
- 情景6 客户之前已经打算购房了，但再联系却变冷淡了

<<房地产经纪实战情景口才训 >

第六章 定价议价守住价

- 情景1 如何试探业主的心态与底价
- 情景2 如何说服业主降低心理价位
- 情景3 业主说。

其他中介给的价都比你们要高一截”

- 情景4 如何应对业主中途提价
- 情景5 客户说“我直接和业主谈价”
- 情景6 客户开价过低，怎么谈价
- 情景7 客户说“我朋友前一阵在这里买房便宜多了”
- 情景8 客户说“其他中介同样的房源比你们价钱要便宜”
- 情景9 客户说“我的预算只有这么多，贵了买不起”
- 情景10 客户说“再便宜2万元，我马上就买”
- 情景11 客户说“现在调控这么严，房价肯定还会大降的”

第七章 异议拒绝及化解

- 情景1 客户问起某中介怎么样
- 情景2 客户说“我要回去和家人商量商量”
- 情景3 客户说“我再去其他中介看看”
- 情景4 客户比较中意房子，但仍然表示要再考虑一下
- 情景5 客户问“现在中介公司倒闭了很多，你们可靠吗”
- 情景6 客户带着亲友来看房，意见不统一
- 情景7 客户说“我不着急买房”
- 情景8 客户说“二手房不如一手房好”
- 情景9 客户说“我有朋友是做中介的，我想跟他商量”

第八章 成交时刻推一把

- 情景1 客户询问具体的付款方式
- 情景2 客户问能否将房源为他保留几天
- 情景3 客户坚持再降1万就签单
- 情景4 客户在两套房之间不知道选哪一套好
- 情景5 客户不愿意交定金
- 情景6 客户说“我今天没带钱，明天再来签吧”
- 情景7 客户要求降低佣金，怎么办

第九章 对客户服务不小觑

- 情景1 业主抱怨“这么久了房子还卖不出去”
- 情景2 客户刚交定金就有些后悔了
- 情景3 签约后给客户一颗定心丸
- 情景4 客户抱怨过户交房太慢
- 情景5 客户在其他中介公司买房了
- 情景6 客户认为买贵了，上门要差价
- 情景7 客户担心一房二卖
- 情景8 客户业主违约的情况如何处理

第十章 不同客户善应对

- 情景1 投资型客户
- 情景2 首次置业客户
- 情景3 再次置业客户
- 情景4 老年客户
- 情景5 男性客户
- 情景6 女性客户



章节摘录

客户来电询问“你们在××小区有没有房源” 经纪人日志（办公室里，电话铃声响起。

） 经纪人：您好，这里是××房产中介，请问有什么可以帮助到您？

客户：我想问一下，你们在××小区有没有房源啊？

经纪人：先生，请问我应该怎么称呼您呢？

（问姓名。

） 客户：我姓王。

经纪人：王先生，您应该看过××小区的房了吧？

不知道您比较感兴趣的是三居还是两居？

（问看房经历。

） 客户：看了一套两居，一套三居，你们有三居的房源吗？

经纪人：三居的有两套，其中一套业主正急着出售，价钱比市场价要便宜两三万，楼层、朝向都不错，钥匙就放在我们店呢。

（抛出重磅“笋盘”信息。

） 客户：是吗？

那今天可以看房吗？

经纪人：真巧，王先生，我马上就要带一位客户也去××小区看房，您什么时候方便去××小区呢？我可以在小区等您。

（确定时间。

） 客户：那好吧，一个半小时后，我能到。

经纪人：王先生，您的电话是？

（问联系方式。

） 客户：135××××××××。

招外有招 一般来说，客户如果问到了具体某个小区的房源，那么客户很可能已经通过其他中介同行看过该小区的某些房源，或者对这个小区较为熟悉和心仪。

这种情况下，经纪人如果想从同行手中将客户争取过来，应努力做到以下两点。

第一，“下手”要迅速，要争取第一时间与客户面谈的机会，以防客户在其他中介的劝说下改变主意；第二，要能抛出足以令客户动心的重磅信息，勾起客户强烈的看房兴致，如果信息没有足够的吸引力，那么客户很可能放下电话后就转向其他的中介。

所以。

在上文情景中，经纪人以“笋盘”信息打动了客户，并立即约定了看房时间，同时留下了客户的相关信息，牢牢地把握住了这个销售机会。

类似的话术举例如下。

先生/女士，我们这里有一位业主即将移民出国，打算尽快将自己的一套房子卖掉，价钱好商量。这套房就在××小区，条件很不错，您看什么时候方便看房呢？

先生/女士，真巧，前天有一位业主因为急需用钱，所以打算卖××小区的一套三居房，钥匙就放在我们店里，您要是想看看房，我现在可以带钥匙过去…… 行动指南 行动指南一：不要在电话中轻易透露房源的具体信息 经纪人每天都会接听很多来电，大部分的来电确实是客户咨询，但也不排除会有一部分同行故意打电话来套取房源信息。

因此，在电话中，经纪人绝对不要轻易透露房源的具体信息，一定要争取与客户面谈的机会。

对于来电号码，经纪人最好先上网搜一搜，如果号码不太可信，那么，在介绍房源情况及带客户看房时，经纪人都要谨慎一些，防止泄露公司房源尤其是独家房源信息。

行动指南二：接打电话注意礼仪 有这样一个故事：有一天晚上，一位业绩超群的销售员刚要睡下就听电话铃响，是客户的电话。

他匆匆起床，飞快地穿上白天上班时的职业套装，衣冠楚楚地接听了电话。

结果客户那边没有什么紧急的事，于是他做了相应的处理后，又脱下套装继续睡觉。

他的妻子不解，问他为什么要穿得一本正经地去接电话，他解释说：“虽然只是一个电话，但客户是感受得到的，再说了，如果客户真的有急事，那么我已经穿戴好了，立刻就可以出门。

” 这个故事的真假无从考证，但是，这位销售员有这样的意识，他想业绩不超群都很难。

电话沟通虽然不是面对面的，无法给人以直观的印象。

但是，言由心生，经纪人接打电话的方式与语言同样会体现出其自身的素养与水准，会体现出其所代表的中介公司的形象与品质。

所以，接打电话的礼仪绝对不能忽视。

具体接打电话的礼仪可以参考下面几点。

（1）无论是接听还是拨打电话，经纪人都要清晰礼貌地报出“家门”，让客户对公司名字以及经纪人的名字有深刻的印象。

竞争的同行很多，客户能记住谁的名字，谁的胜算自然就会更大一些。

（2）接听电话要及时，不要让铃声响起超过三声。

当客户拨打一个号码久久没有人回应时，客户很容易会对这个公司以及经纪人产生不信任感。

（3）多使用礼貌用语，例如“您”、“请稍等”、“让您久等”、“谢谢来电”等。

（4）电话沟通时一些基础的礼节与细节需要做到位。

经纪人接打电话时，应声调柔和，语速适中，吐字清晰，话语简洁；避免使用方言、脏话、口头禅等；不应对着电话打呵欠、咳嗽、大笑；不能以不耐烦的口气来通话；不允许在与客户通话时与同事或其他客户搭话；不要在讲电话时吃东西、喝水；等等。

（5）对客户提出的问题或要求要快速回应，不要拖延，也不要推诿，永远给客户高效、积极、迅速的回应，而不是以“没有”、“卖完了”、“不知道”等消极词汇来回答客户。

P2-4



### 编辑推荐

一看就懂的实战情景，一学就会的沟通技巧，一用就灵的话术示例。

由陈姣编著的《房地产经纪人实战情景口才训练》文字通俗易懂，让房地产经纪人在轻松阅读中掌握与业主、客户的沟通要领，赢得更多的签单机会。

但是，每一个话术、每一个技巧、每一个策略都要在实际的工作中灵活使用、结合使用，切不可生搬硬套。

本书还适合营销培训师、职业学校教师开展培训和教学时参考使用。

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>