第一图书网, tushu007.com

<<售楼技巧>>

图书基本信息

书名：<<售楼技巧>>

13位ISBN编号：9787111376026

10位ISBN编号：7111376021

出版时间：2012-4

出版时间：机械工业出版社

作者：范志德

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

2011年以来，随着新“国八条”、房产税等新政的出台，新一轮的房地产调控拉开了序幕。
房地产行业面临着前所未有的挑战，销量快速下滑。
以前动动嘴皮就可以卖房的时代已经过去，售楼人员的自身素质、销售技巧与客户心理引导技巧成为决定业绩的关键所在。
基于此，我们编写了本书，旨在帮助售楼人员提升销售技巧与销售业绩。
针对本书第1版中诸多热心读者给我们提出的宝贵意见和建议，我们根据最新的房地产市场发展形势，增添了许多案例，并对一些内容结构进行了调整，将实战内容作为全书的主导，以增强本书的实用性和可操作性。
不要害怕自己毫无经验，不要担心自己知识不足，只要你能踏踏实实地看完这本书，学完这里的38堂课程，真正领悟到售楼的精髓所在，你就会发现，原来售楼并不是一件太难的事，成功离你其实很近！
枯燥的理论知识总是让人昏昏欲睡，而本书则讲求语言的通俗易懂、简单实用，力求通过生动具体的案例让你活学活用，循序渐进地启发你的思维，引发你的学习兴趣，快速提升你的售楼水平。
本书共分为四个部分。
第一部分：高手不打无准备的仗。
磨刀不误砍柴工，在正式售楼之前，你必须“知己知彼”，对自己的楼盘和竞争对手了如指掌，方能做到“百战不殆”；而找准客户，采取多种渠道高效率地开发潜在客户，则能让你事半功倍。
第二部分：无招胜有招的销售技巧。
不用说，售楼技巧是你最为关心的部分了。
在这里，你将学会如何接听售楼热线、如何接待来访客户、如何推介楼盘及户型、如何带领客户参观现场、如何处理异议、如何促成交易、如何守价议价、如何处理客户投诉和退换房、如何做好售后服务等一系列与售楼有关的销售技巧。
第三部分：让客户跟着你走。
销售是要引导客户，而不能被客户牵着鼻子走。
你要学会察言观色，悉知客户的心理，获取客户的好感，与客户有效地沟通，对不同的客户要有不同的应对技巧，对不同的购买心理和购买动机要有不同的引导策略，最后成功地说服客户，让客户心甘情愿地掏钱。
第四部分：销售问答技巧。
今天的售楼人员，不但是房地产开发的主力军、是企业的形象代表和销售代表，而且还是能为客户提供专业服务的“置业顾问”。
购房涉及很多专业知识，然而客户毕竟不是专家。
为此，你需要不断地学习专业知识、提升专业素养，为他们提供专业的顾问服务。
参与本书编写的有范志德、曾建宇、陈梅凤、谢芬芬、陈信林、许坤棋、张秀玲、陈银炜、阙险峰、王毅毅、杨文良、陈信洪、巫许云、陈梅桂、陈信科、吴文生、张秀云、陈建安、洪从凤、洪文金、王阿星、陈海全、陈海洪、吴阳富、魏玉兰、苏艳绯、陈春洁。
由于时间仓促，难免有疏漏之处，恳请读者批评指正，邮件请发送至subjectxm@163.com。
38堂课，成就一年的行业经验与水平。
从售楼准备、售楼技巧到把握客户，本书一步步地帮助你提升自我。
只要每天抽出一点时间，学习一堂课，你就会受益匪浅，你就能很快成为一名优秀的售楼人员。
准备好了吗？
开始进入我们为你精心准备的课程吧！

第一图书网, tushu007.com

内容概要

《房地产买卖指导丛书·售楼技巧：售楼人员的38堂必修课（第2版）》通过大量经典售楼案例，结合具体售楼流程，详细阐述了每一售楼环节的实战技巧与客户心理引导技巧，帮助读者迅速提升自身素质，以拥有顶尖售楼人员的特质，掌握成功售楼的精髓，学会洞悉客户的购买心理并引导客户的购买行为，最终成为一名优秀的售楼人员。

全书共分四部分，38堂精彩课程，内容全面，案例丰富，语言深入浅出，体例生动活泼，可以作为售楼人员的自我学习用书和相关企业的培训宝典。

第一图书网, tushu007.com

<<售楼技巧>>

书籍目录

前言
第一部分高手不打无准备的仗
第1堂 课不要告诉客户不知道——请对你的楼盘了如指掌
第2堂 课不要把梳子卖给和尚——快速找出你的客户来
第3堂 课不要被对手给蒙蔽了——让自己充当一次
第二部分无招胜有招的销售技巧
第4堂 课如何接听售楼热线
第5堂 课如何接待来访客户
第6堂 课如何向客户推介楼盘
第7堂 课如何让你的推介生动起来
第8堂 课如何向客户推介具体单元
第9堂 课如何带客户参观现场
第10堂 课如何正确对待异议
第11堂 课如何成功处理异议
第12堂 课如何面对客户拒绝
第13堂 课如何进行客户追踪
第14堂 课如何议价与守价
第15堂 课如何主动建议购买
第16堂 课如何推客户一把
第17堂 课如何处理客户退换房
第18堂 课如何处理客户投诉
第19堂 课如何做好售后服务
第三部分让客户跟着你走
第20堂 课先入为主——show出你的个人魅力
第21堂 课以礼待人——延伸自我的良好形象
第22堂 课传递快乐——用微笑换取客户的黄金
第23堂 课人以群分——不同客户类型的应对
第24堂 课兵来将挡——识别客户的购买动机
第25堂 课敏锐观察——洞察客户的心理
第26堂 课善用耳朵——当一名忠实的聆听者
第27堂 课循循善诱——引导客户说出他的心声
第28堂 课闲话家常——先沟通感情再谈生意
第29堂 课投其所好——获取客户好感的要诀
第30堂 课换位思考——与客户站在“同一角度”
第31堂 课引发共鸣——与客户“同频”共进
第32堂 课捕获人心——绝不忽视任何同行者
第四部分销售问答技巧
第33堂 课房地产开发问答技巧
第34堂 课建筑规划问答技巧
第35堂 课销售常识问答技巧
第36堂 课面积测算问答技巧
第37堂 课按揭贷款问答技巧
第38堂 课产权税费问答技巧
参考文献

章节摘录

了解楼盘情况　相信大家都有过这样的体会，到商场去买一些电器产品时，面对同一种产品的几个不同品牌或不同型号，在你还没有决定购买哪一款时，总是希望能够从销售人员那里得到一些帮助，看看不同品牌不同型号之间的差别到底在哪里。
但是，很多店员根本不能明确地回答你的问题，甚至有些店员对产品的使用方法完全不知道。
这时候，你是不是会深感失望？
也许是现在的产品更新速度非常快，也许是销售人员比较忙碌，但这一切都不能成为借口，都不能成为其不了解自己产品的理由。
　对于销售人员来说，你的工作就是利用你的销售技能，将你所掌握的商品知识和商品的使用价值传达给客户，协助客户解决问题。
因此，你必须刻意地、主动地从更广泛的角度，精通你的商品知识。
具体到售楼人员，则应着重掌握以下要点。
　1．了解相关的企业情况　在这个市场同质化严重的时代，出于专业知识的欠缺，消费者很难判断到底哪个楼盘的质量会更好，一个最简单也通常最有效的方法就是看开发商的实力。
　当然，房地产开发是一个系统性的工程，在这里，各个企业分工明确，形成一个有机的整体。
开发商负责整个项目的运营管理，规划(建筑)设计院则负责小区的规划设计与建筑设计，建筑商和监理公司负责楼盘的建筑。
因此，售楼人员不但要了解开发商的情况，还要对与本楼盘相关的规划(建筑)．设计院、承建商和监理公司有所了解。
　必须注意，了解企业情况不是简单地知道是哪家公司就可以了，还要深入了解他们的相关资质等级、历史业绩甚至他们的品牌文化等。
　2．了解有关的产品概念　CBD、SOHO、SHOPPING MALL、TOWNHOUSE、花园洋房……在当前的房地产市场中，层出不穷的产品概念让消费者看得眼花缭乱、云里雾里的。
在购房时，他们必定虚心地向你请教你们楼盘所标示的××概念到底是什么意思，这时候，你是不是应该像个专家似的给客户作出解释？
你总不可能对客户说“对不起，我也不知道”吧？
　因此，在销售之前，你必须对有关的地产概念有一个清楚的了解，尤其是本楼盘主打的概念，你更应该清楚地知道其来由、内涵和表现。
　3．了解楼盘的地理位置　请注意，这里所说的“了解楼盘的地理位置”，并不是简单地知道本楼盘位于哪个区、哪条街道、哪条道路就可以了，而是要摸清、摸透楼盘周边的地理环境。
　中国的城市规模越来越大，几乎每个城市都在忙着扩充。
与此同时，市民之间的生活空间却在不断缩小，没有几个人能够对城市的每一个角落都了如指掌的，甚至连出租车司机都没有办法做到。
“北京通”、“上海通”之类的人物已经极为罕见了。
　此外，人的惰性使大多数人对问题的思考停留在表面。
即使你的楼盘所处的地理位置非常醒目，即使一般的消费者都会知道这个位置，在购房时，他们也未必会去认真思考这个位置到底有多大的价值。
这就需要你来告知他们，以更好地体现楼盘的价值，激发他们的购买欲望。
　为此，我们对于自己楼盘所处的地理位置要了如指掌，不但要知道楼盘所处地段的地理价值、城市发展规划等大问题，甚至连附近有多少条公交线路、多少所学校、多少个菜市场，有什么样的公共配套设施，有多少人口等细小的问题都要熟记在心。
　4．了解楼盘的规划设计　对于楼盘来说，规划设计得好与不好直接关系消费者居住的舒适性问题。
在销售洽谈中，客户是不可能不关注这些问题的。
为此，你必须了解本楼盘的规划设计理念以及一些重要的规划设计指标，如容积率、绿化率、各种户型的比例及特点、建筑结构等。
　另外，一些相关的新理念、新技术，比如转换层、错层等，通常是作为项目卖点的，你不能对此一

问三不知；对于楼盘所采用的建筑材料，尤其是一些作为卖点的特殊材料，你也必须有所了解。
比如，当前大多数楼盘都在努力实现智能化建筑，而这些所谓的智能化设备，普通消费者可能听都没有听说过，你当然不能告诉客户你也不知道。
P3-5

编辑推荐

房价节节攀升，市场持续火爆，房地产业已经成为国内最具活力的产业，售楼也成为一份令人羡慕的职业：心动的高收入、优雅的工作环境、良好的人际关系圈子…… 心动了？
那就行动吧。
加入到这一黄金职业，从这里开拓你的成功事业，踏上你光明的职业道路。
不要害怕你毫无经验，不要担心你知识贫乏，只要能踏踏实实地看完范志德等编著的这本《售楼技巧(售楼人员的38堂必修课第2版)》，学完这里的38个课程，真正领悟到售楼的精髓所在，你就会发现，原来售楼并不是一件太难的事，其实成功离你很近！

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