

<<房地产中介经纪人实战手册>>

图书基本信息

书名：<<房地产中介经纪人实战手册>>

13位ISBN编号：9787512324572

10位ISBN编号：751232457X

出版时间：2012-1

出版时间：中国电力

作者：李振//欧阳雨//郑淑全

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>

<<房地产中介经纪人实战手册>>

内容概要

本书以房地产中介经纪人为读者对象，全书分为基础篇和实战篇。

基础篇介绍了我国房地产中介行业的状况，房地产中介从业人员的职业道德与必备的行业常识，以及成为优秀的房地产中介经纪人应该具备的素质。

实战篇从实际出发，内容包括商圈耕耘、房源与客源开发、客户接待、带客看房、磋商、议价、合同签订、销售话术、售后服务、压力化解等内容。

本书集专业性、全面性、实用性于一体，有助于新入行的房地产经纪人在最短的时间内花费最少的精力熟悉本职工作，提高业务技能，提升销售业绩，是房地产中介经纪人的实战宝典。

<<房地产中介经纪人实战手册>>

作者简介

李振
山东省劳动模范，鲁房置换，儒房地产全国连锁加盟机构创始人。
他将毕生精力投入到中国房地产中介行业。
凭借自身坚韧不拔的毅力和勇于开拓的精神，融合先进国家及地区的运作经验，取长补短，推陈出新，创造出了一套适合中国房地产中介行业且具有自主知识产权，以直营管理，加盟拓展的管理模式，已成功在全国26个区域开设了700余家房地产中介连锁店。

<<房地产中介经纪人实战手册>>

书籍目录

前言

基础篇 1

第1章 房地产中介概述 3

房地产中介行业是房地产业的重要组成部分，贯穿于房地产业经济运行的全过程，为房地产的生产、流通和消费提供了多元化的中介服务。

要想进入房地产中介行业，要想成为一名优秀的房地产中介经纪人，应首先对房地产中介行业有一个详细的了解。

1.1 我国房地产中介的现状 5

1.2 房地产中介经纪人的职业道德 10

第2章 房地产中介经纪人必备的行业常识 15

房地产中介服务是指具有专业资格的人员在房地产投资、开发、销售、交易等各个环节中，为当事人提供居间服务的经营活动，是房地产咨询、评估、经纪等活动的总称。

对于房地产中介经纪人来说，为了能为客户提供优质、专业化的服务，成为一个职业化的房地产中介经纪人，就必须熟练掌握房地产行业的相关常识。

2.1 房地产市场基础知识 17

2.2 房地产业的常用术语 21

2.3 二手房销售必知的常识 29

第3章 自我管理 33

房地产中介经纪人是房地产开发商、业主和购房人之间的桥梁，扮演好这个关键的角色，需要房地产中介经纪人进行合理的自我管理。

此外，房地产中介行业有很强的服务性，其服务的内容涉及方方面面，房地产中介经纪人如果没有一套合理的自我管理措施，就很难将服务做好。

3.1 时间管理 35

3.2 目标管理 38

3.3 行程管理 42

3.4 学习力管理 44

3.5 自我激励管理 46

3.6 人际关系管理 48

第4章 服务礼仪 53

礼仪是礼节和仪式的统称，是人们在人际交往过程中约定俗成的规范。

礼仪可以塑造一个人美好的形象。

懂得人际交往的各种礼仪，并让这些礼仪体现在自己的言谈举止中，是一个优秀房地产中介经纪人必备的素质。

经纪人的工作是和各类客户交往的工作，经纪人周到的服务礼仪会给客户留下美好与深刻的印象，对自身业绩的提升有着重要的影响。

4.1 日常礼仪 55

4.2 商务礼仪 60

4.3 职场礼仪 67

4.4 使用电话的礼仪 72

实战篇 77

第5章 商圈耕耘 79

<<房地产中介经纪人实战手册>>

商圈耕耘，是指房地产中介经纪人以自己工作的中介门店为中心，在其门店附近的一定范围内，认真做好市场调查、分析和规划，在充分掌握市场情况的基础上主动寻找和联系客户，从而为所在门店树立一个良好的品牌形象，为自己的业绩提升打下一个好的基础。

5.1 商圈耕耘的意义 81

5.2 如何耕耘商圈 83

5.3 绘制商圈图 86

5.4 商圈维护 88

第6章 房源开发 91

房地产中介经纪人手中房源的数量和质量影响着其最终的业绩，客户和经纪人达成交易的最根本原因在于经纪人手中的房源。

而好的房源不会自动跑到经纪人手中，经纪人要想获得数量多且质量好的房源，就需要主动出击，努力去开发。

6.1?房源开发的定义及原则 93

6.2?房源开发对经纪人的要求 95

6.3?房源开发的方法 97

6.4?化解房源开发时遇到的难题 101

第7章 客源开发 105

房地产中介经纪人在成功开发到房源后，还需要具备开发客源的本领，因为只有房源而没有客源，经纪人就不可能促成房产买卖交易。

客源开发是经纪人认识客户、服务客户的开始，经纪人通过客源开发和客户取得联系并建立良好的关系，可为之后的成交奠定基础，并积累客户，不断拓展人脉，使自己拥有较大的客户回馈量。

7.1?客源开发的定义及原则 107

7.2?客源开发对经纪人的要求 109

7.3?客源开发的方法 113

7.4?化解客源开发时遇到的难题 121

第8章 客户接待 125

客户接待是房地产中介经纪人工作的一个重要环节。

如果这个环节进行得顺利，就能得到客户充分的信任，对之后的带客户看房、成交都能起到极大的推动作用。

而要做好这个环节的工作，房地产中介经纪人需要做好接待客户的准备工作，学习客户接待的技巧和方法，并且需要特别留心在客户接待过程中的一些小问题。

8.1?客户接待的准备工作 127

8.2?客户接待技巧 128

8.3?电话接待客户技巧 135

8.4?客户接待注意事项 140

第9章 带看房屋 143

带看是房地产中介经纪人的一项重要工作，是经纪人为目标客户提供符合其要求的房源并带领其参观、全面了解房源，直至其选中满意房源的一个过程。

带看是成交的前提，成功的带看能促使成交，而失败的带看则会导致成交受阻甚至无法成交。

成功的带看需要经纪人明确带看的目的，做好充分的带看准备，有效控制带看的过程以及后续工作。

9.1?带看的目的 145

9.2?带看前的各项准备 146

<<房地产中介经纪人实战手册>>

9.3?带看过程对经纪人的要求 154

9.4?带看后续工作 162

第10章 房源价格的磋商与成交 165

经纪人所有工作的最终目的就是促成交易。

经纪人通过精心的商圈耕耘、房客源开发、带看等一系列工作后使房源被客户认可之后，紧接着就到了磋商价格和成交的关键阶段。

房地产业有一句话，“只有卖不出去的价格，而没有卖不掉的房子”，意思是如果价格得到了买卖双方的认可，那么所有的问题就不会再是问题了。

所以，经纪人进行价格磋商是非常有必要的。

10.1?磋商前的准备 167

10.2?房源议价技巧 168

10.3?签订合同的技巧 177

10.4?把握合同内容 179

第11章 行销话术 181

要成为一个优秀的房地产中介经纪人，还需要掌握一定的行销话术。

往往掌握行销话术的经纪人的业绩要比那些没掌握行销话术的经纪人的业绩好很多。

所谓行销话术就是经纪人在房屋销售过程中和买卖双方沟通的方法、说话的技巧。

11.1?接听电话话术 183

11.2?房源开发话术 184

11.3?带看劣势处理话术 188

第12章 售后服务 193

在成功销售房屋之后，整个销售活动并没有结束，经纪人还需要为客户提供优质的售后服务。

经纪人给客户提供优质、完善的售后服务能给客户留下美好的印象，也是经纪人下一次销售最好的广告。

12.1?售后服务的作用 195

12.2?忽视售后服务的原因 196

12.3?售后服务的内容 197

12.4?售后服务的方法 199

12.5?售后服务对经纪人的要求 201

第13章 压力化解与调适 203

房屋买卖不同于一般小商品买卖那么随意，不管是买房者还是卖房者，在房屋买卖问题上都表现得特别谨慎。

房地产中介经纪人的日常工作就是和这些买房者和卖房者打交道，和如此谨慎的对象打交道，经纪人自然会产生重重压力。

这些压力包括生理上的失眠、头痛、疲倦等不适和心理上的懈怠、焦虑等症状。

有效化解这些压力与不适，能极大提高房地产经纪人的工作效率和业绩。

13.1?压力产生的原因 205

13.2?压力的化解和调适 206

参考书目 211

<<房地产中介经纪人实战手册>>

章节摘录

9.3.2介绍房屋的技巧 带看过程中, 经纪人应掌握房屋介绍的技巧。

正确的房屋介绍技巧是带看取得成功的关键。

经纪人在带看过程中给客户介绍房屋时, 要注意根据客户的类型选用不同的介绍方式, 这样才能使介绍达到理想的效果。

比如, 慎重型的客户大多相信书面资料或数据而受经纪人的影响较小, 此时, 经纪人就要懂得多为此类客户提供详实的资料信息, 而不是自己一味地介绍。

面对率直型的客户时, 要抓住重点, 快速介绍, 因为这类客户多相信自己的判断和熟人的介绍, 快速并有重点的介绍能让其尽快作出决定。

带犹豫型的客户看房, 经纪人则要以权威的口吻向其详细介绍, 因为这类客户不相信自己, 他们大多相信权威。

如果碰上情感型的客户, 经纪人就要在介绍的时候投其所好, 因为他们容易受主观情绪的影响, 所以, 经纪人一定要保证其心情舒畅。

在根据客户类型选择好介绍方式后, 还要注意一些其他技巧。

1. “我们”挂嘴边 经纪人带客户看房介绍的时候, 要多用“我们”, 尽量不用“我”和“你”。

“我们”能让客户觉得你和他站在同一个立场, 让客户更容易接受你的建议, 使带看气氛融洽。

2. 感情丰富 经纪人在带看过程中介绍房屋的时候, 语气要充满感情, 语调有抑扬顿挫。这样能吸引客户的注意力和兴趣, 还会让客户自然地认同你专业而精彩的介绍, 增加购买的欲望和信心。

3. 重点突出, 巧说缺点 经纪人在带看过程中介绍房屋的时候, 除了要介绍房屋的基本情况, 如大小、层高、朝向、开间、进深、采光等, 还应做到重点突出。

在介绍房屋的时候, 不要把房屋的所有信息一股脑地灌输给客户, 否则客户不能清晰了解房屋的优点, 自然也不会对你介绍的房屋有多大兴趣。

在介绍的时候, 经纪人要对一些重要的信息比如房屋的优点详细描述, 而对房屋的一些缺点则应简单描述。

在介绍房屋缺点时, 除了要简单描述外, 还要懂得在点出房屋缺点的时候, 及时转向房屋的优点, 以优点作结语, 这样能无形中将房屋的缺点弱化, 加深客户对房屋优点的印象。

很多时候, 客户也能够直接地看出房屋的缺点, 所以, 经纪人千万不要故意避开房屋的缺点, 否则会“欲盖弥彰”。

4. 不要忽视房屋周围的环境 在带看的时候, 经纪人一定要将房屋附近的有利环境介绍给客户, 以增加房屋的附加值, 比如房屋附近的交通、学校、医院、银行、超市, 小区内的游泳池、健身场所、绿化等各种配套设施。

在介绍户型的时候, 可以为客户描述舒适的未来生活环境, 以增强其购买欲望和信心。

5. 使用专业术语的技巧 经纪人在给客户介绍房屋情况的时候, 要掌握使用专业术语的技巧。

一般来说, 如果对方是普通客户, 那么经纪人就要把房地产业的专业术语变成通俗易懂的话, 否则很多客户会因为听不懂而导致带看失败。

比如容积率、转换层、得房率等专业术语, 普通客户不太清楚, 如果纪人不把这些术语变成易于客户理解的语句, 就会让客户有云里雾里的感觉, 客户还会觉得你不重视、不尊重他, 或者认为你是在卖弄自己。

如果经纪人面对的客户也是专业人士, 那么就应该直接用专业术语表达, 以此来赢得客户对你的信任。

.....

<<房地产中介经纪人实战手册>>

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>