

<<售楼部管理手册>>

图书基本信息

书名：<<售楼部管理手册>>

13位ISBN编号：9787111280422

10位ISBN编号：7111280423

出版时间：2009-10

出版时间：机械工业出版社

作者：陈春洁

页数：186

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>

<<售楼部管理手册>>

前言

售楼部，或者说房地产项目部，是房地产开发企业的一个非常重要的职能部门，它肩负着把楼盘推向市场、为企业创造收入获取利润的重大责任。

出于追求利润的本质，所有的企业管理者都把售楼部放在一个非常重要的地位。

然而，在大部分企业里，售楼部地位的提升，往往只是体现在对销售人员的业务培训与物质激励上，却很少从管理上入手。

这种做法是非常不利于企业成长的，仅靠物质刺激是无法培育出一个强有力的营销团队的。

没有管理的销售只能算是简单的买卖，而不是真正的市场营销行为。

管理是保证组织有效地运行所必不可少的条件。

“一将无能，累死三军”，作为售楼部的管理者，除了要抓好营销业务之外，更重要的是要做好团队的管理工作。

只有有一个纪律严明、士气高昂的团队才是最有战斗力的，才能众志成城、全心全意去冲锋陷阵。

在执行力得到保证的情况下，所谓的业绩只是水到渠成。

其实，管理工作并不难做，一个最为重要的问题就是规范化。

团队的规范化管理就如同一个国家的法制管理，它是形成团队凝聚力、维持正常工作秩序的重要保证。

规范化是指通过有关管理制度、业务流程、操作手册等手段将团队各方面的运作程序化、固定化、标准化，使各项工作有章可循，也使得各个岗位的责权明确，以达到提高运作效率的目的。

针对上述情况，我们结合自己多年的从业经验，根据做咨询顾问得到的体会，加以总结、分析，撰写、出版了这本《售楼部管理手册》，希望能为同行们带来一些帮助。

值得说明的是，在不同的企业里，售楼部的功能有着很大区别。

有些售楼部确切地说只是一个销售队伍，而不包括营销策划、客户服务等相关职能。

而在本书里，我们所指的售楼部是营销策划、销售执行、客户服务三位一体的，它承担着一个房地产项目的营销功能。

<<售楼部管理手册>>

内容概要

本书从组织结构、管理流程、管理制度、管理表格等四大模块，就售楼部（房地产项目部）的管理实务进行了详尽的讲解，并提供一系列规范化管理的实用制度、工具、流程和模板，是房地产项目售楼部进行规范化管理的参照范本与工具书。

本书适用于房地产项目总监、销售经理（售楼经理）、专案经理、销售主管、相关培训机构，以及有志于从事房地产销售管理工作的相关人士和大中专院校相关专业的学生。

<<售楼部管理手册>>

书籍目录

第1部分 售楼部的组织设计 第1章 售楼部的组织结构 1. 售楼部的基本组织架构 2. 售楼部的部门职能 第2章 售楼部的岗位职责 1. 项目总监的工作职责 2. 策划相关岗位的工作职责 3. 销售相关岗位的工作职责 4. 客户服务相关岗位的工作职责 第2部分 售楼部的工作流程 第3章 销售管理流程 1. 销售政策制定流程 2. 销售价格制定流程 3. 销控方案制定流程 4. 销售面积确定流程 5. 内部认购流程 6. 集中开盘流程 7. 认购管理流程 8. 签约管理流程 9. 延迟签约申请流程 10. 按揭贷款办理流程 11. 特殊优惠申请流程 12. 认购阶段换房流程 13. 认购阶段退房流程 14. 签约阶段退房流程 15. 加名减名更名流程 16. 收据遗失补办流程 第4章 销售业务流程 1. 售楼部基本工作流程 2. 案场销售业务基本流程 3. 电话接待流程 4. 新客户接待流程 5. 老客户接待流程 6. 带看工地现场流程 7. 带看样板房流程 8. 客户跟踪回访流程 9. 客户投诉处理流程 10. 客户满意度调查流程 11. 沙盘区讲解流程 12. 样板区讲解流程 13. 户型解读流程 第3部分 售楼部的管理制度 第5章 售楼部行政管理制度 1. 售楼部员工守则 2. 售楼部考勤制度 3. 售楼部值班制度 4. 售楼部例会制度 5. 售楼部卫生管理制度 6. 售楼部安全管理制度 7. 销售用品管理制度 8. 售楼部处罚条例 9. 售楼部考核制度 10. 售楼部奖金分配管理制度 第6章 售楼部工作规范制度 1. 案场工作纪律 2. 销售礼仪规范 第7章 售楼部业务管理制度 第4部分 售楼部的管理表格 第8章 工管理表格 第9章 客户管理表格 第10章 销售管理表格 第11章 销售分析表格参考文献

<<售楼部管理手册>>

章节摘录

插图：第5章 售楼部行政管理制度1. 售楼部员工守则（1）遵守国家法规、法令，遵守公司各项管理制度，自觉维护公司利益。

（2）切实服从上级领导的工作安排和调配，不得随意拖延、拒绝或终止工作。

（3）敬业爱岗，尽职尽责、勤奋进取，按时保质完成销售目标和销售任务。

（4）团结协作，发扬团队精神，主动协助其他同事工作，建立良好的合作关系。

（5）待人接物热情有礼，着装仪表整洁大方，为客户提供文明、优质、高效的服务。

（6）爱护公共财物，自觉维护良好的办公环境，保持统一规范的办公秩序。

（7）严格保守公司机密，不得向外界透露有关公司或项目机密。

（8）以公司利益为重，不得做任何有损公司及客户利益的事情。

（9）讲求诚信，信守承诺，严禁向客户承诺有关本项目不详、不实事宜。

（10）时刻注意自身的素质修养，努力学习，不断提高业务技能和服务质量。

2. 售楼部考勤制度第一章 总则第1条为保证售楼部正常工作秩序，加强员工考勤管理，特制定本制度

。

第2条本制度适用于售楼部全体销售人员及客户服务人员。

第二章 定义第3条迟到：是指因私人原因而导致不能按规定时间上班的行为。

<<售楼部管理手册>>

编辑推荐

《售楼部管理手册》：房地产规范化管理丛书

<<售楼部管理手册>>

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>