

<<商品房销售超级训练手册>>

图书基本信息

书名：<<商品房销售超级训练手册>>

13位ISBN编号：9787115275271

10位ISBN编号：7115275270

出版时间：2012-3

出版时间：人民邮电出版社

作者：陈信科

页数：245

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>

<<商品房销售超级训练手册>>

内容概要

《商品房销售超级训练手册——实景问答81例》精心挑选了商品房销售过程中常见的代表性问题，采取情景模拟的形式，依托作者多年的售楼实践，通过“错误应对+问题诊断”、“知识链接”、“应对话术示范”三大模块，全方位地展示了售楼人员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种种异议，快速提高自己的销售水平。

《商品房销售超级训练手册——实景问答81例》适合售楼人员(房地产销售代表)、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。

<<商品房销售超级训练手册>>

书籍目录

第一章 如何正确接待客户

- 情景一：售楼人员要为客户讲解，客户却说：“我随便看看”
- 情景二：客户对售楼人员的提问不予理睬，无法了解其心思
- 情景三：客户喜欢高谈阔论，对购买问题却避而不谈
- 情景四：客户对售楼人员的介绍反应很冷淡
- 情景五：客户进入售楼处看了一会儿，什么都不说就要离开
- 情景六：客户带了好多人同行，接待中总是顾此失彼
- 情景七：客户感觉像是个业内踩盘人员，问的问题很专业
- 情景八：售楼人员要同时接待两个或两个以上的客户
- 情景九：客户来找的那位售楼人员已经离职
- 情景十：客户离开前不肯留下联系方式
- 情景十一：客户来过很多次，对楼盘也很熟悉了，不知如何介绍
- 情景十二：“我是替朋友来看房的，你们先给我点儿资料”

第二章 如何接听售楼热线

- 情景一：接听售楼热线时，接得过快或过慢
- 情景二：接听售楼热线时，言行举止不当引起客户反感
- 情景三：客户在电话中询问楼盘情况，不知道该如何回答
- 情景四：向客户索要电话号码时，客户不愿意告知
- 情景五：邀请客户前来看房时，客户却说没空或无动于衷

第三章 如何处理需求异议

- 情景一：询问客户需求时，客户不愿意说
- 情景二：想了解客户的购房动机，客户顾左右而言他
- 情景三：询问客户买房关注点时，客户说不知道
- 情景四：客户不肯说出自己的购房预算
- 情景五：“我只是随便看看，暂时不考虑买房”
- 情景六：“我先拿点儿资料回去看看，如果有需要我再来找你”
- 情景七：“我先了解一下，满意了再带我父母来看”
- 情景八：“现在房价那么贵，我哪里买得起啊”
- 情景九：“你们的户型都太大了，我们比较喜欢小户型的”
- 情景十：“我刚买了一套房子，只是来看看而已”

第四章 如何处理品质异议

- 情景一：“没听说过这个开发商，是个小开发商吧”
- 情景二：“这位置太偏了，我还是想要繁华点儿的地方”
- 情景三：“小区环境是不错，可是边上都是农民房，太杂”
- 情景四：“交通是便利，可是也太吵了，不适合居住”
- 情景五：“你们小区的绿化率才35%，太差了”
- 情景六：“这外立面也太土了吧”
- 情景七：“小区配套设施太少了，生活不够便利”
- 情景八：“还有小户型？人太杂了，不够档次”
- 情景九：“户型太小了，不够大气”
- 情景十：“户型太大了，一点儿都不经济实用”
- 情景十一：“两梯六户？不好，等电梯都要等半天”
- 情景十二：“这套房子没有电梯，楼层还这么高”

<<商品房销售超级训练手册>>

情景十三："单体楼，没有什么绿化和配套，还这么贵"

情景十四："户型种类太少了，没什么选择的空间"

情景十五："项目太小了，小楼盘没档次"

情景十六："社区太大了，住的人太多、太杂"

情景十七："容积率那么高，住着不舒服"

情景十八："我不喜欢朝北/西的房子"

情景十九："这套房子怎么才单卫，现在不都是双卫吗"

情景二十：客户拿其他优秀楼盘来比较，挑出许多不足

第五章 如何处理价格异议

情景一："15600元？

太贵了"

情景二："我们刚刚看了××楼盘，人家一平方米才12000元"

情景三："打个95折，我就下定金了"

情景四："我朋友上个月来看的时候是95折，怎么现在只给我97折"

情景五："我还是再等等看吧，元旦说不定会有促销活动"

情景六："上个月来看才16000元，怎么又涨价了"

情景七："我都来那么多趟了，是很有诚意的，你就优惠点儿嘛"

情景八："你们房子的价格太高了，总价超出了我的预算"

情景九："对面的××楼盘打97折，赠品也比你们丰富"

情景十："你们又不是品牌开发商，价格还那么高"

情景十一："我是你们老客户介绍来的，可以优惠多少"

情景十二："我是你们的老客户了，多打点儿折吧"

情景十三："你一下就能帮我申请96折，肯定还有空间，再给我些折扣我就下定了"

情景十四："我和开发商的一个经理是朋友，怎么说也得再优惠点儿吧，要不我给他打个电话"

第六章 如何突破成交障碍

情景一："我还要再考虑考虑"

情景二："我要回家同我的父母/太太商量一下再决定"

情景三："我今天没带那么多钱，明天再来下定金吧"

情景四："现在就买的话，还有额外的优惠吗"

情景五："我的预算不够，还是过段时间再说吧"

情景六：客户带了一大家子人前来看房，意见不统一

情景七：客户带朋友前来一起看房，担心客户受朋友影响

情景八：客户带律师前来一起看房，担心律师从中作梗

情景九：客户带风水先生一起看房，担心风水先生"搅局"

情景十：客户虽然表现出喜欢这套房子，却想再比较比较

情景十一：打电话让意向客户前来下定，客户却多次找理由搪塞

情景十二：客户下定后迟迟不来签约，眼看就到约定期限了

情景十三：客户交了定金后，却要求退房

第七章 如何处理客户投诉

情景一：客户一进门就大声嚷嚷，影响了其他客户

情景二：客户打电话来投诉售楼人员服务态度差

情景三：签订买卖合同后，客户无正当理由要求退房

情景四：房价下跌，客户要求退房/补差价

情景五：客户投诉的问题不存在，根本是在无理取闹

情景六：客户投诉的问题确实存在，并且是开发商的责任

情景七：客户投诉的问题确实存在，但客户的要求太高

参考文献

<<商品房销售超级训练手册>>

章节摘录

版权页：情景一：客户一进门就大声嚷嚷，影响了其他客户一套房子的价格动辄上百万元，一旦出现问题，客户非常担心，情绪相对来说会比较激动。

甚至有些客户会不管三七二十一，一进售楼处就大声嚷嚷，影响到其他客户，甚至引起围观。

面对这种情况，售楼人员应当如何处理呢？

错误应对+问题诊断1.直接在售楼处处理问题。

处理客户的投诉问题时，应该把地点安排在办公室、会议室或者专门的房间。

尤其是遇到那些一进门就大声嚷嚷、情绪激动的客户时，一定要把他们与其他客户隔离开，以免影响售楼处的正常接待工作。

2.以强硬的语气和态度要求客户保持冷静，甚至与客户起争执。

这种做法并非是在解决问题，而是在激化矛盾，客户此时正在气头上，如果出现以上做法，等于火上浇油，只会让事情更加难以处理。

3.不予重视，并不马上处理。

让客户暂时冷静一小段时间是没有错，但是如果把激动的客户放在一边不予理睬，客户会认为自己没有受到尊重和重视，不但不能让客户冷静，反而会使客户更加愤怒，使局面更加难以控制。

<<商品房销售超级训练手册>>

编辑推荐

《商品房销售超级训练手册:实景问答81例》编辑推荐：错误应对+问题诊断，列举商品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。

客户不愿留下联系方式怎么办？

客户不愿透露购房预算怎么办？

客户对户型、房价挑剔怎么办？

客户一直要求增加折扣怎么办？

客户与家人意见不统一怎么办？

客户签了合同要求退房怎么办？

《商品房销售超级训练手册:实景问答81例》将告诉您，如何回答才能让客户满意。

三大模块，错误应对+问题诊断，知识链接应对话术示范，全方位展示了售楼人员的销售策略与销售技巧。

<<商品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>