

<<房地产销售沟通技巧大全集>>

图书基本信息

书名：<<房地产销售沟通技巧大全集>>

13位ISBN编号：9787122109576

10位ISBN编号：7122109577

出版时间：2011-7

出版时间：化学工业出版社

作者：陈飏

页数：197

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>

<<房地产销售沟通技巧大全集>>

内容概要

本书较为全面、系统地阐述了房地产销售过程中与客户沟通的技巧，汇集经典案例一百六十多个，通过实战再现的方式深入浅出地剖析了房地产沟通的方式和技巧以及针对不同类型、不同购买动机客户的沟通手段。

书中针对关键的销售环节和各类销售情况，提供了与客户沟通的话术模板，简单而又有说服力，这些经过实践检验的模板能大大提高成交率。

《房地产销售沟通技巧大全集》既可直接运用到实战销售中，又可作为销售教材培训售楼人员，是值得广大房地产销售人员学习和珍藏的工具书。

<<房地产销售沟通技巧大全集>>

作者简介

陈飏

全国房地产高级培训师、全国房地产经济师、武汉智信仁房地产营销顾问公司总经理兼首席培训师、《武汉房地产》杂志专栏作家、武汉房地产企业协会特聘资深培训讲师，以“地产常青树”享誉业界。

陈老师从事房地产行业十余年，2001年涉足房地产培训，先后负责青岛环海地产、美联地产、竹叶山集团、融侨集团、新地集团等数十家全国知名开发企业的培训工作。

受武汉市房地产开发企业协会邀请担任房地产销售人员上岗培训首席培训讲师，举办了一系列房地产营销管理的培训讲座，培养学员数千名。

<<房地产销售沟通技巧大全集>>

书籍目录

第一章 沟通：房地产销售成交利器

- 一、巧沟通成就大业绩
- 二、提高沟通水平的速成秘诀

第二章 谋定而后动：磨刀不误砍柴工

- 一、有效沟通的前提
- 二、有效沟通的准备工作
- 三、有效沟通应注意的事项

第三章 电话沟通：让客户无法抗拒你

- 一、电话接听沟通技巧
- 二、电话邀约沟通技巧

第四章 来访沟通：用优雅得体俘获客户的心

- 一、要善于和客户寒暄
- 二、有效识别客户
- 三、选择恰当的沟通时机
- 四、要学会倾听
- 五、准备好和客户聊天的话题
- 六、给客户真诚的建议
- 七、真诚地赞美客户
- 八、用数据说服客户
- 九、善于投其所好

第五章 差异化沟通：看人下菜各个击破

- 一、讨价还价型客户
- 二、情感冲动型客户
- 三、喋喋不休型客户
- 四、优柔寡断型客户
- 五、反复比较型客户
- 六、傲慢自大型客户
- 七、吹毛求疵型客户
- 八、理智谨慎型客户
- 九、沉默寡言型客户
- 十、自我吹嘘型客户
- 十一、表面敷衍型客户
- 十二、成熟老练型客户
- 十三、豪爽干脆型客户
- 十四、隐藏想法型客户
- 十五、从容不迫型客户

第六章 复数沟通：这样做就能胸有成竹

- 一、家庭策略沟通法
- 二、蜜月成交法
- 三、应对参谋的沟通策略

第七章 识别沟通：察言观色说对路

- 一、刚性需求—买房是为了圆家的梦想
- 二、改善性需求—买房是为了享受有品味的人生
- 三、投资性需求—买房是为了放长线钓大鱼

第八章 异议沟通：扬长避短得认同

<<房地产销售沟通技巧大全集>>

- 一、如何面对客户的异议
- 二、异议的分类及处理
- 三、解答异议的九种沟通方式
- 第九章 成交沟通：稳操胜券签下单
 - 一、富兰克林成交法
 - 二、选择成交法
 - 三、“人质”策略成交法
 - 四、单刀直入法
 - 五、一口价成交法
 - 六、情景描述法
 - 七、退让成交法
 - 八、恐惧成交法
 - 九、大脚趾成交法
 - 十、ABC成交法
 - 十一、步步紧逼成交法
 - 十二、次要问题成交法
 - 十三、档案成交法
 - 十四、产品比较法
 - 十五、坦白成交法
 - 十六、欲擒故纵成交法
 - 十七、釜底抽薪成交法

<<房地产销售沟通技巧大全集>>

章节摘录

一、有效沟通的前提 1. 干净、整洁的仪容仪表 干净、整洁的仪容仪表是获得客户好感的前提。假如售楼人员以客户的身份去商场购物，你是愿意和衣装整洁的促销员交谈，还是愿意和衣冠不整的促销员交谈？

对售楼人员而言，一套规范得体的职业装不仅能显示出售楼人员的风采，也直接反映出开发商的形象。

2. 良好的精神面貌，积极向上的工作状态 有一次，我和爱人去某个项目看房，当时天气较炎热，在35左右，接待我们的售楼人员着装还比较整洁，然而他整个人的精神面貌却萎靡不振。

在领我们看房期间，他就像高温中暑了一般有气无力，完全体现不出作为置业顾问的专业水准，这种状态下的沟通效果就可想而知了。

3. 职业、规范的行为举止 职业、规范的行为举止反映售楼人员的职业素质和销售最基本的礼仪要求，是衡量一个售楼人员是否接受专业培训的重要标准。

在很多大开发商以及不少代理公司销售的楼盘里，我们经常能发现售楼人员行为举止很不规范的现象。

例如，介绍时手势很不规范，用食指对沙盘指指点点；给客户介绍时旁若无人地接听电话或发短消息；和客户谈判时抽烟；等等。

这些现象都会增加客户的反感和不满，给沟通带来障碍。

4. 热情的眼神、真诚的微笑 俗话说：“伸手不打笑脸人。”

热情的眼神、真诚的微笑是化解客户不愉快和隔阂的最有效方式。

售楼人员要主动向客户传递你的友善和热情，以此感染客户，从而达到良好的沟通效果。

20世纪30年代，全球经济危机爆发，众多酒店纷纷破产倒闭，可谓哀鸿遍野。

而希尔顿大酒店则凭借酒店服务员永恒不变的微笑服务，不仅成功走出经济危机的阴影，而且成为享誉全球的高档酒店。

所以说，在当下房地产遭遇销售困境的时刻，微笑服务是重新赢回客户心的有力武器。

5. 贴心、细致的服务态度 售楼人员对客户服务质量的高低将直接影响沟通的效果。

对于一些购买意愿不是很强烈的客户，售楼人员耐心细致的服务和循循善诱的介绍，往往能起到令人意想不到的效果。

一个寒冷的冬天，小姚接待了一个开车上门的中年女士，气质较佳，说是路过此处顺便上门看看。

小姚非常耐心地给徐女士进行了详细的介绍，光是介绍沙盘就花了将近20分钟，徐女士在一旁静静地聆听，偶尔提出一些问题。

讲完之后，徐女士主动要求看房，小姚便带着徐女士前去看房。

在看房期间，徐女士提了许多专业的问题，小姚对答如流。

因为当时电梯不能用，小姚便和徐女士爬楼梯看房，由于天气非常冷，小姚只穿了一套西服，冻得很厉害，这让徐女士非常感动，坚定了购买的决心。

下来之后，徐女士让小姚做了一份置业计划书，和销售经理简单地谈了一下价格之后，很快交了定金。

后来，小姚通过了解才知道，徐女士住在离项目几十公里的郊区，她原本没有购房计划，这么快做出购买决定，连她自己也想不到。

二、有效沟通的准备工作 (一)准备好向客户的提问 有一次，我和一个朋友去某个高档楼盘看房。

来到营销中心沙盘，我们足足等了两三分钟也无人接待。

过了好半天，一名置业顾问才慌慌张张从接待台走来接待我们。

由于她准备很不充分，介绍沙盘结结巴巴，听得我们云里雾里。

我们就问她，为什么我们在沙盘那里站了那么长时间，你不上前接待我们？

她给了一个令我们哭笑不得的答案，原来她一直坐在接待台上开小差，没看见我们！

“凡事预则立，不预则废”。

售楼人员在与客户沟通之前，一定要做到胸有成竹。

<<房地产销售沟通技巧大全集>>

在介绍过程中，该向客户提什么样的问题，以什么样的方式提问，都要有所准备，从而一步步让客户参与进来。

P16-18

<<房地产销售沟通技巧大全集>>

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>