

<<售楼胜经>>

图书基本信息

书名：<<售楼胜经>>

13位ISBN编号：9787515802374

10位ISBN编号：7515802375

出版时间：2012-11

出版时间：中华工商联出版社

作者：范志德

页数：230

字数：200000

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>

<<售楼胜经>>

前言

限购、限贷，2011年的房地产市场迎来了最为严厉的一次宏观调控，成交量急剧萎缩，市场一下步入寒冬。

在房地产市场火爆的时候，售楼人员的业绩经常可以享受到卖方市场的眷顾，售楼人员的能力与业绩的关系并没有那么大；而如今，随着卖方市场的远去，能力与业绩的关系一下被放大，优秀售楼人员与普通售楼人员的业绩差距越来越大。

何为优秀售楼人员？

有些人说，售楼人员最关键的销售技能就是要能说会道。

事实如此吗？

显然不是。

实践表明，很多能说会道的售楼人员的业绩其实并不突出。

很多时候，大家都会深感郁闷和困惑：他们热情的服务换来的可能仅仅是客户的不屑一顾；他们灿烂的微笑换来的可能仅仅是客户的冷漠拒绝；他们亲切的问候换来的可能仅仅是客户的充耳不闻；他们苦口婆心的解说换来的可能仅仅是客户的半信半疑；他们基于事实的答疑换来的可能仅仅是客户的拂袖而去……售楼，真有那么难吗？

其实不然。

售楼人员不能仅仅靠热情、靠伶牙俐齿去赢得客户，而是必须懂得充分运用技巧去获取客户的信任，去赢得客户的心。

基于此，我们特地组织资深优秀售楼人员编写了本书，为在迷途中不知所措或者即将入行的同行们指点迷津。

从迎接、探询、推介、说服、成交到服务的“六部曲”，我们用丰富的案例、生动的语言、活泼的体例，一步步启迪你的思维，一步步教你如何赢取客户，获得最后的成交以及客户的满意。

看完本书，也许你就会恍然大悟：其实，售楼这份工作并没有那么难。

由于作者水平有限，书中难免有不足之处，恳请读者批评指正。

<<售楼胜经>>

内容概要

"如何成为售楼冠军？

有人说，售楼人员最关键的销售技能就是要能说会道。

实践表明，很多能说会道的售楼人员的业绩并不突出。

售楼人员不能仅仅靠热情、靠伶牙俐齿去赢得客户，而必须懂得运用充分的技巧去获取客户的信任，去赢得客户的心。

房地产销售代表不仅是一名销售人员，更应是一位资深的置业顾问。

即使你是刚入行的，也起码要接受公司的系统培训或通过自我学习，从而比客户具备更多的置业方面的专业知识。

你必须能够为客户提供一些参考性的置业建议，才能引导客户购房。

基于此，我们特地组织资深售楼人员编写了本书，为在迷途中不知所措或者即将入行的同行们指点迷津。

通过迎接、探询、推介、说服、成交到服务的“六部曲”，用丰富的案例、生动的语言、活泼的体例，一步步启迪您的思维，教你如何赢取客户，获得最后的成交以及客户的满意。

看完本书，也许你就会恍然大悟：其实，售楼这份工作并没有那么难，客户的口袋与你的口袋之间的距离并不是那么的遥远。

"

<<售楼胜经>>

书籍目录

"目录

第一部 接待记

售楼热线“巧”接听

喜迎四面宾，笑纳八方客

展示你的“专业形象”

施展你的“微笑”魅力

第二部 探询记

寻找共同话题

找出客户的“秘密”

倾听客户的“心声”

第三部 推介记

不卖房子卖“利益”

找出客户的兴奋中枢

缺点要说更要“巧说”

为你的说法提供支持

让客户先“住”进新房

让竞争对手助一臂之力

把客户的情绪调动起来

带看现场是“带”不是“陪”

第四部 说服记

明确异议的背后是什么

给予客户应有的尊重

时机恰当效果好

讲究方法见成效

守住价格就是守住利润

第五部 成交记

及时嗅出成交的味道

主动才能赢得一切

关键时刻推客户一把

第六部 服务记

用服务赢得“口碑”

正确处理退换房

点滴抱怨也要用心对待

附录 房地产专业术语

参考书目

<<售楼胜经>>

章节摘录

版权页： 2.观察客户的身体语言 记住，观察客户的身体语言并不是监看，而是对客户礼貌性的观察

。如果让客户感觉到你在观察他，那是不礼貌的行为。

因此，我们要做到不留痕迹地观察客户。

当客户身体向前与你靠近约40厘米的距离时，就表示客户已经在心里对你开始信赖，他的防卫心理已经没有那么强，而是开始下降，上升的只有安全感了。

谈论一段以后，客户出现了沉默不语，并进入深思的状态，这是一个好消息，说明客户已经进入评估及考虑购买阶段，这时候千万不要打断他，而是静待他的下一个问话。

当客户不挺地变换自己的姿势，你要注意了，因为那是一种警讯，表示他早就开始拒绝你了，只是不好开口说出来。

但是如果客户与你互动已经超过3分钟，对你来说，就是一个好消息了，说明客户还在犹豫要不要买或有其他疑虑等待理清。

有一点可以确定的是，客户还是有购买欲望的，这时，你的专业建议就能很好地派上用场了。

3.观察客户的问题和要求 如果客户不断地提出问题，则表示客户对你所推介的房子具有高度兴趣，你只要辨识问题中所代表的购买信号，然后再针对问题给予专业性的解说，并做好随时成交的准备动作

。当客户不断讨价还价或要求更好的付款条件、更方便的付款方式时，表示客户准备购买了，你只要略施小惠就可以促成销售。

4.观察第三者发出来的购买信号 客户想买，却又不太确定而询问第三者意见的时候，第三者的讯号也要同时列入观察。

如果他们二者商量时，表现出愉快、幸福的气氛，那肯定是正向的购买信号。

如果是不愉快的，如妻子觉得面积太小了那么相当高的比例是负面的警讯，你就应该采取相应的策略了。

观察的技巧 观察客户需要掌握一定的技巧。

不恰当的观察不但达不到预期的效果，还会让客户感到不安，甚至产生恐惧和抗拒心理。

1.目光敏捷，行动迅速 就拿体育运动这个简单的例子来说，你能够通过观察而得知哪个客户喜欢乒乓球、哪个客户喜欢羽毛球、哪个客户喜欢网球，哪个客户的球技好、哪个客户的球技一般吗？

观察客户可以从很多方面入手，如客户的年龄、着装、肢体语言、语言、行为态度等等。

只要能够找到你想要的答案，任何细节都是你进行观察的着眼点。

<<售楼胜经>>

后记

附录房地产专业术语基本术语土地所有权土地所有权，是指国家或集体经济组织对国家土地和集体土地依法享有的占有、使用、收益和处分的权能。

在我国，现行全部土地实行的是社会主义土地公有制，分为全民所有制（即国家所有）和集体所有制（即集体所有）两种形式。

任何单位和个人均不能取得土地所有权。

在房地产开发中，房地产开发企业取得的只是土地的使用权，而不是土地的所有权；同样，消费者购买商品后，对该房屋所占用的土地，不享有所有权，只拥有使用权。

土地使用权是指土地使用者依法享有使用和取得土地利益的权力。

土地使用权可以依法转让。

开发商要进行房地产开发，首先必须取得土地使用权。

其获取土地的方式主要有出让和划拨两种。

普通商品房一般是以出让方式获取土地。

在房地产开发中，房地产开发企业取得的只是土地的使用权，而不是土地的所有权。

同样，消费者购买房产后，对该房屋所占用的土地，不享有所有权，只拥有使用权。

土地使用年限房屋是依附于土地而建设的，购买了房屋，也就同时购买了房子所依附土地的使用权。

土地使用权是有年限限制的。

这里要明确，有年限的并不是房屋的所有权，而是土地的使用权。

也就是说，房屋一经购买并取得产权后，即作为业主个人所有的财产，并无居住年限的限制。

但是，房屋所占用的国有土地的使用权是有期限的。

不同开发用途的土地使用年限不一样。

开发商在取得土地用于房地产开发时，都要与国土局签订《土地使用权出让合同书》，其土地使用年限按国家规定执行，即：（1）居住用地70年；（2）工业用地50年；（3）教育、科技、文化、卫生、体育用地50年；（4）商业、旅游、娱乐用地40年；（5）综合用地或者其他用地50年。

土地使用年限从土地使用者与政府土地管理部门签订土地出让合同，依法取得土地使用权之日起开始计算（通常在土地出让合同中有明确约定）。

必须注意的是，购买二手房时，产权证上的土地使用年限肯定会短于国家规定的土地使用年限。

因为土地使用年限从开发商依法取得土地使用权之日起开始计算，而开发商开发房地产需要经过一定的时间，原有业主也已经使用了一段时间。

另外，有些购房者会关心土地使用年限到期后是不是房屋就要被国家收回。

土地使用年限到期后，只要向政府缴纳土地出让金就可以继续使用土地。

商品房是指有经营资质的房地产开发企业，经批准用于市场出售而建造的房屋，包括住宅、商业用房以及其他建筑物。

目前，市场上销售的房屋多数属于商品房。

商品房产属于最完整的房屋产权，其所拥有的权利除了处置权、使用权以及占有权三种权利外，还拥有完全的收益权。

也就是说，拥有商品房产的产权人在转让、出租或赠与、继承等交易时，不受任何单位或者个人的限制，并且其所取得的收益全部归个人所有。

经济适用房是指以微利价出售给广大中低收入家庭的商品房。

经济适用房是带有社会保障性质的商品住宅，享受免交土地出让金以及减免相关税费等优惠政策，具有经济性和适用性的特点。

其中，经济性是指住宅价格相对于市场价格而言，是适中的，能够适应中低收入家庭的承受能力；适用性是指在住房设计及其建筑标准上强调住房的实用效果，而不是降低建筑标准。

集资房一般由国有单位出面组织并提供自有的国有划拨土地用作建房用地，国家予以减免部分税费，由参加集资的职工部分或者全部出资建设，房屋建成后归职工所有，不对外出售。

集资房的产权管理与经济适用房的管理方式一致。

<<售楼胜经>>

集资房属经济适用住房范围，是政策性住房，是企事业单位为了解决内部职工的住房问题，企事业单位以拥有的划拨土地建设、按成本价出售给内部职工的房屋，不能在市场上自由流通。

能享受集资建房的职工也有很多具体条件。

限价房“限价房”是住房改革以来，继“经济适用房”之后的又一响亮的政策名词。

早在2004年2月，宁波市政府率先在全国推出了5012套限价商品房，成为第一个吃螃蟹的人。

随后“限价房”经验在全国各大城市中开始学习推广。

限价房是带有住房保障性质的商品房，其性质仍然是商品房。

政府对开发商的开发成本进行测算以后，对房屋的销售价格、建设标准和销售对象等方面进行限制，将开发商的利润控制在一个合理的范围内，最终设定土地出让价格。

公房也称公有住房、国有住宅，它是指由国家以及国有企业、事业单位投资兴建、销售的住宅，在住宅未出售之前，住宅的产权（所有权、占有权、处分权、收益权）归国家所有。

公房的大量存在是由于我国长期以来实行住房福利化的结果。

由本地政府建设的公房，主要向本城市居民出租出售；由企业建设的公房，向本企业职工出租、出售。

公房出售后，产权即归私人所有，即成为所谓“房改房”。

购买公房时，应注意查看相关政策，看其是否允许上市，是否带有某些方面的限制条件。

如果没有查清就购买，很可能产生一些纠纷。

私房私房，也称私有住宅、私产住宅，它是由个人或家庭购买、建造的住宅。

在农村，农民的住宅基本上是自建私有住宅。

公有住房通过住宅消费市场出售给个人和家庭，也就转为私有住宅。

随着住宅商品化的推进，城市私有住宅的比重将会随着“房改”的推进而不断提高。

二手房二手房即旧房，书面称呼为“存量房”，是相对首次成交而言。

新建的商品房进行第一次交易时为“一手”，第二次交易则为“二手”。

一些无房的人，可以买一套别人多余的房；而另一些手里有些积蓄又有小房子居住的，可以卖掉旧房买新房；而那些住房富余户，也能卖掉自己的多余住房换取收益。

毛坯房“毛坯房”在工程建筑中有其专门的定义。

按通常的理解，是指未经过处理或只经过部分装修处理的房屋，这些房屋大部分不能保证基本入住。

要入住这样的房屋，往往要对其进行较大的改造装修。

商住房商住房是SOHO（居家办公）住宅观念的一种延伸，它属于住宅，但同时又融入写字楼的诸多硬件设施，尤其是网络功能的发达，使居住者在居住同时又能从事商业活动的住宅形式。

商住住宅适合于小型公司、创业集体以及依赖网络进行社会活动的人群。

Townhouse Townhouse也称为联排别墅或联排住宅，一般由几幢2~4层的单户别墅并联组成，每幢面积大约在150平方米~200平方米，有自己的院落，但院子一般不超过50平方米，另外还有专用车位或车库，有的还有地下室或半地下室。

离城不太远，价格不算太贵，属中等偏高的水平。

19世纪四五十年代发源于英国新城镇时期，目前在欧美十分普及。

Townhouse的建筑密度较低，容积率一般在0.6~0.8，好的可做到低于0.6。

房间的使用率比一般塔楼或板楼要高，有的甚至实现零公摊。

室内外空间布局更灵活，挑高客厅，错层、透天楼梯、各种飘窗、大面积南向采光。

区位上一般位于城乡结合部，既属于城市范畴又不是市中心，既满足了人们亲近自然、实现别墅梦想的愿望，又有比较方便的交通、市政条件及各种生活设施配套。

Townhouse的价格与独栋别墅相比明显较低，居住人群多为收入水平较高的高级白领或企业主。

叠拼别墅叠拼别墅是另一类的Townhouse住宅，准确一点说应该是复式住宅即所谓的叠排别墅、叠加别墅或者是空中别墅。

叠拼别墅在住宅类型上更靠近普通的复式住宅，但因为享有南侧或者北侧的部分花园，或者有以露台、阳台形式为主的空中花园，且每户各有自己不同的入户方式，如南北入户，所以在名称上仍冠以别墅。

<<售楼胜经>>

退台式住宅退台式住宅又称为“台阶式”住宅，其外形类似于台阶，特点是住宅的建筑面积由底层向上逐渐减少，下层减少的建筑面积成为上层的一个大平台，可做花园使用。

目前，国内建造的退台式住宅都通常属于中高档住宅。

Shopping Mall Shopping Mall，直译为“步行街购物广场”，是目前国际上最流行、经营效果最佳的零售百货模式，它具有四大特征：开放性的公共休闲广场、强烈吸引人气；开放性的对外交通设计，广纳周边人气；相对闭合的内部通道回路，充分利用有效人流；购物与休闲良性互动，形成惊人的商业效应。

酒店式公寓所谓酒店式公寓，是指提供酒店式管理服务的公寓。

始于1994年，意为“酒店式的服务，公寓式的管理”，市场定位很高。

它集住宅、酒店、会所多功能于一体，具有“自用”和“投资”两大功效。

除了提供传统酒店的各项服务外，更重要的是向住客提供家庭式的居住布局、家居式的服务。

产权式酒店产权式酒店由“时权酒店”（time share）演变而来。

由消费者或个人投资者买断旅店旅游设施在特定时间里的使用权。

首创这一概念的是瑞士的亚历山大耐提。

1976年，法国阿尔卑斯山地区的旅游酒店首次进行了真正意义上的时权经营，向旅客出售了在特定时间内享有旅馆住宿和娱乐设施的权利。

而产权酒店则是进而买断产权而不仅是买断时段，即酒店将每间客房分割成独立产权出售给投资者，投资者一般并不在酒店居住，而是将客房委托给酒店经营分取投资回报，同时还可获得酒店赠送的一定期限的免费入住权。

国际通用的产权式酒店大致有三种类型：一是时权酒店，即有约定期的使用酒店客房的权利；二是住宅型酒店，即投资者购买后可以先委托酒店经营，到一定期限转为自己长期居住的客居住宅；三是投资型酒店，即作为投资行为，逐年取得约定的回报，并期待着增值回收投资。

将纯消费房产融入投资概念，即产权式酒店的理念。

产权式酒店作为一种新型的房产投资和消费方式，符合现代经济资源共享的原则，它将名下房产与酒店经营相结合，向公众提出了一种既是消费又是投资，既是置业又是增值的全新概念。

智能化小区所谓智能化住宅小区，是指通过综合配置住宅小区内的各个功能子系统，以综合布线为基础框架，以计算机网络为区内各种设备管理自动化的新型住宅小区。

智能化住宅小区从现代生活需求出发，综合运用计算机、信息、通信、控制等科学技术，以智能控制系统、社区信息平台、安防系统、小区物业管理系统和综合服务信息服务系统为依托，用高科技手段构建小区高速互连网络信息服务平台，为小区住户提供安全、环保、高效、舒适、方便的生活空间。规划术语单元式住宅单元式住宅，又叫梯间式住宅，是目前我国多层、高层住宅中最常用的一种住宅建筑形式。

单元式住宅是以一个楼梯为几户服务的单元组合体，其每层楼面只有一个楼梯，住户由楼梯平台直接进入分户门，一般每个楼梯可以安排2~4户（大进深住宅每层一梯可安排5~8户）。

不论是一梯2户，还是一梯3户或者多户，单元式住宅的每个楼梯的控制面积都称为一个“居住单位”。

如果住宅设计为点式，则各层住户围绕一个楼梯分布；如果住宅的平面是条形（板式）设计，则一幢条形住宅可有多层楼梯。

因此，条形的梯间式多层住宅又称为“连续单元式住宅”，点式（墩式或塔式）梯间式住宅又称为“独立单元式住宅”。

单元式住宅具有以下特点：（1）每层以楼梯为中心，每层安排户数较少，各户自成一体。

（2）户内生活设施完善，既减少了住户之间的相互干扰，又能适应多种气候条件。

（3）仍保留一些公共使用面积，如楼梯、走道、垃圾道，保证了邻里交往，有助于改善人际关系。

（4）建筑面积较小，造价经济合理。

单元式住宅彻底改变了旧式住宅相互干扰拥挤不堪的落后状况，为千百万普通家庭提供了独用、舒适又适于标准化、工业化生产的住宅类型。

目前，它已成为当今住宅市场上最便于买卖、出租、交换和交易量最高的住宅商品。

<<售楼胜经>>

公寓式住宅公寓式住宅，是相当于独院独户的西式别墅住宅而言的。

公寓式住宅一般建在大城市，大多数是高层大楼，标准较高，每一层内有若干单独使用的套房，包括卧室、起居室、客厅、浴室、厕所、厨房、阳台等等，还有一部分附设于旅馆酒店之内，供一些常常往来的中外客商及其家眷中短期租用。

花园式住宅花园式住宅，也叫西式洋房或小洋楼，即花园别墅。

一般都是带有花园草坪和车库的独院式平房或二、三层小楼，建筑密度很低，内部居住功能完备，装修豪华，并富有变化，住宅水、电、暖供给一应俱全，户外道路、通讯、购物、绿化也都有较高的标准。

同样，花园式住宅的价格也不低，主要是高收入者购买。

低层住宅低层住宅，是指层数为1~3层的住宅。

低层住宅多出现于农村，在城市的商品房中由于土地资源的限制，很少有低层住宅。

多层住宅多层住宅，是指层数为4~7层的住宅。

多层住宅常出现于中小城市，其性能价格比较高，公共空间与氛围较好，公摊面积少，物业费较低，是广泛建造的一种住宅类型。

同时，多层住宅也存在着共用部分不足、外观单调、需要爬楼梯而舒适性较差的缺点。

小高层住宅按照国际通行划分标准，小高层住宅是指层数为8~12层的住宅。

小高层住宅介于多层住宅和高层住宅之间，其高度较为适中，深受广大消费者喜欢。

高层住宅高层住宅，是指层数在13层以上的住宅。

其中，层数在40层以上的为超高层住宅。

对于商品房来说，超高层住宅是比较少见的，它一般多用于办公等用途。

跃层住宅跃层式住宅俗称“楼中楼”，是近年来推广的一种新颖住宅建筑形式。

其特点是住宅占有上下两层楼面，卧室、起居室、客厅、卫生间、厨房及其他辅助用房可以分层分布，上下层之间的通道不通过公共楼梯，而采用户内独用的小楼梯连接。

一般一层安排厨房、餐厅、起居室，楼上（有时是楼下）安排卧室。

这样的好处是动静分区明确，互不干扰。

跃层式住宅的内部空间因为是借鉴了欧美小二楼独院住宅的设计手法，颇受海外侨胞和港澳台胞的欢迎，在南方城市（尤其是福建、广东）较为流行，近年来在北方城市的一些高级住宅设计中，也开始得到推广。

复式住宅复式住宅在概念上是一层，并不具备完整的两层空间，但层高较普通住宅（普通住宅层高通常为2.8~3.0米）高，可在局部掏出夹层，安排卧室或书房等，用楼梯联系上下，其目的是在有限空间里增加使用面积，提高住宅的空间利用率。

人们常常把影视作品中看到的那种楼上楼下、两层一户的住宅理解为复式住宅。

其实那是跃层式住宅，它与复式住宅是完全不同的两个概念。

从外观来说，跃层式住宅是一套住宅占两个楼层，有内部楼梯联系上下层，一般在首层安排起居室、厨房、餐厅、卫生间，二层安排卧室、书房、卫生间等。

简单地讲，如果上下两层完全分隔，应称为跃层式住宅；如上下两层在同一空间内，即从下层室内可以看见上层墙面、栏杆或走廊等部分，则为复式住宅。

错层住宅户内楼面高度不一致，错开之处有楼梯联系。

优点是和跃层一样能够动静分区，但因为没有完全分为两层，所以又有复式住宅丰富的空间感。

可以利用错层住宅中不同的层高区分不同功能的房间，比如起居室比较高，卧室比较低等。

还有的利用地形地势的高差在坡地上设计错层式住宅，可以减少挖土的土方量。

错层带来空间丰富的感受，如不是身临其境很难想象得到，所以对于初次进入这种住宅的人有较大吸引力。

但错层式住宅不利于结构抗震，而且显得空间零散，容易使小户型显得局促，更适合于层数少、面积大的高档住宅。

跃复式住宅跃复式住宅是在复式住宅设计功能上的一种创新，其特点是其中一楼层高在2.2米内，通常设置在洗手间、厨房、餐厅、书房、储藏室等非主要活动区域；一般情况下该种住宅的总层高

<<售楼胜经>>

在3.8~4.9米，客厅为共享式。

居住单元居住单元是指一个单元里有几户。

俗称：一梯两户、一梯四户等。

户型居住建筑中表示卧室、厅房、卫生间的构成类型简化的名称，如二室一厅一卫、三室两厅二卫等。

各种户型可设计成多种平面组合，户型优劣是购房者主要关心的因素。

套型“套”是指一个家庭独立使用的居住空间范围。

通俗地讲，就是指每家所用的住宅单元的面积大小。

住宅的“套型”也就是满足不同户型家庭生活需要的居住空间类型。

露台露台，一般是指住宅中的屋顶平台或由于建筑结构需求而在其他楼层中做出大阳台，由于它面积一般较大，上边又没有屋顶，所以称作露台。

阳台阳台是指供居住者进行室外活动、晾晒衣物等的空间。

走廊走廊是指住宅套外使用的水平交通空间。

过道过道是指住宅套内使用的水平交通空间。

地下室地下室是指房间地面低于室外地平面的高度超过该房间净高的1/2者。

半地下室是指房间地面低于室外地平面的高度超过该房间净高的1/3，且不超过1/2者。

玄关玄关就是登堂入室第一步所在的位置，它是一个缓冲过渡的地段。

居室是家庭的“领地”，讲究一定的私密性，大门一开，有玄关阻隔，外人对室内就不能一览无余。

玄关一般与厅相连，由于功能不同，需运用装饰手段加以分割。

此外，玄关之处还可设置鞋柜、储物柜等，让家人回家有一块放雨伞、挂雨衣、换鞋、搁包的地方。

平时，玄关也是接受邮件、简单会客的场所。

隔断隔断是指专门作为分隔室内空间的不到顶的半截立面。

外飘窗外飘窗，指房屋窗子呈矩形或梯形向室外凸起，窗子三面为玻璃，从而使人们拥有更广阔的视野，更大限度地感受自然、亲近自然，通常它的窗台较低甚至为落地窗。

会所所谓会所，就是以所在物业业主为主要服务对象的综合性高级康体娱乐服务设施。

会所具备的软硬件条件：康体设施应该包括泳池、网球或羽毛球场、高尔夫练习馆、保龄球馆、健身房等娱乐健身场所；中西餐厅、酒吧、咖啡厅等餐饮与待客的社交场所；还应具有网吧、阅览室等其他服务设施。

以上一般都是对业主免费或少量收费开放。

框架结构框架结构住宅，是指以钢筋混凝土浇捣成承重梁柱，再用预制的加气混凝土、膨胀珍珠岩、浮石、蛭石、陶粒等轻质板材隔墙分户装配而成的住宅。

框架结构住宅适合大规模工业化施工，效率较高，能为建筑提供灵活的使用空间，但抗震性能差。

同时由于有框架结构的柱截面较大，不宜家具布置和装修，从而影响室内使用。

剪力墙结构剪力墙其实就是用钢筋混凝土墙板来代替框架结构中的梁柱，以钢筋混凝土墙板来承受来自竖向和水平力的结构。

剪力墙结构由纵横方向的墙体组成抗侧向力体系，它的刚度很大，空间整体性好，房间内不外露梁、柱楞角，便于室内布置，方便使用。

剪力墙结构形式是高层住宅最为广泛采用的一种结构形式。

相比框架结构，剪力墙结构具有较好的抗震性能，其不足之处在于结构自重大。

预应力剪力墙结构通常可以做到大空间住宅布局，此时，房间的分隔墙和预应力厨房卫生间分隔墙可以采用预制的轻质隔墙来分隔空间，此种方式为日后的室内装修改造带来了较大的方便之处，深受广大住户欢迎。

框架-剪力墙结构框架-剪力墙结构也称框剪结构，这种结构是在框架结构中布置一定数量的剪力墙，构成灵活自由的使用空间，满足不同建筑功能的要求，同时又有足够的剪力墙，有相当大的刚度。

框剪结构的受力特点，是由框架和剪力墙结构两种不同的抗侧力结构组成的新的受力形式，所以它的框架不同于纯框架结构中的框架，剪力墙在框剪结构中不同于剪力墙结构中的剪力墙。

因为，在下部楼层，剪力墙的位移较小，它拉着框架按弯曲型曲线变形，剪力墙承受大部分水平力；

<<售楼胜经>>

上部楼层则相反，剪力墙位移越来越大，有外侧的趋势，而框架则有内收的趋势，框架拉剪力墙按剪切型曲线变形，框架除了负担外荷载产生的水平力外，还额外负担了把剪力拉回来的附加水平力，剪力墙不但不承受荷载产生的水平力，还因为给框架一个附加水平力而承受负剪力，所以，上部楼层即使外荷载产生的楼层剪力很小，框架中也出现相当大的剪力。

砌体结构砌体结构是我国多层住宅建筑广泛采用的剪力墙结构形式。

一般采用钢筋混凝土预制楼板、屋面板作为楼、屋面结构层，竖向承重构件采用砖砌体。

即：竖向承重结构的墙、柱等采用砖或砌块砌筑，柱、梁、楼板、屋面板、桁架等采用钢筋混凝土结构。

通俗地讲，砌体结构是以小部分钢筋混凝土及大部分砖（或其他砌体材料）墙承重的结构。

常规的砌体厚度有370毫米、240毫米、190毫米、120毫米等。

习惯上人们常把370毫米厚的墙称为“三七墙”、240毫米厚的墙称为“二四墙”……在工程中，厚度大于等于240毫米厚的墙常用做承重墙，小于240毫米厚的墙用做非承重墙。

承重墙分为纵向承重墙和横向承重墙，分别承受建筑物上部荷重和承受纵横方向来的地震力。

外墙作承重作用，理应受到充分的注意，非承重墙仅承担自重不承担上部荷重，可作为间隔墙使用。

在家庭室内装修中要保证其建筑结构的安全，应高度重视与杜绝装修中“拆墙凿洞”造成危及住宅结构的安全隐患。

买房人要树立安全第一的意识，在家庭装饰中严禁拆改、损坏主体和承重结构，不得在承重墙上开洞；不得任意扩大门窗洞口；外墙的窗间墙和窗下墙，均是重要的承受荷重的部分，装修工程时不得拆除挑阳台上的窗下墙，这种情况往往造成挑阳台倾覆失稳，造成人身安全事故。

在承重墙上任意开凿门窗洞口，不但减少了墙体截面积，也在凿墙过程中造成洞口附近的墙体酥裂，实际受损部位已超出了洞口宽度范围，有可能造成承重墙截面削弱过大，砖砌体已不能满足承载能力及稳定性要求，随时有可能倒塌的危险。

钢筋混凝土结构钢筋混凝土结构住宅是指房屋的主要承重结构如柱、梁、板、楼梯、屋盖用钢筋混凝土制作，墙用砖或其他材料填充。

钢筋混凝土结构住宅具有抗震性能好、整体性强、抗腐蚀耐火能力强、经久耐用等优点，并且房间的开间、进深相对较大，室内活动空间也相应增加，室内空间分隔较自由。

目前，高层住宅多采用这种结构，其缺点是工艺比较复杂，建筑造价较高。

钢结构钢结构建筑是指主要承重构件全部采用钢材制作，它具有强度高、重量轻、抗震性能好、施工快速、结构占用面积小、地基费用省、不污染环境，以及废旧材料可以回收利用等优点。

目前，国外60%以上的高档住宅都采用了钢结构。

以前我国由于钢产量不足，只是在一些高层公共建筑上使用了钢结构，在住宅上应用的还很少。

现在，建设部已经把钢结构房屋作为一种绿色环保建筑列为全国重点推广项目。

专家认为，这种具有节能、健康、环保、抗震等诸多优点的钢结构住宅，将成为今后我国住宅的发展趋势。

它将引发建筑业的一场革命。

板楼从建筑物本身来说，板楼和塔楼反映的只不过是一个建筑物的长、宽、高之比。

从板楼的建筑特征来看，板楼就是东西长、南北短的建筑，也就是说在板楼的平面图上，长度要明显大于宽度，其外型为规则的条状，就像一个长方形，通常采用一梯两户布局，上到楼层后，左右各只有一户。

当然，如果仅以这样一个标准来衡量，目前市场上的板楼很难辨别真伪。

板楼的户型应该是南向面宽大、进深短，南北通透的格局。

在南北开窗的情况下，可以通过自然通风形成对流。

板楼有低层、多层，最近比较流行的是板式小高层。

目前，市场上流行的板楼主要有两种类型，一种是长走廊式的，各住户靠长走廊连在一起；第二种是单元式拼接，若干个单元连在一起就拼成一个板楼。

板楼的优缺点如附表1所示。

附表1板楼的优缺点优点1.南北通透，便于采光通风。

<<售楼胜经>>

板式住宅多是正南北方向，进深在15米左右，南北通透，便于采光与通风，而且户型方正，平面布局合理，各功能空间尺度适宜。

通常而言，由于板楼的面积充裕，因而户型设计更容易出精品。

2.板楼均好性强。

眼下一梯两户的小板楼非常受宠，正是因为整栋板楼中各套户型的优劣差距很小。

板楼由于住户不多，居家生活也比较清静。

3.管理成本不高。

通常而言，板楼的管理成本普遍较塔楼低廉，除一些配套设施要求较少外，仅外墙粉刷的日常维护费用就要比塔楼便宜得多。

4.面积使用率很高。

板楼户型的使用率通常高于塔楼户型。

因为塔楼内的电梯井、候梯厅、变配电机房等公共设施面积较大，都将摊到每个业主的头上。

缺点 1.建筑密度低，房价高。

板楼社区多属低层低密度，容积率较低，尽管居住舒适性强，但房价一般比较高，特别是在城区内寸土寸金的地段，为数不多的板楼也许只有非工薪阶层才能消费得起。

2.户型格局不宜改造。

板楼特别是砖混结构的板楼墙体起承重作用，不可以变化，这一点不如塔楼的可改造性强。

塔楼“塔楼”是现今商品房市场上采用得最多的一种建筑形态，它以电梯、楼梯为布局核心，通常为一梯六到八户，上到楼层之后，向四面走即进入各家户内。

从塔楼的平面图来看，塔楼的平面长度和宽度大致相同。

塔楼的优缺点如附表2所示。

附表2塔楼的优缺点优点 1.节约土地资源，房价较低。

由于塔楼社区的建筑密度较高，因而可以节约宝贵的土地资源，有效降低每平方米的房价，让更多的人安居。

2.空间结构灵活，宜于改造。

塔楼多采用大框架结构，除少数承重梁之外，户内分隔墙基本都可以拆改，某些塔楼甚至可以将整层楼面打通，灵活分割户型。

3.结构强度高，抗震性好。

高耸的塔楼由于采用了框架结构，现场浇筑楼板，因而其结构强度比板楼高，抗震性与安全性很好。

4.居高望远，视野开阔。

塔楼住户可尽览都市美景，相信低层板楼的住房是无法领略这一份心旷神怡的感受的。

缺点 1.均好性差，居住密度高，通风采光不能保证。

塔楼每层的住户多为6户以上，甚至高达12户，数百户人家挤在一栋大塔楼里，居住环境当然不如板楼优越。

而且，因为进深大、户数多，塔楼每层都有部分住户的采光、通风、景观等条件比较落后，且不可改变。

2.面积使用率不高，存在灰色空间。

塔楼户型的使用率普遍低于板楼10个百分点左右，而且户型内部的厨房、餐厅与洗手间往往不可直接采光、通风，这样的地方被称为“灰色空间”。

住宅的开间在住宅设计中，住宅的宽度是指一间房屋内一面墙的定位轴线到另一面墙的定位轴线之间的实际距离。

因为是就一自然间的宽度而言，故又称开间。

住宅的开间在住宅设计上有严格的规定。

根据《住宅建筑模数协调标准》（GBJ100-87）规定，住宅建筑的开间常采用下列参数：2.1米、2.4米、2.7米、3.0米、3.3米、3.6米、3.9米、4.2米。

目前，一般商品房住宅的开间为3.0~3.9米，砖混结构住宅一般不超过3.3米。

规定较小的开间尺度，可缩短楼板的跨度，增强住宅结构整体性、稳定性和抗震性。

<<售楼胜经>>

但同时，小开间住宅也存在着许多弊病。

因为开间小，在住宅建筑面积中，承重墙、柱的结构面积相对较大，从而使得有效使用面积缩小；同时由于开间小，房间分割过小，不适应家庭居住行为变化的要求，而且住房很难自行改造。

为改变传统的小开间住宅设计格局，从20世纪80年代末期，国家开始了大开间住宅设计的技术攻关，并确定要大力推行开间在5米以上，进深在7米以上大开间的住宅建筑体系。

这种住宅可为住户提供一个40~50平方米甚至更大的居住空间，与同样建筑面积的小开间住宅相比，承重墙减少一半，使用面积增加2%，具有构造配件规格小，便于工业化生产，便于住宅灵活隔断、装修改造的特点。

例如，购房者可将住宅分割成较大的两室一厅，也可根据需要分割成三室一厅。

这种可自由分割的大开间住宅在国外又叫做“演进式住宅”、“空壳式住宅”。

在我国由于技术、造价、建材质量等原因，大开间住宅尚处在大力推广之中，有很好的发展前景。

住宅的进深住宅的长度即进深，在建筑学中是指一间独立的房屋或一幢居住建筑内从前墙的定位轴线到后墙的定位轴线之间的实际长度。

为了保证建成的住宅具有良好的自然采光和通风条件，住宅的进深在设计上有一定的要求。

根据《住宅建筑模数协调标准》（GBJ100-87）规定，住宅的进深采用下列常用参数：3.0米、3.3米、3.6米、3.9米、4.2米、4.5米、4.8米、5.1米、5.4米、5.7米、6.0米。

虽然进深大的住宅可以有效地节约用地，但在住宅的高度（层高）和宽度（开间）确定的前提下，设计的住宅进深过大，就使住房成狭长型，距离门窗较远的室内空间自然光线不足。

目前，我国大量城镇住宅房间的进深一般都限定在5.0米左右，不能任意扩大。

住宅的层高和净高住宅的高度可以用“米”或“层”来计算，每一层的高度称为层高。

具体地说，层高是指下层地板面或楼板上表面（或下表面）到相邻上层楼板上表面（或下表面）之间的竖向尺寸。

《住宅建筑模数协调标准》（GBJ100-87）中规定，住宅的层高采用下列参数：2.6米、2.7米、2.8米、3.0米。

目前一般商品房的层高都以2.8~3.0米居多。

住宅的净高是指下层地板面或楼板上表面到上层楼板下表面之间的距离。

净高和层高的关系可以用公式来表示：净高=层高-楼板厚度，即层高和楼板厚度的差叫“净高”。

建筑容积率所谓建筑容积率，是指项目规划建设用地范围内全部建筑面积（总建筑面积）与规划建设用地面积（总用地面积）之比，这里的建筑面积应把附属建筑物也计算在内，但不计算面积的附属建筑物除外。

其计算公式为：建筑容积率=总建筑面积÷总用地面积×100%例如，某小区的规划建设用地面积为10000平方米，建筑总面积为18000平方米，其容积率为1.8（18000÷10000）。

一个好的居住小区，高层住宅容积率应不超过5，多层住宅应不超过3。

但由于受土地成本的限制，并不是所有项目都能做得到。

建筑密度所谓建筑密度，即建筑覆盖率，是指项目规划建设用地范围内所有建筑物的基底面积（即房屋首层的占地面积）之和与规划建设用地总面积之比。

这里的建筑物基底面积应包括构筑物的基底面积。

其计算公式为：建筑密度=建筑占地总面积÷总用地面积×100%例如，某小区的规划建设用地总面积为10000平方米，项目规划建设用地范围内所有建筑物的基底面积之和为3000平方米，则其建筑密度为30%（3000÷10000）。

建筑密度作为一项指标，可以直接反映出一定用地范围内的空地率和建筑物的密集程度。

一般来说，低密度总是配合高容积率出现，同等条件下，应选择密度低的项目。

绿地率所谓绿地率，是指居住区用地范围内各类绿地的总和占居住区用地的比率。

这里的绿地应包括：公共绿地、宅旁绿地、公共服务设施所属绿地和道路绿地（即道路红线内的绿地），不应包括屋顶、晒台的人工绿地。

通常情况下，住宅项目的绿地率应不低于30%。

但同样由于受土地成本的限制，并不是每个项目都能做到。

<<售楼胜经>>

这里必须注意，绿地率不同于绿化率。

根据相关技术规范规定，并不是所有长草的地方都能算进绿地率。

在计算时，要求距建筑外墙1.5米和道路边线1米以内的用地，不得计入绿化用地。

此外，还有几种情况也属不能计入绿地率的绿化面积，如地下车库、化粪池，这些设施的地表覆土一般达不到3米的深度，也就是说在上面种植的大型乔木成活率较低，所以计算绿地率时不能计入。

相反，计算绿化覆盖率时，有块草皮就可以计入，所以绿化覆盖率有时能做到60%以上。

开发商当然喜欢引用绿化覆盖率的观念。

面积术语建筑面积所谓建筑面积，是套内或单元内建筑面积与应分摊的共有建筑面积之和。

商品房按“套”或“单元”出售的，商品房的建筑面积即为购房者所购买的套内或单元内建筑面积（以下简称套内建筑面积）与应分摊的公用建筑面积之和。

即：商品房销售面积=建筑面积=套内建筑面积+分摊的公用建筑面积之和（即公摊面积）。

套内建筑面积套内建筑面积，指套内使用面积、套内墙体面积及套内阳台建筑面积之和。

即：套内建筑面积=套内使用面积+套内墙体面积+阳台建筑面积。

（1）套内使用面积。

套内使用面积，系指房屋户内全部可供使用的空间面积，按房屋的内墙线水平投影计算。

它包括卧室、起居室、餐厅、过道、厨房、卫生间、储藏室、壁柜等分户门内面积的总和。

计算住宅使用面积，可以比较直观地反映住宅的使用状况，但在住宅买卖中一般不采用使用面积来计算价格。

（2）套内墙体面积。

套内墙体面积包括商品房套内使用空间周围的维护或承重墙体的面积，有共用墙及非共用墙两种：

共用墙，包括各套之间的分隔墙，套与公用建筑空间投影面积的分隔墙以及外墙（包括山墙）；共用墙墙体水平投影面积的一半计入内墙体面积；非共用墙，是指本套独用墙体，其墙体水平投影面积全部计入套内墙体面积。

（3）阳台建筑面积。

套内阳台建筑面积，系指阳台地面底板外沿在水平面的投影。

套内有多阳台的，全部计算。

一般来说，阳台可以分为开放式阳台和封闭式阳台、外挑式阳台和内含式阳台。

其中，原始设计为封闭式阳台的，全部计算建筑面积；原始设计为开放式阳台的，计算一半。

公摊率整幢房屋的共有建筑面积除以整幢房屋各套内建筑面积之和，即得到建筑物的共有建筑面积分摊系数。

即：公用建筑面积分摊系数=公用建筑面积÷各套套内建筑面积之和。

实用面积实用面积是“建筑面积”扣除公共分摊面积后的余额。

产权面积房屋的产权面积系指产权主依法拥有房屋所有权的房屋建筑面积。

房屋产权面积由直辖市、市、县房地产行政主管部门登记确权认定。

居住面积居住面积是指住宅中供日常生活起居用的卧室、起居室等的净面积的总和。

使用率使用率又称得房率、出房率，是指套内使用面积与建筑面积之比。

即：使用率=套内使用面积（地毯面积）÷商品房销售面积（建筑面积）×100%。

一般来说，高层住宅的使用率为72%~75%，小高层住宅的使用率是78%~80%，多层住宅的使用率是85%左右。

房屋使用率是衡量物业使用效率的重要标准，目前，物业市场上出售的房屋大多以建筑面积表示，但对客户来说，最具有实际使用意义的是使用面积。

二者在数值上差距越大，使用率就越低。

但是，使用率并不是越高越好。

国家现行的政策对住房使用率有一个指导性规定，即要求高层建筑使用率不低于70%，多层建筑使用率不得低于75%。

专业人士认为70%~80%的使用率都是比较合理的，购房者不应盲目追求使用率。

房屋的价值除了套内使用面积以外，还与配套的公建、小区的环境和服务设施等相关联。

<<售楼胜经>>

真正高档的物业，是不能省略豪华的大堂、会所，即使是走廊也必须设计得宽一点才够档次。

公共空间的品质的提升一要靠设计和后期管理，二要以一定的面积和空间作为代价。

因此，当使用率超过合理的限度时，一定要注意辨别是以牺牲居住品质为代价换来的，还是在设计上有所突破。

实用率实用率是套内建筑面积（也就是套内使用面积+套内墙体面积+阳台面积）与套（单元）建筑面积（即销售面积）的比率。

即：实用率=套内建筑面积÷商品房销售面积×100%。

实用率是套内建筑面积和销售面积之比，因为分子多了套内墙体面积与阳台面积，所以其值要比使用率大。

数字上的好看对于销售是有很大帮助的。

其实，有关房地产的所有法规文件中均无对商品房实用率的明确定义，不属于行业内必须精确计算、上报审核备案的刚性指标系数，实用率是开发商在销售竞争中创造出来的，并逐渐成为行规。

<<售楼胜经>>

编辑推荐

《售楼胜经:6步成就房地产销售冠军》作者用丰富的案例、生动的语言、活泼的体例，一步步启迪你的思维，教你如何通过掌握系统、高效、实战的6个步骤，充满自信地跨入房地产行业，迅速成为一名优秀的房地产销售精英。

<<售楼胜经>>

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>