

第 1 章

案例先学： 规避二手房销售中的坑

在做二手房销售的过程中，很多房产经纪人都遇到过一些陷阱。本章将介绍常见的陷阱，帮助大家掌握处理技巧，规避风险。



技巧 001 丢单：自己的客户和别人签单了

【现实案例】

房产经纪人小王曾经遇到过这样的情况：自己劳心劳力地按照客户需求帮客户匹配房源、邀约带看、筛选意向房源、沟通斡旋等，明明全流程都在跟进，客户却一直委婉回绝。后面了解到的真实情况是客户直接在其他经纪人那里签约成交了，自己为别人做了嫁衣。

【要点展示】

有的客户由于诸多原因，在成交之前突然改变了想法，和其他房产经纪人签单，导致辛苦服务了很久的房产经纪人关键时刻丢单。为了避免陷入这种丢单的窘境，房产经纪人需要做好以下两点。

① 体现自身价值

在为客户提供二手房买卖服务的过程中，房产经纪人需要体现出自身的价值。例如，树立良好的职业形象、根据客户需求提供量身打造的专业置业方案等。基于你优于其他同业人员的职业素养，为客户提供了他需要的专业价值，客户有了更好的体验和更强的安全感，自然会选择与你成交。

② 服务需要留痕

在服务客户的过程中，为规避自己的劳动白费，业主登记房源挂牌出售时务必依据产权人身份证信息及房产证(不动产权证)签署《房屋委托出售协议》，带客户看房前务必列明所有需要带看的房屋信息，并签署《带看协议》。这样，房产经纪人在了解到客户有和别人签单的想法时，可以借助这些服务证据进行劝说。退一步讲，即便后面因为丢单发生了纠纷，这些证据也能让你更好地维护自身的权益。

技巧 002 试探：竞争对手假装客户探消息

【现实案例】

原本约好要去看房的购房者，到了时间却说不需要带看了。询问之后，房产经纪人小孙才知道该购房者去找其他门店了解情况时，某个房产经纪人推荐了同一个房源，而且给出的佣金价格也更低一些。原来是这个房产经纪人曾经假装购房者来询问相关信息，小孙没有防备，让对方窃取了房源的详细信息。

【要点展示】

虽然充当客户去试探竞争对手，打探对方的消息，是一种令人不齿的行为，但是在实际工作过程中这种行为却屡见不鲜。就竞争对手冒充客户窃取信息的行为，房产经纪人需要做好以下两点。

① 观察并分析你的客户

通常来说，竞争对手和客户在沟通时的表现会有所区别，通过观察和分析，可以判断出和你沟通的是不是竞争对手。同业竞争对手在沟通时会特别关注价格，同时提的问题也会比普通客户更多、更专业。如果感觉到对方可能是竞争对手，那么在沟通过程中务必多一分警惕。

② 不要轻易透露关键信息

在与客户沟通的过程中，房产经纪人可以循序渐进地提供服务，刚接触时切勿透露房子的关键信息。大多数竞争对手试探你时，也没有太多时间与你一直接触，如果一开始接触没有获得关键信息，那么竞争对手就会觉得没有继续试探的必要了。

技巧 003 私交：买卖双方私签《房屋买卖合同》

【现实案例】

房产经纪人小周的客户看中了自己带看的一套房源，小周根据客户业主双方的商谈情况拟定了合同内容，并和买卖双方约定好第二天签署《房屋买卖合同》。可到了第二天，买卖双方都借口有事，签不了合同。后来才了解到，买卖双方竟然避开自己私自签署了《房屋买卖合同》。

【要点展示】

有的客户觉得二手房买卖合同的细节沟通得差不多后，房产经纪人就没有价值了，所以为了节省开支，这些客户就避开房产经纪人，私自签署《房屋买卖合同》。为了规避买卖双方私自签署《房屋买卖合同》的情况发生，房产经纪人需要做好以下两点。

① 与客户签订合同

房产经纪人在接受客户委托之后，要及时与客户签订《购房委托代理协议》，并在合同中列出相关违约条款，避免买卖双方绕过你私自成交。

② 做好房源信息的监控

对于买卖双方正在协商的房源，房产经纪人要及时进行监控。如果发现房源信息



发生了变化，特别是房源取消出售了，需要立刻与卖房者沟通，根据沟通内容初步判断客户是否私交，并查询该房子的原产权证件信息是否注销。查询到房产证件信息注销的结果之后，即可依据客户之前签署的《购房委托代理协议》，委托律师前往不动产中心档案窗口确认该房子的新产权人是否为我们的委托客户。

技巧 004 交底：毫无保留地将信息全部告知客户

【现实案例】

房产经纪人小马在与某位客户沟通时，因觉得特别投机，所以把对方当成自己的朋友，完全没有保留任何斡旋空间，直接将所有的信息和盘托出。可想而知，客户接收到这些信息后，觉得自己仍然有无限的空间从而提出很多不合理的要求，这也让小马在与客户沟通时一度陷入了被动。

【要点展示】

房产经纪人在与客户沟通时，要把握好度，不要把不该说的都说了。为了规避陷入直接给客户交了老底的陷阱，房产经纪人需要做好以下两点。

① 做好必要的准备

在与客户沟通之前，房产经纪人可以先做一些必要的准备，确定自己在沟通时要说些什么。在具体沟通时，房产经纪人只需根据自己的准备与客户进行对话，尽量不讲没有准备的内容，避免让自己说了不该说的话。

② 明确自己的定位，勿感性为之

有时候，房产经纪人可能会因为和客户的交情，管不住自己的情绪，感性处事。例如，有的房产经纪人和客户聊得开心了，就忘了自己的角色定位，向客户交了老底，导致后期的斡旋陷入被动。因此，在与客户沟通的过程中，房产经纪人一定要权衡利弊，避免因为自己的失误导致成交受阻。

技巧 005 失信：盲目答应却无法兑现承诺

【现实案例】

在与客户沟通的过程中，为了提高二手房的成交率，只要客户提出要求，房产经纪人小杨基本都会答应。有一次眼看着就要签合同了，客户却因为他答应的事没有做到，直接取消了本次签约。

【要点展示】

部分房产经纪人认为，答应客户的所有要求就能更快地获得客户的信任，有助于后期顺利签约。这样想有些偏颇了，如果答应的事不能做到，可能会失去客户的信任。为规避答应客户的事却无法兑现这种情形，房产经纪人需要做好以下两点。

① 不要轻易许诺

当客户提出要求时，房产经纪人一定要三思而后行，确定自己能做到再答应，而不能觉得应该能做到就轻易许诺。对于那些不能立刻就判断能否做到的事情，可以提出让客户给一些时间考虑一下。

② 学会说“不”

当客户提出的要求不能做到时，要学会对客户说“不”。说“不”并不意味着失败，反倒能表现出房产经纪人的诚实和责任感。而且说“不”之后，房产经纪人还可以提供替代方案或建议，帮助客户解决问题。

技巧 006 忽视：沟通时没倾听客户的意见

【现实案例】

房产经纪人小周在接待客户时，推荐了几个优质的房源，并和客户说最好明天就去看房，也不管客户怎么想的，就自己定了下来。等到了约定时间，客户并没有到。询问之后才发现，客户觉得自己被忽视了，不想找小周买二手房了。

【要点展示】

在与客户沟通时，房产经纪人一定要摆正自己的位置，做事不能想当然，毕竟买卖二手房的最终决策权在客户手中。为了规避陷入忽视客户意见的情形，房产经纪人需要做好以下两点。

① 适当放低自己的姿态

有的房产经纪人觉得自己对二手房买卖有着非常丰富的经验，很多时候只要根据自己的经验做决定就可以了。这样的房产经纪人要适当地放低自己的姿态，与客户平等地进行沟通，无论客户怎么想的，都要倾听客户的意见。如果客户的意见不太符合实际，房产经纪人再进行说明并给出自己的经验也不迟。

② 多进行询问式的沟通

房产经纪人可以多使用询问式的沟通方法与客户进行交流。例如，房产经纪人在表达完自己的想法之后，可以接上一句：“请问您觉得我刚才说的这个建议如何？”



技巧 007 放任：对自己的客户不管不顾

【现实案例】

某位购房者对二手房的需求比较急切，房产经纪人小李帮他找到了合适的房源之后，买卖双方因为价格的原因一直没有谈拢。小李觉得短期内不会有结果，于是将重心放在了其他客户身上。这位购房者觉得小李有些对自己不管不顾了，于是去找其他房产经纪人合作，并且快速买好了二手房。

【要点展示】

当房产经纪人不主动联系时，客户就会觉得你对他的事不太上心，所以在与客户沟通时，一定不能采取放任的态度。为了规避陷入对客户不管不顾的情形，房产经纪人需要做好以下两点。

① 及时并持续与客户联系

无论什么时候，房产经纪人都应该及时并持续地与客户联系。当有重要的事要说时，应及时告知客户，这是房产经纪人的本职工作，而且很可能更快地促成交易；当没有重要的事要说时，应持续与客户联系，增加自己与客户之间的黏性。

② 告诉客户你做了什么

有时候，房产经纪人可能正在为客户想办法，但是客户却不一定知道。所以，房产经纪人在沟通的过程中，一定要告诉客户，你为他做了什么，这样客户就会明白，你并没有对他不管不顾。

技巧 008 打扰：一天给客户打很多电话

【现实案例】

房产经纪人小鞠是一个有事立马就说的人，每当获得相关信息时，她都会打电话告诉客户。某一天白天，小鞠已经给客户打了 10 多个电话了。晚上她想再打电话确定一下明天去看哪些房子，没想到客户直接拒绝接听她的电话。

【要点展示】

无论做什么都要把握好度，打电话也是如此，电话打得多了，可能会打扰到客户。为了避免打扰到客户，房产经纪人需要做好以下两点。

① 适当地降低联系的频率

客户之所以会觉得自己被打扰了，主要是因为房产经纪人打过来的电话太多了，

联系的频率太高了。针对这一点，房产经纪人可以适当地降低联系的频率，将每天联系客户的次数控制在合理的范围内。

② 判断是否有联系的必要

在每次联系之前，房产经纪人可以判断一下，是否有打电话进行沟通的必要。如果事情不是那么重要，可以先不联系，或者将这次要说的事，放到下一次和其他的事情一起说。

技巧 009 看轻：看不起打扮朴素的客户

【现实案例】

房产经纪人小谢喜欢根据客户的穿着打扮来判断其购房能力，他觉得那些不喜欢打扮的人，基本没有购房能力。某一天，店里来了一个打扮朴素的客户，他觉得这个客户可能就是来凑热闹，不会买房，没想到这位客户一开口就说想买临江的大平层。听到客户这么说，小谢就知道是自己把人看轻了。

【要点展示】

有的客户为人处世比较低调，单从穿着打扮上是无法判断其购房能力的，所以千万不能看轻任何客户。为了规避因为自己主观原因看轻客户的情形，房产经纪人需要做好以下两点。

① 以平常心看待客户

人不可貌相，不管客户长得怎么样、穿戴打扮得怎么样，都不能代表其购房实力。所以，无论面对什么样的客户，房产经纪人都应该以平常心看待，不要以貌取人。

② 提高自身的服务意识

房产经纪人要提高自身的服务意识，客户愿意找你咨询，说明他对买卖二手房是有需求的，这种需求无关客户的打扮。要知道，打扮得再不起眼的人，只要他有需求，你又服务好了，他就愿意跟你合作。

技巧 010 业余：业务不熟练耽误了时间

【现实案例】

房产经纪人小苏刚入职不久，对相关的业务还不熟悉。有一次，他带购房者看房



时，以为卖房者就住在二手房里，只要敲门进去看就行。谁知，到了之后，敲了两次门都没有回应。询问店里的同事才知道，原来卖房者已经把钥匙放在店里了。为了让客户看到房，他只得又返回店里去拿钥匙。看房结束后，客户觉得小苏办事不牢靠，耽误了自己的时间，要求店主给自己换一个房产经纪人。

【要点展示】

房产经纪人刚入职时，都缺乏职业专业度，由于自己对业务不太熟练，导致在服务过程中给客户带来很不好的体验，所以房产经纪人要想办法快速地让自己成长起来。为了避免因为业务不熟练导致客户流失的情形，房产经纪人需要做好以下两点。

① 增加对业务信息的了解

入职之后，房产经纪人一定要增加对自身业务信息的了解，即便不确定有的信息现在是否能用上，也要花时间了解一下。因为有的东西，等你有需求时才去了解，会耽误客户的时间，从而使你在客户心目中的形象大打折扣。

② 通过实践提高熟练度

对于刚入职的房产经纪人来说，进行一些实践是很有必要的，适当地进行实践不仅可以了解相关问题如何处理，还能提高自己对业务的熟练度。

技巧 011 产调：确保房产能正常进行交易

【现实案例】

房产经纪人小乔自认为如果房产不具备出售的条件，卖房者也不会找自己挂牌出售，所以他一直以来都没有按标准流程做产调的习惯。然而，某次签约后到了办理过户环节才被窗口告知这套二手房是不能进行上市交易的，这让小乔当场愣在了原地，他明白不光这单白忙活了，自己还将面临买卖双方的解约纠纷。

【要点展示】

产调就是做产权调查，确保要出售的二手房能够合法地进行买卖。为了规避挂牌出售房产因为各种原因限制交易，房产经纪人需做好以下两点。

① 交易之前先进行产调

无论是什么样的房源，房产经纪人都要在交易之前进行产调，明确房源的信息，特别是确定这个房产能否进行交易。

② 确定房产能否正常交易

如果在做产调时发现二手房无法进行交易，那么就要了解问题出在哪里，并帮助卖房者解决问题。只有问题解决了，房产能正常进行交易了，才能组织买卖双方签合同。

第2章

快速入门： 了解二手房的基础知识

对于刚进入二手房行业的新手来说，要想快速地进入角色，成为一名合格的房产经纪人，需要先掌握一些相关的基础知识。本章将重点讲解二手房的基础知识，帮助大家快速入门二手房销售。



技巧 012 流程：了解二手房交易的步骤

【现实案例】

小张怀着满腔热情进入了二手房销售行业，想要撸起袖子干一番事业。然而，师傅的第一个问题就把他难住了。师傅说：“你知不知道二手房交易的步骤啊？”在小张的印象里，二手房交易就是让买卖双方签署合同，并完成交房就可以了。难道还有其他步骤吗？你能否帮小张解答这个问题呢？

【要点展示】

对于房产经纪人来说，了解二手房交易的步骤，可以快速梳理整个交易流程，知道自己该做些什么。具体来说，二手房交易主要分为以下步骤。

【步骤 1】了解需求

房产经纪人在获得客源和房源的过程中，需要与客户进行沟通，了解客户的具体需求。只有这样，才能根据客户的需求进行带看，让买卖双方找到合适的交易对象。

【步骤 2】带看房源

了解客户需求后，房产经纪人可以第一时间匹配合适的房源供客户初步筛选，然后带客户实地看初步筛选的房源。带看房源不是一件简单的事，在此过程中，房产经纪人可能需要多次带看，才能帮客户找到客户满意并愿意签约的房源。

【步骤 3】洽谈斡旋

如果购房者对带看的二手房比较满意，房产经纪人便可以引导买卖双方见面洽谈，想办法说合成功、促成签约。当然，作为买卖双方沟通的桥梁，房产经纪人不仅要组织双方见面，还要及时跟进，在传达买卖双方意见的同时，积极地进行引导，让买卖双方更快地达成一致。

【步骤 4】签订合同

买卖双方就二手房的买卖进行协商并达成一致后，如果确定要进行交易，房产经纪人便可以引导买卖双方签订《二手房买卖合同》。为了更快地促成签约，房产经纪人可以快速拟定《二手房买卖合同》，根据买卖双方的要求对合同的内容进行调整，并指导签约。

【步骤 5】产权过户

签订合同之后，房产经纪人要收集客户办理银行贷款审批和房产过户所需的材料。

客户贷款审批通过后，房产经纪人根据自己城市不动产登记中心过户预约流程预约过户号，然后通知买卖双方按照预约日期携带过户所需资料的原件前往指定窗口。

完成资料递件、过户材料签字、交易资金按要求完成监管、缴纳税费等事项之后，将缴税凭证提供至不动产过户窗口，该二手房就从卖方转移到买方名下了。买方凭不动产领取回执单，并配合办理抵押登记，待新房产证出来后，再按流程收房款即可。

【步骤6】交房入住

等业主收到合同约定的全额房款后，房产经纪人便可以组织买卖双方按照合同约定的条件进行交房。在交房的过程中，房产经纪人需要协助买卖双方约定交付标准，并当场检测相关的家具、电器能否正常使用，确保交房工作有序完成。

技巧 013 须知：二手房交易的相关信息

【现实案例】

在接待客户的过程中，客户说：“你可以给我介绍一下二手房交易的相关流程和信息吗？我想看看现在是不是适合买二手房。”从客户的话语中，小刘能感受到客户的购房意愿，但是作为一名二手房销售新手，他却不知道如何给客户一个满意的答复。如果你是小刘，你会从哪些方面向客户介绍二手房的交易信息呢？

【要点展示】

对于从事房产销售的人员来说，随时掌握二手房交易的相关信息是很有必要的，这不仅是自身的职业要求，也是提高成交率的重要保障。具体来说，关于二手房交易，房产经纪人必须知道以下信息。

【信息1】交易政策

了解二手房交易政策，最好的方式就是去当地房产交易政务窗口咨询，工作人员会在醒目位置公示交易流程和税费等细节。如果没有公示，直接咨询即可，他们会给一张交易和税费的具体流程表，这是最权威、最精准的交易信息，这是知“彼”。

【信息2】交易方式

现在每个房产品牌的交易系统，都有一些开放的权限，或者受制的地方，因此要咨询店长，本品牌的交易流程和税费标准是否有独特的地方，这是知“己”。只有知“己”又知“彼”，才能在交易流程和税费标准这些细节上，给客户精准的信息与实操服务。

【信息 3】贷款政策

政府每隔一段时间，都会根据市场的供需情况调整贷款的利率，一会儿加，一会儿减，我们需要时刻了解这些最新信息，然后从中找出利好交易的信息。

【信息 4】贷款利率

上有政策，下有“对策”，对于政府的调控政策、贷款利率，具体执行的主体还是各大银行，但每家银行的具体利率会有细微的差别，因此要了解合作的各家银行的贷款流程和具体给出的利率是多少。

技巧 014 跑盘：熟悉二手房附近的商圈

【现实案例】

小王是一名刚进入二手房销售行业的新手，虽然他经常听前辈们谈起“跑盘”这个词，但是对“跑盘”却知之甚少。带他入行的师傅曾经说，“跑盘”就是逛一下附近的商圈，看看能不能收集到房源和客源。他觉得师傅说得有些道理，但好像又不完全对。那么，你觉得小王应该怎样做好跑盘呢？

【要点展示】

新人进入二手房行业后，首先要做的就是通过跑盘熟悉门店附近的商圈，了解商圈的生意范围，提升自身的专业水平，从而合理配置自己所掌握的资源，与客户进行高效沟通，增加二手房成交的机会。那么，如何才能做好跑盘？对此，我们需要重点把握以下 3 个要点。

【要点 1】跑盘的核心

商圈跑盘，是新人的必修课，只是不同的新手，能够理解和做到的境界不一样，作为过来人，下面重点分享 3 点。

① 熟悉商圈信息

对周围的学校、交通、商业等所有信息，都要了如指掌，这样才能做到对客户的疑问应答如流。

② 匹配客户需求

根据客户的需求和我们了解的信息，进行精准、高效的匹配，促进成交，是我们的目的。

③ 创造未来价值

在跑盘的过程中，挖掘出多个维度的亮点，使客户买的房可以在未来升值，从而提升客户对我们的认可，增加回头率与复购率。

【要点2】跑盘的要求

在商圈跑盘的过程中是否足够认真、用心，决定了房产经纪人在房产经纪行业中的基础奠定得是否牢固。在做商圈跑盘时有3个要求，如图2-1所示。

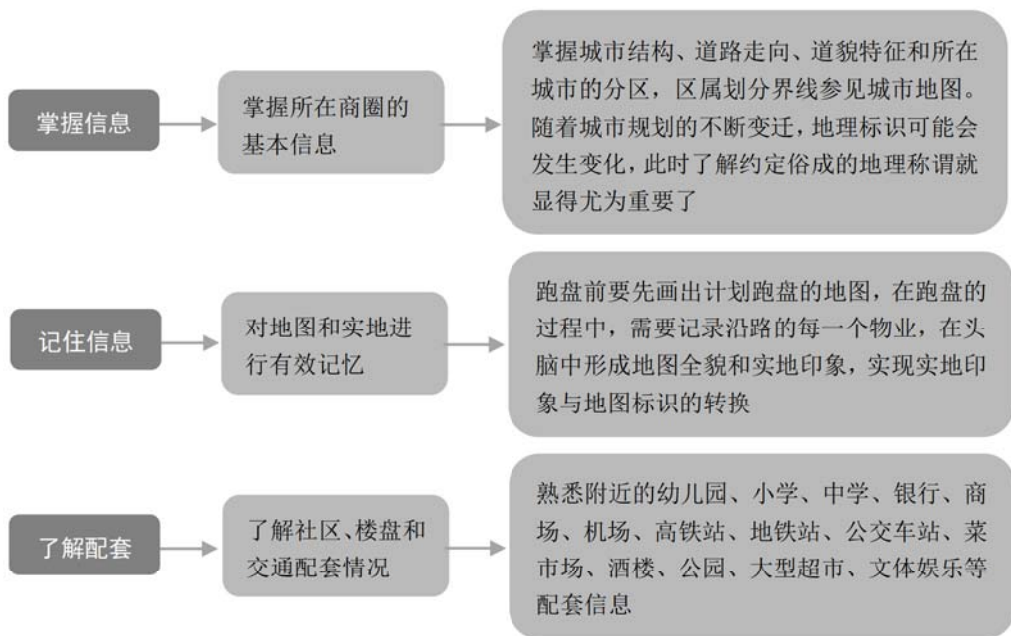


图 2-1 商圈跑盘的要求

【要点3】跑盘的目的

房产经纪人是所在商圈的一张活地图，经纪人讲解商圈和楼盘能够帮助客户快速了解楼盘及周边各类公共配套设施。

房产经纪人在讲解商圈的过程中，需要根据客户的实际情况判断讲解区域的范围，结合楼盘的特点详略得当地进行介绍，提升工作效率。具体来说，房产经纪人进行商圈跑盘主要有3个目的，具体如图2-2所示。

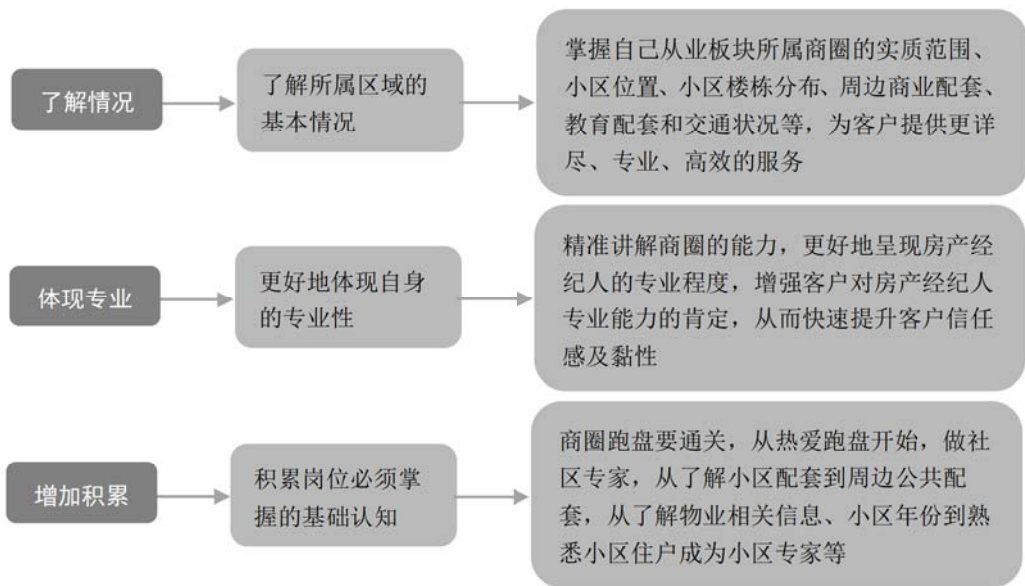


图 2-2 房产经纪人进行商圈跑盘的主要目的

技巧 015 练习：努力克服沟通障碍

【现实案例】

小胡是一个比较内向的人，在与他人沟通的过程中，她有时候会感到有些紧张，连说话也变得结巴了，以至于很多事情都想好了，但就是说不出来。她知道表达能力很重要，于是下定决心要克服沟通障碍，可是一时之间却不知道该如何入手。你有什么方法，可以帮助小胡克服沟通障碍？

【要点展示】

有的人因为性格原因，不善于沟通，和客户打电话都会紧张，有时甚至会出现沟通障碍。其实，很多人的沟通能力都是通过后期训练培养起来的，如果觉得自己有沟通障碍，房产经纪人可以加强练习，提升自己的胆量和勇气，让自己慢慢地克服沟通障碍。

具体来说，房产经纪人面临沟通障碍时，可以通过如图 2-3 所示的方法来加强练习，提升自己的胆量和勇气，努力克服沟通障碍。

例如，刚入行的房产经纪人每天可以固定打 30 个电话，分析遇到的困难，找到问题答案，这是成长最好的办法。在此过程中，如果客户拒绝你，就从拒绝中总结被拒绝的原因；如果客户反问你，就从反问中看看自己缺乏什么，回头赶紧充电学习；如果客户刚好有需求，就好好询问，且一定要用笔记录下客户的具体需求，这点很重要。

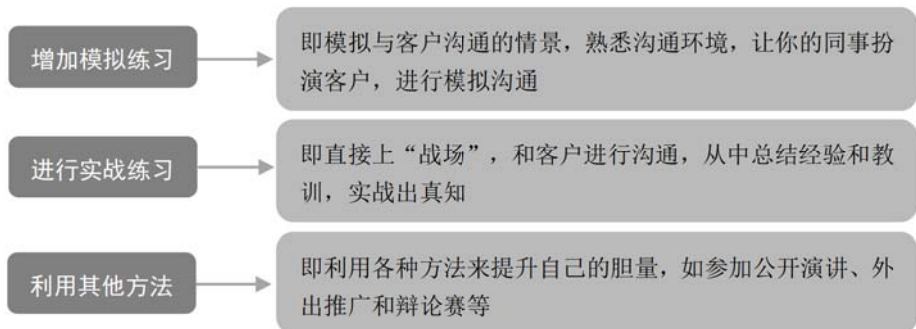


图 2-3 房产经纪人克服沟通障碍的方法

技巧 016 推广：与潜在客户建立沟通

【现实案例】

今天是小姜第一天上班，在毫无准备的情况下，师傅要她试着独自做一次外出推广，找一找潜在客户。小姜一下子就犯了难，没有一点经验，她哪里懂怎么做外出推广啊！如果你是小姜，你会怎么做好这次外出推广呢？

【要点展示】

房产经纪人可以通过推广，特别是外出推广，与潜在客户建立沟通，将路人变成客户。当然，外出推广时，房产经纪人面对的人都是随机的路人，此时需要从中筛选出有需求的人群，并通过沟通了解他们的需求。

具体来说，房产经纪人在外出做推广时，可以通过如图 2-4 所示的步骤快速筛选出潜在客户，并与客户建立沟通，从而将路人转化为客户。

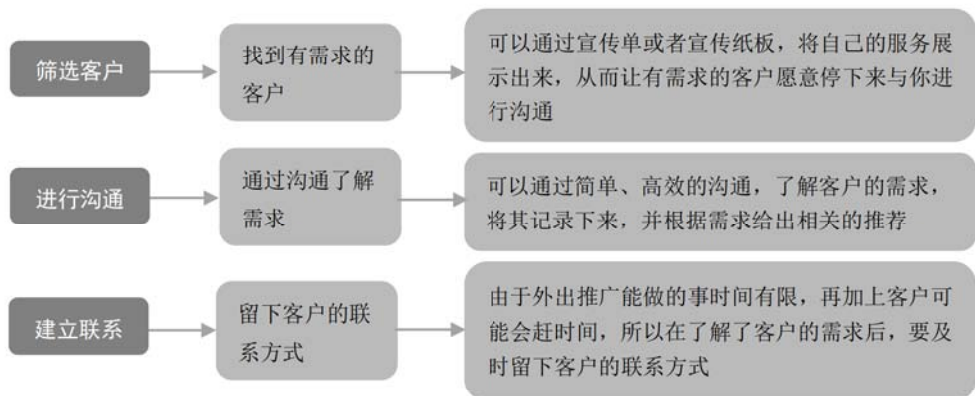


图 2-4 将路人转化为客户的步骤



技巧 017 从容：新手也能轻松应对客户

【现实案例】

这一天小红和师傅一起在守店，店里的客人比较多，于是师傅让小红尝试着独自接待一个客户。虽然他也看见过师傅从容地应对客户的各种问题，但是由于没有接待客户的经验，所以一想到要独自面对客户，心里还是有些发慌。如果你是小红，你会怎样接待客户，从容地应对客户的各种问题呢？

【要点展示】

虽然是新手，但是房产经纪人遇事不要慌张，而是要从容地进行沟通，让客户觉得你是值得信赖的。具体来说，房产经纪人可以分别从面对卖房者和购房者的角度，有条不紊地做好相关工作，体现出自身的专业性。下面就来进行具体讲解。

【角度 1】面对卖房者

在面对需要出售房屋的卖房者时，房产经纪人可以重点做好如图 2-5 所示的 3 方面工作，让卖房者变成你的客户，将他的二手房变成你的房源。

需要注意的是，部分卖房者比较有主见，他们会根据自身感受给出售价，通常这个价格会高于市场行情。此时，房产经纪人有必要提醒卖房者，按这个价格进行销售，可能很难将房子卖出去，并给出合适的价格范围。

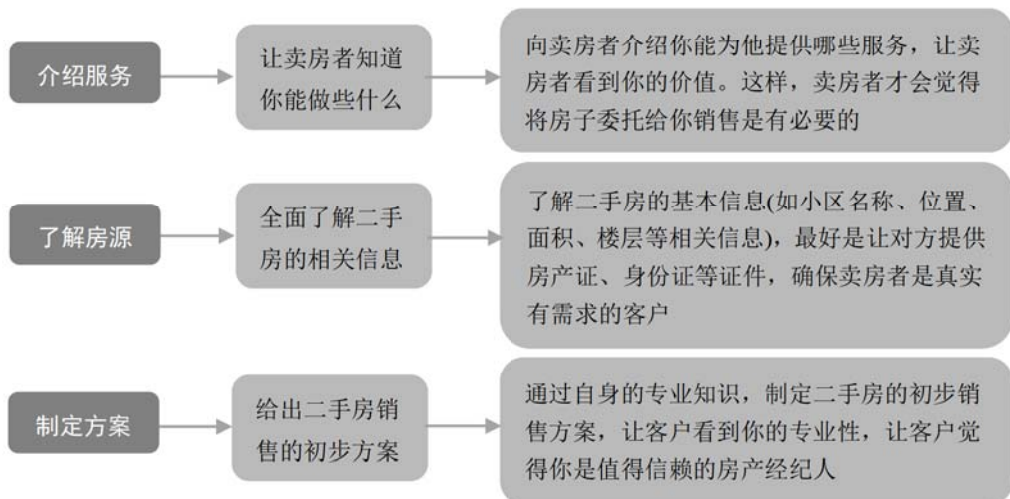


图 2-5 面对卖房者时要做好的工作

【角度2】面对购房者

遇到购房者时，房产经纪人可以将重点放在帮他买房上面，让购房者认可你的价值和能力。具体来说，此时房产经纪人需要重点做好以下3方面工作。

① 介绍二手房购买的相关服务

房产经纪人可以重点介绍能为购房者提供哪些服务，让购房者觉得你能帮他快速地买到合适的二手房。

② 为购房者建立专门的档案

《孙子兵法》有云：“知己知彼，百战不殆！”房产经纪人可以为购房者建立档案，并根据档案来了解购房者的需求，为其推荐合适的二手房。具体来说，购房者的档案中要重点记录4方面信息，如图2-6所示。

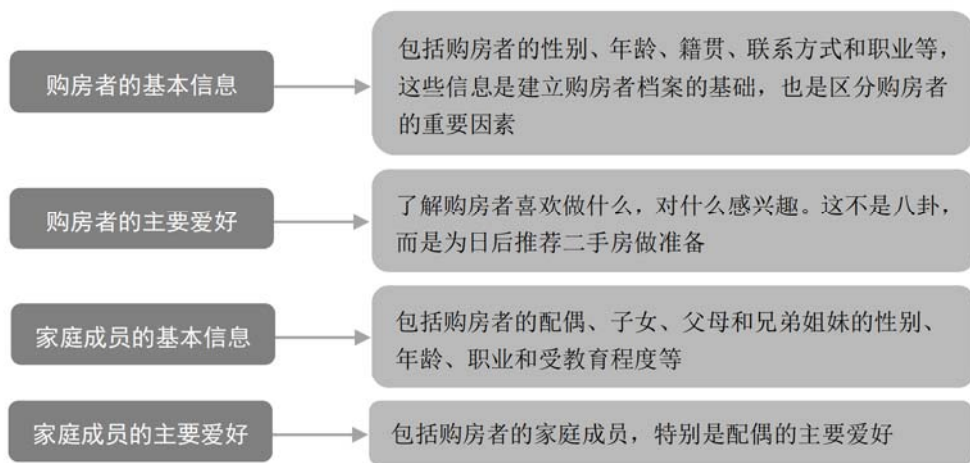


图 2-6 建立购房者档案时要重点记录的信息

③ 根据档案信息推荐房源

房产经纪人可以根据购房者的购房需求来推荐房源。在这个过程中，房产经纪人需要多一点耐心，因为你推荐的几套房源，购房者不一定看得上。

另外，如果购房者是通过电话沟通，那么房产经纪人还要在电话沟通中留下好印象，只有这样，购房者才会愿意与你会面。具体来说，要在电话沟通中给购房者留下好印象，需要重点做好3项工作，如图2-7所示。

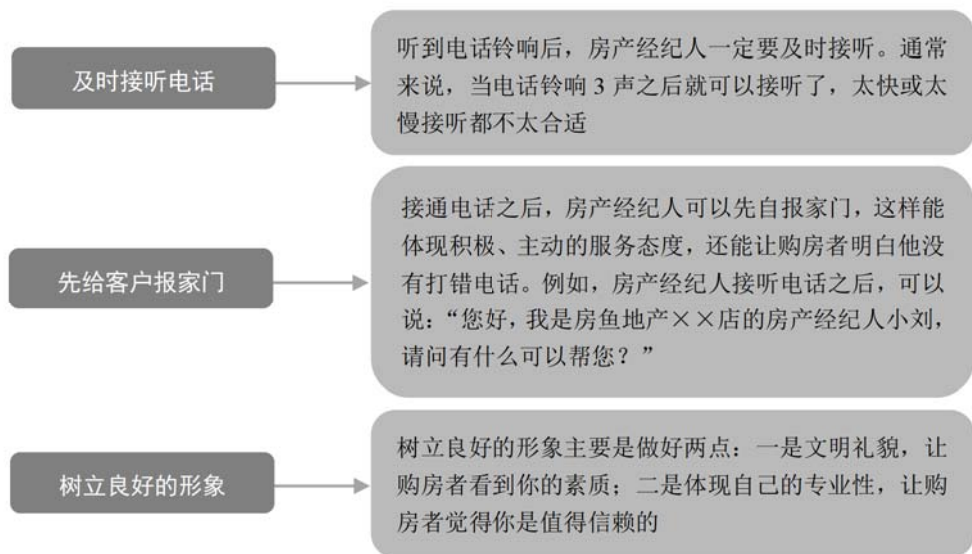


图 2-7 在电话沟通中要重点做好的工作

技巧 018 介绍：快速展示出二手房的信息

【现实案例】

在接待客户的过程中，一名客户说：“能帮我简单介绍一下这个二手房的相关信息吗？我想多了解一些。”看着客户手指的二手房，小吴陷入了沉思，这要怎么进行介绍呢？虽然有展示资料，但是根据这些资料进行介绍，对客户来说并没有多大的意义。如果你是小吴，你会怎样介绍二手房的相关信息呢？

【要点展示】

在介绍和展示二手房信息时，房产经纪人需要明白客户对哪些信息比较在意，这样不仅可以体现房产经纪人的专业性，还能提高沟通的效率。具体来说，购房者在购买二手房时会重点询问 5 个方面的信息，包括房子的质量、交通的便利性、周围的配套、居住的环境和拆迁风险性，下面进行具体讲解。

【信息 1】房子的质量

二手房的质量好坏直接影响购房者的购买意愿，那些明显存在质量问题的房子，即便降价出售，很多人可能也不会有购买的念头。这是因为有的质量问题不仅会影响二手房的美观，还会直接影响日常生活。

具体来说，常见的二手房质量问题主要包括漏水、渗水、墙体开裂、门窗变形或损坏、管道堵塞和电路使用存在安全隐患等。房产经纪人获得二手房的出售权之后，

可以重点查看房子是否存在上述这些质量问题。这样，购房者询问二手房的质量问题时，房产经纪人也会心里有底。

例如，当购房者询问二手房是否存在质量问题，而房产经纪人经过实地探查并确定二手房不存在质量问题时，就可以对购房者说：“房子我进去仔细看了，完全不存在任何质量问题。如果您觉得不放心的话，我们可以随时去看房。”

【信息2】交通便利性

二手房的交通便利性主要包括周围是否有公交站、地铁站、火车站和城际铁路站，以及乘车或开车前往城市中心、某些商业圈是否方便。虽然现在很多人都有私家车，但是有的人还是习惯乘坐公共交通工具出行。

这主要是因为乘坐公共交通工具出行，不仅能省去开车、停车的麻烦，还能节省一些不必要的开支。也正是因为如此，有的购房者在购买二手房时，会特别看重交通的便利性。

【信息3】周围的配套

二手房的周边配套主要包括商业配套(如附近有哪些娱乐场所)、教育配套(如附近有哪些教育机构、学校)、公共配套(如附近有没有公园、健身设施)、其他的自身配套(如小区里是否有自己的幼儿园)，这些配套对于住户的工作、生活和学习等都会带来影响。购房者在询问二手房的周边配套时，房产经纪人可以根据其家庭情况，利用某些配套来引导购房者购买二手房。

另外，有的购房者可能对二手房的某些周边配套不太满意，此时房产经纪人要在沟通的过程中适当地进行引导，将弊端转化为优势，这样做可以有效地提高购房者对二手房的满意度。

【信息4】居住的环境

二手房的居住环境主要是指小区的环境是否优美、居住是否舒心。影响二手房居住环境的因素包括小区的绿化面积、房屋的间距和朝向、房屋的视野、空气的清新程度、是否有噪声污染等。

不同的客户，因为需求点不一样，所以问的问题也是多种多样，房产经纪人回答的标准有两点：一是尽量基于客观事实，不要欺瞒客户；二是紧扣对方需求，投其所好，扬长避短来说。

技巧019 邀约：快速提高客户的面谈意愿

【现实案例】

“小李，这里是一些有购房需求的客户，你帮我联系一下，让他们明天来店里面

谈。”听到师傅的话之后，小李先是答应了一声，接着就有些犯难了。对他来说，如果只是简单地告知客户一些信息还行，但师傅的意思明显就是一定得邀请客户来店里面谈。如果你是小李，你会怎样进行邀约呢？你觉得怎样做，客户才愿意来店里面谈呢？

【要点展示】

有的房产经纪人第一次通过电话沟通邀约客户进行面谈时，心里会有点紧张。这种情况是很正常的，不过也不用太紧张，此时只要将邀约信息传达给客户，并使用一些邀约技巧，即可提高客户的面谈意愿。

对于刚进入二手房销售行业的房产经纪人来说，要想快速完成邀约、提高邀约的成功率，必须做好以下两方面工作。

【工作 1】确定邀约面谈的信息

在进行正式电话邀约之前，房产经纪人需要先确定邀约面谈的信息，这不仅可以提高邀约的效率，还能让自身的表达更有条理性。具体来说，房产经纪人需要确定的邀约面谈信息主要有 4 种，如图 2-8 所示。

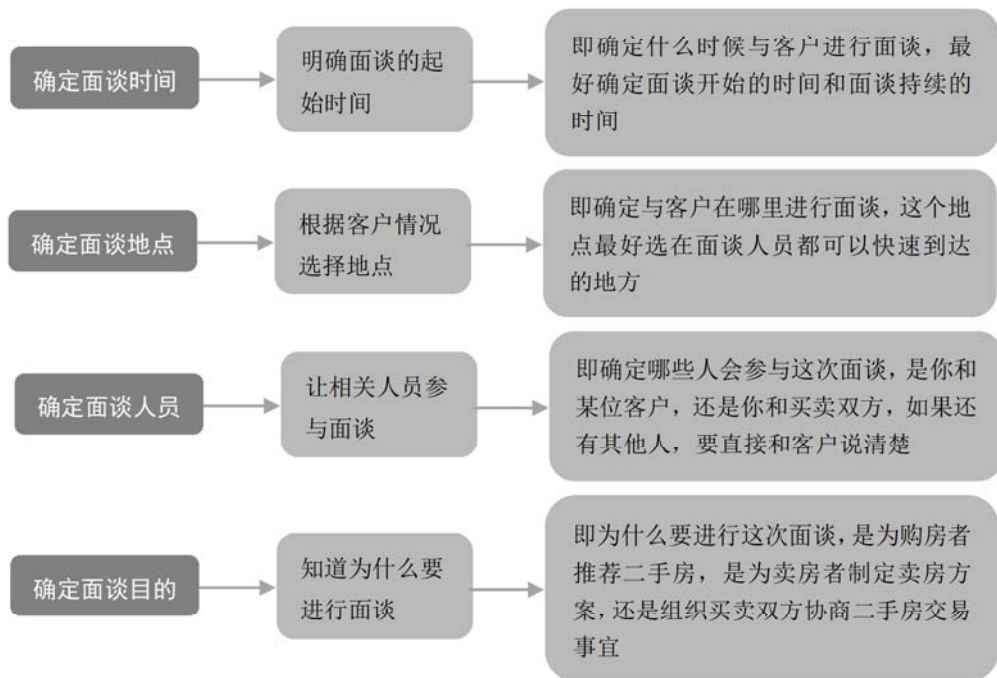


图 2-8 房产经纪人需要确定的邀约面谈信息

【工作 2】掌握邀约面谈的技巧

在与客户进行电话邀约时，房产经纪人可以使用 3 个策略，来提高客户应邀参与

面谈的意愿，如图 2-9 所示。

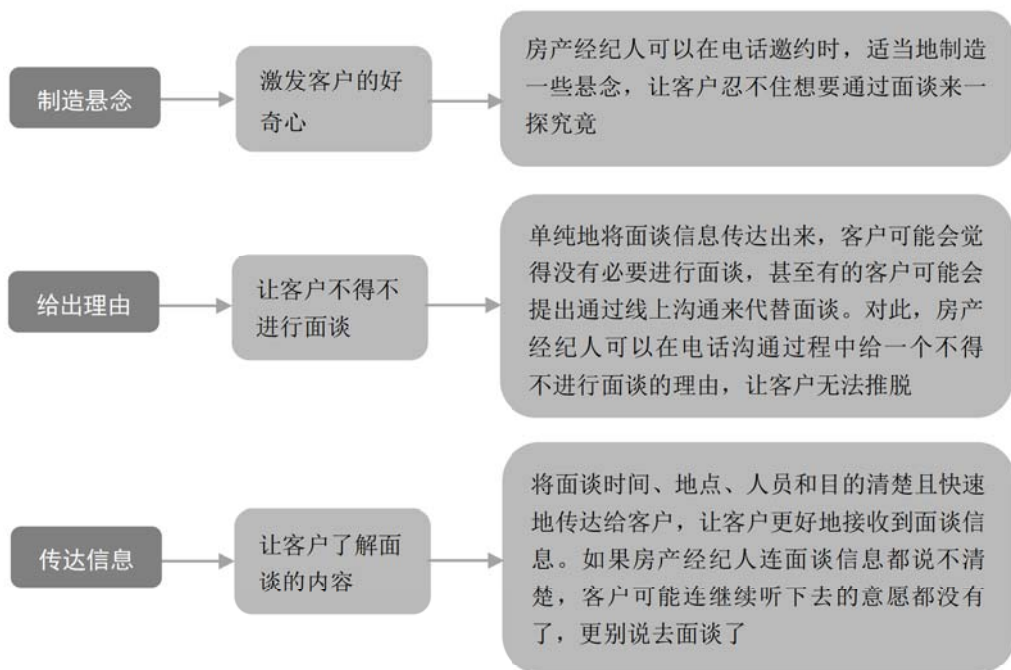


图 2-9 提高客户应邀参与面谈意愿的技巧

技巧 020 答复：在电话中给出满意的答案

【现实案例】

某天早上，小马还在睡梦中，就被电话铃声吵醒了。接通电话之后，才发现对方是咨询二手房信息的客户。这让小马一下子就清醒了，但也让他有些手足无措。在这种完全没有准备的情况下，他这样一个新手要怎么沟通，才能在电话中给出客户满意的答案呢？

【要点展示】

面对不同客户的询问，房产经纪人给出答复的方式也要有所差别。如果客户是第一次打电话过来，记住两个要点，如图 2-10 所示。

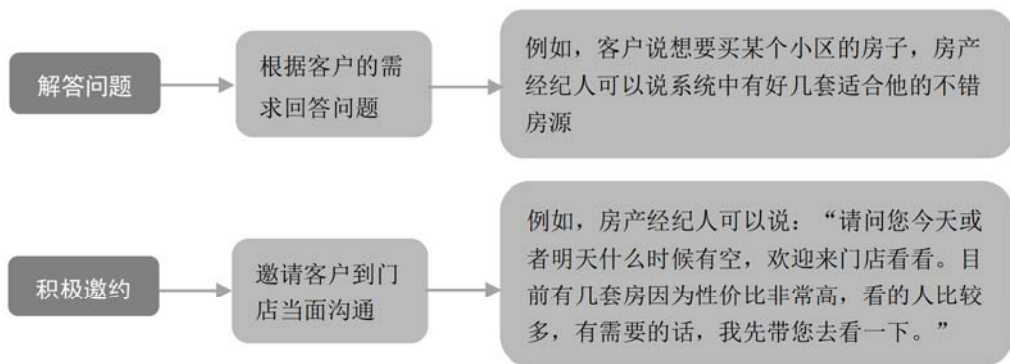


图 2-10 客户第一次打电话过来时的沟通要点

对于那些此前已经进行了沟通的卖房者和购房者，房产经纪人要如何给出答复呢？下面笔者就来介绍一些常见的技巧。

【技巧 1】答复卖房者

卖房者打电话来询问，主要就是想了解房产经纪人有没有认真在做推广、有没有人对他的房子感兴趣。对此，房产经纪人可以使用如图 2-11 所示的策略答复卖房者，让其明白你也想尽快帮他把房子卖出去。

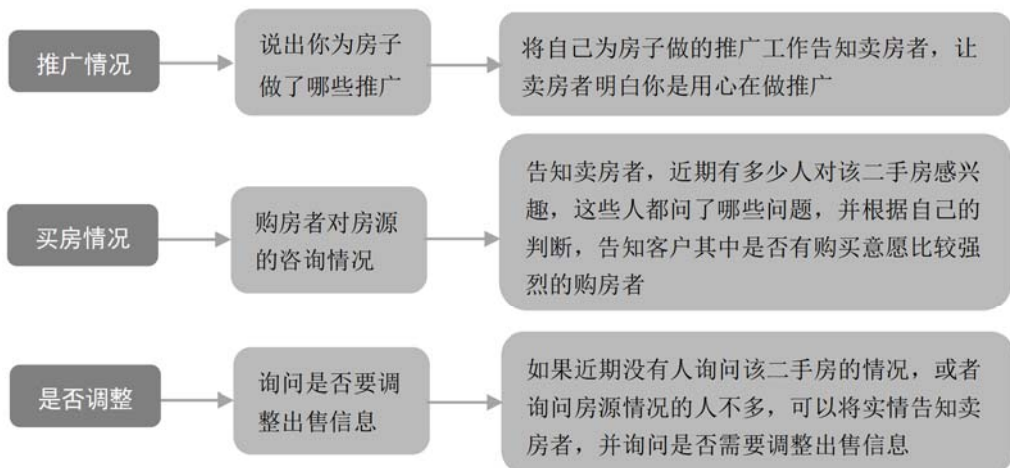


图 2-11 答复卖房者的主要策略

以房源推广情况的答复为例，房产经纪人可以对客户说：“我在 58 同城、安居客、贝壳找房、抖音、快手和微信等平台上发布了二手房的推广信息，我在微信上给您发了推广信息的链接，您可以点击进去看一下。除了线上推广之外，我还进行了一些线下推广，具体包括在门店橱窗中张贴房源信息、派发二手房的宣传单、在小区的

信息宣传栏中张贴二手房的出售信息，相关的照片发到您的微信里。”

【技巧2】答复购房者

购房者之所以打电话来询问，主要就是想了解有没有适合自己的房源。对此，房产经纪人可以通过3个策略回复购房者，让其明白你在认真地为他找房子，如图2-12所示。

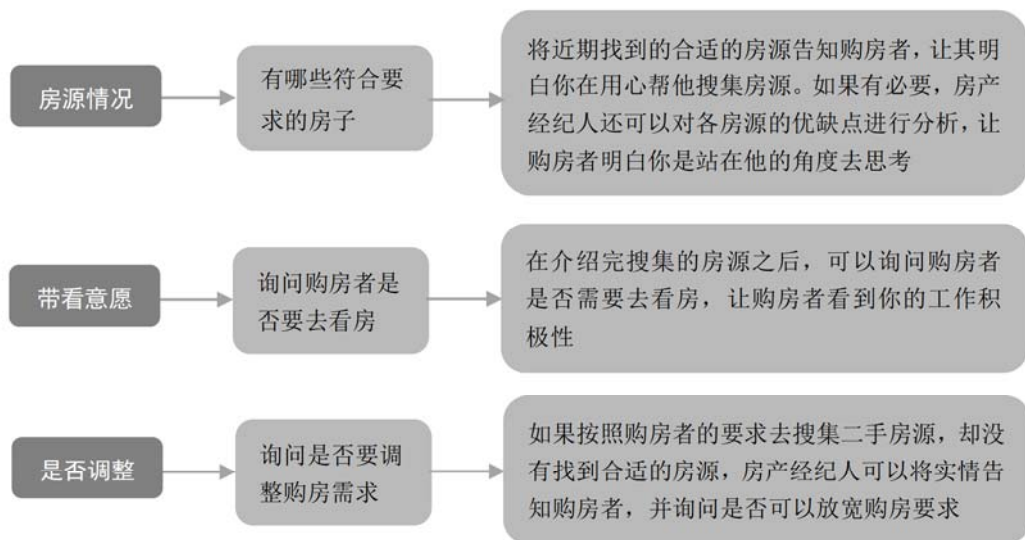


图 2-12 答复购房者的主要策略

技巧 021 心慌：遇到小区保安阻拦也不怕

【现实案例】

有一天，小刘在附近商圈跑盘时，被某个小区的保安拦住了。保安说：“上面有规定，非本小区的住户，不能随便进入。”碰到这种情况，小刘马上就慌了。他特意被店里安排进这个小区跑盘，如果连门都进不去，怎么向店长交代呢？如果你是小刘，你会通过哪些方法进入这个小区呢？

【要点展示】

商圈跑盘的目的是增加对小区的了解，搜集小区中的房源，虽然不进入小区或许也能达到这些目的，但是进小区进行实地探查之后，在后期与客户沟通时会更有话语权，所以房产经纪人最好是想办法进入小区。

对于商圈跑盘遇到保安阻拦，不让进入小区的情况，房产经纪人可以通过3种方

法来解决，实地查看小区的相关情况，如图 2-13 所示。

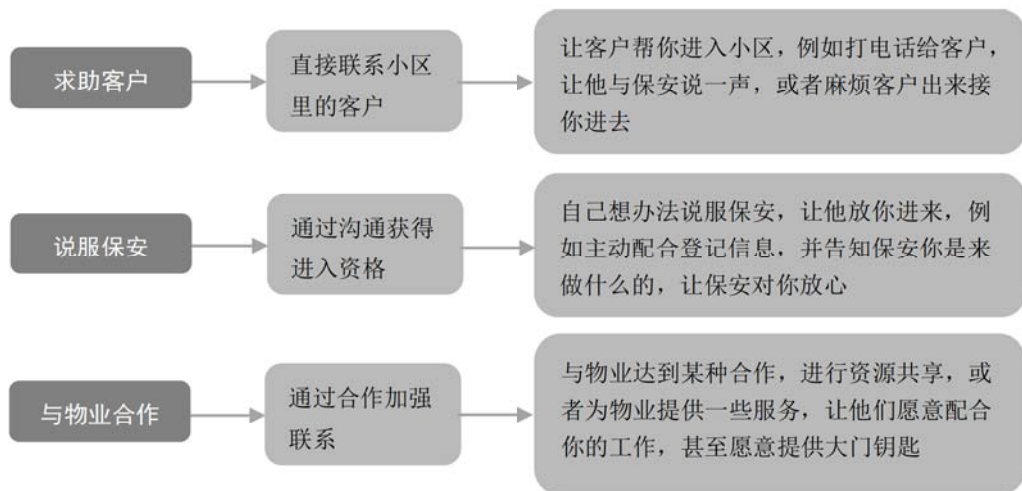


图 2-13 遇到保安阻拦时，进入小区的方法

第 3 章

自我提升： 成为二手房销售的高手

房产经纪人要从新手快速成长为二手房销售高手，需要掌握一些技巧，实现自我提升，让自己更加专业。本章就来讲解二手房销售的自我提升技巧，让那些刚入职的新手，也能实现快速成长。

技巧 022 礼仪：树立专业的职业形象

【现实案例】

上岗的第一天，房产经纪人小秦的师傅就说，二手房销售是一个服务型岗位，因此是非常需要注重礼仪的。可是，要学习哪些礼仪，又该如何学习呢？作为一个二手房销售新手，小秦也是满脑子的疑问。

【要点展示】

有的人认为花时间学习商务礼仪没有必要，其实不然，对于房产经纪人来说，学习商务礼仪不仅可以让我们更好地融入自己的职业角色，还能在客户心中树立起专业的形象。对于学习商务礼仪，房产经纪人需要了解以下 3 方面内容。

【方面 1】为什么要学习商务礼仪

房产经纪人为什么要学习商务礼仪？这主要是因为学习商务礼仪有 3 方面的作用，如图 3-1 所示。

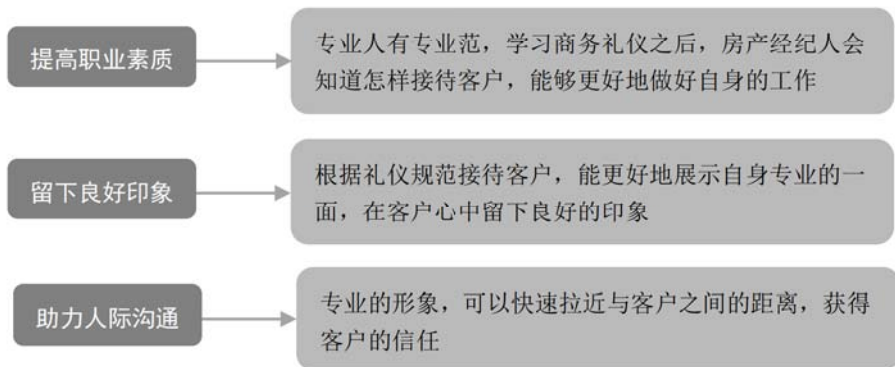


图 3-1 学习商务礼仪的作用

【方面 2】要学习哪些商务礼仪

房产经纪人要学习的并不仅仅是语言沟通的礼仪，而是展现自身形象的各种礼仪，这主要体现在 5 个方面，如图 3-2 所示。

以站姿礼仪为例，房产经纪人站立时要身体笔直、双肩放松、双手自然下垂、双腿直立，如果是在正式场合站立，最好不要双手交叉、将双手插进口袋或双手抱胸，更不要斜着身子倚靠其他物体。

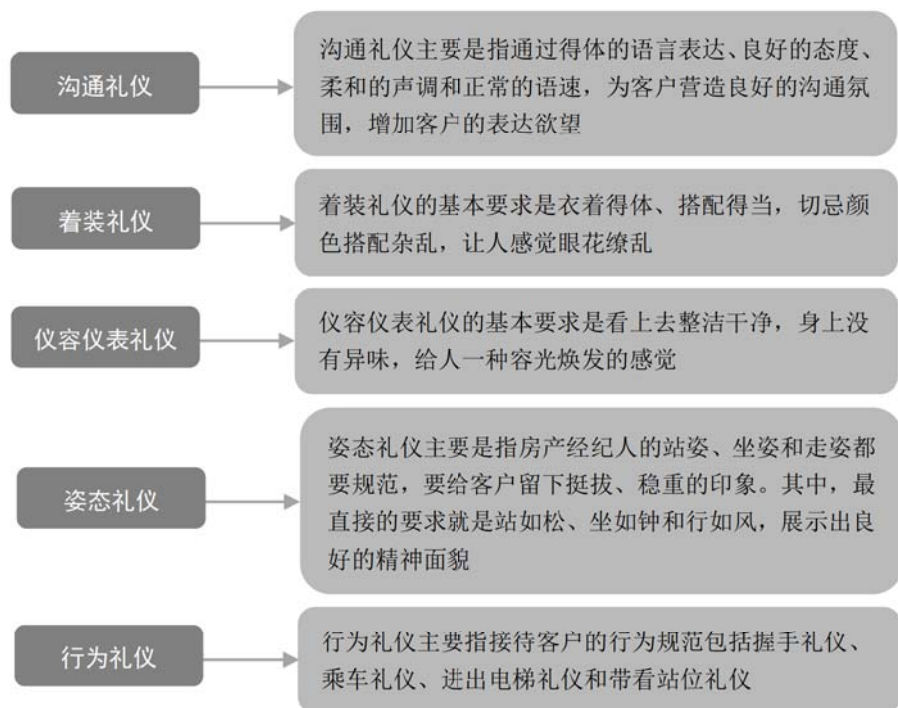


图 3-2 展现自身形象的礼仪

【方面 3】如何快速掌握商务礼仪

虽然商务礼仪包含的内容比较多，学习起来需要花费一些时间，但是在学习时如果能够使用一些方法，就能缩短学习的时长，让房产经纪人快速掌握商务礼仪。下面介绍房产经纪人快速掌握商务礼仪的方法，如图 3-3 所示。

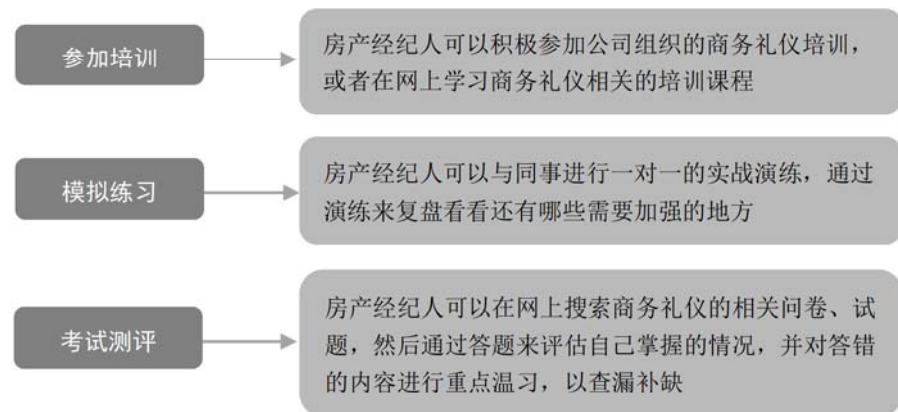


图 3-3 房产经纪人快速掌握商务礼仪的方法

技巧 023 积累：不断积蓄自身的力量

【现实案例】

作为一个二手房销售新手，小胡经常会遇到难以单独应对客户的情况。所以，看到那些前辈游刃有余地应对各种问题时，小胡就特别羡慕，不知自己怎样做才能变得这么厉害。

【要点展示】

在房产销售行业中，很多房产经纪人都是通过不断积累来提升自己的能力，那些高转化率的房产经纪人，可能付出了你难以想象的努力。同样的，如果你能认真做好积累，通过实践不断总结经验，那么在不久的将来，你也会拥有超高的转化率。具体来说，在从事二手房销售工作的过程中，房产经纪人需要从以下 4 个方面做好量的积累，不断积蓄自身的力量。

【方面 1】房源量

房源量的积累，就是通过线上线下搜索，获得更多房源的委托销售权，从而为购房者提供更多的选择空间，满足客户多样化的需求。对于房产经纪人来说，手中的房源量就相当于自己的销售资本。

【方面 2】时间量

时间量的积累，就是房产经纪人要将大量时间花在与二手房销售相关的事情上，通过时间量上的积累，寻求转化率上质的飞跃。具体来说，房产经纪人需要花时间做好 3 个方面的事，如图 3-4 所示，不断积累二手房销售的经验，增强自身的销售能力。

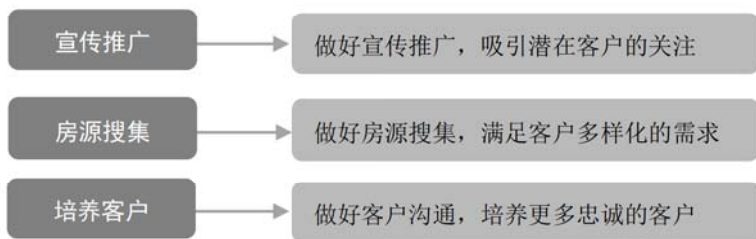


图 3-4 房产经纪人需要花时间做好的事

【方面 3】信息量

信息量的积累，包括两个方面，即二手房获取信息的积累和二手房发布信息的积

累。具体来说，二手房获取信息的积累，就是通过各种渠道及时了解二手房的相关政策，并网罗附近的二手房房源信息；而二手房发布信息的积累，就是坚持日复一日地通过各种平台发布二手房销售信息，吸引更多客户的关注。

【方面4】问题解决量

在从事二手房销售工作的过程中，房产经纪人会遇到各种各样的问题，随着问题解决量的增加，房产经纪人会变得越来越专业。具体来说，房产经纪人需要重点解决4类问题，让自己变得更加专业，如图3-5所示。

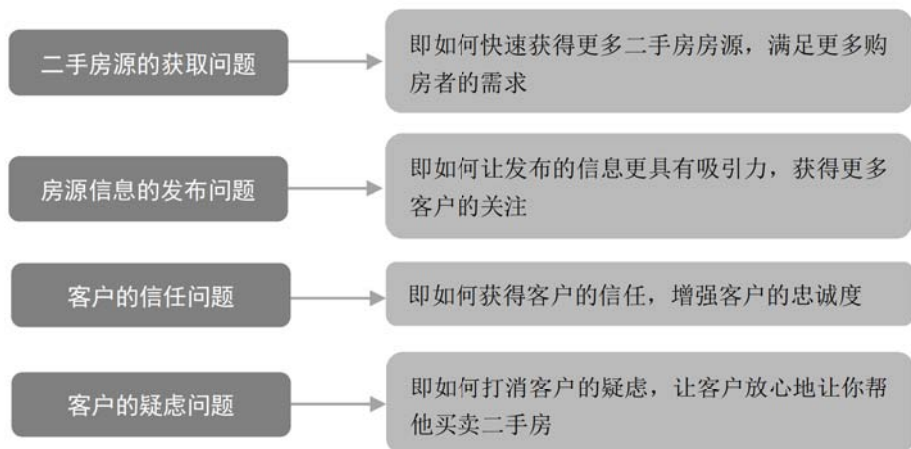


图 3-5 房产经纪人需要解决的问题

本书第8章中所说的“百里理论”与“百问耐心”，本质就是解答客户的疑虑，获取客户的信任，积累客户的满意度，谈到成交的价位，抵达双方成交的那个心理点。这是一个系列的过程，需要经历初期看房、中期挑选、后期谈价、末期再谈等多个阶段，犹如怀胎十月才能分娩一样，需要解决各种问题，让买卖双方的意见达成一致，才能完成交易。

技巧 024 复盘：快速丰富自身的经验

【现实案例】

这一天是房产经纪人小许第一次单独接待客户(之前一直跟在师傅旁边，由师傅教他怎么做)，所以快下班的时候，师傅要他对今天的工作做一下复盘。小许心想：“什么是复盘？复盘又该怎么做呢？”

【要点展示】

复盘就是做完某件事之后，对整个过程进行复演，从而了解自己有哪些地方做得好，有哪些地方需要改进。对于房产经纪人来说，通过复盘不断积累经验是提高带看转化率的一种有效手段。具体来说，在做复盘的过程中，房产经纪人需要做好 3 项工作，如图 3-6 所示。

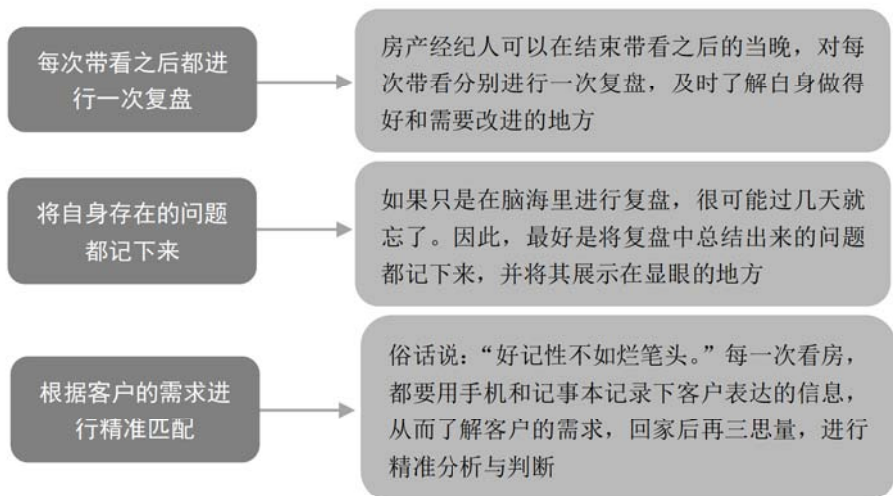


图 3-6 房产经纪人需要做好的工作

以将自身存在的问题都记下来为例，房产经纪人可以将复盘之后找到的问题，一条一条地写在便利贴上，然后将便利贴粘贴在办公桌上，或者一条一条地列入手机备忘录中。这样，房产经纪人看得多了，就会牢记自己存在的问题，并在为客户服务的过程中多加注意，避免自己重复犯错。

技巧 025 目标：确定自己的努力方向

【现实案例】

今天是房产经纪人小周入职的第一天，与小周熟悉了一些之后，师傅就对他说道：“像我们这种做销售的，一定要有目标感。入职后的第一个月，你有哪些目标呢？有没有想过怎样才能达到这些目标呢？”在此之前，小周根本没有想过这些问题，所以一时之间有些答不上来。

【要点展示】

很多人在做某件事之前，都会确定好自己的目标，这样做会让自己要努力的方向变得更加清晰。而且根据目标确定相关的方案后，还会让自己的行动更有针对性，从

而提高目标达成的可能性。通常来说，房产经纪人要想实现自身的目标，需要重点做好以下两方面工作。

【工作1】确定具体的目标

通常来说，目标越具体、越清晰，根据目标制定方案时就会越有针对性。因此，在确定目标时，房产经纪人应该让目标尽可能具体一些。当然，在确定具体目标时，房产经纪人也需要选择合适的方法。下面就来讲解确定具体目标的常见方法。

① 根据时间确定目标

房产经纪人可以确定每个时间段的目标，让目标与时间产生关联。例如，房产经纪人将具体目标确定为每个月成交 8 单租赁、2 单买卖，那么平均每个星期就得成交 2 单租赁，每两周成交 1 单买卖。当某个星期房产经纪人只销售了一套二手房时，下个星期就要更加努力，否则目标将难以达成。

② 根据需求确定目标

有时候，房产经纪人近期可能有明确的需求，此时便可以根据需求来确定目标。例如，房产经纪人需要让自己变得更加能说会道，那么便可以将提升表达能力作为近期的一个目标。

【工作2】找到实现目标的方法

确定目标之后，房产经纪人便可以根据目标寻找方法，制定合适的方案，从而更好地实现目标。图 3-7 所示为实现目标的常见方法。在实践过程中，房产经纪人可以同时使用多种方法。

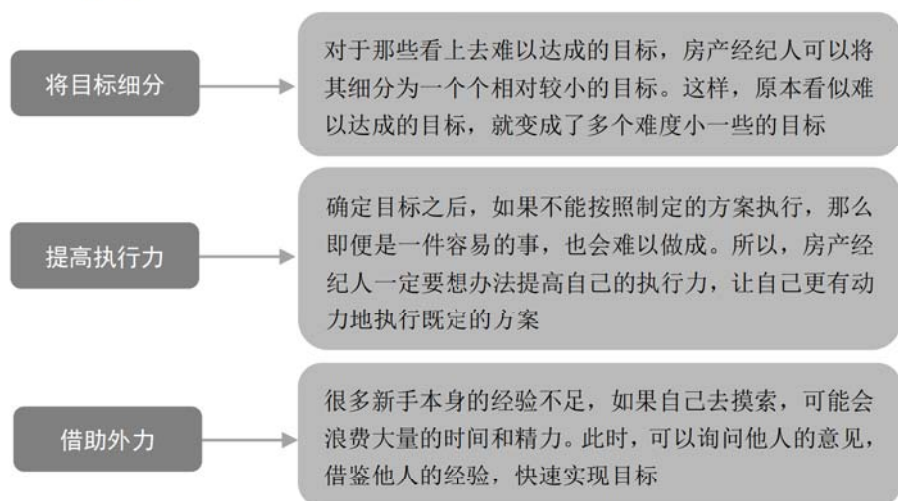


图 3-7 实现目标的常见方法



以提高执行力为例，房产经纪人可以根据目标的完成情况制定奖惩制度，如果完成了目标，就给自己一些奖励；反之，则对自己进行处罚。这样，房产经纪人便会强迫自己去执行计划，让完成目标变得更有动力。

技巧 026 效率：对你的时间进行管理

【现实案例】

房产经纪人小马最近觉得时间过得很快，每天都感觉浑浑噩噩的，还没做多少事就要下班了，工作效率非常低。小马知道，这样下去是不行的，但是要怎么做才能管理好时间、提高自己的效率呢？

【要点展示】

对时间进行有效管理，可以更好地提高自身的工作效率，增加目标实现的可能性。对于房产经纪人来说，在日常工作和生活中，可以通过以下 6 种方法对时间进行管理，提高自身的效率。

① 制订计划

房产经纪人可以制订每天、每周或每月的计划，列出要完成的任务和活动。制订计划之后，只需要根据计划行动，便可以更好地组织时间，将时间用在实处。

② 任务排序

房产经纪人可以使用矩阵分析法，按照重要性和紧迫性对任务进行分类，然后根据自身情况确定完成任务的顺序。具体来说，房产经纪人可以先将重要性和紧迫性作为横坐标和纵坐标，将要完成的任务分为 4 个类别，如图 3-8 所示。

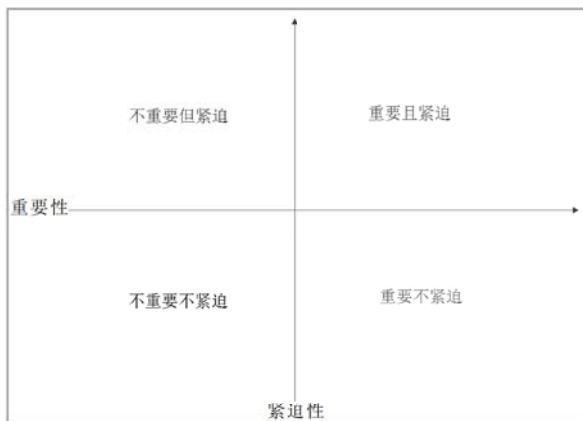


图 3-8 根据重要性和紧迫性将要完成的任务分为 4 个类别

分类确定之后，接下来房产经纪人便可以根据自身需求确定要完成任务的先后顺序。例如，当运营者需要尽可能地完成所有任务时，便可将紧迫性作为第一指标对要完成的任务进行排序，并在坐标轴上标上序号，让完成任务的先后顺序更加直观，如图3-9所示。

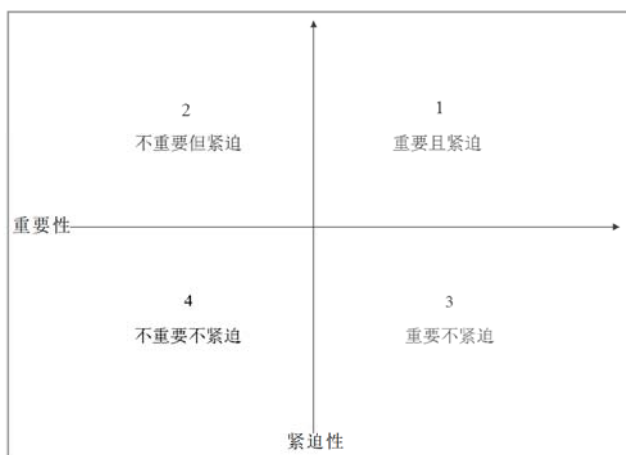


图 3-9 将紧迫性作为第一指标进行排序

③ 时间块化

房产经纪人可以将每天的工作时间分成多个小块的时间，每一小块时间专注地执行一个任务。另外，在使用每一小块时间时，房产经纪人可以使用番茄工作法(设定一个闹钟，在闹钟声响之前专心做一件事，如果分心了或者做了其他的事，就重新开始)来提升自己的注意力，让工作更加高效。

④ 避免同时执行多个任务

每个人的精力都是有限的，在日常工作中，房产经纪人最好一个一个地执行任务，而不要同时执行多个任务。因为同时执行多个任务，会分散自己的注意力，影响工作效率。

⑤ 设定截止时间

房产经纪人可以确定每个任务的完成时间，并设定截止时间。还可以给截止时间设置一个闹钟。有的人做事有些拖拉，参照截止时间可以更好地安排接下来的工作。

如果截止时间还没到就完成了任务，房产经纪人可以稍微休息一下，再执行下一个任务；如果截止时间到了，任务短期内还难以完成，房产经纪人可以及时止损，先去执行其他的任务，避免继续浪费时间；如果截止时间到了，任务即将完成，房产经纪人知道自己已经超时，为了尽快完成任务，自然会加一把劲。



⑥ 减少时间浪费

有的房产经纪人之所以效率不高，主要就是因为把时间用在了不必要的地方，造成了时间的浪费。例如，部分房产经纪人喜欢和同事闲聊，一聊就停不下来，不知不觉就浪费了几个小时。

其实，对于房产经纪人来说，减少时间浪费，就等于节约了时间。而且浪费的时间少了，用于工作的时间就增多，这样，每天能完成的工作量增加了，工作的效率自然也就提高了。

技巧 027 能力：提升自身的专业素养

【现实案例】

最近房产经纪人小胡有些沮丧，有几笔交易马上就要成功了，却因为出现了自己无法解决的问题，只能眼睁睁地看着煮熟的鸭子就这么飞了。这也让小胡意识到，现在自身的专业素养还不够，必须想办法培养自身的能力。那么，房产经纪人要培养哪些能力呢？

【要点展示】

无论哪种职业，都需要一定的专业素养，这种专业素养，更多体现在各种需要培养的能力上。对于房产经纪人这个职业来说，需要培养的能力主要包括 8 种，具体如下。

① 学习能力

刚进入二手房销售行业时，新手们对于该行业的相关知识和信息所知有限，这就需要借助学习能力来提升自身的专业素养，让自己更好地满足职业需求。例如，有的房产经纪人不知道如何在网上发布房源信息，因此需要向他人学习相关的操作方法。

② 沟通能力

在二手房交易过程中，房产经纪人可能需要与很多人沟通，而且在沟通过程中，还需要及时传达信息，并对买卖双方进行引导，因此培养自身的沟通能力，创造良好的沟通氛围是很有必要的。

③ 营销能力

所谓“营销能力”，就是对相关信息进行宣传推广，让更多人看到这些信息之后，出现相关的需求。通常来说，在从业过程中，房产经纪人需要培养两方面的营销能力：一是培养房源信息的营销能力，让更多有需求的购房者，看到你发布的房源；

二是培养身份信息的营销能力，让更多人知道你是专业的房产经纪人，并出于信任，找你买卖二手房。

④ 合作能力

房产经纪人需要懂得与他人合作，这样可以借助他人的力量，让独自难以解决的问题变得简单起来。例如，房产经纪人在日常工作中，需要与同事和合作伙伴保持良好的合作关系，这有助于提高自身的业绩。

⑤ 分析能力

在与客户沟通的过程中，客户可能不会直接说出自己的想法，这就需要房产经纪人具有一定的分析能力，能够通过客户的语言、动作等分析出客户的需求，并根据客户的需求进行引导，让二手房交易朝着好的方向发展。

⑥ 管理能力

在从事二手房销售的过程中，可能需要管理各种信息，如房源信息和客户信息等，这就要求房产经纪人具有一定的管理能力，能够对信息进行有序管理，并在有需要时快速地找到相关的信息。

⑦ 解决问题的能力

在买卖二手房时，房产经纪人可能会遇到各种问题，其中既有自己能解决的问题，也有自己难以解决的问题，无论是遇到哪种问题，房产经纪人都要想办法解决。对于那些自己能解决的问题，亲自解决就好；如果是遇到自己解决不了的问题，就需要请教他人，借助他人的力量来寻找更好的解决方案。

⑧ 控制情绪的能力

在与同事、客户和其他相关人员的沟通过程中，可能会出现有些紧张的沟通氛围。此时，房产经纪人需要控制好自己和对方的情绪，这样才能创造一个良好的沟通氛围。

技巧 028 规划：合理安排你的工作行程

【现实案例】

明天房产经纪人小胡要带3位购房者去看房，每个购房者都需要看几套房，而且其中两位购房者都是下午才有时间。除了带看之外，明天小胡还有一些其他的工作要做，因此合理地安排自己的工作行程就很有必要了。如果你是小胡，你会如何安排明天的工作行程呢？



【要点展示】

房产经纪人需要灵活且有效地规划自己的行程，以便能够高效地处理各种事项，提高自身的工作效率。具体来说，在安排自己的工作行程时，房产经纪人需要重点做好两方面的工作，具体如下。

① 确定行程

在正式行动之前，房产经纪人应该先确定好自身的行程，这样会让工作更有序地进行下去。具体来说，在确定行程时，房产经纪人需要明确两方面的信息：一是要去哪些地方；二是去这些地方要花多少时间。

② 规划路线

确定行程之后，房产经纪人便可以根据行程来规划路线了。例如，如果带看结束之后再过半个小时，就该与某位卖房者当面沟通了，此时回门店再赶过去，路上会浪费很多时间。房产经纪人就可以先到达会面地点，等待卖房者到来。当然，在等待的过程中，房产经纪人也可以使用手机进行工作(如使用手机查找附近的房源)，避免时间的浪费。

技巧 029 口才：通过训练增强表达能力

【现实案例】

小王是一个比较内向的人，不善于表达，但是因为看好二手房市场的发展，于是毕业之后就应聘了二手房销售的岗位。工作之后，小王发现，他的表达能力还有待增强，于是开始寻找方法进行有针对性的训练。

【要点展示】

二手房销售是一个非常注重口才的岗位，那些表达能力强的人，往往更容易在沟通中占据主导地位，让客户心甘情愿地买卖二手房。那么，房产经纪人如何才能增强自身的表达能力呢？下面就来介绍 4 种常见的方法。

① 脑中梳理

在正式开始表达之前，房产经纪人可以先在脑海中对要说的话进行梳理，甚至可以在脑海中进行预演。这样做不仅可以为表达做好准备，还能在脑海中形成特定的印象，让表达变得更加顺畅。

② 增加练习

很多事，刚上手的时候有些陌生，所以做起来可能会有些磕磕，但是熟悉了之

后，习惯成自然，事情就变得简单了。因此，房产经纪人平时可以增加一些练习，多进行口头表达，锻炼好自己的口才。

③ 挑战自己

有时候，某件事在做之前，会觉得很难，自己肯定做不了，但是挑战自己，做过之后，会觉得并没有想象中的那么难。其实，表达也是如此，有的人话比较少，一想到要跟别人说话就会紧张。而为了增强自己的表达能力，尝试做了几次演讲之后，就会觉得跟别人说话不再紧张了。

④ 倾听意见

有的人在表达的时候可能会存在一些问题，但是自己却不一定能意识到。对此，房产经纪人可以尝试与同事进行模拟对话，并倾听同事的意见，看看自己的表达还有什么可以改进的地方。

技巧 030 借鉴：多学习他人的成功经验

【现实案例】

同样是刚入职一个月左右的新手，某位同事的成交量却比自己高得多，所以房产经纪人小周认为自己有些地方做得不到位，于是想去请教这位同事，学习他的成功经验。

【要点展示】

借鉴他人的经验是一个非常有价值的学习过程，可以避免自己犯同样的错误，帮助房产经纪人更好地提升二手房的销售能力。那么，房产经纪人要如何借鉴他人的成功经验呢？下面就来讲解具体的操作步骤。

① 确定学习对象

要想学习别人的成功经验，得先确定学习对象。通常来说，房产经纪人只需根据日常的观察找到那些比自己做得好的人，进行学习即可。例如，当觉得某个同事开发房源的能力很强时，房产经纪人便可以向其学习房源开发的方法。

② 请教相关问题

确定学习对象之后，房产经纪人可以通过询问对方，请教相关的问题，在答疑解惑的同时，获得对方的经验。当然，在请教之前，房产经纪人可以先做一下准备，确定好要请教的问题。



③ 总结他人的经验

请教问题之后，房产经纪人可以根据沟通内容总结出相关的经验。这一步的目的是，将别人的表达变成自己更容易理解的内容。另外，为了让总结的经验更加清晰、易懂，房产经纪人可以用简单的话语将经验一条一条地列出来。

④ 将经验用于实践

将经验总结出来之后，如果不去实践，就等于纸上谈兵。因此，房产经纪人要将获得的经验多次用于实践，看看效果如何。在刚将别人的经验用于实践时，房产经纪人可能会因为与平时的做法不同而有些不习惯，面对这种情况，一定要坚持继续将这些经验实践下去。因为有时候要通过多次实践，才能客观地评估这些经验的实践效果。

⑤ 根据实践进行调整

经过多次实践之后，房产经纪人对学习的经验和获得的效果已经比较清楚了，此时，房产经纪人可以根据实践情况，对学习的经验进行适当的调整，制定更适合自己的方案。这样做不仅可以更加熟练地将成功的经验运用到实践中，还能对成功的经验进行一次升级。

技巧 031 敏锐：房源信息有变动你先知

【现实案例】

某一天，房产经纪人小白接到了购房者的电话，说想看一下某套二手房。挂断电话之后，小白兴冲冲地去找卖房者沟通，才发现这套二手房昨天已经卖出去了。这下小白蒙了，这套房怎么这么快就卖出去了呢？都怪自己没有及时沟通、及时了解情况，这下怎么向购房者交代呢？

【要点展示】

及时关注信息变动情况，不仅可以培养时刻关注重要信息的意识，还可以提升自己对于房源的敏感度及熟悉度，避免出现案例中这种答应了客户却无法履行其需求的情况。当然，除了及时关注信息变动的情况外，还要慎重，不能将不确定的信息盲目地进行传递。对于及时关注信息变动情况，房产经纪人需要做好以下 3 点。

① 关注相关信息

要想做到及时关注信息变动情况，房产经纪人首先需要确定重点关注的信息，并及时了解这些信息是否发生了变化。具体来说，房产经纪人可以选择在特定的时间查

看这些关注的信息，如每天刚上班的时候、吃饭的时候或下班之后。而且最好是每天都查看一下，这样做可以养成习惯。

② 确认要更新的信息

看到关注的信息发生变化之后，房产经纪人需要对其进行确认，以免出现错误更新信息的情况。例如，在网上看到关于二手房的相关政策发生变化时，房产经纪人可以前往相关单位的官网进行确认；又如，二手房的销售信息发生变化，房产经纪人可以直接与卖房者沟通并进行确认。

③ 及时进行信息更新

确认信息确实发生变化之后，房产经纪人要尽快对变化了的信息进行更新。例如，信息发生了小幅度变化，只需要进行调整即可；信息已经不再适用，则要及时删除。

技巧 032 名片：打造出专业的个人 IP

【现实案例】

有的房产经纪人通过新媒体运营，打造了专业的个人 IP(Intellectual Property, 知识产权)，每次发布的内容，都能获得很多流量。房产经纪人小郑觉得这样做不仅可以获得更多房源和客源，还可以增加客户的信任感，让自己更有话语权，于是也开始尝试借助新媒体运营来打造自己的个人 IP。

【要点展示】

房产经纪人可以在运营新媒体账号时，打造一个专业的个人 IP，制作一个电子名片，树立一个专业的形象。通常来说，房产经纪人在借助新媒体运营打造个人 IP 时，需要做好以下 3 点。

① 确定要打造的 IP

在打造 IP 之前，房产经纪人需要先确定想打造怎样的 IP。例如，要想增加二手房的销量，可以打造专业的二手房销售 IP；要想体现自身在二手房市场的权威性，可以打造一个答疑解惑的二手房专业人士 IP。

② 设置信息打造 IP

确定了要打造的 IP 之后，房产经纪人便可以通过账号信息的设置来打造个人 IP。例如，可以通过账号简介的设置来显示自身的专业性，如图 3-10 所示。



图 3-10 通过账号简介的设置来显示自身的专业性

③ 发布内容巩固 IP

除了账号主页之外，房产经纪人还可以通过在账号中发布内容来巩固个人 IP，进一步树立起专业的形象。例如，房产经纪人可以在同一个账号中发布多个关于二手房的短视频，巩固自己的 IP，如图 3-11 所示。



图 3-11 发布多个短视频巩固 IP