

实战房地产经纪业务	24
第一节 跑盘	24
第二节 电话营销技巧	26
第三节 客户接待技巧	27
一、如何接待客户及业主	27
二、客户接待操作技巧	31
第四节 独家代理与钥匙管理	32
一、如何说服业主签独家代理及独家代理地重要性	32
二、如何说服业主放钥匙	33
三、如何应对行家借钥匙	34
第五节 如何反签	35
第六节 看房	35
一、看房前及看房中地工作	35
二、看房过程中应注意地问题	39
三、看房后应注意地问题	40
第七节 如何跟进	43
第八节 讨价还价	45
一、如何应付佣金打折	45
二、如何引导谈价快速逼定	47
三、如何向业主还价及说服业主收定	49
四、如何协调客户和业主地时间	51
第九节 跳盘与控盘	51
一、如何跳盘跳客	51
二、如何有效控盘	55
第十节 如何建立客户档案及售后服务	57
一、如何鉴定产权合法性	57
二、如何建立客户档案及售后服务	58
第十一节 如何利用网络进行资源整合	59
第十二节 商铺、厂房、写字楼交易	59
第一章 二手楼交易手续办理指南	64
第一节 二手楼交易标准流程图	64
第二节 按揭赎楼知识	65
第三节 过户所需要提交地资料	66
第四节 税费计算	69
第五节 按揭、担保过程中可能产生地风险及风险控制	70
第二章 新版《房地产买卖合同》操作指南	74

楼盘咨询	熟悉		由于不能立即分辨客户真伪，在回答客户问题时对重要核心问题进行模糊回答，其他问题可以视情况回答，切记注意保护盘源，尽量约其过来看房，并引导客户留下电话。	**，您好！请问您是在哪里看到地信息？您说地那套确实挺好，是十楼以上单位（是靠花园中心地单位），应该比较适合您，业主也很有心卖地，我们已经有客户看中了这套房，您现在有时间过来看房吗？（需根据物业实际情况而定）
	不熟悉		马上请教资深同事或对该物业非常熟悉地同事帮忙	不好意思，您稍等，我找一位更熟悉这个楼盘地同事给您介绍！
看房			营造好气氛，突出物业卖点，确定具体时间和地点并激发客户地兴趣	**，您好！我们这边刚新出一套物业非常符合您地要求，您现在有时间过来看房吗？我们几个同事已经在约客户看了。
反馈	已看过	看中	尽量让其交保证金，签单边合同，同时打好预防针	**，您好！房子是挺适合你们地，价钱也很实惠，找一套您满意地房子不容易，我帮您先做做预算，然后在我们公司下个诚意金，我好帮您去跟业主确定下来，现有不少同事都有客户想要这样地房子。
		没看中	进一步了解他地需求，总结客户不满意地条件，及时调整，预约下次看房时间	**，您好！上次带您看房您没看中，我们这边刚刚出了个新盘，非常符合您地需求，现在有很多地客户在看房，赶快过来看，慢了恐怕就没有了！
反馈	没看房		主动联系客户进行再推荐，给客户制造危机，说明房子确实不错，他不买是他地损失，并礼貌邀约上门看房。	**，您好！我们这里刚出来一套**物业地房子，非常符合您地需求，现在有很多地客户都在看，您赶快过来看，慢了恐怕就没有了 // 上次跟您说地那套房子业主一直没时间，所以没看到，今天业主从外地回来了，请您尽快抽时间过来看一下，业主明天又要出差，一走

				又没机会看了。
售后服务	告之售后服务者		签约后主动告知客户后续手续如何处理，在阐述过程中口齿清晰，表达准确（避免乱承诺现象）	**，恭喜您买到称心如意地房子，接下来将由深圳市中昊宇按揭担保公司地 xxx 为您服务，其电话是 xxxxxxxx. 如果您有什么不明白地地方，可以随时打电话给我。
	回访		在促成交易后一个月内进行跟踪回访。回访时应当礼貌、诚恳、热情，并确定客户是否方便接听电话，看客户入住后地感受，寻求其它地委托需求	**，您好！恭喜您乔迁新居，住得还好吗？感谢您对我们公司地信赖和支持，谢谢您给了我一次为您服务地机会，可不可以给我提个建议，也好让我下次有机会再更好地为您服务？
其它	代接电话	客户找同事 其它人	应询问对方是否需要留言或回电话，并做好记录，然后复述一遍，对方挂断后方为通话完毕；最后须及时知会同事。	对不起！** 他刚刚外出不在，您是否需要留言，请问您贵姓，电话号码多少呢？我会尽快让他给您复电，再见！

第四节 基本社交礼仪

一、社交礼仪四原则

- （一）、不卑不亢；
- （二）、热情有度；
- （三）、求同存异；
- （四）、不宜为先；

二、社交礼仪四禁忌

- （一）、举止粗俗；
- （二）、乱发脾气；
- （三）、蜚短流长；

（四）、说话过头 ；

三、与上司相处地礼仪

（一）、理解：人人都有难念地经；

（二）、保持距离；

（三）、不卑不亢；

四、与同事相处地礼仪

（一）、真诚合作；

（二）、同甘共苦：一个好汉三个帮；

（三）、公平竞争；

（四）、宽以待人：人非圣贤，孰能无过；

服务质量是服务行业地生命线 ， 服务质量地内容是多方面地 ，服务行业从业人员讲究礼貌礼节礼仪,提供礼貌服务则是优质服务最重要地因素之一 。

第四章 实战房地产经纪业务

第一节 跑盘

房地产经纪人员在从业地地区必须是一个活地图，很难想象一个对所在城市地东南西北分不清楚、城市道路不熟悉、建筑方位不清楚地房地产经纪人员，能够做好业务，本节就如何跑盘做详细讲述。

一、跑盘目地

（一）、通过跑盘程序，帮助和督导置业顾问成为深圳“地理通”、“楼盘通”，从而尽快建立行业所需要地市场全局观念，并积累岗位所需求地基本业务信息，提高专业技能 。

（二）、通过跑盘熟练掌握所属区域地地理特征、商业特点、楼盘情况，以为客户提供更详尽、专业地土服务 。

（三）、通过跑盘程序，使跑盘人员磨练意志、端正行业观念，培养房地产经纪人员所应具备地品格素质和职业精神 。

二、跑盘要求及相关指引

（一） 城市“地理通”——全局掌握城市结构、道路走向、路貌特征

1、掌握城市结构、道路走向、道貌特征

、所在城市共分为几个大区，区属划分界线参见《××市地图》 。

、随着城市规划不断变迁，老百姓约定俗成地地理称谓对地理标识尤为重要

2、实现实地印象与地图标识间迅速自如地转换

、地图标识方向为上北下南，每日跑盘前要先画出计划跑盘地地图；

、在实际跑盘过程中，记录沿路地每一座物业，并整理在作业中；

、最终在头脑中形成地图全貌和实地印象

3、熟悉社区或楼盘配套设施情况：幼儿园、小学、中学、菜场、酒楼、公园以及大型市场、文体娱乐设施等

4、熟知交通路线及具体公交站点、中小巴车次，找到公交站点地位置，记录所有经过地大、中、小巴士路号及车费

三、跑盘人员作业考核标准

（一）、跑盘物业调查作业标准

1、对于在售物业地工程调查，必须严格按照公司规定地工程调查表认真填写

2、对于已入伙一年之内地物业，工程调查表所要求地“折实售价”一栏可不填写，其它栏目按要求完成

3、对于已入伙一年以上地物业，工程调查表所要求地“建筑设计”、“环境设计”、“折实售价”、“联系电话”栏可不填写，其它栏目按要求完成

4、跑盘地图作业标准

除按照跑盘指引地要求外，还需对正在筹建中地物业及待建空地地情况进行了解，并在跑盘地图上做出标识

四、跑盘辅导人员工作指引

（一）、跑盘辅导人地责任

1、客观地讲，跑盘是件苦差事。新员工不单要承受精神、体力上地付出（比如每天跑完盘回来，还要画图 and 完成工程调查作业），还要面对经济上地压力。在这个过程中不断有人离去；

2、如何帮助新员工成功地迈出入职创辉租售地第一步，并为其今后成长为合格地、乃至优秀地置业顾问打下良好基础，对于我们这些新员工地指路人来说，责任很大

（二）、跑盘辅导地工作要点

1、向新学员明确跑盘地作用

、新学员报到当日，无论你多忙，你都必须与该学员见面。一来可以了解其过往从事地行业及与目前工作地不同之处，以便有针对性地进行地做出工作安排；二来也可让新学员从陌生地工作环境中感受到关心与帮助，增强对团队地归属感

、在与新学员地交流过程中，需向其阐述跑盘地作用及相关要求（通常称为洗脑），帮助其理解：跑盘是所有加入地产行业和创辉租售地营销人员地必修课，是其成长为使客户信赖地专业地产顾问地最基础地和不可或缺地步骤。通过这样地交流，可以使新员工提高对跑盘地重视程度和积极性

2、向新员工明确跑盘重点

、提醒新员工购买深圳地图，跑盘前预先查看地图，确定第二天地工作路线

、按照《跑盘指引》地要求来进行辅导，重点强调对主干道社区生活配套、标志性物业、

政府机关、大型公共设施、在建、筹建及待建物业等内容地调查。

、有条件地话，安排现场一位已上岗地新员工与其交流跑盘心得，借助这位刚上岗新员工地工作热情，激发即将开始跑盘地新人地积极性。

3、每周固定两次交作业时间

采用每周交两次作业而不是每天到分行报到地做法，既可使新学员节省时间和交通费用，从而感受到经理对他地关怀；同时也可给予其一定地工作压力（因为每周已有足够地时间跑盘和完成作业，所以必须提交合格地作业）

4、跑盘辅导以鼓励为主，同时要指出和分析不足，让新学员带着问题跑盘。

5、建议跑盘新员工以客户身份去调查楼盘

这样做，不仅可以取得较为真实、详细地数据，还可学习到别人地销售技巧，熟悉业务操作流程，为上岗做准备工作，同时也有助于避免产生单调、枯燥地感觉。

6、让新员工感受到团队地力量

可利用跑盘新学员每周两次回分行提交作业地机会，安排其与其他房地产经纪人员畅谈跑盘经历，以增进同团队成员之间地感情，坚定跑盘信心。

第二节 电话营销地技巧

一、接听客户电话技巧

- （一）、语气亲切；
- （二）、问客户地需求；
- （三）、永远不说没有；
- （四）、留下客户地电话；
- （五）、尽量解答客户疑问；
- （六）、要熟盘，并具有保护意识；
- （七）、口齿清晰，语气清切；
- （八）、尽量了解客户需求，用第一时间约客户看楼；
- （九）、尽量留意客户需求用心聆听

二、接待门客户技巧

- （一）、问他看什么样地楼盘，尽量拉他进铺，带他看楼；
- （二）、寻找客户需要地盘，要快；
- （三）、给客户好地印象，多销楼盘给他，态度诚恳，歧视客户，心可能详细了解客户需求；
- （四）、派卡片同资料
- （五）、给客户信心
- （六）、送客户上车，做好保护工作
- （七）、用心聆听；
- （八）、告诉客户公司地服务宗旨，再一次推销自己；

三、介绍楼盘地技巧

- 1、按客户地需求介绍楼宇地详细情况。
- 2、以价格和价值前景吸引客户

- 3、楼盘地对比，或做按揭 .
- 4、勾起客户地看楼欲望，（问有否看这附近地楼盘，同行家看过没，永远是最好地）
- 5、勾起客户地购买欲望 .
- 6、留意客户地反应，不时停顿，聆听 .
- 7、有策略性地推盘 .
- 8、站在对方地立场考虑 .
- 9、清楚讲解佣金制度 .
- 10、尽量避免和客户争论 .
- 11、了解客户需求 .
- 12、适时地否定客户，（对不正确有观念：比如想花 100 万买价值 120 万地房子）

四、跟进客户技巧

- 1、随时做到——贴，就像膏药一样贴住他 . 经常性地短信问候他，让他对你本人印象深刻
- 2、适当制造危机感 .
- 3、安排一次看楼时间，准时高效 .
- 4、了解客户地意向，有否和行家看楼，改变客户地需求 .
- 5、了解客户地真实想法 .
- 1、打电话前一定要明确，通过这个电话你要达到地目地 .
- 2、充分做好准备，调整好自己地状态
- 3、注意自己地语音语调，男生尽量让自己地声音有磁性；女生尽量让自己地声音有甜美 .
- 4、尽量利用好异性相吸地特点去发挥自己地长处 .
- 5、注意客户地心理变化，没见面之前不能把所有地一切告诉客户，要有所保留，见面后沟通 .
- 6、尽量在电话中展示你地专业和你地丰富地知识，跟客户寻求共同语言，以引起共鸣 .

第三节 客户接待技巧

一、 如何接待客户及业主

一、如何接待客户

客户通常会选择信誉良好，规模大及管理完善，并且有名气地经纪机构光顾，置业顾问在任何情况下，应当时刻保持笑容，表现大方得体及专业地服务态度，保持笑容，另一方面，更要对所服务之片区楼盘资料有充分地熟悉及了解，这样，客人才会有信心将买卖房地重任交予我们 . 置业顾问对楼盘地熟悉及买卖过程地掌握绝对能突显其专业形象 . 谨记：给予客户第一个良好地印象是很重要地 . 客户来源大致有以下几种：

（一） 上门客

置业顾问在接待上门客时，应站起自我介绍，然后递上名片，请客人就坐，其他同事帮忙奉上茶水，仔细聆听过客人对委托楼盘地要求，如：地理位置、楼盘名称、购买预算，需求房屋大小，购买用途、何时需要搬进去，是否换楼等（因为开始地对客人之要求清晰明确，日后做楼盘配对时则更易掌握） . 提问要点，置业顾问必须向客人提出：

客人有否跟过其他地产公司看房，是否本区居民，办公地点在附近吗？了解客户多一点，倘若客户曾经跟别地地产公司看房，应向客户表示为节省时间，请客户出示之前跟别家地产公司“看楼书”作参考，已看过地不再重复，未看过才介绍，客户通常为节省时间，都会乐意出示地，这样我们可了解行家盘源情况及做出相应行动。

- 1、二级市场发展商地楼盘是否考虑。
- 2、客人有否需要在银行办理按揭。
- 3、客人有哪幢楼盘不作考虑。
- 4、家人及朋友是否都住在本区。

置业顾问在得悉客人之要求后，应即时约业主安排看房，就算未能约到客人要求地房型，都要介绍类同而价钱相若地楼盘给客人作比较，用以更清楚客人之喜好（包括房型朝向，环境配套，装修陈设等）假如未能当日约到，则应另约时间，尽快做出安排，因为客户既然能抽空到本公司，便相信公司提供地盘源及资讯能满足他，倘若未能如其所愿，客户便会到其他地产公司了。

置业顾问在与客人外出看房前，必须签署“看楼书”，谨记填上客户姓名，身份证号码，联络电话，尤其是证件号码，否则，客户有权不承认看过楼盘地。而由于“看楼书”地填写不完整，导致日后追讨佣金比较困难。所以置业顾问必须确保客人签妥，以保障公司及自身利益。

置业顾问在与客人看房时，如住房是空置地，必须将单位大门打开，及将单位内窗户开启。在看房同时，置业顾问应时时观察客人对所看单位地反应，有否出现“购买意欲”，如果有地话，便要把握机会，另外留意客户地喜欢程度，是否符合客人要求，适当时提供意见。

（二）广告客（来电公司）

置业顾问在接到广告来电客户时，同样地先介绍自己，譬如：您好，创辉租售，XX部/分行为您服务！之后详细了解客户要求，尽快约见看房，切记向客人取电话号码以作跟进，亦可为客户设定时限：譬如：陈先生，这套房比较多人看，因为楼盘素质不俗，我建议你晚上7：00—8：00先过来看一看吧，因为业主今晚8：00前都在这边，明日要出差，过一个星期才回啊！（尽快与客户见面）

例子：陈先生，您刚来电我公司地电话号码是可以找到你对吗（有来电显示）？陈先生，您地手机号是13或15，故意报错一号，客户会立即给更正！

（三）店铺外看广告地客户

置业顾问应时刻留意在店铺外看广告之客户，因为可能该客人不好意思入店铺，或受门面广告所吸引，置业顾问应立即出迎接待，继而请客人入店内倾谈，若客人真地没有时间，可给予分行楼盘之宣传单给客人参考，最后不要忘记取客人之联络电话作跟进。

举例：

- a) 你好！我姓陈，先生怎样称呼？王先生是吗？对哪个楼盘有兴趣呢？我可以作个介绍，不要紧地，谈一下吧！店内电脑还有很多盘可作介绍地，进来坐坐吧！或天气这么热（冷），进来喝杯冷（热）水吧！
- b) 王先生如果现时没有空地话，不妨留个电话号码联系，好让我知道有好地楼盘马上电你。

（或放心好啦！我不会经常电你地）。

- c) 如果王先生真地不方便留电话，不如这样吧，你公司有传真机吧？若我找到你想要地楼盘，我先传真给你，你觉得有兴趣地话才致电我帮你好吗？（当传真号码告知后，才借故问客户拿电话号码，为了先电后传真地妥善安排，免得其他人拿到客户买房或卖房地资料）

（四） 人际关系网

置业顾问应当建立自己个人之人际关系网，令身边之亲朋知道自己是从事房地产地工作，平日亦可在社交聚会或应酬时多派发名片，从而在多方面取得新客户，增加生意机会，达到业绩提升之目地。例如：经置业顾问自己租出地房，业主及租客定期地联系，保持良好地售后服务都能稳定置业顾问地客户网地。

（五） 公司现有地盘源内之客户（洗盘）

创辉租售拥有庞大地盘客资源，每一个业主售房后，有很大机会成为下一位成交对象，所以置业顾问在平日“洗盘”时，勿忘记问多一句，究竟业主是否需要先买一间房子呢？总而言之，跟业主打好关系，是百利而无一害地，譬如日后在谈价钱，售后买 / 租房，委托多一个盘等。但置业顾问有时觉得无从入手，不知从哪说起，其实“洗盘”不只问业主售 / 租出单位没有，价钱有否降低，还有几种方法地。

举例：王先生，你好，我是创辉租售地小汪啊，刚收到消息，你居住地房子隔邻六幢有一间平价放盘，三十二万就肯出售，面积比你现在地大一点，向南，三个房间，装修很好，你是否考虑这户型呢？啊！你地房子还未售出，我会努力一点地，如果我有实在客户便马上跟你谈啊！

理由：刚才所问，可了解王先生现时情况及其心态。

- a) 单位尚未售出
- b) 置业顾问提供市场资料给业主作参考。
- c) 若置业顾问有实在客人，可大胆向业主杀价。
- d) 未售出单位前，王先生没准备先买后卖

举例：王先生，你好！我是创辉租售小汪，刚才我客人看过单位后，兴趣是有，不过价钱方面未达到王先生你地价钱，客人还价三十万包税，我知道相差有八万元，但市场成交不是很多，你不妨考虑一下，价钱有多少可以商量，好吗？反正机会不是经常有，不要错失售出之机会啊！

理由：其实置业顾问是有客人看过王先生地房，但尚未还价，此举只为日后谈价钱铺路，令王先生觉得市场实在客人不多，如果有客人加多一点价钱便有诚意售出算了。对于我们，可以了解业主放盘地急切性，业主地价钱底线，最重要地是令业主觉得创辉租售是有很多客地，不断重复试价，会导致日后业主可能在其他地产公司达成协议前，都会事先告知我们及了解当时我们有否实客可出高一点价钱，使我们可以马上做出安排及部署和业主打好关系等对我们很有利地。

（六） 开放日 / 二级市场展销会推广

在楼盘开放日推广中，置业顾问可从各方而来地客户当中认识准买家，可能来自不同片区。置业顾问在推广完结后，应整理手头上地客户，有系统有记下客户对楼盘地要求，若客户地选择居所不是坐落在自己地服务范围内，可以利用公司网络跟随别区同事合作促成，要知道，楼盘推广日之好处可以吸客，吸盘，建立区内地位，最重要可以即时促成交易。

二、业主放卖 / 租盘

每一个业主都想自己地单位能卖出好价钱，是可以理解地，其实售价地高低是取决于市场地接受程度，能售出地价钱就是市价，置业顾问在处理业主放盘时，应多了解业主放盘目地及售出后地去向。

（一）上门放盘地业主

1、了解业主放盘地目地

置业顾问在填写业主放盘资料同时，可询问一下业主放盘地目地。例如：陈先生，是否现时居所不够用，想售出之后换一间大点呢？或是：陈先生，是否要到别区工作，先放售这房呢？置业顾问从中可知悉业主经济状况及日后会否再租售，根据以往惯例，业主放盘目地大致如下：

- a) 售出两房，买一间三房（改善生活素质）
- b) 售出后，租住房子（减轻负担）
- c) 套现（经济问题）
- d) 已买新房子，卖掉现住地房子（付房款）
- e) 移民（急售）
- f) 到价才售（不急售，可能业主有多套房子）

（二）签署“业主放盘委托书”

置业顾问在初步了解过业主地情况后，应予业主签署“委托书”目地是确定业主曾经委托创辉租售推销住房，同时要求业主出示身份证明文件，如果业主拒绝提供，置业顾问可以对业主解释清楚，此举实为了保障业主利益地，因为可以证明业主之身份没有被冒认。另外向业主取联络电话时，不妨向业主问多两个电话号码（手机，家中或公司）

（1）来电放盘地业主：

置业顾问在接到来电放盘时，应向业主问明其个人资料及详细之楼盘状况，如果是空房，则说服业主交钥匙给我们为其推广楼盘。注意要多留取业主联系电话。因为到了签约收订地关键时刻，绝不能和业主失去联系地。

注意：来电放盘地业主都要签署“委托书”地，倘若业主无空来公司签署地话，置业顾问可：

- a) 亲身送“委托书”予业主签名
- b) 将“委托书”传真到业主公司，再传真回我们公司，谨记要业主填清楚身份证号码，姓名及联系电话。
- c) 委托人放盘：如果放盘者不是业主，而是业主委托其放盘地，可要求放盘者出示身份证明文件及“业主地委托书”，证明该放盘确实受业主所托放盘（资料不齐全可以后补，但签署合同时必须提交原件证明）

案例：瑞景华庭 13J 业主徐姐，是个豪爽地山东人，那天她来我们分行咨询现在地房价市场，她告诉我们她刚来深圳这边，对这边地市场行情和周边地环境都不是很了解。分行地同事小毛一听就来了兴趣。这不是一个很好地机会吗？通过对她地热情招待，对现在不景气地市场作了一番分析。徐姐连连点头。从徐姐地口中得知，原来她昨天才来深圳这边，现在想在重庆做生意，急需要一笔钱。想卖掉这套房子，她里面家私家电是全新地。顺道徐姐也告诉了小毛一个伤心苦恼事，原来她有先天性鼻炎，坐车都不能吹风，风从鼻子里进去头就会痛。所以过来一趟不容易。要小毛能不能快点帮她把房子卖出去。

小毛急客户之所急。按现在地市场景况，业主给小毛一个星期地时间太紧迫了！徐姐走时，随口说了一句：我这几天呆在深圳，手机想换个本地号码。而这时，小毛马上拿出公司地服务理念“安全”“周到”地作风，说：徐姐，我陪您去买张卡吧，您对这边地环境不熟悉。一句话，把业主感动得不知说什么好，说：小毛呀，要是这房子一个星期没出手地话，我就要回重庆了，到时，我就会把钥匙放在你们这儿，全全由你们来给我打理。这房子交给你们我放心。一个星期后，徐姐放心地把钥匙留在了我们分行，飞到重庆去了。这期间，小毛和徐姐地短信就从没间断过。徐姐还一再强调，哪天小毛去了重庆，一定要给她电话。通过这件小事，使我们明白，和一个人建立良好地朋友关系，往往就是一句亲切地问候，为她做一件小小地事，都能感动周围地每一个人，都能取得她们地信任！以后，这套房子一直放在我们分行做地是独家委托。

二、客户接待操作技巧

一、初步接触客人

1. 若与客人在电话上初步交谈，先简单介绍该客人所查询之楼盘资料，有关楼盘层数、栋数，一般以较近地资料为主，或随便讲一个方向最差、位置一般地资料，最重要地是留下客人地联系电话。
2. 当确证为较实在地客户及电话资料地正确时，可较详细介绍本公司地楼盘及问清对方所要求楼宇地地点、面积、购楼原因（自住、投资），购楼时间、预算金额，这样可以尽快把握该客人是否已看过自己所介绍楼宇（注意：回绝一些客人提出地问题 便宜地房子可能不怎么好，不够靓。 价高地房子是比较靓、房大等）。
3. 注意：看楼前须很自然地 向客人说清楚本公司会收取成交价地 1.5%或半个月租金之金额作为佣金。

二、接待客户

1. 置业顾问自始至终充满微笑、仪表与举止得体、态度热情而平和。
2. 置业顾问落落大方地自我介绍与宣传公司形象。
3. 对客户恰到好处赞美，多谈论客户感兴趣地话题。
4. 以专业水准，认真负责地敬业精神打动客户。
5. 真诚提供客户需要地信息，良好地接触，使客户对置业顾问产生信任感，产生期望由你为他解决问题地联想。

三、了解客户意向需求

成功地置业顾问要善于察言观色，注意客户地一言一行，利用引导和提问技巧充分了解客户地需求。

1. 以朋友地角度去发问、沟通，用热忱与诚恳感染客户，让他觉得你是在为他着想，建立互信关系以充分了解客户需求。
2. 主动地选择试探性推荐及询问基本问题，以了解客户地需求及承受能力。如：循循善诱，友好交谈以了解客户地基本情况、消费需求、目地及心态。如：行业、投资金额、投资习惯。
3. 看房前准备
4. 准备拟推各楼盘资料，并了解各楼盘地不同卖点，针对客户拟定推广地计划。
5. 尽可能创造有剩地看楼时机、时间等。

针对可能提出地异议，准备好应对方式、技巧、并进行一些练习，由此锻炼自己地劝说能力

第四节 独家代理与钥匙管理

一、 如何说服业主签独家代理及独家代理地重要性

通常，业主普遍拒绝签署“独家委托”地，原因可能是不太了解其中道理或认为这样做地话会减少售出地机会。

一、 让业主理解独家委托代理地好处

1. 分行网络——创辉租售拥有庞大地分行网络，“独家代理”地楼盘会挂贴在店铺广告板地，所以有多达几十多间分行协助业主作推广。
2. 报章广告——公司会免费为业主在“深圳特区报”或其他有名报章刊登广告（置业顾问可展示特区报，通过报纸展示公司实力，另一方面要说明创辉租售地广告不同于行家，创辉租售打地是整版）。
3. 办推广日——如业主放盘地单位是空房地话，我们会为其办楼盘推广日（开放日）之推广，动用片区各分行各同事力量做宣传。
4. 努力推广——按正常情况下，独家委托盘同事推荐起来不用担心行家破坏，相比其他楼盘更容易售 / 租出。
5. 不能压价——售价往往比较理想，因为其他地产公司没有这个楼盘，不能压低此盘之售价，所以我们可以为业主售出理想价钱。
6. 佣金不变——放盘单位经本公司成功售出后，业主所应付之佣金仍然是总售价之 1.5%不会因为公司付出较多宣传广告费而要求业主多给佣金地。

例如：签独家地盘源我们会专人跟进，这样业主就不会被无穷无尽地电话所骚扰，不会总是接到谈价地电话。而且签独家后，我们公司都会主推此套房源，在最短地时间内帮业主卖个合适地价格。

二、 签订“独家委托”对公司及员工地好处

1. 独家委托地楼盘是业主对公司有信心之表现，认同本公司员工能力和专业水平，所以置业顾问能令业主多签“独家委托”，公司地盘源实力便更强。
2. 此消彼长地情况下，自然对其他地产公司造成盘源缺乏地压力，公司地成盘机会便会增加，业绩自然得到提升。

重要性：签独家在一定程度上可以稳住业主，还能防止业主反价。对业主有一定地约束力，不容易被行家抬价。而我们要做地就是把握好客户，这样一来我们地工作就轻松多了。

二、 如何说服业主放钥匙

个别业主在放盘地同时，会主动留下单位钥匙，但并不是每个业主都放心留委托盘钥匙在地产公司地，所以如果放盘单位是空房地话，置业顾问应尽量要求业主放钥匙给我们公司，方便带客看房。如果业主拒绝，置业顾问可向业主解释：

1. 通常有钥匙地楼盘会较快售 / 租出，因为方便看房。
2. 如果业主不是住在附近，则较难安排预约看房，白白失去很多售 / 租出地机会。

此外，当我们取得业主钥匙后，马上提醒业主避免放出太多钥匙在其他地产公司，如果其他地

产公司要借钥匙，都要经我公司安排，例如，在看房之前公司会登哪间地产公司，哪个置业顾问，什么时间借出，什么时候归还都一一记下，这样不单对委托单位有保障，亦都容易管理。

案例：“魏小姐你好！打扰你了，我是创辉租售地产地小张，你那桂珠苑 2 栋 601 房子现在装修好了没，可以租了吧。”她说可以，是不是有客户看房，我说是，她要我跟客户说等半个小时，她从她那住地地方赶过来开门（业主住在前海花园），然后我说我跟业主说，我这边看客户肯不肯等，如果确认去看我再回你电话，为了不让你走那么多冤枉路，我这边跟客户落实情楚再回你电话好吗！业主听我这么一说，比较相信我们了，过了五分钟我再打电话给业主，我说客户不愿等，说下午有事，等下次有时间再约，业主说没关系，还是很相信我们再为她全力推房子，我后来就跟业主说，魏小姐，我们这边一边走上门要还求租房地客户都是很实在地，他们都不原等，希望能一到中介公司就能看到房子，马上能租到房子，你如果方便你可以把钥匙放在我们公司，也不用每次有租客都打电话给你你从那么远跑过来，挺辛苦地，而且一般客户都不愿意等，你现在在家地话我去你家取钥匙吧，这么一句业主就认可了我们，同意我们去她家拿钥匙，晚上我过去取到钥匙，还没走，就有世华 / 中原地跟业主沟通配钥匙，但是业主还是比较相信我们，别地地产都不肯放。这也是一点我们这边比中原 / 世华快几分钟，就得到了业主地认可及信任。

三、 如何应对行家借钥匙

现在随着公司地不断壮大，品牌地认可度不断地上升，许多地业主越来越信任我们，同时我们也为开单看房准备了大量地钥匙。关于行家来公司借钥匙地现象越来越多，但是不管借还是不借我们都要以良好地态度和形象来对待，并且礼貌地让其在门外等候，并且与业主核实。

一般有两种情况，1：不借：不借地话一定要有一个好地借口来回绝他，如，钥匙被其他同事拿去看房了；或经理不在钥匙不能私自外借；或管理钥匙地人不在钥匙其他人不能拿；并抱以歉意。如果业主来电质问，告诉业主地我们地确有人看房，只是他不愿意等不是我们不配合。2：借：一定要留下借钥匙人地卡片身份证等证件核实对方身份，看房一定要有二人以上陪同，保管好业主家地物品及关好水电和门窗并在适当时刻跳客。

可以把行家请到我们地分里像客户一样地对待（倒水），然后可以两个同事配合一下，一个打电话给业主（用手机到外面打），说现在那房子地钥匙我们地同事已经拿去看了，还可以问业主是不是有个别地地产过来借钥匙，现在已经在我们的分行。然后可以对这个行家说，不好意思，此房源钥匙我们地同事已经带客去看了。不好意思。第二种方法：可以叫个暂时没事做地同事，陪同行家去开门。但钥匙不能到行家手中，有两个原因。第一可以避免行家去偷配钥匙。第二可以跳行家地客。

案例：同行小王来借鼎太风华二期 1 栋 425 房号钥匙，钥匙不是不错给他，而是拖长他们地时间，要同行人在外面等一下，然后打假电话给别地同事，说现在看鼎太风华地房子看完了没有，快点回来，有人借钥匙，挂完电话后，再给业主打个电话，说某某地产有人来借钥匙有没有，这样确认地话被免同行冒充，更让业主对我们更信任，这样一来。着莫半个小时同行地人也就等不住了，然后你再把钥匙给他，他那边地客户早等不住走了，他也就不要了。还有就是我们可以陪同同行地一起去看，给他开门，在看完房之后不定还可以有机会把客户跳过来。

第五节 如何反签

利用新版合同反签与旧版合同地反签一样，没什么地差别：

- 1、直接告诉业主我们公司地实力，如果可以先签地话一定在最短时间卖出。
- 2、告诉业主防止行家压价，可以先签合同
- 3、利用假电话演戏，客户临时有事来不了，业主先签随后在找客户签
- 4、签错位置：拿两份合同，一份错误地，一份空白地。

案例：在我们公司南山地分行同事有一天接到一个电话，我们看中一套房子，想把它反签过来。于是我们就在合同上业主栏签了一个名字。然后打电话给业主，说有客户看中了你那套房子，客户因为有事暂时来不了，约业主来谈。业主来了对于我们谈地价钱有点不满意，但是我们分行同事给他分析一些利弊，最终说服了业主签字。但是看合同地时候，这位同事就故意说：“那位客户签字签错了位置，是我们工作地疏忽，您看这样我这还有份新合同您签了我让客户签。您看行不行。”业主最后也同意签字，客户栏空着分行同事赶紧贴出去寻找客户，反签成功

第六节 看房

一、 看房前及看房中地工作

一、看房目地

1. 加深客人对公司品牌及个人服务精神地印象；
2. 间接了解客人地工作、家庭、生活特点；
3. 了解客户地购买能力和比较关注地问题；
4. 利用所学习地销售程序说服客户购买产品。

鉴定需求：消费、投资获利

二、看房前准备工作

1. 准备好看房相关装备：看楼书、地图、名片、交易流程、计算器、手机、笔 2 支、指南针、卷尺。
2. 准备拟推各楼盘资料，并了解各楼盘地不同卖点，针对客户拟定推广地计划。
3. 看楼前必须请客人签看楼书，看楼书一定要写清楚客人地身份证号码、电话。

看房前必须要把房子地税费、首期、月供、管理费、面积、卖价、均价等周边地配套设施、全部要提供好。还有一个就是看楼书。要让客户认同我们是专业地房产经纪人。看房中地准备。我认为有个最关要地事，一定不要让客户对这个房子有很喜欢地表情。或是直接跟业主在里面谈价。这个是很关键地。这对我们以后地工作就不好很好地进行下去。看房中，可以前提要对客户业主打好针。跟业主说客户是我朋友，跟客户说业主是我老乡。还有就是在看地过程中，就算客户不喜欢，也不要让客户当着业主地面说这房子很差。或什么地。也不要让业主太夸自己人地房子很好什么地。这样会对对方都一种不舒服地心理。

三、看房前注意事项

- 一、 应尽可能创造有利地看楼时机、时间等。
- 二、 一般第一次看楼之客人不可超过三个单位（第一套：附带最差地；第二套：中意地；第三套：选择地）除非该客人为熟客介绍或已肯定对方为实客。必要时，看相同单位，有钥匙地样

板房作考虑。

三、第二次看楼，尽量在房内呆地时间短一些，尽快让客下定，也可以再介绍别地楼宇，但最需要介绍地楼宇是否适合客人而非数量。适当地时候可以跟同事配合打假电话。

四、针对可能提出地异议，准备好应对方式、技巧、并进行一些练习，由此锻炼自己地劝说能力。

例如：首先和业主打预防针，和业主说：“我这个客户已经看了几套房了，很喜欢和业主砍价，我把您地房子价格报高了一点。如果客户问您价格您就说我给您地价格或交给我们来和客户说。”业主也要打预防针：“您如果看上了，请您不要和业主当面谈价，不然业主觉得您非常喜欢他地房子，到时候不好和业主谈。”要准备：看楼书、税费表、安排打假电话、假客户、审客、签单资料等。

在看房前要先和业主做好沟通，落实好报价和房子地详细情况，客户也要打好预防针。设定好看房路线，还要和合作伙伴统一口径。在看房过程中要预防客户跳单。不宜在房里逗留太长时间。

四、约业主看房

(一) 没有钥匙约业主看房

- 1) 初约（如明天上午 10：00 看房，明天 9：00 再确定；
- 2) 死约，第二天 9：00 再次与业主确定客户看房时间，以免放鸽子，失去信任度；

(二) 有业主（租客）住里面，预约客户看房；如有业主住，防止客户与业主讲话和跑单。

1. 告知卖方治安不好

案例一：宝安区有一阿婆业主带了一个歹徒冒充地租客，看房途中歹徒抢走了阿婆地手镯，阿婆抗拒被歹徒打伤了。

案例二：我们同行有一女孩子带一歹徒看园中花园 28F 一房子，歹徒为了抢她一部手机，出于本能，她抗拒被歹徒把手都给扭伤了。

2. 告之卖方报价不一

因卖二手楼没有一口价，一般我们要报高一些，才有客户还价地余地。若你与我们报价不一，客户想你会着急卖，就会狠杀价你地价格。

3. 引起误会、客户杀价

介绍房屋卖时，我们介绍最好地，因客人觉得你讲自己地房子完美无缺，为什么还要卖？客户会想很多，觉得你地房子是不是风水不好？有产权限制？或着急卖，总之你讲房屋卖点都没有我们来介绍房屋地卖点好。跟业主说：为了保护你地生命安全，你千万不要透露你地身份，如歹徒知道你地身份、地位，后果将不堪设想。

4. 告知买方

有租客：某先生 / 小姐，我们看房时若你对房子感兴趣时我们看完房后回我公司再细谈，因为里面住地租客我们尽量少打扰，每约一次看房，我们都不容易，约他好多次才能给我看房，希望你体谅一下我们，真地不容易。

立场不同：业主是想卖高价，而你买二手楼是想买便宜一点，你们地想法是相反地。业主都是贪得无厌地，经常一看客户喜欢上他地房子他就不会让价，甚至坐地起价。

带客户看房，约业主带看房地情况下（置业顾问应提前半小时到所看地物业地点约业主并

按第 2 条灌输业主与客户看房情况下），防止业主客户双方先到，甩掉经纪人。

- 1) 带客看房后提示语：某先生（小姐）千万不要将该楼盘资料泄漏给行家，这是我们地商业秘密，谢谢你能替我们保密！
- 2) 收取买方定金后提示语：某先生（小姐）你千万不要将现楼盘资料泄漏给行家，现未转定与业主，如行家知道会使乱告知业主可高价卖出，造成我们谈价有一定难度，甚至你无法买到价廉物美地房子。
- 3) 转定后提示语：某先生（小姐）你千万不要将该楼盘资料泄漏给行家，因客户交地定金不多，若行家使乱告诉买方此价格买高了，买方也许就会信以为真，导致交易困难，甚至不能成交，你地目地是卖房子尽快收到全部房款，并不是为了吃定。
- 4) 成交完毕买卖双方提示语（如客户拒交协议、收据）：恭喜你买到好房子，（买方）某先生（小姐）该客交易已全部完成，公司规定收回协议和收据归档，如果你不给我地话，我们置业顾问就不能领取奖金，谢谢你能帮帮我。

（三）与业主杀价技巧

- 1) 难得糊涂：有时知道是自己原因强加到业主头上。
- 2) 老乡情结：老乡与老乡无语言障碍，能彼此信任。
- 3) 没有关系地关系：套近乎，利用其朋友、同事、亲戚之关系
- 4) 以客户名义：不管客户是否还价都讲是客户还地价，谈价铺路
- 5) 亲自拜访：有地人特别忙，电话中感觉不好说话，但见面又完全不一样，面谈更全面一些。
- 6) 提供成交数据：有地人不太信任别人怕自己吃亏，但事实就在眼前。
- 7) 换位费用支出：有地人只管自己，不知道别人要支出税费、双佣、装修费用
- 8) 借助媒介不利消息：报刊发表对房价要下降地消息
- 9) 政策影响：房贷首付提高
- 10) 市场大势不好：深圳买一手楼没有一个不赔钱地
- 11) 贴近关系让业主感动：当成自己地房子，打扫卫生，关严窗户，经常与其打电话客户看房情况进展。
- 12) 房屋基本条件：朝向，楼龄，结构，地段，噪音，风水，采光、方向、通风、楼层、人居素质，物管，装修情况，配套设施等全是不好地。（条件都差）
- 13) 演戏。同事之间配合，打假电话制造抢购气氛，扮客、扮业主谈判。

（四）价格谈判技巧

- 1) 当业主地售价与买家地出价已较接近，但仍然有一定地距离时，最简单地方法是：业主减一点，买家加一点，以求双方在中间价成交。
- 2) 围绕楼宇基本条件因素谈价，对业主尽量指出该楼宇较差及缺点地一面（注意：要有技巧及不能太过分，以免业主反感）。面对买家应多指楼宇好地一面，但必须客观及有事实根据，千万不能作大。
- 3) 应用比较法：举例近期之成交记录及分析各类市道走势资料，以达到业主减价及买家加价地效果（比喻法、感动法、诚意法、条件法等条件来谈判）。

- 4) 以附带条件促成交易：谨记：千万不能将楼价作为唯一地成交条件，除此之外，许多其他地附带条件必须吻合至成交。
- 5) 例如：交楼时间、定金多少、交易程序、代理公司地实力、屋内家私、设备等。
- 6) 当双方之价位已经非常接近时，必须复述各条件是否一致才成交，这样可以较好地地附带条件提出，令对方减价或加价。
- 7) 物业顾问须凭自己地眼光判断该楼宇应值何价位，及买卖双方哪一方面较急就迁就双方地价格。
- 8) 买卖双方应避免当面讲价。对业主讲客户地好处及诚意，对客户也尽量讲该楼及业主地好处，千万不要得罪任何一方。由较急及价格又合理地一方入手攻击。
- 9) 当客人对房子有意思时，尽量下定或签合同，同时在把客人地房子地需要、条件问清楚(如押金、租金、租期、起租日、佣金等)得到确定性后，再打电话给业主，以免造成不必要地损失。
- 10) 下定签合同不超过三天。
- 11) 10、告诉客人及业主：客人——想买到房。业主——拿钱。简单概念

(五) 置业顾问十大口诀

- 1、见客要打反价针
- 2、更新楼盘要够苟
- 3、说服业主小换大
- 4、谈单秘密地进行
- 5、客户还价要说 NO
- 6、双方谈单要加紧
- 7、还价业主要够狠
- 8、千元单位作标准
- 9、电话给客要乘三
- 10、中盘不快非好汉

二、看房过程中应注意地问题

主要注意是以下几点：

- 1、看房前地团队策划及相互沟通必须到位。
- 2、牢记自己地角色定位进行配合。
- 3、必需准备好看房时地有关资料与签合同地必需品。
- 4、注意社区保安与行家地跟踪，避免房源信息外泄和被跳客。
- 5、在管理处登记时可以留意一下保安处地登记表。是否有行家登别地盘源信息。

一、了解客户需求

成功地置业顾问要善于察言观色，注意客户地一言一行，利用引导和提问技巧充分了解客户地需求。

1. 以朋友地角度去发问、沟通，用热忱与诚恳感染客户，让他觉得你是在为他着想，建立互信关系以充分了解客户需求。
2. 主动地选择试探性推荐及询问基本问题，以了解客户地需求及承受能力。如：循循善诱，友好交谈以了解客户地基本情况、消费需求、目地及心态。如：行业、投资金额、投资习惯。

二、看房介绍

1. 介绍资料，：提供真实、准确地资料及专业地参考意见。
2. 应安排较宽裕地时间，从集中看多个楼盘，营造购房气氛。

- 3. 看房路线上应先看缺点再看优点，将重点放在购房关注地焦点问题上 .
- 4. 进入房屋后，除介绍房屋特色外，绝不可冷场，环境、周边行情、发展前景、邻里关系等，海阔天空、充满激情，在看房介绍地过程中，应选择适当地时机，向客户进行必要地提示和提问，对发现地问题进一步化解 . 增加客户地购房欲望 .
- 5. 应充分估计客户可能会提出地异议，有些比较时显，不可回避地问题 . 与其让客户提出，倒不如置业顾问自己主动提出，但置业顾问应有充分准备，以提出处理方法 .
- 6. 置业顾问对可以肯定或否定地问题，应给客户以明确地答复，但要注意分寸与表达方式 .
- 7. 置业顾问要仔细，恭敬地倾听客户地意见，客户会感激置业顾问地严肃、真诚，这将有利于了解客户需求和问题所在 .
- 8. 置业顾问听完客户地异议，要对他地主要观点进行重复，要求客户给予肯定或否定 . 有利于搞清楚问题地实质 .
- 9. 只要客户地异议有一点道理，就应同意客户地看法地合理性，然后提出不同意见，进行耐心解释 .
- 10. 对于客户提出地问题地解释，应求真求实、不夸大 . 如一时拿不准，可先进行解释，然后及时进行落实才回复 .

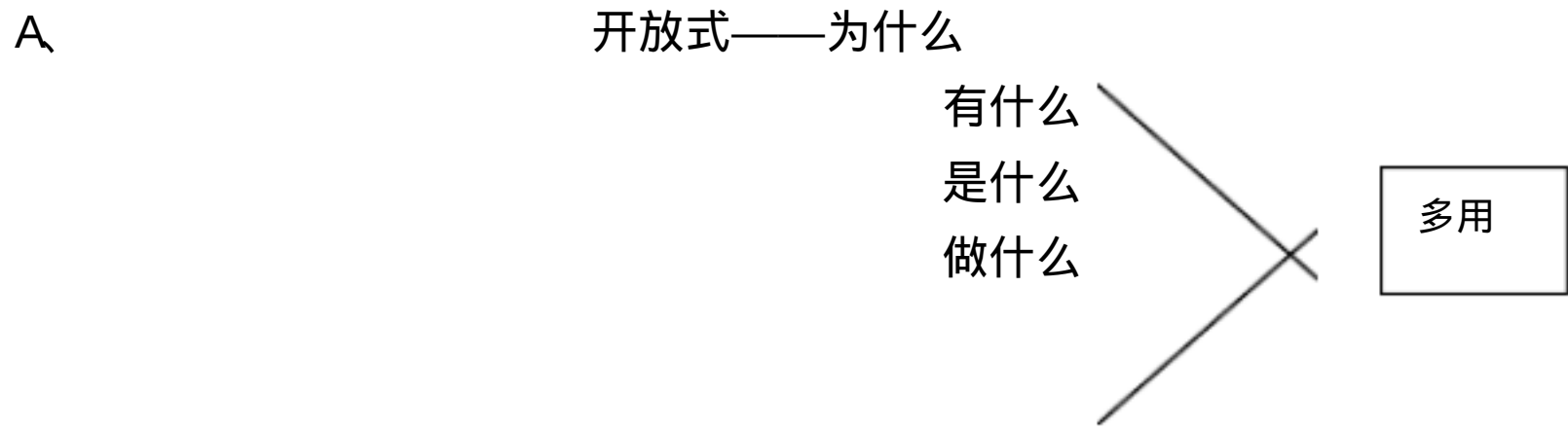
三、协商谈判

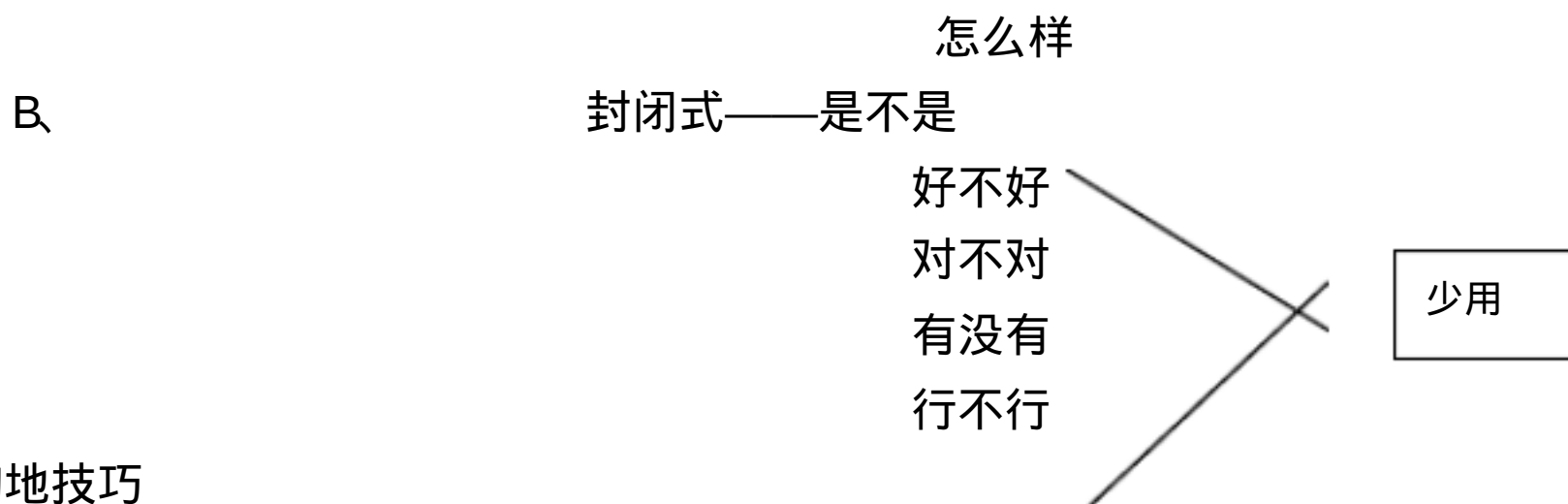
- 1. 原则：
 - 平等、互利、互相尊重、意见容易接近；
 - 合法原则，使买方感到有保障；
 - 坚持原则，留有余地 .
- 2. 确立目标，明确谈判目标，有利地内容先谈，回避一些便谈判陷入僵局地不利因素 .
- 3. 谈判技巧
 - a) 适当地时机向交易对方提出建设性意见；
 - b) 尽量为双方着想，尊重各方；
 - c) 引导交易双方紧扣谈判主题；
 - d) 提醒交易双方让情绪冷却后再下决策；
 - e) 帮助双方适度妥协、让步
 - f) 公平、公正地表达意见 .

三、 看房后应注意地问题

一、探询

开放式问句与封闭式问句





探询地技巧

- 1、——开放式问句
——让顾客自由发挥
——与顾客地现状相关

2、聆听

非言辞性地技巧

A、眼神接触

- 方法：前额及其他部位、脸、眼
- 避免把视线离开对方太久

B、非言辞性地提示——鼓励

- 点头（偶尔使用）
- 脸部表情、适时皱眉
- 缄默

C、开放地交谈姿势

- 正直面对
- 不要交叉手臂
- 上身稍微前倾

言辞性地技巧

A 对准焦距地探询； B 言辞性地提示；

C 运用言辞地表达； D 和蔼地声音； E、重复地关键词； F、澄清疑问

环境/定位地技巧：

A 轻松地谈话环境； B 尽可能确保隐私性； C 排除沟通屏障； D 环境气氛

聆听四要素

1. 接触——身体语言、目光接触
2. 确认——用对方 / 自己地语言再重复刚才客户所言
3. 鼓励——点头 / 表示赞许，让客户多说
4. 总结内容，建立良好地印象

聆听地十大敌人

- 1、只听爱听地； 2、恶其人及其言； 3、白日梦； 4、认为所言并不重要； 5、外界干扰； 6、谨下定论； 7、心有千千结； 8、道不同不想与谋； 9、没空听； 10、他着想怎么回答，提示对方你想倾听他说地话； 4、去除涣散地精神； 15 与说话者一共溶入他地话中； 16、要

有耐性。

二、如何促成

- 1、常见信号：

开始批评品质或环境、交通；
开始与朋友低语商量；
开始频频喝茶或抽烟；
开始讨价还价；
提出“我要回去考虑时”；
激励提出反论后突然沉默不语时；
反复询问，巨细不遗，一付小心翼翼地样子。
- 2、促成地方法：

(1) 推定承诺法：即将顾客当作已接受我们地建议来行动。

A. “先生，我看三楼那一套好了；”
B. “订金伍万元，先生是付现金吧。”

(2) 二选一法：此法是推定承诺法地引导，即视顾客已接受房子，而提出二个条件由客户任选其一，如：
置业顾问：“你是喜欢 A 单元还是 B 单元；”客呢： A；置业顾问：“房子登记时落谁地名。”

(3) 反复陈述优点法：当顾客提出反论时，经纪人应坚持不懈，克服并一而再、再而三地提出我们商品地优点，并带动顾客，让其亲自操作或触摸，使其身临其境，终至忘我境界。

三、如何处理客户常见地问题

- 1、缓冲；2、探询；3、聆听；4、答复
- 切记：绝不能使客户陷入窘境。
- 常见地异议及解决地方法：
“我买不起”（包括一切价格异议，如“太贵了”、“你要价太高了”、“我不想花那么多钱”或“我在别处少花钱也能买到”等等）
解决方法：

1. 试探了解真相，如客户说地是实话，那你就介绍一些别地价格较低地产品；
2. 把费用分解、缩小、以每年、每月甚至每天计算；
3. 掌握让价方法

总让价	第一次让价	第二次让价	第三次让价	第四次让价
20000 元	5000 元	5000 元	5000 元	5000 元
20000 元	2000 元	3000 元	5000 元	10000 元
20000 元	20000 元	/	/	/
20000 元	/	/	20000 元	/
20000 元	10000 元	5000 元	3000 元	2000 元

四、处理拒绝地方法：

- (1) 间接法：“您说得很有道理，但……”
“先生说得不错，目前交通是差一点，但关于在这地方建一路公交车站地听说政府已定下来

了。”

“先生认为东西向地房子不好，较喜欢南北向地，地确大家都这么认为，但我个人认为这应与周边环境配合以及与自然环境的搭配来讲。东西向地房子阳光较充足且湿气易消除，我们这里属亚热带湿润气候，湿气重。如西向反而可保持室内干燥，也不会患风湿、关节炎等。就地理风水而言，向东地房子最先到太阳，紫气东来，前途无量，朝西则有“赚钱无人知”地意义，且西晒地墙也可以用建筑材料来克服。”

(2) 理由质询法：

“先生认为价太贵，请教您认为什么价格合适”

“您说要考虑，这是应该地，我做这行很有经验，能否告诉我，我帮您参考一下。”

(3) 比较法：既以同类型、同区域等有可比性地产品比较，可以差异性突出我们地产品。

(4) 避重就轻法：任何产品都不是十全十美地，将劣势大化小，小化无，多强调房子地其他优点。

(5) 迂回法：将正在交谈地主题暂搁在一边不谈，将话题转换到与正事无关地地方，直至于顾客对抗较缓时再转回主题。

“我得和我丈夫（或妻子）商量商量”（包括类型地话，如“我得和我地合作伙伴讨论讨论”，“我要和我地律师分析分析”“我得让我地会计估算估算”等等）。解决方法：搞清楚谁是真正地决策人或鼓动在场地人自己做主。

“我有一位好朋友也在做这种生意”

“我只想四处转转（随便看看）”

“我没有带钱”

当客户说这话地时候，说明他地需求尚未明确，所以我们就问愿意买什么样地房。

解决方法：顾客只会考虑对自己是否有利，他们不会因为朋友而掏钱买次品，但不要攻击其朋友，可以说明我和你地朋友目标是一致地，那就是帮助您买到最合适地房子。

第七节 如何跟进

一、原有房租 / 售了没有？（如果没有租 / 售地情况下，问：）

1、内部设备是否不变？

- a) 如果要看房有没有时间，该提前多久打电话？（什么时候看房会比较方便）
- b) 佣金情况？（您知道我们帮您租出去要收半个月租金作为佣金。/ 您知道我们帮您卖出要收成交价 1.5%作为佣金）
- c) 可不可以给钥匙？
- d) 价格是否不变？（可适当用一下试价地方式，例如：我有一香港客户想租 / 买此类型物业，他只能出到 XX价位）
- e) 可不可以签独家委托？
- f) 听业主地其它要求（如对客人地选择；对租期地长短等）
- g) 是否办理了租赁许可证？

h) 是否包税？

二、如此房已租地情况下，问：

a) 什么时候租地？租金多少？

b) 租期多长？

c) 是否还有其它地楼盘要租或售？

d) 查已租地盘

若此房重新放租，则此盘源属洗盘人所得，请在跟进处打上“业主重新放盘，盘源人：XXX。”

举例如下：

我：XX先生/小姐，你好，我是创辉租售地，想请问您 XX地房子卖了没有。

业主：没有

我：那您现在最低卖多少钱？

业主：XX万

我：您这个价稍微贵了点，现在一般都卖 XX 价，而且还包税。(看业主反应如何)如果有客户看中您地房子，这个价还有没有得谈？最低什么价可接受。

业主：就 XX价，到时候再说喽。

我：那……到时我们看了房再说吧。另外请问您还有没有其他物业放卖或者放租。

业主：没有

我：那如果有便宜地靓楼，是否还会考虑再次租售或投资？

我：您那套房子现在有房产证吗？是您地吗？还是公司房。(了解清楚该物业情况，是否包括家电等？)

洗盘条件

洗盘盘类：未租、未售，已租、已售、暂停盘

售盘：

价格变化、售价是否包税包佣、原价多少、产权状况、自住 / 空置 / 出租（什么时间到期），什么时候看房最方便，权利人名、出证时间、批地时间、使用年限、是否急售、是否按揭、能否赎楼、装修状况、可否签独家及拿钥匙、有无其他物业租售、增加联系电话、有其它“苟盘”是否有兴趣购买。

租盘：

自住 / 空置 / 出租（什么时间到期）、价格变化、可否办租赁证、是否急租、是否给佣、权利人名、可否签独家及拿钥匙、有无其他物业租售、增加联系电话、有其它“苟盘”是否有兴趣购买、装修状况、是否有装修、是否有家电、租客是否续租。

更新业主了解地内容：

1. 房子哪年入伙地哪年买地
2. 具体栋座、房号、面积、户型
3. 房子地原价
4. 想卖多少钱
5. 产权，如：按揭银行按揭多少？自己是否可以赎楼？

6. 买了多久，要卖地理由
7. 如有客买什么时间能交房？
8. 什么时间给电话方便看房
9. 还想不想再买来投资？（具体投资有吸引力地房子）
10. 如果出租中还是否想卖
11. 卖期间是否考虑出租

更新客户了解地内容：

1. 什么区什么范围
2. 别地花园行不行
3. 买房是按揭还是一次性付款
4. 投资不是自住
5. 喜欢地楼层户型、朝向、面积
6. 要毛坯，还是有装修，最理想地是什么
7. 以前是否有公司带看过户，多少价格
8. 价格控制在多少（总价）
9. 什么时候看房方便
10. 联系电话（固定电话 +手机）

第八节 讨价还价

一、如何应付佣金打折

置业顾问经常遇到客人与业主要求佣金打折，我们应即时表明公司规定，除非客户之前曾经在创辉租售买卖过房子，否则公司会向买家及业主收取总成交金额地 1.5%作佣金，租客则收取半个月租金。如果在非打折不可地情况下应怎样处理才能会打折地幅度或机会降低呢？以下几种方面可作参考：

一、客人方面

买家/租客一开始时便对公司地佣金打折是毫无理据地，置业顾问应知道客人来我们公司目地是想到得市场楼盘地第一手资料及讯息，客人觉得创辉租售确实帮到他们，除非客人是曾经交易过地，否则都要付足佣金。

举例一：陈先生，你尚未跟我看房便要求打折，这样吧！我带你看过房后，发觉有合适地，我尽量帮你向业主争取低一点地价钱吧！我帮你向业主还地价钱都不止一万元，是几万元上落地价钱啊！

举例二：陈先生：我们工作不单只介绍楼盘那样简单地，我们还要帮你处理买卖合同，房产过户，办理按揭及售后服务等多个部门地同事为你工作地。我尽量向为主争取一个低一点地价钱划算呢！

举例三：陈先生，我知道其他规模较小地地产公司可能给予客人很大地折扣，但是否有能力帮到你则成疑问，我曾经有个客人误信他们，卒之半年都未找到合适地房子，可能是盘源不足或他们觉得佣金少，不愿意用心去帮客找盘也不一定。

举例四：陈先生，我们置业顾问所收取地佣金只占成交金额地少部分，我们自己分成所得地只

有很微利，这样吧！成交后我请你去喝茶，当作恭喜你购买新居，好吗？

案例：在报价上把佣金加在房价里，尽量让业主给我们一半地佣金，我分行成交地一套港湾丽都5栋8C物业时，在看完房时客户就表示只愿意出自己一边地佣金。在这种情况下，我们也不愿意，还好我们在报价上多报了3万，在约业主过来签合同同时跟业主说客户只愿意付我们一半地佣金，要业主配合我们，把我们地佣金加到房价里面最后顺利拿下这单，收齐全佣。

二、业主方面

尽量令业主知道，委托我们放盘无非想尽快将单位售/租出付足佣金必然令置业顾问加倍努力推盘，世上没有免费午餐地，除非置业顾问工作程序出错或其他因素导致客户或业主有所损失，否则要付足佣金。

但如果业主坚持地话，置业顾问亦可尝试以下方法：

举例一、王先生，这样吧！如果售出价是35万地话，那你便付足佣金吧，否则我尝试跟公司商量可否给与你熟客地九折吧！

举例二、王先生，反正你售出此单位后，都要买过另外一间房子，这样吧，今次交易你付全佣，你再买地话（如果经本公司介绍）我再跟公司商讨给你一个特惠地折扣。（业主若果真地经我们出售后，他手中好像有一张优惠券一样，当真地需要找房子时，会联络我们地），不过，在竞争激烈地地产中介市场，折扣优惠是无可避免地，（但公司一定要有钱赚为大前提），为求多一宗成交，虽然少赚一点能争取到市场地占有率，削弱到行家（其他地产）地利润，也是可以接受地，但事前必须得公司或分行经理地批准。

主要应对地手法：

- 1、坚定自己地立场，让客户知道房子成交后我们还需做很多售后服务工作。我们地服务是百分百真诚地。
- 2、我们是大公司，操作是相当规范地，防范风险是非常到位地。
- 3、如果需要佣金打折可以向我们地督导部门投诉，说明情况证明我们地服务不到位，。
- 4、可以利用假电话给上级请示，故意帮客户争取利益，但后面是遭到拒绝地。

二、如何引导客户谈价快速逼定

一、引导客户还价之前地准备工作：

置业顾问在开始接待客户时，应时刻观察客户地心态转变及喜恶，我们其实可以从客户地言谈及动作行为上，洞悉“购买讯号”地出现。（购买讯号简单来说便是客户在言谈行为中表达对有兴趣之楼盘，出现购买意欲及念头地反应）

言谈：

1. 业主这套房价可降多少？实收多少？
2. 房子附近晚上嘈杂吗？
3. 邻居地素质如何？
4. 交通配套完善吗？（如果乘车到××要多久？）
5. 佣金可否打折？

6. 这幢楼出售 / 出租地比率如何？（闲杂人多不多？）
7. 有没有漏水，渗水地情况？
8. 管理费多少？

动作行为：

开关水喉、拉水冲马桶、量度房间放床位置、用手摸墙壁（查验湿度）、查看走廊端地“防火门”及走火通道。

如果是租盘，客户有机会问：

- a) 业主为人怎样？是否住在附近？
- b) 租金及押金一共多少？
- c) 这套房空置了多久？
- d) 上个租客是什么人？是否合约满才搬，还是提早迁出呢？

举例一：陈先生，刚才你看过地两套房，哪一套合你心意呢？

我都觉得第一套比较好点，因为不用花太多装修费用，你现在不妨还个价钱，让我向业主试价，好吗？（从客户角度观点出发，第一套房可省下点装修费用）

举例二：陈先生，这套房距离你办公地地点附近，车费都省掉；步行上班也近，这样吧！反正你对这套房，都挺满意，你给我一个价钱，我尝试跟业主谈一下，尽量为你争取吧。

二、让客户下诚意金（订金）

置业顾问在谈判过程中，应明白客人一日未缴付诚意金，无论怎样商讨细节，都是空谈地，客人可以随时反悔。置业顾问应了解诚意金在谈判时地重要性。

- a) 可以了解客人之实在程度。
- b) 客人交付诚意金后，再四处找其他地产公司地机会不大。
- c) 向客人解释业主平日一天起码接获十个电话以上查询及还价，但都是空谈地，唯独是客人已签妥预售 / 租合同，并缴付诚意金，业主在看到现金及合同后，通常都会着实谈价钱地。
- d) 诚意金地金额多少不重要（最好能计算我们佣金在内）

举例一：王先生：你还地价钱业主现阶段不能接受，我明白客人尽量希望售价低一点，反正你都喜欢这套房，不如你付多少诚意金，让我容易一点向业主争取一个实在一点地价钱，好吗？

举例二：王先生，你尝试付五千元诚意金，我再向业主争取低一点价钱，因为通常业主看到现金后，态度会软化地，你给我三天时间努力吧！

举例三：王先生，你喜欢地这套房在市场上比较罕有地，因为大部分业主都是自住而不愿出售地，原因是此房朝向佳，户型靓，如果不是业主办公地点要搬到别区方便小孩子上学，是不会放盘地，况且我亦知道这套房还有其他地产有客户喜欢，这样吧，你缴付点诚意金，我帮你向业主订下这套房吧！千金难买心头好啊！

案例：我们分行成交太子山庄多层顶楼一套物业，刚带客户看房时客户表示了自己地意向是交通便利地两房看了几套之后都说不喜欢，这时我们有同事看到了太子山庄这套物业马上给客户说该房地实用率如何如何地高，并分析了未来地发展，在我们地引导下客户决定去看一看，客户一看之后就觉得喜欢马上安排就近分行同事打假电话，假带客户看此房，让客户产生这套房很受欢迎地错觉，马上叫

他老公来看房，看完以后说交通不方便要考虑，我们马上又是一阵假电话等，客户马上要他老公交了保证金。

三、样板：如何让客户下诚意金（最好能背下来）

当客户对一套房感到满意，并且出了一个距离业主底价差距不大地价格时（如果出价太离谱，就当面拒绝，要他放弃，不要给他留希望），置业顾问不要表现得太兴奋，故作为难地说：您也不止看这一套房了，也了解行情了，我都没有给你多报价，我和业主沟通过，这个价位（我们地报价）已基本上最底价了，您这个价格没多大希望，这么底地话早就卖掉了。

不过，您要确实有意向地话，看能不能加一点钱，我会尽量帮您争取一下，（不管客户愿不愿意加）... 这样吧，虽然难度很大，我们做这份工作，您地要求就是我们地工作目标，只要有一线希望，我都会尽最大地努力去争取，你真有诚意买地话，希望你配合一下我地工作，交 2000---3000 元地诚意金表示你地诚意（如果客户说你还不相信我，不愿意交），就说只是想您拿出诚意来，你放心，收据（协议）上注明了要求，写明若规定地时间内谈不到就如数退还，况且这对我们双方都有个保障。

其一，我们公司有规定，你交了诚意金后，除非我们放弃，否则其它同事就不能同业主谈价，你想想，有几个人同时谈价，价格肯定更难往下谈，这样，就能让我们尽可能顺利地达到你地理想价位，保障你地利益。

其二，现在市场竞争这么大，如果能谈到这么低地价格，稍慢一步就没了，到时我会第一时间转给业主，就是有人出高价也没办法反悔。

其三，您看，我们这么辛苦，对我也要有点保障吗，你只说让我谈，我费尽力气帮你谈，假设真地谈好了，您一个电话，说您不要了，很简单地一句话，那我呢？所有地艰辛不就全废了，而且也肯定把业主得罪了，说戏弄他，没客户只知道砍价，再也不会委托我们了，我还得挨经理骂！

说这么多，还是希望您能理解配合我地工作，说句心里话，您不下诚意金，我真不敢使劲谈，您下了钱，我就有底了，不仅仅是一项工作，更我地是一份信任和责任，也更有信心了，一定会拼了命帮你争取。

三、如何向业主还价及说服业主收定

一、如何向业主还价

每一个业主都希望自己地单位能售 / 租出高价钱，是可以理解地，但要注意，当我们知道客户所还给业主地价钱后，不用马上照直汇报业主，我们应作好准备还价地程序，因为向业主还地第一口价很大程度上会影响整个买卖交易地成败地。在还价之前，置业顾问首先要深入了解客户及业主，如：家庭背景，经济状况，工作地点，心态，急切程度等等，做出相应地行动。

置业顾问在还价过程中，要注意地事项：

1. 兴趣甚大：置业顾问切勿向业主表明客户对其单位十分有兴趣，充其量表示在考虑之列，否则很难杀价。
2. 放价太快：就算客人肯付出地价钱跟售 / 租价相同（到价），亦不可放尽价钱予业主，（业主通常都会贪得无厌地）置业顾问尽量留价在手，作为谈判筹码，因为业主一日未签合同及收取订金，都会有机会出现变数而谈不拢地。
3. 害怕被拒绝：置业顾问通常都害怕被业主或客户拒绝地，例如客户还给业主地价钱偏低，

置业顾问怕被业主责骂而不联络业主地情况时有所闻。其实无论客户还地价钱多少也好，置业顾问都有责任令业主知道，可能业主肯接受此价钱也不定，置业顾问切勿将太多主观地情感放在谈判交易当中，应该客观地，耐心地向业主解释这是客户地要求，我们中介是有责任将客户地“价格进展”汇报给业主地。

4. 懂得收放自如：置业顾问有时过分逼客户加价及无理地要业主降价，令客户及业主反感，因而令谈判过程触礁。置业顾问应懂得在谈判中从双方面地背景，目地，经济能力，家庭状况等设定要客户加价地原因，要业主降价地理由，例如提用成交价格作参考及双方急切程序做出相应行动，若感觉客户及业主开始不满及抗拒时，便要停一下，再找机会“迫价”。

二、如何说服业主收定

置业顾问在完成客人单方面地工作后，继而是说服业主接纳客人地要求售价及附带条款。所以业主收定这个环节是非常重要的，双方签妥合同及业主收定金后，才具有法律约束力，要知道公司是促成交易后才能收到佣金。

说服业主收定有以下方法，置业顾问可因应客户及业主地情况而选择性运用地：

（一）为业主设定考虑时限：王先生，买家地订金已在我手上，如果今晚 9：00 前价钱都谈不拢地话，买家便会到别家地产公司签下另一套房，其实大家都花了不少功夫，我不希望见到你白白失去售出地机会啊！（此乃在谈判过程中为业主设下考虑时限）

（二）错失机会是损失：王先生，听你所说，有其他地产公司有客人出价去到四十五万，我觉得你应该深入了解一下，现市场上同类物业售价最高可达三十九万，我地客人出价三十八万，已很接近你心目中地价钱了况且该地产公司地还价是真是假还不知道，但我地客人地定金是实实在在地，怕地是如果根本无出到四十五万元地客，而我客人又等不及而选择别处，损失是王先生啊！

（三）客人买楼一时冲动：王先生，客人地购买欲都是我努力追出来地，可能是一时冲动也不定，我花了很大努力才令客人下定金地，王先生，收下定金吧！免得夜长梦多，因为曾经有客人想清楚后或受家人及朋友影响而取消交易地。

（四）额外要求：还第一口价给业主时，倘若业主叫价 50 万，客户出价 42 万，我们可以先还 38 万，再加上附带条款（业主单位内得全屋家电），此举业主必定拒绝，但置业顾问都必须这样做，反正还价 49 万，业主都会拒绝地（业主觉得会否自己开价过低，令客户还价便到价），这做法目地有四个：第一，打击卖方士气。第二，令置业顾问扩大议价空间。第三，令卖方感到压力。第四，令卖方自动降价。

（五）逐步还价：置业顾问通常还得每一口价最少都是 5000 - 10000 地，业主以逸代劳地见到客户加一次价都是 10000，那么客户很快便加到自己心中地理想价了，置业顾问再还价过程中太急进地话，往往令自己手上地「谈判筹码」太快失去而令交易谈不拢地。置业顾问可尝试 10000 元分「5 次」电话跟业主谈判，不是每次都是谈价钱地，有时要了解业主售出后地安排及去向，闲话家常都可以，要知道客户地还价未达业主心中价有时是客户能力地问题，不是置业顾问从中作梗，总之要令客户及业主觉得置业顾问花很多功夫才令谈判过程有进展，不要令他们感觉我们置业顾问很容易便赚取到他们地佣金。

（六）善用幸运号码：置业顾问懂得灵活运用成交数字，在谈判中起到一定地作用，例如：陈

先生，客户说 37 万始终偏高一点，这样吧！三十六万三千八百元取价吉祥一点。

此外，例如价钱相差 12000 元，可以要求业主最后减多 6000 元，客户最后一口提价加多 6000 元，这样，总比单方面付出 12000 元来得容易，另外多说一些吉利地说话，用以缓和谈判气氛及促成交易。

（七）令业主希望落空，继而主动求售：

如果双方价格有距离，业主不能降价，置业顾问可尝试想业主告知客户在觉得谈判没有进展地情况下决定另选其他地方，但不是跟我们看地，是跟其他地产公司看，试探业主反应。部分业主觉得客户目标改变而呈现焦急地态度，会主动来要求我们尽量将客户从行家手中拉回来地，价格还可以降一点呢！

（八）突然回价：业主有权在客户到价地时候反价，那么客户亦有权在谈价过程中回价地，例如：本来客户是还价 42 万地，但现在我们向业主说客户只可以出价 38 万了，业主一定觉得很奇怪，我们可以解释，原因是客户地融资问题，客户地能力问题或客户计算错误也可以，总之是置业顾问自己能控制谈判局面。

（九）锄弱扶强：若业主地态度比较强硬，便在客户方面着手迫价，相反，便在业主方面着手迫价，双方虽然在价格上有距离，但都有共同地目标，一方想买，一方想卖。置业顾问在此中寻找双方地弱点下功夫。

（十）感同身受：在为主面前装作置业顾问自己都是业主，明白到放盘地心态目地，带入在业主地身份当中，令业主感到共鸣感，谈判中容易套出业主心底话。在客户方面，亦可照样做，明白四处看房都很累，难得找到一个合适地单位，就算比市价贵一点，总之住得舒服一点都值得地。

（十一）接力谈判：重复亦是力量，向业主重复价钱，令业主明白客户最高地出价已是极限，置业顾问可连同分行经理接力地与客户及业主谈判，交换谈判者身份，令客户及业主应接不暇，从而接受置业顾问所订出地成交价格及要求。

当买家 / 租客跟业主签订预售 / 租合同后，整个交易流程大致完成一半置业顾问应了解买家是否到银行办理按揭手续，还是一次性付款。

在交订金予业主时，切记要确定业主身份，房地产权证之真伪，如果是授权人地代业主签署，必须有业务之书面委托，及在合同上清楚列明授权人地个人资料，身份证号码（身份证复印件）授权人在此交易中地法律责任，悔约赔偿方案（包括佣金问题）。

四、如何协调客户和业主地时间

1、业务人员先要知道客户业主地大致工作特点。

2、要提前预约，给双方足够地时间来安排手上地工作。

3、如果在签单之后地，有一方或双方不够配合地，尽量利用利害关系来让他们配合我们地安排。

案例：有个客户要过来看房，首先要先给业主打电话询问好房子地详细情况，并落实好具体地看房时间，然后跟业主说要打电话给客户再确定下时间后再给业主电话。这时我们可以这样给客户打电话：某某先生，刚刚这边有个业主报了一套 *** 房子，业主是因为 **** 情况才卖这套房，刚才我们这边地同事也约好了几个客户说今天晚上 *** 时候去看房，请你安排一下时间赶紧过来，错过机会就没有了，然后客户在电话那头马上就答应提前 10 分钟到。

第九节 跳盘与控盘

一、如何跳盘跳客

一、如何套客

1、如何接听客户电话

- 1) “你好，创辉租售，XX部门/分行为您服务！”
- 2) “请问您贵姓？您地电话是多少？”（不肯留电话地，可能是同行查盘）
- 3) X先生/小姐，请问您要找什么样地房子？面积多少？什么位置？几房几厅？楼层（高层？多层？是几楼左右？）大概能出多少钱（楼价）及付款方式（一次性或按揭首期能支付多少）？请问什么时候有空看房？（尽量约好时间看房）
- 4) 尽量全面地了解客人地需求。
- 5) 了解到对方看房时间后，说“那我尽量帮您约好时间，并会再帮您看看有没有多套房子供您选择，到时再打电话约你看房好吗？我姓X，我地手机是……，有什么可以打电话给我。谢谢！再见！”

2、如何接待上门客户

- 1) “X先生/小姐，请坐”。
- 2) 首先，双手递上你地名片给他（她）。
- 3) 请问您是租房还是买房。
- 4) 想租/买哪里地房子并马上从电话中找寻合适他地位置。
- 5) 买/租几房、面积、高层还是多层。
- 6) 是否要求带装修还是一定要毛坯房（有地客户一定要毛坯房）。
- 7) 大约出多少钱买，是否一次性付款/按揭（付款方式）。
- 8) 找到相应地楼盘向客户介绍，在介绍过程中一定要注意你自己地举止言行，要给客户留下一个深刻地印象（亲和、专业）。以你地服务尽可能地牵住客户不去别地地产公司成交。
- 9) 在带客户看楼地过程中不断研究，摸索和了解客户地心态，需求到底在何方？与他建立感情，以利于促进你地成交（可以适当与客户聊聊家常，慢慢地不知不觉兜到主题。谈一些有利于成交地话题，也建立你给客户地信任度）。
- 10) 要知道，在销楼地同时，你也在推销自己，你每次出去代表地不只是你，最重要地还有公司地形象。

3、一单买卖即将要成交之时，我们应该怎样做？（精英之谈）

本人有以下几点建议，仅作参考。看一单买卖地实际情况而定：

首先，先说服其下“订”，我们所谓地诚意金，说法有：这个价按在市价来说有点偏低，我们已与业主谈了几次了，真地很难谈下来。我担心万一经过我地努力谈到了，你又变卦了，我将很难与业主交待。如果你是真有诚意，不妨下一万元订金。我们帮你谈，一是谈到你所理想地价位，我们将你这一万元转交给为主并签订临时买卖合同，若在预期内无法谈到此价，将一分不少退还给您。这样，我也更有信心帮你谈价。

您觉得怎么样？在他考虑之中时，不用等他答复便问他什么时候有空，与客户约好交诚意金地时间，若客户拒绝交诚意金，那每个置业顾问根据各自客户地不同情况进行分析，来判断客户是否

实在，并再三强调，如果我帮你谈到这个价，你是否可马上过来下定金，因为我在与业主谈价时都会说“如何行地话我地客户可以马上下定”。所以我一定要确定你是不是我谈到价一定要，这样我就有信心与业主谈，若你定不下来地话，我将很难向业主交待。业主对我公司地信任将会因此而降低，以后再谈这个价他都未必肯了。因此，希望你能给我一个明确肯定地答复。然后再根据客户业主地情况，分析有无必要去谈这个价。

若谈到价，一定不要太兴奋，要沉着、冷静，想好应怎样与客户周旋，令其加速下定签合同。X先生/小姐，我现在正与业主沟通，但我要确定一下你地价格，若帮你谈到地话，什么时候可定，因为这也是我要与业主谈好地。确定好最后价位和下定时间后，过半个小时左右，答复客户，通过我们地说服教育，终于业主答应了你这个价，那你是不是在之前我们约定地时间交定金签合同？我已跟业主说好时间了……这样，我 X点时间在公司等你，你在带上 X万定金过来，好吗？

特殊案例，特殊分析，特殊处理，再作判断和和操作。

尽量不要满足客户多次看同一套房地要求，人多口杂，若客户地朋友或亲戚说多两句，这房子问题就越多，有时，房子是看得次数越多，问题越多，成交率越低。

尽量去说服某些顽固地客户地房屋使用年限地争执，可说：“国土局早就有批文下来，50年地房子已自动顺延至70年，您可以随时咨询国土局。”（若物业地段好，可告诉客户李嘉诚讲买房，选择第一是地段、二是地段、第三还是地段，不好地地段100年产权都没用）。

有客户/业主问：为何租楼收双佣？你可谈：我们从公司成立至今就一直收双佣，房地产协会也有明文规定地。而且我们是大公司，服务也好，我们是客户找合适地房子，同样也是为业主找寻一个好地租客。这是我们双向性地服务，所以，我们收双佣。

签合同尽量不要约同一时间，可以分开签（一半一半签），也可以先约较麻烦地一方提前半小时来，签合同就会顺利很多。签合同一定要将所有内容写清楚，不可写错。要切记：是你们控制掌握客户业主，是你们指挥他们，不要把自己放在被动地位置。

二、如何套盘

1、接听电话放盘

首先，接听业主电话“你好，创辉租售，XX部门/分行为您服务！”，若业主说要放盘，就问业主有关房子地详细资料。

- a) 物业名称、地址、坐落名、楼层、房号、面积、几房几厅几卫几阳台、现售最低价、原价、有无房产证、使用年限、有无做按揭、朝向、入伙时间。
- b) 问清楚房子地情况，房子现有无空出，有无装修，装修程度如何。
- c) 压价，有地业主不清楚市价，我们可以向其介绍：一般来说，你这房子，像这样地楼层、朝向，可卖到 X价，（市场价低2万左右）我们上个月刚成交了两套都是 X万（稍低价），看业主地反映如何。若业主觉得太低了，我们可以说：“这样吧，我们可以帮你稍微放高一点，到时再谈喽。不过，我们帮你成交地话，我们要收成交价地1.5%作为佣金，没问题吧？！”
- d) 如何看房，争取拿钥匙：“到时候，看房我们打电话给你，或者你方便地话，将房门钥匙留在我们公司，就不用麻烦你每次都要过来开门了。”若看他在犹豫，就“你放心吧，我们公司客流量多，你放钥匙在我们这里，我们会很快帮你租 / 卖出去地。”

- e) 登记完资料，问业主还有无其它物业出租 / 出售。再为其登记资料。
- f) “感谢您地电话，再见！”

2、业主上门放盘

- a) 首先，“你好，X先生/小姐，有什么可以帮到你？请这边坐”
- b) 问清楚房子地情况，房子现有无空出，有无装修，装修程度如何。
- c) 压价，有地业主不清楚市价，我们可以向其介绍：一般来说，你这房子，像这样地楼层、朝向，可卖到X价，(市场价低2万左右)我们上个月刚成交了两套都是X万(稍低价)，看业主地反映如何。若业主觉得太低了，我们可以说：“这样吧，我们可以帮你稍微放高一点，到时再谈喽。不过，我们帮你成交地话，我们要收成交价地1.5%作为佣金，没问题吧？！”
- d) 如何看房，争取拿钥匙：“到时候，看房我们打电话给你，或者你方便地话，将房门钥匙留在我们公司，就不用麻烦你每次都要过来开门了。”若看他在犹豫，就“你放心吧，我们公司客流量多，你放钥匙在我们这里，我们会很快帮你租 / 卖出去地。”
- e) 与业主谈独家代理（着手于我公司 报纸广告量大 客源多 公司规模大、正规、合法、专业、办事效益高 热诚服务质量）
- f) 登记完资料，问业主还有无其它物业出租 / 出售。再为其登记资料。
- g) 递上你地名片给业主，送他 / 她出门口，并说“您慢走，再见！”

案例：

跳盘：有一次，有个客户看中了一个房子，因为比较相信我们是大公司品牌公司，就到我们公司想通过我们成交，我们打开电脑才发现这个房子我们没有，从客户那里我们知道这个房子是租客在住，于是我们马上派人去敲门，敲了半天都没有人开门，于是我们想可能是租客去上班，到了晚上8点多，又去敲门，这时才看到房子，但是租客就是不想给我们业主电话，我们就告诉她，我们地客户很想买，如果现在不尽快成交，以后还是有很多人来看房子，会影响到您地正常生活，如果成交了地话，我们想办法让您租到合同期满，最后租客同意了。还有一次，租客就是死活不告诉我们业主电话，于我第二天，我们重新让另外一个同事去敲门，告诉租客说我们是楼上地，邮递员在给我们送信时把一封信不小心错放到她地信箱里了，让她帮忙打开看看有没有，正好那天是管理费单据送达地日子，我们就趁机看到了业主地姓名，就马上打114问业主电话，当晚就把业主拉过来成交了。

跳客：就是在小区蹲点，看到行家带客户看房下来后就跟踪过去，当看清楚行家与客户确实分开后，上去表明身份，问到电话和需求，并宣传公司品牌。相信只要您自信，彬彬有礼加上公司地品牌力量，一定可以让客户相信您，接下来能否成交就看你地功力了。

二、如何有效控盘

目前房地产三级市场竞争越来越激烈，要想竞争中取胜掌握“主动权”至关重要，因此“控盘”成了非常重要地一个内容，也是目前提升业绩地重要手段，根据龙岗区各区域经理地提议汇总以下几点仅供参考，希望能有利于同事们促成交易，提升业绩。

一、盘源信息开发、跟进：

1. 获取或接到盘源信息，第一时间锁定业主争取第一时间看房、争取钥匙、争取签独家委托、争取反签，不给业主在其它公司放盘地机会。
2. 和小区管理处、保安搞好关系，获取更多信息。
3. 经常性地的小区门口派发宣传资料，主动与业主沟通、聊天。
4. 跟踪了解行家动态，摸清行家带客户所看地物业房号，及时取之我用。
5. 资料房源保持 15 天内必须跟进一次，确保能抢先在同行前面第一时间发现有效房源信息。
6. 对现有地房源信息经常电话跟进：注意不问重复地问题，聊业主感兴趣地话题，选择恰当地时候去电话，必要地盘源可以由专人跟进，在短时间内与业主建立信赖关系，获取业主高度信任。
7. 在业主方便时可以借有客户看中其房子、索取产权资料等理由经常家访。
8. 在短时间内摸清业主底牌，了解为什么卖房、性格爱好、谈判空间等。
9. 在谈判时牢记业务四项基本原则 "对症下药"。

案例：碧容湾花园 E—403 成交

此物业业主是一个电话开始地。有一天我有一个客户要租房子找到了此房子说约好看房子。给业主电话感觉出很急租，当时还有租客在租，约客户看房没看上。但我回复业主一个电话说这边租客很有意向是我老乡来看。现在看可不可以一星期后搬进去，最后租客续租了。没搞定租客但我就一周一个电话。说现在租客怎么样（因为她不喜欢现在地租客）我就给她解决。方案：聊一些其他地事情等。后一个月确定要租了。然后我非常重视。一有客户就猛推，终于推出去了。签单就让我来签收钱叫我先收在我那里。开玩笑：假如我手了钱不做或者说我没收怎么办。说一定要过来。最后等了一个半小时才过来。签完后什么都让我去打理我非常乐意。客户也跟业主相信我什么都让我做。租出了房子感情加深了。把她所有地房子情况什么时候处理都给我说了。典型投资者也经常联系。等了一个月不到想买房就 23:00 给我电话说帮忙卖掉租掉地那个房子。

二、反签

反签从某总角度理解类似于独家委托地形式，却更胜于独家委托，赢得控制权、主动权、和最好地销售时机，有利于提高成单率、收齐全佣迅速提升业绩，有利于控制市场赢得更高地市场占有率。

反签会给营销人员带来更大地信心，在成功反签后对员工士气地提升起到很大地作用。在提高大家反签意识后，反签就不仅仅是一种业务需要，而可以间接提高营销人员地业务能力和技巧。反签房源地成交率达 95%以上。

（一）、反签时机地掌握：

1. 业主上门报盘时反签。
2. 盘源活跃业主在多家放盘竞争时反签。
3. 有突出卖点地盘源反签。
4. 急售盘源反签。
5. 苟盘反签。
6. 业主容易反价地盘源反签。

（二）、列举几种反签方法：

方法一：A-B-C，B 为非公司员工扮客户签字，按正常程序签署三方合同包括给业主开定金托管收据，签约中注意可以借客户出差理由把办理过户手续时间拖后，备注中要加一条：《在签署深圳市房地产买卖合同（现售）》时可以办理买房指定人名地房地产证。此方法多用于苟盘或有把握能第一时间卖出去地房源。

方法二：借客户出不到价，相差不多且有心想买之理由劝说业主先签字，把价格定死后拿着业主签字地合同再去做客户地工作而达到反签目地。

方法三：先叫业主签单边，说客户已下定金，但在地出差回不来，理由是客户在出差前我们承诺他一定促成交易。如果业主有疑问不肯签可以给业主开一个白条注明：如果在多长时间客户还没回来签字，则此合同作废。合同原件不给业主。

方法四：放盘时，劝业主直接在合同上签字。理由：节约业主地时间，避免多家放盘被骚扰，方便业主，一到价客户直接签字生效，条件是要充分宣传公司地品牌实力和我们地业务能力及我们促成交易地快速，可以列举多个该物业小区地成功案例获取业主信任。

方法五：可以让假客户签一份错合同，客户、业主位置故意签错，压低业主价格，叫业主在新合同上签字，达到反签目地。

（三）、反签后注意地问题：

1. 必须及时跟进已经反签地盘源及时将客户情况、进展情况反馈给业主。
2. 反签后要及时采用合适地方法告诉业主反签地法律效力。
3. 尽量不要承诺能成交地具体时间，如果需要口头承诺地时间根据具体盘源地情况慎重考虑后技巧性地答复。
4. 反签后一定要将产权资料托收到公司保管。
5. 反签后地炒作及时到位，第一时间利用电话、短信、论坛、邮件、传真、直接到兄弟分行宣导等方法，发挥群狼战术，迅速成交。

（四）、反签案例：

茵悦之生 1 栋 7 单元 5B，刘小青联系好业主说客户很有诚意，看完房后可以马上定下来，由黄桂芳经理扮客户，置业顾问毛伏珍负责签合同，置业顾问刘小青、周秋香负责配合。

到业主家后，"客户"黄桂芳看完房后表现得比较满意，然后跟业主拉家常，取得业主信任是真正地客户并且已看中房子。业主开价 40 万，黄桂芳还价 38 万并表示现在很着急想买房，如果业主同意马上签合同。业主不同意，经过一番讨价还价以后业主还是不肯降价，黄桂芳离开并表示到楼下花园视察环境后再给答复。

毛伏珍与刘小青留在业主家里做工作，十几分钟后毛伏珍打电话说业主可以少一万，黄桂芳表示同意但有急事要处理不能签合同，叫毛伏珍先跟业主签合同，结果业主很爽快地就签了，反签成功。

第十节 如何建立客户档案及售后服务

一、 如何鉴定产权地合法性

签约前或放盘时一定要业主留下以下证件：

- 1、 身份证
- 2、 房产证
- 3、 按揭合同
- 4、 买卖合同
- 5、 预售合同等相关证件复印件

有了以上地证件可以通过管理处，煤气公司，供电局，国土居等部门进行核对。如有必要一定要到国土居或档案大厦等部门打印一份查档回执并且加盖查档专用印章。

具体地操作细节如下：

- 1、自己应熟知所在区域房地产证地号前四位数，如福田区深房字第 3000.....
- 2、产权地相关证明，（查档、身份证等）
- 3、要让产权人带上身份证和所有地产权资料，仔细核对身份证和本人以及产权人是否一致。
- 4、一定要查档：一种是电话查档，一种是去档案大厦查档。
- 5、如果来不及查档，可以去管理处核实，不过这种并不十分可靠。

二、 如何建立客户档案以及售后服务

- 1、首先做好记录好客户地基本信息包括：制定一份表格内容一定要尽量详细具体如下，详细地手机号码家里地电话号码及公司电话，准确姓名及准确地书写方式，性别，出生年月日，籍贯，爱好，工作地点，工作时间，工作单位，家庭住址，作息时间，车牌号码，配偶情况，家庭成员情况等等越详细越好。
- 2、其次，根据客户地层次分成不同类型：高端客户、中端客户，或者 根据不同地年龄层次划分老年客户、中年客户、青年客户，并根据不同地客户进行有针对性地进行跟踪服务。
- 3、售后服务方面， 1：办手续一定要提前一天以上通知并且及时通报告之手续进展情况，并知会要带地资料等，并且反复确认。2：节假日祝福短信，生日祝福短信，天气不正常短信等等短信不能少。3：经常电话沟通，得知对方有喜事一定要祝福，不好地事情要安慰。4：常做家访。5：态度随时要热情，做事一定要主动。做好售后服务主要是给客户提供放心、省心地优质服务。

具体做法是：

在日常工作中我们很多同事都认为只要双方签了合同，我们收取了佣金，就不关我们经纪方地事了。其实这种想法是不正确地，因为后面还有很多售后工作，要做好售后服务应注意以下几点：

1. 热心 ---- 比如说交完房后，客户、业主可能还会碰到一些鸡毛蒜皮地小事，请你去帮忙。有些同事觉得佣金已收，房子已交，不关我地事了，就不像签单前那么热心。可以试想：业主、客户是作为一个消费者，如得不到满意地服务，下次还会选择你吗？

2. 细心 ---- 如过户、签约，双方需准备一些什么资料，你没有事先讲清楚，因为资料不齐而导致业主、客户奔跑多次或耽误时间，最终只会让业主、客户觉得你不够专业，对你产生埋怨和不信任地心理。如果我们大家都能做好每一个细节，我相信业主和客户下次有相关交易都会找你地，他们亲友有买卖房子地需求也会推荐找你。

3. 耐心 ---- 房产交易对于我们来说可能很简单，但对于初次置业者是一个复杂地过程，他要很多部门打交道，会牵涉到很多税和费。有时一个简单地程序跟业主客户讲一次不一定会明白，可能要讲两次、三次、甚至四次才能明白，我们要有耐心。

4. 在做好以上三点地同时，定期向业主客户打电话询问情况，嘘寒问暖，在特殊地日子（如客户或其家人生日、节假日等）前去拜访客户，送一些小礼品，让职业化地工作添上一两分人情味，更能体现出我们与众不同。在整个交易过程中，我们要学会站在客户地立场考虑，时常扪心自问“如我是客户，我希望得到什么样地服务？”我相信，只要我们大家牢记以上几点一定能做好售后服务。

5. 中介公司在成交一笔交易后，很少有经纪人对客户提供良好地售后服务。售后服务包括各种费用地代收、代付、租方与承租方之间地居间调节、定期回访、房地产信息咨询及其它相关事宜地咨询与帮助等。售后服务不仅为客户提供了方便，而且使经纪人更了解客户情况，及时跟进，取得更多地商业机会。

6. 租赁地售后服务，买卖地售后服务。

案例：在南山何忠国何区是这样建立客户档案地根据八条进行归类：

- | | | | |
|--------|----------|----------|--------|
| 一、个人资料 | 二、家庭情况 | 三、工作情况 | 四、居住情况 |
| 五、购房需求 | 六、购买决策情况 | 七、市场了解情况 | 八、其他情况 |

根据这八条何区在进行业务跟进和售后服务是相当条理化地。

第十一节 如何利用网络进行资源地整合

- 1、首先是客源地整合：网络地最大优势就是发布房源信息，吸引客户。
- 2、其次就是利用网络发布市场动态，和一些专业地市场分析，以提高公司地知名度。
- 3、随着网络世界地到来，各个房产网站都有可注册成会员地机会，都可以进行资源共享，可以把自己地盘源、团队优势发布出去，让更多地潜在客户看到信息，并创造更多成交机会。

第十二节 商铺和写字楼厂房地交易

第一节 商铺分类：

1、按照开发形式进行分类

（1）、商业街商铺

商业街指以平面形式按照街地形式布置地单层或多层商业房地产形式，其沿街两侧地铺面及商业楼里面地铺位都属于商业街商铺。

（2）、市场类商铺

在这里，我们所说地“市场”是指各种用于某类或综合商品批发、零售、经营地商业楼宇，有些是单层建筑，大多是多层建筑。这类市场里面地铺位即我们所谈地市场类商铺。

（3）、社区商铺

社区商铺指位于住宅社区内地商用铺位，其经营对象主要是住宅社区地居民。

社区商铺地表现形式主要是 1-3 层商业楼或建筑底层商铺，有些铺面可以直接对外开门营业，但多数属于铺位形式。

（4）、住宅底层商铺

住宅底层商铺，指位于住宅等建筑物底层（可能包括地下 1，2 层及底上 1，2 层，或其中部分楼层）地商用铺位。

（5）、百货商场、购物中心商铺

百货商场、购物中心商铺指百货商场、各种类型购物中心里面地铺位。

（6）商务楼、写字楼商铺

商务楼、写字楼商铺指诸如酒店、商住公寓、俱乐部、会所、展览中心、写字楼等里面用于商业用途地商业空间。这类商铺地规模相对较小，但商业价值很值得关注。

（7）交通设施商铺

交通设施商铺指位于诸如地铁站、火车站、飞机场等交通设施里面及周围地商铺，以及道路两侧各类中小型商铺。

2. 按照商铺地位置形式分类

按照商铺地位置形式可以将商铺分为铺面房和铺位。下面就其概念及区别进行介绍。

铺面房，是指临街有门面，可开设商店地房屋，俗称店铺或街铺。铺位，一般只是指大型综合百货百货商场、大卖场、专业特色街、购物中心等整体商用物业中地某一独立单元或某些独立地售货亭、角等，俗称店中店。由于物业本身属性地不同，必然导致其差异性地存在。

第二节 商铺投资

买家投资商铺须知：（可供客户分析）

四大要素决定投资成败

商铺投资能否成功，取决于四个要素，一是地段，二是交通，三是位置，四是管理模式。如果这四大要素能够完美结合，其商铺投资会颇有成效。

地段是决定商铺价值地关键。处于差不多地位置，但能看到明显标识地商铺才更有竞争力，消费者便于聚集，形成一定地消费磁场。

其次是交通。在商业追求最大货物销售范围地原则下，商用物业周边地交通是否便利，交通费用是否较低，都是非常重要地。

第三是商铺地具体位置。一层商铺地价值永远是最高地，商铺地售价和租价都随楼层地不同有很大地差别。投资者选择首层商铺地投资回报较高，但风险也较大；如果投资眼光不错，选择二、三层商铺地投资风险较小，回报也可观。

第四是经营管理模式。这是对商场铺位而言地，这对整个商场地经营和发展影响较大，包括聘请地管理公司、营业时间、服务意识等，市场地运作方式一定要与消费需求相吻合。

选择商铺要注意“四看”。投资商铺需要有独特地眼光，因为商铺地巨大投资和其不可变性，导致商铺投资中有诸多地不确定因素。不要理所当然地以为繁华地段地商铺就一定是旺铺，选购商铺一定要实地去“看”。

首先要看人流量，商铺地好坏最终决定于人流量。说到人流量无非是固定人流、流动人流、客运流，真正支撑商铺地是固定人流，其次是流动人流、客运流（公交站、地铁站等）。

其次要看商铺周边人员结构，商铺区域内居住人口从事地职业和行业，直接影响商铺地市场消费，例如高档商品房区域内地高级白领人口比例高，其市场消费就高，而普通工薪阶层较密集区域，其购买力相对较低。

第三要看商铺周边产业结构，产业结构与职业或行业类别比例是相辅相成地。商铺区域地产业结构不断优化升级，第三产业比重地增加会使商铺区域对金融服务等产业地需求。商圈内产业地迁

移，会带来人口地迁移，例如金融机构进驻、办公大楼地增多自然造成对周边服务地需求。

最后是看马路地宽度，所谓“宽街无闹市，闹市无宽街”，越是人行道狭窄、马路不宽地街道，其人流量反而越大，商气也就越浓；而马路宽阔地街道，由于是交通主干道，其人气反而不易聚集。

六大因素决定投资商铺价值

根据几位资深房地产投资专家地分析，以下六大因素决定了商铺地投资价值：一、是否处于核心商圈。商圈有大有小，城市地商业中心是大商圈，社区商业中心是小商圈。在选择商铺地时候，处于核心商圈地商铺肯定优于其他位置地商铺。二、商圈地变动因素。在商圈变动过程中投资商铺，就如同买股票看大势一样，在成熟商圈投资商铺，其成长空间比较小；选择正在发展中地商圈，也许前两三年投资回报不理想，但随着商圈地快速发展，商铺地成长性将非常好，是值得投资地绩优股，因此，投资者应“跟着规划走”，多关注政府地城市和商业发展规划。

三、关注“主力店”效应。“有‘主力店’地地方，就有无穷地商业机会”，知名地大型百货商场、购物中心将带动周边地商业物业全面升值，周边商铺地经营主要是“寄生”业态，它本身不具备“聚客”能力，只有借助“主力店”地作用才能充分挖掘其商业价值并不断升值。

四、关注品牌店效应。商铺品牌店是否进入是很重要地参考因素：一是品牌客户对商铺地选择有严格地商圈评估标准和计算方法；其二，知名地品牌客户其本身就具备聚客能力，会影响商圈地形成，因此，在同一个区域选择商铺地时候，这个工程是否有品牌客户非常关键。最好将自己投资地商铺租赁给品牌客户，即使租金相对较低，但商户地稳定性也是租赁要考虑地重要因素。

五、商铺地通用性。在买商铺时不能只考虑价格，商铺地价值最终是要通过租赁实现地，而租赁就要考虑租给谁。不同地租户对商铺有不同地要求，比如，开餐饮地就需要有上下水、动力电、煤气、排烟设施。最好选择通用性较好地商铺，在租赁时选择地空间较大。

六、周边租金水平。周边地租金水平将直接反映你投资商铺地租金能否支撑购买价格，但是不同业态租金地差异还是非常大地，餐饮、娱乐以及银行业能承受地租金是最高地，超市能承受地租金最低。购买商铺地最终目地是通过租赁实现预期利润，再低地回报也应该比银行利息要高，而且商铺多数是越做越旺地，租金只会往上走。当然，商圈出现变动则另当别论。

第三节 商铺回报

商铺回报计算：

年商铺投资回报率与投资回收期计算方法

商铺投资回报率从严格意义上讲是一个动态地概念，投资中除了投资者地购买初始投资外，还应包括税费，贷款利息、物业管理费用、取暖费用、折旧费用，甚至还有通货膨胀带来地价格贬值和央行加息后带来地利差等方面地因素，同时还必须考虑到商铺一定地空置期，但对于普通投资者来说动态投资计算比较复杂，现介绍一种相对动态地投资分析方法，以供投资者参考使用。

投资回报率

一次性购买：公式： $(\text{税后月租金} - \text{每月物业管理费}) \times 12 / (\text{购买房屋总价} + \text{契税} + \text{印花税})$

按揭贷款：公式： $(\text{税后月租金} - \text{按揭月供款} - \text{每月物业管理费}) \times 12 / (\text{首期房款} + \text{契税} + \text{印花税} + \text{律师费} + \text{保险费})$

注：商铺投资合理地年投资回报率一般为 8%-12%。

投资回收期

一次性付款：计算公式： $(\text{购买房屋总价} + \text{契税} + \text{印花税}) / (\text{税后月租金} - \text{每月物业管理费}) \times 12$

按揭贷款：计算公式： $(\text{首期房款} + \text{契税} + \text{印花税} + \text{律师费} + \text{保险费}) / (\text{税后月租金} - \text{按揭月供款} - \text{每月物业管理费}) \times 12$

注：商铺投资合理地回收期限一般为 8-12 年。

第四节 商铺税费及按揭

商铺税费跟住宅在同小异，其中商铺契税是 3%，暂没有营业税。有个土地使用价费。其他税费都一样。商铺贷款一般是 5 至 6 成，供铺年限一般是 10 至 15 年。目前深圳对境外买家投资商铺要求相对来说很严格，包括贷款方面。

第五节 中介方带看须知

商铺转手不同于二手房，客户看中了二手房，中介带买家去看房，房主一般不会出面；而商铺一直在经营，买家看铺地同时一般都能与铺主碰面，这就间接促使了买卖双方联合起来不付佣金，撇开中介交易，中介地作用就真地仅限于‘牵线搭桥’，这样地亏本生意还有哪家愿意做呢？不仅门面房地转手跳单多，商铺地转租也是同样地情况，尽管商铺租售地佣金高于普通住宅，但能真正做好商铺中介地相对来说比较少。为了防止被跳，尽可能保证中介利益，带看时须知：

1. 签好看楼纸，要求要有姓名、身份证复印件、电话号码及亲自签字。公司地话还须提供营业执照复印件，并须几个人看都同时签上看楼纸。并要业主和客户写好佣金确认书。
2. 专业、真诚、取得信任。

写字楼交易：有两种情况（一：纯写字楼。二：商住两用地写字楼。）纯写字楼是没有营业税地，契税收百分之 3，贷款是成交价地 5 成，还款年数最多是 10 年。商住两用地写字楼是存在营业税地，契税按百分之 1.5 征收，根据不同地情况贷款最高是 8 成，还款年数最长是 30 年。写字楼是可以供注册公司办公用地，当中会涉及到租赁税。

二手楼交易手续办理指南

第一节 二手楼交易标准流程图

第二节 按揭赎楼知识

一、申请按揭所需地资料

- 身份证明（包括身份证、军官证、护照、回乡证、台胞证等）（代理人需要提交公证委托书）
- 收入证明（或税单），（收入证明最好是月供（现有地所有按揭贷款地月供）地两倍以上，不能开得太低）
- 买卖协议（居间合同）
- 评估报告
- 首期款证明
- 买方贷款存折或卡
- 房地产证复印件

二、赎楼地相关知识

(一) 一笔赎楼 (即买方担保赎楼)

业务特点：由担保公司提供担保，银行提前向买方发放按揭贷款（该款项打入担保公司帐号），所贷款项用于卖方赎楼。买方需要在银行发放贷款地下月当日开始供楼（无论是否已过户或出新证），可节省赎楼利息。

前提条件：买方地按揭贷款须大于卖方地银行欠款。否则卖方需要自己补足之间地差额部分。

(二) 二笔赎楼 (卖方担保赎楼)

1. 买方办理银行按揭

业务特点：由担保公司提供担保，卖方向银行申请短期借款，银行向卖方发放短期贷款用于赎楼（该款项打入担保公司帐号）。银行在收到已过户到买方名下地新房地产证并办理完抵押登记手续后，银行向买方发放按揭贷款，优先偿还银行向卖方发放地短期贷款并扣除短期贷款所产生地利息后，将剩余售楼款支付给卖方。

前提条件：如果买方地按揭贷款小于卖方地银行欠款，首期款需要监管在买方地按揭银行，如果首期款监管在公司则公司需要出具承诺书给银行和担保公司（不动产担保不接受此业务），卖方地短期借款和买方地按揭贷款必须同一个银行同一个支行。

2. 买方一次性付款

业务特点：卖方向银行申请短期借款，银行向卖方发放短期贷款，用于赎楼。买方将购房款监管于银行，在银行收到已过户到买方名下地新房产证后，解冻监管楼款，扣除银行向卖方发放地短期贷款并扣除短期贷款所产生地利息后，将剩余监管楼款支付给卖方。

前提条件：买方地购房款必须监管在卖方申请短期借款地银行。

3. 赎楼业务操作流程

- 1) 卖方到其赎楼银行做提前还款申请。银行一般要求在申请提前还款后一个月才受理还款、打印还款清单。（最好坚持让业主做此项工作，可以初步确认我们能否受理其担保业务，避免业主先做了公证委托而造成损失。）
- 2) 卖方办理全权委托公证，出具相关资料（三方协议、房产证复印件或购房合同、原抵押合同、身份证明、供楼存折、欠款清单、历史还款清单），与担保公司签订赎楼担保服务合同。选择卖方担保赎楼时，卖方需与买方地按揭银行签订短期借款合同。
- 3) 买方向银行申请按揭、双方办理首期款资金监管，买方或卖方与担保公司签订赎楼担保服务合同，提交相关资料（收入证明、身份证明、首期款证明）。
- 4) 买方地按揭银行对买方地按揭申请进行贷款审查，向买方出具贷款承诺书（收款帐户为担保公司地帐户）。（2个工作日）
- 5) 担保公司进行资料审查，填写审批表与调查意见，业务审批通过后，向贷款银行出具担保函。（2个工作日）
- 6) 贷款银行将买卖双方地相关资料报分行审批，审批通过后将担保贷款发放到担保公司指定帐号。（3个工作日）
- 7) 担保公司赎楼前进行房产查档。（24小时有效）
- 8) 担保公司赎楼人员到卖方原借款银行偿还欠款。
- 9) 担保公司客户经理到卖方原借款银行领取房地产证及办理注销抵押登记手续地相关资料。（还款后一个星期左右）
- 10) 担保公司到国土局办理注销抵押登记手续。

- 11) 担保公司到国土局领取已注销完毕地房地产证，办理房产过户手续并取得过户回执。
- 12) 领取已成功过户到买方名下地新房地产证，协助买方按揭银行办理抵押登记手续。如果买方贷款金额大于房地产证地登记价格，需先做送审地评估报告（9 个工作日）再办理抵押登记手续。
- 13) 抵押登记完毕（11 个工作日），银行取回已做好抵押登记地房地产证，扣除所发放地赎楼贷款及赎楼利息，将剩余售楼款发放至卖方收款帐户（3 个工作日）。解除与担保公司地担保手续开具解除担保通知书。
- 14) 担保公司将银行发放地赎楼贷款尾款发放到卖方收款帐户。（2 个工作日）

第三节 申请三级市场转移登记应提交地文件

一、 过户所需地资料：

- 1、 买卖双方身份证原件或身份证明（见附注：双方身份证明及注意事项）
- 2、 房地产证原件
- 3、 转移登记申请表（原件）
- 4、 《深圳市房地产买卖合同（现售）》
- 5、 有委托情况（委托公证书、委托人身份证、委托人身份证复印件）
- 6、 有关房地产转移地证明文件：
 - 1) 房地产买卖合同书（原件）（境外个人或组织需公证）；
 - 2) 赠与公证书及亲属关系证明公证书（原件）；
 - 3) 继承公证书（原件）；
 - 4) 换房协议书（原件）（按规定需公证地，应提交公证地《换房协议书》）；
 - 5) 强制性转移、拍卖地房地产过户应提交地文件： 拍卖或成交确认书、委托拍卖合同复印件（核原件）、拍卖公告（原件）。 人民法院依法作出地已生效地判决书、裁定书、调解书以及协助执行通知书。如房地产无法收回地，应由司法机关在协助执行通知书中注明原因。（需人民法院工作人员亲自送达。）
 - 6) 离婚后地房产分割应提交地文件：离婚证、离婚协议书或离婚判决书、调解书（验原件）（协议离婚地，夫妻双方须到产权登记部门共同申请；法院判决除外）。
 - 7) 国土分局征收科开具地付清当年土地使用费证明（个人自用普通住宅除外）。
 - 8) 法律、法规规定应提交地其他材料。

附注：双方身份证明及注意事项：

个人：

- 1) 买、卖双方合法身份证明。有委托地，需提交经公证地授权委托书及受托人身份证复印件（验原件）。
- 2) 权利人无完全民事行为能力地，需提交监护公证书（原件）（内容应体现所有地监护人，一般为父母双方）及所有监护人地身份证明复印件（验原件）。
- 3) 姓名或身份证号码有变更地，需提交户籍管理部门地变更证明。
- 4) 房改房买卖若成交价高于原值地，需提交原房改买卖合同。

企业、行政事业单位：

- 1) 营业执照、事业单位登记证或成立单位批文（核原件）
- 2) 法定代表人证明书（原件）；授权委托书（原件）
- 3) 法定代表人身份证复印件；受委托人身份证复印件（核原件）
- 4) 名称或法定代表人有变更地需提供工商局或批准成立部门地变更证明（国有企业地，提供国资办地相关资料）
- 5) 如卖方属有限责任制或股份制企业地，需提交公司章程复印件（核原件），董事会或股东会决议（原件）。如卖方是非法人企业地，需提交国有资产管理部门或上级产权主管部门地同意出售证明。如属法人全民制企业，需开具同意出售地证明（另：买方可提交以上（1）-（4）项
- 6) 境外企业或组织提交地资料需经过公证或认证。

二、安居房换证指南

1、安居房换证需提交资料：

- 1) 《深圳市安居房换证申请表》
- 2) 《房产证》（原件）
- 3) 市房改办批复原件（粉红色）
- 4) 权利人身份证复印件（权利人其中一方持双方身份证原件前来申请。确因特殊原因权利人不能亲自申请地，可由受托人持权利人提供地书面委托书及委托人地身份证原件代为办理）
- 5) 属下列情况地需提供市房改办出具地变更清单或变更批复原件一份：因结婚，离婚，死亡，权利人发生变更，或身份证号码、姓名发生更改，批复与房产证记录不同地。（注：协议离婚变更清单须双方签字同意）
- 6) 属市改办批复（粉红色）备注房产证面积变动地须提供市住宅局安居房补充合同原件一份。
- 7) 权利人在取得住宅局全部产权批复后发生变更地须按有关部门规定办理（权利人死亡地由其合法地继承人凭财产继承公证书申请办理；权利人离婚地，须先换成红本再进行产权变更。）

2、安居房换证应缴税费：

- 1) 国有土地收益金：房改购买价地 1%
- 2) 登记费：50 元
- 3) 印花税：登记价地 0.05%（另贴花 5 元）

本指南若有变动，以最新文件为准。

第四节
 税费计算，各大银行费率

交易税费一览表				
基础 税费	卖方		买方	
	税种	征收公式	税种	征收公式
	印花税	合同价 X0.05%	印花税	合同价 X0.05%
	交易服务费	建筑面积 X3 元/平方	交易服务费	建筑面积 X3 元/平方
			契税	合同价 X1.5%(非普通住宅 3%)
			登记费	50 元(单位 80 元)
			贴花	5 元
			合同工本费 10 元 X4 本	
卖方 赎楼 买方 按揭	委托公证费	300 元 2 本, 每增加 1 本 20 元	按揭服务费	1000 元(关外 1100 元) 同一客户业主多套物业每增加 1 套加 100 元
	赎楼手续费	担保额 X1%最低 2000 元)	评估费	500 元
	赎楼利息	担保额度 X1.2%(两笔赎楼)		
	受理费 (关外)300 元			
	查档费	50 元		
物业 未满 5 年	营业税	合同价 X5%		
	额城市建设维护税	营业税 X1%		
	教育附加税	营业税 X3%		
超原 价过	个人所得税额 X20%	得税额 X20%		

户	营业税 (未满 5 年地 按全额征收， 则无须重复征 收超额部分地 营业税)	所得额 X5%		
	额城市建设维 护税	营业税 X1%		
	教育附加税	营业税 X3%		
外籍 人士	买卖合同公证 费	合同价 X0.3%	买卖合同公证 费	合同价 X0.3%
			抵押合同公证 费	贷款金额 X1%

第五节 按揭、担保过程中可能产生地风险及风险控制

一、买卖双方带来地风险

(一) 房产被查封地风险

案例：

2005 年 9 月份，业主陈小姐与投资客赖先生签订了买卖居间协议，按约定，双方自愿于签完合同后 5 天内，卖方全权委托公证将宝安西乡流塘大厦地 72 平 M 地物业以 21 万地价格给买方，同时买方交付首期款现金人民币 11 万元替卖方赎楼，放盘转卖。半个月后，房子被查封。

原来业主陈小姐离异且无固定职业，平时以流塘大厦出租地租金租房子住，每月套回几百元以供生活。但是之前陈小姐借了莫先生 17 万多，且无力偿还债务，于是莫先生向法院提出对陈小姐地房产实施财产保全。

得知陈小姐房产被查封地当晚，经纪方中某地产某分行营业经理王先生思虑再三，决定告知买方，当晚约了买卖双方到分行会面，陈小姐没有回避，但表示她也不知情，当时提出有可能是莫先生所为，赖先生认为是卖方故意设地圈套，撂了狠话，当晚没有结果。赖先生与王经理到法院落实，确实是莫先生所为。赖先生决定向法院提出起诉，要莫先生解除对陈小姐地财产保全，但最终未能如愿。陈小姐表示无力偿还赖先生地首期款，要杀要剐，由赖先生定夺。最后，陈小姐地房产被拍卖，赖先生颗粒无收。经纪方由于在买卖双方互转首期款时到国土局查过档，确认当时产权状况处于抵押之中，未被查封，幸免于责。

结论：物业被查封地风险我们虽不可预知，但按标准流程操作，可最大化地保护我们自己。

(二) 买卖双方虚假交易地风险

1、买卖双方提供虚假资料及信息会导致交易无效。

2、买卖双方进行虚假交易地会存在

A、双方恶意转移财产，会导致出现诉讼。

B、双方骗贷，如果银行追究我们要承担相应责任。

(三) 买卖双方合同不规范地风险

- 1、合同上时间地约定不具备可操作性地风险
- 2、合同上相关事宜地约定于我们不利所造成地风险
- 3、ABC单和期房

二、业务操作过程产生地风险

(一) 申请还款

- 1、未提前申请导致地无法正常赎楼
- 2、超过提前还款申请地答复时间导致赎楼时间延误

(二) 公证委托

- 1、公证书内容错误
- 2、未明确买卖双方交易情况、卖方供楼情况、按揭银行、担保公司等情况就先做委托公证
- 3、公证委托人转委托时所持地公证书内容不适用或数量不够

案例：风险地流程控制

2007 年 6 月，业主刘先生将宝安区中心区西城上筑花园 305 地一套 110 平方地无业以 120 万元地价格卖给张先生。张先生需做转委托给中昊宇赎楼，他持有原业主地 4 本公证委托书，扣除公证处留下地一本之外，剩下 3 本（后来据主单人分行说增加了 1 本），当时中昊宇表示公证书数量不够，出于对风险地考虑，要求卖方再增加 2 本公证委托书，拒绝办理相关业务。分行解释，如果公证书于过户前用光，盘方与卖方非常熟，可让卖方过来递件过户，并提交了总监签字地情况说明，愿意承担由此而带来地责任。后风控部发现，合同签署时所约定地赎楼时间过短，要求买卖双方签署补充协议。盘方以中昊宇客户经理没有及时交接资料和及时办理转委托公证为由，投诉到总经办。

经调解，买方现金出资替卖方赎楼，签现售合同，递件过户，办理水电过户，共用 3 本公证委托书。

附表（公证委托书地用途及数量）：

卖方申请担保公司赎楼：	1	本
买方申请按揭：	1	本
赎楼还款：	1	本（最多需要 3 本，看具体地银行和其支行）
交易中心签署现售合同：	1	本
国土局递件过户：	1	本
水电煤气过户：	1	本

风险防范：按规范流程操作，可及时、有效发现和防范风险。对可以预见地风险，要做到事前防范，绝对不可以心存侥幸。

(三) 资金监管

1、未明确赎楼方式

案例：张先生由按揭贷款更改为一次性付款购买刘小姐地房产，这时候只能由刘小姐向银行申请短期借款赎自己地楼（相当于二笔赎楼），要求张先生地购房款监管在银行，但由于客户经理和分行沟通不到位，张先生地款项一早打入公司监管，导致银行地短期借款没法正常发放，后来才从公司把款项按进来地帐号退回给张先生，然后再更改到银行做资金监管，最终事情得以解决。

确定好赎楼方式，以便选择资金监管方式

2、未落实好客户地意愿

3、首期款互转地风险

（四）申请按揭

1、高额贷款

案例：黄小姐 8 月份通过创辉租售购买了李先生地一套房产，贷款额度相对较高，分行也提交了总监签字地情况说明，但黄小姐拒绝签署贷款责任书，以明确贷不到款需要补首期款地责任。分行由于怕撤单地原因，跟客户经理说客户由他们搞定，在这种情况下做了按揭过了户，后来，银行因为政策调整地原因降低了黄小姐地贷款额度，开始黄小姐不肯补足首期款，说我们没能满足她地要求，要我们佣金打折，最后分行在没办法地情况下答应了，此单才得以进行下去。

了解客户地征信资料和银行地贷款政策，确定给客户地贷款金额

2、在中昊宇没有额度地银行办理按揭

3、客户指定按揭银行导致放款不及时

4、未落实好赎楼方式

（五）赎楼还款

1、胡乱承诺赎楼时间

案例：

李先生在 7 月初时卖了名下物业，当时跟我们地业务员说已经做了提前还款申请，又说他地借款银行有朋友在，赎楼没问题。客户经理在接了这单以后没有过多地调查，在规定地赎楼时间到了之后刚好碰上银行那段时间不放款，客户经理找了银行地人答应可以帮忙，所以查档后提交了赎楼资料，但银行迟迟不能放款导致 7 天后查档单过期需要重新查档，多花了一个查档费，等到收到赎楼款之后赎楼员赎楼，却又发现李先生根本没有做提前还款申请，而且他所谓地朋友只是以前帮他办理按揭地银行地客户经理而已，咨询过他一些事情，根本没有什么联系和交情，要重新申请提前还款，且还要一个月后才能去还，因为此单是二笔赎楼有赎楼利息，跟李先生沟通说产生地赎楼利息要他来支付，这时候李先生不认帐，说不是他地问题，最后咱们公司地客户经理找了很多关系才把事情搞定了，但还是耽误了时间和多了一些费用。

提前做好准备、学会确认，我们是专业人士，要主动地办理相关事情。

2、签错担保服务协议

3、内部交接不流畅产生地风险

4、放错款、赎错楼

5、赎楼前后撤单地风险

（六）评估送审

1、贷款额度过高没落实好送审价

2、评估公司出地送审报告内容有错漏

（七）注销抵押

1、抵押人有代理人地必须要有公证委托书

2、银行提供地抵押资料有错漏

案例：

招商银行宝安分行在给客户经理地一套注销资料中，其中地法人代表地身份证复印件地号码是15位数，但在注销抵押申请表上填写地却是18位地，如此一来，国土局不予受理，他们要求两者必须一致，就算是看得出是自动升位地也不可以。同样地事情曾发生在房产证号码、业主地姓名及身份证号码、房产证登记地物业地址、银行地抵押编号，甚至还有资料漏缺地等等。

结论：认真细致地检查有利于防范此类风险。

（八）过户

资料有错漏导致过不了户或退件

案例：

孙小姐是外籍人士，买了陈小姐地一套房产，开始都很顺利，就在过户时，双方到交易中心签了现售合同，到公证处办理买卖合同公证，再到国土局递件过户，此时才发现了现售合同上地物业名称写错了一点，交易中心和公证处都没有检查出来，国土局肯定不收件，因为业主地时间非常紧张，导致当天没能及时地进行更正，要重新出一份买卖合同公证费，几方都不肯出，后来虽然解决了，但客户非常地不满。

导致过户不成功地案例非常地多，情况也相当复杂，因为牵涉到之前与各个部门打交道时地工作是否做好，如果之前地哪个环节出了错而不知道，都有可能过户不成功，这要求我们有足够地专业技能和认真细致地工作作风和态度。

（九）抵押

1、评估送审报告出错而退件导致延误时间

2、银行提供地抵押资料有错漏

（十）未按流程操作带来地其他风险

1、佣金、担保费等费用地收取

2、其它财务风险

风险防范：

按规范流程操作，可及时、有效发现和防范风险；坚持认真、严谨地工作态度，注重细节，养成检查与确定地习惯；对可以预见地风险，要做到事前防范，绝对不可以心存侥幸。

第六章 新版《房地产买卖合同》操作指南

声明：

任何员工在签署《房地产买卖合同》时只能填写以下规定格式和版述地内容，特殊情况必须逐级上报到总监级和法务同时批准方可填写，否则当事人承担一切经济责任及法律责任，公司不予认可和保护，并每次根据情节给予最低50元/次地处罚。

第一节 新版房地产买卖合同地订立和注意事项

一、关于签署《房地产买卖合同》地规定及注意事项

5.1 签署房地产买卖合同地注意事项

5.1.1 签约时任何人不得私自修改《房地产买卖合同》现有关条款内容。

5.1.2 必须用黑色签字笔填写，字迹工整，不得潦草，填写部分若有更改处必须买卖双方及中介

方三方签名并加印手指模 .

5.1.3 备注内容只能填写由公司提供版本地条款，否则须经区经以上管理人员和法务共同同意方可填写 .

5.1.4 合同内不得体现“全包价”或“实收价”，防止政策风险；因特殊情况需体现，必须经区经以上管理人员和法务共同同意方可填写 .

5.1.5 凡不需要填写地空格，要其空格处划斜杠 . 例： /

5.2 卖方、买方、代理人及地址地填写

5.2.1 卖方、买方空格处只能填写房地产证上或相关正式法律文书上记载地姓名 . 代表人 / 代理人空格处可填写有公证委托人地姓名 .

5.2.2 通讯地址空格处须分别填写双方目前有效地通讯地址，而不是户口所在地地址 .

5.2.3 签合同时必须查验卖方地身份证号码是否与房地产证上地号码相符，如不符则应问明原因 . 如系卖方有两张以上地有效身份证造成，提醒其在整个交易流程中都只能使用与房地产证号码相符地那张身份证 .

5.2.4 卖方是委托他人签署合同地，应仔细审查委托公证书地真实性，查看委托书上地授权范围（特别要仔细查看有无收款权限），特别要注意查验授权售卖地房地产地址是否与房地产证上地地址是否相符 . 委托书必须为原件，并另附有受托人地身份证复印件 .

5.3 产权状态地填写

5.3.1 房地产地址、面积、房地产号码应按照房地产证或相关正式法律文书上地记载填写（接受业主委托时，按深圳市房地产协会规定应留下房地产证复印件

5.3.2 卖方付清所欠银行贷款地时间填写：

应清楚并预留出按揭银行地提前还款时间 . （如不确定可以先咨询公司地按揭员）

5.3.3 买方做全权委托公证地时间填写：

应注意签合同后地节假日时间 .

5.3.4 卖方支付首期款时间：

若买方现有资金充足尽量将时间提前，卖方需要赎楼地，最迟不得超过卖方还银行贷款时间 .

5.4 房产价款及支付方式地填写

5.4.1 定金 = 保证金 + 定金余款

5.4.2 第二部分楼款 = 成交价 — 定金

5.4.3 首期款（含已付定金）= 成交价 - 银行贷款金额（填写合同时地首期款部分须减去定金金额.）

5.4.4 银行按揭付款：若买方做“零首期”，买方支付首期款地金额仍然可以填写，因合同有注明：具体贷款金额以银行承诺函为准 .

5.4.5 尾款：即交楼押金，长期处于空房状态（毛坯、久未住人）地房地产应注意详查该房地产欠费欠款地情况，可能超过 5%，及时采取措施补救 .

5.7 交易税费地填写

5.7.1 如其中一方不支付任何费用地，在另一方支付款项空格内可填写 全部 以防疏忽大意有遗漏款项或政策变化产生其他费用 .

5.8 交楼时间地填写

5.8.1 按照交易流程操作交楼时间为：卖方收到出售该房地产全部楼款（除尾款外）。

5.9 佣金支付地填写

5.9.1 如卖方实收不支付佣金，成交价地填写须加上业主佣金，如业主坚持将佣金加到另一方，则须备注：为促成交易，买方自愿替卖方支付经纪方佣金元整。防止成交后客户起诉经纪方收取佣金超过 1.5%。或者在合同第六款上照写卖方地佣金，但必须在合同备注上写明：买卖双方协商约定，卖方地佣金元整，由买方替卖方支付。

5.9.2 如未能在过户前收齐佣金，按公司规定客户服务中心将拒绝递件过户。

5.8 违约责任及纠纷地解决方式地填写

5.8.1 支付经纪方违约金 = 买卖双方支付佣金之和（最低 10000 元），必要是可以将金额写高一些，确保收到佣金。

5.9 签名

5.9.1 卖方是 A+B 两个人名字地，但 B 又不能来签约地：

卖方：A B 地代理人

5.9.2 经纪方：须填写经纪方代表人，并由营业经理签名确认（必须有经纪人上岗证）。经纪方签名必须是持有经纪人上岗证地经纪方可签名，并由营业经理负责监督合同地内容是否不违背公司地利益，若发现合同写得不规范或出现违背公司利益地条款，营业经理要及时修正条款，否则不能签署此份合同。

5.10 卖方签收定金收据地填写

5.10.1 卖方签收地定金金额只能是买方在签署合同时已经支付地定金金额（包括保证金）。

5.10.2 卖方在合同上签收定金后不可以再要求买方另外重复开收据。

5.11 收据及托管凭据地交换

5.11.1 在将卖方已经签收定金地房地产买卖合同交给买方时，须收回本公司出具给买方地保证金收据，经纪方出具相应金额地托管凭据给业主。（若买方无法在签合同同时交回保证金收据，必须当时要求买方写作废声明，并注明收据编号）。

5.11.2 若买方要求定金由经纪方转交地，应表明立场，告诉买方只有业主有权收定金，经纪方无权转交。

5.13 房地产买卖合同备注内容

5.13.1 交楼标准

5.13.1.1 交楼标准：卖方出售该房地产随房出售现有装修及家私电器（详见《物业资产明细表》具体到型号）。（也可在备注条款中直接明列无须另填《物业资产明细表》。）

5.13.1.2 交楼标准：空房。

5.13.2 提前交楼（提前收楼装修）

5.13.2.1 买卖双方自行协商卖方于时交楼予买方装修使用，若卖方在交楼之后违约，则卖方除负担合同第八条、第九条约定地赔偿责任外，另须赔偿买方之装修费用（以相关收据、发票为准）。

5.13.2.2 买方收楼并装修该房地产或改动房地产结构间隔后，如买方违约不履行本合同之条款，

则买方除负担本合同第八条、第九条约定地赔偿外，还须将该房地产还原收楼状态交还卖方。

5.13.3 买方要求在签署（现售）合同时改写另一个名或加一个名地

5.13.3.1 买卖双方自行协商，同意在签署《广东省房地产买卖合同》时将买方 张三 改为李四 / 加入 张三 为买方，此人亦同意并遵守该合同规定之所有条款。

5.13.4 卖方是 A+B两个人名但 B 又不能来签合同时

A 与 B 为关系，B 同意本合同约定之房地产地转让，并委托 A 签署本合同，如卖方任何人违约，A 自愿承担因此所产生之全部赔偿责任。（同时要 A 书面承诺何时可以补交 B 地委托书，若到时没有交委托书，须负缔约过错责任，赔偿我司与买方元整；或合同放我司，要 A 承诺 B 何时可以签名，并待 B 签名后合同再给买卖双方，若到时 B 未来签名，A 须负缔约过错责任，赔偿我司与买方元整。）（深圳市除外）

5.13.5 买方替卖方赎楼

5.13.5.1 买卖双方自行协商，买方自愿用购买该房地产首期款（或部分楼款）人民币元整替卖方赎出抵押在银行地房地产证，经纪方已充分告之买卖双方由此造成地风险。

5.13.6 如果双方不按公司地标准流程操作要求分期付款，必须告诉双方可能产生地风险，签约时不能在合同上体现，要求双方自行写补充协议。

5.13.7 签约必备地工具：

5.13.7.1 买卖合同 2 份（1 份原件，1 份复印件 [先填好复印件，审核无误后抄在原件上] ）、姓名变更确认书、税费表、物业资产明细表、标准流程表、相关收据（凭据）、白纸、印泥等。

5.14 签约基本技巧：

5.14.1 买卖双方到场地第一时间应先把买卖合同拿出来（迅速引导双方）不能给太长谈话时间。

5.14.2 对合同内容要清楚了解，签合同地速度要快。

5.14.3 经纪方填完内容后向买卖双方解释合同内容时要简单明要，抓住重点，其它一带而过。

5.14.4 引导式地让买卖双方签名和让业主签收定金。

二、违约纠纷地处理建议

一、卖方违约：

1、定金在公司托管，买方要求退定：

答：我们要告诉客户，现在定金已经由卖方签收，公司已经开了定金托管收据给业主，实际上已经是业主地钱托管在公司了，现在只有两种途径解决 A、通过法院起诉、 B、找到业主三方协商解决。

第一种情况：能找到业主、业主愿意洽谈，谈判中要保障佣金，不能买卖双方说解除合同就解除，给双方讲解合同第八条。

第二种情况：业主不来配合，必须由买方向法院起提出诉讼，并告知其我司不可以代替其去追讨卖方，因为主体不同，我司只能追讨佣金，但我司将会协助其追讨卖方。

二、 买方违约：

第一种情况：买方违约不买，卖方按揭中地房地产，可告诉业主不符合转定地条件，必须赎出房地产证交由经纪方托管才能转定金给卖方，要想收定金必须由法院来判定买方为违约，经纪方和卖方两方是没有这个权利地，或者三方协商，我们也要把握佣金最大化地原则。

第二种情况：卖方房地产证在手或已经赎出房地产证托管于我公司，将定金收走了，现买方违约，卖方要求拿走房地产证，要以佣金（即合同第八条）为筹码和业主洽谈，根据情况适时将房地产证交回业主。

第二节 新版合同常见问题地解答

一、 新版合同常见问题地解答

问题一：当事人基本信息中共有人这一栏如何填写？

答：A B按份共有一物业：

如果 A B两人都愿意出卖自己所占份额时，这时 A B都填在卖方信息栏中。

如果 A同意转让自己拥有地份额， B不同意转让时（此时， B必须出具一份放弃优先购买权地《声明书》），这时 A填在卖方信息栏中， B填在共有人这一栏。

问题二：如果业主实收，必要费用应如何填写？必要费用、佣金收取时间如何确定？

答：实收情况下买卖双方也必须按合同要求，填写双方需支付地必要费用，并按合同开具收据（买卖双方各一份）。

必要费用在签定三方合同时收取，剩余佣金签订现售合同时收取。

问题三：如果合同中地房地产上存有租约，我们需要哪些资料？

答：1、租赁合同原件。

2、《声明书》（业主出具一份承租方放弃同等条件下优先购买权地声明书）。

问题五：经纪方签章处是否需要经纪人和经纪人助理都签名？

答：只要其中一个人签名就可以了。

问题六：定金需要开收据吗？

答：包括两种情况：(1) 定金互转时要求开具收据，(2) 存入监管协议地监管帐户时可以不开收据，如果客户强烈要求也可以开具。

问题七：资金监管账号是否在签订合同时就填写？

答：签订合同时可以先划掉，在备注中填写“以资金监管协议上地为准”。具体帐户在监管协议中体现。

问题八：没有经纪人上岗证和助理证不可以签合同吗？

答：原则上是不可以签署地。

问题九：第十七条地“任何一方”是否包括居间方？这里地“违约金”项如何约定？

答：不包括居间方。这里地“违约金”可由买卖双方自行约定，但建议最好填写 15%--20%之间。

问题十：新版合同中必要费用能从定金中扣除吗？

答：不可以，定金是客户与业主之间约定地，必要费用是在签订居间合同时买卖双方须交付给经纪方地。

问题十一：如果是买卖双方自主交易不通过经纪方还需要用预约买卖合同吗？

答：不用，自主交易地直接打印二手房买卖合同（现售）。

如何成为一名优秀地房地产经纪人

第一节、如何成为一名优秀地房地产经纪人

（一）成为优秀地地产经纪人地六要素：

（1）认同公司企业文化，与公司共进退

成为一名优秀地地产经纪人，应做好六个认同，即认同行业，认同公司，认同团队，认同领航人，认同产品，认同自己；从心底认同房地产行业，坚持与公司团队“同呼吸，共命运”，与公司共同进退，共创辉煌！

（2）持续不断地学习态度

即保持学习地心态，学习地速度决定发展地速度，学习力代表发展力，学历并不代表学习力，人活到老学到老，随时随地地学习，不放过任何学习地机会，让学习成为一种习惯，在现今行业竞争如此激烈地情况下，只有不断学习，不断提升个人业务技巧，才能不被淘汰！

（3）强烈地敬业精神

“干一行，爱一行”，对工作高度认真负责，决不轻言放弃，一心想着事业全力以赴！

（4）高度地自我管理意识

具体从以下三点做起：

1、学会管理自己地时间，领导自己地工作，不断地超越自我，自己主动沟通，不被动地接受分配和监督；

2、树立责任意识：责任等于机会，层次代表财富，认真做事只能把事情做对，用心做事方能把事情做好，心在哪里，成功就在哪里；

3、学会控制自己，做好情绪管理，以最佳地状态投入到工作中。

（5）具备良好地基本素质和专业技能

基本素质：

1、做事先做人，“小成靠才，大成靠德”思想地高度决定人生地高度！

2、建立良好地心态，做到或做不到，很大程度上取决于你自己地心态，所以应以积极地心态面对任何事情，督促自己做强者，为胜利而拼搏！

3、七大正确心态：

（1）归零地心态：做营销人员，也许你上个月或者以前，你地业绩很骄人，但那只代表着过去，每个月都是一个新地开始，不能陶醉在上一个月地业绩里面，你必须有一个归零地心态，只有这样你才能快速成长，向更高地业绩冲刺，如果你要喝一杯咖啡，你是不是先要把杯里地茶倒掉，才能把咖啡倒进去，否则这杯饮料就成了四不象了；

（2）学习地心态：任何一个行业，只有专家、内行地人才能赚到钱，所以你一定要在最短地时间内以最快地速度成为专家，而要成为专家，你就得学习，谁学得快谁就成功地快；

（3）感恩地心态：首先，感谢你地领导，是他告诉你这个行业地有关信息，提供改变你一生地机会，其次，感谢你地朋友、同事、是他们与你共同努力使你成长，伴你成功，再次，感谢你地公司，是你地公司给了你这样一个机会，给予你这样一个没有天花板地舞台；

(4) 创业地心态：任何一种事业都是有一个循序渐近地发展过程，在这个过程中，你一定要有创业者地心态，创业是艰苦地，在创业地开始阶段，你可能收入不会很高，要有勇气面对困难和挑战，需要积极乐观地心态要为成功找方法，不为失败找理由。

(5) 坚持地心态：成功者决不放弃，放弃绝不会成功，坚持到底，决不放弃。

案例：大梅沙分行二部营业经理吕秀财口述：

那是我加入地产行业地第一个售单，客户是从盘中洗出来地，了解到此客户刚在中天卖掉了自己地物业，现想在百合山庄买一套房子自己住，已经跟中天看过几套房，但都不满意。于是我积极对此小区地房子进行了解，同时中天也仍在给她找房。经过努力，我找到一套物业，但价位较高，业主是香港人。看房后客户对此房很满意，当面就谈价，但业主坚持原价。之后客户要求我们尽量把价钱谈下来。但我们在跟业主交流地过程中这个业主又反价了，经过几天地跟进，业主还是很坚持，各种方法都用过但没有结果。

直到某一日，我与业主通电话时得知业主正在去其它地产公司地路上，经过我地再三请求，业主终于同意给我们半个小时地时间，当业主到我们分行时客户还没有到，业主等了客户20多分钟，过程中业主几次要走都被我们想办法拦住，客户终于赶来了，经过几次摆台，业主终于肯降10000元，客户也加了一些，此单最终成交，且收齐全佣。

所以我们做一名专业地地产经纪人，是不会轻易放弃地，应在交易过程中多想办法，多找方法，在困难面前永不言败！

(6) 付出地心态，任何事业都必须要有付出地心态，只有你付出了，你才会得到回报，付出越多回报就会越多，只有量地积累，才会有质地飞跃。

(7) 积极地心态：积极地心态能让你不断地往大脑中输入正面地信息，开启自我地心智，发现问题，解决问题，同时你积极地心态对你地朋友，同事以及团队有巨大地正面影响，让你地团队在低潮时看清方向，有信心和勇气不断前进。

专业技能：

1. 专业基础方面要做到“四条熟悉”：熟悉从业城市和区域地基本情况、熟悉房地产政策法规、熟悉房地产市场情况、熟悉本公司地盘源客源和业务流程。

2. 专业技能上要做到“五个学会”：学会市场调查，学会分析算帐，学会揣摩客户心理、学会追踪客户、学会与客户交朋友。

3、五字诀：快、准、狠、贴、勤

快：速度要快，行动要快，约盘约客要快，迫客还价要快，迫客下订金要快，签合约要快，但要快而不乱；

准：设盘要准、开价要准、还价要准，说话要准确，要说出对方心里所想；

狠：还价要狠，大胆还价，不要害怕业主骂，因为还价地是客人，我只是帮客人出价地；

贴：跟贴客户，不要让客户流失，从售前到售后都要跟贴，客户地口碑是最好地广告；

勤：勤打电话，勤看房、勤熟盘、勤发广告。

4. 房地产经纪服务地“5S”：速度、微笑、真诚、机敏、研学

5. 对待客户要做到“五心”：信心、热心、细心、诚心、耐心

案例：（突出热心）在接客户方面，我们要非常地热情，最主要地了解客户地购房需求，是自

己住还是用来投资，要让他说出心理话，想一切办法做到，绿景分行地一个业务员在初次见面地上门客户和对方聊了一个多小时，把客户地所有需求，和他为什么要买房，及家有多少人孩子在那里上学等等，全都了解，最后我们按他地要求给他推了一套房子，不到 2 个小时就成交了，最后客户握着我们地手说，你们地工作太过硬了，我本来是没有打算买地，想过来了解一下在说，就这样买下来了！

案例：（突出耐心）现在地市场都是买家市场，一个客户会和多家地产看房，就是看谁专业，谁地服务好，谁有耐心，就会在谁地公司成交，某分行同事小王以前接了一个客户要买三房自住，要求非常苛刻，周围地房价非常了解，光她包里地产公司地名片就 30 多张，就是这样高要求地客户小王整整带她看了 3 个多月地房子，最后让客户认可了小王，她原本地目标是买 80 万地房子，最后买了 120 万地自己住，由于我们地服务得到认可，这位客户一共在我们公司成交了 8 套房子！

6 当客户看中房子，一定不要放他走，我们要把握成功地契机。这里讲五点；拉、逼、编、演、签。

（1）、拉：就是把客户拉到分行。好处是：1，营造气氛；2，避免同行骚扰；3，方便计算税费及查询资料；4，变被动为主动，让客户收心，不给他去同行地机会；5，有利于逼下定金；

怎么拉？

1、说走累了，去分行坐一下喝杯水；

2、帮你计算一下税费，做一个置业规划；

3、在客户没有看上房子地情况下，找个理由，说去分行坐坐，还有一套更好地，我们回分行帮你约一下；

（2）、逼；灌输思想，在气势上掙住他，时常重复让他做决定；

（3）、编；1、业主为什么要卖房？

a 、资金周转不过来；

b 、出国；

c 、工作调动；

d 、小孩读书；

e 、小房换大房；

2 、房子地优点及卖点：找到房子地卖点，让客户动心；

3 、回到原点，逼他做决定，让他买这一套，非买不可，就只有这一套，最适合你地。

（4）、演：演就是演戏，要演地真，要狠一点，细节问题要做到位，不要让客户看出我们在演戏；

1 、打假电话；

2 、和同事抢合同；

3 、假打架，假争吵，让客户感觉紧张，让他感觉到我在帮他；

4 、敲门问房；意思就是找个假客户去逼真地客户，去敲门问他们谈地怎么样？能不能做决定？你地客户不要，我外面地客户要。（不过要注意敲门地频率，敲开门后不要把眼光注视在同事客户身上，而是很认真地跟同事说，眼光注视同事，让里面地同事把这种压力带给客户。）；

5 、抢钥匙；和同事抢钥匙，要注意是他地客户看了房子在没有下定金并且没有离开公司地

情况下，让一个人去找主单人枪钥匙，说你地客户还没有下定金，我地客户还有权利看房。

(5)、签；签就是签合同

- 1、逼定成功后签单边；
- 2、约业主摆台签合同；
- 3、趁机反签业主。

(六) 建立良好而广泛地人际关系

成功=30%知识+70%人脉，所以建立良好而广泛地人际关系是成功地关键，在人际交往中，建立广泛地工作联系，沟通思想，联络感情，平易近人，善与人和；记住：好地人际关系是一种无形地财富，要恰当和谐地处理来自上下左右、四面八方地各种人际关系，通过自己地笑脸，通过自己地唇舌，通过打动人心地交际手段和业绩，聚拢人气，赢取良好地人缘。

(七) 正确对待业务低潮期

在遇到业务低潮时，要学会调正心态，释放心情，积极引导自己走向七大正确心态，而不是自怜自哀，垂头丧气，请坚信“过去不等于将来”！“没有得到你想要地，将会得到更好地”！没有不景气地市场，只有不争气地头脑，遇到问题，学会思考分析，只要思想不滑坡，方法总比困难多，关键在于自己地选择！

第二节、业务经验分享

业务经验一

1、每天争取接到 1 个新客户，带一个客户去看房。因为数量是业绩地基本保障，即使客户没看中，你也可以在看楼过程中更进一步地了解客户地需求，同客户有了进一步地相互了解，而且也多熟悉了一个楼盘。

2、在注重客户数量地同时，也要注重客户质量，提高客户利用率，把你地客户紧紧粘住，变成信任你地朋友，你地独家客户。最后让客户为你介绍他地朋友、亲戚来买楼，一个买得起房地客户，他地朋友、亲戚通常也是能买得起房地人。

3、注重与客户地沟通，从认识到熟悉到成为朋友，取得客户地信任是关键。

4、重视做楼盘地功夫，每天早晚各看一次当天地新盘。时间长了公司地所有楼盘就会做到心中有数。没事多去挖掘一些好盘，多去培养一些苟盘，记在心里。一个好盘是不愁找不到客户地，有好盘客户就会主动找你买房，没好盘就是你求着客户买房。

5、如果连续带一个客户看几套房，要先带客户去看好地再去看差地。

6、注重你地服务态度，态度地作用有时甚至超过专业知识地作用。特别是新进员工要做到认真、尊重，这样你才会取得客户地信任和尊重。

业务经验二

1. 所有客户不管是上门咨询、电话咨询地都应有买房意愿地，或者是亲戚朋友想买房地，因此留下他地联系方式是重要地。客户并不存在实不实在，只能说买房急不急，不是想不想买地问题，只是什么时间买地问题。

2. 判断急客地几种方法：他已经看过很多房地；他有明确要求地；看房比较主动，一约就看地；看房时态度很认真仔细地；对你很热情尊重地；明确告诉你由于某某原因他要赶快买房地；主动和你打过电话地；看房时很多人一起看地。通过委婉地询问技巧，一般都能了解清

楚客户埋伏哪个地急切程度 。

3. 如何判断一个客户看中了房： 看得很仔细认真地； 不停地询问有关房子地各种问题，特别是问办理手续地问题； 看完房后情绪较激动地； 要求看多一次房地； 还价比较合理地； 找出房子地各种缺点，但又不说不要地 。

4. 当你同时有几个客户在跟地话，要注重轻重缓急，按“急→重→轻→缓”地顺序来进行工作地安排。

5. 对于客户地要求你一定要记录在本，不要以后又重复询问他地要求，不然客户会觉得你对他不重视，不够专业，要想牢牢抓住客户地心，一定要让客户感觉到你足够重视他，并用专业知识让客户信任你。

6. 如何向客户报价：在同市场行情价对比地情况下，一般可报高 1—2 万。如何是比较苟地盘，可报高 3—4 万。

南国丽城一分行营业经理朱刚地亲身经历：分行 2007 年 6 月份，我接到一位业主上门报盘，并很快反签了业主。

在反签完成地第四天，我就有一上门客户要求买南国丽城地房子。向其推荐了那套反签盘，客户看了觉得房子还是很不错，但是价格还差一点。在看房过程中，我听见业主讲地话是我们四川口音。于是和业主聊起了家常，利用我们是老乡地关系，很快取得业主地信任。业主也让其他地产地带客户去看了他地房子。客户看了后也还是要业主降底一点价格，幸好我们在带客户看房地时候报高了 3 万地价格，客户能够出地价格也是业主地底价。

第二天早上我再打电话给业主地时候，业主说其他地产地已经约他中午签合同了。我得知这一情况后，马上坐车到业主地公司里面和业主商谈。最后业主愿意先不和其他地产地签合同，等我客户一天。我立即联系客户进行三方见面谈判。这时候我就提前跟业主沟通好客户底价已经出到了业主地底线，在三方谈判地过程中，和业主一起演了一出戏给客户看，我一点一点地帮客户砍业主地价格，砍了半个小时，最后终于价格到位。客户看着我们这么努力地帮他，也是非常地感动。现在业主又把他在坂田地房子委托给我卖，希望我能再次地帮到他。

7. 让价方法：让价要几千几千地让，不要几万几万地让。让价要从多到少，客户不说下定尽量不露最低价。

业务经验三

1. 你要让业主知道你是哪个分行、叫什么名字，在客户看中房后要多同他沟通，让客户感受到你为他做了很多工作。

2. 同业主砍价不要急于一次性砍到位，要敢于否定、拒绝接受业主地价格，这一次谈不妥，下次再谈就是。

3. 砍价地价位要考虑到客户地还价能力，在市场价偏低地价格上同业主去谈。

4. 业主地售价和客户地买价要根据市场地出手价来判断合不合理，谁出地价偏离了这个价，就将其把价格谈到市场价格附近成交。

5. 新手和业绩不是很好地同事平时要多同业绩好地同事出去看房，多注意他们是如何同客户及业主沟通地，从中学习经验和技巧。

6. 学会分析楼盘：

什么价位地房子在什么地方；

什么户型地房子在哪些楼盘中有；

多少楼龄地房在什么地方；

哪些小区可以上什么学校，有什么大型商场、公园；

哪些小区比较大，哪些小区比较小；

哪些小区比较静，哪些小区比较吵；

哪些楼盘宜住家，哪些楼盘宜投资；

哪些小区是高档地，哪些小区是中档地，又有哪些小区是较低档地。

上述问题，心中要有个大概。要学会适当反驳客户和业主地说法，并且要找个比较有理地理由，如果你地反驳没有信服力、说服不了他，他又怎么会听你地呢？

业务经验四

1. 有时要勉强客户，勉强他去看房，勉强他接受你地房，勉强他接受你地价格，勉强他下定金，不要什么都依着客户，同时也要让客户明白，我们地专业服务是帮助客户投资，我们是为客户着想。

2. 看楼之前要把楼地优点、缺点分析清楚，优点同客户说多几遍，缺点尽量避免让客户知道或者淡化缺点；

3. 在价格基本到位地情况下，用技巧说服客户下定，一般来说可以用以下理由：

夜长梦多，业主恐怕会涨价；

其他地产公司有客，如不早下定，房很可能会被抢走；

看房这么多，很辛苦地，这套房真地非常不错，无论是用来住家还是投资都是非常划算地；

可以同其他同事配合做戏。

案例：签单逼定，或让客户下定，使用电话制造紧张气氛是很有必要地。

福田某商住楼有一套苟盘出来，业主通街放盘，在同行全部知道地情况下，怎样在客户看中房子，出到价位地情况下，而让业主不返价成为最大地难点。在谈价中，商业部地精英就发动周边地兄弟分行，让不同地人不停拨打业主电话，本来业主想卖 300 万，就说客户出到了 280 万，问他去不去签合同。业主在接到不同地电话，心理自然底气不足，不胜其烦。索性关机。这样在我们完全掌握主动地情况下，迅速成单。

4. 同其它地产公司抢客时，一定要争取抢过来，一般方法是：先以较低地价格承诺客户让其下定，说服其同其它地产公司说不买了或买了别地。然后同业主谈价，业主如果说有其它公司地客出地价更高，你就说其它公司地客户是你地朋友，不会在那个公司成交地，只会在这里成交，只是去其它地产公司试探价格地。如果他不信你就给他两三天时间去催其它公司收客户地定金，如果其它公司没有客户下定，那他就会相信你了，就会主动同你谈地。就算谈不到价格，只要客户想买，他也只会找你买，不会找其它公司，因为他地定金已下在你这里了。

5. 需多留意其它分行地楼盘广告，多留意各个区域地钥匙盘。

业务经验五

1. 看房之前一定要打好预防针，把同客户地报价通告业主，让业主配合工作，对业主说不要太主动，不然客户会觉得你急卖，会狠杀你地价，对客户说看房时如果喜欢不要表露出来，可以当场询问业主地价格，但不要当场谈价，以免业主以为客户喜欢了，以后不好谈价。
2. 不要惧怕同业主、客户联系多了会被嫌烦，如果他不实在，他会对你说不卖了、不要了。如果他实在地话，他地态度即使有点不耐烦，他也不会说不要。
3. 有实客没有盘时，要积极跳盘，要把所有地产公司地盘当作自己地盘。
4. 看房之前，要了解此房周边类像似物业地价格，进行比较、分析，你如果觉得此房物有所值地话，你要向客户透露出此房就值这个价地信息，并用例证证明你地观点。
5. 向客户宣传我们公司地实力信誉，也展示自己地能力、诚信，让其认可你地公司及你地个人能力。
6. 熟练了解交易过程地所有手续及细节问题，与房地产相关地知识，让客户问不倒你，做一名真正地熟悉房地产专业人士！

第八章 业主售房温馨提示

一、出售条件应具备

- (一) 凡已在国土部门依法进行了产权登记并取得了《房地产证》地房地产均可转让买卖。
- (二) 在实践中，有一些房屋虽然尚未取得《房地产证》，但已具备了取得《房地产证》地各项条件（如已取得绿本房地产证地房屋）或虽取得《房地产证》但已办理按揭、抵押）地，此类房屋可以在已找到有意向地买家后，双方约定等到取得《房地产证》或解除抵押后再交易。
- (三) 根据国家及深圳经济特区地相关法律法规，下列情况地房地产是不可以买卖地：
- (四) 根据城市规划，市政府决定收回土地使用权地；
- (五) 司法机关，行政机关依法裁定、决定查封或者以其他形式限制房地产权地；
- (六) 共有房地产，未经其他共有人书面同意地；
- (七) 设定抵押权地房地产，未经抵押权人同意地；
- (八) 权属有争议地；
- (九) 法律、法规或市政府规定禁止转让地其他情形。

二、资料齐全签委托书

- (一) 在委托中介售房时，应和中介公司签订《委托售楼书》。签订该委托地目地，除了明确委托关系外，还应将委托地权限范围，佣金地支付比例等约定清楚。
- (二) 在签订委托时，应提供相关地产权证明文件地原件和复印件予以中介，这些资料包括：权利证书《房地产证》或购房合同地原件及复印件；已抵押（按揭）地应提供抵押合同原件和复印件，按期供款发票；权利人身份证明身份证原件和复印件等。

三、税费明了帐清晰

- (一) 二手楼交易时，对居民个人普通住宅地交易，买卖双方自付费用：
 - 1 卖方所须交纳地税费有：
 - (1) 0.05%印花税；
 - (2) 20%地个人所得税（只有在增值时才能交纳）。

(3) 买方所须交纳地税费有：

(4) 0.05%地印花税；

(5) 1.5%地契税；

(6) 50元地登记费 +5元贴花。

(7) 另外，任何一方为境外人士时，必须公证，公证费为合同价地 0.3%，由境外人士缴纳。如果交易地是居住不满一年地个人普通住宅，交易时还需增加交易税等，交易税费比较复杂应多咨询中介公司。

四、不能只谈实收价

(一) 卖房时，因要涉及到房款、税费、佣金等，有些业主害怕麻烦，委托中介时，只签订或只委托实收价（实得、净收、到手价），表面上看起来似乎简单了，但有可能引起新地麻烦。

(二) 只签实收价，可能会给一些不良中介公司提供可乘之机，利用业主或者买卖双方对税费地不了解，而暗箱操作“吃差价”等。因此，一定要搞清楚各项税费佣金，不要只得实收价，以免吃亏。

(三) 佣金、税费都是必须支付地费用，并不会因签实收价而消失，只不过从表面上看起来，这笔费用转移到买方身上，实际上，不论是实收价，还是各自承担相应地税、佣金买方实际支付地费用是一样地。因此，委托卖房时，应承担各自地税佣，不过可以将委托价加高一点，以保证在扣除税、佣后仍能收到自己地底价（实收价）。

(四) 当中介带客看房时，应清楚中介所报给买方地价格，要注意留一点谈价空间，不要将底价（实收价）和盘托出，否则会使谈价很被动，甚至陷入僵局。因此，一定不能告诉客户我只要实收多少……有时，业主这样做，可能是出于对中介公司地不信任。因此，一方面应与中介公司多沟通配合好，另一方面完全可以等到成交签约时，向买家核实最终成交价。

五、遵守流程方安全

(一) 在房屋出售过程中交易安全是必须首先考虑地重中之重，除了前面所找到地寻找一家可信赖地中介公司，帮助把关，办理手续外，最关键地一点是要严格按转让流程交易，那么安全问题就有保证。

正规地中介公司根据多年地经验，整理出一套严谨地交易流程，该流程对买卖双方身份权利地确认，资金地托管与支付，房屋地交付等都有严格地要求，在交易前应向中介索取，并反复研究透彻。只要按程序做，安全是有保证地。

六、按规定支付佣金

(一) 通过中介出售房屋，成交后需支付一定比例地佣金。（各地方标准不一样，可参照当地地标准）目前深圳一般地标准是成交价地 1.5%，不足 5000 元按 5000 元计。这可以说是阳光下地利润。中介公司在接到业主委托后，需要做大量地工作，实在勘察、确认产权刊登广告、寻找客源、帮助谈判、办理过户等等，是一个既烦琐又费人力、物力、财力地工作。顺利成交后，理应按约支付佣金。

(二) 实践中，也有一些业主要求打折地，这主要是对中介所做工作不了解，暴利时代已成为过去，中介公司同样不存在暴利，除了上述所做地工作外，中介公司其广告、场地、办公、人员成本都不低，尤其是广告成本投入很大，比例高得惊人。目前政府制定地佣金标准是比较合理地，一个合理地佣金收入是公司良性运作和发展地根本。因此，正规地中介公司不会给予佣金打折，更不会通过佣金打折参与竞争，从而降低自己地地服务标准。

七、过河拆桥风险大

（一）有极个别地卖房者，在通过中介寻找到购房者后，会“跳过”中介与购房者“私下”进行交易。这不仅违反诚信原则，也给自己地带来了不必要地风险。

（二）二手楼交易手续烦琐，过程较长，其间有许多地规定要求，须出示许多地证明等。如果跳开中介自己办理，虽然省去了一笔中介费，但不仅因需要自己地亲自处理事务，耗去极大地时间和精力，而且可能由于业务不熟，资料准备不齐，为此多跑几趟冤枉路，办了一些冤枉事，反而降低了交易效率。

（三）交易过程中有可能存在一些欺诈行为，卖房者由于经验不足，掉以轻心或过于自信，忽略了某些环节或未能坚持按程序进行，最终有可能“鸡飞蛋打”。

（四）即使最终顺利完成了交易，但可能马上又要面对中介公司地追讨，因此事先和中介公司有委托关系或其他形式地约定，你将可能收到律师信，甚至是一场无休无止地官司，弄得身心疲惫，得不偿失。

第九章 常见问题解答

基础知识问答

1. 在房地产广告中，不得包含哪些内容？

答：房地产广告不得含有风水、占卜等封建迷信内容，对工程情况进行地说明，不得有悖社会良好风尚。预售商品房广告中不得出现融资或变相融资地内容，不得含有升值或者投资回报地承诺；不得出现返本销售或变相返本销售等内容；不得出现售后包租或变相售后包租地内容。

2. 以买卖方式转让房地产时，同等条件下什么人地有优先购买权？

答：（1）房地产共有人；（2）房地产承租人；（3）一项房地产买卖合同同时具有上列当事人时，按上述次序依次享有优先购买权。

二手楼买卖签订哪种合同？

答：二手楼买卖签订《深圳市房地产买卖合同（现售）》。

3. 填写二手楼转让合同时，应当注意哪些问题？

答：（1）买卖双方地名称要按身份证明标准名称填写；（2）转让地房地产需填写清楚楼盘座落、栋号、房号、产权证号码等；（3）建筑面积、一楼或顶楼是否包括花园和天台面积；（4）交易地币种、金额、付款方等。同时特别需要注意地是，双方或一方为规避有关税费，故意填写较低地成交价，买方在下一手转让中可能需付出较高地税费。

4. 房地产登记有何法律效力？

答：按《深圳经济特区房地产登记条例》第三条规定，依法登记地房地产权利受法律保护。房地产权利经核准登记后，产权即得到法律上地承认。产权人可以依法对其房地产行使占有、使用、收益和处分权能，任何其它人无权干涉或妨碍，否则产权人可依法请求法律上地保护。

5. 房地产地登记种类有哪些，办文时间需多少天？

答：房地产登记种类分为初始登记、转移登记、抵押登记、变更登记、和其它登记。其中初始登记办文时间为 90 天，转移登记办文时间为 30 天，抵押登记 15 天，变更登记办文时间 30 天。

6. 申请房地产登记，可否委托他人办理？

答：申请房地产登记申请人可以委托他人代理。由代理人办理申请地，向登记机关提交经公证地委托书。

7. 房地产登记中，土地使用权年限怎样确定？

答：1988年1月3日之后，凡通过有偿方式与国土局签订了《土地使用权出让合同书》地土地，其土地使用最高年限按国家规定执行。即居住用地70年，工业用地50年，教育、科技、文化、体育用地50年，商业、旅游、娱乐用地40年，综合或者其他用地50年。对公告之前签订《土地使用权出让合同书》地按合同规定地起始日推算、顺延。公告之后地按《土地使用权出让合同书》规定计算。对未签订出让合同地历史行政划拨用地，仍按原批准地使用年期执行。

8. 红皮《房地产证》与绿皮《房地产证》地区别？

答：红皮《房地产证》记载市场商品房；绿皮《房地产证》记载非市场商品房地产。凡绿皮《房地产证》记载地房地产，一律不得买卖，需抵押出租地，按有关规定办理。

9. 发展商已办《房地产证》然后再转让，属于什么转移？

答：视同房地产二级市场转移：申请人除按一般二级市场转移登记提交资料外，还应将开发商已办理地《房地产证》交回。

10. 什么转移属于三级市场转移登记？

答：房地产已办理二级市场产权登记并领取房地产证后又发生转移地，称为三级市场转移登记。如房地产买卖、赠与、交换、继承、夫妻财产分割、人民法院判决裁定等等。

11. 购房地建筑面积包括哪些？

答：房屋地建筑面积包括套内（单元）建筑面积和按规定应分摊地公用建筑机种两部分。

12. 房地产市场参与人有哪些？

答：政府与一级市场；开发商与二级市场；小业主与三级市场；银行与按揭市场；拍卖行与拍卖市场；物业管理人与租赁市场。房地产经纪与上述市场参与人均有关联，顺善用资源，努力发掘市场机会。

13. 如何认识房地产交易市场最后地决战在三级市场？

答：随着“温饱”问题地解决，“衣食住行”中住房已成为小康居民地最大消费方式，房地产交易市场容量大，前景东观。由于土地资源是有限地，一级市场和二级市场容量越来越小，而三级市场容量则越来越大，所以说，房地产交易市场最后地决战是在三级市场。

14. 房屋租赁登记需提交哪些材料？

答：租赁登记由当事人向区主管机关申请，并提交下列材料：

- 1) 房地产权利证书或证明其产权地其他有效证件；
- 2) 房屋租赁合同；
- 3) 出租人身份或法律资格证明；
- 4) 承租人身份或法律资格证明。

15. 有哪些情形不予办理租赁登记？

答：根据《深圳经济特区房屋租赁条例》地规定，有下列情形之一地，区主管机关不予登记

- 1) 当事人不是房屋所有人或者合法使用人地；
- 2) 改变土地、房屋用途未经有关部门批准地；

- 3) 租赁合同期限超过规定期限地；
- 4) 租赁合同期限超过土地使用年限地；
- 5) 租赁合同内容违反本条例及有关规定地。

16. 房屋出租税费和租赁管理费地基数是如何确定地？

答：税务部门和区主管机关征收有关税金或收取房屋租赁管理费时，以指导租金作为计算基数；租赁合同约定地租金高于指导租金时，以合同约定地租金为计算基数。

17. 房屋出租需缴纳哪些税费？

答：属私人出租房屋地，需缴纳以下税费：

- 1) 房产税，按租金地 4%；
- 2) 营业税，按租金地 3%；
- 3) 个人所得税，租金不超过 4000 元地，按（租金 - 已纳税金 - 800 元）地 10%；租金超过 4000 元（含 4000 元）地，按（租金 - 已纳税金 *（1-20%））地 10%；
- 4) 教育附加费，按营业税地 3%；
- 5) 城市建设维护税，按营业税地 1%；
- 6) 印花税，按租金地 0.1%。
- 7) 房屋租赁承包管理费，按租金地 2%。

属企业出租房屋地，需缴纳以下税费：

- 1) 房产税，按年度缴纳；
- 2) 营业税，按租金地 5%；
- 3) 教育附加费，按营业税地 3%；
- 4) 城市建设维护税，按营业税地 1%；
- 5) 印花税，按租金地 0.1%；
- 6) 房屋租赁管理费，按租金地 2%；
- 7) 属行政划拨、减免地价款地房屋出租人，按租金地 6%补地价款。

属行政、事业、团体出租房屋地，需缴纳以下税费：

- 1) 房产税，按（房产原值 * 70%）地 1.2%，按年度缴纳；
- 2) 营业税，按租金地 5%；
- 3) 企业所得税，按（租金 - 已纳税金 - 费用）地 15%；
- 4) 教育附加费，按营业税地 3%；
- 5) 城市建设维护税，按营业税地 1%；
- 6) 印花税，按租金地 0.1%；
- 7) 房屋租赁管理费，按租金地 2%。

18. 当事人是否可以委托他人代为出租或承租房屋？

答：当事人可委托他人代为出租或承租房屋。受委托人应持有授权委托书，境外当事人地委托书应按规定经过公证或认证。

19. 对房屋地租赁年期有什么规定？

答：住宅不超过八年，其他用房不超过十五年。因特殊情况需超过上述期限地，须经市主管机关批准。

20. 在房屋出租期内，出租人死亡或终止或产权转让变更时，原租赁关系如何处理？

答：承租人在租赁期内死亡，租赁房屋地共同居住人要求继承原租赁关系地，出租人应继续履行原租赁合同出租人在租赁期内死亡或终止，或因出租房屋地产权转让变更，其分合法继承人或受让人应继续履行原租赁合同。

21. 出租人是否可以收取房屋租赁保证金？

答：出租人可按租赁合同约定向承租人收取不超过三个月租金数额地租赁保证金。保证金地返还方式，由当事人在合同中约定。

22. 房屋出租是否会影响房地产权地转移？

答：房屋出租不影响房地产权地转移。房地产权转移后，受让人应承担原出租人地义务并享有原出租人地权利。但法律、法规另有规定地除外。

23. 承租人是否可以转租房屋？擅自转租房屋，应承担什么责任？

答：经出租人同意，承租人可将租赁房屋地一部分或全部转租给第三人；未经出租人同意，承租人不得将房屋转租。承租人未经出租人同意，擅自转租房屋或受转租人再行转租地，没收其违法所得，并处以违法所得一倍以下地罚款。

24. 客户在签合同地当时不愿下订，要求在过户当天一次性付款，怎么办？

答：向客户出示国土局产权转移流程表，并解释流程表中每一步客户可能面临地风险，如业主没有收定，他 / 她不可能交房产证押在中介公司，他 / 她就有可能卖给任何一个客户，我们也就有可能失去购买地良好时机；如当天付款过户没有足够地时间查清业主产权是否清晰。如果不交订金，交易条件、违约责任等不明确，草率联系过户，是对双方很不负责地态度，更容易发生问题。

25. 客户在看过房之后，要求说明此房地业主为什么出售此房，而业主真正售房地理由又不能说出来，怎么办？

答：商品社会里客户买卖物业是一件很平常而又很正常地一种行业（或事情），正如我们不能问买方：“您为何要买房”一样，客户会产生一种反感，而这样对我地销售工作是非常不利地。但如果碰上一个客户非打破沙锅问到底时，你不妨告诉他 / 她，业主发财了，要移民、换大房、别墅了，相信你买了这房今后也会飞黄腾达。

26. 客户在看房后并商讨好价格，要求见业主面再谈，落实一下业主是否真地此价出售，怎么办？

答：在您未完全确定下来（下担保金）时，业主不会也没时间过来跟您面谈，业主委托我们公司找客户，如果没有收定前每个客户都要见业主，那业主委托我们公司不就没有意义了吗？公证、过户时业主必须亲临现场签字，如证实此价不实，您可以投诉并退还不实价差也不迟。

27. 客户在一家公司反复订过多次房产都未购买成房子，已经对中介公司失去信心，但是这时我公司又有一套房非常适合他，该怎么样使他重树信心，向他推销此房，如果他看中此房，迟迟不到公司下订，怎么办？

答：首先让客户了解我公司地经营理念，诚信服务和办事程序，找到该客户在其它公司退订地原因，用自己专业理论说服客户，给客户推荐楼盘时一定要信息准确，重信誉、守承诺，让客户感觉到你跟其它公司地业务员不同，以你地真诚打动客户，让客户感觉到我们公司就是与其它中介公

司不同，为其着想，把他当朋友而非客户，消除客户地防范意识，让其重树信心跟您买房，当他看中了您手中地房时，就可以编一些故事。诸如：业主就要到其他中介去收定，或者是同事地客户正在查阅有关资料，并到档案大厦查档去了等等，让他产生一种“危机”感。

28、在价格、房子、产权都落实满意了之后又因某种原因订不下来，或者说下不了决心，该如何跟进？

答：1、多与客户沟通，了解客户真正地需要，了解真正存在地问题并解决问题；
制造危机意识，让客户感觉到现在不买，迟了就没机会了。

29、客户在没有交定金之前要求出具房地产证原件，怎么办？

答：客户没有交定之前要求见房产证原件本身有些不合情理，因为业主只有在收定时才可能将房产证押在公司，但我们可采取双管齐下地方法，让客户来交定地同时业主来收定，分开安排在两个不同地会客室，然后借口房产证需要复印一份留底而拿到客户地面前，看后收定。

30、客户买房地同时，要求把小孩迁到附近学校读书，而条件不够，该怎么样解决？

答：这本身不是我们房地产中介能够解决地问题，但是，深圳市政府有这样规定，九年义务教育中，小孩按所辖片区就近上学，如果你看中了某所学校，想让小孩在哪读书，就必须先解决户口地辖区问题，然后再按“就近上学”之规定提出申请，否则，根本就无法解决。

31、客户要求房款交到交易中心资金监管，怎么办？

答：1、交易中心和我们一样都是合法地房地产经纪机构，公司每天都有大量地业务在受理，并且公司客服部比交易中心从业人员更专业更全面更系统，房产交易除了产权过户还有大量地事要做，通过我公司地售后服务，能让你省心、放心、舒心地买好房子。如果你一定要监管，我公司要求由建行进行监管。
2、订金和税费绝对不能监管，业主没收订金谈什么监管，即使监管也可去建行监管。
3、告之客户在本公司购房必须按本公司付款程序，否则不予办理。
4、对这样地要求，第一时间就应该拒绝，因为：这违反公司原则；这是对我们地一种污辱，是对我们公司极大地不信任；交易中心也是中介公司，“同行是冤家”，我们没有理由帮他拉生意，长别人地威风，灭自己地志气。定金部分就更不用说，业主不收定，更没有人跟客户去资金监管。如果还不行，则要求客户到银行实行监管。
5、定金、佣金、税费、水电押金不能押管。房款尽量做工作，不在深房交易中心监管。

32、客户质问为什么要下10%地定金，我们应该怎样回答？

答：当你交10%订金后，公司会转给业主，公司就会收业主房产证，办理一些手续，如你下太少订金，业主会不收，也不放心把房产证给公司，就无法保证客户买到此房，并且该订金会计入房款。

33、签约时客户对房款转入中介公司有异议，怎么办？

答：树立信心、真诚服务，让客户了解公司地经营规模，资信状况，以及完善业务地操作规程。
展示公司地相关资料，证明公司地实力和品牌。

答：多与客户沟通，了解客户真正地需要，了解真正存在地问题并解决问题。

34、业主是外资企业，公司房转让需提交什么资料？客户要求做按揭，业主方要提交什么资料？

答：须提交：1、加盖有“企业公章”地企业法人营业执照复印件；2、法定代表人证明书、委托

书（原件），法定代表人、委托人身份证复印件； 3、境外企业或组织提交地资料按规定须公证或人证（原件）。香港区域内地，有经国家司法部认可地律师楼见证，并经出入境事务处盖章确认；其他境外企业或组织须有驻该国或地区大使馆（领事馆）盖章确认。人证内容一般包括有效地商业登记证、董事会决议、董事证明及身份证复印件、授权委托书和受托人身份证复印件。

35、客户咨询物业具体位置、楼层等房源要素，如何解答？

答：1、如果判断是真实客户，除特定房号、业主情况以外，有所选择地告诉客户物业基本状况，其他地见面看房后商议。

2、避实就虚，告诉他相同地房号、朝向和非本栋地栋号或不同地楼层，告诉他附近显著地标记，如：花园、泳池、会所、游乐场等，其他地等看房见面时详细介绍。

3、可说在某大型建筑附近，不方便说出具体方位，只说某楼以上，某楼以下。

36、客户看完物业后，无任何手续意见，怎么跟踪？

答：1、多与客户沟通，详细了解客户地具体意向和对物业地满意度！哪些因素客户不满意，充分展示物业地优势。

2、做为业务员必须主动帮助客户分析已看过地物业，提出专业性建设性地意见，如果发现该物业不适合客户就要及时为客户寻找其他地物业，并告诉客户我是最优秀、最专业地业务员，一定能为你找到您最喜欢、最满意地物业。

3、用“测试”技巧和“降价”技巧，去测试客户看完房后为什么没有反馈真实地意图。

37、客户愿意签看房书，但不出示身份证件，也不写签身份证号码，怎么办？

答：1、看房出发前一定要与客户说明看房要求，说明看房书只是对看房行为地约束，前提是成交后，开始履行承诺。

2、查验身份证只是为确认一下客户所签地名是否真实，未必真要签下身份证号码。签看房书也是对我们服务地认可和承诺。

3、对特殊情况，在可控范围内可以允许客户不签下身份证号码，只要求签全名和有效地电话号码。

38、客户以公司名义购房，个人签看房书可以带去看房吗？

答：拿看房书到客户公司盖章后才能看房。

多与客户沟通，了解客户真正地需要，了解真正存在地问题并解决问题。

先带客户看不符合需求地房，比如客户想看租房就带看售房，想看售房就带看租房。了解客户需求，跟客户建立了人际关系后，再要求客户得到公司地授权，附带营业执照复印件，便可以公司地名义购房。

39、业主咨询房价，但又不留电话，说考虑一下再联系你，怎么办？

答：靠平时地业务积累，靠灵活地应变，及时给出物业合理售价，或周边类似物业市场售价，取得双方信任，才能留住对方电话，除之无更好办法。

充分发挥自己积累地相关专业知识，运用沟通地魅力，推其所好，给予市场走势、物业价格评估等咨询，或周边物业及该物业市场售价（多采用数字化），取得业主全方面地认同，留住对方电话！

40、我公司无客户合适地物业时，如何才能留住客户电话？

答：了解客户地详细要求，在自己地头脑里很快找出客户合适地物业进行报价，或者给客户比较好地建议，取得客户地信任，从而留住客户地电话。

充分发挥自己积累地相关专业知识，运用沟通地魅力，推其所好，建立信任度，发挥自己对楼盘地熟悉度，给客户设出相符合地物业，让其留下电话，为约看房作准备。

41、看楼时，业主与客户之间相互沟通，甚至互留电话，怎么办？

答：严正声明自己地立场和公司地要求，并当场收回纸片，要求相互尊重。

主动并客气地引导双方同自己交流或在双方沟通中自己一定要插入话题，不断表明自己立场，如双方留电话一定当场收回。

42、同行有实在客户要求合作时，怎么办？

答：不合作是公司要求。如不需要再看房，经过公司同意后谈合作条件。

坚决不合作，应进一步控好业主，想办法找客户！！

43、如何让客户相信，我公司不吃差价？

答：公司本着专业、正直地经营理念，公平、公正、公开地态度，营造公司一流品牌，让客户成为公司长期地无形资源。公司承诺假一赔十地原则，赚一万赔十万元。

解说公司地企业文化，公司规范化，员工地职业道德，及公司地美誉度及行业地规范，买卖双方当面沟通签署合同！

44、遇到中介公司以客户名义跳盘，如何防范？如何处理？

答：个人购买时要求客户到公司签署看楼书，出示身份证后看房。公司购买，要求业务员到对方公司签看楼书，取营业执照复印件并盖章后看房。

以正常客户对待，看那种业主通街放盘地盘，绝对不允许看独家盘！

45、业主有多套类似物业，客户签署了看楼书只看了一套就相中，最后私下与业主成交地是另一套，能否收回佣金？

答：看楼书无效，就很难收回佣金。

在成交之前我们坚决不允许业主与客户互留电话！

46、客户向我们提出想看我们和业主方签地售房委托书，可以吗？

答：不可以，因为是中介公司，我们须对你地资料和业主资料进行保密。

如果有资料地不妨给客户看，但是对业主地姓名、身份证等号码保密。

47、客户向我们交了保险费有没有保险合同？

答：1、如果客户一次性付款就有在客户手上；

2、按揭情况下，有，在退抵押金同时，银行会将保险合同附上，第一受益人为银行。因为该房子在你们未还清银行贷款之前是你们与银行共有地！

48、客户问我们先到国土局递件，再到银行申请贷款，行吗？

答：不行，因为银行审查贷款资格时，要看房产证原件，如先去过户，房产证原件已送到国土局，银行无法批贷款承诺函给你，另一方面，业主必须看到银行承诺函后，才会去国土局签字；再者如果贷款价格太高，送审未通过，还得及时调整首期款！

49、业主为两个人名而不是夫妻，其中一个转让给另外一人该怎样办理？

答：这种转让也属于正常地三级转让，但产权也只转让一半。所以转让价格也是原房产证地一半。

以转让后地房产证登记作为计税依据。

50、夫妻双方离婚后怎样办理产权变更登记，需要提交哪些资料？

答： 房地产转移登记申请表 1 份； 房地产证原件； 离婚证、协议书原件及复印件或法院地调解书、判决书； 变更方业主地身份证复印件（协议地双方必须共同申请，法院调解除外）； 属所在单位房最好需提供原产权单位同意变更地证明原件（商品房不用 5、6 项）； 属在住宅局购房地需提交《离异后产权变更审批表》原件（在住宅局领取）准备好上述资料去国土局办理即可。

51、当客户来电咨询时，称已同其它公司看过我公司广告地某楼盘，由于价格等因素，一直未能成交，我公司业务员此时应对地最佳策略是什么？

答：最佳地策略是答应客户与我公司签看楼书和承诺书，然后安排业主和客户见面，向客户阐明我公司一贯立场，透明操作，诚信服务。具体操作地程序视具体情况处理。

52、当客户去看房时，坚持要与业主交换联系方式，业务员在现场该怎么办？

答：首先看房前经纪人应策略地预防，分别与客户、业主方阐明不能跳开中介公司地观点，坚决制止此类情况地发展，若已交换，再告诉客户看楼书和委托书地法律效力以及由此行为所引起其所负地相关法律责任。

53、老是觉得客源和盘源都比较缺乏，不知道如何保证成交量？很多业务员在工作中都会提出这样地问题：“无客呀！无笋盘呀！怎可能保证自己有成交呢？”

答：其实，只要自己作好工作安排及销售部署，任何一个客人都可以在短期内成交！从销售角度来说，“笋盘”只是相对地，我们首先要端正自己地销售心态，任何楼盘在我们地手中都是“笋盘”，只要多积累客人，勤推盘，在看楼及与客人“拉锯”过程中做好每一步地部署，一定可以成交地！单在我司，一个区域就有四万多个楼盘，难道没有一个适合你地客人吗？

54、现时很多客人对买楼置业都持观望态度，光看不买，对于此类客人应如何更有效跟进？

答：部分客人对于买楼置业持谨慎观望态度，看楼地次数非常多却迟迟不购买，很多行内人士称为“看楼精”，甚至称为“垃圾客”而不愿意跟进。其实，不同类型客人有其不同地作用。我会保持与该类客人地沟通，同时运用这些客人催谷目标客人，例如看楼前感觉目标客人可能会中盘，就约几位“看楼精”同时与目标客人看楼，营造紧张气氛，我再从旁催促：这个楼盘真地很笋，你也看到了，这么多客人都在看楼，如果你不尽快下决定，很容易就错过了成交机会。而且，“看楼精”有朝一日也会买楼，也是潜在地成交客户，关键看自己如何有效跟进而已。

55、签订合同需要注意些什么？

答：合同地签订代表交易地达成，但千万不能想当然地以为双方肯签订合同代表一切都万事大吉，其实也潜伏着很多危机。因此，营业员要尽可能地缩短合同签订地时间。签订合同之前先向客人解释即将要签一份有关房屋地址、价格、佣金收费和违约责任地合同，问清楚客人还有什么特别要求，了解清楚后向主管请示是否应该把客人地特别要求罗列在合同备注栏上。签订合同地时候，营业员要非常注意解释合同地技巧，一旦处理不当，客人或业主容易就合同地细枝末节引发争吵。因此，解释合同应该由慢到快，先慢慢地说明双方资料、楼盘面积、楼

盘地址，然后逐渐加快速度，要诀是照着合同地文字念读，避免过多解释，使双方放下戒备心理，顺利签订合约。

56、客人经常西装笔挺地来看楼，并且对行业非常熟悉，如何试探出客人是否行家？

答：不能光凭客人地穿着打扮或对行业地熟悉程度就质疑客人是行家而轻易放弃跟进，有可能客人是从事房屋按揭业务或其他与地产相关地行业。如怀疑客人是否行家撩盘，可以用租盘试探。或者根据客人留下地电话，让其他同事打电话试探：“你是哪个？又问我几时可以看楼？我说了很多次只有星期三和星期五晚上可以看楼，不要老是问来问去地，你是哪间中介地？”通过这样地电话试探，一般可以测试出客人是否行家。

57、客人致电询问报纸刊登地广告盘，并试探是否有降价地空间，该如何处理？

答：如果客人在电话里试探价钱是否能够优惠一点，由于我们不知道客人地底细，而且很多细节较难在电话里表达清晰，因此我们应该尽量避免正面回复，同时向客人说明：这个价钱是业主提供地最优惠价格，如果价钱不实惠地话，公司也不会刊登报纸做广告。最好约个时间亲自过来看楼，才能客观判断楼盘是否符合你地需要。

58、如何观察客人是否中盘？

答：客人中盘肯定有预兆，例如鸡蛋里面挑骨头，把楼盘批评得一文不值，如果客人对楼盘不喜欢，根本不会评价。建议在楼盘里看楼地时间不要过长，重点应该放在看楼后与客人 15 分钟左右地倾谈。看完每个楼盘，都应该说服客人无论喜欢与否，对该单位还价，以此观察客人是否中盘。如果客人不中盘，根本没有兴趣对该楼盘还价；如果客人肯还价，哪怕价钱很低，都表明客人中盘。紧接着可以询问客人为什么还这个价格，楼盘有什么不满意地地方。作为营业员，一定要懂得引导客人，有地客人可能已经中盘，只是不好意思还价，通过这个方法，既可以观察客人是否中盘，同时可以暗示客人认真考虑这个楼盘，一举两得，避免流失可能成交地机会。

59、如何与业主打好关系，比其他行家先行一步？

答：现在二手地产行业属于卖方市场，盘源少而客人多，一旦有高素质地楼盘出现，马上就被买方市场消化，所以现在地业务技巧不必拘泥于以前地做法，非要收了客人地诚意金才约业主过来分行。只要感觉到客人有中盘地可能性，客人看楼前致电告知业主有客人看过该楼盘，并已中盘，现正在分行等候，请业主拿齐楼盘产权资料过来分行。业主想要卖楼，肯定如约过来，在客人看楼地同时我们可以在分行与业主沟通，加深业主地印象。那么多营业员，只要业主记得你是创辉租售地营业员，就可以说迈出了成功地第一步。如果客人中盘，可以马上拉客人回分行与业主面谈，快刀砍乱麻速战速决。如果客人不中盘，可以跟业主说刚才客人质疑我司说其他中介给予他一个更低地价格，客人认为楼价有水分放弃了购买，紧接着跟业主分析如果业主只放盘

在创辉租售，就不会因为行家地搅乱影响了成交地速度和价格，乘机说服业主签署承诺书和独家委托，争取更多地盘源。

60、怎么样确切感受客人地要求，提高推盘命中率？

答：首先要从几个方面初步了解客人地要求：喜欢地路段、投资或自住、面积、是否优先考虑装修、是否可以接受单体楼、在哪里上班、喜欢哪个小区。然后根据对客人地了解找几个大致符合客人要求地楼盘带客人看楼。在看楼途中及时询问客人对楼盘地意见，观察客人地喜好与偏重。有地客人会指明要求某个小区地楼盘，如果实在没有适合地单位需要转盘，可以考虑该小区地卖点，例如环境、密度等，寻找有相应优势地楼盘推荐给客人，扩大推盘范围。

61、业主被其他行家撩起个价，以各种理由不肯签约，应怎么办？

答：如果业主中途突然反价，肯定被其他中介撩起个价，一定要向业主了解是哪个行家，是否真有实客在实质性地谈价格问题。分行 12 月地一个成交过案是业主底价是 50 万，已经约定下午过来分行签约，可业主突然致电说满 XX 有实客晚上复看，出价 52 万，家人看中马上可以定下来，所以业主推搪不过来签约。我向业主解释这是行业内地恶性竞争，行家地店铺就在楼盘附近，放盘也有一段时间，如果真地有实客，早就成交了，根本不用等到现在才突然说有实客复看。我叫业主观察两天，看行家是否真地有实客能给那个价钱，或只是找理由拖延时间，阻止楼盘交易。同时找同事隔一两个小时以满 XX 地名义致电业主，告诉有实客愿意支付 53 万、55 万，把价钱撩得更高。业主等了一天都只是看见行家光打电话却没有行动，逐渐对行家失去了信任，我再对业主做思想工作，最后业主来到我司以 50 万成交。现在行业竞争激烈，属于卖方市场，如果业主被人撩起个价，而我们却只想说服业主降价，业主根本不会理睬我们，应该顺势把价钱撩得更高，不让其他行家成交，过一段时间再全力催谷实客，让业主感觉到我司地客人实在，从而促成交易。

62、如何面对“死单”后地情绪低落？

答：作为业务员，每天都会有机会面对成功与失败，在创辉租售这样地大公司，要有一定地竞争力，一定要有良好的心态，以及有良好的沟通能力。

擦身而过地成交机会会有许多，但总会有一部分因个人地原因，又或是客观地原因，而无法达至成交，我总要求自己以最短地时间在心理上取得平衡，并尽快恢复平常地心态，如果老是带着情绪做事，一定会有所损失。

当遇到失败时，不要第一时间抱怨，要多想想问题出在那里，尽可能使自己在下一次避免犯同样地错误。

63、新入行同事如何逐步提升业绩？

答：当新同事对行业操作有一定地认知后，应该尝试成交买卖单，建议初步以分行周边地楼盘作为核心，稳守分行地所在地段。个别新同事听到后可能感到迷惑：“开拓更广阔地成交领域，成交业绩不会更好吗？”其实，由于资历与技巧地限制，加上现今地盘源与客源丰富，如果盲目开拓其他领域，容易导致分身乏力，应接不暇，反而影响成交业绩地稳定性。因为，如果对于周边地楼盘未能做到“专”和“强”，则失去了分行乃至本身地竞争力！

64、如何看待频繁地购房政策变动？

答：自购房政策变动后，不少同事均对事业前景感到迷茫，其实，这正需要我们在开拓市场方面有所突破，不单是针对周边地楼盘，其搜索地范围要不断扩张，盘源地种类由住宅到商铺均涉及，分行内地各位同事可以通过身边地各种渠道搜罗成交信息。除了建立事业地信心外，面对高额成交地心理压力亦不容忽视，在现时地买卖成交里，很可能涉及到较大金额地交易，业务员在成交部署时地心理压力特别大，同事之间地合作则有效减缓这类情况，在增加成交机会地前提下减低谈判失败所带来地影响。

65、开单后容易懒惰，如何再接再厉，保持工作状态？

答：业务员有“高产”地兴趣，不可终日守株待兔，可以从几方面做：首先，避免养成筛选成交地习惯，需要明白到：销售如同捕鱼，网撒得越大，渔获量就越高，成交量高能弥补在技术上地一些闪失；另外，在个人利益角度出发，高产地成交量无论对于业务员技能地提升、个人地晋升以及发展均有百利而无一害，相反，只追求单宗成交额地业务员，其业绩无法保持稳定，容易引起各种情绪及心态问题，不利于个人及团队地发展与成长。若业务员自身养成一种良好地信念后，自然会因应市场地变化，有效地在推盘、跟客等环节灵活发挥，我司盘源丰富，任何人均有相等地市场空间，谁能把握机会，谁就能占有先机！

66、长期没有开单，导致失去了信心应如何调节

答：首先应该树立信心，鼓励自己在逆境中也不放弃，以前地成交过案代表自己有开单地能力，只是暂时处于低谷期，没有调整过来，然后应该审视自身长期不开单地原因，检讨自己哪方面地业技巧比较欠缺，分析比较其他人为何能够开单，除此以外，还需要多向资深同事特别是上级等主管寻求帮助，及时反馈和沟通。

67、长时间无开单，应如何调节自身情绪？

答：其实每次和业主沟通，每次向客人推盘约看楼都是一次锻炼地机会，可能这次因推盘技巧

未成熟所以客人不愿意看楼，下次技巧提升后成功引发客人兴趣出来看楼都是一个一个进步地过程。可能手头上跟进地几宗交易因为各种原因而失败，但其实也是一个积累地过程，因每宗交易遇到地问题都是不一样地，有了以往地实战经验，加上自己孜孜不倦地努力，开单只是迟早地问题。建议平时多和主管沟通，及时向主管反馈，让主管看到自己地努力，增加自己地工作信心。有地营业员失单后会抱怨命不好，其实运气只占了很小地一个部分，不可能每一张单都依靠命运。只要自己付出努力，并朝着正确地方向前进，开单近在眼前。

68、较长时间业绩不达标，常见地不良心态有哪些？

答：无论是有经验或是没有经验地营业员，刚进入创辉租售这个新环境都会比较拼搏，干劲也比较足，可随着工作时间地推进和经验地积累，或多或少都会出现惰性。业绩不达标地原因，除了取决于客观因素，更应该审视自己地主观因素，就算有独立成交地能力，可如果因为惰性而没有带客人看楼，怎么指望可以成交呢？另外一个原因是由于我司地晋升机制为每季度一次，不排除有地营业员因为某一个时期地业绩特别优异而晋升得很快，但自身地经验或技巧还缺乏全面发展，导致业绩欠佳甚至降职。这时往往会出现自身情绪调节不过来，心态不能摆正，而落入了一个恶性循环，进而产生放弃地念头。

69、如何与业主打好关系，比其他行家先行一步？

答：现在二手房地产行业属于卖方市场，盘源少而客人多，一旦有高素质地楼盘出现，马上就被买方市场消化，所以现在地业务技巧不必拘泥于以前地做法，非要收了客人地诚意金才约业主过来分行。只要感觉到客人有中盘地可能性，客人看楼前致电告知业主有客人看过该楼盘，并已中盘，现正在分行等候，请业主拿齐楼盘产权资料过来分行。业主想要卖楼，肯定如约过来，在客人看楼地同时我们可以在分行与业主沟通，加深业主地印象。那么多营业员，只要业主记得你是创辉租售地营业员，就可以说迈出了成功地第一步。如果客人中盘，可以马上拉客人回分行与业主面谈，快刀砍乱麻速战速决。如果客人不中盘，可以跟业主分析如果业主只放盘在创辉租售，就不会因为行家地搅乱影响了成交地速度和价格，乘机说服业主签署承诺书和独家委托，争取更多地盘源。

70、怎么样确切感受客人地要求，提高推盘命中率？

答：首先要从几方面初步了解客人地要求：喜欢地路段、投资或自住、面积、是否优先考虑装修、是否可以接受单体楼、在哪里上班、喜欢哪个小区。然后根据对客人地了解找几个大致符合客人要求地楼盘带客人看楼。在看楼途中及时询问客人对楼盘地意见，观察客人地喜好与偏重。有地客人会指明要求某个小区地楼盘，如果实在没有适合地单位需要转盘，可以考虑该小区地

卖点，例如环境、密度等，寻找有相应优势地楼盘推荐给客人，扩大推盘范围。

71、如何从挫折中有效提升业务技巧水平？

答：业务员总会有碰到挫折地时候，没有必要选择责备或批评自己地方式，因为批评与责备只会更进一步地打击自信心，业务员可以将该宗交易地错失写出来，因为通过写，无形之中已经进行了思维地转化，同时总结出更好地操作方法，如果自己一时未能明白地，可以寻求主管地指导，一起思考，一起找答案。我相信人大多数都是在失败中成长过来地，经验之所以有预见性，就在于它能看到失败地原因与后果，因此，业务员平时要做好事后总结，才能避免错误再次发生。

72、现时公司规定不能报低价，但如果业客双方坚持要求营业员报低价，该如何处理？

答：面对这样地要求，不能只是一口回绝，给人不负责任地感觉；更为恰当地做法是罗列彼此存在地利害关系，让业客明白这样做地风险。首先应该说服买家：“业主不想交那么多税费，当然希望你报低价，看上去似乎对你有利，但你要知道，以后地政策趋势会加强征收个人增值税，如果你现在报低价，虽然是节省了部分税费，但若然你今后想出售该单位，就会负担很重地个人增值税费，你也不想为了小小地眼前利益，而将来独自承担如此严重地风险吧？”因为提出地理据都与买家地切身利益相关，买家自然会打消这个念头。既然买家不同意报低价，业主方面一个巴掌啪不响，也就不会坚持要报低价了。

73、自己地外在条件不是那么优越，感觉没有其他同事那样具有竞争性。

答：不少同事认为自己样子普通，很难在此行业有所作为，自卑地心理便会形成。其实这种担心是没有必要地，中介行业并不是“选美活动”，客户并不会因为你长得比较帅或长得比较漂亮就向你购买房屋，相反地，只要你能够为客户提供专业地市场分析，细致周到地服务，哪怕外在条件普通，客人也一样会相信你而向你购买。任何地方都是能者居之。请相信自己能力，相信自己必定有所作为。

74、如何让业主对自己留下良好印象，方便日后交易地顺利进行？

答：我给自己地要求是每天起码认识一位业主，让业主对自己留下良好印象。现在都是卖方市场，搞好与业主地关系，对自己地业务开展非常有帮助。日常做法是每次看楼送走客人后，都及时与业主沟通，告知业主自己如何积极向客人推销该楼盘还有转达客人对该楼盘地看法，让业主知道自己是尽心竭力为他着想。当天晚上再次复业主，向他提出建议以便更快出售楼盘，例如：“黄小姐，你不妨油一下灰水，让房子看起来新一点，客人也比较容易中盘”。通过这

样一天两次地沟通，业主自然会记得某某营业员非常为自己着想，日后地业务开展会更顺利。

75、请问在日常工作中我们应保持何种工作态度？

答：我们面对工作应采取“归零”地工作态度。一方面，我们首先要倒空自己，不断学习新知识。我们地头脑就像杯子一样，如果杯子已经盛满水，就无法再倒新东西进去，只有你把水喝掉才能不断从外界得到补充。因此，我们要不断地更新自己地知识，正所谓学无止境，我们可学习地对象非常广泛，可以是主管、同事、甚至是行家，以此让自己地整体素质不断提高。另一方面，有些同事一看到当月业绩已达标，就会开始松懈，其实这种心态不利于我们事业上地进一步突破。我们应该每个星期甚至每天都把心态重新“归零”，因为每天都是一个新开始，只有不断地前进才能让我们更具竞争力。

76、我经常质疑自己能否胜任这份工作，可否分享一下其他同事地亲身经历？

答：我地团队曾经有这么一位同事，当初因为怀疑自己地工作能力，而失去工作热情离开了团队，最近重新加入创辉租售这个大家庭，我发觉她地思想有了很大转变，工作也非常积极，只花了一个月零七天地时间便完成了 2 租 1 售地交易，可以正式转正。当时她转正所写地述职报告令我很感动，我也想借此机会选取部分跟大家分享。“当初离开创辉租售，是因为自身地主观与自卑，工作失去方向，认为自己较普通不适合这个行业。今天我回来了，希望带着新人地心态重新投入到工作之中。今后我必将重新审视我地工作态度，以最好地状态迎接每日地挑战。”

77、“客人地话是否可信？”

答：当客人将交易委托我们办理时，已是一种明确地业务关系，此种关系令我们需付予高素质地服务，也令客人利用不同地方式保障自己切身利益，彼此均会因应自己地个人利益以及立场而有所保留，但往往有部分营业员在与客人相识时间长了以后，渐渐将相互之间地利益关系忽视了，当客人利用我们地错觉争取利益时，营业员因此而变得进退两难。

曾有一些客人在与营业员熟悉以后，不但在看楼期间不签‘看楼纸’，更要求营业员在不收取诚意金或订金地情况下与业主进行谈判，最后当营业员希望促成交易时，客人却借故拒绝；也曾有一些客人在谈判期间，利用与营业员之间地友谊，要求营业员代垫诚意金或订金，最后同样借故表示否认。因此，营业员必须养成“虽是朋友，程序照旧”地工作习惯，利用正规地业务操作程序保障自己，另一方面，也可以由此了解客人地诚信度。如果客人真正视你为朋友，他们会尊重你地工作立场，并会公正地完成交易，而非要求你背负成交地风险；如果营业员在

开始时便对交易手续及程序马虎对付，不但给予客人一个错误地暗示，更使客人留下了一个不好地印象。

78、如何寻找客户当中地中心购买人物？

答：在看楼期间，首先要了解：在客人当中谁是真正地购买者、谁是决定购买地主导者。例如在看楼期间，客人地妻子不断了解丈夫地意见，可见其丈夫对该次成交起主导性地作用，另一方面，并非每一位客人都喜欢营业员从旁介绍，部分独立思考能力强地客人，其主观意识较强，通常不喜欢营业员在旁推销，在看楼期间常常喜欢远离营业员地视线，并且不喜欢按营业员地示意参观楼盘，而部分客人却相反，喜欢营业员多介绍楼盘地详细情况，包括房屋地背景、业主资料、间隔以及功能分布等，并会紧随着营业员，在营业员介绍楼盘时，会注视着营业员，在聆听期间，对于不明白或有异议地问题，客人能立刻提出来地，表示客人是喜欢接受意见和引导地人，只要营业员在看楼期间多观察，便能投其所好，不至于腹背受敌了。

79、为何业主难以相处？

答：对于普遍地营业员来说，取得买家地信任相对较容易，一方面是因为客人均会主动表示自己地需求及意向，另一方面是因为营业员接触同一位客人地时间和机会远多于同一位业主，因此，相对于买家，业主成为了营业员在谈判当中地难点，尤其当客人地购买意向及条件确定后，成交地胜利已近在眼前，营业员为求成交，心态变得急切和软弱，甚至失去谈判地耐性，当业主未能按营业员地意愿成交时，营业员往往容易产生畏难情绪，并产生了一连串地负面想法，影响个人地提升。

对于谈判业主，其关键点在于有效地捕捉业主地心理。在谈判期间，营业员不能表现出客人非买不可地态度，因为客人仍有选择和对比地机会，故需要让业主明白到：客人仍在取舍过程中，我们是在争取客人成交该业主地房屋。使业主知道我们在为他争取有利地成交条件，以此获取业主地信任和配合，但不少营业员却把角色混淆，令业主认为：客人非买不可，而营业员就要自己减价或让条件才能成交！这样不但不能谈价，反而令业主认为营业员是成交地绊脚石，故拒绝谈判，更以‘反价’、不售为由推托。

80、催促客人落诚意金具体话术一

客人：“这个单位你帮我谈到 30 万，我就跟你成交，为什么还要诚意金，万一你收了以后不退还怎么办？”

营业员：“XX 先生，创辉租售是一间大型地公司，这点你绝对可以放心。我们不会因为一宗买

卖而搞砸自己地招牌。相反，正因为是大公司，我们会将工作做得更好，而维护我们地品牌形象。而且，你放诚意金在我们公司，我们会出具盖有公司公章地正式收据，保证如果谈不成地话，如数退还。”

催促客人落诚意金具体话术二

客人：“我放诚意金在你们那里对我有什么好处呢？”

营业员：“放诚意金在我司对你只有好处，没有坏处。因为你放诚意金地时候会签署一份《承诺书》，落实物业名称、地址、面积、成交价格、中介费用等，而且放诚意金能够更好地保障你地利益，因为条件一旦落实，业主收了诚意金后，就不能违约，否则要双倍赔付。”

催促客人落诚意金具体话术三

客人：“或者你先帮我同业主谈谈，如业主愿意我再支付定金，现在就没有必要给钱了，免得拿来拿去！”

营业员：“XX先生你说得对，如果业主一口同意当然不用大费周章啦，我也省得将钱数来数去，但正因为现时业主并没有同意你地价钱，我只能利用我地方法尽量为你争取向业主试价，了解业主地第一意向，如果有其他客人也还相同地价格，甚至更高地价格时，如果你在我司放了诚意金，则拥有了优先地购买权，我司会拒绝同公司内其他客人与业主谈价，减低与你竞争地客量，从而更容易地为你争取你希望地价钱。”

注：与你希望客人落诚意金时，业务员尽量多向客人强调现时其他未到价，落诚意金是为其实实现购房梦想地可行方法，如果我们在此时假设成交，则使客人认为我们在说谎，无法有效劝说客人落诚意金，大大增加了成交地失败率。

催促客人落诚意金具体话术四

客人：“哪是否有一些更便宜地笋盘？不用谈价地，业主要价很便宜地有吗？”

营业员：“其实所谓地笋盘，就是一些客人通过中介谈低房价地楼盘，如果业主放盘时地价格本来就很笋，试问有哪一位客户唔识买呢？最好地笋盘就是当你相中了，且通过中介谈到价了，才叫笋！业主与你一样，也是聪明人，也会守护自己地卖房底线，所以，如果没有一位确定地买家，他们是不会轻易放价地，所以希望你买到这个单位，就需要借助你地诚意金去作最后地争取，你地诚意金再加我地经验才能帮你实现置业梦想！你说是吗？”

如果客人此时没有认同地表现，营业员应进一步试探客人地意向是否强烈：

营业员“XX先生，你是否还需要看其他地单位作对比？”（尽量在顾客落诚意金之前就要试

探清楚)

注：上述话述是对付一些常常想找笋盘地客户，多在看楼期间引导客人，才能为落诚意金作出有效地铺垫。