

耐心等待客户到晚上八点半

刘静从业两年,慢慢喜欢上了房地产销售

文/片 本报记者 李玉涛



刘静笑称自己两年前は“一时冲动”,做起了房地产销售。从销售海景房到刚需房,刘静感受着买房群体的变化,也逐渐喜欢上了这份工作。如今,她正一步一个脚印地前进,不断学习充实自己。

海景房变刚需房 客户群体变化大

大学期间主修旅游和酒店管理专业的刘静因为“一时冲动”与房地产销售结缘。

2010年5月份,刘静完成毕业答辩,6月份开始找工作。“当时我记得一上午参加了两个面试,一个是保险公司,一个是房地产销售,都进面试了,可能一时冲动就选了房地产。”刘静笑称自己属于典型的胆汁质性格,反应迅速,行动敏捷。

据介绍,这家房地产公司主要销售海景房和高端写字楼,刘静接待的客户群体大部分也是中高端人群,其中外地人占到60%。“那些人真是有钱,很多人都是全款付。”刘静说,那些人做决定也都很快,曾经一位客户从进门到决定购买一套150多万的海景房只用了10多分钟。

但是,海景房的销售淡季极为明显,淡季时,刘静时常闲着无事。多重考虑之后,8月份,

刘静来到了山东裕升置业有限公司。“这里的销售业绩很好,我看中了在这的发展潜力,而且我也是在这买的房子。”她说。

从海景房到刚需房,刘静接待的客户群体发生了很大的变化。起初的几天,她还有些不适应。

“大部分都是作为婚房或者是为老人买房,所以都比较慎重,有的人今天带着女朋友来看,明天带着父母来看,后天带着朋友来看,一开始还真有点不适应。”刘静说,不到一周的时间,她就慢慢适应了这种变化,并开始了忙碌而充实的工作。

耐心等待客户 最终成为朋友

来到山东裕升置业有限公司两个月的时间,刘静卖出去了10套房子。这个成绩在他们公司不算好的,但对于一个“新人”来说已经很不错了。

这10位客户每个客户都有一个故事,其中第二个客户让她



裕升·国际花园户型众多,诸多刚需者在此购房。

记忆犹新。8月19日,刘静在售楼中心接到了岚山一位客户的咨询电话。后来,刘静加了对方的QQ、微信,通过多种渠道跟客户沟通,及时给客户传楼盘图片,介绍优惠信息。

“他每次看房都得下午6点下班以后才能过来,我们同事都下班了,每次就剩我自己在这等着,有一次最晚等到了8点半。”刘静说,在其位,谋其政,既然选择了这个行业,就得为客户做好服务。

经过前后三次看房,9月4日,这位客户正式决定购买。之后,他又多次到售楼处办理各种手续。刘静下班之后独自一人在售楼处等待不少于七八次。

“接待客户一定得耐心,态

度诚恳。”刘静通过这位客户的故事总结道。

不断充实自己 化解客户抗拒

因为两年前的“一时冲动”,刘静与房地产结缘,如今,她坦言自己已经慢慢喜欢上了这份工作。

“每个客户都有一个故事,我喜欢跟不同的人打交道,了解不同的故事。”刘静说,公司的内部环境非常融洽,不管是领导还是同事都是知无不言,让她学到了很多很多东西。

“我现在还是处在学习阶段吧,争取一步一个脚印地前进,不断充实自己。”刘静说,她每天都

会拿出时间学习一点经济学和心理学的知识,家里有销售类的书籍已经装了一大箱子。

从业两年时间,刘静对如何化解客户的抗拒总结出了自己的一套方法。“首先你要分析客户产生抗拒的原因,这个客户是不是准客户?有没有对你建立信任感?是不是塑造产品的价值力度不足?对客户的问题是不是准备不足?”刘静说。

“职业顾问在销售过程中会出现种种情况,但只要我们有专业的知识,过硬的本领,真诚的态度,热忱的服务,我相信会一一化解这些抗拒因素。”刘静说。

编辑:李玉涛 组版:张静



办主流大报 树百年品牌

180元 = 全年精神大餐+缤纷好礼

欢迎订阅2013年齐鲁晚报

好礼一: 赠送超值分类广告

定2013年全年齐鲁晚报,可获赠100元的分类广告两次。如招生、招聘、招商、医药、理财、餐饮、婚介、婚庆、房产、家政、租房、售房、求职、求购、贺词、祝福、挂失、转让、寻物、换物、社区服务等。

好礼二: 免费加入小记者团

2013年晚报订户子女(仅限初中、小学生),可免费加入“齐鲁晚报小记者团”。小记者可在齐鲁晚报·今日日照《乐学专刊》上刊发至少一次作品,作品可包括作文、绘画、摄影等;小记者可获得由齐鲁晚报·今日日照颁发的“小记者证”;小记者可优先参与由齐鲁晚报组织的小记者团集体活动。

订阅热线:日照记者站:0633-8779833 8392588 8308129 8308110

邮局各营业室:石臼:8332378 老城区:8222608 新市区:8777593 岚山:2881339 莒县:6222027 五莲:5211474

齐鲁晚报·今日日照 全心全意为日照人民服务