

工地工作心得体会感悟(优质7篇)

当我们经历一段特殊的时刻，或者完成一项重要的任务时，我们会通过反思和总结来获取心得体会。那么我们写心得体会要注意的内容有什么呢？那么下面我就给大家讲一讲心得体会怎么写才比较好，我们一起来看一看吧。

工地工作心得体会感悟篇一

时代在变、环境在变，每天都有新的东西出现、新的情况发生！更好地规划自己的职业生涯，学习新的知识，掌握新的技巧，适应周围环境的变化，这是作为一名销售所应具备的能力！

销售工作心得体会：有些朋友问我，做销售这么久有什么心得？我想不外乎几句话：对客户要长久，要真诚，不要将个人情绪带到工作中。

对客户来讲，他看重你的可能是你的产品、可能是你的品牌，可能是你的价格，可能是你的服务等等，当然最后是否选择你，还有很多其他因素，包括经济的、政治的等等，是一些非常复杂的因素最后综合影响的一个结果，因此你不要对一个项目过于耿耿于怀，你拿下了一个项目，不见得能够拿下这个客户的第二个、第三个项目；同样，你丢掉了这个客户的第一个项目，也不一定就丢掉后面的项目，而后面的项目有可能比前面的要大的多！因此，对客户要长期的跟踪，长期的保持一个非常良好的、互利互惠的关系，不要过于急功近利，过于看重眼前利益，拿下项目，大家都好；拿不下，对不起，拜拜，这样的人很难有什么大的作为！

对渠道，我们要以诚相待，以理服人！因为客户里面形形色色的人都有，有真心对你的，有存心来骗的，要有一双慧眼。但是我觉得对客户重要的是真诚，真诚的告诉他们你的优势、

你的劣势，你能提供给他们支持、服务，哪些是你做不到的，不要怕客户知道你的缺点，因为你不说他人也会从别人那里了解到！因此对客户要真诚的合作，容忍客户的“小心眼”、“小把戏”，相信绝大多数客户是好的，是真心和你合作的，“欲取之，先予之”，经过真诚的沟通和交流，客户一定会成为你的忠实伙伴的！

另外，做销售很重要的一点是不要将个人的情绪带到工作中。这个情绪指消极、悲观、愤怒的情绪。因为一个人在家庭、单位、组织甚至大街上都能碰上不愉快的事情，但是要自己能够很快的排遣不良的情绪，千万不要带到工作中，这样对你没有任何好处。

总之要不断的总结和学习，将不好的改正，将好的保持下来，积累经验，取长补短。

工地工作心得体会感悟篇二

一、3月15日消费者权益日，我们配合市、区两级工商部门，在文峰大世界门前举行的大型主题活动中，制作了大量的宣传牌，进行现场宣传和咨询服务，受到了市民和有关部门的一致好评，起到了很好的社会效果。

二、6月6日爱眼日，商会组织了包括四县、区几十家的会员单位，在市农行门前广场举行了大型的全国爱眼日现场免费咨询活动，我们结合今年爱眼日的主题“预防近视，珍爱光明”，制作了大型的宣传画牌为背景并印制了大量的宣传彩页向市民散发。特别是由几十家经理举行诚信经营的宣誓把整个活动推向了高潮，宣誓结束后大家在诚信经营的条幅上郑重的签上了自己的名字，市电视台和报社也对这次活动作了相关报导。活动中咨询人员不厌其烦的向市民讲解如何正确使用眼镜、如何保护眼睛、如何配戴保养眼镜，从很多专业方面向咨询者讲解相关的知识，充分展示了眼镜行业从业人员的专业素质和对社会的奉献精神。

三、9月10日教师节，我们商会专门制作了精美的贺卡，结合新浦区教师节的表彰会，在会场门前派人给老师赠送贺卡，并对在教师节受表彰的新浦区老师赠送礼品，受到了区政府、区教育局和老师的高度赞扬。教师节期间我们冒雨组织商会领导班子成员到南城小学为全体老师验光并免费为全体戴镜老师配镜，更是让他们感动不已，平时的老板此刻全成了服务员，验光、登记、修理、咨询整个教室里充满了激动和热情，当我们把三十几副眼镜交到校长的手里时，感觉到了校长眼里的盈盈泪光。教师节在全体会员的心目中早已成为自己的节日了，为回报老师和提高整个行业的形象，我们将一如既往的把这项活动开展下去。

商会在做好以上三个主要工作的基础上，坚持“服务立会”的宗旨下，服务本会的会员，维护会员的合法权益。

今年商会为一些经营规模较小的眼镜店，也成功的申办了生产许可证。特别是今年工商部门对隐形眼镜市场进行检查时，商会在得到信息后，第一时间赶到了现场，和检查人员进行协商，并及时和上一级工商管理负责人取得联系，争取了宝贵的延缓查处期限，商会在短短的半天时间内通知了全体会员结合自己的情况进行整改，避免了损失服务了会员，商会以后的工作中还将继续努力，为维护会员各方面的权利尽心尽力。

今年商会还联系和联合劳动和技术监督部门，邀请省内知名的视光学专家为会员授课，通过理论和技术的考核后，所有会员都获得了相应的职业资格证书，受到了会员的热烈欢迎。因为我们知道商会生命力在于活动，活动的内容在于服务，商会只有在坚持“服务立会”的宗旨下，才能永葆青春。

20xx年眼镜商会将围绕继续抓好三个主题日即3.15消费者权益保护日、6.6全国爱眼日和9月10日的教师节活动在提高从业人员自身素质，扩大商会社会影响，健全建立协调机制上开展工作。

一个行业只有所有从业人员的素质提高，才能提高整个行业的威望，做好会员的培训工作，邀请视光学专家为会员授课，提高眼镜从业人员的业务技能是我们商会今年急需做的工作。

二是在依法经营、诚信经营方面，我们将邀请技术监督、药监、工商、劳动等相关部门就进一步规范行业经营等方面进行一系列的培训，商会也将进一步加强和这些部门建立良好的关系，在次基础上建立健全一个成熟的协调机制。

三是继续发展新会员，提高他们对产品质量和服务质量的认识，加强会员间交流，积极的鼓励他们参加商会的各项活动，加深对商会的理解和认同，从而自觉的为社会作出更大的贡献。

四是扩大对外交流活动，商会计划组织会员赴外地参加眼镜行业展示会，到外地组织学习和交流，拓展会员的视野，为我市眼镜行业能和国内外同行业保持同步发展，做出应有的贡献。

工地工作心得体会感悟篇三

电话是目前最方便的一种沟通方式，具有省时，省力，快速沟通的优点，在目前全国3亿电话用户的时代，电话销售已经越来越显现出起重要性来。

电话沟通究竟要如何才能做的更好呢？

在电话销售的前期必须要做好以下几个方面的准备，否则你的电话销售工作就是一个失败的过程。

心理准备，在你拨打每一通电话之前，都必须有这样一种认识，那就是你所拨打的这通电话很可能就是你这一生的转折点或者是你的现状的转折点。有了这种想法之后你才可能对待你所拨打的每一通电话有一个认真.负责.和坚持的态度，

才使你的心态有一种必定成功的积极动力。

内容准备，在拨打电话之前，要先把你所要表达的内容准备好，最好是先列出几条在你手边的纸张上，以免对方接电话后，自己由于紧张或者是兴奋而忘了自己的讲话内容。另外和电话另一端的对方沟通时要表达意思的每一句话该如何说，都应该有所准备必要的话，提前演练到最佳。

在电话沟通时，注意两点：

1 注意语气变化，态度真诚。

2 言语要富有条理性，不可语无伦次前后反复，让对方产生反感或罗嗦。

打电话时一定要掌握一定的时机，要避免在吃饭的时间里与顾客联系，如果把电话打过去了，也要礼貌的征询顾客是否有时间或方便接听。如“您好，王经理，我是***公司的***，这个时候打电话给你，没有打搅你吧？”如果对方有约会恰巧要外出，或刚好有客人在的时候，应该很有礼貌的与其说清再次通话的时间，然后再挂上电话。

如果老板或要找之人不在的话，需向接电话人索要联系方式“请问***先生/小姐的手机是多少？他/她上次打电话/来公司时只留了这个电话，谢谢你的帮助”。

讲话时要简洁明了...

由于电话具有收费，容易占线等特性，因此，无论是打出电话或是接听电话，交谈都要长话短说，简而言之，除了必要的寒暄也客套之外，一定要少说与业务无关的话题，杜绝电话长时间占线的现象存在。

挂断前的礼貌...

打完电话之后，业务人员一定要记住想顾客致谢，”感谢您用这么长时间听我介绍，希望能给你带来满意，谢谢，再见。”另外，一定要顾客先挂断电话，业务人员才能轻轻挂下电话。以示对顾客的尊重。

挂断后...

挂断顾客的电话后，有许多的业务人员会立即从嘴里跳出几个对顾客不雅的词汇，来放松自己的压力，其实，这是最要不得的一个坏习惯。作为一个专业的电话销售人员来讲，这是绝对不允许的。

有时一些顾客图省力，方便，用电话也业务部门直接联系，有的定货，有的是了解公司或产品，或者是电话投诉，电话接听者在接听时一定要注意，绝对不能一问三不知，或敷衍了事推委顾客，更不能用不耐烦的口气态度来对待每一位打过电话的顾客。

1： 电话接通后，接电话者要自报家门如：“您好这里是全程管理公司业务部”或“您好我是很高兴为您服务”绝对禁止抓起话就问“喂，喂你找谁呀；你是谁呀？”这样不仅浪费时间还很不礼貌，让公司的形象在顾客心中大打折扣接听电话前一般要让电话响一到二个长音，切忌不可让电话一直响而缓慢的接听。

2、记录电话内容

在电话机旁最好摆放一些纸和笔这样可以一边听电话一边随手将重点记录下来，电话结束后，接听电话应该对记录下来的重点妥善处理或上报认真对待。

3、重点重复

当顾客打来电话订货时，他一定会说产品名称或编号、什么

么时间要或取。这时不仅要记录下来，还应该得利向对方复述一遍，以确定无误。

4、让顾客等候的处理方法

如果通话过程中，需要对方等待，接听者必须说：“对不起，请您稍等一下”之后要说出让他等候的理由，以免因等候而焦急。再次接听电话时必须向对方道歉：“对不起让您久等了。”如果让对方等待时间较长接听人应告示知理由，并请他先挂掉电话待处理完后再拨 电话过去。

5、电话对方声音小时的处理方法

如果对方语音太小，接听者可直接说：“对不起请您声音大一点好吗？”我听不太清楚您讲话。绝不能大声喊：“喂喂大声点”；要大声的是对方，不是你。

6、电话找人时的处理方法

苦遇找人的电话，应迅速把电话转给被找者，如果被找者不在应对对方说：“对不起现在出去了，我是xx□如果方便的话，可不可以让我帮你转达呢？”也可以请对方留下电话号码，等被找人回来，立即通知他给对方回电话。

然，因此在电话方面无论是拨打或接听，都应该特别注意你的言词与语气，一个电话可能可以改变你目前境况甚至是一个人的一生。

工地工作心得体会感悟篇四

作为销售人员要时刻注意市场的变化和顾客的最新情况，随时做好向顾客推荐商品的准备。这是做好销售的基本要求。

销售工作是一项很辛苦的工作，有许多困难和挫折需要客服，

有许多冷酷的言语需要面对，这就要求销售人员必须具有强烈的事业心和高度的责任感。我们要有一股勇于进取，积极向上的劲头，既要勤跑腿，还要多张嘴。只有说尽千言万语，历尽千辛万苦，想尽千方百计，最终才会赢得万紫千红。

一、作为销售人员要有一双慧眼。通过一双慧眼，从顾客的行为中能发现许多反映顾客内心活动的信息，它是销售人员深入了解顾客心理活动和准确判断客户的必要前提。

二、作为销售人员要具备一定的创造性。俗话说：“处处留心皆学问”，用销售界的话来讲就是“处处留心有商机”，销售人员要能突出问题的重点，抓住问题的本质，看问题有步骤，同时注意多积累经验，知识经验越丰富越熟练，对事物的洞察也就越强。

三、作为销售人员要建立起与顾客沟通的信息网络平台。“顾客就是上帝”，这是每一个销售人员的服务宗旨。所以在销售过程中我们就要注意个人的形象、态度和方法，一定要给顾客留下好的印象，便于以后的销售和沟通。在销售过程中要充分展现自己的个人魅力，发挥自己的特长，同时也不掩饰自己的`弱点，让顾客感受到你真实的一面，这样顾客才会对你产生信任，推进销售进程，才会在日后长久保持这份信任和默契，保持长久的合作。

总之，销售是条漫长又艰辛的路，不但要保持冲劲十足的业务精神，更要秉持一贯的信念，自我激励，自我启发，这样才能取得更大的胜利。

工地工作心得体会感悟篇五

“我卖的不是我的雪弗兰汽车，我卖的是我自己。”这是世界上最伟大的销售员——乔吉拉德的至理名言。这也是在本次培训中，我感触最深的一句话。为期两天的培训已经结束了，我似乎还沉浸在xx老师的博学广闻和经典案例中，意犹

未尽，现在想就我所学的知识做一个总结汇报。

我想先就这次为期两天的培训做一个简单的小结，再来具体说说我印象比较深的部分。

第一天的时间主要讲了面对面顾问式销售的一些理论知识：比如它与告知型销售的比较，它的模式及主要战场；重点是销售的理念，在这一点上xx老师陈述的最关键的一点，就是在销售过程中，作为一个业务员，主要销售的是自己。这也正是我在开文中提到的这句话：“我卖的不是我的雪佛兰汽车，我卖的是我自己。”在第一天的下午，我们还学习了如何与客户沟通并对其进行说服，这一块主要讲了两个层面：一是如何说话，即作为销售人员，你该如何向你的顾客表达最好；二是如何聆听，即我们在顾客表达时，应如何更加诚恳的与其沟通，让顾客感受我们的诚意。

在这里，我觉得很重要的一点，就是周老师教我们的经典四句：你真不简单、我很欣赏你、我很佩服你、你很特别。这是很简单的四句话，如果我们能够经常与身边的同事多多表达，那么作为公司核心价值观之一的“和谐”，一定能更好的实现。

在第二天的时间里，我们主要学习的是如何提升业绩，增加收入。周嵘老师在这一块，更加偏重的是理论与实际的结合，讲了一些通俗易懂的案例，让我们更加直观的了解一些理论知识在实际中的运用。

正如xx老师所讲，要想把这次培训的内容都讲透，那绝对不是一蹴而就的事情，更多的是要靠我们自己领悟，把所学运用于生活，结合生活经验进一步提高。这次学习中，有几个知识点和案例给我的印象非常之深，我想具体的谈一谈这一点。

第一个就是我已经开头提到过的这句话：“我卖的不是我

的雪弗兰汽车，我卖的是我自己。”作为一个销售业务员，我们卖的并不是自己的产品，而是我们自己，是顾客对我们本身的信任。在这一点上，我觉得业务员要做到三点：建立对产品的信心，建立客户对你的信心，把你对产品的信心通过客户对你信心传递出去。如果把销售人员分为四等，那么一流的销售人员靠的是顾客的喜欢，二流的销售人员靠的是服务，三流的销售人员靠的是产品，四流的销售人员靠的是打折。我们如果做好了第一点，那么我们已经成功了一大步，成为了一个二流的销售人员！

乔吉拉德说过：“通往成功的电梯总是不管用的，想要成功，就只能一步一步地往上爬。”如果我们只是成为了一个二流的销售人员，那么并不意味着我们可以止步不前了，毕竟在我们前面，还有很多一流的，甚至特流的销售人员，我们离成功，差的不只一点点，要想成功，我们就只能继续努力，一步一步往上爬。这就要谈到我在学习中获得的第二点——没有痛苦的客户不会买。销售就是帮助客户解决问题，如果一个客户没有痛苦，没有问题，那么何来销售？要想让客户喜欢你的东西，主动购买你的东西，那么你就要让他明白，即使买你的东西要掏钱，这让他很痛苦；但是如果他不买你的东西，他会更痛苦。只要你能让客户明白这个道理，那么他一定乐于掏钱买你的东西，那么你就成功了。

所以一个经典的案例也是很能给人以启发的。在这次学习中，我觉得很精彩而且启发很大的例子是和尚的例子，。

xx老师在讲课的时候说到这样一句话：“一个男人的业务水平，是和他的头发长短成反比的。”有男同胞提出了反对意见，他说你看和尚，他们都没头发，难道他们是世界上最好的业务员吗？我当时也是这样想的，和尚每天只需要念念经，敲敲木鱼，他们哪有什么业绩可言？可是xx老师笑了笑说：“你说对了，和尚正是这个世界上业务水平最好的，你看他们每天只需要念念经，敲敲木鱼，就有大批的人给他们送来金钱，甚至还跪着求他们收下。”哄堂大笑，可是大笑

过，我却陷入了沉思，这说明了说明问题呢，恰恰说明了xx老师关于四流业务员的分类：一个一流的销售员靠的是顾客的喜欢。和尚之所以“生意”好，正是因为他们的“无形产品”能够帮助客户解决痛苦，让他们得到内心的安稳。这种产品甚至不是实际存在的，也不需要和尚去上门宣传，只是因为他是顾客喜欢并且渴望的，所以能够成功，所以和尚就是世界上最成功的业务员。

销售是一门很深的学问，通过这次学习，我获益匪浅。但是我也知道，仅仅靠这次学习是绝对不够的，我要在以后的工作中，运用这些知识弥补我的不足，并积极地汲取更多的经验，汇报公司。

同时，借这次心得体会，感谢公司及公司领导对我的栽培，祝工作顺利，万事如意！

工地工作心得体会感悟篇六

大街上所有的人都有可能成为我们的顾客，但很大一部分最后不会成为你的顾客。顾客总是存在的，问题是你如何寻找这些顾客，方法是要求先求质后求量的。

顾客只要来逛商场绝大部分都是有需求的，要通过察颜观色，以及语言沟通来了解顾客的真实想法。然后用你的产品独一无二的特点，无微不至的服务让顾客产生购买的欲望，从而成交。二流销售员是满足顾客的需求。一流销售员是创造顾客的需求，既所谓“攻心为上”。

第一要素就是要勤快。这就我们常说的要献殷勤，经常打个电话联络一下感情，增加顾客对你的印象。（当然不可以直奔主题，要先问候，关心他，在慢慢聊到产品，记得一定要把握好回访的技巧）

工地工作心得体会感悟篇七

其实销售并没有什么“绝招”，也没有太多的技巧性的东西可言。人与人交往很难按一种统一的模式去做，每个人的个性都不一样，处理问题的方式也就自然不一样。对于一个刚踏进地产销售行业的新人来说，别人的销售技巧只可供参考，除了学习别人的做法以外，更多的是在每一次与客户打交道的过程中，总结出合适自己的商谈方式、方法，这样你就具有了自己个人独特销售技巧。只要多加留意、多加练习，每个人都可以具备自己独特的销售技巧，有自己的“绝招”。所以说，销售技巧更多的是用心学习、用心体会、用心做事。

从事房地产销售工作的人员应致力于个人及事业的发展，因为生活只会随着自我改变而改变，唯有不断地学习，才能稳固地立足于这个社会。所以要成为一名顶尖的销售人员，首先必须学习的是如何保持一种积极向上的心态。

进入房地产行业之后，在工作的过程当中，我发现地产这个行业所涉及的面是非常的广，很有挑战性。一个积极的心态，是对自我的一个期望和承诺，决定你的人生方向，确定自己的工作目标，正确看待和评价你所拥有的能力。你认为自己是一个什么样的人很重要。

一个有着积极态度的销售人员，相信他每天早晨起床都是面带微笑地对自己说。“今天我心情很好，我很高兴，今天会跟很多客户联系，我相信能给他们解决一些问题或解除他们的疑虑，我会成交的”；“只要我努力，相信今天我一定能成交，我的销售业绩是最棒的”；这就是他对自己的一种肯定。

所谓亲和力，就是销售人员和客户交流沟通的能力。销售人员的工作性质是直接面对面地与客户打交道，怎样才能更好地与客户沟通，让客户认可你，必须通过规范你的言行举止来实现。

在售房的过程中，语言是沟通的桥梁。对销售人员而言，语言应该是一门应酬与交往的艺术，不仅要注意表情、态度、用词，还要讲究方式和方法，遵守语言礼仪，是顺利达到交往效果的“润滑剂”。

在人际交往中，约有80%以上的信息是借助于举止这种无声的“第二语言”来传达的。行为举止是一种不说话的“语言”，包括人的站姿、坐姿、表情以及身体展示的各种动作。一个眼神、一个表情、一个微小的手势和体态都可以传播出重要的信息。一个人的行为举止反映出他的修养水平、受教育程度和可信任程度。在人际关系中，它是塑造良好个人形象的起点，更重要的是他在体现个人形象的同时，也向外界显示了作为公司整体的文化精神。

房地产产品的特殊性要求销售人员有较深的产品知识与专业知识。产品知识和专业知识是销售人员自信的基础，也是销售技巧的保证。

楼盘产品知识的掌握是正式进入推销的第一步，你有再好的心态与自信心，可对楼盘的产品知识一无所知，客户向你咨询楼盘特点、户型、价格、装修标准等等的时候，你即一问三不知，客户就根本不会买你推荐的楼盘。

当楼盘面对有效需求，开发商有效供给，我们却不能有效销售或者说不能高效率销售，一旦错过楼盘销售增长期、平稳期，就只剩下漫长的等待，非常可惜也非常被动，尤其是所售楼盘周边有竞争楼盘存在、而楼盘差异化又不大时，知己知彼的销售人员是战胜竞争对手的决胜砝码。商品房的价值比较高，往往很多客户是用一生的积蓄来购买的大宗买卖。因此反复比较、犹豫不决是常见现象，客户对楼盘能察觉的使用价值作了反复比较依然拿不定主意时，如果售楼人员能就客户的购房需求作一番说明，成功率就会很高。

专业的经纪人不仅对所售楼盘本身的特点（品味、文化、规

划、景观、设计、风格、结构、户型、面积、功能、朝向、便利、价格、公建设施、设备、社区管理、社区文化等等)有根本了解,而且对所售楼盘地段、周边环境、城市规划、基础设施、发展趋势、开发商实力等有足够的了解。更重要的是对竞争楼盘优势有清醒的认识,能够与竞争楼盘进行使人信服、恰如其分的比较。在比较中,无原则的贬低竞争对手楼盘的做法很容易使客户产生逆反心理。因此,既要实事求是,又要扬长避短,为客户提供置业意见,使客户对你和你所销售的楼盘产生信任感。

要学会在与客户交流的过程中抓住客户所关心的问题作为突破口,那你就会成功的。

有人说,“钱从客户口袋到销售人员口袋”这一段距离是世界上最长的距离,我觉得形容得很贴切。只要客户不掏钱出来,我们就永远得不到,所以如何缩短这一段距离是至关重要的。

与客户的沟通以及相处中随时以“利他”的思考方式去进行思考,如何帮助客户,如何才能让客户处在最佳利益的状态,如何才能让客户觉得贴心,才会帮客户解决困扰,才会让客户喜欢买你推销的房子,才会让客户将你视为朋友,而不是在客户的眼中只是一个老想把房子卖给他,如此失败的一个销售人员而已。利他的思考方式可以让我们跟客户站在同一阵线去解决问题,你是他的最佳战友,而不是站在你销我买的对立立场。

在销售工作的过程中,常常会不自觉地陷入自己制造的误区而不自知。这其中有两个误区是我们最容易掉进去的,所以必须随时提醒自己。

其一是:当我们想要将手上的房子销售给客户的时候,客户真的需要吗?是他真的需要还是我们觉得他需要,如果只是单方面我们觉得他需要,那么成交可能就会距离我们遥远而

且机会渺茫。所以在面对客户销售之前，如何唤起他的“需求意识”，以及如何创造他们的需求是我们必须要用心的重点，因为在他不认为自己需要的时候，他是绝对不可能点头同意成交的。对客户来说最好的房子就是客户已经产生需求的房子才是最好的房子，所以优先销售需求，然后再销售房子给客户，而不是先销售房子后才销售需求。

其二是：我们所提出的意见是基于客户的需求来考虑的，还是我们只将焦点集中在自己的业绩完成上，所提出的意见是为客户量身定做，还是为我们自己量身定做。这两种心态造成我们和客户之间的不同距离。我们当然希望客户的订单越大越好，成交的金额越高越好，但是客户的期望却并非如此。每一个客户的期望都是希望能够在最低的金额下发挥到最高的效率，客户并不是吝啬花钱或者挑毛病，因为换一个角度来思考，如果我们自己是客户，当我们决定要花钱买房的时候说不定比现在这些抱怨的客户更加的挑剔。一个成功的销售人员在客户的心目中是客户问题的解决者，而绝对不是客户问题的制造者。

其实在这个世界上最难销售最难面对，以及最挑剔的客户常常就是自己。

1. 如果我是客户，我会不会跟我自己买东西？这包含了我的形象和态度。
2. 我所销售商品的好处是否已经足够满足我自己了呢？
3. 我在商品上的保证是够让我自己拥有安全感了呢？

所以在销售房子给客户之前应该先试着销售这样的商品给我们自己，尝试去说服自己购买，一人同时扮演两个角色作攻防。一个是我们所谓百般难缠的客户，一个是销售人员，一个不断提出拒绝购买的理由，另一个不断地提出好处、利益和价值，一个扮演没有兴趣购买的客户，一个扮演不断挖

掘与创造客户需求的销售人。在这样的攻防中如果你能够成功的销售商品给自己，就等于你已经了解客户了。

用这样的方式只要不断地练习就可以帮助一个置业顾问提升其察言观色的能力。最终你会发现自己越来越懂得客户要什么，越了解客户在想什么，再也不会去抱怨，我都不知道客户的心里到底在想什么！因为你已经可以很容易在角色转换的练习中进到你的客户的心里最深处了，这样才叫做真正的掌握客户行为，掌握客户心理。对置业顾问而言，稳定踏实的业绩就是从这里开始的！

我们在售楼部常常会碰到这种情况，当客户走进销售大厅的时候，我们的置业顾问就开始滔滔不绝的向客户介绍楼盘，好像一个展览馆的解说员，不管客户爱不爱听，想不想听，自己只管讲，嘴巴说的太多，完全不在乎客户的感受与认同度和需求如何。当客户提出一些问题的时候，马上反驳，甚至企图想要改变客户已经表达出的需要来完成成交，这样的方式当然无法完成成交！因为，你根本不知道客户需要的是什麼。也许你觉得自己沟通得很好，但是一场沟通的成功与否，客户所打的分数才是真正的分数，要客户说好才是真正的好。我常常形容这种销售的方式叫乱打鸟的销售方式，成交与否运气的成分居多！除非他所谈论的刚好是客户所需要的，否则90%以上的机率不会成交！我们必须耐心地让客户把话说完，在客户诉说的过程中，去捕捉客户的购买心理，这样才能有重点地去说服客户，才能实现理想的销售业绩。

销售人员在介绍楼盘的时候，尽量采取口语化的形式来挖掘客户的需求和拉近与客户之间的距离。我们经常看到有一些销售人员在接待客户的时候，一股脑的向客户炫耀自己是房地产业的专家，用一大堆专业术语向客户介绍，比如说，我们小区的建筑密度是多少、容积率是多少、绿化率是多少等等，让客户如坠入五里云雾中，一头雾水，不知道你要讲什麼，而且给客户造成一种心理压力。我们仔细分析一下，就会发现，销售人员把客户当成同仁在训练他们，满口都是专

业，让人怎么接受？既然听不懂，还谈什么买房？如果你能把这些专业的术语，用简单的话语来转换，比如直接的说出两栋楼之间的距离是多少，花园的面积有多大，活动的场所有多少个或有多大等等，让人听后明明白白，才能有效地达到沟通目的，楼盘销售也才没有阻碍。

国外的教育体系中强调的是启发式教育。要满足客户也是一样的道理。我们最容易犯的错就是不断地将房子一直介绍给客户，期待客户购买。却不知客户到底需要什么样的房子，把焦点放在自己的业绩上大过于客户的需求上，只想卖给客户这样的房子，但没有去想客户为什么必须要购买这样的房子。还有哪一些房子可能才是客户需要的，事前没有分析，洋洋洒洒地把楼盘所有的户型没重点地介绍给客户自己去挑，结果浪费客户的时间和精神，而你也不会获得一个很好的回应。因为十之八九的客户并不会有这样的耐心去看完你所拿出来的资料，结果资料就跟废纸一样被扔掉了。所以，在与客户交谈的过程中，我要求销售人员都必须准备好一份稿纸，随时把客户的一些建议和意见记录下来，让客户感觉到被得到尊重，并通过记录，你可充分地了解到客户想什么、需要要什么，有什么是他不满意的。这样你才能找出解决问题的办法。客户喜欢你是因为他想到的你都帮他想到了，客户需要的你都帮他准备好了，让客户觉得你在重视他。客户下不了决定的时候你可以提供客观的参考意见，让客户跟你做生意没有负担，客户跟你沟通起来轻松愉快，你永远是他问题的解决者而不是问题的制造者，甚至你是客户的知音。如果今天有客户喜欢跟你做生意甚至期待下一次跟你做生意，那么你就成功了！

任何战略的实施都要通过市场来体现，要得到营销队伍强有力的支撑。所以，很多公司会不断地对销售人员进行销售培训，期待通过这些训练能够让销售业绩突飞猛进。在培训的过程中，几乎所有的销售人员的问题，都是跟方法和技巧有关：我如何做才能让客户下订金把房子卖出去？这是问得最多的。销售到底什么是最重要的？答案其实很简单也很沉重：

观念与态度。

如果你所面对的是一个根本不愿意去面对市场的人，或者没有把销售当成一项事业来做的人，不停地告诉她销售的方法和技巧，终究也不过是浪费时间而已。因为，他的大脑会决定他的行动，改变他大脑里的想法才能够改变他的外在行为，所以销售的方法与技巧只对一种人有用，那就是一个拥有健全的营销心理的销售人员。其实，销售培训是一项长期的工作，是贯穿整个销售的全过程，它不是技巧性的培训，更多的是工作中的心态调整，也就是营销心理的培训。

销售的方法和技巧都不是唯一性的，人的个性不同，与人打交道的方式也不同，具有良好工作态度的人会自己去创造出合适自己的销售方法和技巧。所以，要有一个良好的工作心态，关键是销售人员本身的从业观念和态度问题。作为一名销售员，最核心的素质是亲和力和专业性。亲和力不是天生就有的，是靠长期的、用心的、认真的去做，慢慢的锻炼出来的。同时，作为一名有一定的专业素养的，能担起客户买房置业的顾问的，首先要清楚知道自己在“卖什么”才能“卖得好”和“做得好”。所以在业务上必须要非常熟悉。

我以前做置业顾问时，每天都会抽出5分钟的时间对着镜子练习微笑、练习站姿，对着自己说一些礼貌用语，通过长期的坚持练习，身边的朋友们都开始感觉到我的变化，说我变得越来越漂亮了。

单套房型各功能间的开间、进深及面积、层高、楼间距；

有关销售文件的解释；

装修标准；

配套设施；

物业管理；

价格、优惠条件；

罗列小区卖点；

房产备案登记流程、收费标准和要求提供的个人资料；

银行按揭的流程、收费标准和要求提供的个人资料；

产权证的办理及费用和要求提供的个人资料；

土地证的办理及费用和要求提供的个人资料；

按揭银行及利率和计算；

购房后相关费用。

4. 坚持不懈。客户如果还没有做出购买决定，就要继续跟踪；

5. 结案。记录客户成交情况或未成交原因。

我以前经常在空闲的时候，翻看自己的客户档案，回忆客户的模样，接待的过程，加深对客户的印象。当客户第二次来访或来电的时候，我都可以准确地叫出他的名字，我和客户建立朋友关系就是从这一步开始的。只要你们在工作当中，认认真真地去做，我相信你也会做到和做好。

所以，今天我可以告诉所有从事销售行业的人说，用心就是最高水平的销售技巧。

优秀的置业顾问应该具备的专业素质包括：

第一，必备的专业知识，你必须是这个行业的专家，这样你才有资格向别人推荐你的产品。

第二，正确的售楼心态（诚信是根本），不是靠花言巧语或欺骗来实现成交的，多一些换位思考。

第三：个人的仪容仪表以及潜在的高素质。专业的形象及彬彬有礼的举止会为你赢得第一良好的印象，有助于消除客户的戒备心理和彼此距离感。

第四：具有和客户良好的沟通能力（亲和力），先让客户认同你、接受你，这样客户才会更好的接受你所推荐的产品。

第五：学会和同事很好的相处，特别是有利益冲突的时候要能够正确对待和处理，当然了还有和领导的关系，这就不用多说了。

第六：虚怀若谷，不断学习，勤思考