# 置业顾问行业规范手册

来源：网络 作者：静水流深 更新时间：2024-10-15

*第一篇：置业顾问行业规范手册置业顾问行业规范手册1.目的 1.1.为了规范置业顾问日常行为并完善部门管理。2.适用范围 2.1.营销策划部销售部全体置业顾问或置业助理。3.定义3.1.新客户是指客户从来没有来访XX销售现场。3.2.旧客户...*

**第一篇：置业顾问行业规范手册**

置业顾问行业规范手册

1.目的 1.1.为了规范置业顾问日常行为并完善部门管理。2.适用范围 2.1.营销策划部销售部全体置业顾问或置业助理。

3.定义

3.1.新客户是指客户从来没有来访XX销售现场。

3.2.旧客户是指曾来访过销售现场并且由置业顾问接待过的客户。

3.3.其它客户是指客户前来办理售后服务。

4.职责

4.1.营销策划部全体置业顾问或置业助理按此制度执行,不违反下述考勤制度、前台物品摆放规范、接待客户准则、客户来访资料管理准则、http:///置业顾问守则,否则按现场违规处罚规定执行相应处罚。除外,如置业顾问季度平均销售业绩达标率低于35%(未过试用期者或未通过考核置业助理不计算在内)作淘汰处理。

5.考勤制度

5.1.上班时间坚守岗位,接待岗位和迎宾岗位(含轮侯接待和迎宾岗位)如需暂时离开得和同事打招呼,有事离开工作岗位须先向主管申请经同意后方可离开岗位。

5.2.中午值班属正常上班,不缺岗离岗,如有事不能值班可与其它同事对换后告知销售主管,待同意后方可离开。

5.3.请事假必须提前24小时知会销售主管,经同意后方可休息,以电话或申请单知会为有效,其它形式不予受理。

5.4.凡公司、部门开会、集体活动须按时参加,如有事不能出席需向直接上司请假。

5.5.所有置业顾问要经常留意告示板和销售部通知确认本,注意信息更新并相互转告。

5.6.无论上班或休息时,每一个职业顾问须保持在开机状态并确保能够正常通话便于公司与客户的及时联系。

6.前台物品摆放规范

6.1.前台必须保持整洁,宣传单张、户型图单张需要摆放整齐,如有皱的户型单张或宣传单张需要放在回收箱里。

6.2.前台桌面不能摆放与工作无关的物品,如镜子、护手霜、梳子、指甲钳、茶叶、药品等。

6.3.水杯、计算机需要摆放整齐,置业顾问不能乱放一切的销售资料。

6.4.凡离开座位,凳子要摆放整齐。

7.接待客户准则

7.1.新客接待(接待岗位)顺序是按置业顾问上班打卡先后顺序进行排序,置业顾问打卡后须在排序表上签名确认,最终接待顺序以打卡后的签名确认为准,如不签名者责任自负。轮候接待的置业顾问必须随时准备好,待客户进入销售中心大堂前携带上销售资料并在门口做好迎接工作,接待客户后须与客户做来访登记表,并做好客户详细记录。

7.2.置业顾问每天轮流站岗迎宾(简称迎宾岗位)的排班表由销售主管根据每位置业顾问每天上报的工作计划进行安排,每人每次轮流站岗迎宾的时间为30分钟,凡站岗的置业顾问遇入场客户或公司同事必须打招呼问好,然后咨询客户贵姓和客户来访目的,如确认为新客户应转由接待岗位进行接待,如确认客户为未成交的旧客户回访,则按甄别程序转交相应同事跟进,如确认为客户前来办理售后业务的客户(例如:领房产证、补身份证、签合同等)就带客户到相应的办理地点和相关同事交接,交接完毕后返回迎宾岗位。

7.3.甄别接待程序:新客户是指客户从来没有来访XX销售现场,新客户进场由当时当值接待岗位进行接待。旧客户是指曾来访过销售现场并且由置业顾问接待过的客户。如旧客指定

置业顾问接待,迎宾岗位须交由相应的置业顾问接待,如指定的置业顾问不在现场,迎宾岗位则带客户到洽谈区等候,并联系相应置业顾问确认是否接待。如指定置业顾问选择接待该客户,该同事须在3分钟内接待客户。如指定置业顾问选择不接待该客户,该同事可指定由其它置业顾问接待,如有成交协商分配后报主管审批。如该置业顾问放弃接待并不指定其它置业顾问接待,则由按当时当值接待岗位接待,如当天成交,佣金全额归接待职业顾问,如当天未成交,在征得客户同意并签署确认涵后,可由接待岗位的置业顾问进行跟进。如联系不上相应的置业顾问,由当时当值接待岗位接待,如当日成交,双方自行协商佣金分配后报主管审批,如当日没有成交,接待岗位视为义务接待,客户归属原置业顾问。旧客户不指定情况二:旧客户忘记原接待置业顾问,迎宾岗位须带领客户到置业顾问形象板认人,认人完毕后如客户指定,则由相应职业顾问接待。如客户仍不指定,则由当时当值职业顾问接待。旧客户虽认得原置业顾问但不指定,在征得客户同意并签署确认涵后,可由当时当值置业顾问接待,该客户归属指定的置业顾问。如客户认得原职业顾问,但仍指定其它置业顾问接待,即由相应的置业顾问接待,在征得客户同意并签署确认涵后,该客户归属指定的置业顾问。如原接待置业顾问已离职,则上报主管,由主管进行分配。其它客户是指客户前来办理售后服务,则由迎宾岗位带客户到相应的办理地点与相应人员进行交接。

8.客户来访资料管理准则

8.1.置业顾问必须做好详细来电客户咨询(电话号码、姓名)的登记及跟踪纪录。

8.2.置业顾问必须分开来电客户与来访客户资料记录(来电客户亲自来访除外),每位来电客户需要编号Tel(年/月/001)。

8.3.置业顾问对来访客户的跟进纪录必须按先后接待日期进行记录,每位来访客户需要编号Wi(年/月/001),不能在来访客户资料上预留空位作弊,每个客户跟进纪录最少留1页纸(包括正反面)。

8.4.置业顾问须主动与客户交换卡片,并将客户资料卡订在跟进笔录本上,并烂记于心,到客户下次过来时要立即认出并主动打招呼。

8.5.置业顾问须与成交客户应保持一定的联系,逢年过节给予一定形式的问候。

8.6.所有客户档案在每天下班前必须全部归入资料柜内,不得遗留在外或遗留在销售中心前台桌面上。

8.7.置业顾问在下班前需要主动向销售主管汇报客户跟进情况及新客户情况。

9.末尾陶汰制度

9.1.营销策划部销售部将由2024年10月份正式执行末位淘汰制度,季度平均销售业绩达标率低于35%(未过试用期者或未通过考核置业助理不计算在内)作淘汰处理。

10.置业顾问守则

10.1.注意对公司商业秘密的保护,不得向同行或竞争楼盘(XX等)个人透露或外泄一切有关XX集团有限公司下属物业的机密内容。

10.2.尊敬每一位客户。

10.3.不得随便答应客户可更名、换房、更改付款方式、退房、改单位间隔,否则一切后果自负。

10.4.不对客户承诺公司未公布的政策、优惠条件及其它事项。

10.5.与客户发生分歧时,保持镇定,绝不与客户争吵。

10.6.在销售中心不得在客户前与同事发生争吵。

10.7.严格维护客户资料隐私权。

10.8.置业顾问带客户都楼盘看楼必须协助客户带上安全帽,如安全帽不够,需马上汇报给销售主管,参观样板房完毕后,不把安全帽遗留在样板房里。

10.9.用完洽谈桌后,将桌面上遗留下单张、置业计划书、水杯收拾好,凳子摆放整齐。

10.10.上班时间,置业顾问或置业助理不得在销售中心内睡觉。

10.11.置业顾问不得擅自让客户单独看房,必须有置业顾问陪同下才能看房。

10.12.置业顾问必须时刻注意自己仪容、仪态及言论。

10.13.置业顾问不得私自复印认购书留低,如需要纪录客户联系地址、成交金额、交款日期则需要在客户来访登记表做好记录。

11.现场违规处罚规定

11.1.销售方面

处罚事项处罚办法

1、以客户名义申请介绍费并从中拿回扣 勒令离职且扣发全部佣金,情节严重者公司将通过司法部门进行解决

2、泄漏客户隐私,兜售客户资料 勒令离职并罚款5000元

3、将发展商及公司机密信息给竞争对手 勒令离职,罚款2024元,公司视影响程度保留最诉权。

4、客户面前发生争执且争吵 争吵各方均停职一周,并各处罚1000元或勒令离职。

5、因销售员在销售过程对客户做虚假承诺给发展商带来损失 除赔偿损失外另罚款1000元

6、客户有效投诉 视情节轻重罚100元∕次到置业顾问离职不等

7、对某些单位或某套单位进行不推荐或消极推荐 100元∕次

8、消极接待客户∕至客户投诉 每次20元∕每次100元

9、接待客户时挑客户、争抢客户 50元∕次

10、手中的资料夹中留有与销售无关的资料或其他已成交客户的收据、认购书 50元∕次

11、在客户跟踪方面作假(活动通知、催款、签约等)50元∕次

12、催欠款方面,到期后未作跟进者 20元∕次

13、经核实没有提醒客户首期款应缴纳的金额及时间 20元∕次

14、在销售大厅内有来访客户的情况下随意谈论客户及讨论内部工作事宜 20元∕次

15、阅读任何与销售无关的书籍、报刊及网络 20元∕次

16、销售员有义务对客户的信息做好登记,及时填写成交、来访客户问卷工作 20元∕缺一张/虚假

17、填写认购书有误或资料不详细 20元/次

18、到地盘看楼不带上安全帽/拿安全帽在手上不戴或把安全帽放在样板房 20元/次

19、不按通知内容执行 20元/次

20、置业顾问擅自给低于最新公布折扣给客户 100元/次

21、私自复印认购书 20元/次

11.2.纪律方面

处罚事项处罚办法

1、煲电话粥或打声讯电话,打私人电话超过3分钟 20元∕次

2、销售大厅内进食、抽烟 20元∕次

3、前台资料摆放整齐,资料夹不能随意堆放,人离开时将椅子放回原位,客户接待完毕清洁洽谈桌 20元∕次

4、一错再错(第一次犯错记录在案,第二次始)首罚20元∕ 50元∕ 100元,之后按每次20元的幅度递增

5、公司或部门活动迟到者 部门范围100元/次。公司范围200元/次

6、其他违反管理规定的行为 由营销策划部经理根据各项目情况确定罚款额度

7、不站岗/忘记站岗/或离开岗位 20元/次。

**第二篇：置业顾问**

置业顾问从业分析

岳鹏飞 12009248683

（宁夏大学新华学院０９级房地产一班）

摘 要：随着中国房地产市场趋向成熟的发展，房地产的分工越来越细化，许多

房地产行业方面的管理咨询顾问公司相继诞生，这些企业为开发商提供专业的资讯管理、物业服务。

关键词：房地产 置业顾问从业者 售楼员

正 文：

一、置业顾问的职业界定与职责

１、置业顾问的职业界定

置业顾问是从传统售楼员衍生和发展出来的。与传统的售楼员相

比，置业顾问不再是单方面从事房地产开发商角度出发的楼盘销售人员，而更加注重“人文关怀”。强调以“实现客户价值”为目标的服务理念。其主要工作职责包括两方面：一是负责为开发商进行楼盘的销售。二是为消费者提供符合客户要求的楼盘和地产购置方面的专业知识，并根据客户的要求（包括的地理位置、园区自然环境和人文环境、面积、材质、采光、隔音等）提供给客户选择的楼盘和自身从事专业角度分析的置业意见。因此，置业顾问已不是单纯意义上的“售楼员”而是具有更深层次要求的新兴职业。２、置业顾问的职责

(1)主动维护公司声誉，对本楼盘进行宣传；

(2)热情接待，细致讲解，耐心服务，务必让客户对我们提供的服

务表示满意；

(3)全面熟练地掌握本楼盘的规划、设计、施工、管理情况，了解

房地产法律、法规以及相关交易知识，为客户提供满意的咨询；

(4)制定个人销售方案、计划，严格按照公司的销售价格及交房标准进行销售；

(5)挖掘潜在的客户；

(6)进行市场调查，并对收集的情报进行研究；

(7)注意相关资料、客户档案及销售情况的保密；

(8)及时向销售部负责人反映客户信息，以便公司适时改变销售策略；

(9)每天记录电话咨询及客户接待情况；

(10)协助解决客户售后服务工作；

(11)销售部同事间要互相尊重，互相学习，以团队利益为重；

(12)做好对客户的追踪和联系；

(13)每天做销售小结，每月做工作总结；

(14)维护售楼现场的设施的完好及清洁。

二、置业顾问的从业要求

鉴于置业顾问工作的自身特点，首先，要求从业者除了有丰富的房

地产销售经验外，还要具备房地产建筑方面的专业知识，这样才能

为客户提供咨询指导服务。因此，对置业顾问的从业要求要比“售

楼员”要高，从业者要有相关的销售经验和一定的销售技巧。其次，要求从业者有房屋建筑方面的专业知识，能够对建筑材料、建筑架

构的优缺点进行解析。最后，要求从业者有独立思考的能力，善于

表达自己的见解，这样才能在客户置业过程中为客户提供建设性的置业指导意见。

三、学习和自我管理能力

作为一个优秀的置业顾问，要经历很多实践的历练，不断通过历练

去总结经验。知识的更新会让置业顾问工作中更加自如。

【参考文献】：

1、提升置业顾问从业者素质的对策分析

2、置业顾问\_简单\_的售楼员

置业顾问从业分析

系 别：经济与管理科学系姓 名：岳鹏飞

班 级：09级房地产（1）班学 号:12009248683

**第三篇：置业顾问**

售楼员和置业顾问的区别

从目前中国大陆来看，售楼员主要是从事一手楼盘的销售，而物业顾问（置业顾问）主要是从事一线的二手房买卖与租赁。置业顾问的特点是在局部区域经营周边所有二手房，包括买卖与租赁，销售房子少有共性；售楼员主要是在一个固定楼盘从事某个单一品牌房屋销售，销售的房屋具有相似性。

实际上，现在的售楼处已经没有传统的售楼员，售楼员的称呼被“置业顾问”或“销售顾问”所取代，而这一称呼的变化中，售楼员的单一销售功能也扩展到“置业顾问”的综合服务功能。据卡梅尔等项目销售负责人介绍，现在的置业(销售)顾问不但从名称上，更是从服务的意识和服务范围上全方位的区别于传统的售楼员，他们不但具备了较高的文化素质，经过了置业专业体系培训，同时还要了解金融等方面知识和理财知识，具有复合型人才的特征，能够给客户提供买房、贷款及市场分析等顾问服务。对于购房者来说，置业顾问的热情及专业知识能够让人体会到这个楼盘的内涵，产生信任感，更愿意买这个楼盘的房子。

置业顾问成为交易双方沟通的桥梁

置业顾问在房屋交易中能够起到交易双方沟通的桥梁作用。据方正投资公司及宇轩顾问公司负责人介绍，现在的置业顾问有两种，一种是开发企业销售部门自己的置业(销售)顾问、一种是开发企业引进的专业顾问公司的置业顾问。两种置业顾问的专业职能是一致的，就是通过对买卖双方的了解、沟通，达成房屋交易。在这个过程中，现代的置业顾问的职责是双重的，既要为卖方负责，也要为买房负责，置业顾问首先应从购房者的利益角度来分析交易的可行性，即以购房者需求为主体，因为只有了解了购房者的真正需求，才能从实际需求出发引导交易的进行，这对卖方来说无疑也减少了盲目性，与卖方的利益并不冲突。

置业顾问不仅可以深度传递楼盘品质，更能体现企业文化素质和发展实力。正因为如此，这些企业在选择和制定置业顾问服务标准时，从长远利益出发，加强了对置业顾问服务意识的培养。其中包括对置业顾问的文化素质的刚性选择，如基本上都是有事业心的本科生、研究生等高学历者；对这些置业顾问进行不间断的业务及企业文化方面的培训，如对房地产市场规则及发展进行理性分析、研究目标消费群的住房、投资及各种付款方式需求，使其真正达到能提供全方位服务的职业水准；对置业顾问提出更高要求，使其有更高的服务意识和诚信品质，如洛卡小镇销售部门要求置业顾问在了解本项目时，要对西班牙等各种建筑风格有更深的理解，并通过考察梅江区域的周边项目状况，制定差异化服务项目；而卡梅尔项目销售部则以企业对建筑建设细节的认真处理过程为例，对置业顾问进行诚信服务引导，使置业顾问对客户的沟通过程更实在，更有说服力。

**第四篇：置业顾问**

置业顾问

置业顾问是在售楼处通过现场服务引导客户购买，促进楼盘销售，为客户提供投资置业的专业化、顾问式服务的综合性人才。简介

置业顾问本身应该精通房产的相关基础知识;另外应该熟悉售楼的循环流程,应该掌握销售技巧如谈判技巧,话术技巧,产品销售的语言技巧,电话跟进的销售技巧以及销售说服技巧等等,其还应该快速分析出客户的购买行为 决策和心理,并熟练应用拉销 比较等等的诸多应用技巧!现在的售楼处已经没有传统的售楼员，售楼员的称呼被“置业顾问”或“销售顾问”所取代，而这一称呼的变化中，售楼员的单一销售功能也扩展到“置业顾问”的综合服务功能。据卡梅尔等项目销售负责人介绍，现在的置业(销售)顾问不但从名称上，更是从服务的意识和服务范围上全方位的区别于传统的售楼员，他们不但具备了较高的文化素质，经过了置业专业体系培训，同时还要了解金融等方面知识和理财知识，具有复合型人才的特征，能够给客户提供买房、贷款及市场分析等顾问服务。对于购房者来说，置业顾问的热情及专业知识能够让人体会到这个楼盘的内涵，产生信任感，更愿意买这个楼盘的房子。

传统职业作用

置业顾问在房屋交易中能够起到交易双方沟通的桥梁作用。

置业

据方正投资公司及宇轩顾问公司负责人介绍，现在的置业顾问有两种，一种是开发企业销售部门自己的置业(销售)顾问、一种是开发企业引进的专业顾问公司的置业顾问。两种置业顾问的专业职能是一致的，就是通过对买卖双方的了解、沟通，达成房屋交易。在这个过程中，现代的置业顾问的职责是双重的，既要为卖方负责，也要为买方负责，置业顾问首先应从购房者的利益角度来分析交易的可行性，即以购房者需求为主体，因为只有了解了购房者的真正需求，才能从实际需求出发引导交易的进行，这对卖方来说无疑也减少了盲目性，与卖方的利益并不冲突。

新兴职业作用——私人置业顾问

置业顾问的传统工作职能在2024年被打破，目前中国第一家为购房消费者提供置业咨询的“V2置业顾问工作室”已经成立。该工作室中的置业顾问将不再是与开发商之间的雇佣关系，而转化成与购房人之间的委托关系。因此，置业顾问的主要工作职责将不再是为开发商推销楼盘，赚取购房人的销售佣金。而是站在购房人的角度，充当购房人的私人置业顾问。通过该机构的整合，将房地产买卖过程中所涉及的销售、法律、金融、建筑、装修、市场研究、物业等所有相关环节有效的结合在一起，打破了中国房地产格局中没有只针对消费者的服务机构。

该机构的成立初衷，就是让更多的购房人能够专业、理性的选择产品。跳出开发商营销环节中的模糊概念和陷阱，减少购房所产生的风险。V2置业顾问工作室不会受到利益的诱导而改变自身对楼盘的判断，也不会因为媒体的舆论而迷失前进的方向。用保持清醒和客观的头脑为消费者进行选房服务，对前来咨询的购房者知无不言、言无不尽，带领消费者看到楼盘。

职业特点

置业顾问不仅可以深度传递楼盘品质，更能体现企业文化素质和发展实力。正因为如此，这些企业在选择和制定置业顾问服务标准时，从长远利益出发，加强了对置业顾问服务意识的培养。其中包括对置业顾问的文化素质的刚性选择，如基本上都是有事业心的本科生、研究生等高学历者；对这些置业顾问进行不间断的业务及企业文化方面的培训，如对房地产市场规则及发展进行理性分析、研究目标消费群的住房、投资及各种付款方式需求，使其真正达到能提供全方位服务的职业水准；对置业顾问提出更高要求，使其有更高的服务意识和诚信品质，如洛卡小镇销售部门要求置业顾问在了解本项目时，要对西班牙等各种建筑风格有更深的理解，并通过考察梅江区域的周边项目状况，制定差异化服务项目；而卡梅尔项目销售部则以企业对建筑建设细节的认真处理过程为例，对置业顾问进行诚信服务引导，使置业顾问对客户的沟通过程更实在，更有说服力。

职业职责

1、主动维护公司声誉，对本楼盘进行宣传；

2、热情接待，细致讲解，耐心服务，务必让客户对我们提供的服务表示满意；

3、全面熟练地掌握本楼盘的规划、设计、施工、管理情况，了解房地产法律、法规以及相关交易知识，为客户提供满意的咨询；

4、制定个人销售方案、计划，严格按照公司的销售价格及交房标准进行销售；

5、挖掘潜在的客户；

6、进行市场调查，并对收集的情报进行研究；

7、注意相关资料、客户档案及销售情况的保密；

8、及时向销售部负责人反映客户信息，以便公司适时改变销售策略；

9、每天记录电话咨询及客户接待情况；

10、协助解决客户售后服务工作；

11、销售部同事间要互相尊重，互相学习，以团队利益为重；

12、做好对客户的追踪和联系；

13、每天做销售小结，每月做工作总结；

14、维护售楼现场的设施的完好及清洁

**第五篇：置业顾问**

置业顾问

有位前辈曾经跟我说过，一个好的置业顾问，不仅要有强烈的“企图心”、团队合作精神、丰富的行业知识、永远微笑的亲和力等等，更重要的是在客户面前能否展现个人工作魅力，因为客户要认可一个楼盘首先是要认可接待他的置业顾问。

一个好的置业顾问，不放过任何一个潜在客户，比如接听一个电话，我会在了解对方的姓名、联系方式和如何了解到项目信息和目的后再给出对方想要的答案，因为很有可能对方一个电话之后我们就很少再有联系的机会，如果连这些最基本的信息都不了解就给对方答案的话，对方对你的答案也不会有任何深刻的印象。同时对客户而言，一个连自己的姓名和联系方式都不留的置业顾问对客户肯定是不够尊重的！

一天工作的开始，准备工作的主旨就是：不要将个人的情绪带到工作中。要做到胸有成竹，使我们接待客户的工作具有较强的针对性，能够有条理有步骤地展开，争取主动的促进完成销售。

物质准备。物资准备做得好可以让客户感到我们的诚意，可以帮助我们树立良好的接待形象，形成友好、轻松的洽谈气氛。物质方面的准备，首先是我们自己的仪表气质，以整洁大方、干净利落的仪表给客户留下谈吐文雅、条理清晰、传递项目信息准确到位等良好的印象。其次根据到访客户目的的不同准备物料，使整个接待工作更为流畅。

掌握项目优势。客户对置业顾问、公司的服务敏感度是非常高的。客户不仅希望购买到称心如意的房子，而且还要有完善的售后服务。任何一个环节疏漏都有可能影响楼盘的形象。有很多时候一段不经意的对话会改变客户对你的看法和对项目的印象。真诚的接待客户，告诉他们我们的优势，我们能提供给他们的售后服务，以及哪些是我们做不到的，不要怕客户知道我们的劣势。对客户来说，他看重我们的可能是我们的品质、可能是户型、可能是价格，当然最后是否选择我们的楼盘，还有很多其他因素。我也不会因为一个客户的不认可而对项目产生怀疑，因为我相信70%的客户认可的楼盘就是一个好楼盘。

置业顾问要做到“知己”，才能提高销售的成功率。所谓的“知己”就是需要准确的掌握项目各项指标、销售方式、所在区域的发展和竞争楼盘情况、价格等知识。对于客户来说，置业顾问代表了项目。我们应该对整个项目有一个全面的了解，包括开发商历史、项目的优势、每一阶段的销售策略等。

一个优秀的置业顾问做销售不但要有丰富的行业知识，也要有目的培养一些爱好，因为我们接待的客户工作行业形形色色，如何在接待的过程中找到话题的切入点，快速的消除彼此间的“陌生感”，这都要靠自己平常的点滴累积。无论遇到什么样的客户都会游刃有余，只有不断的丰富知识面，才不会出现尴尬的局面了。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找