

地产销售部人员维护公司利益形象制度（20 篇范文）

【第 1 篇】地产销售部人员维护公司利益形象制度

地产销售部人员维护公司利益及形象的相关制度

- 1、任何销售部人员(销售经理、外业、内业、置业顾问)未经允许不得进行项目抵帐房源销售及相关的联络事宜,违者立即解聘;
- 2、销售部人员未经允许不得参与房源的炒卖,违者立即解聘;
- 3、无论上班时间还是下班时间,均不允许私自议论与公司有关的机密内容或恶意传播有关公司员工的负面信息,如有违反,视情节轻重给予相应处罚或解聘;
- 4、不许有收受客户回扣或酬谢,违者视情节轻重给予通报批评,并罚款 100-200 元;
- 5、不允许私下与装修公司等相关业务单位人员有任何方式的接触和联络,违者 视情节轻重给予相应处罚或解聘。

【第 2 篇】地产销售人员基本薪酬提成标准奖励制度

地产销售人员基本薪酬、提成标准及奖励制度

一、基本薪金:

普通销售人员底薪:试用期三个月每月定为 600 元,试用期过后定为 700 元;销售主管售人员底薪:试用期三个月每月定为 700 元,试用

期过后定为 800--1000 元。工作综合表现突出者可提前转正。

二、提成标准:

以签订合同与发展商结款,资金到账后提成。

1、销售员提成比率按每月销售额度分阶段提成:

销售额:0--50 万 提成比率为 1‰

51 万--250 万 1.2‰

251 万以上 1.5‰

2、销售主管的提成:除了适用于销售员的提成办法外,还有总销售业绩 0.2‰的提成比率作为管理津贴。

3、经理助理的提成: 总销售业绩 0.15‰的提成比率作为管理津贴。

每一次发放提成总额的 80%,剩余的 20%作为公共基金。

三、发薪日期

1、公司的发放薪金日期为每月的十日,经银行自动转帐到员工的银行户口内。若逢发薪日期为假期,则会顺延到假期后的第一个工作日。

2、每月薪金计算日数均以三十日为基数。

3、每月十五日根据与发展商结款的单位,结算上月佣金。

四、奖励制度:

1. 项目销售冠军奖

每月总结销售员的销售业绩,按销售金额(以认购金额为准)评出销售冠军,由公司奖励 300 元。

2. 个人销售奖

每月总结销售员的销售业绩,按销售金额(以认购金额为准)

- a) 每月销售总额达到 800 万,奖现金 300 元;
- b) 每月销售总额达到 500 万,奖现金 200 元;
- c) 每月销售总额达到 300 万,奖现金 100 元。

3. 基本销售任务(从 2004 年 10 月 15 日起执行)

每人每月的销售任务 600 平方米(暂定)

4. 销售人员淘汰制度

1) 纪律淘汰(每月评分表)

2) 业绩淘汰(二个月计算)

采取优胜劣汰制,对于销售业绩不好的销售人员会受到以下处理:

a 、当月无成交则视具体情况相应处罚。

销售经理根据情况选择以下处罚:

※黄单警告,处罚 50 元

※处罚期间该销售人员将停止参加现场销售,并进行为期三天的再培训。(经理级执行)

※处罚期间该销售人员亦要继续销售,但成交 1 套不计佣金提成,其佣金作为营销部公佣,作为奖金与集体活动的来源,但可记业绩。

b 、连续二个月销售业绩排最后一名(销售金额)及没有竞争意识的销售人员则公司坚决辞退。

c 、若连续二个月业绩为零,则公司有权予以辞退。

5. 其他部门工作人员按公司有关规定给予奖励。

【第3篇】置业地产销售部客户确认制度

置业公司销售部客户确认制度

1、抢单业务员明知客户已与其他业务员联系过,为了个人利益不择手段。将此客户成交业绩及佣金据为己有,视为抢单。抢单将受到公司最严厉的处罚:辞退,并且业绩佣金归已与客户联系过的业务员。

2、多名业务员与同一买房客户联系,但不知情,称为撞单。处理办法由主管视情节而定。

3、公司实行销售员首接业绩制。原则上第一次现场接待客户的业务员,该客户成交业绩归此业务员。

4、接待上门客户时如发现该客户是某位业务员在其他项目时的客户或熟人,但该业务员从未向该客户介绍过我项目并且该客户并未提及该业务员的名字,则该客户与该业务员无关,按正常的上门或热线接待。

5、如客户为业务员介绍另外客户,业务员应提前登记被介绍客户姓名及特征。此客户看房或来电时,无论是否提及该业务员姓名,其他业务员均有义务将此客户还给该业务员。如业务员未登记,被介绍客户是否提及该业务员,则该客户与此业务员无关。

6、看房客户代替真正买房客户上门或来电,业务员又无法与买房人联系上,业务员应登记备案,写明情况,该客户应归此业务员。如业务员未登记或写明情况从而发生撞单,则由主管根据实际情况解决。

7、业务员在得知与其他业务员撞单的情况下,为了获取业绩和佣金,私下联络客户换名,或用其他办法购房等不择手段行为,一旦查出,将

没收佣金,并予以辞退处理。

8、业务员不允许炒房号,如被发现将予以开除。

9、在项目部工作的非销售人员,不得将接待的客户指定介绍给某个特定的销售员,一经发现严肃处理。

10、如果发生客户到销售主管或以上领导处投诉或反映原始销售员不称职,销售主管有权安排其他销售员继续谈判至签约,业绩、佣金主管视情况分配,此类客户今后带来的新客户有权自愿选择销售员洽谈,该销售员视情节轻重予以相应处罚。

【第 4 篇】房地产销售现场电话接听制度

地产销售现场接听电话制度

1、销售中心必须保持有一人接听话,铃响时应迅速接听电话,不要让电话响多于三次才接听,若是要找的物业顾问正在接听其它电话,接听人员应对接听内容给予记录,并告诉对方会将尽快回复,或代他人写下口讯。

2、接听电话者必须询问来电者的姓名,切勿直呼其名,应以先生/小姐(年龄大者称女士)称呼。

3、当听不清对方的说话时,切忌问对方 什么 或 找谁 而应说 请问您找谁/是哪一位 或是 对不起请您再说一次 。与顾客或可能成为顾客之人士结束对话时应礼貌地向对方说 谢谢您的来电!欢迎您来访

4、物业顾问应按照公司提供的培训教材里的标准答案,回答客户提出的问题,若出现客户问题超出培训教材内容,可将客户的问题记下并及时咨询公司相关部门,物业顾问应在最迟两日内回复客户的问题。。

5、如有急事必须接听、拨打私人电话,请利用手机在销售区域以外进行通话,时间不得超过 15 分钟。

【第 5 篇】房地产公司营销中心销售报表填制管理制度

房地产开发公司营销中心销售报表填制及管理制度

报表种类:销售周报表、月报表、年报表、来访来电登记表、合同签订一览表、销售台账、销售部本月卫生及工作纪律情况。

第一条、销售周报表

填制内容:本周销售情况。回款情况。

填制时间:每周一下午 12:00 以前。

申报程序:由销售秘书填制,报给销售部经理。

第二条、销售月报表

填制内容:本月销售情况,回款情况。

填制时间:每月 1 日下午 14:30 以前。

填制程序:由销售经理填制,报营销中心经理。

第三条、来访、来电登记表

填制内容:每天来访、来电的客户情况。

填制时间:每天下班前 10 分钟,下班后接待的客户在第二天的报表中体现。

申报程序:由置业顾问填制,主管监督录入。

第四条、合同签订一览表

填制内容:各销售楼盘的房号、价格、置业顾问姓名、付款方式等情况。

填制时间:及时更新。

申报程序:由客服部主管填制,每月 1 日下午 5:00 前报营销中心经理。

第五条、销售台账

填制内容:认购房屋、合同房屋的销售明细。

填制时间:及时更新。

申报程序:由销售秘书填制,每周一下午 10:00 以前报销售部经理。

第六条、销售部本月卫生及工作纪律情况表

填制内容:销售部员工日常工作态度及卫生、纪律情况。

填制时间:每月 1 日下午 14:30 以前。

申报程序:由销售部主管制定,一份存档,一份送销售部经理,作为年终考核之一。

编制审核批准

日期日期日期

【第 6 篇】国际房地产销售现场管理制度

zz 国际销售现场管理制度

一、员工守则为维护公司利益和声誉,保障销售工作顺利进行,特制定本守则。

1、 销售人员必须遵守国家法律,法规,自觉维护公司利益,不谋求公司制度规定之外的个人利益。

2、 销售人员必须敬业爱岗,尽职尽责,勤奋进取,按质按量完成销售任务。

3、 销售人员之间应团结合作,密切配合,发挥团队精神,建立良好的合作关系。

4、 待人接物热情有礼,着装礼仪整洁大方,自觉维护良好的办公环境,保持统一规范的办公次序。

5、 保守公司机密,以公司利益,客户利益为重,不得从事有损公司利益,客户利益的活动。

二、 考勤制度

1、 工作时间:早班 9:00—17:30 晚班 13:00—21:00

2、 休息制度:

(1) 销售部为每周六天工作日,采用轮体制,原则上周

六、 周日不安排休息,如本月没休可累计到下月。

(2) 如需连休 2 天以上必须提前一周向主管申请并经销售经理和销售总监批准方可。在展会,广告发布会,推广促销活动等特殊情况下可另行安排休息时间。

(3) 如遇突发事件需请假必须在当天早上 8:00 之前向主管提出申请。

(4) 如外出调盘必须回楼盘报到,报走。

3、 考勤制度:

(1) 迟到:迟到者每次罚款 10 元,三次以上者罚款 50 元/次,20 分钟以上 1 小时以内,每次罚款 20 元,1 小时以上以旷工处理。

(2) 早退:早退者每次罚款 10 元,三次以上者罚款 50 元,1 小时以上作旷工处理。

(3) 旷工:未经提前请假,私自不来上班者按旷工处理,旷工一次罚款 50 元,无故旷工将直接除名。

(4) 病假:须提前通知主管,康复后需出示相关证明,事假必须提早一天提出申请,经同意方可休假,当天提出请假视为无效,特殊情况除外。

(5) 外出:员工外出办理与工作相关事宜,须向主管请示,获得批准后方可外出,并应在办完事情后立即返回,不得利用外出时间办理与工作无关的私人事宜,未经批准私自外出按旷工处理。

(6) 脱岗:无故不在自己当值的岗位上的,视为脱岗,给予 10 元/次罚款处罚,每月累计三次者按旷工处理。

三、 现场制度:

1、 销控台为严肃区域,每一位同仁在销控台需随时注意自身形象。

2、 销控台和案场内禁止吃东西,抽烟,化妆,下棋,游戏,看书或打闹等与工作无关的行为。

- 、 销控台上随时保持整齐,清洁,非销售用品不得放于桌面。
- 4、 每位同仁有责任维护销控台内自己座位的地面卫生,随时将地面上的杂物放入垃圾桶。
- 5、 下班前要将自用资料和个人用品收好,锁进抽屉。下班后,销控台上除电话水杯外,不应有其它物品。
- 6、 文具使用后需马上归位或交专人保管。
- 7、 销售专用抽屉和销控表,销售员严禁翻动。除主管同意。
- 8、 作废定单及文件等必须缴回,不得私自撕毁或私自保存。
- 9、 销售员应对公司老总及主管的姓名及联系方式保密。
- 10、 销售员应严格服从主管的各项指令,有任何意见可随时与主管沟通。
- 11、 案场内禁止嬉闹,大声喧哗,忌与客户发生争执。
- 12、 严禁泄露案场机密,违者视情节严重,予以通报批评或开除。
- 13、 案场任何员工临时有私事要离开案场须告知主管,经同意后方可离开,一般不超过两小时,超过两小时视为事假半天或一天处理。
- 14、 每日中午休息由主管统一安排轮休,值班人员不得擅自离开案场,需调班的要抱主管批准,原则上每日安排两名销售员值班。
- 15、 中午用餐售楼处必须要有两位销售员留守案场。
- 16、 不得在上班时间睡觉。
- 17、 不得搬弄是非,挑拨同事之间的关系。
- 18、 据实统计每日来人来电报表。以上各条如有违反按 10 元/

四、 客户资源管理

- 1、 每日按签到顺序接听来电和接待来人。
- 2、 客户成交按填写来人来电登记表为准。
- 3、 如超过一个月没有追踪的客户以实际成交为准。备注:销售员若多次违反以上条款或违反情节严重者,专案可行开除之权力,专案保留最终解释权。zz 国际

【第 7 篇】地产项目销售管理制度: 售楼部管理

地产项目销售管理工作: 售楼部管理

第三环节: 售楼部管理

a 、售楼部工作流程

1、市场调查

在销售前期,有销售经理组织对项目及周边环境等情况进行一系列的市场调查,并协助公司做好对项目的考察等工作。

2、销售政策制定

对项目提出销售政策、价格计入市姿态等建议,并制定出符合公司要求的价格和优惠措施等。

3、销售文件的准备

4、人员招聘及培训(培训内容:规范、职业道德、能力及素质、整体队伍素质的提高)

负责对销售人员的招聘及培训工作,培训内容有公司规章制度、房地产基础知识、销售技巧等。

5、销售过程中问题的处理

*简单情况的处理,先交由销售主管解决处理;

*复杂情况的处理,先汇报主管,在主观整理后以报告的形式提交给销售经理,由经理指导或协助解决。

6、销售政策的调整

*以例会的形式组织协调各部门,制定解决方案和调整策略;

*以通报的形式分派给各部门执行并监督实施;

*以月报的形式向公司销售管理部门提交总结报告。

b 、售楼部职能

售楼部隶属于公司经营策划部,是分管公司房产销售、租赁的业务部门,也是公司对外形象的窗口。

主要职能如下:

1、负责房产的销售工作,租赁工作,并按规定为顾客办理有关手续。

2、售及房地产市场的信息资料,做出市场预测,参与设计方案的评审选定

3、拟定房地产销售的设计方案,提交公司领导及相关部门讨论通过后予以执行。

4、积极为顾客办理产权证。

5、做好公司房地产销售租赁的综合统计,妥善管理经营合同等一切档案资料。

、参与工程的竣工验收。

7、参与房地产交易谈判。

8、收集客户意见,及时报请公司领导或反馈给有关部门解决。

c 、营造售楼部构架及职能

一、组织构架

1、销售体系人员构成(共 8 人,适合 150~200 平米的售楼中心)

甲方:财务收款(出纳)1 人

按揭专员 1 人

乙方:销售经理 1 人

销售主管 1 人

专职销售人员 4 人

2、行政人员:(共 6 人)

甲方:清洁员 1 人

保安员 2 人(若销售中心有样板间则以 1 位女保安/套 增加保安)

司机 1 人

二、岗位职责:

1、财务出纳

*收缴售楼进款

*退还退房款项

*与银行进行钱款交割

*开收款收据

2、按揭专员

与国土局、银行等政府相关部门进行工作对接

- *办理相关手续

- *签订正式〈商品房购销合同〉

3、售楼部经理

- *负责与开发商就有关销售方面的问题进行协调,

- *把握市场动向,抓住时机,促成大型客户的成交。

- *掌握并执行公司总体销售计划。

- *制定阶段性营销重点,季度计划的实施。

- *向上级领导汇报工作。

4、销售主管

- *监控销售现场,处理现场疑难;

- *管理售楼人员;

- *收集并反馈市场信息;

- *定期调研市场走势,并结合项目提出对策;

- *协助售楼部经理开展其他工作。

5、售楼人员

- *负责上门客户的接待和情况介绍;

- *负责与客户签订认购书;

- *负责记录客户档案;

- *售及楼市信息,并及时向售楼部经理汇报。

- *负责与客户进行价格谈判;

- *做好客户后续跟进工作;

负责与客户签订正式购房合同；

6、清洁员

*售楼中心的清洁工作

7、保安

*负责售楼中心的安全保卫工作

8、司机

*协助、配合销售部门做好本职工作

d 、设计售楼部工作流程

e 、规范销售制度

一、销售控制

1、销售控制工作必须严肃认真,不得作假销控,搞小动作,业务员无权私自销控,若有违反以上情况由个人承担一切后果。

2、每天销售情况要及时汇报,并由销售主管填写销控表交给专案经理。

3、所有单位的小控,必须经专案经理在收据上按签字认可方能生效;如经理不在现场,则先通过电话通知,事后补签。

4、每天营业结束前由经理和财务部核对,即使当天没有售出单位,也要汇报。

二、收、退定金

1、定金由财务部专人负责收取,并开订单或收据,由专案经理和客户签字,复印件交专案经理留档;任何人无权打白条,或私自答应收取客户定金,否则后果自负;

2、定金的退还,在无国家明确规定的前提下,须经销售经理批准,退款时,应将原收据收回;

三、签认购书

- 1、在定金收取完整之后,应填写认购书;
- 2、认购书的填写应清洗、完整、准确,不得涂改;
- 3、认购书的一式四联,财务收款人员、销售部经理、专案经理、客户各持一联;

四、签合同

- 1、合同交由专案经理和销售经理共同监督签订和管理;
- 2、签订合同时所需单据证明有:a、缴款收据;b、认购书原件;c、身份证明等其他所需单据并留复印件备档;
- 3、客户需交足首期款,按揭客户并协商办理贷款事宜。

五、办理贷款:

提供客户资料、本公司资料,要求客户共同配合。

六、交房

- 1、销售员通知客户携:a、《住宅使用说明书》b、《质量保证书》c、《房屋交付使用许可证》办理交房手续。

- 2、收取房屋余款。

七、其它注意事项:

- 1、销售员要遵守并清楚地完成每个程序;
- 2、若有违纪现象,公司有权予以解聘或留职查看,并由个人承担一

切后果。

f 、规范工作制度

一、考勤制度

1、工作时间：早 8:30 ~ 晚 18:00, 中午吃饭时间 45 分钟(轮流吃饭),
销售人员每日轮流值班, 每日 2 人, 至晚 9:00

2、每周轮休一日, 外出、休息要带呼机, 手机开机;

3、病、事假的请假手续:

1) 病假:

*销售人员因病需要休息、须有正规医院证明

*病假两天以内由部门主管审批, 三天以上者由公司主管审批;

*病假手续必须当天申请

*病假每天扣人民币 30 元

2) 事假:

*事假手续必须至少提前一天书面申请;

*事假两天以内由部门主管审批, 两天以上须由公司主管部门审批;

*事假不遵半天按半天计;

*事假每天扣人民币 40 元。

4、处罚办法

1) 迟到或早退处分:

*迟到(早退)第一次扣 2 元/分钟;

*迟到(早退)第二次扣 4 元/分钟;

*迟到(早退)第三次扣 8 元/分钟;

*依此类推,情节严重者,公司有权解雇。

2)旷工处分:以下情况之一者,按旷工论处

*销售人员在当值时间内无正当理由离开岗位者;

*销售人员不自觉签到者;

*代人签到和要求别人签到者(以上任一情况,按旷工半天论处);

*不按规定办理请假手续而未来上班者;

*假期已满未按时返回公司且没有正当理由者;

*旷工按 100 元/天扣罚;

*旷工连续 2 天及每月累计 3 天以上者,公司有权解雇

二、仪容仪表

1、员工必须经常保持服装整齐清洁,并按规定佩带工卡,自觉爱护公司所发的工作制服、鞋等物品。

2、男员工头发以发脚不盖过耳部及后衣领为适度,不准留小胡子、鬓角。

3、女员工不得披头散发,头发不宜过长,以不超过肩部为适度。要保持淡雅清妆,不得浓妆艳抹、染深色指甲,并避免使用味浓的化妆品。

4、员工不得染怪异发色、梳怪异发型,应请勤修剪头发、指甲、保持清洁。

三、营销中心行为规范

1、现场接待顺序

1)现场接待的客户按照签到的顺序来接待,若该销售员不在,则跳

过排在最后,并由下一个人补上。

2)新老客户区分有两个前提:**a**、有无来访;**b**、有谁接待过;

3)义务接待,如果给销售员的老客户来访而其本人不在,则由当时排在最后面的销售员代为接待。

2、办公用品的管理

所有办公用品,包括售楼资料、电话等其他工具应统一妥善保管,摆放整齐;不得使用售楼处的广告接待电话打私人电话,影响销售业绩;

3、销售单据的管理

每天所有销售单据,如收据、认购书、财务结算单、付款证明等,须交给专案经理经妥善保管,并在当天营业结束前,上报当天日报表。

4、售楼中心管理

1)售楼中心内保持桌面、地面清洁,接待桌,谈判桌椅,摆放整齐,创造一个良好的售楼环境。

2)接待前台桌面,只准摆放资料夹、楼书、折页、客户登记本、电话登记本。与工作无关的杂物、水杯一律不准乱放在桌面上。

3)个人资料,计算器等应放在自用的抽屉内,接待过程中不准乱抽,乱拿他人资料,接待完毕后,资料归放原处。

4)接待工作结束,客户使用过的纸杯,烟蒂应及时清理干净。

5)工作期间,营销人员应保持良好坐姿,公共空间严禁躺卧,伏桌休息,不得在工作场合大场喧哗。

5、客户登记

1) 有效客户登记: 销售员在做客户登记时必须注明客户姓名、电话或其他有效联系方式, 且公司只保障该销售人员所进行过登记的客户的权益, 当场落定的除外; 公司只承认在客户登记本上的登记记录, 销售员自己的接待记录一律不承认。

2) 登记期限: 自登记之日起一个月内, 该客户为该销售员客户, 若超过此期限以外而销售员未作登记追踪时, 则公司有权将此登记清除, 其他销售员可以争取客户促成成交。

3) 销售人员应清楚地填写每一份资料, 并妥善保管, 以备查询。

4) 任何个人不得损坏、擅改客户登记本, 否则对造成的后果, 公司将严肃处理。

6、业务管理

1) 营销人员严格按照签到顺序轮流接待。

2) 营销人员对待每位客户应一视同仁, 必须认真完成自己的接待工作, 要有认真、严谨的工作态度。

3) 每位员工, 每天必须完成自己的接待记录, 写好客户档案, 认真填写工作日记和销售日统计表。完成后交由组长检查、整理、归档。

4) 接待工作要细致, 积极留下客户的联系方式。

5) 经常保持与登记客户的联络, 争取促成签约。

6) 每位营销人员签约后, 要建立客户档案, 将客户的合同号、付款方式、付款进度统计好。

7) 签约客户的追款工作由该位客户的接待人员负责。并负责催款, 督促客户按时交款。

8) 针对初次来访,留下客户档案的这次接待为有效接待。

7、合作与分成

1) 有特定合作的销售员,须在签单之前协商好后,将合作意向告知经理后方可生效,并以经理签字后的收据作为成交后佣金分配的依据,否则公司有权处理争议。

2) 绝对禁止争强公司其他同事的客户,一经发现,视情节严重性予以扣罚工资或佣金,并交公司领导处置。

四、客户接待制度

1、原则

总则:一切以销售活动为主。

*以第一接待为主,第二接待为辅,第三接待为义务;

*体现协作,互助,谦让的团体精神;

*体现员工积极、主动的精神面貌。

2、制度内容

1) 接待客户,首先应起身站立,致问候语“您好”,递名片,然后引导客户至沙盘前讲解沙盘及户型特性;等客户落座后,应主动倒水,自己再坐下,礼貌询问客户要求。

2) 前台销售人员在接待客户时,应保持双手垂放‘待客户时,应代为开门,使用礼貌用语向客户道别。

3) 与客户办理签约和催款时,应注意客户的隐私性。

4) 售楼人员接待客户实行轮流制,不得挑检客户。每天第一个签到的售楼员接待第一个客户,以此类推。

5) 售楼员每接待每一个客户都要详细登记,记录内容包括日期、客户姓名、工作单位,住址、联络方式、购楼意向、接待人员、客户看楼或咨询源自何种信息等。

6) 每个售楼人员有义务做电话咨询,但不作客户登记,客户来访时指名找某售楼员,此客户由此售楼员接待,否则,以现场接待人员登记为准。

7) 对经人介绍来访的客户,以客户意向进行接待,有疑难问题向主管或副经理汇报。

8) 如果接待过程中发现接待的是他人的客户,应主动交回给原售楼员,或经原售楼员同意方可继续接待,否则视为抢客户。如果原售楼员不在现场并且无法联络,当时接待客户的售楼员可分得一定比例提成。(具体见提成制度)

9) 自己跟踪自己的客户,如果客户是一家(批)人,原则上以第一次登记为准。

10) 无意中接待了他人已作登记的客户,若成交,可按公司提成制度解决。

11) 售楼员无权为客户私自放盘或转名,无权直接为客户打折或申请其他事宜,否则,一切费用自负。如果客户有某种需求,可向主管或副经理提出申请,主管或副经理无法解决,需向经理提出申请,批准后方可执行。

12) 杜绝在售楼处争抢客户,一旦发现,严加处理。

13) 《客户登记本》是发放售楼员提成的第一证据,由现场经理妥善

保管,不得涂改和销毁。

五、销售部接待规范

为规范销售部工作人员的职业行为,培养良好的职业素养,体现公司“服务客户,让客户满意”的服务宗旨,有力促进销售,完善公司的社会形象,特制定以下规定:

- 1、接听电话时,必须使用标准语,如“你好,***销售部”。
- 2、接待客户时,首先应起身站立,并致问候语:“您好”,待请客户落座后,为客户倒水,再坐下,礼貌询问客户要求,如一批客户较多,一时无法安排座位时,应向客户表示歉意,取得客户谅解。
- 3、对每一位看房客户,售楼前台业务人员都应热情接待,详细介绍项目情况,做到有问必答,不得以貌取人,不得对不购房人员有任何轻视态度。
- 4、不得在工作现场吸烟、看书、读报、大声喧哗,保持现场整洁,有序和严谨,给客户以良好的第一印象。
- 5、在通道或房门等较窄处遇见客户,必须侧身让客户先行,不得与客户抢道行走。
- 6、如与客户在业务上意见分歧时,应保持冷静、礼让和理智的态度,先安定客户情绪,然后及时与有关部门和相关人员进行沟通,了解情况,统一对外口径。不得与客户争吵,不得对客户使用任何不礼貌的语言,不得对客户进行不礼貌的评价。
- 7、与客户办理售楼、催款和入住等业务时,必须严格维护客户的隐私权。

8、在接待客户时,应热情接待,但不得泄露公司经营机密,不得将公司内部文件外传。

g 、销售人员业绩考核办法

销售人员业绩考核办法的制订是根据公司对销售人员总的要求,考虑到销售人员的销售业绩、工作表现、团队精神、相互配合等综合因素,本着有利于鼓励先进,发扬团队业精神,提高报务质量的原则,制订本办法,以百分制的方法全面考核销售人员的综合情况,具体内容如下:

1、 服务质量(占 20 分)

1. 如有客户投诉一次,且属于销售人员的责任,扣 20 分
2. 与客户发生口角争执一次扣 10 分
3. 解答客户问题时不够耐心,态度冷淡一次扣 5 分
4. 对应掌握的业务不熟练扣 2 分
5. 得到客户的书面表扬一次加 5 分
6. 得到客户的口头赞扬一次加 2 分

2、销售业绩(占 30 分)

1. 销售人员每人每月应完成销售定额套(按人计算)
2. 低于销售定额一套扣 1 分
3. 超额完成销售定额一套加 1 分

3、工作态度及责任心(占 20 分)

1. 不服从工作分配扣 10 分
2. 由于缺乏工作责任心,造成工作失误扣 5 分

3. 工作不主动,缺乏工作热情扣 2 分

4. 除完成本职工作以外,还能主动承担其他工作加 2 分

4、 团队精神

1. 缺乏团队意识,有破坏集体团结的行为扣 10 分

2. 员工之间不团结各扣 5 分

3. 工作之间,不能主动合作,积极配合各扣 2 分

4. 不积极参加集体活动一次扣 2 分

5. 不计较个人得失,主动为大家服务一次加 2 分

5、 出勤情况(占 10 分)

1. 每月公休假四天,公休假以外,请假一天扣 3 分

2. 迟到或早退一次各扣 1 分

3. 少休公休假一天加 2 分

七、提成制度

首先热忱欢迎各位加盟本公司×××售楼组,公司本着同心同德、共同发展的宗旨,针对售楼处售楼人员的待遇,建立以下制度,具体内容如下:

1. 售楼员工资由底薪+提成组成。

2. 售楼员底薪为人民币元/月。

3. 售楼员每月的销售任务为 2 套/月,销售 2 套以下(含 2 套)按销售额的千分之一提取,销售 3 套以上(不含前 2 套,从第三套起)按销售额的千分之一点二提取,销售 5 套以上者(从第五套计起)按销售额的千分之一点五提取,销售 8 套以上者另奖元。(具体考核任务根据市场情

,以上数字只供参考)

4. 连续二个月(顺延)不能完成任务者公司有权停发工资和解雇。

5. 每套提成中拿出 30%作为公司全体销售人员的公共佣金,以平均分配的形式发放。

提成具体分类表

业务员具体情况 提成(金额*系数)

a 客户 c 始终为 a 接待、且成交 a 得 100%

a 、b 客户 c 首次看楼为 a 接待,且登记,但成交时为 b 接待,a 不在场且不知客户要订房,或 a 委托 b 接待 a 得 50%,b 得 50%

a 、b 客户 c 本应由 a 接待,但 a 正忙无法接待,按顺序轮到 b 接待,且成交 b 得 100%(下一次轮到 b 接待客户应让给 a 接待)

a 、b 客户 c 首次看楼由 a 接待,第二次看楼由 b 接待,最后 a 接待且成交 a 得 90%,b 得 10%

a 、b 客户 c 来找 a,a 不在,b 接待且成交 a 得 50%,b 得 50%

a 、b 客户 c 首次由 a 接待,客户 c 的家人由 b 接待 a 成交:a 得 90%,b 得 10%

b 成交:a 得 50%,b 得 50%

a 、b 为新业务员不能独立成交,b 协助且成交 a 得 50%,b 得 50%

注:金额=销售合同总价

八、销售合同执行监控

销售合同执行过程是销售的重要环节,销售人员负有督促顾客履约的责任。

收款催款过程控制

收款、催款原则上要按双方签订买卖合同所规定的条款进行。当交款期临近时,销售人员应主动通过电话、信 或上门等方式礼貌地提醒和督促顾客约。

若顾客拖欠购楼款,在时间和数量上超过了公司的底限时,销售人员应请示主管领导,通知顾客中止双方合同和进行必要的法律裁决。

2. 按期交款的收款控制

原则上要求顾客履行合同规定的所有条款。我方如期交工,履行了合同,责任在拖欠款的顾客。销售人员除了以各种方式进行催款外,还可按合同的有关规定提出对顾客进行处罚意见。

3. 延期交工的收款控制

仍尽可能要求顾客按合同如期付款。

4. 入住环节的控制

楼宇竣工验收合格后,销售人员应给有关顾客发出办理入住的通知书。只有在实际付清全部楼款及其他应付费用之后,销售人员才能为顾客办理入住手续。

5. 客户档案

本阶段客户档案的目的是保存原始凭证以备法律纠纷。客户档案主要包括:顾客付款凭证、认购书、买卖合同书及公证书等。

6. 客户回访与亲情培养

客户回访是我们坚持的服务。通过销售人员对顾客的回访,逐步培养与顾客之间的亲情,同时通过面对面的沟通,倾听顾客的意见和建

,可为以后的销售打下坚实的基础。

7. 与物业管理的交接

主要移交楼房的住房名单和交待一些特殊情况。销售人员楼盘表上记载的住户名单交给物业管理公司,并介绍有一定背景的特别住户及其他有关信息。

九、销 售 结 束

1、销售资料的整理和保管

销售部门应将政府有关房地产的销售政策、法律文件分门别类整理,由相关人员分别保管。

保管方法:建立档案柜,电脑资料库。

2. 销售人员的业绩评定

销售人员的业绩评定原则上按年度和项目进行。评定的主要依据有:

*接洽总人数;

*成交数;

*顾客履约情况;

*顾客投诉率;

*直接上级的评价。

3. 销售工作中的处理个案记录

即将特殊个案(特批优惠、改名、转让、投诉、纠纷等)的处理情况整理记录并保留有关凭证,以备忘查询。

4. 销售工作的总结

【第 8 篇】某地产销售部考核制度

销售部考核制度

一、着装、形象要求：

- 1、上班时穿着统一的职业装，自己配穿黑色皮鞋（中、高跟），女员工化淡妆，戴统一的头饰和丝巾、不得戴夸张的手饰。须在早会前 5 分钟更衣。
- 2、职业装的换洗由自己安排、衬衣要勤洗保持整洁，在办公室内不得穿外套。
- 3、工作时间内不得高声喧哗，前台要随时保持整洁、不得在前台内打接私人电话。
- 4、工作时间内不得做与工作无关的事，说和工作无关的话题，尽量不接听、拨打私人电话，不得串岗；严禁讨论和发布影响工作和公司形象的言论。

二、工作和接待要求：

- 1、严格执行置业顾问排轮见客制度，不得挑剔和自由选择接待顾客，要有团队整体作战意识。
- 2、置业顾问在看见顾客进场和公司领导后要同时起立问好，并由轮值人员走出前台接待。
- 3、置业顾问在销售接待过程中必须做到微笑、热情、真诚，不能用虚假、夸大的语言欺骗顾客。
- 4、置业顾问要严格执行每天的早晚会制度，总结交流并在客户离开

,记录并进行适时的跟踪,要不断学习充实专业知识,强化专业技能,经常交流学习,提高团队合作能力。

5、当值置业顾问要在客户离开后及时整理好洽谈桌椅的卫生和用具。

6、置业顾问要随时协助秘书作好来电的接听和记录,并协助同事做好为顾客送茶水等礼节性的工作。

7、置业顾问要及时做好::客户意向登记表、交款报备表、销控表、档案表、来客和来电登记的填写、客户的按揭督促等并报秘书登记。

8、置业顾问工作中契约、合同要保证正确及完整,每一份认购书、契约在上交经理审阅之前,当事置业顾问要确认完整,无遗漏条款和房号、面积、价格、金额、附件的错误。

9、带客看现场要求:戴好安全帽、并随时关注和关照客户注意安全;尽量不带老人和小孩进入施工现场。

三、作息制度:

1、原则上执行每周六天工作制,每周可以轮休一天。遇公司广告、活动和房交会取消轮休。

2、周一到周日工作时间为 8:30-17:30(可跟据客户情况作相应调整,原则上以保证销售为主)。

3、加班时间,每天 2 人轮流值班到 19:30 整,以保证更好地服务顾客。

4、置业顾问不得无故迟到、早退、请假,事假必须提前一天向经理提交请假条,经审批后方可生效。特殊情况的,可由经理向公司反应并

5、轮休要求,置业顾问轮休期间不得关闭手机,不得遗留重要客户问题及签约等;售楼部可根据实际情况随时通知返回投入工作,不得无故推拖!

四、奖惩制度:

1、由经理根据实际情况向公司申报奖惩并执行。

2、迟到、早退、违纪每犯一次处罚金 20 元;、合同错误以教育为主,罚款为辅,每犯一次处罚金 50 元;当月连续违纪 5 次以上开除;不服从处罚的按自动离职处理。

3、罚金处理方式由秘书登计、保管;用作售楼部公积金,用于集体活动,具体方式由民主决定。

****项目部

【第 9 篇】地产公司销售部档案管理制度

地产公司销售部档案管理制度 6

为规范销售档案管理工作,使档案管理工作规范化、标准化、系统化、特别制定以下管理办法;

一、档案归档范围

1、销售合同

(1)预定书(认购书)原件;

(2)买卖合同原件;

- (3) 换、退房申请;
- (4) 房型修改申请;
- (5) 其他合同之补充协议。

2、客户资料档案

(1) 来访客户名录: 包括客户姓名、联系方式、需求, 及了解到的客户的家庭情况及其他特别事项。

(2) 签约客户档案

基本资料: 姓名、联系电话、已购房型、付款情况、家庭情况等;
办理按揭及房屋产权证所需客户提供的资料;
其他客户提交之资料。

3、内部管理档案

- (1) 销售部内部管理档案: 各项管理制度、成文发放的管理文件
- (2) 销售管理档案
- (3) 各日、周、月统计表及报表;
- (4) 早晚会会议记录。

4、内部往来文件

- (1) 发往各部门间的日常函件;
- (2) 收到公司各部门的往来文件。

5、公司对外宣传资料

- (1) 各类公司制作的楼书、提袋、宣传品样本;
- (2) 电视宣传资料: 各种宣传用 vcd、录音带、录像带;
- (3) 户外灯箱、路牌的样稿;

(4) 各类宣传活动的录影带及照片。

6、房地产相关信息

(1) 房地产相关法律、法规、政策、资料；

(2) 各楼盘楼书；

(3) 房地产相关信息剪报；

(4) 各项目对外宣传广告剪报。

7、对外合同合约

(1) 户外宣传制作合同复印件；

(2) 媒体制作合同；

(3) 其他与销售部有关的合同合约。

二、归档及保管要求

1、严格按归档范围对档案进行归档整理；

2、档案资料分类应清晰、全面；

3、档案接收时要认真点、验收,并办理交接手续后入档；

4、档案必须使用专用资料柜、资料盒；

5、应建立清晰、明了的检索工具便于检索。

三、档案的借阅

档案的借阅应有严格的借阅制度,必须填写借阅登记表方能借阅。

档案借阅办法按以下制度执行：

1、本部门档案仅限本部门员工借阅；外部门借阅需出示借条,附双方负责人许可签字；

2、本部门员借阅,借期不超过两天。如因需要延长借期,须出示借

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：<https://d.book118.com/036224204145010230>