

置业顾问守则

怎样将用户买楼意向变为实际行动,除了楼盘品质是否吸引人之外,就是置业顾问售楼艺术和服务态度。为此,我们必需建立合适置业顾问守则,来规范置业行为、仪表、仪态。

一、热爱本职员作

必需关心企业,热爱本职员作,遵守职业道德,做到文明、优质、高效服务,维护企业形象和声誉,努力学习,不停提升业务技术水平和服务质量,并明确一点,我们不仅卖房子,而且要卖“服务”,我们就是要以一流服务取胜。

二、业顾问仪表、仪容准则

- 1、必需衣着整齐洁净,无污迹和显著皱纹;扣好纽扣,结好领带,领带夹高度要超出 1/2 领带(或由领扣算起第三和第四颗之间为宜)衣袋中不要有过多物品,不准穿皮鞋以外鞋类。皮鞋要擦洁净、光亮;女职员不宜穿黑色或白色丝袜,避免破洞;
- 2、必需佩带工作牌,并应佩戴在左胸前合适位置,不得挂于腰间或以其它外衣遮盖。
- 3、男职员头发要常修剪,发脚长度以保持不盖耳部和不触衣领为度,不得留胡须,要天天修脸;男女职员,头发要常洗,上班前要梳理整齐,确保无头屑。
- 4、女职员切忌浓装艳抹,不许纹眉,提倡淡装,使人感到自然漂亮,精神好。忌用过多香水或使用刺激性气味强香水,并注意彩妆是否脱落,牙齿是否沾到口红。
- 5、职员上班前不得吃异味食物,要勤洗手,勤剪指甲,指甲边缝不得藏有脏物,指甲油避免太怪异。
- 6、对客服务时,不得流露出厌烦、冷淡、愤怒、僵硬、担心表情,要友好、热情、精神饱满和风度优雅地为客人服务。
- 7、提倡天天洗澡、勤换衣服,以免身上发出汗味或其它异味。

三、置业顾问工作态度行为准则

1、工作态度

服从上司：切实从上司工作安排的调配，按时完成任务，不得拖延、拒绝或终止工作。

严于律己：职员必需按时上下班，不得迟到、早退或旷工，必需按编排表当值，不得善离职守，个人调离、调换更值时需先取得主管同意。

正直老实：职员必需如实向上司汇报工作，果断杜绝不老实施为。

勤勉负责：职员必需发挥高效和勤勉精神，对自己人事工作认真、负责、精益求精。

2、服务态度

友善：以微笑迎接客人，和同事和睦相处。

礼貌：任何时刻均使用礼貌用语。

热情：工作中应主动为客人着想。

耐心：对客人要求应认真、耐心地聆听，耐心地介绍、解释。

3、言谈举止

站姿：躯干挺直，头部端正，双肩放松，面露出微笑，目视前方。双手交叉在前，此时应将左掌放在右手背之上，脚尖幅度则是男生 25 度，女生 5 度左右。

坐姿：轻轻落座，避免扭殿寻座或动作态大而引发椅子乱动及发出响声。

接待客人时，落座在座椅 1/3 到 2/3 之间，不得靠依椅子背，身体往后仰。

落座时，应用两手将裙子向前轻拢，以免坐皱或显出不雅。

听客人讲话时，上身微微前倾，不可东张西望或显得心不在焉。

两手不可插入两腿之间，可一手执笔方便随时统计，不可斗腿、托腮或玩弄任何物品。

两腿自然放平，不得跷腿，应两腿并拢。

4、交谈

和人交谈时，必需保持衣着整齐。

用柔和眼光注视对方，面带微笑，并经过轻轻点头表示了解客人谈话专题或内容。

和人交谈时，不可整理衣着、头发、看表等。

在售楼部不得大声说笑或手舞足蹈。

讲话时，“请”、“您”、“谢谢”、“对不起”等礼貌用语要常常使用，不讲粗言秽语或使用藐视性或欺侮性语言。

不得以任何借口顶撞、讽刺、挖苦、嘲笑用户，用户就是上帝，应受到最高礼遇。

称呼客人时，要用“某先生”、“某小姐女士”。

任何时候招呼她人均不能用“喂”。

5、举止

不得将任何物夹于腋下。

工作时不得照镜子，涂口红。

不得随地吐痰及乱丢杂物。

总而言之，置业顾问除应遵守企业规章，在所属主管监督下，和同事相互亲和、相互帮助，维持售楼处工作程序外，对外面不可有失作为某某企业职员气度。

销售现场岗位职责

一、销售经理岗位职责

对销售现场进行全方面管理（包含现场相关部门人员），对开发企业领导负责；

组织销售代表在职岗位培训及测评、人员调整；

协调和开发企业其它部门之间关系，做到“上情下达，下情上达”；

制订销售策略；

制订、提报广告投放计划、方案；

全方面掌控销售进度；

对销售现场进行实时监控；

对销售现场房屋去化进行实时销控；

处理销售中重大突发事件；

协调处理关键用户关系；

现场重大事件决议；

销售情况评定，分析，处理；

处理重大用户投诉；

二、销售主管岗位职责

做为营销经理助手，帮助营销经理开展经营管理工作，对营销经理负责；

具体负责销售代表在职岗位培训；

督促销售代表工作，按企业计划完成企业制订销售计划，确保高质量接待服务；

帮助销售代表完成有难度销售工作；

销售进度、销售情况、销售日报填写立即汇总，上报；

处理职责范围内突发事件，协调处理用户关系；

参与销售活动；

负责处理日常用户投诉；

三、销售代表岗位职责

关键职责是实现销售活动，为用户提供高质量接待、咨询服务；

完成企业制订销售任务；

充足展示企业、楼盘良好形象；

四、现场财务岗位职责

现场认购金、房款如实、正确、安全、妥善收存，正确无误开具收款票据；

用户交款情况统计，汇总，上报。

五、现场行政岗位职责

协议、协议书等销售相关文件准备、管理、保留；

协议立即登记立案；

协议立即签章；

来访用户资料表录入；

帮助现场销售。

六、其它服务人员岗位职责

保洁岗位职责

保持销售现场、样板房清洁卫生；

为来访用户提供热情、周到服务。

保安岗位职责

维持销售现场正常销售秩序；

保障售楼处、样板房财产安全，包含财物、资金、文件、档案、资料等；

展示企业、楼盘形象。

销售工作制度

本制度意在严格要求销售人员工作内容，提升销售步骤效率。

一、现场接待

销售现场资料齐全，模型整齐，图片突出，光线明亮；

对不一样类型用户（用户、投资者、同行）要善于判定，并有所侧重地表示，对来电咨询要礼貌热情。

二、用户档案统计

内容包含统计用户姓名、地址、电话、喜好户型，了解售楼信息渠道及其它相关楼宇提议和意见；

用户档案统计便于分析早期目标市场定位是否正确，为了下一期设计和广告策划提供依据。

三、户购房心理分析

对用户、投资者、同行，应该采取灵活有效营销策略，把关键放在用户和投资者身上，但对同行应做到有理有节而不透露太多信息。

四、购房情况介绍

有针对性介绍楼盘情况，突出其特色和企业优势，增强购房者信心，耐心认真解答用户问询。

五、认购书签定

认购书是含有一定约束力协议，用户和销售人员签署认购书，同时交纳要求数额定金。

六、正式协议签署

房地产预售协议，由开发商法人或其它委托授权人代表企业在正式协议上签字，并加盖公章。

七、办理银行按揭

因为开发商按银行相关要求和程序办理、但售楼人员应帮助办理；

八、成交情况汇总

成交情况汇总意在了解其一阶段楼盘销售情况和协议实施情况，通常以电子表格储存，内容包含：用户名称、楼号、面积、楼价、付款方法、签约时间、定金金额、各期付款等。

九、和物业管理交接

售楼处将最终住户名单移交给物业管理企业，并介绍有一定背景尤其住户及其它相关信息。

十、销售总结

销售资料整理和保管，建立档案和电脑资料库。

十一、销售人员业绩评定

业绩评定按月进行、评定依据；

接洽总用户数

成交量

用户履约情况

用户投诉

直接上级评价

现场制度

1、办公室要保持肃静（售楼部除用户在时，）严禁嬉戏、打闹、大声喧哗、唱歌、吹口哨，职员之间交谈以不干扰，不妨碍她人为限，有违上述者按轻重程度不一样处以 5—20 元罚款。

2、职员要最终职守，严禁在办企业场所吸烟、喝酒、划拳、吃零食、睡觉、看杂志、收听播放器、及做和本职员作无关事情，如有违犯者处以 10—50 元罚款。

3、严禁在办公场所打牌赌博，一经发觉处以 200—500 元罚款，且看以后表现情况决定是否解聘。

4、未经许可，严禁在企业办公场所私自使用各类电器、严禁使用企业电话拨打长途电话、声讯电话及和工作无关私人电话，一经发觉处以 2---5 倍罚款。

5、严禁在上班期间会客、私自离开岗位、窜岗聊天、外出逛街，违者处以 5---10 元罚款。

6、企业内部文件、协议、财物必需严加保管未经上级主管同意许可不得私自提供于外人，轻者给对应经济处罚，重者给开除或负担对应行事责任。

7、企业全部职员全部应珍惜企业财物，下班后销售部最终离开人员应负责关闭门窗、切断全部电器电源。

物品摆放制度

售楼部是一个企业门面，清洁程度怎样直接影响到企业形象和声誉，优雅、洁净、舒适售楼带给用户是亲切和信任，并给用户传输一个信息：售楼部就能做到这么高雅、清洁，那么她们物业也会竞超一流，所以我们要重视售楼部物品摆放。

1、谈判桌、椅要做到洁净、清洁、桌面只须放几张单片和一计算器，四张椅子围着一张桌子，一定要摆放有序，桌面净到鉴影。

2、沙发、茶几保持清洁、整齐，用户走后随时倒掉烟灰并冲洗洁净。

3、柜台上中间放电话，两边放电话记录表和笔，柜台下放来用户记录表、单片、小报及接听电话人员谈判桌。

4、办公桌上限放电话，所看书籍、笔记本、笔筒及计算器，其它杂物一律清除，离开时，随物整理整齐。

5、谈判夹统一放置在办公室一固定位置办公桌上。

6、私人物品统一放置到抽屉或其它隐蔽位置。

以上要求由卫生责任人负责检验监督，如有不符，每次罚值日人员 5 元，若私人物乱放，罚款 5 元。

办公用具使用制度

- 1、办公品领用应本着励行节省、管理合理、满足工作需求为标准；
- 2、日常办公用具由专员申报、购置，统一领取发放；
- 3、办公用具是为公务活动提供，严禁取回家私用；
- 4、各楼盘在结案时，由专员负责统计销售部全部办公用具。

售楼部卫生制度

售楼部代表着整个楼盘形象，对购房者第一印象有重大影响，整齐明亮售楼会给购房者一个亲切和信任感觉，所以，一定要做好售楼部卫生清洁工作；

1、售楼部卫生工作由销售人员轮番值日，当日值日人员负责一天卫生清洁，随时注意清洁，由销售部助理监督实施；

2、上班后第一件事就是要清扫售楼部，包含：扫地、拖地、抹座椅、沙盘、模型、维护花草，做到售楼部洁净、整齐、明亮、一尘不染 中午，值日人员要检验售楼部卫生，晚上，打扫完卫生后方可离去；售楼部每一位人员全部有维持售楼卫生义务。

注：违犯以上要求者，一次性罚款 10 元。

销售员服装管理制度

- 1、销售员服装标准上由企业出资订制/购置成衣，营销部职员缴付押金（押金额等同服装价值或由工薪/分成份段扣除）；
- 2、售员服装由企业行制作，企业出资；
- 3、销售员任职期满 6 个月，享企业配给工装待遇；
- 4、销售员有义务自行妥善保管，如有损坏，照价赔偿；
- 5、销售员因违反企业管理制度被解聘，服装费用自行承担；
- 6、销售职员任职期未满 6 个月，自行辞职，服装费用自行承担。

销售部电话接听要求

- 1、接听电话时说话要按以下标准处理：
 - A、在接电话时，首先要说：“您好，**花园；”然后再听对方问话；
 - B、在打电话时，首先要说：“您好，请问是某某吗？”当对方回复后，再进入话题；
 - C、假如对方打来电话找人时，应说：“请稍等”，假如要找人不在，要说：“对不起，某某出去了或这时不在，请问有什么事，我是否能够代您转告”；
- 2、以排定次序接听电话，且语气缓解、一般话标准；
- 3、接听电话时应吐字清楚、流利，态度热诚、亲切、用语适当、语言简练；
- 4、回复用户提问应耐心，尽可能将楼盘特点表示出来，并吸引用户来，适时邀请有爱好用户前来看楼，并尽可能请用户留下联络方法；
- 5、回复用户提问应按事实做答，不能对用户供不实介绍；
- 6、回复时内容简明扼要，通话时间不宜过长；
- 7、电话中部分敏感话题易采取婉转态度拒绝电话中解答或约时间邀请来电人到现场；
- 8、全部来电尽可能留下电话，对于疑为是“市调或其它身份者”宜请来电者先留下电话。身份不清者，回复要慎重，尽可能请来电者到场。广告商来电请其留下电话，再婉言拒绝；
- 9、认真填写用户来电统计单，统计用户需求及联络方法，以备跟踪；

10、来人来电统计表填写要规范、真实反应情况，方便评定媒体效果。责任人于天天晚上下班前收存好，然后放置空白表格于接听区，并注明日期；

11、如无特殊情况，严禁拨打私人电话、长途电话、热线之类声讯电话及工作无关电话；如需要，须经经理同意、登记后方可；否则罚款 10 元并负担话费；

售楼人员行为规范及违规处罚

一、行为规范

- 1、上班时间未经同意不得私自脱岗外出。离开岗位，要向主管或销售经理汇报；
- 2、上班时间不得在销售接待区喝水、吃东西、吸烟；
- 3、不得在工作时间阅读和工作无关书籍、报纸、杂志；
- 4、不得在工作时间从事娱乐活动，不得打牌、下棋、玩电子游戏等；
- 5、不得在用户视线范围内化妆；
- 6、不得在上班时间睡觉；
- 7、不许可长时间接打私人电话；
- 8、不许可在办公区内高声喧哗，谈笑，不得闲聊和工作无关事情；
- 9、不许可着装不齐，衣衫不整上岗；
- 10、不得在销售资料上乱涂乱画；
- 11、不许可使用用户专用纸杯；
- 12、上班前及上班时间不得饮酒；
- 13、不得搬弄是非，挑拨同事间关系；
- 14、不许可销售人员做私单，替用户炒房，从中谋取利益；
- 15、严禁使用公话拨打信息台或私人长途电话；
- 16、杜绝和用户争吵现象。

二、违规处罚

- 1、违反上述第 1—11 条者，处以 20 元/次罚款处罚，三次以上处以 50 元/次罚款处罚；

- 2、违反上述第 12 条者，停岗一天，并处以 100 元/次罚款处罚；违反二次以上者，给予解聘处罚；
- 3、违反上述第 13 条者，给予解聘处罚；
- 4、违反上述第 14 条者，给予解聘处罚；
- 5、违反上述第 15 条者，除赔付对应话费外，另处该话费 2 倍罚款；
- 6、违反上述第 16 条者，处以 100 元/次罚款处罚，二次以上者，给予解聘处罚。

专案现场用户接待管理条例

- 1、售人员天天按签到次序接待新用户，轮到人员正在接待用户，则跳过，接待完成后自动排到未接销售人员末位轮序；若轮到人员因公派办事不在现场，返回能够排自末位补接一次，对已交定金老用户接待可不占接待指标；没交定金但已做用户登记老用户可跳过排序优先接待，但不计入接待指标；对已交定金老用户所带来新用户并做用户登记算接待指标一次；不妥班销售员除非得到项目经理指派方可接待新用户。
- 2、对于再次来访用户，应由原接待销售员进行接待，如原销售员因故不在现场，可委托其它销售人员代为接待或由销售经理指定其它销售员代为接待，在成交第一前提下，经友好协商可合作共单；
- 3、在确不知情情况下，两人分别接待夫妇两人，做成算共单；
- 4、接待用户应有一直，不得以任何理由中止正在接待用户而转接其它用户；遇在老用户找时、应请其它销售员代为接待，做成后共单，未签单则视为义务帮忙；
- 5、激励团结一致义务协作精神，不许可私下拆台或抢单，如有违反，一经核实即可解聘；
- 6、项目经理负责监督调整各销售中心用户接待秩序，尽可能做到公平合理，并确保每个来访用户能立即得到销售人员主动接待。
- 7、销售人员轮到接待用户时，必需做好准备工作，面带微笑做到主动迎接用户，并说“您好”或“欢迎参观”；用户离开时必需亲自将用户送至门前说“欢迎下次光临”等客气言语；

、销售人员不得挑用户，不得令用户受冷遇，不管用户外表、来访动机，销售人员要全力接待，不得以任何理由中止正在接待用户而转接其它用户；

9、销售人员不得在用户面前争抢用户，不得在其它销售人员接待用户时候，主动插话或帮助介绍，除非得四处理邀请。发生分歧时，不适当用户面争吵和争论分成问题或用户当面澄清成交过程及原委，对用户造成恶意影响给严重警告甚至解聘；

10、对同行来访，也要以礼相待，耐心讲解，展现专业风貌；

11、每个销售人员有义务帮助其它销售人员促成交易，其它销售人员用户来访，销售人员先和原销售人员联络，取得同意并了解情况后，才能继续接待，但不算该销售人员轮序；

12、售人员不得私自递名片和其它用户，除非得到原销售人员同意或用户确有要求；

13、销售人员必需根据先来后到次序接待新用户，当班时间午餐、晚餐时，销售人员必需同项目经理打招呼；假如来新用户时，轮值销售人员正吃饭、上洗手间或已外出时自动轮空一次；

14、大用户提出特殊意向，如要求打折等，销售人员必需上报项目经理和之协商，销售人员不得私自对用户做出超出要求任何承诺并不许可销售人员收受回扣，造成恶意影响给予解聘或劝其离职；

15、销售人员在接待用户结束访问，必需请自己接待用户在“用户来访记录表”上做具体统计，用户尽可能留全名；发生用户交叉时，以优先登记者为准；

16、用户登记使用期为 30 天；

17、用户登来访记表，由项目经理负责保留，记录表不得涂改和销毁，每日下班前十五分钟销售人员将当日接待用户，根据要求整理到用户档案包含已认购和有意向用户；

18、告日电话和平日电话咨询均为企业资源，任何销售人员不得私自占有或告诉她人，不然企业保留追究权利；

19、有效用户跟踪期为 30 天（30 天），超出期限必需重新进行登记，并得到项目经理认可，因跟进工作不足造成用户流失后果自负；

20、用户来访时指名某销售人员接待，可跳过排序优先接待，但计入接待次数。

接待用户程序要求

一、销售代表轮次接待用户

- 1、销售代表工作时间为 9：00—17：30 接待用户；
- 2、两组销售代表交叉接待，轮次进行，第二天从头天结束销售代表开始；
- 3、销售代表每次接待用户后，帮助值班员填写《来访用户记录表》。

二、销售代表值班要求

- 1、值班时间为 8：30—20：00，其中 8：30—17：30 接听电话，17：30—20：30 接待用户；
- 2、每日每组各一名销售代表值班，依次轮番进行；
- 3、值班员负责填写《电话统计表》、《来访用户记录表》、《来访用户记录表》包含全部来访者，即新老用户、同行及其它。

三、销售代表轮休要求

- 1、销售处每七天一作上周工作总结及本周工作安排，每位工作人员必需到场；
- 2、头天值班销售代表第二天休息全天，星期天及星期一值班销售代表于星期二同一天休息；
- 3、两名主管不能在同一天休息；
- 4、销售代表牺牲休息时间到现场工作时，可进入轮次接待用户，不过，必需遵守上、下班时间制度（即 9：00—17：30），若未按时到现场，不得接待新用户，能够和老用户联络。

当用户来到售楼处时，普遍怀着一个复杂心理，首先急于了解产品真实情况，其次又对销售人员抱着一个戒备感。这是一个正常现象。因为买方和卖方本身就是一对矛盾，在市场竞争如此猛烈今天，这种矛盾尤为突出。这就对销售部门接待水平及操作步骤要求很高，一个完美接待步骤加上高素质销售代表会降低用户戒备心理，淡化这种矛盾，从而促进成交。

接待和讲解制度

在房地产营销和策划过程中接待和讲解技巧占有举足轻重地位。对用户接待和讲解水平高低和正确度，直接影响到我们所售楼盘得和失。所以，对我们每一个销售人员全部提出了很高要求：

- 1、销售人员应对房地产过去、现在、未来情况和发展商有很好全方面认识、了解。
- 2、对房地产营销和策划及部分建筑知识要精通，要达成专业水准，只有对这些知识全方面把握透彻了解，才能在和用户接待和讲解过程中占有主动权，愈加好现场气氛。
- 3、要对自己所从事这项接待和讲解工作抱有极大工作热诚，随时随地吸收对我们工作中有联络方方面面知识，提升接待和讲解技巧，加深对本行业认识达成一个较高水准。
- 4、要加强自己信心培养，从容面对用户所提出各方面问题。
- 5、要有必胜信念，在接待和讲解过程中要一直坚信，我们接待用户步骤是最规范、最有效，我能让用户接收我见解，以达成对我们楼盘认可目标。
- 6、要突出楼盘所含有优势，扬长避短、重权出击，因为，没有十全十美楼盘，每个楼盘全部有部分缺憾，这是再所难免，销售人接待和讲解过程中要把握我们物业优势所在。
- 7、最基础一点首先是让用户信任你，接纳你，经过彬彬有礼举止，优雅到位谈吐不停地和用户靠近距离，以日常心态、老实性格就仿佛是和一位老好友娓娓来谈一件有趣事情一样，站在客观立场上来分析和了解我们楼盘，直至和用户达成共识。
- 8、留给用户部分讲话时间，好经验告诉我们房子买好坏不在于对用户讲话多少。有些时间我们要当个好听众细心地去聆听用户所讲每句话，所表述每一层含义，要留给用户时间让其发表对我们楼盘见解意见。如我们一味地大讲我们楼盘怎样怎样优越，价格怎样怎样占优势等等，而不能给用户发明时间来叙述她见解，因为她也有话要讲出来，所以你一味长篇大论她怎能听进去？
- 9、有针对性地回复所提出问题，针对用户所感爱好话题多谈部分，耐心细致地回复部分用户急于想知道和用户产生疑虑问题。因为用户提出问题有时千奇百怪，这就要求销售人员思绪开阔，头脑灵活，要善于回复。而对用户不感爱好问题就尽可能避免不谈。
- 10、造宽松现场气氛，使用户产生一个宾至如归感觉，在我们接待和讲解过程中要一直保持这种融洽气氛，这对我们销售工作中产生了良性推进作用，这可使用户少部分抗性。

、合适地认可缺点，因为每个楼盘全部有自己缺点或不足，应合适地认可我们不足，不过要把我们楼盘优点和优势也讲给用户听，如价格优势、星级物业管理等等。要善于化缺点为优点。

11、在接待和讲解过程中不卑不亢，在接待用户时候要做到热情礼貌待客，耐心细致讲解。

12、站在用户立场上帮她理财，依据用户具体情况帮她分析付款方法哪一个最适合她，办理多长久限按揭最适合她等等。

对不一样类型用户采取不一样接待和讲解技巧，销售人员要善于随机应变。

外出造访制度

在广告疲软期，外出造访无疑是促进销售、提升业绩最好销售渠道。所以特制订以下规章制度：

一、造访前准备

造访前准备工作是房地产销售人员造访销售基础工作，只有做好充足准备，才能在造访洽谈时做得愈加好，更出色，提升工作效率，不至于浪费时间。

1、确定当日造访计划

造访计划关键包含：当日造访用户数量、造访对象目标，和造访该用户需用时间，分出已确定造访对象和随机造访对象，在做此项工作时，销售人员最好能制出表格，认真填写，在当日下午下班之前制订出第二天工作计划。

制订造访计划是销售人员次日工作关键，所以销售人员应该认真制订，根据计划行事，做到心中有数，有放矢地工作。

2、携带相关资料

依据当日下午制订造访计划，在次日上班时确定所需带资料和份数，方便资料准备充足，通常情况下应携带以下相关资料：

企业相关证件及证书

楼盘规范书、设计方案及位置图

物业本身资料（如建设标准、物业管理）

售楼书、广告宣传单、小报

用户资料卡、认购书、小定单

楼盘价目表及付款方法说明

名片、笔记本、钢笔

其它相关资料

3、整理自己仪容仪表

任何一个人全部会愿意和一位穿着整齐洁净人打交道，适宜、洁净、大方穿着打扮，不仅能提升你和用户接触交谈自信心，而且也会给你带来良好洽谈气氛，所以穿着必需整齐清洁，在出发之前，对着镜子照一照，检验一下自己。

二、行动管理

在造访准备工作做好以后，就要对当日要造访用户进行分类排列，对于熟悉用户首先应打电话预约，依据用户轻重和距离远近和计划造访花费时间长短情况，列出造访前后次序，做到统筹安排，准备出发。

1、确定行动路线

在对造访用户前后次序排列后，销售人员要对所要造访用户逐一地确定行动路线，看看哪条最为省时最为方便，轻易抵达，选择出最好路线。

2、选择适宜交通工具

适宜交通工具能够在造访中节省时间，提升工作效率。

步行：适合于近距离用户，通常在 3—5 分钟之内能够赶到，同时更适合随机用户造访。

自行车：适合于较远距离用户，通常在 40 分钟之内能够赶到，交通常常阻塞地方，能够有效地节省时间，直达造访目标地。

公交车：适合于远距离，公交车能从所要造访用户单位经过，是最为理想交通工具。

出租车：适合于超远距离，乘坐其它交通工具不便抵达地方，且用户意向相当明确，在成本上比较划算。

三、销售洽谈

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/488126072012006142>