

圆缘雅居销售部职员守则

- 一、 遵守国家各项法律、法规，做一个合格公民；
- 二、 热爱企业、热爱企业事业，并珍爱企业财产、声誉、形象；
- 三、 按时上下班，不得迟到、早退；
- 四、 严守企业纪律，遵守企业规章制度，保守企业机密，维护企业责任和义务；
- 五、 尊重他人、尊重他人劳动、尊重他人选择、尊重他人隐私；
- 六、 重视自己外表形象，要以整齐端庄仪表、温文尔雅举止，赢得用户信任；
- 七、 在工作时要有分明上下级关系，欣然接收上级指示并努力付诸实施。严格遵守企业各部门规章制度，须按时参与所属多种例会，按时向所属主管人员递交各类工作报表；

应自觉维护企业形象，注意保持售楼部平静整齐，严禁喧哗、嬉戏、吃零食等全部破坏销售部整体形象行为，不准在公共场所化妆、换装，不能擅入其它部门，以免影响其它部门工作。不许可在上班时间内随便外出，如遇特殊事情必需由主管级以上领导同意；

八、 工作时间内不许可打私人电话，确实有事打电话应做到长话短说，不能超出三分钟；

九、 不许有冷淡用户、对来访用户视而不见或出言粗鲁和用户争吵事件发生；

十、 不能进行有损企业私人交易活动，不能以企业名义进行任何损人利己私人行为及进行任何超出企业所指定范围之外业务，如有这类行为，须负担所以引发一切法律责任，企业有权终止聘用协议，并追究其法律责任；

- 不得私自接收他人委托代售楼盘；
- 对于未经授权之事，不得私自答应用户之要求；
- 未经企业许可，任何人不得修改协议条款。

12. 要珍惜企业财产，凡属人为损坏企业财产，企业有权要求赔偿，企业所配置使用珍贵财产，在离退职时应交还

企业；

13. 在办公室内严禁吸烟，保持清新工作环境。



圆缘雅居销售部职业规范

为规范销售部工作人员职业行为，培养良好和职业素养，有力促进销售，完善企业社会形象，特制订以下要求：

1. 接听电话时，必需使用标准语，如“您好，圆缘雅居”。
2. 接待用户，需迎至售楼处门前，并致问候语“您好”：待用户落座后，为用户倒水，再坐下，礼貌询问用户要求：如一批用户较多，一时无法安排座位时，应向用户表示歉意，取得用户谅解。
3. 销售人员要根据排定好次序接待，每一次接待完用户要立即把桌凳复位，和清洁台面卫生。
4. 对每一位看房用户，售楼前台业务人员全部应该热情接待，具体介绍项目情况，做到有问必答：不得以衣帽取人，不得对不购房人员有任何轻视态度。
5. 不得在工作现场化妆、吸烟、吃零食、看书、读报、大声喧哗：保持现场整齐、有序和严谨，给用户以良好第一印象。
6. 在通道或房门等较窄处遇见用户，必需侧身让用户先行，不得和用户抢道行走。

7. 和用户离别时，目送用户离开，必需时为用户打开车门。
8. 如和用户在业务上有意见分歧时，应保持冷静，礼让和理智态度，先安定用户情绪，然后立即和相关人员进行沟通，了解情况，统一对外口径。不得和用户银争吵，不得对用户使用任何不礼貌语言，不得对用户进行任何不礼貌评价。
9. 和用户进行售楼、催款和入住等业务时，必需严格维护用户隐私权。
10. 在接待用户时，应热情接待，但不得泄露企业经营机密，不得将企业内部文件外传。



销售部人员分工及工作职责

一、 销售经理：1 人

工作职责：

- 1、遵照企业标准，主持销售中整体工作，参与制订并推行企业相关销售问题决议及销售总体策划方案；
- 2、销售部职员管理、培训及招聘工作；

- 3、对价格体系、销售政策、销售推广方案、广告推广方案、售楼处示范单位设计装修、房屋建材及设备配置标准和相关重大问题组织制订初步方案，并上报企业同意，并按企业同意方案实施；
- 4、按企业标准，和工程、物业及财务等相关部门相互协调、合作以达成销售顺利进行及用户满意；
- 5、计划及安排销售部日常运作，如销售部例会及职员假期等；
- 6、估计及安排销售部各项支出及费用；
- 7、协调销售部整体工作，确保销售部高效率进行；
- 8、对销售过程中出现用户退房、换房、更名及变更付款方法等问题有权同意，并需定时向企业汇报及立案；
- 9、对多种销售广告方案、设计及文稿有初步审定权。

二、 售楼经理：1 人

工作职责：

- 1、推行已落实销售计划、落实销售部各项销售政策；
- 2、处理现场接待工作中多种问题，负责用户投诉工作；
- 3、管理、监督现场销售人员及对其业务培训指导；
- 4、负责制作销售周报表和用户讯息反馈；
- 5、审查和用户签定认购书及购房协议，并负责制作销售台帐；

- 6、组织直销及市场调研；
- 7、定时提供销售分析汇报；

8、进行房地产市场各部讯息资料搜集、管理、筛选及分析工作；

9、依据销售情况和市场调研材料，提供销售计划调整方案，供销售例会讨论。

三、 销售控制：1 人

工作职责：

- 1、建立销售台帐，下达催款通知；
- 2、制订销控表和应收帐款催收表，监督成交情况和督促应收帐款催收；
- 3、呈报每日成交和回款统计表；
- 4、复核买卖协议签署并盖章；
- 4、定时和现场查对销售控制表；
- 5、定时和财务查对销售帐目。

四、 协议管理/档案管理：1 人

工作职责：

- 1、 整理和汇总电话接听，到访用户情况统计；
- 2、 理相关产权相关手续；
- 3、 销售相关协议存档；
- 4、 管理销售部上传下达文件，包含打印、整理、传达及存档等；
- 5、 制作销售统计表及访客统计表等相关营销表格；
- 6、 内勤工作。

五、 工程对接：1 人

工作职责：

- 1、 解答来访用户提出通常工程问题；
- 2、 房屋钥匙管理；
- 3、 验收房屋相关事宜；
- 4、 对需维修房屋指导用户填列维修单并和工程部门 and 物业管理企业联络，监督维修落实情况；
- 5、 审核验收手续是否完备；
- 6、 在入住过程中对用户提出咨询进行解释和意见；
- 7、 填列入住情况日报表。

六、 银行按揭：1 人

工作职责：

- 1、 用户对按揭提出问题；
- 2、 建立按揭用户档案；
- 3、 和银行对接放贷情况；
- 4、 负责取送和按揭相关资料；
- 5、 协调按揭中出现问题，并立即向上级汇报情况。

七、 销售人员：4 人

工作职责：

- 1、 用户来电、来访、接待及统计；
- 2、 填写用户资料表；
- 3、 销售资料分发；

- 4、物业情况介绍；
- 5、临时协议及正式协议文本填写；
- 6、帮助用户办理按揭、填写相关表格；
- 7、帮助用户交款、办理交款手续；
- 8、催收房款；
- 9、用户跟踪及搜集用户反馈信息；
- 10、注意售楼处及周围环境清洁。



所选建材及交屋标准

一、 公共部分

- 1、 外墙面：瓷砖
- 2、 单元门：可视对讲门
- 3、 楼梯间及踏步：大理石
- 4、 疏散梯：水泥沙浆压光
- 5、 墙面天棚：刮大白
- 6、 照明：公共走廊设置声控感应灯
- 7、 外墙：夹苯板承重空心砖
- 8、 楼板：整表现浇
- 9、 结构：砖混
- 10、 电梯：无

二：室内部分

- 1、 进户门：三防门
- 2、 窗户：塑钢窗
- 3、 地面：水泥沙浆压光(厨房、卫生间除外)
- 4、 卫生间：墙面抹灰、地面作防水处理、预留排水孔
- 5、 照明：室内预留灯线、电源插座及开关

三：配套设施

- 1、 小区给水设置：二十四小时微机给水
- 2、 小区排水设置：园区内设雨水井、市政有组织排水
- 3、 小区消防设施：设消防栓
- 4、 小区采暖：沈东热源厂

- 5、小区内照明：景观路灯
- 6、小区环卫设置：设保洁垃圾站
- 7、保安系统：二十四小时保安
- 8、煤气：进户
- 9、空调：预留位置
- 10、宽带网：进户
- 11、电容量：5KW
- 12、通讯：进户
- 13、有限电视：进户
- 14、其它：园区内软硬覆盖，彩砖、黑色路面、草坪、
树木、景观造型再加上近 8000 平方米中心广场。

迎接用户进门问好



沙盘区域



智能展示区



洽谈区



工地现场（样板间）



洽谈区交换名片



送用户（发放资料）



送用户

签定预定书，复印用户身份证



审核预定书及用户签字



交定金



用户交全款或首期款,签买卖协议(贷款需办理贷款相关事宜)



审核协议签字盖章



甲乙双方各执一份，甲方存档一份

按揭贷款

按揭贷款即个人住房商业贷款。是银行使用信贷资金所发放自营贷款，指含有完全民事行为能力自然人，购置本市城镇自住住房时，以其所购产权住房为抵押物，作为偿还贷款确保而向银行申请住房商业性贷款。

一、 贷款对象

- 1、 含有完全民事行为能力中国公民及在中国大陆有居留权公民；
- 2、 借款人年纪加上贷款年限最高男为 70 岁，女为 65 岁；
- 3、 交齐首期购房款；
- 4、 有稳定经济收，含有偿还贷款本息能力，月收入是月还款额二倍以上；
- 5、 同意以所购房产作为借款抵押。

二、 贷款对象含有条件

- 1、 持有户口簿（不限本市）、身份证或营业执照，法人代表证实正当居留证、护照；
- 2、 在银行开立存款专户；
- 3、 含有有效购房协议，协议和其它证实文件；
- 4、 同意以购房协议项下房屋物业作抵押；
- 5、 愿意推行贷款协议全部条款；

6、 银行要求其它条件。

三、 贷款额度、期限和利率

贷款最高额为购住房房款 80%；贷款期限最长不超出 30 年；利率随贷期限长短而不一样，并按中国人民银行相关要求实施。

四、 贷款人需提供材料

- 1、 借款人及其配偶身份证、户口本、结婚证、首期款收据原件及复印件；
- 2、 身份证、户口本、结婚证（复印件 5 份）；
- 3、 单身需在户口所在街道办事处开单身证实（原件、复印件各 1 份）；
- 4、 收入证实（原件、复印件各 1 份），银行提供标准文本；
- 5、 商品买卖协议原件及复印件。

五、 按揭贷款程序

- 1、 签定商品房买卖协议：用户和开发企业签定买卖协议，并向开发企业交纳首期购房款
↓
- 2、 办理申请：用户到银行委托律师事务所办理申请手续，包含交验个人资料、交纳各项费用、填写法律文件
↓
- 3、 贷款审查：律师事务所对用户申请进行初审，以后由银行进行审批

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/765302243110011222>

4、