

# 万科地产标准销售手册模版

## 目 录

销售整体安排步骤

销售整体推广步骤

销售解答标准步骤

销售百问

电话咨询解答标准

导购手册

1、 购房程序

2、 购房程序说明

3、 购房须知

4、 办理个人购房抵押贷款具体程序

5、 办理个人购房抵押贷款注意事项

付款方法

1、 付款方法

2、 付款程序

3、 按揭付款补充说明

4、 “某某商铺”价格

5、 “某某”租金措施

卖点简列

售楼处管理制度

销售工作制度

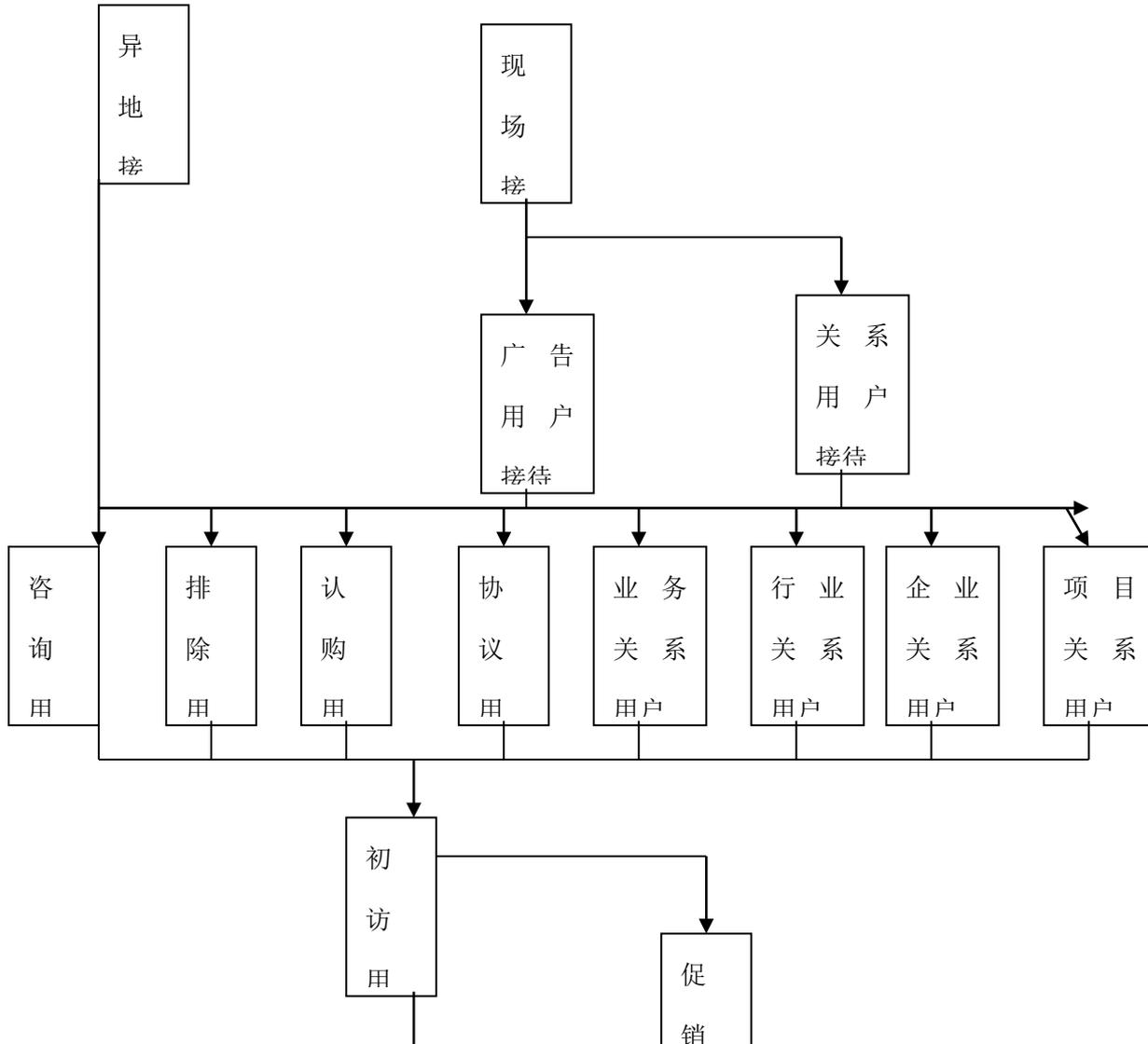
置业顾问手则

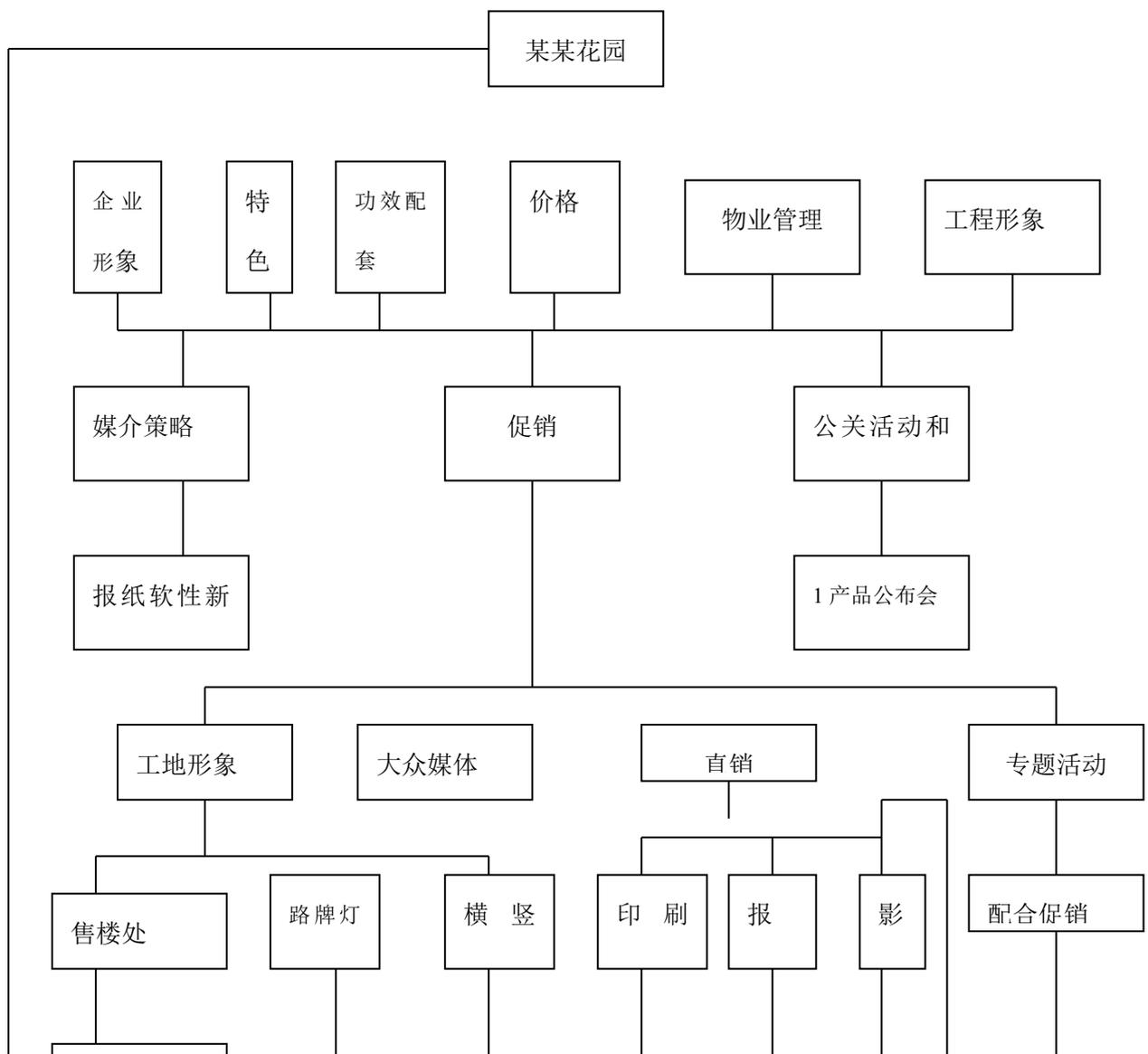
附件（可单独印刷）

1、 标准协议

- 2、购房费用一览表
- 3、用户访谈问卷
- 4、用户满意程度调查问卷
- 5、楼盘表
- 6、认购书
- 7、认购变更申请书
- 8、置业预算表
- 9、置业顾问日工作报表
- 10、工程进度计划表
- 11、销售资信证实（五证复印件、两书）
- 12、销售图纸（住宅、商铺、仓库、车位等定位计划平面图）

### 销售整体安排步骤





某某花园

企业形象

特色

功效配套

价格

物业管理

工程形象

媒介策略

促销

公关活动和

报纸软性新

1 产品公布会

工地形象

大众媒体

直销

专题活动

售楼处

路牌灯

横竖

印刷

报

影

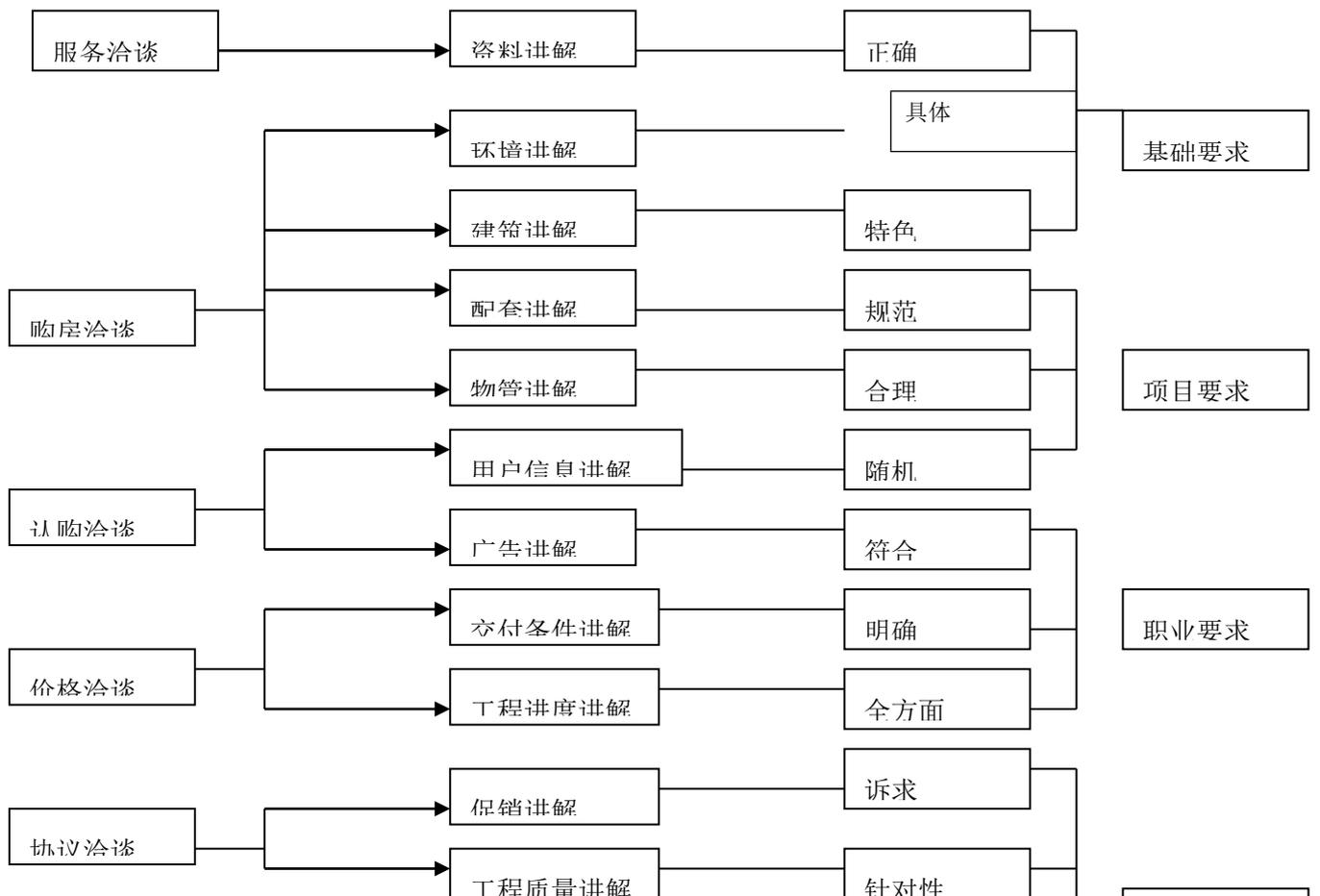
配合促销

### 销售解答标准步骤

实施程序

实施着眼点

实施关键点



## 销售百问

- 1、 地理位置/发展商背景
- 2、 承建商名称及建筑质量
- 3、 设计企业(房屋使用率)
- 4、 景观设计(应兼顾人看\闻\完\走\坐五种基础生理要求.)
- 5、 物业管理企业(ISO9002 国际第三方认证)
- 6、 周围计划(计划建设用地总共多少 KM, 计划人口万人)
- 7、 城市副中心全部有哪些计划?

如:商业广场\科技商务办公区\科技文化博览区\科技创新园区\出口加工区和生态居住区.

- 8、 政府是否完善新城区哪些基础配套?

如: 电力计划、给水计划、排水计划、燃气计划、电信计划等五项基础设施配套。

- 9、 南部新区关键实施项目有哪些?

如: 路网格局

- 10、 小区门前公路是什么路?
- 11、 有没有在建工程? 周围有什么建筑?
- 12、 小区计划
- 13、 项目占地多少?
- 14、 项目总建筑面积?
- 15、 项目绿化面积?
- 16、 项目容积率?
- 17、 户内使用率? (95%)

- 18、多种户型有没有使用率差异？
- 19、小区总户数？
- 20、基础层数？
- 21、小区共分几期？
- 22、一期占地面积？
- 23、一期推出多少套？
- 24、每期入伙时间？
- 25、圆区计划是否照料到年纪休闲需要？
- 26、小区内商业配套怎样？
- 27、商业街规模怎样？多长？共有多少商铺？
- 28、餐厅设在哪里？
- 29、商铺招租方向怎样？
- 30、餐厅设在哪里？
- 31、商铺会不会对小区住户有影响？
- 32、业主出入口设置是否受商业街影响？

#### 交通

- 33、有没有公交车到本项目？
- 34、公交车发车起止时间？
- 35、公交车是否有空调？
- 36、小区内是否有出租车？收费情况怎样？
- 37、小区是否属于各大商场家私、送货范围内？

#### 治安

- 40、周围治安情况怎样？
- 41、小区属哪个公安局？
- 42、属哪个派出所辖区？
- 43、派出所警力怎样？
- 44、辖区內有没有巡警巡查？
- 45、辖区內案发率高否？

46、小区到派出所多远？

#### 商业配套

47、周围是否有农贸市场或净菜市场？

#### 超级市场

48、周围有没有超级市场？

49、商业面积规模有多大？

50、经营商品种类是否齐全？

#### 饮食

51、周围有没有大型酒家？

52、卫生情况怎样？

#### 邮局

53、小区内是否有邮局站点？

54、周围有没有邮政局？

55、邮电局是否上门收取邮件？

#### 银行

56、周围有哪些银行？

57、华阳镇上银行位置离小区多远？

#### 学校

58、小区内有没有幼儿园？

59、小区内有没有小学？

60、有没有中学？距离左岸花全部有多远？

#### 书店

61、周围是否有书店？

## 医疗设施

62、周围有没有医院？

63、小区内是否有小区医疗服务？

64、交楼标准？

65、户型共有多少种？有多大面积？

66、每层层高是多少？

67、小区有没有围墙？什么材质？有多高？

68、外墙材料是什么？

69、出入小区大门是否使用 IC 卡？

70、每栋楼门口有没有可视对讲机？

71、交楼时每户有没有防盗门？

72、可否安装防盗网？安装在窗里或窗外？

73、交楼标准是什么？

74、是否每间厅房全部预留空调安装位？分体或窗式？

75、每户预留多少电话线接口？在什么位置？

76、有没有告诉互联网接口？

77、电视插座有多个？在什么位置？

78、每户用电容量是多少？

## 停车场

79、总共有多少个？车位？

80、车位是露天还是地下？

81、平均每户多少个车位？

82、车位是出租还是出售？租金是多少？

83、房屋产权年限是多少？

房屋产权为永久，土地使用权为 70 年。

84、出租后车位是否固定车位？

## 会所

85、会全部哪些设施？

游泳池、台球室、健身中心、医疗中心、阅览室、乒乓球室、儿童活动中心等。

86、会所产权归谁？（开发商）

87、会所何时可全方面交付使用？

88、会所是否在最早入伙区域？

89、会所是否收入会费？收费标准？

90、每户可有多个会籍？

91、会员可否带好友入场？

92、有哪些项目需要另外单独收费？

#### 入伙

93、水电、煤气怎样收费？有没有管道煤气？

#### 户籍

94、入伙后是否要迁户口？

95、入户条件？能够处理迁入多少个户口（有没有户口指标）？

96、迁户手续多久可办好？（核实）

97、是否一定要直系亲属方可迁入？

#### 物业管理

98 管理企业是否有大型住宅区管理经验？

99、对于已入伙区域和施工区域衔接管理怎样处理？

100、管理费用怎样？

#### 保安

101、区内有没有和派出所相连接报警系统？

102、有没有红外线监控？覆盖面怎样？

103、保安巡查密度怎样？

#### 消防

104、小区有哪些防火设施？

105、每户是否有消防设施？

#### 按揭问题

106、可做几成按揭？

107、什么银行提供按揭？

108、办理按揭需要提供什么资料？

本人收入证实，如没有，可提供其配偶相关资料，同时提供两人结婚证实，和业主个人身份证实，已缴纳房款收据，委托代理人还需出示业主亲笔签署委托书。

109、按揭费用是多少？

财产保险费用，抵押登记费、律师见证费、费用按总房款多少而定。

110、可否提前还款？

111、如供款期间转让楼宇，按揭可否转让？

能够

112、转让楼宇，是否一定要在原按揭银行进行按揭？自由选择

#### 升值潜力

#### 其它

113、是否有预售证？

114、供水源是那里？

115、有没有缺水隐患？

116、电力由哪个变电站提供？

117、室内提供多少个供电回路？

#### 四、电话咨询解答标准

接听电话时间控制在 2 分钟以内

电话铃声响三声内必需接听

咨询方法：

(1) 您好！某某，请问有什么能够帮到您？

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/005213340221011233>

(2)