# 置业顾问实习报告5000字

来源：网络 作者：红叶飘零 更新时间：2023-12-27

*迈进大学生活的最后一个年头，站在我们面前的就是那个向往已久的工作社会，我们的心已经开始飞进那里。我们高兴、我们兴奋，因为我们终于可以在这个巨大的舞台上展现自我，但我们还需要时间去了解这个社会。学校为了把我们平稳的送上社会的大舞台，为适应今后...*

迈进大学生活的最后一个年头，站在我们面前的就是那个向往已久的工作社会，我们的心已经开始飞进那里。我们高兴、我们兴奋，因为我们终于可以在这个巨大的舞台上展现自我，但我们还需要时间去了解这个社会。学校为了把我们平稳的送上社会的大舞台，为适应今后的社会工作奠定基础，同时完成大学教育的最后一个重要环节，专门安排了我们毕业实习。

实习公司简介

西安冲鸣置业有限公司是20\_年6月经国家批准，是具有专业资质的房地产企业，公司的主要业务是专业从事房地产开发项目的全程策划、推广、销售等一系列活动。[莲山课件]公司成功策划销售了多个楼盘，现拥有优秀的房地产和市场营销精英及管理人员。我实习工作分为两个阶段，前一个阶段是在销售部做户外广告的宣传工作，工作内容是主动寻找客户，给客户讲商铺和住宅的地理位置和价格等，如果客户有意向就留下一个联系方式，后期联系。后一阶段就是在售楼部做置业顾问，工作的主要内容是接待客户，给顾客介绍楼盘的具体信息，并帮助客户计算房屋的总价。帮助他们更好的了解整个楼盘的情况。同时给顾客提出一些我们自己的见解。有时配合办公室人员处理日常工作。

下面是我画出的两个工作的业务流程图和楼盘销售基本流程图：

户外商铺宣传和销售的业务流程：

寻找顾客——电话约客——谈判——客户回访——签合同——售后服务

房地产销售的业务流程：

寻找顾客——现场接待——谈判——客户回访——签合同——办入住——售后服务

实习目的：

了解房地产公司部门的构成、职能和运作流程

了解房地产公司整个工作流程

确立自己在房地产公司里最擅长的工作岗位

学习关于房地产知识，掌握销售楼盘的基本职能和技巧

实习内容：

职位：置业顾问

工作内容：前期先接受公司培训，对自己的项目了解，经过一系列考核（讲沙盘，讲户型，讲市场等）然后做市场宣传，对楼盘周边区域的楼盘、竞争楼盘做基本了解，比较出我们的优势和劣势，从而找出应对方法。在实习期间公司对我们也做了一个全方位的培训，包括心态和技能。对业务不熟练的人会直接安排先从约客、带客开始。每天早上8:30上班到下午8:30下班之间要不断的打电话约客户而且公司部门经理还要求了客户量，每个人每10天至少必须约5批客户，所以说公司在约客户、带客户这方面还是非常重视的。

接待工作描述：售楼处共有四个销售小组，每天负责接待客户，接听电话和约客户。接待的时候第一句是：您好，欢迎光临学府街区，您之前来过我们这里吗？。要是客户说来过，就得给客户找接待过他的销售人员，这么做是防止撞单或者恶意抢单的情况发生。如果是第一次来就向客户介绍我们的楼盘，介绍沙盘，户型等。让客户了解我们的项目具体的位置、附近的配套设施和升值空间，顺利的话就是交定金（小定1000，大定10000）——签购房合同——做分期——办入住。这就是整个过程。

接电工作描述：第一句是，您好，先生/女士，我是学府街区的置业顾问（名字）然后问客户考虑你们的住宅和商铺不，客户放电话前要问是怎么了解我们项目的，根据实际情况对出具体的解答并登记。记得最开始有一次，我打电话刚说：“您好，这里是学府街区售楼中心。”电话对面的先生就一阵劈头盖脸的指责，说“你们这群人一天吃饱没事干了，整天打骚扰电话！”我直接就和那位先生吵起来了，当时经理就指责我，人家不需要就不需要，犯不着吵架。我还很不服气。慢慢的时间长了，我也学会了怎么和这类客户打交道。当客户对你很愤怒很生气的时候，你自己首先不要急不要燥，静下心来慢慢跟客户解释沟通，这样子客户也就会心平气和下来，沟通才会继续。从这件事，我懂得了和任何客户打交道，自己首先要有一颗平稳的心态。不管客户在急在燥，自己都不能表现出一丝不耐。

实习体会

通过这几个月的实习让我对房地产的兴趣越来越浓厚，从之前的不了解、感兴趣到现在的越来越喜欢，在这段过程中我学到了很多关于房地产方面的知识和销售技能和一系列购房流程。因为在这个部门里干所有事都得亲力亲为，从约客户到后面的签购房合同都得自己办，所以学的东西也多，不仅要熟悉自己公司的楼盘还得了解其他的楼盘。包括地段、配套设施等一系列全方位的知识。我主要总结出了以下几点：

在该公司的这段时间里我对这家公司的各个部门的职能，负责人，人员构成有了详细的了解。当然，对你所在的销售部门进行细致的分析可以很准确的定位自己在这家公司或这个部门的位置。有助于我很快适应这个新环境融入这个团体。

我必须在最短的时间里学习到最多的知识还要尽快的掌握所有的知识把它应用到实践当中。不然你到哪里，做多久永远只能是销售。这个目标是没有任何捷径和秘诀的，就是得比别人多接一个客户，多对客户报以笑容和责任心，多思考，多跟同事搞好关系。就是要比别人活得累一点，正确一点。

不管自己的内心多么的胆怯，你都要把很自信，精力充沛的，大方得体，整洁干练的一面展现给大家，展现给你的客户看。不要把自己的任何感情强加在同事、客户身上，这里不比学校有同事也不是朋友，你必须用你阳光的一面去影响别人，这样别人才会去欣赏你，认可你。

自己一定要把自己的客户看牢，要让客户记住你给客户留个好印象。当你碰到撞单或者别人想抢你客户的时候，不要显得很无所谓，不在乎。也不要争得面红耳赤，毫不讲理。要学会利用公司制度和同事关系来维护自己的利益。

当自己业绩不好的时候千万别怀疑自己，甚至去埋怨别人或者说自己运气不好，要以一颗平常心对待。不要让人感觉出你有任何情绪波动。善于学习别人的销售经验，多向销售好的同事多多学习。经常与同事分享你的工作经验，学会取长补短这样你会发现同事的经验对你是很有帮助的，你的进步会越来越快。地产销售不只是只要自己努力就有回报的工作，你要知道别人跟你是站在一个平台的，别人的业绩好是因为那个人比你努力或者比你做得时间长，比你的经验多，比你客户多，做事的方法好等等。要克服这些，你必须多思考。

地产销售竞争激烈，一般采取末尾淘汰制。心态真的很重要，不管你在这个行业成功与否都不要太在意，重要的是你在学习当中你有没有浪费时间有没有学到东西有没有后悔自己当初的选择。所以自己一定要给自己做一个人生规划任何一个工作等做到一定程度会出现一些疲态，客户也不想接，电话也不想接。靠老客户介绍业绩已经很不错了。没有激情了。这个时候不是因为你的激情用光了。是因为你内心的目标已经实现了。一个人实现目标的时候往往会迷失方向，这个时候你要迅速的设立新的目标，使自己的人生有正确的方向。

实习建议

通过这段时间的实习，我感受颇深。像我们销售专业的学生最重要的就是要寻找需求客户群体，正确的了解客户的需求、分析出有意向的客户这对我们来说本来是轻而易举的但是我们却在这方面做得不够好因为我们的经验欠缺。做销售的必须要对每一个客户一定要非常了解。年龄，性格，兴趣爱好，家庭人员，从事行业，收入等是最基本的，还有他们需要的户型，接受的价格范围，他们买房子的用途等等。这些都是了解客户需求的决定性因素。而刚从学校出来的我们并不懂得怎样去透彻的了解客户挖掘客户需求，说明我们市场营销专业的理论性还是挺强的但是我们却没有很好的把它应用于实践当中所以说社会经验欠缺。而我们公司要求我们一定要把你所见过的客户包括谈客过程中所遇到的问题都记录下来，不要因为当时你觉得这些客户不适合这个项目或者对这个项目没兴趣就把他们忘了。这些都是你的财富。总有一天你一定会用得上。而且销售的境界是倾听，要为客户排忧解难，千万别给他制造麻烦和没必要的思考。给客户想要的而不是给你想给他的，倾听客户的的想法后对症下药，你会发现工作越来越轻松为了让谈判过程更加丰富有趣，要求知识面一定要广。这些知识会提高你的签约成功率。所以通过我在学校的专业知识的学习和实习当中所得经验的比较我觉得像我们市场营销专业的学生必须要掌握以下几点；

较强的专业知识（必要的专业术语使用会使我们更有说服力，更让客户信服放心）

广阔的知识面（跟不同的客户交流，会有不同的侧重点，有的客户喜欢旅游，有的客户喜欢财经，有的客户关注时政要闻。不同的人聊天的内容不同交流会更愉快）

善于发现客户需求的眼睛（根据聊天的内容要及时整理出客户所透露出来的信息，自住或投资、经济条件如何、经济能力可以承受的范围）

善于倾听（有时倾听比讲一大堆的道理更管用，你说一大堆的社区优点但客户担心的是周边学校的配套设施，你所解决的问题不是客户所关心的问题那么也是不成功的交流）

善于学习和沟通的能力（做为一名销售所面临的第一大问题就能是与人沟通的能力，你善于沟通才能把你自己介绍出去，继而把自己推销出去把产品推销出去。而要成功的把产品推销出去你必须学习产品的构成、作用、以及使用的效果，这也是学习的一个方面）

要永远懂得实践是检验真理的标准（在没接触一件事情之前，永远不要下结论。比如打电话挺简单的一件事情，但要成功的打破购房者对你的戒心以及提起购房者对项目的兴趣到过来项目具体了解真的很不容易。所以永远也不要小看任何一件事）

实习总结

总之，在这次实习中，我努力尝试新的事物，其实只要你敢尝试，没有什么你不会的，如果我们够坚持，我相信，我们每个人都是最厉害的那个佼佼者，将自己在学校所学的理论知识向实践方面转化，尽量做到理论与实践相结合。在实习期间我遵守了工作纪律，不迟到、不早退，认真完成领导交办的工作。我真的是受益非浅。

同时，在和客户交往过程中，我总能学到不少东西，但也看到自己的差距和不足。主要如下：

知识量少搭不上话。

知识结合实际工作慢跟不上。

房地产企业方面的知识很少。

这些都是我在日后工作中需要加强的，我相信我能做好！

个人收获及其心得体会：

社会实践的帷幕渐渐落下了。回想起从开始到现在，这一路走来我的感受就是自己成熟多了。不仅丰富了我的人生阅历，还让我品尝到了工作的辛苦，成长的快乐，通过这一个半月的实习，虽然算不上很长的时间，但是在短短的一个月中我确确实实的又学到了很多在学校及书本上不曾有过的东西，尽管以前也有很多的社会实践经历，但是这次感觉与前几次有很大的不同以前都是去做促销，而且感觉比以前收获更多。比如在人际交往方面，书本上只是很简单的告诉你要如何做，而社会上人际交往非常复杂，这是在学校不能有如此深刻的感受的。社会上有各种人群，每一个人都有自己的思想和自己的个性，要跟他她们处理好关系还真得需要许多技巧。而这种技巧通常是来自社会阅历与经验的。在行动中，其中有关心你的人，有对你不所谓的人，有看不惯你的人，看你如何把握了。交际中要求你在不能改变一件东西的时候，你只能学着去适应它，如果还不行，那就改变一下再去适应时的方法。

在这期间有一件事情让我印象深刻。第一次我谈一个客户，我就按照我们的谈客流程一步步往下谈，讲地段、讲环境、发展潜力、升职空间等，我感觉客户也在认真的听着但是和我想的不一样，我没有和客户更好的沟通我不知道客户的需求，光给客户灌输了我们的产品。谈下来我根本不了解客户的需求，我不知道客户给谁买，想买多大面积的，想要什么户型，收入多少，我一概不知。我光讲了我想讲的却没又有讲客户想听的、想知道的，这说来就是一次不成功的谈判。之前我们新人刚去的时候都是被人带，跟着一个老置业顾问学习，人家谈你坐在旁边听，没事给客户倒水和做一些简单的事情。我记得交给我东西的老职业顾问给我说过这样一句话“永远不要试图模仿别人，谈客一定要谈出自己的风格，不然你永远都只是赝品，不能成为珍品。你可以学习别人的优势但是不要丢了自己的特点，要鱼和熊掌兼得。”所以我一直都照着自己的生活方式去过每一天。而且做销售要想实现自身的价值一定要顽强坚持的性格，勤奋努力的生活作风，而且还需要随时都有一个积极向上的心态。这样你就可以做到不管遇到什么挫折，什么困难，你都可以克服，即使遇到失败那也是短暂的，你完全可以吸收经验教训，再次站起来。要相信自己，知道自己的优势去做的自己，奇迹就会出现，因为奇迹的另一个名字就是努力。其实对于我来说，这份工作带给我的不止有喜也有悲。前期自己一直处于一个学习的阶段，跟着老置业顾问，看前辈和客户愉快的沟通，自己老想着自己何时也能亲自和客户沟通。事实等到自己真的亲自去谈客的时候，心理很紧张既期待自己可以完整的谈下来又希望前辈在后面随时给予帮助，看着同事们出单而自己一直不出单自己甚至会有怀疑自己是不是真的不适合做销售。后来经过前辈的开解“新人做销售，首先要摆正自己的心态，别人卖房，是，你是没卖，但是你只要做好自己就行了，没卖房是暂时的，但如果你这样一直消沉，整个人就会废了”我自己现在整个人正在以一个积极向上的态度做好自己分内的事，不抱怨不消沉认真努力做好自己，加油！

实习是每一个大学毕业生必须拥有的一段经历，他使我们在实践中了解社会，让我们学到了很多在课堂上根本就学不到的知识，也打开了视野，长了见识，为我们以后进一步走向社会打下坚实的基础，实习经验不值钱但是却能受用一生，是我们的宝贵的财富。

感谢三年来培育我的老师，你们真的很伟大，衷心的感谢！

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！