



- (6) 掌握介绍楼盘的内容和方法;
- (7) 掌握处理异议的内容和方法;
- (8) 掌握促成交易的方法, 熟悉认购书和合同的内容。

(二) 课程教学活动设计

1、课程内容设计 (一般指一级项目编号及名称、内容)

序号	项目(模块)名称	学时
1	房地产专业术语	6
2	房地产环境分析	8
3	房地产销售礼仪	4
4	房地产销售流程	24
5	其他(课程介绍、复习、考查)	6
合计		48

2、能力训练项目设计 (一般指二级项目内容)

编号	能力训练项目名称	学时	能力目标	主要支撑知识	训练方式及步骤	结果(可展示)
1	识记并运用房地产专业术语	6	能够正确运用房地产销售专业术语	房地产专业术语	分组比赛识记术语	纸质答案
2	识记并运用楼市新政	8	能够解读楼市政策	国家及地方楼市政策	记忆、叙述	实训照片

3	运用房地产销售礼仪	4	能够熟练运用房地产销售礼仪	与房地产相关的礼仪	示范、模拟	实训照片
4.1	迎接客户	2	能够礼貌地迎接客户	迎接客户的步骤和礼仪	示范、模拟	实训照片
4.2	咨询需求	2	能够正确地咨询客户需求	咨询需求的内容和步骤	示范、模拟	实训照片
4.3	介绍楼盘	8	能够熟练介绍楼盘	楼书种类、介绍方法和内容	示范、模拟	纸质楼书、实训照片及视频
4.4	处理异议	10	能够适时正确地处理客户异议	异议的种类及处理异议的方法	示范、模拟	实训照片及视频、纸质及电子版售楼话术
4.5	落定签约	2	能够促成交易，能正确填写认购书与合同	成交方法、认购书的内容、销售合同的内容	示范、模拟	填写好的认购书和合同

(三) 教学进度设计 (本表不含节假日)

序号	周次	学时	教学目标与主要内容			
			单元标题	能力目标	能力训练项目编号	知识目标

1	4-5	6	房地产专业术语	能够正确运用房地产销售专业术语	1	识记并理解房地产专业术语	术语识记与运用/课堂作业形式的比赛
2	6-8	8	房地产环境分析	能够解读楼市政策	2	熟悉楼市政策的变动, 识记最新楼市政策	楼市新政识记并叙述/抢答
3	9	4	房地产销售礼仪	能够熟练运用房地产销售礼仪	3	了解与售楼相关的礼仪	售楼礼仪展示/小组分角色模拟
4	10	2	迎接客户	能够礼貌地迎接客户	4.1	掌握迎接客户的步骤	迎接客户过程/小组分角色模拟
5	10	2	咨询需求	能够正确地咨询客户需求	4.2	掌握咨询客户需求的内容与顺序	咨询需求内容与过程/小组分角色模拟
6	11-13	8	介绍楼盘	能够熟练介绍楼盘	4.3	掌握介绍楼盘的内容和方法	介绍楼盘内容与过程/小组分角色模拟

7	14-16	10	处理异议	能够适时正确地处理客户异议	4.4	掌握处理异议的内容和方法	处理异议方法及过程/小组分角色模拟
8	17	2	落定签约	能够促成交易，能正确填写认购书与合同	4.5	掌握促成交易的方法，熟悉认购书和合同的内容	填写认购书与合同/真实填写
9	18	4	复习、考查	能够流畅地模拟一手房销售全流程			模拟一手房销售全流程/小组分角色模拟考核

#### (四) 第一次课设计梗概

第一步：自我介绍，通告通信方式。介绍该课程性质、学习目标及该课程与本专业的关系。介绍学习该课程与社会需求的关系。（20分钟）

第二步：告知学生考核内容与方式（详见考核方案设计）。（20分钟）

第三步：梳理本课程内容（20分钟）

第四步：分组，分角色（20分钟）

#### 四、教学组织形式

以售楼部置业顾问岗位的工作过程为主线，注重实训，强调教学做一体化，教师讲解、示范，学生分角色扮演、模拟房地产销售流程。在教学过程中，布置学生收集、浏览楼书，从网上下载楼盘图片及售楼视频，带领学生现场参观售楼部和住宅小区，让学生分别扮演置业顾问、迎宾、销控经理、财务人员和客户，通过模拟现场销售五步曲，掌握房地产销售流程，通过看、听、想、做等方法和手段，掌握房地产销售相关知识和技能。同时，课堂上运用比赛、讨论、发言、评议等方法，活跃

课堂气氛。

### 五、课程考核方式和考核标准

考核项目		考核标准	考核方法	评分比例%
过程考核	课堂表现	课堂纪律、课堂回答、 同学间配合及模拟效果	次数及正确率	10
	上课考勤	考勤	出勤率	20
	作业完成	作业次数及质量	批改	10
	售楼话术 编写	完成次数时间及质量	批改	30
结果考核	一手房销 售	过程完整、正确、流畅度	小组模拟	30
合 计				100

### 六、教材的选用

#### (一) 教材或讲义编写建议

以培养应用能力、创新能力和创业能力为指导思想，要求教材内容理论与实践结合，体现工学结合导向要求，方便实施教学做一体化的教学。一般要求教育部高职高专三年内规划教材或适合本校实际的高职高专精品教材。

#### (二) 推荐教材

崔发强. 房地产销售. 北京：化学工业出版社，2016（高职高专“十二五”规划教材）

#### (3) 教学参考资料

钱伟荣等. 房地产销售实务. 对外经济贸易大学出版社. 2016.

打造房地产销售精英. 黄维. 北京大学出版社 2014.

栾淑梅，卓坚红等. 房地产销售实务. 科学出版社. 2013.

现代礼仪实训教程. 陆纯梅 清华大学出版社 2013.

彭玉荣. 房地产销售实务. 中国劳动社会保障出版社. 2012.

房地产销售模拟实训教程. 王炎. 电子工业出版社 2010.

### 七、主要教学网络资源要求

### （一）教师要求

原则上由中级以上职称，双师，教学水平高、有丰富的实战经验和营销理论知识，并做到灵活运用教学方法和现代化的教学手段有机结合的教师来担任，同时要求任课老师拥有企业工作经验，掌握销售能力与技巧。同时，具有良好的职业道德和责任心，切实关心学生的学习和成长。

### （二）学习场地、设施要求

- 1、多媒体教室和活动课桌。
- 2、建立校内房地产市场营销实训室。
- 3、建立校外实训基地，安排学生进行岗位实习。

### （三）课程资源的开发与利用

本课程资源开发基于知识应用，结合行动体系、工作过程系统考虑，以工作过程要素的对象、方式、内容、方法、组织为依据。课程坚持以市场为导向，职业能力为本位，技能为核心的理念。运用学校现有的图书馆、计算机网络、实训室等资源，并不断结合社会需求进行完善。