

中国房地产业协会文件

中国房协〔2022〕27号

关于印发《商品房销售人员职业（岗位）能力 培训规范》的通知

各有关单位：

为加强房地产行业人才队伍建设，中国房地产业协会组织编制了《商品房销售人员职业（岗位）能力培训规范》（第1版）。现将该规范印发给你们，请参照执行。

附：《商品房销售人员职业（岗位）能力培训规范》（第1版）



中国房地产业协会职业(岗位)能力培训规范



商品房销售人员

(第 1 版)

文件编号：CREA/PX001-2022

发布日期：2022 年 3 月 1 日

中国房地产业协会

目 录

说 明	1
1 范围	2
2 规范性引用文件	2
3 术语和定义	2
3.1 商品房	2
4 培训机构	2
5 机构职责	2
6 机构备案	2
7 培训师要求	2
8 培训要求	2
9 课程单元设计.....	2
10 培训要求及培训内容.....	4
10.1 房地产与建筑概述.....	4
10.2 房地产基本制度与政策	4
10.3 房地产营销策划与销售	5
10.4 商品房网签操作系统使用说明.....	6
11 课程考核.....	6
11.1 考核方式.....	6
11.2 考核范围.....	6
12 教材.....	6
12.1 培训教材	6
12.2 辅助教材	6
13 培训费用	6
14 变更	7

说 明

为适应经济社会发展需要，规范从业人员从业行为，引导职业培训方向，依据《中华人民共和国劳动法》、《中华人民共和国职业教育法》、《商品房销售管理办法》，我们对房地产销售人员职业能力做了大量的市场调研，并组织编制了《商品房销售人员职业（岗位）能力培训规范》（以下简称“本规范”）。

本规范按照《中国房地产业协会职业能力建设与评价工作规程》（中国房协[2021]181号）起草。
本规范由中国房地产业协会组织编制并归口管理。

本规范主要起草单位：山东房地产教育培训中心、山东师范大学、北京建筑大学、广东建设职业技术学院、深圳世联行集团股份有限公司。

本规范主要起草人：张立君、程道平、张有峰、叶章华、刘源、宋娜、朱江、许振远、梁爽、段文静。

本规范审定人员：顾朝丽、张丽、朱海陵。

本规范文字审定人员：呼东燕。

本规范为首次制定。

商品房销售人员职业（岗位）能力培训规范

1 范围

本规范的适用范围包括房地产开发企业中从事商品房销售工作的人员和房地产营销代理机构中从事商品房销售代理、咨询的人员，以及准备从事商品房销售的人员。

2 规范性引用文件

下列文件对本文件的应用是必不可少的：

《中国房地产业协会职业能力建设与评价工作规程》（中国房协[2021]181号）

3 术语和定义

下列术语和定义适用于本文件。

3.1 商品房

商品房指经政府有关部门批准，由房地产开发经营公司开发的，建成后用于市场出售出租的房屋，包括住宅、商业用房以及其他建筑物。

4 培训机构

本规范中是指开展职业（岗位）能力培训的组织机构。

5 机构职责

培训机构是本规范中职业（岗位）能力培训组织实施的主体，其校长、法人代表是组织实施的第一责任人。培训机构根据市场需求，承担培训任务，培养和提升劳动者的职业能力。

6 机构备案

具备培训条件的企业、院校及其他社会组织，应向中国房地产业协会申请审核备案，接受中国房地产业协会指导和监督，培训合格的学员颁发中国房地产业协会的职业培训证书。

7 培训师要求

能够根据企业经营管理需要，理论联系实际，掌握并运用现代培训理念和手段，制定培训课程内容，实施课程讲授计划。

应具有大专以上文化程度；中级以上专业技术职称或三级以上国家职业资格（职业技能等级）或在企业担任总监级以上职务；有2年以上培训工作经历，具有丰富的教学或培训经验。

8 培训要求

通过职业培训，培训对象能够了解房地产及房屋建筑基本知识，房地产基本制度与政策，掌握房地产营销策划与销售知识，规避销售风险，熟悉商品房销售程序、按揭贷款匹配建议和商品房网签操作技能。

9 课程单元设计

具体如表1所示。

表 1 课程单元设计

课程单元设计				
序号	课程单元名称	课程培训内容	所需课时数	备注
1	房地产与建筑概述	城市和房地产概述	4	
		建筑、户型与装饰装修	5	
		住区配套设施与服务	3	
		建筑质量与销售面积测算	2	
2	房地产基本制度与政策	房地产市场分析及政策解读	2	
		房地产开发全流程及法律风险管理	2	
		商品房销售管理办法解读	2	
		商品房销售法律风险防范及经典案例分析	4	
		商品房买卖合同纠纷典型案例剖析	2	
3	房地产营销策划与销售	房地产营销策划及经典营销案例解析	4	
		房地产客户开发与管理	4	
		房地产专业销售技巧实战训练	8	
		房地产数字化营销策略及销售	4	
4	网签操作系统使用说明	商品房网签操作系统使用操作指导	2	
5	课程考试	课程考核	4	
总课时数			52	

注：每课时为 40 分钟。

10 培训要求及培训内容

10.1 房地产与建筑概述

10.1.1 单元培训目标

a 综合能力

- 通过本单元培训，使培训对象能够读懂建筑图纸；
- 熟悉房地产基本专业知识、建筑技术经济指标；
- 了解住宅户型分类、户型知识点及配套设施等；
- 掌握商品房开发过程中客户的敏感点、关注点，并灵活应用到销售环节。

10.1.2 单元培训内容

a 理论教学内容

- 城市发展、城市规划和房地产发展；
- 房屋建筑识图、构造；
- 户型与装饰装修、配套设施与环境规划设计；
- 建筑质量与销售面积测算。

b 技能实训内容

- 房屋户型与装饰、装修；
- 能够分析客户需求，推荐合适的住宅套型；
- 判断住宅环境好坏以及销售面积测算等能力。

10.1.3 单元培训方式

- 课程采用线上+线下相结合的学习方式；
- 集中讲授理论知识+经典案例分析；
- 有效训练学员分析解决问题的能力。

10.2 房地产基本制度与政策

10.2.1 单元培训目标

- 通过本单元培训，使培训对象正确了解房地产市场发展现状，提高调研能力；
- 了解房地产项目开发的全过程及关键点，熟悉销售流程及银行按揭流程，掌握专业知识，提高业务能力；
- 熟悉房地产基本制度与行业规范，掌握相关的概念原理、普遍规律和一般方法；
- 提高法律综合素质，能对实际房地产法律问题进行分析，从而有效规避销售中隐藏的法律风险。

10.2.2 单元培训内容

a 理论教学内容

- 房地产基本制度与政策；
- 房地产市场调研与分析；

- 房地产开发运作全流程；
- 最新行业规范、商品房销售管理办法的解读等内容。

b 技能实训内容

- 房地产开发全流程核心要点法律风险管理与实操案例解析及风险防控实务；
- 房地产企业商品房销售法律风险防范；
- 新法下房地产企业常见合同风险管理与法律风险防范技巧；
- 房屋买卖合同及担保合同法律实务；
- 《商品房买卖合同示范文本》修订的背景、特点及重要条款解读；
- 商品房买卖合同纠纷典型案例剖析；
- 商品房买卖合同签订规范流程示范。

10.2.3 单元培训方式

- 课程采用线上+线下相结合的学习方式；
- 集中讲授理论知识+经典案例分析；
- 有效训练学员分析解决问题的能力。

10.3 房地产营销策划与销售

10.3.1 单元培训目标

- 通过本单元培训，使培训对象能够把握时代趋势，了解新时代的营销策略和方法；
- 深度解析客户共性需求，提高转化项目抗性、加强客户粘性的能力，与客户建立信任；
- 熟悉案场业务流程管理。
- 掌握建议多维度获客渠道、人际沟通、销售心理等技能，提高案场销售技巧，实现成交；
- 掌握线上赋能工具的使用，如短视频运营、线上直播、VR看房、社群运营等。

10.3.2 单元培训内容

a) 理论教学内容

- 房地产市场营销概述；
- 房地产营销环境分析与评价；
- 房地产税费测算和合同管理等。

b) 技能实训内容

- 房地产销售执行；
- 房地产客户开发与管理；
- 客户购房心理及建立，客情关系的分析与应用；
- 掌握新媒体工具的使用，如线上直播、VR看房等，提高销售技巧。

10.3.3 单元培训方式

- 课程拟采用面授和互动小组分组学习的形式；
- 进行情景演练、角色扮演实战模拟，有效训练学生理论联系实际的能力；
- 对售楼处进行实地考察参观、掌握现场直播、VR手机看房等销售技巧。

10.4 商品房网签操作系统使用说明

10.4.1 单元培训目标

——通过本单元培训，使培训对象能够掌握当地商品房网签操作系统的基本操作。

10.4.2 单元培训内容

——讲解当地商品房网签操作系统使用说明。

10.4.3 单元培训方式

——课程采用线上学习的形式；

——通过系统的讲解，使学生掌握网签操作系统的使用方法。

11 课程考核

11.1 考核方式

课程考核分为：理论知识考试、操作技能考核。成绩采用百分制，合格分数线为60分。两项成绩均及格视为合格。

11.1.1 理论知识考核方式

——采取笔试考核方式：百分制，满分100分，60分合格。

11.1.2 操作技能考核方式

——采取实际操作技能考核方式：百分制，满分100分，60分合格。

11.2 考核范围

——理论考核内容：房地产与建筑概述、房地产基本制度与政策。

——实操考核内容：房地产营销策划与销售。

12 教材

12.1 培训教材

——《商品房销售人员职业（岗位）专业实务与综合能力》（2022版）

12.2 辅助教材

——《房地产估价相关知识（2021）》，中国建筑工业出版社，2021年8月第一版

——《房地产制度法规政策（2021）》，中国建筑工业出版社，2021年8月第一版

——《房地产营销策划与执行（第二版）》，化学工业出版社，2019年8月北京第二版

13 培训费用

培训费用建议每人每期不超过1000元，该培训费用包含培训教材费，不含食宿和交通费用。

14 变更

对于任何不符合本规范要求，但培训机构认为必要变更的情况，培训机构应向中国房地产业协会提交书面申请，经中国房地产业协会同意后执行。