

物業銷售普通話 輕鬆學



序言

「終身學習，不斷求進」一直是美聯的宗旨。秉承這個信念，早在美聯物業成立之初，我已因應當時地產代理專業程度不足的問題，成立「培訓部」，提供專業的入職及在職培訓。隨著集團及行業的發展，培訓部不斷壯大成長，晉身今日的「美聯大學堂」，課程包攬一切與地產代理及職場所需的專業知識及技能，由代理的日常工作，甚至網絡運用、影片拍攝、社交媒體宣傳。近年更大力發展網上互動教學，協助有意晉身地產代理的人士考取發牌資格考試，亦為業內人士提供一個增進實務知識，晉身行業專才的機會。

「美聯大學堂」為業界持續灌輸新血，甚至吸引一些未有意入行，但有興趣深入了解房地產買賣運作的人士報讀。這令我產生一個新的念頭：「為什麼不把『美聯大學堂』的知識公諸同好，令更多人可以自行學習。」於是就有一系列涵蓋不同範疇的書籍出版。

《物業銷售普通話輕鬆學》是「美聯大學堂」一次新嘗試，透過不同的情境對話，講解中港兩地物業交易相關用語，期望提升本地地產代理從業員的普通話會話能力。市場上教導普通話的書籍多不勝數，但是本書是業界第一本以物業交易為主軸的普通話教學，相信有助推動行業的進一步發展。隨著中港的關係愈來愈密切，已有愈來愈多內地人來港置業，內地客戶已經成為本地重要的購買力，普通話已是代理搵食必備的能力。對於一般市民而言，本書生動有趣的「場境式」表達方式，同樣可作為學習普通話的實用渠道。希望不同的人士都可從這本書中有所得著。



美聯集團主席

黃建業



編者人語

近年內地買家一躍成為香港樓市新動力，縱觀本地一、二手住宅註冊量比率，不難發現，內地買家比例正在逐年攀升。從事物業銷售工作，與客戶打交道，良好的溝通必不可少，不想讓語言成為與內地客戶交流的障礙，學好普通話便顯得尤為重要。

回歸以來，隨著社會人口與形勢的變化，普通話在日常交際中的應用愈趨普遍。有見及此，美聯集團組建一支獲國家語委一級普通話水平認證的教師團隊，精心編制一套為地產代理量身打造的普通話教材，多年來運用於集團旗下前線營業員的普通話培訓當中。值得欣慰的是，培訓取得可喜成效，學員紛紛反映普通話能力獲得提升，對做生意有實質幫助。

有見坊間普通話學習讀物雖種類繁多，但欠缺物業銷售行業專用的普通話工具書，為此美聯大學堂籌劃兩年時間，結合集團半世紀地產代理行業資歷，總結過往多年前線普通話培訓經驗，誠意推出《物業銷售普通話輕鬆學》，期望為業界作出貢獻，有助同業一同提高普通話水平，提升地產代理專業形象。

本書內容圍繞物業銷售流程，透過地產代理與普通話老師的模擬情境對話及其延展話題，講解如何運用普通話問候客戶、接聽工作來電、向客戶介紹物業、協助買賣雙方議價、講解物業買賣相關合約以及提供售後服務等，務求方方面面貼合讀者現實應用所需。此外，本書每章節特設「廣普對比」及「文化通『通』識」板塊，對比中港兩地物業交易及衣食住行

等日常生活用語，講解內地不同文化現象，務求令讀者與內地客戶交流更順暢，表現更專業，服務更到位。

本書設有真人錄音，掃描二維碼，即可收聽全書朗讀音頻，方便讀者隨時隨地自學普通話。

最後，衷心感謝每位購買本書的讀者，祝願各位透過本書的學習，普通話水平得以迅速提升，從此與內地客戶打交道更加得心應手，銷售創佳績！

美聯大學堂



目錄

序言	2
編者人語	4

第一章 認識普通話

01 認識普通話的聲調	12
02 辨別普通話與北京話的差異	16

第二章 待客之道

01 當客戶來電找同事時如何回應	20
02 當電話交流不順暢時如何應對	26
03 如何與內地客戶打招呼	32
04 如何向客戶自我介紹	36
05 如何詢問客戶買樓用途	42
06 如何詢問客戶房屋間隔要求	47
07 如何查詢客戶買樓要求	50
08 如何查詢客戶租樓要求	56
09 如何遊說客戶出租物業	61
10 如何與客戶寒暄	65
11 如何與客戶作進一步交流	70

12	如何索取客戶的聯繫方式	74
13	認識兩地人際稱謂的文化差異	80
14	認識兩地電子產品的不同用語	84
15	認識兩地物業的行業用語	88
16	認識兩地生活用語的差異	92

第三章 推介之道

01	如何「Cold-call」客戶搵盤	98
02	如何「Cold-call」推介新樓盤	103
03	如何應對「Cold-call」被拒	108
04	如何與業主簽立放盤紙（上）	111
05	如何與業主簽立放盤紙（下）	115
06	如何溝通上門預檢樓盤（上）	119
07	如何溝通上門預檢樓盤（下）	124
08	如何預約客戶看樓盤	128
09	如何講解地產代理協議	132
10	如何講解物業交易流程	137
11	如何向客戶推介樓盤（上）	142
12	如何向客戶推介樓盤（中）	146
13	如何向客戶推介樓盤（下）	150
14	如何介紹樓盤周邊環境	156

15	如何介紹半山區豪宅分布	161
16	如何講解一手樓盤買賣流程	170
17	如何講解參觀示範單位須知	175
18	如何詢問客戶租樓計劃	180
19	如何講解租賃須知	186

第四章 議價之道

01	如何遊說買家下購買決定	192
02	如何協助客戶議價（上）	196
03	如何協助客戶議價（下）	203
04	如何告知客戶議價結果	208
05	如何為物業交易做簽約準備	212
06	如何講解臨約的交吉款項	216
07	如何講解物業買賣付款安排	220
08	如何講解銀行按揭申請	224
09	如何講解物業買賣印花稅項	229
10	如何講解「撻訂」與「賠訂」	234
11	如何講解「入伙紙」和「滿意紙」	239
12	如何講解物業共有產權	244
13	如何講解「釘契」	249
14	如何講解管理費	253

第五章 售後之道

01	如何講解聘用律師	260
02	如何提醒客戶到律師樓簽約	264
03	如何講解一手樓收樓程序	268
04	如何講解二手樓驗樓須知	272
05	如何跟進客戶入住情況	278
06	如何慰問生病的客戶	284
07	如何向客戶送上節日問候	290
08	帶內地客認識香港置業相關用語	296

附 錄

附錄一	漢語拼音方案	302
附錄二	香港地產發展商名稱	304
附錄三	香港街道名	308
附錄四	地產代理監管局標準文件範本	320



收錄全書語音朗讀，掃描二維碼 (QR Code) 可收聽音頻



第一章 認識普通話

- | | | |
|----|--------------|----|
| 01 | 認識普通話的聲調 | 12 |
| 02 | 辨別普通話與北京話的差異 | 16 |



01

認識普通話的聲調



小李，考考你，粵語有九聲，那普通話有幾個聲調？

我知道！普通話一共有四聲。



是哪四聲呢？

第一聲、第二聲、第三聲和第四聲。

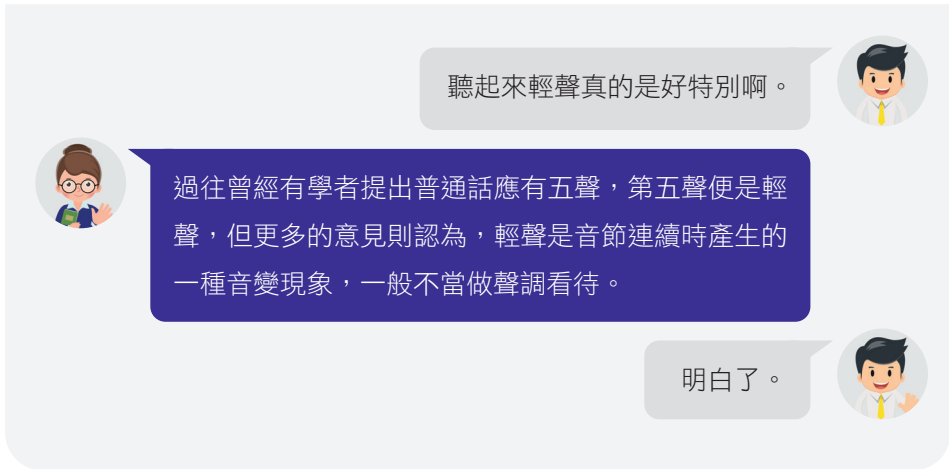


完全正確，另外也可叫「陰平」、「陽平」、「上聲」、「去聲」。聲調的學習很重要，它是音的高低升降變化，聲調一變，儘管聲母和韻母不變，但拼出來的字也會不同。以拼音 **fu** 為例，給它加上聲調，第一聲是 **fū**，第四聲是 **fù**，「夫」和「婦」，聲調一變化，性別也立刻跟著轉變。

我留意到有些拼音只有聲母和韻母，卻沒有聲調，這是為什麼呢？



這種沒有固定調值的現象叫「輕聲」，顧名思義，輕聲的特點就是讀得又輕又短，譬如我們常說的語氣助詞「**le**」、「**ba**」、「**ma**」、「**ne**」等就讀輕聲。



延伸學習

普通話的聲調

普通話共有四個聲調，分別是陰平、陽平、上聲及去聲，發音規律可簡單歸結為「一平、二升、三曲、四降」。

聲調	第一聲	第二聲	第三聲	第四聲
名稱	陰平	陽平	上聲	去聲
符號	—	／	∨	＼
調值	高平調	高升調	曲折調	高降調
例子	yī 一	yí 姨	yǐ 椅	yì 億

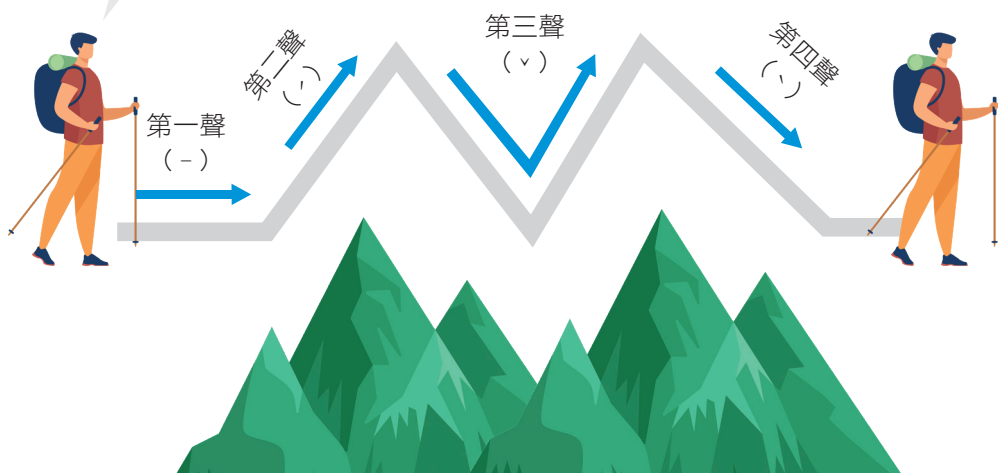
聲調記憶口訣

Yī shēng dào lù píng yòu píng ,
一 聲 道 路 平 又 平 ，

Èr shēng pá pō xiàng gāo xíng 。
二 聲 爬 坡 向 高 行 。

Sān shēng shān yāo luò yòu qǐ ,
三 聲 山 腰 落 又 起 ，

Sì shēng shān dǐng wǎng xià xíng 。
四 聲 山 頂 往 下 行 。



聲調練習

第一聲	第二聲	第三聲	第四聲	第一聲	第二聲	第三聲	第四聲
mā 媽	má 麻	mǎ 馬	mà 罵	jī 基	jí 吉	jǐ 幾	jì 季
bā 巴	bá 拔	bǎ 把	bà 爸	qī 七	qí 奇	qǐ 起	qì 氣
yē 椰	yé 爺	yě 也	yè 業	xī 西	xí 習	xǐ 喜	xì 戲
dī 低	dí 敵	dǐ 抵	dì 地	zhī 知	zhí 職	zhǐ 紙	zhì 置
lī 哩	lí 黎	lǐ 李	lì 力	chī 吃	chí 遲	chǐ 尺	chì 赤
gē 哥	gé 隔	gě 葛	gè 個	shī 詩	shí 十	shǐ 史	shì 事
yī 一	yí 姨	yǐ 椅	yì 億	āi 哀	ái 癌	ǎi 矮	ài 愛
wū 屋	wú 無	wǔ 五	wù 物	fū 夫	fú 福	fǔ 府	fù 婦
jū 居	jú 菊	jǔ 舉	jù 聚	jiā 家	jiá 莢	jiǎ 假	jià 嫁
wān 彎	wán 玩	wǎn 晚	wàn 萬	qiān 千	qián 錢	qiǎn 淺	qiàn 欠
yuān 冤	yuán 園	yuǎn 遠	yuàn 院	chāng 昌	cháng 長	chǎng 場	chàng 唱

02

辨別普通話與北京話的差異

老師，我記得之前上課學過「辦公室」的「室」是讀 **shì** 第四聲（音「是」），對嗎？



沒錯。



可是那天我聽北京客戶把它讀成了第三聲，辦公室 **shǐ**（音「史」），為何有兩種讀音？



這不奇怪，普通話中不少第四聲的字，北京朋友都習慣讀第三聲，像你剛提到的「室」就是如此。其他例子還包括「比較」的「較」**jiào**、「亞洲」的「亞」**yà**、「暫時」的「暫」**zàn**和「質量」的「質」**zhì**等，北京人常會讀作第三聲。

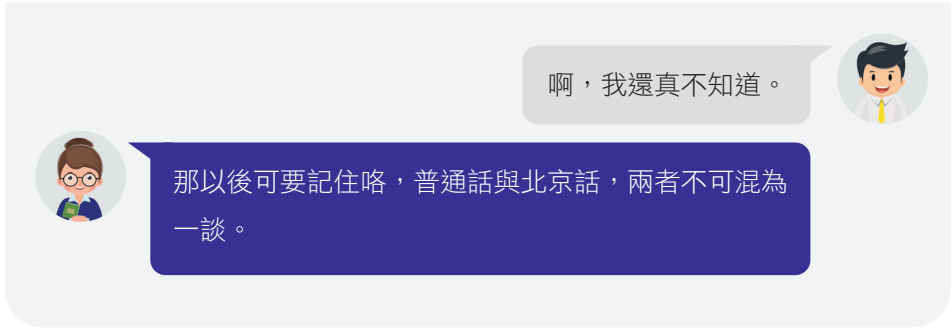


可普通話不就是北京話嗎？為何讀音會不同？



關於這個問題，不少人都存在誤解。雖說普通話是以北京語言為標準音，但普通話並不完全等同北京話。北京話也是內地諸多方言中的一種，擁有自己的一些土音和方言詞彙，並不通通包含在普通話裡。





普通話的定義

普通話是以北京語音為標準音，以北方話為基礎方言，以典範的現代白話文著作作為語法規範的現代漢民族共同語。

普通話中的兒化音

何謂兒化：

兒化是音節末位韻母因捲舌動作而發生的音變現象，通常於韻母後面加上“r”以表明讀音可以兒化。

很多人說北京人說話特別愛捲舌，其中一個重要原因，是因為北京話裡頭存在著大量兒化音。

其實不單是北京話，普通話裡頭也存在著許多兒化音。一樣的詞義，但加上兒化就增添了一分感情色彩，例如「小 孩」和「小 孩 兒」，「臉 蛋」和「臉 蛋 兒」，兒化音變後聽上去便多了一分親切感。

但需注意的是，並非所有字詞都可任意兒化，甚至有時相同的一個字或詞，加上兒化，表達的意思可以完全不同。例如「**xìn**」是指書信，而「**xìn** 兒」則是指消息、音信；「**tóu**」是指腦袋，而「**tóu** 兒」則是指上司或首領。可見加不加兒化，詞義可截然不同。

此外，有些兒化音節還有簡化詞語的作用，以下是日常生活中常見的幾種用法：

jīn tiān = **jīnr**
今 天 = 今 兒

zuó tiān = **zuór**
昨 天 = 昨 兒

zhè lǐ = **zhèr**
這 裡 = 這 兒

nǎ lǐ = **nǎr**
哪 裡 = 哪 兒

míng tiān = **míng**
明 天 = 明 兒

qián tiān = **qián**
前 天 = 前 兒

nà lǐ = **nàr**
那 裡 = 那 兒

wèi dào = **wèir**
味 道 = 味 兒



Join Us
 給自己一個轉機



誠聘以下職位：

高級 / 物業顧問

見習營業員

(必須持有地產代理 / 營業員牌照) (中五程度, 經驗不拘, 主動積極)

- ✓ 專業培訓及免費牌照課程
- ✓ 自由選擇分行
- ✓ 全方位宣傳及生意平台
- ✓ 豐厚底薪、佣金及獎金津貼
- ✓ 財力、盤底、客源有保證
- ✓ 完善晉升階梯 收入無上限

預約面試



55016811



2316 8811



cv@midland.com.hk



美聯物業



美联物业香港

培育地產代理專才

皇牌課程

- 地產代理牌照課程
- 營業員牌照課程
- 地產代理持續專業進修計劃(CPD)課程
- 「卓越銷售及專業銷售團隊管理證書」課程



於地產牌照考試考獲成績優異學員與大學堂導師合照

加深公眾對行業的認知



大型公開專題講座

提供行業及專業性培訓，深受外界推崇備至

大學堂皇牌出版系列



- 工商舖投資全攻略
- 地產代理天書
- 地產代理營業員專業資格考試(細牌)考試精讀
- 澳門房地產中介業天書
- 地產代理資格考試(大牌)考試精讀
- 買樓輕鬆學

查詢及報讀熱線:(852)2316 8000

< 代理實務 > 系列

物業銷售普通話輕鬆學

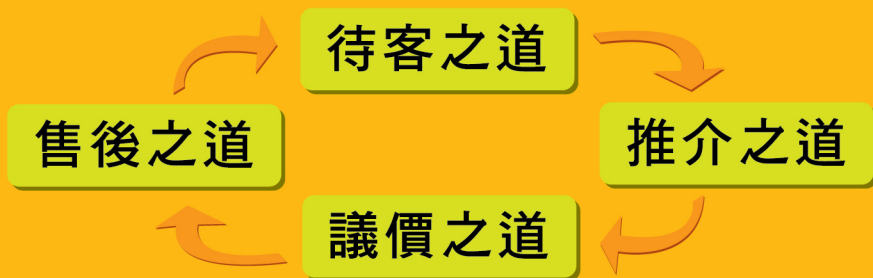
編著	美聯大學堂有限公司
審訂及錄音	李暉玲
封面設計	美聯大學堂多媒體製作小組
圖片來源	Shutterstock Freepik
出版	美聯大學堂有限公司
電話	2316 8383
傳真	2367 5732
網址	www.midlandu.com.hk
電子郵箱	enquiry@midlandu.com.hk
發行	香港聯合書刊物流有限公司
出版日期	2022年4月
定價	港幣 \$128
ISBN	978-988-12554-8-8

© 版權所有 · 翻印必究

本書參考資料

01. 地產代理監管局官網：<https://www.eaa.org.hk/zh-hk/>
02. 香港中文大學普通話教育研究及發展中心：
<https://www.fed.cuhk.edu.hk/~pth/index.php>
03. 《地產代理營業員專業資格考試（細牌）考試精讀》美聯大學堂
04. 《廣州話普通話同形詞對比詞典》周無忌 饒秉才 歐陽覺亞 編
05. 《粵方言和普通話同形異義詞語初探》鮑茂振
06. 《論二十世紀末粵語對漢語和漢文化的影響》湯志祥
07. 《粵語區普通話教學中的方言詞彙、語法干擾問題》邢向東
08. 《現代漢語新詞研究》金慧蘭
09. 《新編普通話教程（中級修訂版）》楊長進
10. 《5416 人民調，勾勒更真實的港漂群像》端媒體

要攻內地客，先學普通話



4大銷售循環板塊 超過600個日常用詞
助你30日快速學會職場普通話

專為本地物業銷售人士量身打造

ISBN 978-988-12554-8-8



9 789881 255488

HK\$128



**試閱完畢，如欲購買書籍
請到美聯大學堂網站或
致電「美聯大學堂」熱線：2316-8383 查詢**