















































































- (一) 仪容礼仪的基本要求
- (二) 仪容中的常见问题
- 二、仪表礼仪
  - (一) 仪表礼仪的基本要求
  - (二) 仪表中的常见问题
- 三、仪态礼仪
  - (一) 站姿
  - (二) 坐姿
  - (三) 坐姿
- 四、表情礼仪
  - (一) 微笑礼仪
  - (二) 目光交流礼仪

### 第三节 房地产经纪人员的岗位礼仪

- 一、日常礼仪
  - (一) 握手礼仪
  - (二) 名片礼仪
- 二、接待礼仪
  - (一) 客户接待礼仪的基本要求
  - (二) 客户接待中的常见问题
- 三、带看礼仪
  - (一) 乘车礼仪
  - (二) 带看行进中的礼仪
  - (三) 带看过程中的礼仪
- 四、送别客户礼仪
  - (一) 送别客户礼仪的基本要求
  - (二) 送别客户中的常见问题

### 第四节 房地产经纪人员的沟通礼仪

- 一、倾听礼仪
  - (一) 倾听礼仪的基本要求
  - (二) 倾听中的常见问题
- 二、面谈礼仪
  - (一) 面谈礼仪的基本要求
  - (二) 面谈中的常见问题
- 三、电话礼仪
  - (一) 电话沟通礼仪的基本要求
  - (二) 电话沟通中的常见问题

### 考试要求

1. 了解礼仪的含义
2. 掌握房地产经纪服务礼仪的概念
3. 熟悉房地产经纪服务礼仪的作用；
4. 了解房地产经纪人员的形象定位；
5. 熟悉仪容、仪表、仪态和表情礼仪的基本要求；



6. 掌握熟悉仪容、仪表、仪态和表情礼仪中的常见问题；
7. 熟悉日常礼仪、接待礼仪、带看礼仪和送别礼仪的基本要求；
8. 熟悉日常礼仪、接待礼仪、带看礼仪和送别礼仪中的常见问题；
9. 熟悉倾听礼仪、面谈礼仪、电话礼仪的基本要求；
10. 掌握倾听礼仪、面谈礼仪、电话礼仪的的常见问题。



## 《房地产经纪综合能力》《房地产经纪操作实务》科目题型

《房地产经纪综合能力》《房地产经纪操作实务》科目卷面满分 120 分，题型包含单项选择题、多项选择题两种。

1. **单项选择题**（每题的多个备选答案中只有 1 个正确答案）；
2. **多项选择题**（每题的多个备选答案中有 2 个或 2 个以上正确答案）。

