

◎ 研究员 / 朱一鸣、马娟、李吉春、李恺艳

疫情之下，多地线下售楼处陆续关闭，原本应该热闹非凡的楼市急速冰冻。在线下实体销售无法开展的情况下，房企开始纷纷转战线上售房，自建或者与第三方房产平台合作搭建线上售楼处，危中窥机以期应对疫情带来的严峻挑战。线上售楼处成为 2020 年开年楼市的代名词。恒大、乐居等线上售楼处短时间内收获的亮眼成绩更是让线上售楼处一时风头无两，引发行业和市场对房地产行业线上销售的热议浪潮。而在这场“抗疫战”中，房企自建线上售楼处和第三方平台究竟是怎样的，目前各自发展又是如何？是房企营销噱头还是利器？二者之间又有哪些异同？线上售楼处是否又能替代线下销售？

## 01 疫情突袭，房企线上售楼处大爆发

2020 年的春节，一场疫情的爆发让以往备受关注的返乡置业、春节不打烊及各种花式营销活动热潮不再。随着在多地暂停房地产项目现场开盘、人员聚集的营销活动及中介线下带看等通知的发布，

**房企积极响应政府号召，关闭线下售楼处共同抵御疫情，同时将营销案场迁移至线上。**

建立线上售楼处，进行线上咨询、拓客、蓄客甚至交易成为了很多房企的最优选择。据 CRIC 统计，目前 TOP200 房企中已经有 143 家房企积极重启或开放了线上售楼处。其中，TOP100 以内房企发起线上售楼处的达 92 家，TOP100 到 TOP200 之间房企有 51 家。另外，在线上售楼处项目覆盖上，很多规模房企基本可做全覆盖，如碧桂园和恒大线上售楼处目前已覆盖集团全国所有项目。

表：部分房企线上售楼处平台推出情况

房企简称	线上售楼处平台	平台形式
碧桂园	凤凰云直营购房平台、凤凰通、房天下	小程序、APP
万科地产	万科置业神器、e 选房、万科分享家、房天下	小程序、APP
中国恒大	恒房通、房天下	小程序、APP
融创中国	融创幸福通、房天下	小程序、APP
保利发展	悦家云房产、房天下	小程序、APP
绿地集团	绿地好房通、房天下	小程序、APP
中海地产	中海地产·海客通、房天下	小程序、APP
新城控股	新城小新家、乐居好房线上购	小程序、APP
世茂房地产	世茂优选、房天下、乐居好房线上购	小程序、APP
金地集团	金地线上售楼处、房天下	小程序、APP
金科集团	金科华东美好家、乐居好房线上购	小程序
中梁控股	房天下、乐居好房线上购	小程序、APP
富力地产	富力好房、乐居好房线上购	小程序
雅居乐	雅居宝、365 淘房、房天下、乐居好房线上购	小程序、APP
祥生集团	微楼书、安居客、乐居好房线上购	小程序、APP
蓝光发展	蓝商云、房天下、乐居好房线上购	小程序、APP
海伦堡	海房宝、房天下、乐居好房线上购	小程序、APP

资料：CRIC、企业公开

不同于线下售楼处实体销售，线上售楼处是利用互联网技术，将房地产交易环节转移至线上平台，让购房者足不出户，在电脑或手机上便可查看和咨询房企楼盘、下定甚至签约交易等。相较于传统售楼处而言，自带互联网基因的线上售楼处优势不言而喻。

这是因为，其一，线上售楼处覆盖面广、传播力强且呈现内容也更加丰富化。其二，很多房企或项目对分销资源依赖性较强，中介渠道销售往往又占据其较大成本投入和利润分成，而线上售楼处可大大弱化中介和渠道引流销售，对房企来说既可降低成本又能增加利润。其三，线上售楼处是信息化、数据化和流程化管理，这在很大程度可以促进房企管理信息化和智能化。目前，房企线上售楼处可分为自建线上售楼平台和与第三方房产线上平台，如与乐居、房天下等合作两种方式。

## 02 房企自建线上售楼处：主要功能为全民营销与项目展示

据 CRIC 统计，截止目前已有 107 家房企推出以集团或区域自有平台线上售楼处。其中，自建平台搭建形式最普遍的是微信小程序，近 8 成选择微信小程序，且集团主导小程序的占比为 75%。一直以来线上卖房并非创新之举，第一批试水的房企如恒大、碧桂园、万科、融创等早已拥有成熟的 app 或微信小程序作为线上销售和全民营销的工具。而这个特殊的春节，受制于线下售楼处的暂停开放，包括但不限于新城控股、中国金茂、正荣集团、阳光城、美的置业、新希望地产、中梁控股等数十家房企纷纷推出线上售楼平台，让购房者足不出户云看房。

当下，线上看房的形式诸多，从 720 全景、视频到 VR 看房，甚至置业顾问秒变主播大咖，带你线上直播看房，配合着“无理由退房”以及花样繁多的各种促销折扣、赠送好礼等活动，开发商开辟出新互联网卖房模式。

### 1、房企自建线上售楼处的基本功能

对于部分房企来说，自建线上售楼处搭建目的是从全民营销切入的，恒大的“恒房通”、碧桂园的“凤凰云”、融创的“幸福通”皆是如此，在平台上除了浏览项目基本信息之外，最主要的就是要实现全民营销，通过线上技术的优势，实现包括推荐、认购、成交、返佣在内的各个环节。

另一部分房企的自建平台从疫情爆发后才匆匆上线，从搭建目的上来看目前仍然只是停留在项目浏览、意向登记和置业顾问对接的层面上。由于线上平台可以展示所有该房企的在售项目，对企业的品牌提升有一定的作用。

表：部分房企线上售楼平台功能一览

房企名称	小程序/app 名称	拓客		锁客+成交				全民营销
		项目展示	预约看房	意向登记	选定房源	认筹付定	签约	推荐返佣
碧桂园	凤凰云直营购房平台	•	•	•	•	•	•	•
中国恒大	恒大恒房通	•	•	○		•	•	•
万科地产	万科置业神器	•		•	•	•	•	•
融创中国	融创幸福通	•	•					•
保利发展	悦家云房产	•	•					
绿地控股	绿地好房通	•	•					
中海地产	海客通	•						•
新城控股	新城小新家	•						•
龙湖集团	龙湖 U 享家	•	•					•
招商蛇口	招商好房	•	•					
阳光城	阳光房宝	•	•					•
金地集团	金地线上售楼处	•	•					
中南置地	中南美好购	•	•					•
金科集团	金科美好+	•				•		•
中国金茂	金茂粉	•						
中梁控股	梁房通	•	•			•		•
华夏幸福	孔雀城官方旗舰店	•						
富力地产	富力好房	•	•		•	•		•
正荣集团	正荣置家	•	•					•
绿城中国	绿城云	•	•					•
远洋集团	置业远洋	•	•					
雅居乐	雅居宝	•	•					•
奥园集团	奥园购房宝	•	•					•
佳兆业	筑梦佳	•						
荣盛发展	家在荣盛	•	•			•		
蓝光发展	蓝商云	•	•		•	•		
蓝光发展	蓝朋友 (APP)	•		•		•		•
美的置业	美的置业神器	•	•		•			
龙光集团	龙光宝	•	•			•		•
新力地产	聚客源 AI 云店	•	•					•
泰禾集团	泰享+	•	•					
新希望地产	新希望 GO	•	•					•
建业地产	建业+	•	•					
力高集团	力高优居	•		•	•			

资料：CRIC、企业公开

房企的自建线上售楼平台从功能上看，主要可以分成“拓客”、“锁客+成交”和“全民营销”三大类。

(1) 以“拓客”为目的的线上看房平台

- 功能配置：在线看房+一键拨号/在线咨询+预约看房

以引流蓄客为目的的线上售楼处，主要功能为展示企业在售房源，包括项目基础信息、销售信息、项目图片、视频和户型图等。购房者可以通过浏览这些信息，从线上了解项目基本情况。

如果对项目感兴趣，一般能通过项目页面内的一些功能进行购房前的准备。比如，可以通过预约看房功能，留下注册的电话信息，线下售楼处接收到这个请求后，会与该购房者取得联系预约看房。

又如，可以与页面内的置业顾问进行一对一的交流，包括加微信好友或者直接一键电话沟通。

整个过程对企业来说，展示项目获得看房者的意向，并通过置业顾问进行一对一的沟通。此外，通过小程序的客户信息获取功能，房企可以获得浏览项目客户的信息，从而获得潜在客户，再通过微信或电话的方式，与客户建立连接，最终将客户引流至线下售楼处，线上看房线下对接，从而达到获客的目的，偏企业营销链条的前端。



新希望地产的所有在售项目，均可在线上进行预约登记，设置变价以及开盘通知。值得一提的是，新希望与房天下合作，借“房天下买房”平台直播卖房。所有上直播间的项目，在其对应的项目页面都嵌入直播预告图片，即便错过直播时间，也能通过二维码回看了解详情。

(2) 能实现“锁客+成交”的线上售楼处（略）

- 功能配置：在线看盘+在线咨询+在线选房+认筹付定

(3) 以“全民营销”为核心功能的线上分销平台（略）

- 功能配置：在线看盘+预约看房+联系置业顾问+推荐项目

## 2、房企自建线上售楼处的项目展示

房企线上售楼处的项目展示界面基本可以将项目的绝大多数信息展示给购房者，并能够与置业顾问形成对接，完成找客和拓客的第一步，这属于营销链条的前端。

线下购房时代，购房者通常都不止一次前往售楼处，在于置业顾问的交流中了解企业品牌、项目情况、周边配套、规划利好，通过参观样板间亲身体会户型格局、装修风格、精装配置。

互联网时代，以上这些信息都能一手“掌握。”云看房”不再仅仅停留于文字和图片，视频、VR、即时在线咨询、直播等技术都被应用到线上售楼平台中。

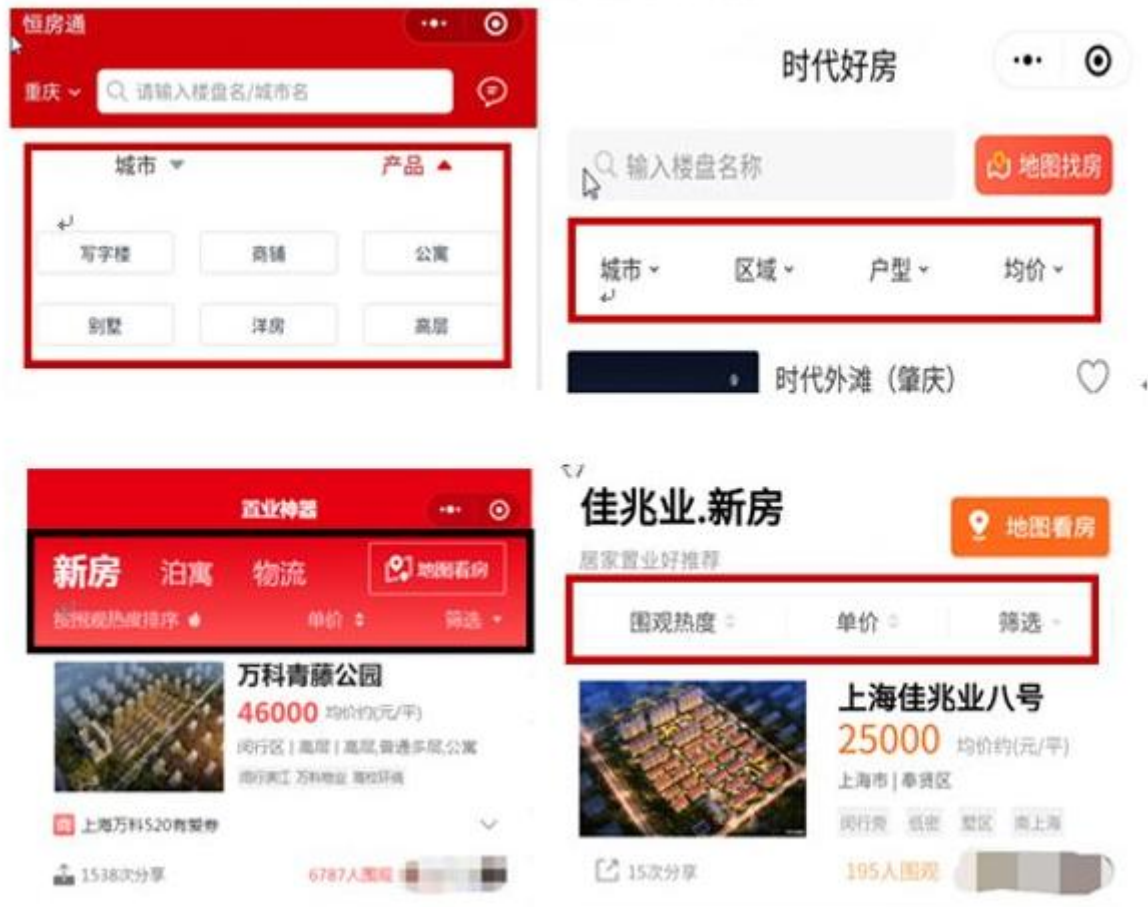
预约看房、降价提醒、开盘通知、24小时即时在线咨询、收藏转发等功能都可以帮助购房者更便捷高效地在线看房。

### (1) 项目搜索

项目搜索是购房者在线上售楼处看房选房的第一步。在项目搜索页面，一般有三种搜索形式。

第一，直接搜索项目名称或通过下拉式菜单按条件筛选不同类别。比较常见的筛选类别有城市、区域、产品、户型、均价、面积、围观热度等。

图：项目搜索菜单筛选方式示意



第二，通过地图找房，直接在嵌入的百度或高德地图上拖动地图找房，可以直接查看项目在城市中的位置。



第三，定制个性化找房条件，通过设定多种复合条件，筛选出同时满足这些条件的项目产品，如龙湖集团“龙湖 U+”不仅有分类查找项目的功能，还可以通过筛选面积、产品类型以及自定义筛选条件来精确查找项目。

图：龙湖 U+项目个性化定制搜索方式示意



定制符合您意向的楼盘  
7325 人定制

帮您找房

热销楼盘

Q 查找我的意向楼盘 全国

区域 价格 户型 筛选

\*您的购房城市：  
全国

\*您的总预算：  
10-2000万+

10万 2000万+

\*您想买多大面积 (m<sup>2</sup>)

50以下 50-70 70-90 90-110  
110-130 130-150 150-200 200以上

您想买什么户型

不限 一室 二室  
三室 四室 五室及以上

立即定制

面积(m<sup>2</sup>)

50m<sup>2</sup>以下 50-70m<sup>2</sup> 70-90m<sup>2</sup> 90-110m<sup>2</sup>  
110-130m<sup>2</sup> 130-150m<sup>2</sup> 150-200m<sup>2</sup> 200m<sup>2</sup>以上

类型

高层 住宅 小高层 超高层  
洋房 大平层 别墅 叠拼别墅  
联排别墅 双拼别墅 合院别墅 独院别墅  
独栋别墅 公寓 Loft 办公  
SOHO 商铺 集中式高 叠拼  
精装小户 集中式商业 精装公馆 联排  
复式洋房 合院 跃层

标签

清空 确定

## (2) 项目信息

线上看房，除了要了解项目的基本资料，如总建面、容积率、绿化率、物业费等等。也需要获知企业品牌、项目亮点、政策规划等信息，也便于购房者更全面完整地了解项目。所以企业在建设小程序时，也会添加相应模块，用以完善项目内容，包括但不限于以下几类：企业咨询、营销活动、项目亮点、项目动态等等。

图：部分房企项目项目信息页面展示



“保利悦家云”首页模块有城市均价、并链接到企业官微的重要资讯。

图：龙湖 U 享家



龙湖“龙湖 U 享家”首页可一键参与最新的营销活动，项目页内容丰富而完整，还提供所在城市购房政策以供购房者参考。

图：时代中国“时代+”



时代中国“时代+”的首页除了重要的房产相关政策咨询，还能直接领取购房优惠并免费预约专车看房。

- (3) 项目展示 (略)
- (4) 在线咨询 (略)
- (5) 项目关注 (略)

### 03 第三方平台线上售楼处：成线上营销新战场

尽管房企的自建线上售楼处更有利于企业自身宣传，但与乐居、房天下等第三方房产营销平台合作，配合推出销售福利来促成交易已成为当下很多房企的选择。凭借客户资源、推广能力和线上运营经验等多种优势，乐居、房天下等第三方平台迅速完成线上交易闭环，并不断升级平台及资源，增加房企和购房者粘性，优化用户线上体验，在线营销表现亮眼。

#### 1、优势：切入交易环节受青睐（部分略）

相较于房企自建线上售楼处而言，第三方平台有诸多优势：

（略）

最重要的是，“可在线上完成房产交易”是第三方房产平台的最大优势，这也是不少房企选择与第三方房产平台合作的主要加分项。如乐居好房线上购线上售楼处目前可在线上完成基础的项目线上展示、线上咨询、到线上选房、线上开盘、线上下定和线上签约所有的房企交易环节。

图：乐居好房线上购在线交易闭环



#### 2、搭建方式：增加升级、单独建立（略）

#### 3、内容呈现：丰富完善、各自侧重（略）

表：第三方平台线上售楼处功能内容

第三方平台	平台形式	线上售楼处名称	主要特点和功能内容	项目展示内容	创新看房
乐居	小程序	好房线上购	每家房企都有不同的小程序,不同房企功能内容有所差异	以乐居世茂海峽线上售楼处为例:楼盘信息(销售信息、建筑规划、物业信息、项目介绍)、联系方式、阳光购房、优惠活动、户型介绍、置业顾问、楼盘动态、楼盘点评、问大家、周边配套	直播、VR、全景
房天下	APP、小程序、网站	网上售楼处	网上售楼处、网上门店、房企动态、直播看房、热盘在下新、特价优惠、建材、优惠买房、直播看房、热门团购	楼盘详情(销售信息、周边设施、小区规划、价格信息、项目简介)、联系方式、优惠活动、主力户型、楼盘动态、位置及周边、楼栋信息、置业顾问、用户点评、大家都在问、房价走势	
安居客	APP、小程序、网站	VR售楼处	VR售楼处、活动优惠、楼盘热榜、全好房、今日上新等	楼盘详情(销售信息、建筑规划、物业信息、预售许可证)、联系方式、优惠活动、楼盘时刻、实时动态、语音看房、主力户型、沙盘图、用户点评、探盘微拍、大家都在问、置业顾问、楼盘评测、周边配套、均价走势、猜你喜欢	

资料：CRIC、企业公开

#### 4、 第三方平台线上售楼处案例解析

##### (1) 乐居：“好房线上购”开启在线营销新平台

2月16日，房地产家居互联网平台乐居通过整合新媒体、新广告、新交易三大业务平台优势资源，顺势重磅推出了面向房地产行业的——“好房线上购”无案场在线营销解决方案，并与多家品牌房企达成战略合作以来，短短5天时间，成绩斐然。

- “好房线上购”打通线上交易闭环（略）
- 定制开发，三级裂变实现全网推广（略）
- 不断升级的“好房线上购”（略）

- “好房线上购”上线 5 天成绩亮眼

据了解，乐居“好房在线购”平台自推出短短 5 天内，平台内容已全面覆盖 17 家头部流量平台，22 家垂直平台，776 个社群，全网日均触达 3200 万用户。近 3 天日均在线认购房产约 8000 套，日均认购 GMV 达 120 亿元，合计约每天有 1.6 亿购房优惠锁定。截至 2 月 21 日，乐居“好房线上购”全国合作签约楼盘达到 1861 个，合作品牌开发商达到 87 家。其中，827 个项目已经完成上线，其余项目在未来 24 小时内将陆续上线。

在率先上线的品牌开发商中，蓝光地产上线 4 小时认购超 1000 套，目前累计金额超过 40 亿。世茂海峡上线仅 2 天认购超 816 套，累计总金额近 20 亿元。后来居上的新城上线仅 1 天认购 207 套，总金额达 3.05 亿。

## (2) 房天下：直播看房引领线上营销新潮流

为应对疫情楼市挑战，1 月 27 日，房天下开启“网上售楼处”，为购房者提供买房咨询、购房优惠、在线领优惠、在线与置业顾问交流等立体式服务。并强势推出直播看房营销新模式，帮助购房者全方位了解楼盘的房企最新资讯、在售房源、主力户型、样板间、区位情况、周边配套等多维度信息，在线交定金锁定房源，做到足不出户看房和交易。当下，这种直播看房模式迅速蹿红，引发行业热议。

图：房天下直播看房



- 直播看房让线上营销更生动

与传统线上文字、图片和视频展示楼盘，直播看房让线上营销变得更加真实和生动。一方面直播的加入将购房者和置业顾问置于同一个线上空间，让线上看房不再是购房者的独角戏，并通过视觉和听觉的刺激弱化了两者的空间距离，给购房者营造一种跟着置业顾问线下看房的感觉。

另一方面，置业顾问在直播卖房时可以和购房者实时互动、解答问题，提升了购房者线上看房的参与感和存在感，大大增加了置业顾问和购房者的粘性。此外，直播看房让线上售房变得不再是单一输出，除了置业顾问积极向购房者展示项目外，购房者在直播间的提问和互动也反向输出给置业顾问，有利于置业顾问优化工作、深化客户需求、发掘潜在客户。

- 花式直播优化客户线上看房体验（略）

图：房天下直播看房



• 房天下直播“带货能力”不容小觑（略）

(3) 安居客：VR 售楼处释放能量助多方共赢（略）

## 04 总结：线上售楼处短期内仍是线下销售的重要补充手段（部分略）

值得注意的是，尽管这次疫情将极大推动了房地产线上销售，并促进一些房企取得不错业绩，但总体来说，当下行业转战线上销售多是形势所迫，大多数线上售楼处在起步和试水阶段，其中更不乏跟风为之，多数线上售楼处仅是起到项目推广展示和找客作用。

属于大宗资产交易的商品房，其线上营销的发力显然难以弥补当下线下实体销售业绩的下滑。再加上目前无论是房企自建还是第三平台线上售楼处很少可以在线上形成完整的交易闭环。因此，我们认为短时间内房地产线上营销、线上售楼处不会替代线下销售，仍将会是线下销售的重要补充手段。

与此同时，尽管目前房地产行业处于艰难时刻，但市场需求依然存在，如何转危为机，提前锁定客户抢占市场将是众多房企尤其是第三方房产服务平台的必修课。虽然，目前从线上看房到线上购房

还很多困难要克服，很多地方要改进。但随着 5G、VR 等技术的不断进步和应用和市场的持续成熟，线上售楼处将迎来大发展，或成为房地产销售的重要助力者。