Satisfacción de compra de propiedades: Aspecto a mejorar en cuanto a atención a los potenciales compradores de inmuebles

Por: El Departamento de Asesorías de Enacte

¿Qué mejor forma de medir la satisfacción de compra de una propiedad que el saber si el comprador recomendaría la compra de algún inmueble a sus familiares y amigos?

De acuerdo a una encuesta realizada por Enacte, el 94% de la gente que ha adquirido algún inmueble con fines habitacionales lo recomendaría por las siguientes razones:

• Seguridad.
• Amplios jardines y áreas verdes.
• Accesibilidad de sus vialidades.
• Ubicación y servicios cercanos.
• Consideran bonito el desarrollo del barrio.

Respecto a la atención recibida en el proceso de compra los clientes de las distintas inmobiliarias y constructoras señalan que se decidirían a comprar por las siguientes razones:

- 8.4 de cada 10 personas consideran que decidirían comprar si la atención y preparación del personal de ventas fuera satisfactoria.

- Respecto a la orientación y ayuda proporcionada en la compra, 5.3 de cada 10 consideran que fue la adecuada.

- En relación a la claridad de la información proporcionada por el personal de ventas, 5.2 de cada 10 personas considera que fue correcta.

- Sobre la capacidad del vendedor por entender las necesidades del cliente, 4.2 de cada 10 los consideran capaz.

Estos puntajes muestran cómo el vendedor enfoca la venta de propiedades actualmente, por tanto las inmobiliarias deberían formularse la siguiente pregunta ¿En la actualidad estamos interesados en la satisfacción del cliente antes, durante y después del proceso de venta de una propiedad con fines habitacionales?

Para mejorar estos puntos, se debe partir por la venta, es decir por los vendedores, entonces en la actualidad Enacte empresa asesora para compra de propiedades visiona los siguientes valores agregados a los vendedores de inmuebles.

Ellos deben:

1- Generar su propia motivación en el día a día.

2- Comprender la importancia del Servicio al Cliente en el proceso comercial.

3- Entender que “vender es ayudar a comprar”.

4- Mejorar la Comunicación en el Proceso de Ventas.

5- No ver a su cliente como otro prospecto es otra venta, es otra casa.

6- No especular, buscar las necesidades de su cliente.

7- La oferta de satisfacción del bien raíz: El Apoyo. “Un sueño hecho realidad”

8- Tener una buena presentación de los productos habitacionales.

9- El Servicio de Posventa Marca la Diferencia.

10- Todo lo anterior hará Potenciar el Mercado: Los Referidos.