



redpiso
Servicios Inmobiliarios

Técnicas Eficaces de Venta en el sector Inmobiliario

milagros.garcia@redpiso.es

678 68 63 33

Web: www.2miradas.es

Linkedin: Milagros García Arranz

Twitter: m_garciaarranz

Face: milagros.garcia.507464



Milagros García Arranz

Consultor, Formador y Coach

***Especialista en habilidades directivas y de liderazgo y
desarrollo de equipos de alto rendimiento***



Quienes somos

¿Qué expectativas traemos?

¿Qué queremos llevarnos?





Qué vamos a ver hoy:

- Estructura de un proceso de venta.
- 7 errores en un proceso de venta.
- Técnica de Venta de un inmueble: Método CIMA .
- Técnica para complacer a los clientes de una inmobiliaria: Modelo KANO.
- Técnica de venta de los 11 pasos.
- Técnica de venta AIDDA.
- Cómo ser más persuasivo.
- Las 3 reglas de oro de una venta.
- Conclusiones de Ventas Eficaces.





Proceso global de una venta





7 errores en un proceso de venta

1. Ofrecer soluciones rápidas o enfocarse en la empresa versus Preguntar e indagar todo lo necesario.
2. Impuntualidad versus puntualidad.
3. Falta de preparación versus conocer todo del producto y mucho del comprador o vendedor.
4. Mostrar no es vender versus hablar de Ventajas y beneficios.
5. Dejar abiertos los procesos de venta versus hacer cierres concretos.
6. Hacer promesas sin verificar versus Responsabilidad en lo que decimos.
7. No hacer venta complementaria versus sugerir más.





Técnica de Venta de un inmueble: Método CIMA

Los 4 pasos que dan los consumidores desde que sienten la necesidad, es clave para optimizar nuestros recursos y ser más efectivos:

1. Comprender.

2. Influir.

3. Match.

4. Actuar.





Técnica para complacer a los clientes de una inmobiliaria: Modelo KANO

Enunciado en los años 80, su autor, el japonés Noriaki Kano, establece 5 categorías para satisfacer un producto para un cliente tipo:

- **Factores atractivos.**
- **Factores lineales.**
- **Factores indiferentes.**
- **Factores imprescindibles o básicos.**
- **Factores de Rechazo.**





Técnica de Venta (11 pasos)

1. Preparación de la actividad.
2. Encontrar el momento adecuado.
3. Descubrir las necesidades de nuestro cliente.
4. Mostrar el producto o servicio.
5. Argumentación del producto o servicio.
6. Tratamiento de Objeciones.
7. El Cierre: acción de compra.
8. Reflexión y autoanálisis. ¿Has Satisfecho al Cliente?.
9. Proponer o sugerir ventas complementarias y/o pedir referencias
10. Celebrar nuestro logro conseguido.
11. Seguimiento de mi cliente.





Técnica de Venta (AIDDA)

1. Captar la **Atención** del Cliente:
 - a. 1.1. Presentación y rotura del hielo.
 - b. 1.2. Sondeo y detección de necesidades.
2. Despertarle el **Interés**.
3. **Demostrarle** que logrará cumplir sus expectativas y necesidades.
 - a. Aspectos esenciales a dominar del producto en el sector inmobiliario.
4. Estimular el **Deseo** de compra.
 - a. Exposición del Producto y soluciones.
5. Conducirlo a la **Acción** de firmar el servicio/venta. El cierre.



1. Técnicas para Captar Atención del Cliente

- Hacer cumplidos y elogios.
- Dar las gracias.
- Ser breve, claro y preciso en la presentación.
- Tener en cuenta las necesidades del cliente.
- Hacerle ver que estoy ahí para ayudarle.
- Proporcionar noticias de último momento...



¿De qué otras formas captas la atención de tu cliente?



1. Otras Técnicas para Captar la Atención del Cliente

Publicidad: Invierte en lo que te da Resultados

- Decoración de la Agencia (póster, fotos, mobiliario, vuestra mesa!!!...).
- Catálogo de Empresa.
- Web.
- Flyers.
- Pequeño regalo o detalle...

No olvides que no hay mejor publicidad que un cliente satisfecho



1.1. Presentación y Rotura de Hielo

- *Los primeros minutos son clave: SONRÍE!*
- *No prejuzgues a tu cliente, aún no le conoces*
- *Nombre y apellidos, puesto y organización(¿saludo?)*
- *Romper el hielo: “Todo un arte”(¿hablamos... del tiempo?)*
- *Pregunta clave: ¿Qué conoce de **REDPISO**?*
- *Motivo de la visita.*

*“No quemes tus naves aún.
Espera el momento”*

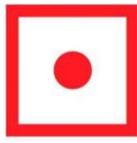


1.2. Sondeo y Detección de Necesidades

- *Preguntar de manera “dialogada”. No interrogar!*
- *Dejar hablar. No interrumpir (la información “gratuita” vale doble!).*
- **ESCUCHA ACTIVA.**
- *No presuponer, ni interpretar.*
- *Todos los clientes dicen más o menos lo mismo, pero ellos no lo saben.*

Sé paciente y ESCUCHA.





1.2. Sondeo y Detección de Necesidades



- ¿Qué preguntas harías a un cliente vendedor para detectar su necesidad?
- ¿Qué preguntas harías a un cliente comprador para detectar su necesidad antes de mostrarle la vivienda?
- ¿Qué preguntas harías a un cliente comprador tras mostrarle la vivienda?



2. Técnicas para Mantener el Interés del Cliente

- Guiar al posible cliente:
 - ✓ Ayudar al cliente a identificar que tiene una necesidad, que se encuentra ante un problema o ante un deseo.
 - ✓ Plantear una necesidad o problema en 3^a persona.
- Hacer unas cuantas sugerencias tentadoras sobre la forma en que el producto o servicio puede beneficiar al cliente.
- Recurrir a emociones que pueden traerle buenos recuerdos al cliente.



3. Demostrarle que nuestro producto cubre su expectativa



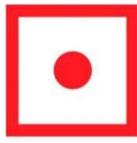
- Para vender un bien o servicio, es necesario **conocer en Profundidad** lo que estás ofreciendo.
- Explicar detalladamente el producto o servicio, con convicción.



3.1. Aspectos Esenciales que a un Asesor Inmobiliario le conviene dominar respecto al producto:

1. Datos de la finca.
2. Datos de la zona.
3. Ubicación del Inmueble.
4. Características del Inmueble.
5. Rentabilidad de la Inversión.
6. Financiación.
7. Precio...





4. Elementos para Despertar el Deseo al Cliente

- Rebatir las Objeciones.
- Mencionar las ventajas más importantes del producto con impacto.
- Hacer uso de los beneficios más fuertes que ofrece el producto.





4.1. Exposición del Producto y Soluciones

- **Profesionalidad.** Buena base de conocimientos técnicos.
- **Empatía.** Argumentar adaptándonos a las necesidades detectadas.
- El tiempo suele ser un bien escaso. **Céntrate en lo importante.**
- Convertir los **atributos** en **ventajas** y éstas en **beneficios.**
- **Claridad.**
- Comunicación: **Verbal y No Verbal.**



5. Conducirlo a la Acción de firmar el servicio o venta. Consejos de Técnicas de Cierre.

- Evitar una atmósfera de Presión (ser persuasivo)
- Establecer razones para comprar (hechos y beneficios que satisfagan necesidades, deseos, soluciones a problemas...)
- Solicitar/Pedir la Propuesta





Cómo ser más Persuasivo:

1. No digas tu misión al inicio, el qué haces, ni el para qué, comienza por tu por qué.
2. Cuenta historias.
3. Uso del sentido del humor.
4. Uso de recursos.
5. Otros...





Cómo ser más persuasivo

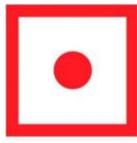
Persuadir no es manipular.	Apoyarse en imágenes.
Persuadir a las personas persuasibles	Decir la verdad.
Oportunidad.	Construir una buena relación.
Interés en ser persuadido.	Flexibilidad.
La reciprocidad obliga.	Transferir energía.
Persistencia.	Comunicar con claridad.
Felicite.	Estar preparado.
Establecer expectativas.	Mantener la calma.
No dar nada por sentado.	Ser moderado.
Crear escasez y crear urgencia.	Generar confianza.



Cómo ser más Persuasivo

- **Credibilidad del mensaje.** ¿Cómo has preparado el mensaje?
¿Cuál es el objetivo de tu mensaje?
- **Credibilidad, coherencia y confiabilidad del emisor.** ¿Qué haces para ser coherente en tu comunicación?
- **Capacidad de Comunicación.** ¿De qué manera te comunicas?
- **Capacidad para conocer a la otra parte.** ¿Qué sabes del otro?
¿Qué preguntas para detectar sus necesidades?
- **Liderazgo Personal.** ¿Cómo desarrollas tu carisma? ¿Qué tipo de liderazgo sueles ejercer? ¿Cómo puedes inspirar para que te sigan?
- **Reciprocidad.** ¿Lo que pides se equipara a lo que estás dispuesto a dar?

¿Cómo eres tú más Persuasivo?



Las 3 reglas de Oro de la venta:

1. Dar más de lo que el cliente espera recibir.
2. Venta complementaria: será más fácil vender el segundo producto a un cliente que ya tienes.
3. El coste de captación de un nuevo cliente es mayor que el coste de una venta complementaria y es mayor que el coste de mantener al cliente que ya tienes.





Conclusiones de Ventas Eficaces: (respecto a la Técnica)

1. Para captar la atención: Causar una fuerte primera impresión, siempre con una actitud profesional y mucho carisma.
2. Conocer al cliente: Hacer las preguntas correctas y saber escuchar, para poder rebatir y ser más persuasivos.
3. Identificar los beneficios de nuestro producto para el cliente.



Conclusiones de Ventas Eficaces: (respecto a la Persona)

- Un deseo (servir al cliente)
- Una actitud (voluntad de ganar)
- Una cualidad (la perseverancia)
- Gestión de los sentimientos y emociones
- Desarrollar la sensibilidad (proviene de la práctica, la capacitación y la experiencia)
- Habilidades:
 - ✓ Destreza para visualizar con anticipación
 - ✓ Detectar los momentos oportunos



Vuestro propósito fundamental es ayudar a los clientes a resolver problemas, actuando como un asesor, vendiendo soluciones y adelantándose a los deseos y/o necesidades del cliente



4 PREGUNTAS

- ¿Qué vendo?
- ¿A quién lo vendo?
- ¿Cómo lo vendo?
- ¿Para qué lo vendo?

¿Cuándo se hizo estas preguntas
por última vez?



MUCHAS GRACIAS

Milagros García Arranz

Consultor, Formador y Coach

Especialista en habilidades directivas y de liderazgo y desarrollo de equipos de alto rendimiento

milagros.garcia@redpiso.es

678 68 63 33

Web: www.2miradas.es

Linkedin: Milagros García Arranz

Twitter: m_garciaarranz

Face: milagros.garcia.507464