

Adherido al sistema

CENTURY 21[®]

Bragarnik

C.U.C.I.C.B.A. 7863

CALIFICACIÓN DEL CLIENTE VENDEDOR

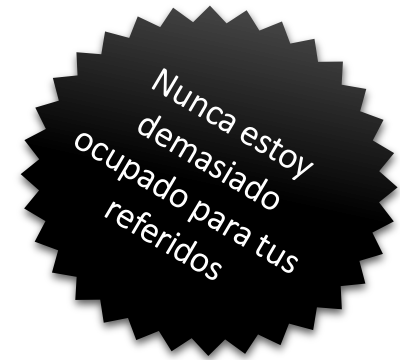


CORTESÍAS NO TAN COMUNES

- Irradia energía **positiva**.
- Mirá a las personas **a los ojos**
- Usá las **palabras mágicas**
- **Escuchá** atentamente
- Recordá los **nombres** de tus clientes
- **No** hagas promesas **que no podés cumplir**
- Prestá atención a lo que es importante para tu cliente.



SERVICIO AL PROPIETARIO



Claves para dar un servicio profesional

- Tener la habilidad para satisfacer las **necesidades emocionales** del cliente.
- Hacer sentir al cliente que ha sido escuchado y que vas a hacer algo para aliviar su **frustración y ansiedad**.



LAS PALABRAS MÁGICAS

- Gracias y permiso
- Déjame ver qué puedo hacer
- Voy a dar todo de mí
- EDUCACIÓN 100%



ENTREVISTA PRE LISTING

CONTAME..
ASI QUE TE GUSTAN LOS PERROS
Y RECIBIR A TUS AMIGOS...
TU FAMILIA? EN QUE MOMENTO ESTAS
PARA MUDARTE?
QUERES COMPRAR?
CUANTO DINERO DISPONES?



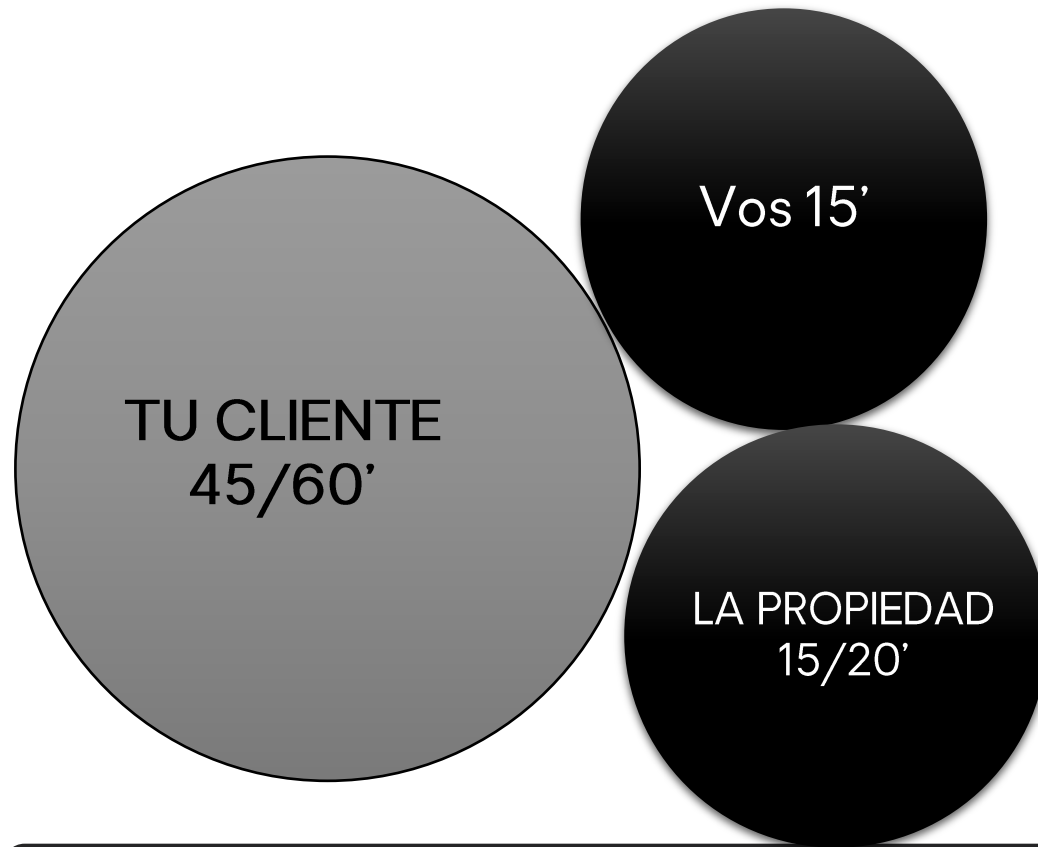
ESTA ES MI CARPETA DE PRESENTACION
PERSONAL, ESTO ES CENTURY Y ASI ES
COMO TRABAJO



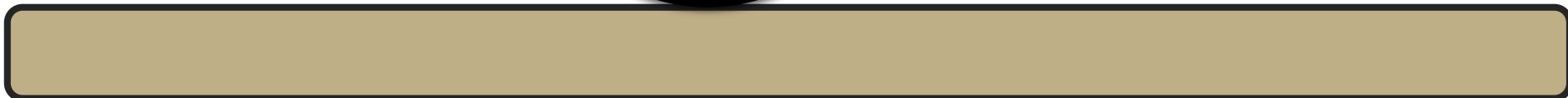
AHORA QUE RECORRIMOS LA CASA...LOS
AIRES ACONDICIONADOS QUEDAN? LAS
LUCES?
LAS HUMEDADES DEL BANO LAS ARREGLAS
PARA LA SEMANA QUE VIENE?



ENTREVISTA PRE LISTING



CENTURY 21 BRAGARNIK



PASO, 1 A 1

1. Entrevista con el cliente, calificación – 45/60 minutos.
2. Hablar sobre nosotros – 13 minutos.
3. Hablar sobre Century 21 – 2 minutos.
4. Recorrer la propiedad – 15/20 minutos.



PASO 1.

CALIFICACIÓN CLIENTE VENDEDOR

- Siempre hacer las preguntas importantes:
 - Sus para qué.
 - Qué quiere lograr.
 - Quiénes deciden.
 - Plazos y presupuestos.
 - Intereses.
 - Composición de la familia.



Escucha y haz muchas preguntas.



PASO 1. CALIFICACIÓN CLIENTE VENDEDOR

- PLANILLA DE CALIFICACIÓN CLIENTE VENDEDOR



Ubicación.



Precio.



Términos y condiciones de la venta.



Motivación de venta del propietario.



Compromiso del asesor.

Si no hay 3 de las anteriores en óptimas condiciones la propiedad no se vende



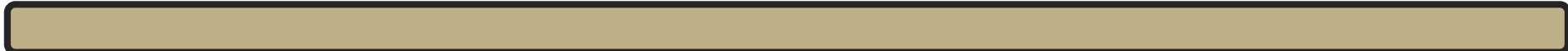
Comunicación semanal



Comunicación quincenal



Comunicación mensual



PASO 1. CALIFICACIÓN CLIENTE VENDEDOR

- PLANILLA DE CALIFICACIÓN CLIENTE VENDEDOR

CALIFICACION PROPIEDAD

Tipo de propiedad que VENDE:

Casa	Departamento	Dúplex	Terreno
Garage	Local	Oficina	Comercial/Industrial

Características generales

Motivo de la venta	
¿Qué apuro tiene para vender?	
Únicos dueños/sucesión	
¿Quién toma la decisión?	
¿Tiene pensado invertir en otra propiedad?	
¿Tiene mas dinero para comprar la próxima?	
¿Acepta propiedad/auto en parte de pago?	
¿Qué queda y que no queda?	
¿Tiene planos actualizados?	
¿Tiene los impuestos al día?	
¿Tiene escritura?	

- Motivo de la venta
- ¿Qué apuro tiene para vender?
- Únicos dueños / sucesión
- ¿Quién toma la decisión?
- ¿Tiene pensado invertir en otra propiedad?
- ¿Tiene más dinero para comprar la próxima?
- ¿Acepta propiedad en parte de pago?
- ¿Qué queda y qué no queda?
- ¿Tiene planos actualizados?
- ¿Tiene los impuestos al día?
- ¿Tiene escritura?



PASO 2. PRESENTACIÓN DEL ASESOR

- Recorré toda la carpeta de presentación, contale los servicios que harás para promocionar su propiedad.
- Tomate tu tiempo.



PASO 3. Presentación DE CENTURY 21.

- Recorré toda la carpeta de presentación.
- Contale cómo trabajamos en Century, cuáles son las modalidades.
- Dale certezas sobre nuestra labor.



PASO 4. CALIFICACIÓN DE LA PROPIEDAD.

- Primer hoja de la planilla ACM.

Fecha de visita		Hora de visita	
Datos del solicitante			
Nombre		Telefono	
Direccion de contacto		Piso	Depto
Localidad	Provincia	Buenos Aires	
Informe sobre el inmueble			
Direccion de la prop		Piso	Depto
Localidad	Provincia	Buenos Aires	
Circunscripcion	Manzana	Parcela	
Tipo de propiedad	Barrio		
Unidad funcional	Zonificacion R4		
Descripcion de la propiedad			
Tipo de construccion	Casa	Año de construccion	
Superficie cubierta		Sup. Descubierta	
Sup homogeneizada		Tipo de techo	
Orientacion		Impuestos inmobiliarios	
Ubicacion	=	Estacionamiento/Garage	
Calidad de construccion	=	Detalles de terminacion	
Estado de Mantenimiento		Valor Comercial	
Luminosidad			
Ambientes			
Living		Baño de servicio	



PASO 4. CALIFICACIÓN DE LA PROPIEDAD.

- Recorré la casa.
- Sacá las fotos. (sólo para memoria descriptiva)
- Mostrá actividad y energía.
- Probá todo: canillas, luces, ventanas, aires acondicionados y calefacciones, puertas y alacenas.
- Preguntá qué queda y qué se va. Anota todo.

A long, horizontal rectangular box with a gold border and a light beige fill, intended for handwritten notes or a signature.

OBJECIONES

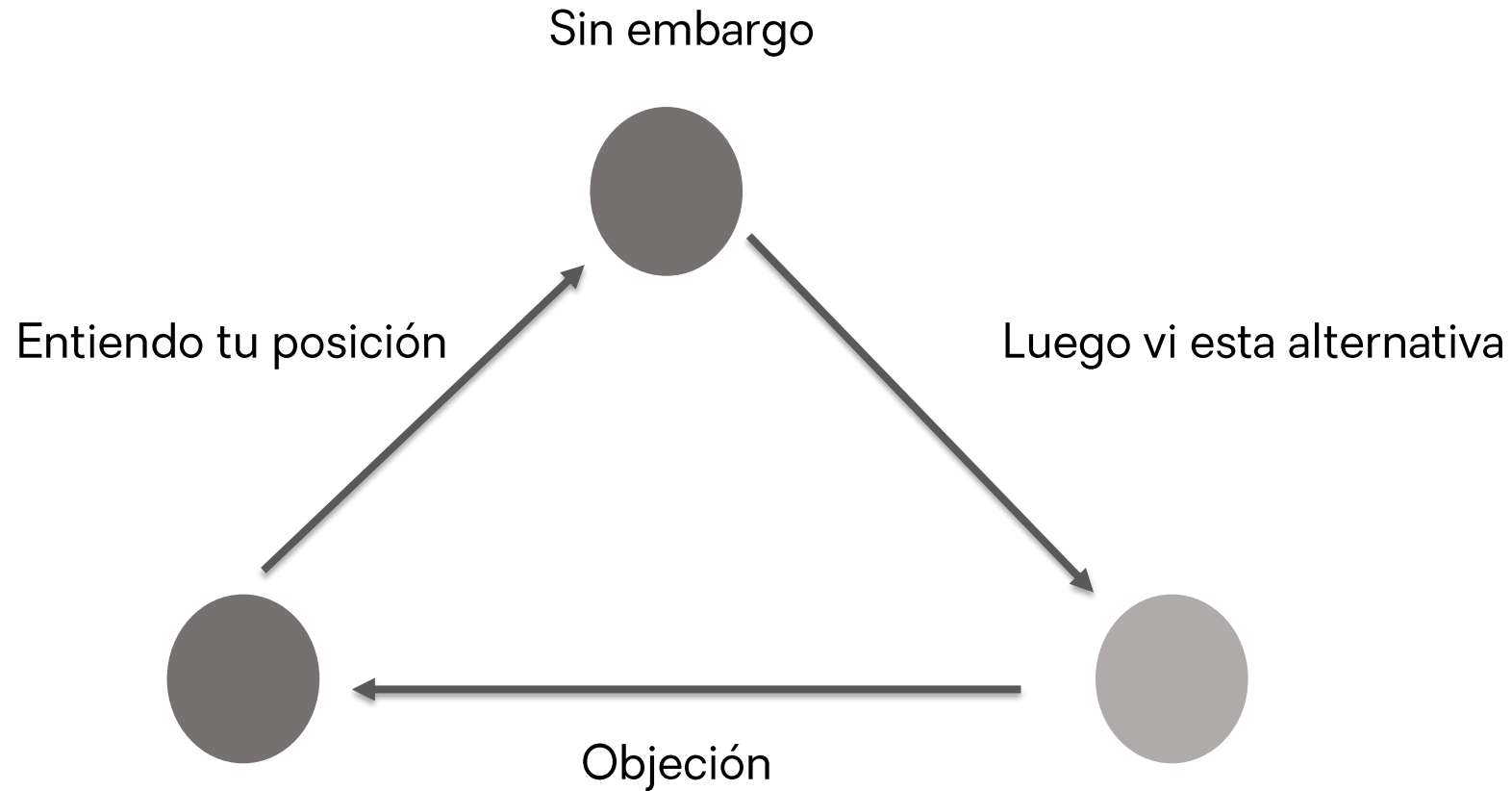


TRATAMIENTO DE OBJECIONES

Si estuviera en su lugar lo vería igual que usted ...	Ahora	• Lo que le ofrezco es para asegurarle
	Justamente ...	• Esto que usted me dijo que era tan importante...
Es verdad que puede verse de ese modo...	Sin embargo, ...	• La idea es que usted tenga la certeza de...
	Pero, ...	• Por supuesto que podríamos hacerlo • Tenga en cuenta que estamos... • Fíjese que es lo que necesitamos para que tengamos la tranquilidad de lograr...
Desde su punto de vista, es verdad que puede verse ...		



TRATAMIENTO DE OBJECIONES



Objeciones: Firmar autorización.

- «Yo entiendo que firmar una autorización te genere dudas, justamente por eso, esta autorización es para que vos tengas la garantía que tu propiedad se comercializará sólo en las condiciones que allí figuren.
- Además, sería poco profesional y quedaría expuesto a posibles denuncias si ante el interés de un comprador no pudiésemos demostrar estar autorizados para ofrecerla. La autorización no es ni más ni menos que un mandato para comercializar tu propiedad ».-



Objeciones: Papeles

- «A mí en tu lugar también me daría no se qué entregar la escritura de mi casa, sin embargo, sólo necesitamos una fotocopia para tener certeza de los metros cuadrados, de la titularidad del inmueble y para descartar cualquier gravamen que pese sobre la propiedad. Es por ello que nos alcanza con una copia que si te parece le cruzamos la leyenda de no válida, o sino la escaneo ahora mismo».-



Objeciones: 3% + IVA.

- «Es lógico que pretendas obtener de esta venta la mayor cantidad de dinero posible y no pagar comisión, sin embargo, quisiera que tengas en cuenta que mi participación hará que seguramente obtengas un mayor monto que si la vendieras por tu cuenta.
- Asimismo, te comento que de la totalidad de la comisión a mi me queda sólo una parte, y de esa parte yo vivo. Por último, también me gustaría que tengas en cuenta que éste es mi trabajo y yo en esto invierto mucho tiempo y dinero trabajando a riesgo, es decir, si no logro venderla no cobro nada».-



Objeciones: Exclusiva

- «Claro, entiendo, muchos clientes me hacen ese mismo planteo, sin embargo, nuestra política es trabajar propiedades únicamente en exclusiva. Y la experiencia nos demuestra que es la única forma de trabajar profesionalmente una propiedad. Al darle la propiedad a más de una inmobiliaria en realidad no se la estás dando a nadie. Al no tener la exclusiva ninguno la trabaja seriamente. Además, trabajar una propiedad no exclusiva genera confusión en clientes compradores y lo deja muy expuesto a desprolijidades. Fíjate, recorre la ciudad y te vas a dar cuenta que aquellas propiedades que tienen más de un cartel están a la venta por años».-



Objeciones: Mala Experiencia.

- (Nunca preguntar que pasó) «Entiendo que después de una mala experiencia tengas tus dudas y temores, sin embargo, me gustaría que me des la oportunidad de revertir esa mala imagen que tienes de nuestra empresa.
- Somos más de 75 oficinas y más de 1000 asesores en la red en nuestro país capacitándonos constantemente para brindar el mejor servicio».-



¡Muchas gracias!

