

Cómo ayudamos a los clientes indecisos

Para tratar con un cliente indeciso, adoptamos un enfoque que es a la vez estratégico y empático. Aquí te contamos, brevemente, cómo ayudamos a esa persona que tiene un profundo deseo de mudarse y, al mismo tiempo, dudas, ansiedad y, tal vez, prejuicios.

A. Identificamos los motivos de la indecisión

Es crucial entender por qué el cliente está indeciso. Ello se puede deber a una falta de confianza en el momento del país, a una imprecisión sobre lo que busca en su nueva propiedad o quizás a la magnitud de la inversión a realizar.

A menudo, ese cliente que vive esa situación no tiene una necesidad real de mudarse, o ha oído historias negativas vinculadas con el cambio de hogar por parte de hermanos, primas o amigos.



B. Escuchamos activamente

Para nosotros, la escucha activa es esencial. Se trata de prestar atención a las inquietudes y a los comentarios del cliente luego de cada visita a una propiedad puesta en venta.

Esto no solo nos ayuda a construir una relación de confianza. También nos permite comprender sus verdaderos deseos y bloqueos –o miedos–.

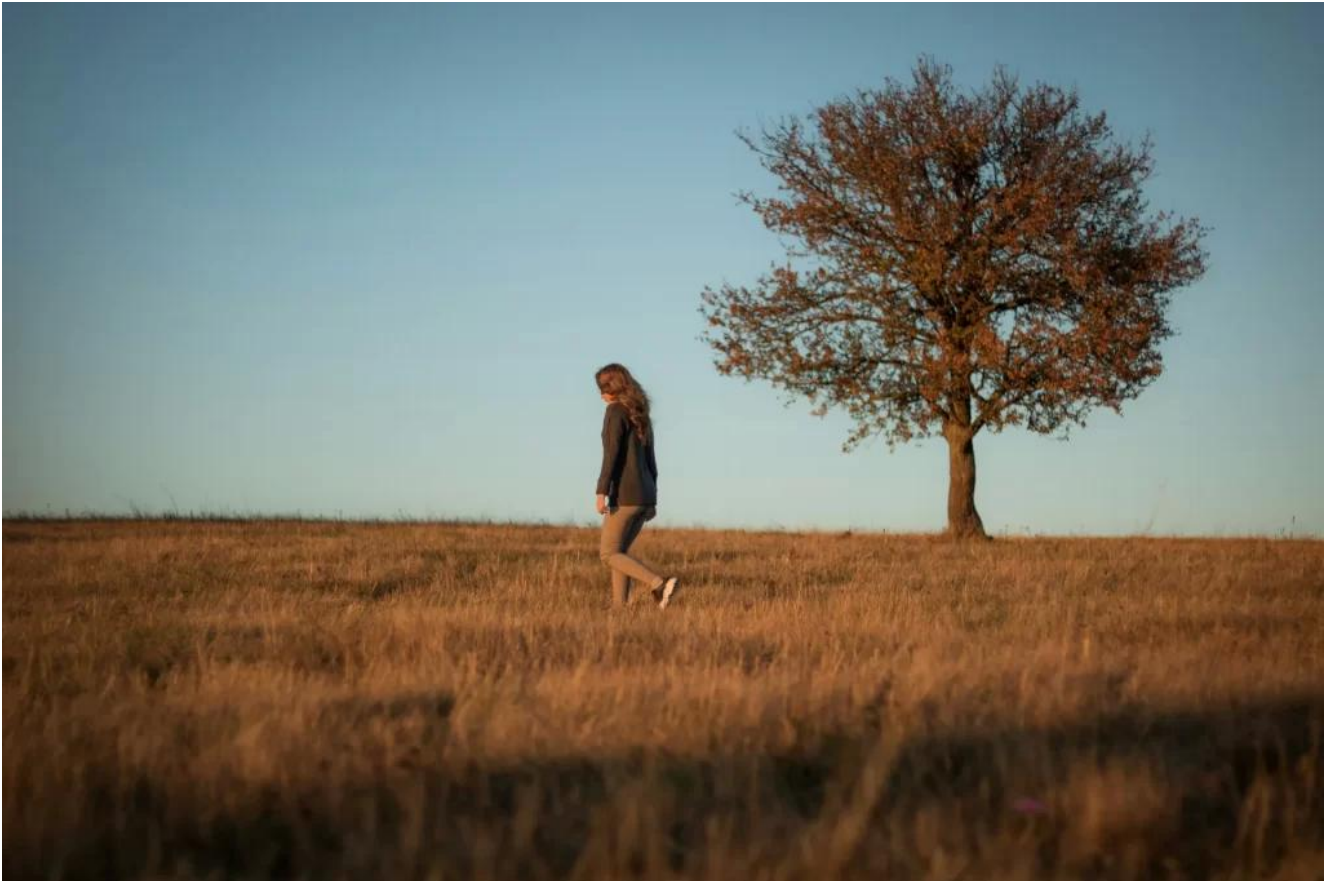
C. Presentamos opciones clave

Hemos visto que es central ofrecer una selección de propiedades que realmente respondan a lo que el cliente espera.

De nada sirve hacerle visitar 11 propiedades que no tienen que ver con lo que está deseando. Las viviendas que mostramos las elegimos con criterios realistas.

Por eso nos centramos en las unidades que respondan al menos a un 80% o a un 85% de lo que la persona quiere.

Sabemos que la “casa perfecta” –que cumple al 100% con los sueños del futuro morador– no existe. O solo existe si él se la construye por medio de un arquitecto, una opción que no suele estar al alcance de la mayoría de las personas.



D. Armamos –juntos– un listado de pros y contras

El listado de pros y contras es muy útil porque permite poner sobre papel y a la vista, los aspectos positivos y negativos de una propiedad que al cliente le interesó.

No es lo mismo tener esos argumentos a favor y en contra en la cabeza, que escribirlos. Esa lista ayuda a la claridad mental. Y permite ver que, sencillamente, si son más los pros que los contras vale la pena decidirse. También le aclaramos a ese

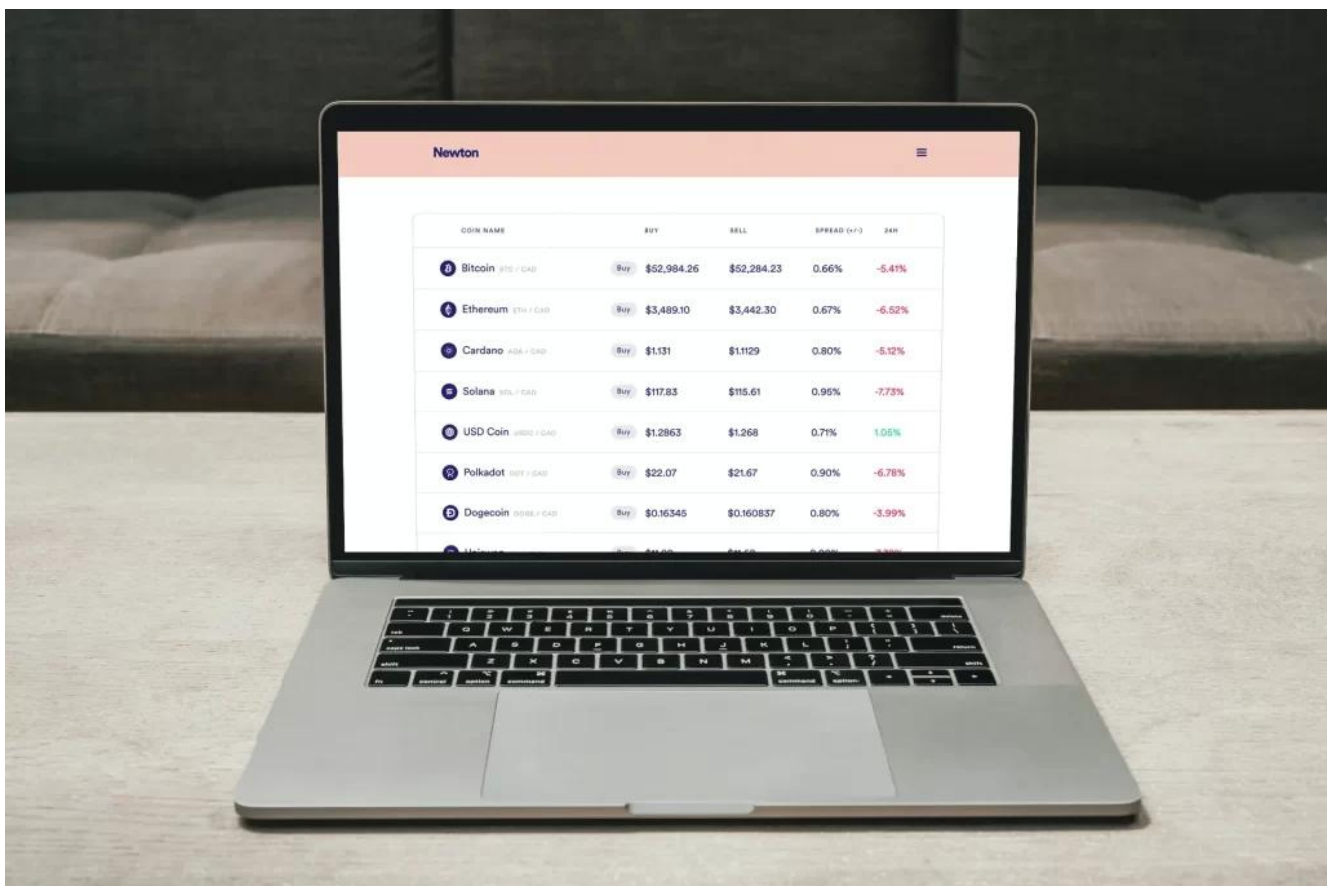
cliente que nunca podrá armar un listado donde todo sea positivo.

E. Orientamos sobre la situación del mercado

Nos sirve mucho proporcionarle al cliente información sobre cómo está el mercado inmobiliario en cada momento.

Eso incluye hablarle de las tendencias sobre los precios y las características de las propiedades que presentan una mayor demanda.

De ese modo, guiamos a la persona que desea mudarse para tomar una decisión informada. Y comprender que la indecisión llevará en algunos casos a una pérdida de oportunidades.



F. Facilitamos información sobre temas económicos y fiscales

Siempre asesoramos al cliente sobre las opciones de financiamiento que existen: utilizar el dinero de la venta de su actual propiedad, solicitar un préstamo a un banco, pedirle dinero a un familiar o amigo, o buscar un préstamo a través una escribanía de confianza.

También le hablamos sobre los costos de escrituración, los impuestos asociados a la compra y nuestros honorarios. Además, le acercamos datos sobre eventuales exenciones fiscales que le corresponderían.

Al poner todos estos temas sobre la mesa, la persona se hace una idea clara de cuánto necesita –monetariamente– para cumplir su sueño de mudarse.

G. Marcamos las urgencias

Es nuestra obligación advertirle al cliente indeciso cuando está frente a una propiedad que rápidamente podría ser adquirida por otra persona, cuando su valor y sus características sean poco habituales.

H. Brindamos apoyo en la negociación

Estamos sumamente cerca del cliente también en el momento de negociar con la persona que vende –o con su corredor inmobiliario–, todo lo que hace al precio y a las condiciones.

Esto le brinda al cliente indeciso mayor confianza y, así, nota que tiene quien lo respalde en la operación.

El riesgo de esperar la oportunidad ideal

A todos nos han dicho que las decisiones tienen que tomarse con tiempo, que de nada sirve apresurarse. Esto es cierto.

Pero también es cierto que aguardar la oportunidad ideal puede llevarnos a dejar pasar opciones convenientes. Por eso acompañamos al cliente paso a paso.