

Ebook



O que eles querem?

6 dicas para melhorar o relacionamento com seu cliente

Nos últimos meses realizamos pesquisas com pessoas que procuravam imóveis em portais imobiliários e conseguimos alguns dados interessantes para você, corretor de imóvel.

Com os pontos levantados nós desenvolvemos esse material, para ajudá-los a atender as expectativas de quem busca por um imóvel.



Alguns pontos aqui apresentados podem parecer redundantes e até óbvios, porém sabemos que quando caímos na rotina, alguns detalhes de nosso trabalho ficam automáticos e deixamos a sensibilidade de lado, por isso separamos essas dicas.

Nosso objetivo é diminuir o espaço no relacionamento corretor x cliente. Para isso integramos portais em mais de 270 cidades em todo Brasil.

Aproveite a leitura, saia um pouco do automático e se permita renovar.

Conte conosco, sempre!



1 - Hoje existem muitas opções de portais imobiliários e segundo a pesquisa isso facilita a busca para os usuários.

Notamos que apesar disso, muitos corretores se manifestam de maneira contrária a esse tipo de veículo. Vale lembrar que os portais realizam a entrega do imóvel em um ambiente 100% segmentado e possuem verbas destinadas a publicidade que são feitas online e offline.

Muitos corretores acreditam ser possível fazer publicidade dos seus imóveis em sites de busca sem ter que investir em portais.

De fato é possível fazer um investimento em sites de busca, porém vale ressaltar a importância dessa comunicação ser feita por agências ou pessoas especializadas, ou seu dinheiro será jogado fora.

Ao comparar esse investimento com o que poderia investir em um portal que faz isso para você, é melhor ser aliado dos portais.

Tenha sempre em mente, o barato sai caro e publicidade deve ser feita por profissionais e estar no lugar certo, faz toda a diferença.





2- 85% dos entrevistados disseram saber mais sobre o imóvel do que o corretor.

Com um celular em mãos e internet qualquer pessoa pode ter acesso à informação que precisar. Então corretor, preste atenção quando for atender seu cliente, ele espera que você seja o especialista dele e o mínimo que procura é alguém que sabia mais do que ele sobre aquele imóvel. Estude, leia, mantenha seu vocabulário rico e mostre ao seu cliente que, com argumentos, você é a pessoa certa para ajudá-lo a adquirir um imóvel.

Esteja preparado, saiba mais sobre o assunto que seu cliente.

3- Quando um cliente faz um contato por e-mail o mínimo que ele espera é um retorno atencioso do corretor.

Apenas 10% dos entrevistados disseram ter um retorno satisfatório dos corretores que fizeram contato por e-mail e devido a isso não deram continuidade na conversa.

Entregue mais do que o cliente pede nos e-mails, não veja esse contato como apenas mais um. Todos merecem sua atenção quando procuram pelo seu imóvel.

Dedique-se a esse contato, responda com atenção, repasse um pouco mais de informação do que ele pediu, essa atenção vai fazer ele dar sequência a conversa e se ele gostar vai te indicar a outras pessoas.

Esse momento é muito especial para a maioria das pessoas e tratá-lo com essa importância vai fazer com que seu cliente te veja com outros olhos.



- 4 - Muitos dos entrevistados disseram ter a vontade de adquirir um imóvel próprio. Alguns resolveram alugar neste momento, se preparando para a compra no futuro próximo.

O que devemos lembrar sempre é que, com bons ou maus momentos a vida das pessoas segue e os planos também, ou seja, as pessoas continuam casando, se separando, tendo filhos, mudando de cidade e por aí vai. Isso significa que todos vão precisar de um imóvel em qualquer um desses momentos e um corretor inteligente aproveita a oportunidade.

Não se deixe influenciar por fatores externos, acredite que seu trabalho é fundamental para que as pessoas deem sequência em suas vidas, então o corretor será sempre de fundamental importância.





- 5 -** Preste muita atenção se o visual de suas ferramentas são bons. Anúncios, fotos, etc. Faz parte do comportamento humano apreciar o belo, então use isso a seu favor. Imagens bem definidas e um anúncio bem estruturado irão proporcionar uma sensação de que, aquele pode ser o imóvel desejado. Somos realmente muito visuais e nossa pesquisa mostrou isso. Depois da falta de atenção, as imagens dos imóveis são as mais criticadas pelos clientes. Então corretor, mãos à obra e vamos melhorar a comunicação visual com seu cliente, ele espera isso de **você!**

6 - A maior afirmação em nossa pesquisa foi que a confiança é a base para qualquer relacionamento, então jogue limpo com seu cliente, seja claro e mostre interesse em atendê-lo bem. A qualidade da confiança está relacionada à sua integridade e competência.

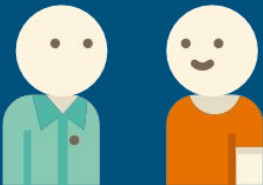
Antes de iniciar um atendimento, seja pessoal, por telefone ou e-mail é importante entender o que o seu cliente realmente quer, é de fundamental importância conhecer os critérios do imóvel que ele procura.

Com a confiança conquistada e sabendo o que seu cliente deseja fica mais fácil criar um ambiente favorável para os negócios.

A concorrência para obter novos clientes é particularmente acirrada, o que torna muito mais importante manter um cliente satisfeito.

Esses sentimentos resultam da comparação que o cliente faz entre o seu desempenho, como corretor e as expectativas dele, como cliente. Portanto construa um relacionamento a longo prazo, pois a satisfação do cliente será vista diante da sua intenção de retorno.

Deixe seu cliente com o grau de satisfação elevado.





Esperamos ter ajudado de alguma maneira.
Aproveite e confira dicas semanais em nosso blog:
www.portaisimobiliarios.com.br/blog

Nossas portas estão abertas para você.
Tel: (41) 3382-1581
vendas@pow.com.br



KOTLER, Philip.; ARMSTRONG, G.
Princípios de marketing

KOTLER, Philip.
Marketing para o século XXI
: como criar, conquistar e dominar mercados.

