



SABER QUE DECIR
IMPORTA

CONTENIDO

Cómo hacer role play y cómo aprender guiones	2
Esfera de influencia y guiones para clientes anteriores	3
Desarrollando tu esfera de influencia	4
Guión para VTD's (tratos directos)	5
Guión recién incorporada	6
Guión exclusiva vencida (por teléfono)	7
Pre calificar en la presentación de servicios	8
La presentación del A.M.C.	10-12
Manejo de objeciones de los vendedores	13-17
Plan de acción para la exclusiva	18-19
Plan de acción para exclusiva (guiones)	20
El proceso para incorporación de Foix Realty 100	21
Paquete de pre incorporación	22
De dónde vienen los compradores	23
Cierres poderosos para presentación de servicios	24
Cierres poderosos para presentación del A.M.C.	25
Exclusivas vencidas – teléfono	26
Prospectar - Open House	26
Prospectar - llamadas de clientes	27
Prospectar - círculo de influencia	28
Guión de seguimiento a prospectos	28
Guión para reducción del precio	29
Respuestas de llamadas de rótulos/gallardetes	30-31
Mostrando propiedades	32
Presentando la propuesta (oferta)	33
Calificando compradores y motivaciones	34



CÓMO HACER ROLE PLAY EFECTIVAMENTE

- 1.- Mantente de pie mientras ensayas el Role Play
- 2.- Siempre sonríe, sonríe y sonríe
- 3.- Se entusiasta
- 4.- Cuida la posición de tus manos
- 5.- Actitud positiva
- 6.- Sigue los guiones palabra a palabra

CÓMO APRENDER GUIONES

- 1.- Léelos en voz alta lo más rápido posible
- 2.- Canta el contenido de los guiones línea tras línea
- 3.- Cuida la posición de tu cuerpo y tonalidad de la voz
- 4.- Haz el role play con tu coach (gerente)
- 5.- Haz role play con uno de tus compañeros



CONTACTOS A TU “ESFERA DE INFLUENCIA”

PERSONALMENTE O POR TELÉFONO

(Recuerda estas llamando a personas que YA CONOCES)

- 1 Hola soy _____ ¿Cómo te ha ido? Te llamo porque quiero compartirte que estoy trabajando como asesor inmobiliario en Foix Realty 100 _____. Además de saludarte quisiera preguntarte algo, ¿tienes un minuto?
- 2 ¿Conoces a alguien.... que quisiera vender o comprar una propiedad?
- 3 Podrías pensar si alguien en tu (zona, trabajo, club deportivo)... necesitara de mis servicios como asesor inmobiliario en este momento? (si te dice que SÍ tu responde...) Estupendo!
- 4 Te importaría proporcionarme sus datos para que le llame por teléfono de tu parte?
- 5 Por cierto, tú o alguien de tu familia han pensado en cambiarte pronto? () Excelente, gracias.

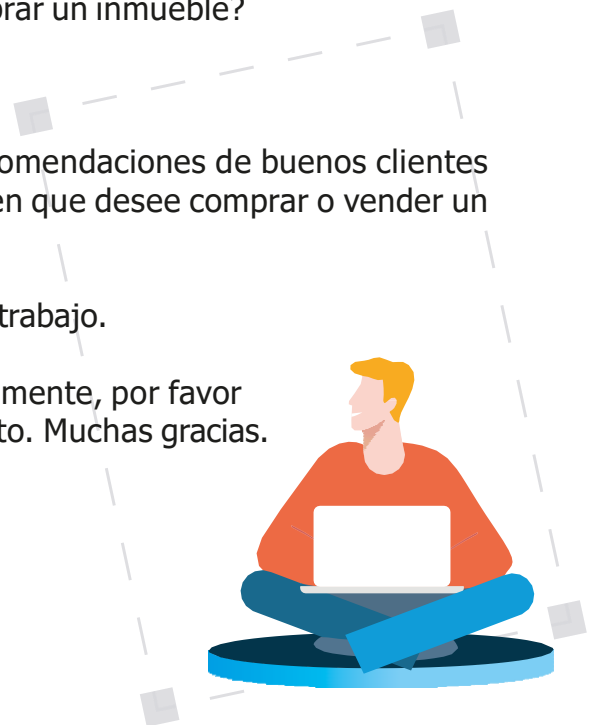
CONTACTOS A TU “BASE DE DATOS”

(PERSONALMENTE O POR TELÉFONO)

(Recuerda que estas llamando a personas que YA TE CONOCEN)



- 1 Hola soy _____ de la oficina de Foix Realty 100 _____ ¿Cómo ha estado usted? Me da mucho gusto saber que usted y su familia están bien. ¿Me podría regalar un minuto? (Gracias).
- 2 Estoy pensando en que yo le podría ayudar si tuviera alguna pregunta relacionada con bienes raíces (si te dice que tiene alguna pregunta, tu dile):
 - ¿Quisiera saber si es buen momento para vender o comprar un inmueble?
 - ¿Quisiera saber las condiciones de mercado en su zona?
 - ¿Quisiera saber el precio actual de su propiedad?
- 3 Sr. _____ recuerde que mi negocio se basa en recomendaciones de buenos clientes como usted. Así que quisiera preguntarle, ¿Sabe de alguien que desee comprar o vender un inmueble ahora o en un futir cercano?
- 4 Pudiera ser alguien de la zona o algún familiar o amigo de trabajo.
- 5 Le agradezco su ayuda y si alguna persona se le viene a la mente, por favor siéntase en libertad de contactarme en cualquier momento. Muchas gracias.



DESARROLLANDO UNA ESFERA DE INFLUENCIA



Usa la siguiente lista como un recordatorio para desarrollar contactos adicionales. Piensa en alguien que pudiera estar dentro de la siguiente lista. Escribe en una libreta los nombres y teléfonos de esas personas, si no tacha la lista.

Contador _____	Cosmetóloga _____	Música _____
Aerobics _____	Country Club _____	Nutrición _____
Aerolínea _____	Crédito _____	Enfermera _____
Sistemas de alarmas _____	Mensajería _____	Maestro _____
Departamento _____	Dentista _____	Periódico _____
Cuidado de animales _____	Dermatólogo _____	Computación _____
Vendedor _____	Doctor familiar _____	Impresión _____
Valuador _____	Pediatra _____	Tecnología _____
Arte _____	Ingeniero _____	Optometrista _____
Atleta _____	Arquitecto _____	Ortopedista _____
Automotriz _____	Bombero _____	Pediatra _____
Abogado _____	Policía _____	Pedicura _____
Niñera _____	Florista _____	Farmacia _____
Banco _____	Mueblería _____	Teléfonos _____
Cantinerero _____	Jardines _____	Albercas _____
Salón de belleza _____	Golfista _____	Escuelas _____
Baseball _____	Futbolista _____	Agencia de viajes _____
Barbero (estilista) _____	Seguro de vida _____	Agente de seguros _____
Barcos _____	Club deportivo _____	Renta de autos _____
Librero _____	Club de lectura _____	Resort _____
Corredor de Bolsa _____	Gym _____	Restaurante _____
Constructor _____	Caballos _____	Anuncios _____
Desarrollador _____	Hospital _____	Secretaria _____
Boliche _____	Hoteles _____	Reparaciones _____
TV por cable _____	Inversiones _____	Letreros _____
Teléfono celular _____	Joyería _____	Software _____
Política _____	Lavandería _____	Spa _____
Limpieza de casa _____	Limosinas _____	Tienda de deporte _____
Quiropráctico _____	Administrador _____	Cirujano _____
Iglesia _____	Manufacturas _____	Telecomunicación _____
Colegas _____	Terapeuta _____	Tenis _____

GUIONES TELEFONICÓS PARA VTD's (VENDEDORES DE TRATO DIRECTO)

LE ESTAS LLAMANDO POR TELÉFONO:

Hola mi nombre es _____ de Foix Realty 100 _____ y hablo por la propiedad en venta.
¿Es usted el propietario?

Estoy haciendo una encuesta a los vendedores de trato directo en esta zona y quisiera saber.

- 1 Si usted vendiera su propiedad a donde piensa cambiarse? (a _____) Excelente!
- 2 Que tan pronto quisiera cambiarse ahí? (en _____) Muy bien!
- 3 En una escala del 1 al 10 que tan motivado esta en cambiarse? () Bien!
- 4 Que métodos está utilizando para promover su propiedad? (periódico e internet) Ok.
- 5 Como determinó usted el precio de su propiedad? (_____) Estupendo!
- 6 Estaría usted dispuesto a negociar el precio con un comprador? (si fuera necesario), Muy bien!
- 7 Por qué decidió usted vender usted mismo su propiedad... en vez de contratar los servicios de una inmobiliaria? (_____) Entiendo!
- 8 Esta usted consciente del riesgo que representa que usted venda su propiedad sin la ayuda de un profesional como yo? () ¡No me diga
- 9 Le gustaría que le comentara de que manera puede vender su inmueble sin correr riesgos y de las técnicas y herramientas seguras de promoción que tenemos en Foix Realty 100 para vender su casa? () Estupendo!
- 10 Cuando sería el mejor día para pasar a visitarlo? Hoy o Mañana tal vez?

LO ESTAS CONTACTANDO EN PERSONA (CARA A CARA)

Hola estoy buscando al propietario de esta casa. ¿Es usted? Mi nombre es _____
de Foix Realty 100 _____

Como especialista en esta zona, mi meta es conocer las propiedades que se están ofertando para darlas a conocer a los compradores con los que estoy trabajando.

¿Tendría inconveniente en hacerle unas preguntas acerca de su propiedad? (Muchas gracias)

- 1 La información que vi en Internet que tiene # ____ recamaras y # ____ baños. ¿Es correcto?
 - ¿Son amplias las recamaras?
 - ¿Los baños son remodelados?
 - ¿Cómo esta su cocina?
 - ¿Usted cree que es una buena zona para las familias?
- 2 Me parece que es una estupenda casa ¿Qué es lo que lo motiva a venderla?
- 3 Si la vende a dónde esta considerando cambiarse?
- 4 Usted necesita vender esta casa para poder comprar otra?
- 5 Que precio está pidiendo por su casa?
- 6 ¿Por qué desea venderla por usted mismo en vez de apoyarse con una empresa inmobiliaria?
- 7 Si usted encontrara una ventaja importante para...darla a un profesional inmobiliario, ¿lo consideraría? (si te dice Tal Vez Si). Tu responde:
- 8 Le parece bien que me reúna con usted por 20 minutos para que podamos platicar de que manera le podemos ayudar para lograr sus propósitos?
- 9 Que días sería el mejor para usted? ¿A qué hora podría ser? (perfecto)
- 10 Espero poder verlo el ____ a las ____ muchas gracias de nuevo, que tenga buen día.

GUIONES PARA LOS VECINOS DE UNA PROPIEDAD RECIENTE INCORPORADA (EN PERSONA)



Hola soy _____ de Foix Realty 100 _____ y quería comentarle que mi oficina acaba de incorporar para la venta (renta) una casa en la calle de _____ que tiene ____ recamaras y ____ baños.

Y estaba pensando si usted conoce a alguien que le interese cambiarse a esta zona? (no a nadie)
Ok ya veo, Le agradezco se haya tomado el tiempo de atenderme. Por cierto, me permite preguntarle:

- 1 ¿Si usted tiene planes de mudarse en corto plazo? (no creo mudarme) Excelente!
- 2 ¿Cuánto tiempo lleva viviendo usted en esta zona? (10 años) Muy bien!
- 3 ¿Sabe si alguno de los vecinos está vendiendo o rentando su inmueble?

Quiero que sepa que si necesita información de mercado de esta zona o si requiere de algún servicio inmobiliario yo estoy a sus órdenes.... Le dejo mi tarjeta de presentación.....Que tenga buena tarde.

GUIONES PARA EXCLUSIVAS VENCIDAS (persona a persona)



Hola mi nombre es _____ de Foix Realty 100 _____ ¿es usted el propietario? (Si)
Me he dado cuenta que el rotulo venta de su propiedad ya no está y me pregunto si ya se vendió o si su contrato de exclusiva ya está vencido (si ya venció) Excelente!
Bueno quería saber si usted....

- 1 ¿Aún sigue interesado en vender su propiedad? (SI) Muy bien!
- 2 ¿Cuándo estaría pensando en tener una entrevista con el asesor inmobiliario para vender su propiedad?(nunca) Ya veo!
- 3 ¿Que fue lo que motivó que su propiedad no se vendiera? (la mala inmobiliaria) Ya veo!
- 4 ¿Qué es lo que usted considera que hizo bien el asesor o la inmobiliaria? (no hizo nada) Ouch!
- 5 ¿Qué hubiera deseado que hicieran? (pues vender mi propiedad) Tiene razón!
- 6 ¿Qué es lo que usted quisiera que la siguiente inmobiliaria y su asesor hagan para vender su propiedad? (que pongan más publicidad) Comprendo!
- 7 ¿Ya tiene pensado alguna inmobiliaria para hacer el trabajo? (No) Estupendo!
- 8 Me gustaría que me pudiera dar la oportunidad sin ningún compromiso, de explicarle las técnicas y herramientas de venta que tenemos en Foix Realty 100... ¿le parecería bien? (ok)
- 9 ¿Cuándo sería mejor para usted... el lunes en la mañana o el martes por la tarde?

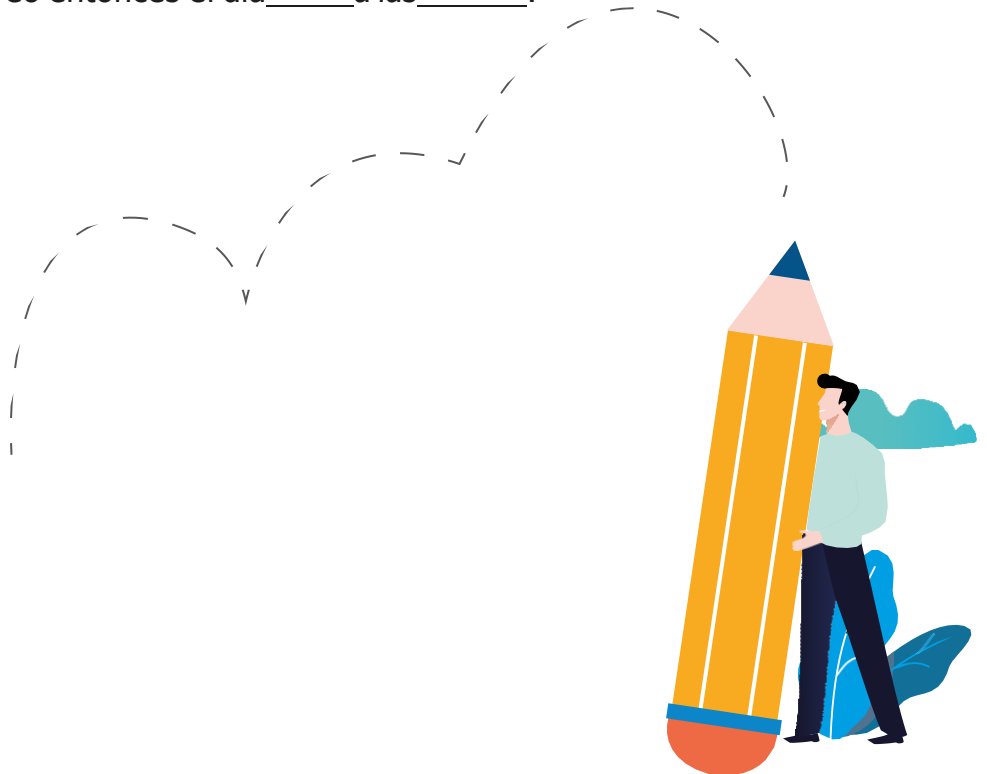
GUIONES DE PRE-CALIFICACIÓN PARA PRESENTACIÓN DE SERVICIOS



Le estas llamando al propietario por teléfono:

Antes de presentarme con usted, me gustaría hacerle unas preguntas. ¿Estaría de acuerdo?

- 1 ¿Si lo que yo le dijera tuviera sentido... y se sintiera seguro de que yo y mi oficina le podemos ayudar a vender su propiedad... estaría dispuesto a darme la exclusiva para venderla?
- 2 ¿Piensa usted entrevistarse con un asesor de otra oficina inmobiliaria?
- 3 ¿Dígame... a donde planea usted mudarse?
Como asesor inmobiliario, yo desarrollo análisis de mercado todos los días por lo que asumo que usted me dará la exclusiva, en el precio de mercado, ¿es correcto?
- 4 ¿Cuál sería para usted el precio mínimo a pedir por su inmueble?
- 5 ¿Estaría dispuesto a aceptar un crédito bancario del comprador o quiere vender de contado?
- 6 Le voy a mandar a su e-mail un paquete de información de nuestros servicios, se tomaría unos minutos para revisarlos? Gracias.
- 7 Tiene alguna pregunta antes de mi visita? (no) Excelente!
- 8 Mi visita para presentarle mis servicios y de mi oficina me tomaría unos 25 a 30 minutos. ¿Está bien para usted? () Lo veo entonces el día _____ a las _____.



LA PRESENTACION

DE ANÁLISIS DE MERCADO COMPARATIVO (AMC)

Recuerda que la presentación del resultado se hace en TU OFICINA

- 1 Sr. (Nombre del cliente) antes de darle a conocer el precio de su propiedad, me gustaría hacerle algunas preguntas, ¿está usted de acuerdo?
 - A) Usted dijo que quería cambiarse a _____ ¿correcto?
 - B) Usted dijo que el motivo de cambiarse es por _____ razón
 - C) Dijo que necesitaba estar ahí por el mes de _____ ¿correcto?
 - D) Y que tiene una hipoteca de \$ _____ ¿es correcto?
 - E) Que pretende venderla en un precio de \$ _____ ¿es así?
 - F) Que no tiene intención de venderla por su cuenta ¿Así es?
 - G) Que no quiere perder dinero ¿correcto?
- 2 Ahora bien, solamente hay dos cuestiones que tenemos que tratar. La primera es su motivación para vender su propiedad y la segunda es el precio que determinamos para su propiedad.
- 3 Para lo segundo yo he preparado lo que llamamos un **Análisis de Mercado Comparativo**. Hay dos partes para esta investigación, la primera le llamamos "**Fantacilandia**" que es el precio que la mayoría de los vendedores pretenden por su inmueble; y la segunda, lo que llamamos "**La Realidad**" que es cuando los profesionales inmobiliarios como yo conocemos y sabemos que es en lo que se venden las propiedades.
- 4 El propósito de realizar el Análisis de Mercado Comparativo es determinar el valor real de su propiedad, bajo la óptica de un comprador, ¿Usted sabe cómo hacen los compradores para saber si el precio de una propiedad es competitivo?
- 5 Los compradores determinan el valor por mera comparación. Ellos ven el precio de su inmueble basado en las características y beneficios, y los comparan con características y beneficios de otras propiedades similares que se ofrecen en el mercado, o que recientemente se vendieron. ¿Eso le suena lógico?
- 6 Por ejemplo, si usted va a comprar un automóvil y un distribuidor tiene un auto en \$200,000 y otro distribuidor tiene el mismo auto en \$200,000 pero le incluye un seguro, las placas y rines deportivos. ¿Cuál de los autos tiene mayor valor? ¿Y por qué?
- 7 Que pasaría si el distribuidor tuviera el mismo auto que no incluye seguro, placas, ni rines deportivos, pero en un precio de \$100,000. ¿Cuál tendría entonces el mejor valor? ¿Por qué?
- 8 Por lo que puede ver, si quiere usted incrementar el valor de su inmueble necesita:
 - A) Ponerlo en un precio más competitivo (bajar un poco el precio) o
 - B) Tener más características y beneficios por el mismo precio. ¿Eso tiene sentido verdad?
- 9 Así pues, a menos que usted quiera agregarle a su inmueble más características y beneficios. ¿Estaría usted dispuesto? (No!) entonces el precio es el único factor. Le puedo enseñar a lo que me refiero?

- 10 Su propiedad es mejor a la ubicada en _____
- 11 Su propiedad es un poco mejor a la ubicada en _____
- 12 Su propiedad es muy similar a la ubicada en _____ (justifica el precio comparando las características que tiene y sus beneficios)
- 13 Al ver estos precios me permito recomendar un precio de \$ _____ Sr. (su nombre) ¿estaría usted dispuesto entonces en venderla en ese precio?

Nota: Si te responde que está muy bajo o que él desea un precio mayor sigue con las siguientes preguntas:

- 14 Cual sería el precio que de acuerdo a usted tiene su inmueble? () OK
- 15 Basado en ello hay unas preguntas importantes que necesito hacerle.
- 16 Honestamente ¿por qué usted considera que su casa vale \$ _____?
- 17 En el mercado actual, eso significa que usted le ha puesto ese precio basándose en lo que los demás consideran que vale su propiedad, ¿no es cierto?
- 18 Déjeme preguntarle algo, si un comprador quisiera comprar su casa, pero quiere cambiarle la cocina, cuánto estaría dispuesto a bajarle al precio? (nada!) Exacto!
- 19 Si usted estuviera comprando una casa y hubieran dos opciones muy similares en características y beneficios, pero una está en \$ _____ y la otra en \$ _____ ¿por cuál de las dos se decidiría?
- 20 Por eso lo que yo recomiendo es un precio de \$ _____ basándonos en lo que sabemos, está usted de acuerdo en que promovamos su propiedad en ese precio?

MANEJANDO OBJECIONES DE LOS VENDEDORES



1 Quisiéramos solamente 1 o 2 mes de exclusiva.

¿Me podría decir por qué tan poco tiempo? (es que me urge cambiarme y no dispongo de más tiempo)

Lo entiendo, le comento que para poder vender su casa en un corto plazo sería necesario bajar el precio para hacerla realmente atractiva. ¿Estaría dispuesto a bajar el precio de su casa?

(Si te dice que no, entonces dile):

Le comento que el tiempo que requerimos es mayor en virtud de que el mercado está respondiendo un poco más lento de lo normal, por lo que necesitamos _____ meses por lo menos. ¿Está usted de acuerdo?

2 No hemos escuchado nada de su compañía, estábamos pensando en _____ inmobiliaria.

Entiendo su preocupación, pero en realidad el nombre de la inmobiliaria no es lo que hace que se vendan las propiedades, son los asesores como yo que hacemos lo necesario con la ayuda de nuestra oficina los que venden las propiedades.

¿Usted considera que yo soy la persona adecuada para hacer el trabajo? () Excelente!

3 Queremos vender por nosotros mismos y ahorrarnos la comisión

Entiendo que quiera ahorrarse la comisión, pero permítame comentarle que actualmente existen _____ propiedades en venta en esta zona. El mes pasado solamente se vendieron _____ propiedades y lo que es peor, de las que se han vendido solamente el 5 % fueron ventas de trato directo y el 95 % restante se vendieron por medio de una compañía inmobiliaria.

Considera que vale la pena tener solamente un 5% de posibilidades de que se venda su propiedad?

Yo podré ayudarlo a vender su propiedad, en el mejor precio y sin problemas.

¿está usted de acuerdo?

4 Quiero venderla en un precio de \$ _____, si no se vende en 3 o 4 meses le bajamos el precio.

Entiendo que quiera salir más alto para tener espacio para negociar, pero ¿ha pensado en los problemas que eso puede crear?

Los clientes no le van a prestar atención a su propiedad, desde el momento en que salga al mercado y lo que se necesita es que llame la atención de los prospectos, ¿que es lo que prefiere, tener la oportunidad de lograr una negociación o lograr que las propiedades de sus vecinos se vendan primero?

5 Lo necesito pensar

Muy bien, ya que dos cabezas piensan mejor que una.

Me podría decir ¿que es lo que necesita pensar?

6 Tengo un amigo que se dedica a los bienes raíces.

Entiendo lo que me dice, de hecho creo que hay demasiadas personas se dedican a este negocio. Pero déjeme preguntarle algo ¿usted está absolutamente seguro de querer vender este inmueble o está usted buscando hacerle un favor a su amigo?

Obviamente usted me llamo por alguna razón...¿verdad?

Dígame ¿usted piensa que yo puedo vender su propiedad? () Excelente!

Ahora solamente necesitamos firmar el contrato... y de esa manera le ayudaré a que obtenga lo que necesita...¿Está usted de acuerdo?

7 Un asesor de otra inmobiliaria me dijo que puede vender mi propiedad en un precio más alto.

Es un poco confuso...¿no es cierto? Digo, usted entrevistó a ese o a varios asesores y le dieron diferentes opiniones de valor ¿verdad?

Lo que pasa es que les da miedo decirle la verdad... usted quiere que le digan la verdad... ¿No es cierto? (Por supuesto que sí).

Ellos prefieren decirle el precio que usted quiere escuchar, aun a sabiendas de que, en unos meses, usted estará molesto porque no hay visitas de clientes.

Mi Análisis de Mercado se basa en información real de mercado, es decir, de propiedades que si se venden, no de propiedades sobrevaluadas que se ofertan.

A usted no le gustaría establecer el precio de su propiedad con información errónea...¿no es cierto?

Entonces hagamos lo correcto y simplemente... firmemos el contrato para que yo le ayude a obtener lo que necesita...¿Está de acuerdo?

8 Me doy cuenta que usted no ha vendido propiedades en esta zona

Esa es una preocupación valida... lo que creo es que usted me ha dado su confianza por una razón... que mi oficina tiene experiencia en venta en esta zona

Lo que significa que si firmamos el contrato... hoy... nosotros podremos ofrecerla a un gran número de compradores potenciales que tenemos en la zona...¿ve usted la importancia de esa posibilidad?

Y creo que eso es lo que usted necesita, ¿no es cierto?

Por eso no se preocupe, lo único que necesitamos es que firme el contrato... para que yo le ayude a obtener lo que necesita...¿Estamos de acuerdo?

9 ¿Qué es lo que usted haría para vender mi casa?

Esa es una estupenda pregunta... le explico... hay dos tipos de asesores inmobiliarios, sabe usted..

Hay asesores inmobiliarios pasivos...y asesores inmobiliarios activos como yo... lo que significa que yo de inmediato empezare a promover activamente su propiedad... con otros asesores inmobiliarios de la zona y con mis compañeros de la oficina... llamare a prospectos mi base de datos, subiré la información de su casa en mis redes sociales, repartiré folletos de recién incorporada con los vecinos de la zona, y con el apoyo de mi oficina, desarrollaremos un plan de mercadeo agresiva. ¿No es eso lo que usted necesita?

¿Usted desea a alguien que trabaje activamente...y agresivamente... para vender su propiedad...verdad?

Entonces solamente necesitamos firmar el contrato y de esa manera yo le ayudare a conseguir lo que usted desea... ¿Está usted de acuerdo?

10 Quisiera que le baje a su comisión (otras oficinas/asadores me cobran menos)

Sabe, tiene razón, hay muchos asesores que están desesperados y eso me preocupa. ¿le digo por qué?

Dígame, ¿usted tiene algo más valioso que esta casa? (No)

¿Podría usted decir que esta es su más preciada posesión? (Si claro)

Entonces si un asesor inmobiliario no considera que su trabajo es valioso ¿Cómo entonces cree que va a defender sus intereses o el precio ante un posible comprador?

¿Ese es el tipo de persona que usted quiere que lo represente en la transacción más valiosa de su vida?

Yo en cambio... valoro mi trabajo y mi esfuerzo.... Yo seré duro y profesional tanto en mi comisión como en el precio de su inmueble cuando sea el momento de una negociación.

La comisión no es negociable con empresas y asesores efectivos que venden propiedades todos los días, es solo negociable con asesores que no creen en el servicio que ofrecen.

EL PLAN DE ACCIÓN PARA LA INCORPORACIÓN



Mis objetivos son los siguientes:

- A) Ayudarlo a traer la mayor cantidad de prospectos calificados a su propiedad hasta que se venda.
- B) Ponerme en contacto con usted al menos una vez al mes para informarle los resultados de mis gestiones.
- C) Ayudarlo a negociar el precio más alto posible que beneficie tanto a usted como al comprador.

Las siguientes son las actividades que desarrollo para vender una propiedad. Aproximación proactiva:

- A) Subir la información de su propiedad a nuestro sitio web de oficina.
- B) Subir la información en otros sitios inmobiliarios con los que tenemos acuerdos de colaboración.
- C) Promoverla en un precio competitivo.. para abrir el abanico de posibilidades.
- D) Desarrollar una lista de las cualidades y beneficios de su inmueble para darla a conocer a clientes potenciales.
- E) Mandar la información de su inmueble a otros asesores de oficinas inmobiliarias de la ciudad con las que tenemos acuerdos de participación.
- F) Sugerirle cualquier actividad que pudiera incrementar el valor de su propiedad ante los ojos de los compradores (Guía de Mejoras a su Propiedad).
- G) Informarlo oportunamente de cualquier cambio que pudiera presentarse en el mercado.

- H) Prospectar activamente durante ____ horas al día y hablar con ____ personas al día que pudieran ser clientes potenciales.
- I) Durante los siguientes 7 días... contactar a mi esfera de influencia, clientes anteriores y cartera de clientes cautiva para buscar clientes potenciales.
- J) Repartir ____ folletos de "Recién Incorporada" a los vecinos para llamar la atención de prospectos que viven o trabajan en la zona.
- K) Colocar uno (o 2) rotulo(s) de Foix Realty 100 para incrementar su exposición.
- L) Precalificar a cada prospecto comprador interesado en su propiedad para determinar su seriedad y compromiso.
- M) Colaborar con otras oficinas inmobiliarias de Foix Realty 100 de la ciudad o con cualquier otra para lograr una operación compartida.
- N) Negociar a su favor cualquier propuesta de compra que se pudiera presentar para su propiedad.
- Ñ) Entregarle una propuesta de compra por escrito y con dinero en garantía para que tengamos la seguridad de poder negociar y llegar a un acuerdo favorable.
- O) Hacerme cargo de todos los detalles para que no exista ningún inconveniente al momento de firmar el contrato de compraventa.

GUIONES PARA EL PLAN DE ACCIÓN DE INCORPORACIÓN



Señor y Señora _____ hay dos formas de vender su propiedad una vez que la tengamos en exclusiva. Una es esperar a que un prospecto se interese en ella... y la otra manera es salir en busca de posibles compradores y promoverla activamente con otros asesores para que nos traigan a un prospecto... yo he escogido el segundo método...

Hay algunas cuestiones que quisiera comentar con ustedes y que se pueden presentar al momento de iniciar con la venta de su propiedad.

- 1 Al colocar nuestro rotulo de Foix Realty 100 es posible que algunas personas quisieran conocer la propiedad y le toquen a la puerta.... Por favor no le habrá a nadie a menos que nosotros le hayamos avisado previamente de una visita a su propiedad.
- 2 Aun así nosotros le avisaremos el día y la hora de la visita, y yo o alguno de mis compañeros estarán presentes con el cliente... el día y hora programada, por lo que no se deje engañar si la persona le dice que hizo una cita con nosotros...esto es muy importante...nunca le abra la puerta.
- 3 Cuando estemos enseñando su casa, le suplico no interferir en la demostración ya que los clientes se podrían sentir intimidados o incómodos. En caso de necesitar de su ayuda, se lo haremos saber.

- 4 Le voy a entregar una lista con los nombres y fotografía de mis compañeros de la oficina para que usted sepa quiénes son las personas autorizadas para visitar su propiedad y llevar a los clientes.
- 5 Le suplicamos que ponga a resguardo cualquier objeto valioso que pudiera ser atractivo o que pueda ser fácilmente extraído. (Si la propiedad está desocupada también mencionarlo).

EL PROCESO DE VENTA DE FOIX REALTY 100



Es importante que sigas el proceso que se indica al pie de la letra, eso te permitirá asegurar un porcentaje mayor de probabilidad de lograr la exclusiva, recuerda que si podemos incrementar ese porcentaje, estarás logrando más exclusivas en menor tiempo.

- paso 1** Pre califica al 100% a todos los prospectos 100% del tiempo, sin excepciones.
- paso 2** Entrega en persona o por mail un paquete de incorporación, el cual debe incluir:
 - A) Tu curriculum y 3 o 4 testimoniales de clientes anteriores.
 - B) Una copia de tu Plan de Acción (se comentó en la página 17 y 18 anterior)
 - C) La información con fotografías de propiedades similares que se estén vendiendo en la zona (al menos 5 propiedades).
 - D) La Carta de Presentación de Servicios detallada.
 - E) Copia de tu contrato de prestación de servicios.
 - F) Una copia de la Garantía de Servicios al Propietario.
- paso 3** Llama al cliente propietario para saber si recibió o pudo revisar la información del paquete, y para saber si están listos para recibirte.
- paso 4** Prepárate física, mental y emocionalmente para la visita.
- paso 5** Usa los guiones y memorízalos palabra por palabra.

PAQUETE DE PRE-INCORPORACION

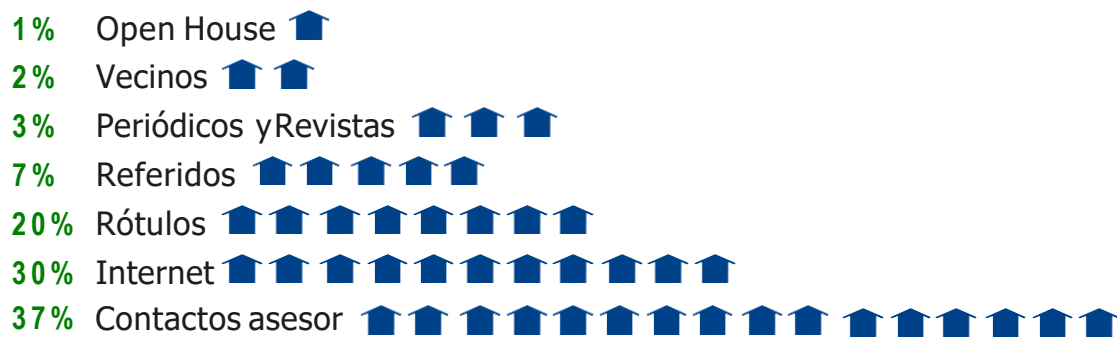


Para asegurar una presentación de servicios exitosa, asegúrate de tener siempre listo un "Paquete de Incorporación" que cuente con lo siguiente:

- A) Una lista con referencias o testimoniales de clientes anteriores (en su caso).
- B) Un Plan de Acción (comercialización).
- C) La carta de Presentación de Servicios (firmada por ti).
- D) Una copia de la Garantía de Servicios al Propietario de Foix Realty 100.

Eso es todo. Esa información le permitirá al propietario la oportunidad de digerir la información y darse cuenta de tu profesionalismo. Además, lo ira ubicando en la realidad antes de que lo visites para tu presentación de servicios. La posibilidad de incluir el contrato de prestación de servicios lleno y con el precio sugerido impreso puede hacerse cuando sea posible.

DE DONDE PROVIENEN LOS CLIENTES COMPRADORES



CIERRES PODEROSOS PARA LA PRESENTACIÓN DE SERVICIOS



Para darle una máxima exposición a su propiedad, voy a recomendar que coloquemos el rótulo lo antes posible, y por supuesto subir la información en internet.
Ahora bien ¿cuándo le gustaría que pase a colocar el rótulo? (firma el contrato)

¿Usted cree que yo puedo vender su propiedad? (firma el contrato)

¿Existe alguna cuestión que impida que pueda firmar el contrato ahora? (firma el contrato)

Sr. Y Sra. ____ En base a lo que comentamos y de sus necesidades para la venta de su propiedad. Además de la exposición que podemos darle yo soy la persona adecuada para hacer el trabajo, póngame a trabajar para usted ahora mismo (firma el contrato)

¿Yase dio cuenta que la mayoría de los agentes dicen lo mismo?
Déjeme demostrarle como yo me distingo de los demás agentes y como mi oficina Foix Realty 100 puede marcar la diferencia. ¿Si usted fuera a operarse, ¿a qué doctor contrataría para la cirugía? a uno que acaba de salir del colegio de medicina o alguno que ha hecho esa cirugía durante años? () Estoy de acuerdo!

VAMOS A HACERLO Y FIRMAMOS EL CONTRATO.



CIERRES PODEROSOS PARA PRESENTACIÓN DEL PRECIO (AMC)



- 1 Si tuviera un Cadillac que en el mercado cuesta \$400,000 y lo anuncio en \$500,000 ¿Bajo qué condiciones se vendería?
 - A) ¿Solamente que no hubiera otro Cadillac a la venta, correcto? O si tuviera algo increíblemente único que valiera la pena pagar \$100,000 más. Tiene lógica, ¿no?
 - B) Yo le mostré otras casas con características similares a la suya que están a la venta en el mercado actualmente, así que los compradores tienen diferentes opciones para decidir cual comprar. ¿No es verdad?
 - C) Así que la única cuestión es, si su casa tiene alguna ventaja o característica tan increíble o extraordinaria que valiera la pena pagar \$_____ más por ella, cuando un comprador puede comprar una en la misma zona y posteriormente arreglarla a su propio gusto por el mismo precio. ¿Eso sería lo lógico?
 - D) ¿Usted compro esta casa con todos los extras... o usted se los puso para su propia comodidad y gozo?
 - E) Basándonos en ese razonamiento. ¿Cuál sería la opción más lógica?
- 2 Yo preferiría recibir 10 ofertas y tener la posibilidad de negociar, que ponerla al precio que usted quiere y no recibir ninguna oferta. Sr. _____ vamos a poner el precio que le sugiero y firmemos el contrato, ¿de acuerdo? (firma el contrato)
- 3 Yo pondré su propiedad a la venta en el precio que usted solicita, pero solamente por los siguientes 30 días como un experimento. Si tenemos muchas citas, pero no ofertas, eso quiere decir que el precio está muy alto. Pero si no tenemos citas ni ofertas, eso quiere decir que el precio esta totalmente fuera de mercado.
- 4 Así que vamos a firmar el contrato y un acuerdo por separado con una clausula de reducción automática, si a los 30 días nos damos cuenta que cualquiera de las dos opciones estuviera ocurriendo.

GUIÓN PARA EXCLUSIVAS VENCIDAS (telefónico)



Buenos días (tardes

Me doy cuenta que su contrato en exclusiva ya se venció, ¿es correcto?

¿Por qué no me da la oportunidad de conocer su casa?

Creo que mientras estoy ahí, podría darle algunas ideas del por qué no se pudo vender su propiedad y de esa manera, en caso de que quiera seguir vendiéndola, no cometa el mismo error dos veces.

¿Le parece bien?

PROSPECTANDO DESDE UN OPENHOUSE



- 1 ¿Buenos días (tardes) Me permite mostrarle la propiedad?
- 2 (mientras le muestras la casa) ¿Vive usted en esta zona? () Excelente!
- 3 ¿Está usted vendiendo su propiedad actualmente? () no me diga!
- 4 ¿Está trabajando con algún agente? () Muy bien!
- 5 ¿Le gustaría que platicara con usted respecto a la venta de su casa? () Excelente!
- 6 Le parece bien mañana a las ____ o a las ____
- 7 ¿A propósito me puede dar su nombre?

PROSPECTANDO LLAMADAS DE ENTRADA



NOTA: Lo más seguro es que la mayoría de los clientes que llamen por teléfono sean compradores, aunque también pueden ser de clientes vendedores, por lo que antes de dar información puedes contestar algo como:

¿Es usted el propietario de algún inmueble?

PROSPECTANDO CLIENTES ARRENDADORES

- 1 Buenas tardes ¿me podría dar informes de la propiedad en renta?
- 2 ¿Es usted el propietario?
- 3 Una duda, ¿está usted pensando en seguir rentando su propiedad, o ha pensado en venderla?
- 4 ¿Cuándo podría contactarlo para hablar en relación a las ventajas de vender su propiedad?

PROSPECTANDO EN LA ESFERA DE INFLUENCIA

Hola.

Solo quería tomar un minuto de tu tiempo para decirte que estoy en el negocio inmobiliario con Foix Realty 100. Si tú sabes de alguien que necesitara de mis servicios para vender o comprar una propiedad, por favor hálame.

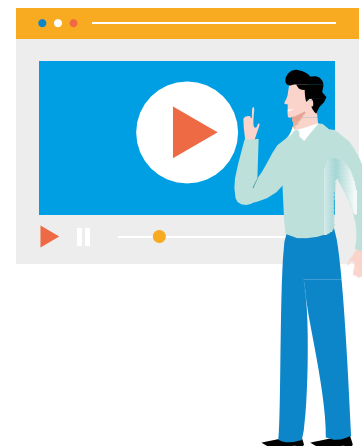
GUIÓN DE SEGUIMIENTO A PROSPECTOS

Hola Sr._____soy_____asesor inmobiliario de Foix Realty 100_____, le llamo para preguntarle:

- 1 Aun desea usted vender/comprar un inmueble?
- 2 Podríamos agendar una cita esta semana para platicar?

Recuerda la “Regla del 3-3-3”

- 1 Solamente deja sonar el teléfono 3 veces.
- 2 Sólo llama a un prospecto 3 veces.
- 3 Sólo habla con un prospecto en 3 ocasiones.



GUIÓN PARA BAJAR EL PRECIO

- 1 Hola Sr.(a) le llamo porque estoy un poco preocupado con el precio de su propiedad. Le explico. Nuestros reportes de visitas indican que a los clientes les parece muy elevado el precio dadas las condiciones de su inmueble, por lo que creo que podríamos tomar una de las siguientes cuatro acciones:

A) Bajar el precio un () %
B) Hacer los arreglos a su propiedad para evitar que la sigan descartando.
C) Esperar a que todas las demás casas de sus vecinos en la zona se vendan.
D) Suspender la promoción de su propiedad hasta que cambie el mercado, lo cual es difícil, pero dígame por cual debemos decidirnos?
- 2 Estimado Sr.y Sra._____basado en mi experiencia y en las respuestas de los clientes en los reportes de visita es indispensable que sigamos adelante y bajemos el precio de su propiedad a \$_____de esa manera podemos evitar que se siga “quemado” ya que de lo contrario después será mucho más difícil venderla.
- 3 Sr. y Sra._____le llamo en relación a nuestro reporte de actividades para comentarle que el último mes hemos tenido_____llamadas de clientes. Hemos mostrado su propiedad_____veces y aun así nadie ha presentado una propuesta. Creo que ya es tiempo de que bajemos el precio para lograr que su propiedad sea más visitada y poder negociar.
- 4 En una escala del 1 al 10 es decir, si desea que sigamos adelante, ¿qué tan motivado está usted en vender su propiedad?

RESPUESTAS A CLIENTES QUE LLAMAN POR PROPIEDADES



1. CLIENTE: "¿Me puede decir en dónde se encuentra esa propiedad"?

La propiedad está localizada en la zona_____de la ciudad, cercana a_____. Esta usted familiarizado con la zona? ¿Es esta zona la que le interesa a usted? ¿A qué hora le gustaría verla?

2. CLIENTE: "Quiero que me de la dirección para verla por fuera".

Con mucho gusto le podré dar la dirección Sr._____sin embargo para poder visitarla nos han dado instrucción de acompañar a cualquier persona que desee verla. Hoy se la puedo mostrar, a qué hora sería mejor para usted? ¿Me puede dar sus datos para confirmarle?

3. CLIENTE: "La quiero ver y luego le llamo si me interesa"

Estaría muy bien que primero la conozca por fuera pero la verdad no se alcanza a ver mucho, yo estoy disponible el día de hoy para mostrarle la propiedad, le parece bien que nos veamos aquí en mi oficina estos momentos o más tarde?

4. CLIENTE: ¿Por qué están vendiendo?

No tengo el expediente en mi escritorio en estos momentos, pero cuando nos veamos para mostrarle la propiedad le doy esos datos, le parece bien visitarla el día de hoy a las____o mañana a las _____

5. CLIENTE: ¿Se puede negociar el precio"?

Me gustaría que primero conozca la propiedad para que usted vea si cumple con sus necesidades y en todo caso podríamos presentar una propuesta...¿le parece bien visitarla el día de hoy a las o mañana a las_?

6. CLIENTE: "¿Hay algún problema de inseguridad en la zona?

No cuento con esa información en estos momentos... pero créame que no me atrevería a mostrarla si fuera así. Que le parece visitarla y posteriormente podría mandarle información de las zonas más seguras. ¿Le parece bien vernos hoy en la tarde o mañana temprano?

7. CLIENTE: "¿En qué condiciones se encuentra la casa"?

Le comento que el inmueble tiene un estado de conservación pero es mejor que usted se de cuenta de las condiciones que guarda y juzgue si le interesa. ¿A qué hora quisiera visitarla el día de hoy?

8. CLIENTE: "¿La casa está hipotecada"?

(En caso de que así sea) Si, pero no se preocupe, el propietario esta consiente que debe liquidar la hipoteca con el producto de la venta. ¿Usted necesita un crédito bancario para comprar?

9. CLIENTE: "¿Aceptarían un crédito hipotecario"?

Claro que si, ¿usted ya cuenta con uno autorizado? Porque en caso de que aun no lo tenga yo le puedo ayudar a conseguirlo. ¿Cuánto es lo que usted tiene autorizado de crédito?

(Si el cliente ya tiene un crédito autorizado, y te dice el monto, entonces haz la cita. En caso de que no sea así, será importante citarlo en la oficina e investigar antes de hacer cualquier cita)

MOSTRANDO PROPIEDADES



A continuación, encontraras algunos consejos prácticos para mostrar una propiedad. Revísalos y coméntalos con tu gerente.

- 1 De preferencia muestra primero tus propias exclusivas.
- 2 Lo antes posible separa al "comprador" del "curioso" (califica).
- 3 Hazle las cosas fáciles al comprador cuando estés con él.
- 4 Aprende a darle al comprador lo que él necesita.
- 5 Siempre confirma tu cita con el comprador antes de salir a mostrar un inmueble.
- 6 Trata de calificar al cliente mientras conduces hacia la propiedad con él (cuando sea el caso).
- 7 No sobrevendas la propiedad antes de mostrarla, deja que el cliente decida.
- 8 Si el cliente está motivado y necesita comprar, no pares de mostrarle propiedades hasta que compre.
- 9 De preferencia no muestres más de 3 propiedades a la vez (cuando sea posible)
- 10 Selecciona la mejor propiedad para el final de las visitas
- 11 Al llegar a la propiedad di algo como: Siéntanse en su casa yo estoy aquí solo para resolver cualquier pregunta.
- 12 Mantén juntos a los clientes dentro de la propiedad.
- 13 Mantén emocionalmente involucrados a los clientes en la propiedad.
- 14 Se entusiasta.
- 15 Motívalos a que conozcan todas las áreas y sientan como seria vivir ahí.
- 16 Nunca hagas declaraciones acerca de la propiedad, deja que los clientes la juzguen.

GUIONES ANTES DE MOSTRAR UNA PROPIEDAD



- 1 Sr. Y Sra. _____ antes de mostrarles las opciones de propiedades, les voy a explicar los procesos para la compra de una propiedad. ¿Están de acuerdo?
- 2 Les voy a hacer una serie de preguntas para saber cuáles son sus necesidades, preferencias y presupuesto para tener una base sobre la cual podremos trabajar. ¿Está bien?

- 4 Una vez que determinemos cuáles son sus necesidades y presupuesto, voy a escoger las tres o cuatro mejores opciones para no confundirlos mostrándoles muchas propiedades ¿están bien?
- 5 Después de que veamos las propiedades, les voy a pedir que seleccionen aquella propiedad que mejor se ajusta a lo que quieren y que presenten una propuesta de compra por esa propiedad. ¿Estarían dispuestos a hacerlo?
- 6 Una vez que tenga su propuesta por escrito con un cheque en garantía, yo voy a hacer la negociación por ustedes. Si fuera aceptada yo también me encargare de todos los detalles para el contrato de compraventa.
- 7 En base al proceso que yo uso para ayudar a personas como ustedes, para la comprar una propiedad, ¿estarían de acuerdo en seguir adelante? ¿Tienen alguna pregunta ahora?

CALIFICANDO COMPRADORES



Gracias por haber venido a mi oficina. Estoy muy contento de poder ayudarlos a encontrar la mejor propiedad para ustedes. Me va a tomar solo unos minutos para preguntarles cuáles son sus necesidades, preferencias de compra:

- 1 ¿Durante cuánto tiempo llevan buscando casa?
- 2 ¿Qué tipo de propiedad es la que buscan?
- 3 ¿Tienen preferencia por alguna zona o comuna?
- 4 ¿Qué es lo que consideran como algo indispensable que deba tener la propiedad que quieren?
- 5 ¿Qué tan pronto necesitan cambiarse?
- 6 ¿Necesitan vender la propiedad actual antes de comprar?
- 7 ¿Están trabajando con algún otro asesor o compañía inmobiliaria?
- 8 ¿Cuál es el rango de precio que están considerando?
- 9 ¿Cuentan actualmente con el dinero para poder comprar?
- 10 ¿Exactamente cuántas recamaras y baños necesitan?
- 11 ¿Qué otras características además de recamaras y baños necesitan que tenga la nueva propiedad?
- 12 ¿Cuál es la cantidad que podrían dar como anticipo?
- 13 ¿Hay alguien más que necesita conocer la propiedad antes que tomen la decisión de comprarla?
- 14 ¿Cuántas propiedades necesitarían ver antes de hacer la decisión de comprar alguna?
- 15 ¿Si viéramos la casa adecuada el día de hoy, estarían dispuestos a comprarla hoy?
- 16 ¿Si no les encontrara la propiedad adecuada el día de hoy que tan pronto los puedo contactar si les encuentro la propiedad ideal?
- 17 ¿Tienen alguna otra duda o pregunta acerca de cómo comprar una propiedad?