



GARDENS &
TOWERS MEXICO

CURSO DE PROFESIONALISMO

COMO VESTIR



Razones Clave para una Imagen Impecable:

- Genera Confianza Inmediata
- Establece Autoridad y Credibilidad
- Refleja el Valor de las Propiedades
- Diferenciación Competitiva



COMO VESTIR



- **Identificación Rápida:** En Culiacán, donde la seguridad es un factor importante, un gafete con el nombre de la empresa y tu nombre le da tranquilidad inmediata al cliente. Saben exactamente con quién están tratando.
- **Mitiga Dudas:** Evita que te confundan con un vendedor improvisado o informal. El gafete comunica que eres parte de una estructura empresarial legítima y seria.





DOMINIO DEL LENGUAJE



70/30

CLARIDAD

CONSISO

Escucha un 70% de la conversación y habla un 30%.

Haz preguntas abiertas y permite que el cliente de Culiacán exprese sus necesidades y preocupaciones. Esto te da la información clave para presentar soluciones personalizadas.

Evita Jergas excesivas

Aunque debes dominar los términos técnicos (e.g., plusvalía, enganche), úsalos solo cuando sea necesario y siempre explícalos de manera sencilla. Esto demuestra conocimiento sin abrumar al cliente.

Ve al punto

Los clientes valoran su tiempo. Ve al grano, presenta los datos clave de la propiedad o la inversión de forma directa y organizada. La ambigüedad genera desconfianza.

CONTROL DE CONFLICTOS



Cómo actuar:

1

Escucha Activa y Empatía:

- Permite que se desahoguen: Lo primero es dejar que el cliente exprese su frustración sin interrumpir.
- Valida sus sentimientos: Usa frases como: "Entiendo que esta situación debe ser frustrante" o "Tiene razón en sentirse así". Esto baja la tensión y demuestra respeto.

2

Comunicación Proactiva y Clara:

- Nunca evadas: Enfrenta el problema de inmediato. La tardanza escala el conflicto.
- Centraliza la solución: En lugar de enfocarte en quién tuvo la culpa, enfócate en cómo lo vas a resolver. Presenta dos o tres soluciones viables y deja que el cliente elija la que mejor le parezca.

3

Negociación Orientada a la Solución

- Reenfoque en el Objetivo Común: Recuerda al cliente que, a pesar del desacuerdo actual, el objetivo final es el mismo (vender la casa rápido, comprar la propiedad ideal). Esto ayuda a alinear intereses y a dejar de verse como adversarios.

HERRAMIENTAS PROFESIONALES



Google
Calendar



Whatsapp
Business



Canva



Trello



EL RESPALDO DE LA **EMPRESA**



No estoy solo-a

Utiliza el pronombre "nosotros" en lugar de solo "yo". Por ejemplo: "Nosotros tenemos un protocolo de valuación que asegura el mejor precio."

Acceso a expertos

Menciona que la empresa cuenta con un equipo legal y notarial de confianza, o un departamento de marketing que trabaja en su propiedad.

Historial y Presencia

Menciona el tiempo que la empresa lleva operando en Culiacán y cuántas familias o inversionistas han ayudado.

Protocolos de Calidad

Explica que las acciones no son arbitrarias, sino que siguen procesos estandarizados y verificados.

RESULTADOS

1. Aumento en la Tasa de Conversión

Mide cuántos prospectos se convierten en clientes firmados. La confianza acelera la decisión.



+13% de leads convertidos.

2. Retención del Valor de la Oferta (Menos Negociación)

La confianza en el asesor permite cerrar más cerca del precio de listado, reteniendo el valor para el vendedor.



Asesor Estándar

(Probabilidad de cerrar al precio listado con min. descuento)



Asesor Profesional

(Probabilidad de cerrar al precio listado con min. descuento)

****¡El profesionalismo casi duplica la retención del precio inicial!****

3. Multiplicador de Clientes por Referencia

La excelente gestión (especialmente de conflictos) convierte a los clientes en embajadores.



¡Se triplica el flujo de leads de alta calidad!



GARDENS &
TOWERS MEXICO

GRACIAS