



Realização:



Rede Secovi de Imóveis



A postura do corretor e
o sucesso nos negócios



SECOVI SP
O SINDICATO DA HABITAÇÃO
Desde 1946

**A postura do corretor e o
sucesso nos negócios**

Palestrante: Adolfo Assad Júnior



Rede Secovi de Imóveis

Os melhores imóveis em um só lugar.



ABORDAGEM INICIAL – ATENDIMENTO TELEFÔNICO

Origem:

- Site da empresa;
- Anúncios em jornais, revistas, internet, placas...

Modo de Atendimento:

- 1- Voz entusiástica;
- 2- Objetividade na informação (valorizar tempo);
- 3- Demonstrar conhecimento do imóvel, sem esgotar todas as informações, incitando a curiosidade do cliente;
- 4- Manter a formalidade;
- 5- Não subestimar o cliente (\$) e abrir leque de opções;
- 6- Vender a entrevista pessoal (estimular a visita no escritório);
- 7- Demonstrar boa vontade e conter a ansiedade.





ATENDIMENTO PESSOAL – DIAGNÓSTICO DO CLIENTE

Etapas:

- 1- Estimular a comunicação (gerar empatia);
- 2- Ouvir atentamente o cliente (fazer anotações);
- 3- Identificar as reais necessidades do cliente;
- 4- Investigar informações:
 - necessidade x desejo;
 - aquisição a curto, médio ou longo prazo;
 - tempo de procura e pesquisa na concorrência;
 - conhecimento da região e dos preços praticados.
- 5- Detectar o perfil do imóvel desejado;
- 6- Avaliar o potencial financeiro do cliente.





APRESENTAÇÃO DO IMÓVEL

Etapas:

1- Checar informações (preço, documentação, necessidade da venda e itens do imóvel);

2- Ponto de encontro: imobiliária;

3- Planejamento:

- conhecimento do imóvel e da região;
- mensurar a quantidade de imóveis para demonstração;
- Verificar a disponibilidade de tempo do cliente e do proprietário;
- pontualidade, veículo do corretor, chaves e roteiro;
- marcar com quem tem poder decisão.

4- Atenção com situações inesperadas:

- proprietário inconveniente;
- cliente afoito;
- companhias indesejadas;
- troca de telefones e cartões;
- retorno ao imóvel sem a presença do corretor;





SINAIS DE COMPRA

- 1- Retornar ao imóvel acompanhado de outras pessoas;
- 2- Descrever decoração para imóvel;
- 3- Entusiasmo do cliente;
- 4- Procurar informações adicionais (garagem, condomínio, infraestrutura, transporte, despesas e segurança);
- 5- Relacionar custo - benefício;
- 6- Proximidade dos preços e condições de pagamento com a realidade do cliente.





PROPOSTA

- 1- Em regra, presencial;**
- 2- Espontânea e consciente;**
- 3- Certificar se o cliente não fez outra proposta na concorrência.**
- 4- Esclarecer dúvidas remanescentes;**
- 5- Formalizar por escrito o acordado ;**
- 6- Alcançar condições de pagamento e valores (prazo, financiamento, sinal, facilidades) próximos do preço ofertado;**
- 7- Não prejudicar a decisão do proprietário;**
- 8- Não criar falsas expectativas no proponente;**
- 9- Esclarecer todas as fases do processo pós-proposta.**





TRATATIVAS

- 1- Levar sempre ao conhecimento do proprietário, mesmo que o valor seja inferior ao pedido;
- 2- Forma: pessoalmente e com quem tem poder de decisão;
- 3- Analisar histórico de venda do imóvel;
- 4- Desconsiderar os insucessos anteriores;
- 5- Salientar os benefícios da negociação;
- 6- Citar os parâmetros do mercado imobiliário atual, analisando a região em que o imóvel está situado;
- 7- Sensibilidade para falar do imóvel do cliente;
- 8- Assegurar a comissão integral da imobiliária;
- 9- Presidida pelo gerente acompanhado pelo corretor;





FECHAMENTO

- 1- Evitar o encaminhamento da minuta;
- 2- Reforçar a participação do departamento jurídico da imobiliária na elaboração do contrato;
- 3- Evitar divergências com:
 - documentação,
 - aprovação de crédito,
 - posse,
 - liberação de sinal,
 - bens acessórios do imóvel e
 - comissão da imobiliária;





FECHAMENTO

4- Se possível, a presença simultânea de todos os envolvidos na negociação para assinatura de contrato;

5- Etapas:

- Proprietário e comprador em salas separadas para a leitura da minuta;**
- Presença alternada do corretor e gerente nas respectivas salas para dirimir dúvidas;**
- Unir as partes em uma mesma sala, abrindo oportunidades para perguntas;**
- Assinatura do contrato;**
- Pagamento dos valores.**

Parabéns por mais um fechamento !!!

