

# EL PODER DE LAS PREGUNTAS



**CARLOS VERGARA**

**SERIE FUNDAMENTA**



**MANUAL DE TÉCNICAS DE VENTAS PARA  
AGENTES INMOBILIARIOS**

Acerca del autor:

Carlos Vergara se graduó de Constructor Civil e Ingeniero Constructor en la Pontificia Universidad Católica de Valparaíso - Chile, continuó sus estudios en Gerencia de Construcción en la Universidad Metropolitana, en Caracas, Venezuela. Actualmente ejerce en Buenos Aires, Argentina.

En 1986 fundó la empresa Data Construcción C.A. donde durante 35 años desarrolló sistemas de información, publicó y comercializó una serie de manuales de costos y publicaciones técnicas para ingenieros, arquitectos y constructores. Entre ellas destacan los Manuales de Análisis de Precios Unitarios, y las Series de Tasación Inmobiliaria.

# El Poder de las Preguntas

MANUAL DE TÉCNICAS DE VENTAS PARA AGENTES INMOBILIARIOS

VISTA PREVIA

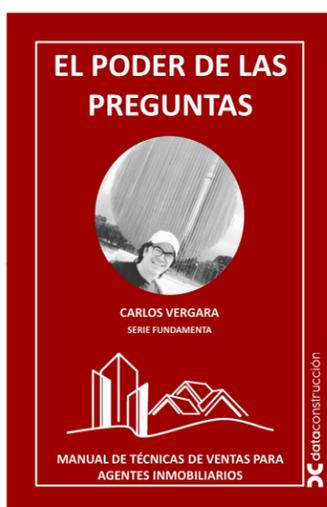
Carlos Vergara

Data Construcción C.A.

# EL PODER DE LAS PREGUNTAS

## MANUAL DE TÉCNICAS DE VENTAS PARA AGENTES INMOBILIARIOS

VISTA PREVIA



El contenido de esta publicación está sujeto a protección bajo la ley de derechos de autor y propiedad intelectual. Data Construcción posee y retiene todos los derechos exclusivos de esta publicación.

Ninguna parte de esta obra puede reproducirse, integrarse en ningún programa de computadora, cargarse en una base de datos u otra compilación electrónica, almacenarse en un sistema de almacenamiento o recuperación de información, o transmitirse o distribuirse a cualquier persona de cualquier forma o por cualquier medio, electrónico, manual o mecánico, incluyendo fotocopias, escaneo o redes sociales, sin el permiso previo por escrito

DATA CONSTRUCCIÓN C.A. del editor.

Sumario	6
Resumen de técnicas y ejemplos	7
Técnicas de ventas	16
1. Apertura del diálogo	16
2. Verificar la comprensión	17
3. Sondeos	19
4. Motivadores subyacentes	21
5. Presentación de la propuesta	24
6. Expresiones de interés	26
7. Objeciones	27
8. Acuerdos parciales	31
9. Demostración	32
10. Cierre	33
11. Pasos siguientes	35

# SUMARIO

VISTA PREVIA

### Sumario

El manual de técnicas enfocado en el "Poder de las Preguntas" describe los métodos para llevar a cabo la tarea de ventas y alcanzar el objetivo específico de cerrar exitosamente una venta. Estas técnicas son flexibles y pueden adaptarse a diferentes situaciones o contextos en el ámbito de la venta inmobiliaria.

Se componen de un conjunto de conocimientos y procedimientos, que permiten al vendedor desarrollar habilidades mediante la práctica diaria, con el fin de lograr los resultados deseados.

El "Poder de las Preguntas" describe los procedimientos, los cuales consisten en un conjunto específico y detallado de pasos o acciones secuenciales, que deben seguirse para completar cada etapa del proceso de venta de manera consistente, estandarizada y eficiente.

El enfoque se basa en analizar lo expresado por un cliente en relación con una afirmación que ha hecho, por medio de una serie de preguntas e indagaciones. Estas preguntas brindan respuestas que otorgan significado tanto a lo dicho inicialmente, como durante la conversación de ventas. Lo cual permite al vendedor ayudar al cliente a descubrir sus aspiraciones, llegar a sus propias conclusiones, y tomar decisiones informadas.

En cada etapa de la venta se utilizan distintos procedimientos que van contribuyendo a generar un diálogo efectivo, guiando al cliente hacia la toma de decisiones. Aunque las etapas del proceso de ventas puedan cambiar de orden o inclusive puede que alguna de ellas no se presente en alguna situación de venta, a continuación, se explica brevemente el significado de cada etapa:

1. **Apertura del diálogo.** La apertura del diálogo es el primer paso en el proceso de venta, donde se establece una conexión con el cliente potencial.
2. **Verificar la comprensión de los hechos.** Estas técnicas aseguran una comprensión precisa y permiten al cliente confirmar si su mensaje ha sido entendido correctamente.
3. **Sondeos para descubrir y llegar a los hechos clave.** Estas técnicas se usan para obtener información relevante y comprender las necesidades y preferencias del cliente.
4. **Motivadores subyacentes.** Son técnicas que se usan para detectar las auténticas motivaciones y preocupaciones personales del cliente.
5. **Presentación de la propuesta.** Consiste en brindar al cliente información relevante y sin sorpresas sobre la propiedad, basándose en las aspiraciones y necesidades obtenidas en los sondeos.
6. **Expresiones de interés.** Estas técnicas permiten detectar y canalizar las señales positivas manifestadas por el cliente durante el diálogo de ventas.
7. **Objeciones.** Son técnicas específicas que permiten comprender y responder adecuadamente a cada objeción planteada por el cliente y obtener más información.
8. **Acuerdos parciales.** Son decisiones mutuas alcanzadas durante el proceso de venta, para ello se utilizan los intentos de cierre que implican preguntas directas o resúmenes de beneficios, con el fin de generar compromiso y avanzar hacia el cierre de la venta.
9. **Demostración.** Esta técnica incluye resumir las aspiraciones y necesidades del cliente, presentar la propuesta de los acuerdos parciales alcanzados, y luego ofrecer detalles específicos para demostrar que la recomendación satisface las aspiraciones del cliente de manera convincente.
10. **Cierre.** Es la técnica final que se aplica sobre técnicas precedentes para lograr el compromiso del cliente mediante la firma de una carta de intención o de una reserva de la propiedad.

# RESUMEN DE TÉCNICAS Y EJEMPLOS

VISTAPREVIA

### 1. Apertura del diálogo

La apertura del diálogo es el primer paso en el proceso de venta, donde se establece una conexión con el cliente potencial. El vendedor muestra interés genuino y utiliza preguntas abiertas para comprender las necesidades y preocupaciones del cliente. Esto sienta las bases para adaptar la presentación de ventas y construir argumentos convincentes.

#### Ejemplo

- ✓ Vendedor: ¡Hola! ¿Buenos días? Mi nombre es Laura y soy representante de ventas en Prime Inmobiliaria.
  - ✓ Estoy lista para hablar sobre cómo podemos hacer para encontrar una casa que se adapte a sus necesidades y preferencias.
  - ✓ Pero, antes de comenzar, me encantaría escuchar sus ideas y lo que usted considera prioritario en la búsqueda de su nueva casa.
  - ✓ De esta manera, podremos enfocarnos directamente en lo que es importante para usted y asegurarnos de que obtenga todos los beneficios de esta reunión.
- ❖ Cliente: Hola, Laura. Me interesa encontrar una casa espaciosa con un patio grande para mis hijos. También me gustaría tener un área de entretenimiento al aire libre.

### 2. Verificar la comprensión

En una reunión de ventas, es importante escuchar activamente y verificar la comprensión de los hechos. Las técnicas de comunicación utilizadas son las repeticiones y los recuentos. Las repeticiones consisten en repetir las palabras exactas del cliente para demostrar atención y valoración.

Los recuentos implican resumir la información proporcionada por el cliente en un resumen conciso, destacando los puntos clave y organizando la información de manera clara y estructurada. Estas técnicas aseguran una comprensión precisa y permiten al cliente confirmar si su mensaje ha sido entendido correctamente.

#### Ejemplo

- ❖ Cliente: Estamos ofreciendo una casa de tres dormitorios, dos baños y un amplio patio trasero.
  - ✓ Vendedor: Recuento. Entiendo que están vendiendo una casa de tres habitaciones, con dos baños y patio trasero.
- ❖ Cliente: Agrega información. Exactamente, además tiene una cocina moderna, una sala de estar espaciosa y un garaje para dos autos, es una casa con acabados de alta calidad y se encuentra ubicada cerca de escuelas y centros comerciales.

# EL PODER DE LAS PREGUNTAS

## MANUAL DE TÉCNICAS DE VENTAS PARA AGENTES INMOBILIARIOS

¿Quieres convertirte en un agente inmobiliario de éxito? Descubre "El Poder de las Preguntas", el manual que te brinda las técnicas y estrategias fundamentales para destacarte en la venta de propiedades.

Las técnicas de ventas utilizadas se basan en el análisis de las afirmaciones expresadas por el cliente. Esto se logra a través de una serie de preguntas e indagaciones que permiten obtener información relevante. Estas preguntas brindan respuestas que dan significado tanto a lo expresado inicialmente por el cliente como a lo que se va desarrollando a lo largo de todo el proceso de ventas.

Este manual te enseñará cómo utilizar preguntas poderosas para guiar a tus clientes hacia sus propias conclusiones y decisiones informadas. Aprenderás a establecer una conexión sólida desde el primer contacto, comprender las necesidades reales de tus clientes y presentarles propuestas convincentes que estén alineadas con sus aspiraciones.

A lo largo de este libro, descubrirás técnicas prácticas para generar un diálogo efectivo en cada etapa de la venta. Aprenderás a manejar objeciones, cerrar acuerdos parciales y realizar demostraciones persuasivas que cautivarán a tus clientes.

Ya sea que estés comenzando en el mundo inmobiliario o desees mejorar tus habilidades de ventas, "El Poder de las Preguntas" te proporcionará las herramientas necesarias para alcanzar el éxito en esta competitiva industria. Prepárate para destacarte, cautivar a tus clientes y cerrar más ventas.

¡Aumenta tu rendimiento en ventas usando las palabras y preguntas adecuadas!