

**La venta no es  
cuestión**

**de suerte**



**Manual con todo el proceso de captación y  
venta de la nueva realidad inmobiliaria.**

## BIENVENIDA DE JOSÉ LUIS JIMENO

Bienvenidos a **escuelapp**,

Esperamos y deseamos que las propuestas que encontrarás en este manual, con indicaciones detalladas de los procesos desarrollados por el colectivo de profesionales asociados al Club Noteges que han generado más de **45.000 inmuebles vendidos en tan solo ocho años**, te sean de utilidad para llevar con éxito tu negocio a un nivel superior.

Es importante matizar que todo lo que aquí se propone no es fruto de la teoría ni de la casualidad, sino de la **observación empírica** y el análisis conductual de las prácticas que desarrollan las oficinas de mayor rendimiento de todo el colectivo.

Como empresa consultora que desarrolla el Club Notegés, disponemos de una privilegiada posición desde donde **podemos observar** el trabajo que desarrollan más de mil profesionales en su día a día, así como los resultados que de ello obtienen.

Cuando descubrimos una oficina con resultados excepcionales, tomamos un avión y nos vamos a estudiarlos, pidiéndoles en plan metafórico una "gota de sangre" para llegar a su **ADN CONDUCTUAL**. ¿Qué hacen ellos que no hacen los demás? O lo que suele ser más frecuente, **¿qué no hacen ellos que si hacen los demás?**

Si los procesos encontrados **son sostenibles, duplicables** y **generan bienestar** al equipo que los desarrolla, solo entonces lo incluimos en el **"Plan de Renovación Anual"** con el objetivo de recomendar a todo el colectivo de profesionales asociados. Siendo así, un modelo de negocio vivo y en permanente evolución.

Y por último, es importante entender que el modelo de negocio funciona igual que una bicicleta, la cual no anda sola, debemos subirnos en ella y **pedalear** cada día para que los resultados lleguen. Está observado y medido, que el éxito depende del grado de **ENTUSIASMO, CONCENTRACIÓN** y **CONSTANCIA** en el desarrollo de los PROCESOS, y sobre todo, del **COMPROMISO** y **FIRMEZA** para implementar el cambio que los equipos comerciales vean en el líder de la empresa.

# ÍNDICE

01. Bienvenida JOSE LUIS JIMENO.

03. Relato de MARI LUZ.

11. Manual COMERCIAL.

35. Manual CAPTACION INICIACION.

70. Manual Tecnicas de VENTAS.

96. Manual Tecnicas de CIERRE.

110. Manual GERENTES.

140. Manual JURIDICO TRAMITACIÓN.





RELATO INMOBILIARIO

# Mari Luz



Av. San Francisco Javier, 9. Bajo 9  
41018 Sevilla (España)

info@escuelapp.com

[www.escuelapp.com](http://www.escuelapp.com)

**RELATO INMOBILIARIO**

Déjame contarte algo que venimos observando desde la consultora con cierta frecuencia, la suficiente como para motivar la redacción de este corto relato.

Resulta que el mismo día nos llaman dos asociadas que no se conocen de nada. Ambas son comerciales que trabajan en agencias asociadas al Club Notegés, una se llama Mari Angustias y la otra Mari Luz.

Ambas operan en mercados parecidos, en ciudades del mismo tamaño y población, con el mismo potencial de inmuebles a vender cada año.

Ambas trabajan en pequeñas empresas donde están ellas más otro par de comerciales y el propietario que ejerce de gerente.

Ambas tienen ficheros parecidos, unos 200 inmuebles en venta que ofrecen a unas 400 familias registradas en sus carteras de clientes.

Mari Angustias trabaja más duro, con mayor esfuerzo y dedicación que Mari Luz, quedándose muchas veces hasta las nueve e incluso diez de la noche en la oficina, porque tiene tanto trabajo que le faltan horas al día.

Mari Luz en cambio, a las 18:30 en punto está saliendo para su casa a disfrutar de su hijo pequeño y su marido que la esperan, y tiene claro que el fin de semana y las vacaciones son sagradas para disfrutarlas en familia.

Pues bien, una de las dos está vendiendo entre tres y cinco inmuebles todos los meses y la otra, a duras penas consigue una venta de vez en cuando.

¿Cuál de las dos piensas que cosecha los mejores resultados? ¿Mari Angustias o Mari Luz?

Deja de leer y coméntalo con tus compañeros. Haz un pequeño debate y decide con ellos cual de las dos debería ser la más productiva. Una vez lo tengas, continúa leyendo y observa que hacen cada una de ellas en sus jornadas de trabajo para provocar resultados.

## MARI ANGUSTIAS

A las 9:00 llega a la oficina y como todas las mañanas, ya está su jefe esperándola con todo preparado para hacer la formación diaria con ella y sus dos compañeros. De hecho, ella aprovecha el traslado a la oficina para ir escuchando las películas de justiprecio, técnicas de venta y técnicas de cierre en la app que tiene instalada en su teléfono móvil.

A las 10:00 han terminado y se va corriendo a tomar un rápido café, antes de comenzar con sus tareas.

A las 10:20 ya está sentada en su puesto de trabajo, consulta los correos, atiende las cuatro gestiones que tiene y organiza un poco su agenda.

A las 11:00 suena el teléfono y lo atiende. Esta empresa a pesar de tener más clientes registrados de los que pueden atender, curiosamente sigue destinando 1.000€ todos los meses a los portales inmobiliarios para que no deje de sonar el teléfono. El jefe pierde su dinero y ella pierde su tiempo atendiendo nuevos clientes en lugar de trabajar los que ya tienen.

Este cliente llama preguntando por una referencia concreta. Ella, que es buena profesional y está bien entrenada, le hace una correcta fase de investigación averiguando el qué, por qué, dónde, cómo, cuándo y con quién va a comprar el inmueble y lo deja todo debidamente registrado en la ficha demanda que les acaba de abrir en el sistema.

Hace un cruce de datos con el fichero de ofertas, selecciona las tres viviendas que mejor coinciden con sus preferencias y queda con ellos a las 17:00 en el despacho para ir a verlas. Tras colgar el teléfono

comienza a llamar a los propietarios para concertar las citas.

A las 13:10 ya tiene las tres visitas preparadas, atiende otro par de llamadas con nuevos clientes y de nuevo repite el proceso.

A las 14:00 se va a comer a casa.

A las 17:00 regresa al despacho y se prepara para vender esta tarde.

A las 17:15 aparecen los clientes. Primero les enseña la Realidad Virtual (VR) de las tres viviendas que van a visitar, para confirmar que son adecuadas y no perder el tiempo en caso contrario. Es una buena profesional y sabe lo que hace.

Los clientes se entusiasman con la forma de trabajar de Mari Angustias, no solo por lo increíble que les parece la VR, sino porque la selección de viviendas que les ha hecho es de lo más acertada. ¡SON JUSTO LO QUE ESTÁN BUSCANDO! Cosa que valoran mucho de ella porque disponen de poco tiempo para visitas erróneas.

El único problema que ven es el precio y ya se lo han hecho saber con comentarios como:

Bueno.  
vamos a verlas  
y ya hablaremos  
después del  
precio



A las 17:40 están subiendo a su coche para llegar a tiempo a la primera vivienda.

Cruzan la ciudad y atraviesan tremendo atasco porque les pilla la salida del colegio del barrio, cosa que no había previsto.

Llegan tarde a la cita y NO ENCUENTRA APARCAMIENTO!

A las 18:25 suena el móvil. Es la propietaria que un poco molesta le envía un whatsapp:



Ella le responde que por favor espere, que está aparcando y en dos minutos llega con los clientes.

El whatsapp la pone muy nerviosa, a pesar de estar haciendo bien su trabajo nada parece estar saliendo como debiera.

Llama a la oficina para que un compañero le haga el favor de avisar que va con retraso a los propietarios de las otras dos viviendas, pero claro, ellos también están en la calle con otros clientes que llegaron nuevos, y nadie contesta el teléfono.

Bueno... Suben a la vivienda y muy estresada pide disculpas a la propietaria.

Ufff... menos mal que al menos les está gustando la vivienda a esta pareja.

Mari Angustias sabe que esa es su casa, la ideal, la que llevan meses buscando y la van a comprar con ella. El único problema: EL PRECIO. Pero ya veremos...

A las 19:05 salen de la casa y camino al coche los compradores le hablan entusiasmados de lo mucho que les ha gustado, incluso más que en la VR jaja... Lo único que les frena es el precio, que les parece alto.

Mari Angustias los invita a pasar una oferta y ellos confirman que si, que si el propietario se ajusta un poco se quedan con la casa sin ver las otras dos siquiera.

Mari Angustia se siente satisfecha porque es justo lo que iba buscando tal como aprendió en la formación de cada mañana, provocar que el cliente en la primera visita ya se decida a comprar sin tener que mostrarle las otras viviendas, que aunque también eran buenas propuestas, no lo eran tanto como esta primera.

Allí mismo, aparcados en el coche, habla con ellos y acuerdan irse a la oficina para formalizar la oferta.

Se van para allá no sin antes avisar a los otros propietarios para que no se queden esperando.

Cruzan la ciudad, aparcan y entran.

Mari Angustias presenta los clientes a su gerente. Le explica la situación y todos entran al despacho.

La verdad es que la oferta que hacen mejora incluso la valoración del sistema, que se obtiene con el Big Data de inmuebles vendidos entre todos los asociados, por lo que el precio que solicitan es más que razonable y si el propietario es inteligente, lo aceptará sin problema.

Firman un contrato con 10.000€ de señal y arras, pendiente de ampliar con otros 20.000€ cuando el propietario formalice el contrato aceptando el precio ofertado.

Los clientes ya se marchan y a Mari Angustias le entra un sudor frío por la espalda, pues finalmente llega el momento de la verdad, ese que tanto teme porque es aquí donde se le escapan muchas ventas.

A todos les cuesta este momento, porque sienten que los resultados que consiguen no son los que debieran para la cantidad de horas que trabajan. Si tuvieran un poco más de suerte, si los propietarios fuesen un poco más razonables, si no les fallaran tantas ventas,... podrían vender lo mismo pero llegando antes a casa. No les gusta sacrificar el tiempo de familia y ocio, pero son gente comprometida y dan el Do de pecho por la empresa.

El gerente, muy preocupado, se dispone a llamar a la propietaria. Es mucho lo que se juega en esa llamada. ¡NECESITA ESA VENTA MÁS QUE NADA! Todo depende de la decisión de esa persona. Todos se sienten como "colgando en sus manos".

La propietaria descuelga el teléfono y el gerente con voz temblorosa, le explica que la familia que acaban de llevar a su casa les ha hecho una oferta de compra muy razonable.

La propietaria no tiene una fuerte motivación de venta, le "gustaría" vender, pero si no lo hacen pues no pasa nada, y desde luego, bajo ningún concepto van a bajar ni un solo céntimo al precio de la casa.

La oferta de ajustar un 30% el precio la

ofende profundamente. -¿Qué se pensará esta gente, que estoy desesperada y la voy a regalar al primero que llegue?"- Piensa la propietaria.

El gerente trata de hacerla entender que es una buena oferta, que es una locura no aceptarla y mientras más le habla, mas la enfurece, hasta el punto que la mujer comienza a perder las maneras.

Resignado, termina colgando el teléfono. La señora en su gran enfado, incluso le ha retirado el encargo de venta.

No se atreve a levantar la mirada, le falta valor para encontrarse con la de Mari Angustias, que con el pánico pintado en su cara, va encajando el glope: **¡SE LES HA CAÍDO OTRA VENTA!**

Los dos se vienen abajo, saben que trabajan bien, es mucho esfuerzo el que hacen y no es justo que esto les pase una y otra vez.

NO ES JUSTO!!!  
MALDITA SEÑORA!!!  
MALDITO MERCADO!!!



¿Alguna vez te has sentido como Mari Angustias y su gerente? ¿Alguna vez has tenido los ánimos por los suelos y te has sentido pisoteado por el mercado?

Pues bien, veamos ahora dónde estuvo el punto de inflexión y cual es el área de mejora. Veamos ahora la misma jornada de trabajo de Mari Luz siguiendo el modelo de negocio que tan fantásticamente resuelve esta injusta situación:



Mismo día, misma hora. Mari Luz llega a la oficina muy motivada porque también venía escuchando la formación en su teléfono móvil.

Son las 9:00 de la mañana y al igual que Mari Angustias, tiene la fortuna de trabajar en una empresa dirigida por un gerente disciplinado, que ya los está esperando para iniciar la formación diaria.

A las 10:00 en punto, una vez vista la película de justiprecio que tocaba hoy, y de haber entrenado las técnicas con los role play que hacen entre ellos y con compañeros de otras oficinas por videoconferencia, sale a tomar un reconfortante café para coger energías.

A las 10:20 está ya sentada en su puesto de trabajo.

La oficina tiene 1.246 clientes entre demandas en curso y en espera, y como son tres comerciales, pues hace meses que a pesar de que al principio les dio miedo y se sintieron inseguros, suspendieron la publicidad siguiendo la experiencia de las oficinas con mejores resultados. -¿Para qué queréis más clientes si tenéis más de los que podéis atender? Les decían los compañeros de mayor rendimiento.

Mari Luz recuerda como el ejemplo del carpintero que en una formación escucharon a Jimeno, fue lo que por fin decidió a su jefe.

Jimeno decía que si fueran carpinteros en lugar de agentes inmobiliarios, ¿para qué iban a pedir al proveedor otro camión de madera si ya tenían el almacén repleto? Lo lógico era utilizar la materia prima que ya tenían para producir con ellos los nuevos encargos de venta. ¿Para qué pedir más si tenían para estar produciendo más de un año?

Efectivamente no tenía mucho sentido seguir comprando "madera", y a pesar del miedo,

siguieron la metáfora y suspendieron la publicidad, ahorrando no solo el dinero que ello supone, sino también el montón de tiempo que antes dedicaban a esos nuevos clientes. Y como ahora no hay publicidad pues no suena el teléfono, por lo que dispone de toda la jornada para tranquila y cómodamente desarrollar los procesos del modelo de negocio propuesto.

Lo primero que hace Mari Luz es llamar a tres propietarios de las 155 viviendas introducidas por ella en el fichero, para explicarles como va la venta de su vivienda y mantener con ellos una reunión de justiprecio.

Trabajan con buenas herramientas por lo que la reunión se va celebrar por videoconferencia en el móvil del propietario, cosa que les suele sorprender mucho y agradecen por no tener que trasladarse hasta su despacho. De esta forma no solo se diferencia de la competencia sino que optimiza muchísimo también su agenda.

Hace meses que decidieron cambiar al horario europeo, de 9 a 18:30 con hora y media para almorzar. Descubrieron que había más propietarios disponibles para la videoconferencia al medio día que a media tarde, que o bien los encontraba trabajando o en actividades extraescolares con los hijos.

Queda en llamar a las 15:30 a los primeros, a las 16:30 a los segundos y a las 17:30 a los terceros.



A las 11:00 ya tiene preparadas las tres citas para la tarde, y se siente súper bien porque va cumpliendo su agenda según lo previsto.

A las 11:05 comienza a llamar a diez de los 523 compradores que tiene en su cartera de clientes. Los llama para hacerles seguimiento y actualizar sus demandas con una completa fase de investigación, averiguando si hubo cambios en el qué, por qué, dónde, cómo, cuándo o con quién desean comprar el inmueble.

Buenos días!  
Soy Mari Luz,  
tu agente  
inmobiliario



Indica en la ficha demanda el potencial que ve en cada cliente y el dinero que disponen para la compra, con idea de facilitar la búsqueda cuando encuentre un propietario que acepte el justiprecio.

A las 12:00 ya ha hecho la mitad de las llamadas. El teléfono no ha sonado ni una sola vez y ha podido concentrarse en la tarea.

A las 13:10 ha terminado de hacer los diez seguimientos, y como va muy bien de tiempo ha decidido hacer unas cuantas llamadas extras, para cubrir los días que se queda corta.

A las 13:30 prepara el informe de valoración que entregará esta tarde a cada propietario con toda la información que arroja el Big Data, para ayudarlos a salir de la confusión que suelen tener con respecto al precio de sus viviendas.

A las 13:45 le pide permiso a su jefe para salir un poco antes, pues le vendría genial pasar por el Mercadona camino a casa.

El jefe que está encantado con ella le dice que por supuesto, que no hay problema. ¿Cómo se lo va a negar si vende todas las semanas? ¿Cómo se lo va a negar si ha hecho 14 llamadas en lugar de las 10 que le corresponden? ¿Cómo se lo va a negar si ya tiene tres reuniones de justiprecio preparadas para esta tarde?

Mari Luz se marcha agradecida con su empresa que le permite la flexibilidad que a veces necesita.

Regresa a las 15:30 y se prepara para la primera reunión de justiprecio. Manda a los propietarios un whatsapp con el enlace de la sala virtual y les dice que ya los está esperando dentro.

Los propietarios se conectan al momento y aparecen en pantalla sonriendo, comentando sorprendidos lo moderna que les parece la manera de trabajar de esta agencia.

Mari Luz comienza la reunión y siguiendo la BRC aprendida en la formación, poco a poco, con mucha paciencia y empatía va realizando fase de investigación con ellos, averiguando cuando compraron la vivienda, las cargas que la gravan y los motivos que tienen para desear venderla.

Con las respuestas detecta que esta familia realmente no tiene una fuerte motivación de venta, por lo que posiblemente no harán el esfuerzo de ajustarse al mercado. Sinceramente se alegra por ellos y así se lo hace saber.

Los propietarios, al no sentirse presionados y comprobar que sinceramente se alegra por ellos, no solo no se ofenden si no que le agradecen la información que les ha facilitado, decidiendo que será mejor quitarla de la venta para pasarla al mercado de alquiler donde puedan obtener un buen rendimiento por ella.

Ella les explica que no trabajan el alquiler y les recomienda unos compañeros de otra agencia de los que tiene buenas referencias.

Los clientes cierran la conexión agradecidos por la información y servicio que les ha prestado, y aunque sabe que no hará negocio con ellos, si que lo hará a través de ellos, pues posiblemente hablarán a sus familiares y amigos de lo bien que fueron atendidos en esta agencia.

A las 16:20 llaman los propietarios de la segunda cita diciendo que les ha surgido un imprevisto y proponen otro día para la videoconferencia.

Antes, cuando le sucedían estas cosas a Mari Luz se le rompía la agenda, pero desde que trabajan por videoconferencia optimiza al máximo la eficiencia de su agenda, pues rápidamente llama a cualquier otro propietario de su cartera para cubrir ese espacio.

A las 17:25 Mari Luz ya está reunida con los propietarios de la tercera cita.

Ya habló con esta familia hace seis meses y le están contando que hay novedades, que a la señora la han ascendido y la mandan a otra región para asumir la dirección financiera de la empresa. Como el marido es escritor y trabaja desde casa, pues han decidido aprovechar esta oportunidad, por lo que ahora si que tienen un motivo poderoso para vender y urgencia por hacerlo.

Con la información del Big Data les ayuda a fijar el justiprecio para encontrar rápidamente al comprador adecuado. Mari Luz realiza un CDI (cruce datos inverso) y les muestra a esta familia como en ese precio disponen de 83 clientes interesados en su vivienda.

Los propietarios se sorprenden de lo bien que trabajan en esta agencia, y observar ese listado con todos esos clientes organizados por el dinero que tienen para dar de entrada y el potencial de compra que les vieron a cada uno de ellos, les ha generado una confianza absoluta en que Mari Luz les va a vender rápidamente la casa, por lo que se van mucho más relajados y convencidos de lo que estaban hace un rato cuando iniciaron la videoconferencia.

Ya son las 18:20 cuando los propietarios se despiden y Mari Luz aprovecha para dejar el CDI preparado para mañana.

De los 83 clientes interesados, hay muchos que disponen de solvencia suficiente para poder comprarla, pero sobre todo, hay 16 que pueden **COMPRARLA AL CONTADO**.

A las 18:30 Mari Luz se va muy satisfecha y cuando llega a casa, le planta un besazo a su pequeño de 3 años y plétórica de entusiasmo le dice a su marido: **¡MAÑANA VENDO OTRA CASA!**



Hazte con el libro completo  
haciendo click en el siguiente enlace:

+ <https://amzn.to/3vzEFQH> +

o escaneando el código QR



Av. San Francisco Javier, 9. Bajo 9  
41018 Sevilla (España)

info@escuelapp.com

[www.escuelapp.com](http://www.escuelapp.com)