

Negociaciones y Cierres Efectivos en Bienes Raíces

Cómo transformar prospectos en clientes satisfechos

**Cámara de Bienes Raíces
de El Salvador**

**Asociación Mexicana de
Profesionales Inmobiliarios**







Historia Personal





AMPI
MÉXICO

Descubre lo que realmente desea la otra parte y muéstrale la manera de conseguirlo, mientras que tú consigues lo que deseas.

PROFESIONALES
EN BIENES RAÍCES

AMPI
MÉXICO

PROFESIONALES
EN BIENES RAÍCES





Técnica	Cómo persuade	Ejemplo típico	Señales de alerta	Alternativa ética
Escasez falsa	Induce miedo a perder	“Es el último a ese precio... hoy se va”	Plazos cambiantes, “últimos” eternos	Transparencia real de inventario y fechas
Urgencia artificial	Presiona decisiones rápidas	“Si firmas ahora te respeto el precio”	Cuenta regresiva sin sustento	Ofertas verificables con tiempo razonable
Prueba social fabricada	Usa “todos compran”	“Tengo 5 apartados en fila”	Testimonios vagos, sin datos	Casos reales verificables y métricas claras
Autoridad prestada	Se cuelga de logos/títulos	“Trabajo directo con... (sin contrato)”	No muestra acreditaciones	Credenciales y contratos verificables
Anclaje sesgado	Ancla con precio inflado	“Valía 5M, hoy 3.8M”	“Antes” sin evidencia	Comparables reales y metodología de valuación
Gancho y cambio (bait & switch)	Atrae con oferta irreal y cambia	“Desde \$1.2M” y no existe stock	Modelo “agotado” siempre	Publicidad con disponibilidad real



Técnica	Cómo persuade	Ejemplo típico	Señales de alerta	Alternativa ética
Señuelo (decoy)	Opción mala que empuja otra	Paquete intermedio “más rentable”	Opción inútil creada ad hoc	Matriz de valor honesta por necesidades
Pie en la puerta	Pide algo pequeño y escala	“Solo aparta \$1,000” y luego costos	Condiciones nuevas tras el sí	Roadmap de costos completo desde el inicio
Puerta en la cara	Pide exagerado y concede	“Comisión 10%... te la dejo en 6%”	Rebajas teatrales	Tarifas y márgenes claros desde el principio
Reciprocidad interesada	Regalo para generar deuda	“Te cubro avalúo... pero firma hoy”	Regalos condicionados	Beneficios sin coerción ni letra chica
FUD (miedo, incertidumbre, duda)	Descalifica alternativas	“Ese desarrollo está en problemas”	Rumores sin fuente	Comparativos con fuentes y riesgos objetivos
Jerga y opacidad	Confunde para evitar preguntas	Contratos con tecnicismos	Evita explicar, “así se maneja”	Lenguaje claro, glosario y derecho a revisar



AMPI
MÉXICO

La Clave del Éxito Comercial

Quiero a mi familia y a mi negocio, quiero que mi familia y mi negocio estén seguros y protegidos.

Quiero que mi familia y mi negocio estén seguros y protegidos, quiero que mi familia y mi negocio estén seguros y protegidos, quiero que mi familia y mi negocio estén seguros y protegidos, quiero que mi familia y mi negocio estén seguros y protegidos, quiero que mi familia y mi negocio estén seguros y protegidos.

Nuestro equipo de profesionales en bienes raíces está listo para ayudarte a encontrar la propiedad que necesitas, ya sea para comprar, vender o alquilar. Contáctanos hoy mismo y te daremos la mejor atención posible.

PROFESIONALES
EN BIENES RAÍCES



EXCELLENCE
SALE
AWARD
2023

Manual de Objeciones

01

Enlista las objeciones comunes

Identifica y documenta todas las objeciones que surgen frecuentemente en tu proceso de ventas.

03

Practica las objeciones

Ensaya constantemente hasta que las respuestas fluyan de manera natural y profesional.

02

Escribe las respuestas

Desarrolla respuestas convincentes y bien estructuradas para cada tipo de objeción identificada.



¿Por qué un Manual de Objeciones?

Las objeciones son una parte natural del proceso de ventas. Los clientes necesitan sentirse seguros antes de tomar decisiones importantes.

Un manual te proporciona:

- Confianza en cada interacción
- Respuestas coherentes y profesionales
- Capacidad de anticipar resistencias
- Herramientas para convertir dudas en oportunidades





AMPI
MÉXICO

PROFESIONALES
EN **BIENES RAÍCES**

Método APC para Atender Objeciones

Técnica simple y poderosa para transformar resistencias en oportunidades de venta



¿Por qué funciona APC?

Valida
preocupaciones

**El cliente se siente
escuchado y
respetado**

Profundiza
motivos

**Descubre la
verdadera raíz de la
objeción**

Responde efectivamente

Convierte resistencia en argumento de venta



Los 3 Pasos del Método APC

01

Asienta

Reconoce la objeción con empatía

"Entiendo que el precio puede parecer alto..."

02

Pregunta

Indaga para descubrir la raíz real

"¿Podría contarme qué aspectos del precio le preocupan más?"

03

Contesta

Responde con beneficios claros y específicos

"Nuestro servicio incluye soporte 24/7 y garantía extendida..."

PROFESIONALES
EN BIENES RAÍCES

AMPI
MÉXICO
EVERGREEN
REALTY



Resultados Comprobados



85%

Mayor confianza

Clientes se sienten
más seguros

67%

Tasa de cierre

Incremento en
ventas cerradas

**PROFESIONALES
EN
BIENES RAÍCES**



Transforma el "no" en
oportunidad mediante diálogo
constructivo y comunicación
efectiva

Objeciones Comunes en Inmobiliaria



Ubicación

"Está muy lejos del centro"
"La zona no me convence"
"No hay suficiente transporte público"

Espacios

"Es más pequeño de lo que esperaba"
"No tiene suficientes habitaciones"
"El jardín es muy chico"

Precio

"Está fuera de mi presupuesto"
"He visto opciones más baratas"
"Los gastos adicionales son muy altos"

Estado de conservación

"Necesita demasiadas reparaciones"
"Los acabados no me gustan"
"Está muy deteriorado"

Prepararse
es la Clave

Preparación es la Clave

Antes de cada presentación, dedica tiempo a preparar respuestas específicas para cada tipo de cliente y situación. La improvisación tiene límites, pero la preparación no.

- ❑ **Consejo profesional: Mantén un registro de las objeciones más frecuentes y actualiza constantemente tus respuestas basándote en resultados reales.**

Cerrar un trato es tan sencillo como:

Đến đây, bạn sẽ thấy một màn hình hiển thị các thông tin về tài khoản của bạn, bao gồm:

Fvɔyɛ ˚ũǺēg˚ì yĩ vǺĩ zyì gôvǺ Ì ǺvǺy˚ì Ǻś˚ì 99





El Arte del "Lo que Sigue"

FèĀsŭ' y.ŭgŝ éî Ā ì ŭgŝ yŷ Ā ħ gŭEv

Muchos vendedores complican el proceso de cierre con técnicas elaboradas. La realidad es que los clientes necesitan orientación clara sobre los pasos a seguir.

El cierre no es presión, es dirección.

Cierra la Venta – Después de Mostrar

- **Indicar que no tienes otra propiedad que mostrar**
Mantiene el momentum y permite comparaciones valiosas
- **Esta es la última propiedad**
“Lo que vio ¿realmente se ajusta a sus necesidades?”
- **Propuesta directa**
“¿Hacemos la propuesta de compra?”

Siguientes Pasos Específicos



1

Documentación bancaria

"¿Envío la documentación al banco que te dará el crédito?"

2

Formalización del contrato

"¿Firmamos contrato en la oficina mañana?"

3

Opciones de horario

"¿Prefieres firmar la propuesta por la tarde o mejor en la mañana?"

Importancia del Seguimiento



Hablando de "Lo que Sigue"

Preguntas de autoevaluación:

- ¿Cómo haces seguimiento a tus clientes?
- ¿Después de cuántas llamadas sin respuesta "lo sueltas"?
- ¿Tienes un sistema para recordar contactar clientes?

IA en el Seguimiento

1. Automatiza recordatorios y seguimientos para mantener clientes activos.
2. Usa scoring predictivo para priorizar oportunidades y personaliza comunicaciones según el comportamiento.
3. Centraliza interacciones para mejorar ventas y ahorra tiempo, permitiendo que el equipo se enfoque en negociar mientras la IA gestiona el seguimiento.

Indicaciones de un Profesional



Sugerir el siguiente paso

Siempre propón una acción concreta y específica al cliente.



Si aún no está listo

Ahonda en las 7 claves para el cierre de manera estratégica.

Las 7 Claves para el Cierre

Dominar estas siete claves te convertirá en un profesional de ventas excepcional. Cada clave aborda un aspecto fundamental del proceso de toma de decisiones del cliente.

Clave 1: ¿Cuál es su Motivación?



Recordarle que la propiedad se ajusta a su motivación principal

Tipos de motivación:

- Seguridad y tranquilidad
- Prestigio o estatus social
- Espacio y comodidad
- Ubicación estratégica
- Estilo de vida
- Tipo de construcción

Desarrollando Diálogos Efectivos

- ❑ **Reflexión importante: ¿Qué diálogo usarías en esta situación? Nuestros diálogos empiezan con lo que el cliente necesita.**

Ejemplo: En una tienda de ropa, el vendedor primero identifica la ocasión de uso antes de mostrar opciones.

Pregunta clave: ¿Cómo descubriste la motivación principal de tu cliente?



Clave 2: ¿Se Ajusta a sus Necesidades?

Ayuda en la toma de decisiones

Haz preguntas que repasan las cualidades de las propiedades vistas y su grado de ajuste.

Herramientas de apoyo

¿Qué materiales o herramientas utilizarías para facilitar esta evaluación?

Evaluación Comparativa

¿Y cuál se acerca más a lo que buscas?

- "De las propiedades que hemos visto, ¿cuál se acerca más a lo que buscas?"
- "¿Qué aspectos son más importantes para ti?"
- "¿Hay algo que te genera dudas específicas?"





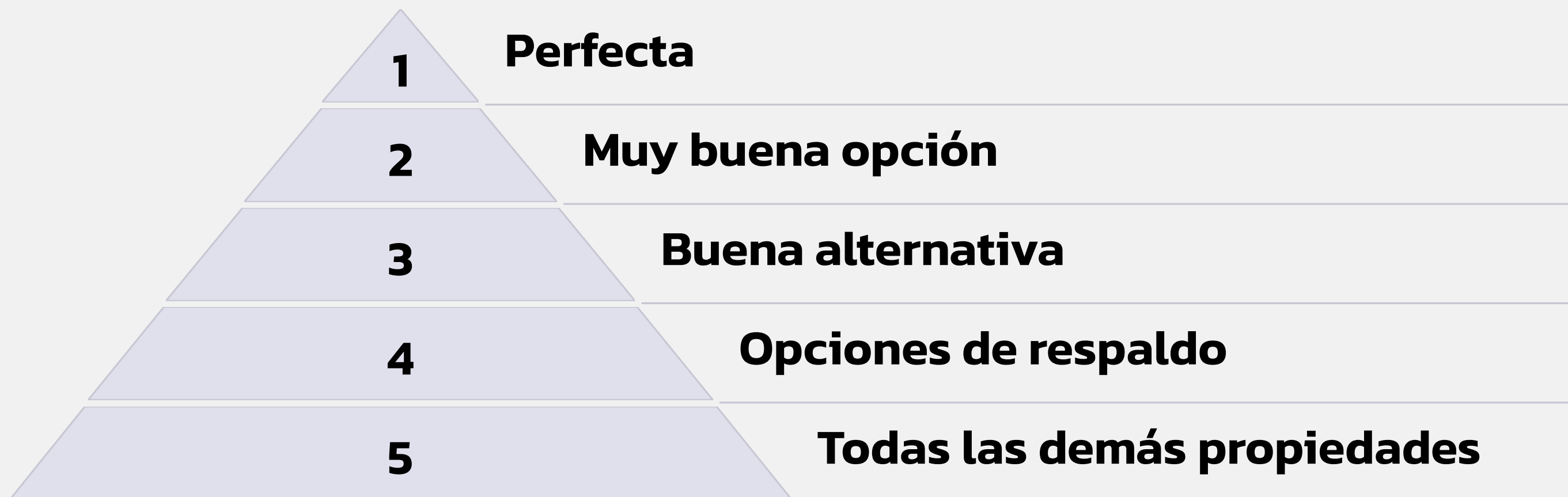
Clave 3: Muestra las Mejores Opciones

Enseña a los compradores solamente las propiedades necesarias

Principio fundamental: **Calidad sobre cantidad**

- Solamente muestra opciones que se ajusten a sus motivaciones
- "Hay 300 propiedades, pero estas 5 se ajustan mejor a tu motivación"
- Pregunta crítica: ¿Qué harás si un comprador quiere comprar la primera opción que le enseñas?

La Estrategia de Selección



Clave 4: Evita Confusiones

Evita mostrar tantas propiedades que confundas al comprador

❏ **Síntoma de confusión: "Me gusta la fachada de la 1, el patio de la 5, la cocina de la 7, la estancia de la 20..."**

¿Qué ocurrirá si a pesar de mostrar varias opciones el comprador sigue indeciso? ¿Qué harás?



Gestión de la Indecisión

Estrategias cuando hay indecisión:

- 1. Pausa y reflexión:** "Tomemos un momento para revisar lo que hemos visto"
- 2. Priorización:** "¿Cuáles son los 3 aspectos más importantes?"
- 3. Eliminación:** "¿Cuál definitivamente descartamos?"
- 4. Enfoque:** "Concentrémonos en las 2 finalistas"

Clave 5: Pregunta a los Compradores

Si no lo preguntas, no lo averiguarás

Nunca esperes que el comprador te diga espontáneamente que ha decidido comprar una de las propiedades. **La mitad de las veces no lo harán.**

Pregunta clave: ¿Qué diálogo usarás para llevar al comprador a tomar una decisión?

PROFESIONALES
EN **BIENES RAÍCES**

AMPI
MÉXICO



Preguntas que Generan Decisión

"¿Cuál de estas opciones se siente más como tu hogar?"

"¿Te imaginas viviendo aquí los próximos 5 años?"

"¿Qué necesitas para sentirte completamente seguro de esta decisión?"

Clave 6: Refuerza la Decisión

Refuerza la decisión inminente

Utiliza comunicación positiva con los compradores cuando emiten las "señales de compra".

Preguntas importantes:

- ¿Cuáles son estas "señales de compra"?
- ¿Qué reacciones tienen las personas cuando ven algo que quieren comprar?



elevate

Unlock your potential

Señales de Compra a Reconocer



Señales visuales

Se detienen más tiempo, tocan superficies, miran detalles específicos, sonríen inconscientemente.



Señales verbales

"Me gusta esto", "Aquí pondría mi...",
"¿Cuándo podríamos...?",
preguntas sobre el proceso.



Lenguaje corporal

Postura relajada, brazos abiertos, se acercan a ti, hacen gestos de apropiación del espacio.

Clave 7: Contesta Positivamente

Mientras enseñas las propiedades, haz más preguntas

Contesta positivamente a las preguntas del comprador que indican interés en un inmueble particular.

Objetivo: Crear diálogos que refuercen los comentarios del comprador y conduzcan al cierre de la transacción.

Técnicas de Refuerzo Positivo

Escucha activa

"Entiendo que te gusta especialmente..."

1

Proyección

"Imagino que disfrutarás mucho..."

3

Amplificación

"Exacto, y además te permitirá..."

2

Cierre suave

"¿Te gustaría que exploremos los siguientes pasos?"

4

Resumen de las 7 Claves



Motivación

Identifica y conecta con sus razones profundas

Contesta positivamente

Refuerza el interés hacia el cierre

Refuerza decisión

Reconoce y amplifica señales positivas



Necesidades

Evalúa el ajuste entre deseos y opciones

Pocas opciones

Calidad sobre cantidad en la selección

Evita confusiones

Mantén el enfoque claro y direccionado

Pregunta a clientes

No asumas, confirma y descubre



Los Secretos del Comprador

Los compradores no siempre expresan sus verdaderas preocupaciones o motivaciones.

Un vendedor experto debe desarrollar la habilidad de descubrir lo que realmente piensan y sienten.



¿Qué tienes? Nada

Está molesta

¿Quieres? No

Si quiere

¡Quiero ver!

¡No quieres saber!

Teatro de Ventas – Caso 1



Situación: Demanda de más opciones

Quieres mostrar sólo 3 propiedades que se ajustan a su criterio de búsqueda, pero el cliente te pide que le muestres más inmuebles.

1 ¿Cómo explicas tu decisión?

¿Por qué elegiste esas propiedades y no otras?

2 Estrategia de enfoque

¿Cómo les vas a ayudar a seleccionar entre todas y enfocarse en una?

Teatro de Ventas – Caso 2

Preguntas estratégicas para el vendedor:

1. ¿Cuál es la estrategia correcta para enseñar las propiedades?
2. ¿Cómo esas propiedades se ajustan a sus criterios específicos?
3. ¿Qué ocurrirá si alguna le gusta realmente?



Ejemplo Práctico – Clientes Frustrados



Situación compleja:

- Tus clientes han estado viendo propiedades durante 4 semanas
- Están decepcionados con lo que han visto
- Piensan que no les estás enseñando todas las propiedades disponibles
- Están indecisos sobre tu servicio
- Quieren ver casas con otro asesor (sin decírtelo)

Estrategias para Clientes Insatisfechos

Escribe en tu manual o cuaderno de trabajo

01

Descubre la insatisfacción

¿Cómo puedes hacer que los clientes te digan lo que realmente piensan?

02

Diálogos reveladores

¿Qué conversaciones generarán que confiesen su insatisfacción?

03

Herramientas de apoyo

¿Qué recursos podrías utilizar con tus clientes compradores?



Caso de Indecisión del Comprador

Eres el comprador en este escenario:

- Has visto varias propiedades y todas parecen ajustarse a tus necesidades
- Tu asesor cree que hoy es el día para tomar una decisión
- Todas las casas te parecen "interesantes", pero "lo tienes que pensar"



Lo que Ocultan los Compradores

La realidad oculta:

En realidad, quieres hablar con tu suegro antes de formular la oferta, finalmente, es quien va a pagar la propiedad.

No quieres revelar esta información, pero cuando el asesor insiste con habilidad, se lo cuentas y permites que el asesor cierre la venta.



Evaluación de Teatros de Ventas

Criterios de evaluación profesional:

El asesor hizo preguntas eficaces para descubrir la situación	1 - 2 - 3 - 4 - 5
---	-------------------

Hizo preguntas para obtener información específica	1 - 2 - 3 - 4 - 5
--	-------------------

Siguió el proceso de neutralización de objeciones APC	1 - 2 - 3 - 4 - 5
---	-------------------

Se refirió a la situación del comprador mientras le aconsejaba	1 - 2 - 3 - 4 - 5
--	-------------------

Propuesta de Compra

La oferta de compra se
logra cuando:

*¡Hiciste las preguntas adecuadas al
comprador!*



Preguntas Clave sobre la Oferta

1

¿Qué es una oferta de compra?

Define claramente el concepto y su importancia

2

Grado de compromiso

¿En qué grado compromete al comprador?

3

Proceso de firma

¿Quién firma y qué obligaciones genera?

4

Obligación del vendedor

¿Está obligado a aceptarla? ¿Qué sigue después?

Información esencial:

- ¿Cómo averiguarás lo que quiere el comprador?
- ¿Qué información necesitas facilitar para una buena oferta?
- ¿Cuáles serán sus mayores dificultades?
- ¿Cómo prepararlo para la respuesta del vendedor?
- ¿Puedes anticipar las objeciones del vendedor?





¡Gracias por tu Atención!

Estoy a tus órdenes en Hermosillo, Sonora, México

Contacto:

Email: karimoviedo@gmail.com

Dirección: Bulevar Navarrete #134, Col. Valle Grande, Hermosillo,
Sonora, C.P. 83205