



11 DICAS PARA QUE OS TEUS CLIENTES FIQUEM ENCANTADOS CONTIGO

By Mónica Silva

11 Dicas para que os teus Clientes fiquem ENCANTADOS contigo

Encantar os teus clientes é fundamental para que possas alcançar bons resultados.

Os clientes estão cada vez mais exigentes, procurando uma maior qualidade de serviço.

Um bom atendimento deverá sempre ir além de uma venda.

Então, é sempre necessário que o Consultor Imobiliário se mantenha actualizado no seu atendimento, para desta forma conseguir encantar os seus clientes.

1 - Sorrir logo na entrada

O sorriso é a forma mais rápida de conseguirmos criar empatia com o nosso cliente.

Mesmo que não estejas na melhor fase da tua vida, é importante que o cliente não se aperceba.

Se demonstrares fragilidade – por muito injusto que isto seja – o cliente não irá ter a confiança necessária para te entregar a venda do imóvel.

Mesmo que seja alguém do teu círculo de amigos, evita misturar assuntos pessoais com assuntos de trabalho.



2 - Nunca digas ao Cliente que não tem razão

Muitas vezes oiço algo do género “o senhor não entendeu” ou “Não, não é assim” e outras frases similares.

Claramente não vamos conseguir ser empáticos contrariando desta forma o cliente.



Podemos transformar estas frases em “Provavelmente não me fiz entender” e “Compreendo...mas peço que reflecta sobre esta perspectiva...”

As palavras e o tom usados são cruciais para que a conexão consultor-cliente se estabeleça.

3 - Escuta com atenção

Sempre que tiveres a tendência de dizer “*Eu também*”...recua!

Ouve o cliente, interessa-te genuinamente por toda a conversa, pergunta sobre o que é importante para ele, fala sobre a sua profissão, a sua família

4 - Trata a pessoa pelo nome

É muito mais simpático sermos tratados pelo nosso nome do que apenas “a senhora” ou “o senhor”.

Esta forma de trato, cativa mais o cliente e ajuda muito no início da relação com o cliente.



5 - Fala sobre os interesses da pessoa

Com raras exceções, a maioria dos clientes adoram falar sobre a sua vida, seus hobbies, seus filhos, o seu futuro, o seu trabalho e muitas vezes sobre os seus problemas!



Mesmo que tenhas algum tema em comum, não dividas o tempo com o cliente falando sobre o assunto.

Deixa-o brilhar, deixa-o mostrar que entende muito sobre aquele tema...fazer breves comentários sim, debitar informação...não!

Lembra-te: não te deixes trair pelo ego...o teu brilho junto do cliente é maior quanto mais o deixares brilhar!

6 – Vai com tempo...3h mínimo!

Imagina que estás pela primeira vez com o cliente e o teu objectivo além de conhecer o imóvel é conhecer e encantar o teu cliente, certo?



Então agora imagina que conseguiste criar uma enorme conexão, sentes que a conversa está a fluir e que ele está encantado contigo!

Só que, reservaste apenas 1 hora para a conversa...começas a ficar preocupado com as horas porque tens uma outra reunião a seguir.

Na hora em que ele está todo empolgado a abrir o livro da sua vida...
“Sr. Francisco, estou a adorar ouvi-lo mas...tenho uma marcação a seguir.”

Como achas que ele se vai sentir?
“Afinal não é assim tão fantástico como eu estava a pensar!”.

Claro que não te vai dizer mas...é o que ele vai sentir.

Evita esta situação, reserva pelo menos 3 horas para a reunião com o cliente.

Não olhes para o relógio, para o telefone, nada! O foco é apenas nele e tens de o fazer sentir isso.

7 – Não desvalorizes o imóvel

Mesmo que o imóvel tenha anomalias que o desvalorizem, cuidado com a forma como vais abordar o assunto!

Se entras na conversa e comesças a falar sobre os defeitos do imóvel...não vais conseguir encantá-lo.



Faz uma breve introdução, explica que terás de colocar algumas questões sobre o imóvel para que possas estar bem preparado para as possíveis objecções dos compradores.

”De forma a poder representá-lo melhor na venda do seu imóvel, posso lhe pedir permissão para esclarecer consigo sobre alguma situação sobre a qual possa ter dúvidas?”

Vais ver que a reacção dele será completamente diferente.

8 – Transmite boa energia e vontade genuína de ajudar!

Eu sei que às vezes não estamos nos nossos melhores dias...mas...estás a ver os actores que têm peças diárias em palco?

Concerteza também terão os seus problemas.



Mas, quando estão a actuar, ou seja, a trabalhar, o público não se pode aperceber dessa situação. Chama-se a isso Profissionalismo.

9 – Pergunta sobre as expectativas dele em relação ao teu trabalho

Uma pergunta corajosa e com a qual eles ficam sempre surpreendidos:

“Sr. Francisco, o que espera de mim enquanto sua Consultora Imobiliária?”
(*pausa*) e ele dirá “ Que me venda a casa!”



”Claro que sim, esse será o nosso objectivo comum! Mas, até conseguirmos vender o imóvel, o que espera de mim enquanto profissional?”

Com o tom, as palavras e o olhar certo, esta pergunta vai agradá-lo e irá te diferenciar da concorrência.

10 - Pergunta o nome das pessoas e animais

Quando era Consultora, era aqui que muitas vezes os surpreendia.

Tentava decorar toda a informação até chegar ao carro para poder anotar no meu caderno.



Nomes dos filhos, dos animais de estimação, datas de aniversário.

Tentava conduzir a conversa de uma forma descontraída mas que o caminho fosse para onde eu pretendia.

E na hora certa, surpreendia-os.

Por exemplo, lembro-me de um casal estrangeiro, com 3 filhos (cada um com o seu nome estranho!), e na reunião seguinte para apresentação do estudo de mercado, tratei os miúdos todos pelos nomes!

Confesso, nem os sabia escrever, mas decorei o som das palavras e mentalmente fui integrando até conseguir anotar no meu famoso caderninho!

Estão a imaginar o espanto dos meus clientes!

Outra forma de encantar: fazia a conversa para saber as datas de aniversário das crianças....decorava, anotava e no dia respectivo, telefonava aos pais a dar os parabéns! A reacção era fabulosa.

Num mercado tão competitivo, com cada vez mais formação, devemos estar constantemente a diferenciarmos. E a maior parte das vezes essa diferenciação encontra-se nos pequenos detalhes.

11 - Não critiques o trabalho da tua concorrência

Outro trunfo para quem o faz de forma genuína.

Quando o cliente critica a conduta de algum colega...lembrem-se que o colega não está lá para se defender!

E só estamos a ouvir um lado da história.



Não alimentes esse tipo de conversa. “Lamento essa situação, Sr. Francisco”, é suficiente para ele sentir que estás solidário e acredita...lá no fundo ele vai gostar da tua elegância em relação a este assunto.

Mais uma vez a surpreender...porque infelizmente alguns colegas não agem desta forma.

**VISITA O MEU CURSO ONLINE COM 2 AULAS
GRATUITAS!!**

**“COMO ATRAIR NOVOS CLIENTES TODOS OS
DIAS”**



CONTACTOS:

EMAIL: formadora@monicasilva.pt

Whatsapp: 00 351 935874696

Blog: www.monicasilva.pt