

**A RELAÇÃO DO CORRETOR COM O
CLIENTE COMPRADOR E COM O
CONSTRUTOR**

“Não pague sua vida nem sua carreira pelo dinheiro. Ame seu ofício com todo o coração. Persiga fazer o melhor. Seja fascinado pelo realizar, que o dinheiro virá como consequência.”

“Quem pensa só em dinheiro não consegue sequer ser nem um grande bandido, nem um grande canalha. Napoleão não invadiu a Europa por dinheiro. Hitler não matou 6 milhões de judeus por dinheiro. Michelangelo não passou 16 anos pintando a Capela Sistina por dinheiro. E, geralmente, os que só pensam nele não o ganham. Porque são incapazes de sonhar. E tudo que fica pronto na vida foi antes construído na alma.”

“Uma passagem extraordinária que descreve o diálogo entre uma freira americana cuidando de leprosos no Pacífico e um milionário texano. O milionário, vendo-a tratar daqueles leprosos, disse: *"Freira, eu não faria isso por dinheiro nenhum no mundo"*. E ela responde: *"Eu também não, filho"*.”

“Tenho consciência que cada homem foi feito para fazer história. Que todo homem é um milagre e traz em si uma evolução. Que é mais do que sexo ou dinheiro. Você foi criado para construir pirâmides e versos, descobrir continentes e mundos, caminhando sempre com um saco de interrogações na mão e uma caixa de possibilidades na outra.”

“Não use Rider: não dê férias a seus pés.
.....Não se sente e passe a ser analista da
vida alheia, espectador do mundo,
comentarista do cotidiano, dessas
pessoas que vivem a dizer: "Eu não
disse? Eu sabia!" “

“ Chega dos poetas não publicados. Empresários de mesa de bar. Pessoas que fazem coisas fantásticas toda sexta à noite, todo sábado e domingo, mas que na segunda não sabem concretizar o que falam. Porque não sabem ansiar, não sabem perder a pose, não sabem recomeçar. Porque não sabem trabalhar. Eu digo: trabalhem, trabalhem, trabalhem.Das 8 às 12, das 12 às 8, e mais, se for preciso. Trabalho não mata. Ocupa o tempo. Evita o ócio, que é a morada do demônio, e constrói prodígios.”

“Trabalhe! Muitos de seus colegas dirão que você está perdendo sua vida, porque você vai trabalhar enquanto eles veraneiam. Porque você vai trabalhar, enquanto eles vão ao mesmo bar da semana anterior, conversar as mesmas conversas; mas o tempo, que é mesmo o senhor da razão, vai bendizer o fruto do seu esforço, e só o trabalho lhe leva a conhecer pessoas e mundos que os acomodados não conhecerão.
.....E isso se chama "sucesso". “

O PAPEL DO CORRETOR DE IMÓVEIS

- Compreender as necessidades do cliente,
- Avaliar as possibilidades do mercado,
- Avaliar a segurança ou risco do negócio,
- Fornecer com clareza todas as informações,
- Acompanhar a negociação até seu desfecho – o que inclui o registro de compra e venda num cartório de imóveis.

IDENTIFICANDO O PERFIL DO COMPRADOR

- Investimento para renda ou revenda;
 - Para aposentadoria ou segunda residência;
 - Para moradia definitiva.
 - Esses motivos devem conduzir a um segundo critério: a localização.
-
- Com essas informações, o corretor imobiliário poderá prestar consultoria adequadamente, fornecendo orientações e buscando o imóvel que mais se adapte às suas necessidades

SUCESSO DE VENDAS



Você está tendo dificuldade de vender?
Acha que o mercado imobiliário está uma droga?
Talvez esse problema não esteja no mercado e, sim,
dentro de sua cabeça.

SUCESSO DE VENDAS

- Faça uma análise do seu trabalho e procure listar seus pontos fortes e fracos
- Procure melhorá-los, pois muitas vezes um pequeno detalhe está atrapalhando seu desempenho.

SUCESSO DE VENDAS

- O número de corretores de imóveis tem aumentado muito nos últimos tempos
- O mercado tende a selecionar os melhores profissionais.
- Corretores bem preparados vendem mais.

SUCESSO DE VENDAS

Um produto barato é fácil de vender?

Tente vender um punhado de areia na praia por um centavo. Acredito que será difícil vender.

Um bom vendedor sabe satisfazer as necessidades do cliente?

Não é mais assim, o bom vendedor é aquele que encanta seus clientes

SUCESSO DE VENDAS

É um erro elogiar seus concorrentes?

Quando o cliente fala sobre seu concorrente você deve elogiá-lo “tecnicamente” e mostrar os diferenciais competitivos e os benefícios da sua empresa .

O preço nem sempre é o fator determinante na venda pois o cliente não compra o produto e sim o benefício que ele irá lhe proporcionar, então foque sua negociação no benefício e você perceberá que o preço não irá atrapalhar a venda.

SUCESSO DE VENDAS

As objeções tem que ser vencidas e totalmente refutadas?

Nunca. As objeções tem que ser encorajadas, faça o cliente falar, colocá-las para fora, pois se o cliente não jogar pra fora suas reais objeções você vai vender o que.

SUCESSO DE VENDAS

A internet vai acabar com o vendedor?

A internet facilita e muito o trabalho do vendedor. É difícil encontrar uma imobiliária ou corretor de imóveis que não tenha um site ou no mínimo um e-mail. Um vendedor de sucesso deve se atualizar as novas tecnologias e agregá-las a sua forma de fazer negócios.

SUCESSO DE VENDAS

Um bom vendedor nunca perde uma venda?

Muito errado. Todo vendedor perde vendas mas o que diferencia o vendedor de sucesso é que após perder uma venda ele faz um auto-diagnóstico. Pois não é vergonhoso perder uma venda. Vergonhoso é não saber o por que e não fazer uma autocrítica.

SUCESSO DE VENDAS

Um bom vendedor é aquele que acredita em seu conhecimento e seu grande potencial de superação?

Um bom vendedor é aquele que acredita em si mesmo. No seu mercado. Em sua empresa. No produto que vende. O bom vendedor tem por meta transformar seus clientes em pessoas felizes e satisfeitas através de uma negociação segura

SUCESSO DE VENDAS

Como deixar sua marca no mercado imobiliário?

O corretor de imóveis como todo profissional de vendas deve cuidar de sua imagem, pois sua imagem e seu nome são uma marca e só depende de você o quanto essa marca será conhecida no mercado.

SUCESSO DE VENDAS

Algumas dicas para administrar sua imagem:

Tenha sempre a preocupação de causar uma boa primeira impressão, pois dificilmente terá outra chance de fazer o mesmo.

Valorize a ética, seja honesto. A honestidade é um grande marketing pessoal.

Invista em seu visual. Cuide dos cabelos, unhas e dentes.

SUCESSO DE VENDAS

- Cuide de sua saúde.
- Pague suas contas rigorosamente em dia.
- Procure andar sempre bem vestido.
- Esteja sempre de bom humor, trate bem a todos, não economize expressões como “por favor”, “muito obrigado” e, dependendo da situação, “desculpe”.

SUCESSO DE VENDAS

- Seja pontual.
- Não conte vantagem.
- Seja organizado.
- Seja Competente.
- Não seja arrogante.
- Conheça seus pontos fracos e procure melhorar nesses aspectos.

SUCESSO DE VENDAS

- Leia muito e continue aprendendo
- Invista em você, valorize sua marca e ganhe muito

O retorno é garantido

Falar demais é um dos principais erros dos corretores de imóveis



SUCESSO DE VENDAS

"Quem continua vendendo depois da venda feita, acaba comprando de volta".

SUCESSO DE VENDAS

O que é ser um corretor de imóveis de sucesso? Como saber se o profissional chegou lá?

O corretor de sucesso está feliz com a profissão.

O corretor de sucesso quase que só trabalha atendendo clientes que lhe foram indicados por outros clientes.

SUCESSO DE VENDAS

Por que alguns corretores alcançam o sucesso e outros não? Qual a diferença entre eles?

Normalmente porque o corretor de sucesso sabe que a corretagem - como qualquer outra profissão - exige estudo e aprendizado constante, estando sempre atualizado e conhecedor de todos os detalhes que envolvem a sua profissão.

Conhecimentos

A corretagem é uma atividade profissional que requer um certo conhecimento generalizado de variadas áreas técnicas e humanas. Desta maneira, o conhecimento relacionado ao corretor de imóveis é apresentado da seguinte forma:

Conhecimento do ramo imobiliário

- Engenharia civil;
- Arquitetura;
- Direito comercial;
- Economia;
- Operações imobiliárias

Conhecimento técnico do produto imobiliário

- Aspectos físicos do imóvel
- Localização do imóvel
- Topografia e idade de construção
- Acabamento e material usado

Conhecimento de técnicas de vendas

"vender é conduzir um processo interativo, no qual uma das partes - o vendedor -, utilizando a comunicação persuasiva, ajuda a outra parte - o comprador - a tomar a decisão de adquirir um bem ou serviço que satisfaça necessidades suas ou de terceiros.

É necessário um determinado nível de conhecimento técnico na forma de anunciar, descrever e demonstrar o imóvel; na forma de negociar e na forma de discutir o plano de financiamento usado pela imobiliária.

Conhecimento técnico de vendas

- Forma de descrever o imóvel
- Forma de anunciar o imóvel
- Forma de demonstrar o imóvel
- Forma de discutir o plano financeiro

Conhecimento Empresarial

- Marketing;
- Finanças;
- Administração de recursos humanos;
- Gestão empresarial;
- Gestão da produção,

Formação complementar

- Experiência Empresarial
- Experiência com Vendas
- Experiência de Construção Civil

Habilidades

O sucesso de uma venda imobiliária depende também das habilidades dos corretores de imóveis, que correspondem à facilidade para atingir seus objetivos através da utilização eficiente de suas capacidades.

Habilidade de valorização de oportunidades

É a habilidade de perceber e de visualizar muito mais longe que os demais, atribuindo valor aquilo que se apresenta como uma boa oportunidade de negócio. Além disto o corretor de imóveis precisa de uma boa dose de criatividade para identificar novas oportunidades.

Habilidade de identificar um cliente potencial

É a habilidade de perceber que um determinado cliente está realmente disposto e em condições de adquirir um imóvel naquele determinado momento.

Habilidade do imóvel certo para o cliente certo

É a habilidade de aliar a percepção de identificar o cliente potencial com um determinado imóvel disponível. Desde que o produto imobiliário oferecido possa atender a maioria das necessidades e expectativas do suposto comprador.

Habilidade de comunicação persuasiva

É a facilidade de comunicação que é utilizada para conduzir o processo mental do comprador durante a entrevista [VERDI, 1990]. O objetivo é despertar o interesse do comprador pelo produto imobiliário, identificando os benefícios desejados para direcionar a sua argumentação neste sentido.

Habilidade do bom relacionamento

É a habilidade de estabelecer um relacionamento de interação grupal no trabalho, compreendendo melhor os seus colegas, clientes e seu superior. Apesar da corretagem ser uma profissão que proporciona um clima competitivo, é necessário que a relação entre profissionais desta categoria esteja embasada na lealdade, justiça e moral, proporcionando um ambiente de trabalho mais prazeroso e produtivo.

Habilidade de negociação

É a habilidade de negociar, utilizando os recursos disponíveis (técnicos, conceituais e de relacionamento humano) em prol da consecução de seus objetivos. No caso da corretagem, é o fechamento de uma transação imobiliária.

Habilidade de reunir informações

É a habilidade de coletar, adquirir e agrupar informações. Revela-se como um diferencial competitivo, pois o corretor de imóveis deveria reunir as informações necessárias sobre o produto que está oferecendo, o produto da concorrência e da situação do mercado imobiliário como um todo, aproveitando-as para inserir na sua argumentação de venda.

Habilidade de enfrentar situações novas

É a habilidade de utilizar sistematicamente operações mentais, a fim de, encontrar respostas para desafios e superar os obstáculos que a profissão lhe proporciona. No caso da corretagem, são situações referentes a ocorrência de mudanças na política administrativa das imobiliárias, crises financeiras no setor da Construção Civil e modificações sociais e econômicas de seus clientes potenciais.

Valores

Os atributos referentes aos valores, da mesma forma que as habilidades, foram identificadas e agrupadas de acordo com o modelo comportamental. No que diz respeito aos valores pode-se citar:

Perseverança

Em determinadas situações, o corretor de imóveis fica durante algum tempo sem vender um imóvel por motivos diversos. Por esta razão a perseverança é uma característica importante para o indivíduo não esmorecer e conservar-se firme no propósito específico de que irá concretizar uma transação imobiliária a qualquer momento.

Dedicação

O corretor de imóveis idealmente deveria possuir uma grande força de vontade, pois precisa exercê-la de forma muito intensa, tendo que sacrificar algum de seus finais de semanas em stands de vendas com o propósito de fechar um negócio imobiliário. A diferença da dedicação em relação a perseverança está no fato de que a primeira não se limita a venda do imóvel, abrange o esforço de cativar o cliente e acompanhá-lo profissionalmente até a entrega das chaves do imóvel.

Organização

A corretagem é uma profissão que requer uma boa organização no trabalho e no método de atendimento ao cliente. A falta de organização conduz o intermediador imobiliário à perda de tempo, como chegar atrasado em reuniões com o grupo de trabalho e em entrevistas domiciliares. Pode também proporcionar a perda de clientes devido não possuir, por exemplo, uma pasta bem organizada de estoque de imóveis disponíveis e de relação de clientes.

Apresentação

O corretor de imóveis deve estar sempre bem apresentável (limpo, barbeado e bem vestido) para causar uma boa impressão ao cliente, transmitindo-lhe um ar de profissionalismo. ARMSTRONG [1994] relata que as pessoas julgam um profissional em parte, pelo modo como está vestido, e se estão julgando-o, também estão julgando a empresa para a qual ele trabalha.

Controle emocional

A corretagem imobiliária é uma profissão que atende pessoas com diferentes níveis de educação, personalidades, temperamentos, reações e atitudes diversas. Com isto, é necessário que o corretor de imóveis possua um bom controle de suas emoções. O descontrole emotivo, como angústia, temor e irritação, podem levar o profissional a cometer erros quando em contato com os seus clientes e superiores.

Ética profissional

Está relacionada com a obrigação de possuir uma postura positiva em relação ao comprador, exercendo a profissão com zelo, discrição e probidade. O corretor de imóveis não deve omitir qualquer informação para o seu cliente, procurando alertá-lo dos possíveis riscos existentes no negócio; prestar contas de todos os valores ou documentos recebidos; trabalhar somente com contrato de intermediação imobiliária, zelando por sua responsabilidade exclusiva no negócio e limitando-se apenas a orientação técnica da transação imobiliária, deixando as decisões de caráter pessoal para o cliente.

Ambição

É o desejo de alcançar aquilo que valoriza, como bens materiais, poder, glória, riqueza e posição social. Este atributo está bem nítido no comportamento do corretor de imóveis, pelo fato de ser uma profissão onde a possibilidade de ganho monetário está em honorários pagos pelo percentual de imóveis vendidos, e não na tranquilidade de um salário fixo.