



# Ignite

---

Destrezas que *prenden* la llama  
del éxito profesional

---

Guiones de Ignite



# Índice

## **Sesión de empoderamiento 1: Impulso del negocio .....S-1**

|  |     |
|--|-----|
| Llamar a personas con las que se ha reunido: agente nuevo en bienes raíces.....                    | S-1 |
| Llamar a personas con las que se ha reunido: agente nuevo en Keller Williams.....                  | S-2 |
| Llamar a personas con las que se ha reunido: recordarles que trabaja en bienes raíces.....         | S-3 |
| Llamar a personas con las que se ha reunido: agente nuevo en la zona .....                         | S-4 |
| Llamar: dejar un mensaje .....   | S-5 |
| Llamar a un recurso aliado .....   | S-5 |
| Llamar a personas con las que se ha reunido: pedir sugerencias de recursos aliados.....            | S-6 |
| Llamar a recomendaciones de recursos aliados en nombre de personas con las que se ha reunido ..... | S-6 |

## **Sesión de empoderamiento 2: Su base de datos .....S-7**

|   |     |
|---|-----|
| Llamar a personas con las que se ha reunido: agente nuevo en bienes raíces.....       | S-7 |
| Llame a una recomendación .....   | S-8 |
| Llamar a contactos con los que se ha reunido en una campaña de 8 x 8: Contacto 4..... | S-9 |
| Llamar a contactos con los que se ha reunido en una campaña de 8 x 8: Contacto 6..... | S-9 |
| Llamar a contactos con los que se ha reunido en una campaña de 8 x 8: Contacto 8..... | S-9 |

## **Sesión de empoderamiento 3: Muestras de casas ..... S-10**

|  |      |
|--|------|
| Ponerse en contacto con el vendedor antes de una muestra de casas.....                   | S-10 |
| Invitar a vecinos a la muestra de casas.....   | S-11 |
| Invitar a arrendatarios de la zona a la muestra de casas.....                            | S-12 |
| Invitar a gente de su base de datos a la muestra de casas.....                           | S-12 |
| Establecer contacto con visitantes en la muestra de casas.....                           | S-12 |
| Establecer contacto con comparadores en la muestra de casas.....                         | S-13 |
| Establecer contacto con comparadores que vendan su propiedad en la muestra de casas..... | S-14 |
| Establecer contacto con vendedores en la muestra de casas .....                          | S-14 |

|  |      |
|--|------|
| Establecer contacto con vecinos en la muestra de casas.....                                | S-15 |
| Preguntar a los visitantes de la muestra de casas si están trabajando con otro agente..... | S-16 |
| Llamar: realizar el seguimiento con visitantes de la muestra de casas .....                | S-17 |
| Llamar a los visitantes cuando se vende la muestra de casas .....                          | S-17 |

#### **Sesión de empoderamiento 4: Búsqueda de posibles clientes .....S-18**

|  |      |
|--|------|
| Búsqueda de posibles clientes: conseguir información de contacto .....   | S-18 |
| Búsqueda de posibles clientes: establecer conexión preguntando.....  | S-18 |
| Búsqueda de posibles clientes: fijar una cita .....  | S-19 |
| Búsqueda de posibles clientes: cultivar para que la relación prospere .....  | S-19 |
| Búsqueda de posibles clientes: solicitar una recomendación .....   | S-19 |
| Guión completo de búsqueda de posibles clientes.....   | S-20 |
| Búsqueda de posibles clientes: invitar a su base de datos a la muestra de casas .....                              | S-20 |
| Búsqueda de posibles clientes: pedir a personas con las que se ha reunido que le den trabajo o le recomienden..... | S-21 |
| Búsqueda de posibles clientes: usar noticias de medios sociales como una razón para llamar .....                   | S-22 |

#### **Sesión de empoderamiento 6: Prepararse para trabajar con compradores..... S-23**

|   |      |
|---|------|
| Promedio de días en el mercado .....  | S-23 |
| Precio de lista a precio de venta.....  | S-23 |
| Si su relación entre el precio de lista y el precio de venta es mejor que los agentes promedio .....  | S-23 |
| Tomar el control de la llamada del comprador .....  | S-24 |
| Fijar una cita para consultas con el comprador.....   | S-24 |
| La casa está fuera del rango de precios del comprador .....   | S-24 |
| Mostrar su valor al comprador .....   | S-25 |
| Ventajas de la precalificación .....  | S-25 |
| Objeción a la cita de consultas con el comprador 1:<br><i>No tengo tiempo de ir a la oficina, ¿no puede reunirse conmigo en la casa?</i> .....            | S-26 |
| Objeción a la cita de consultas con el comprador 2:<br><i>Déjeme hablar con mi cónyuge y le llamaré.</i> .....  | S-26 |
| Objeción a la cita de consultas con el comprador 3:<br><i>Ya he visto la casa por Internet, solo necesito verla para saber si quiero comprarla.</i> ..... | S-26 |

|  |      |
|--|------|
| Oferta para configurar el sistema de notificación instantánea de compradores ..... | S-27 |
| Llamada de seguimiento al comprador .....  | S-27 |

## **Sesión de empoderamiento 7: Consultas con el comprador ... S-28**

|  |      |
|--|------|
| Ejemplo de un diálogo para el análisis de necesidades con el comprador.....  | S-28 |
| Iniciar el análisis de necesidades con el comprador .....  | S-29 |
| Concluir el análisis de necesidades con el comprador:<br><i>Los cinco aspectos imprescindibles</i> .....                                 | S-29 |
| Describir su proceso de muestra al comprador .....   | S-29 |
| Explicar las ventajas de la preaprobación del préstamo .....   | S-30 |
| Explicar los costos de cierre .....  | S-30 |
| Explicar las ventajas de eEdge .....   | S-31 |
| Explicar las ventajas de una transacción sin papel .....   | S-31 |
| Explicar la seguridad de las transacciones.....  | S-31 |
| Su compromiso de servicio al cliente con el comprador.....   | S-32 |
| Completar el compromiso del servicio al cliente ideal.....   | S-33 |
| Solicitar trabajo al comprador .....   | S-33 |
| Cerrar el Acuerdo de representación del comprador n°. 1 .....  | S-34 |
| Cerrar el Acuerdo de representación del comprador n°. 2.....   | S-34 |
| Cerrar el Acuerdo de representación del comprador n°. 3.....   | S-34 |
| Explicación de la exclusividad: <i>Yo represento su mejor interés</i> .....  | S-35 |
| Objeción a la exclusividad 1: <i>No me gusta la idea de firmar nada. Quiero ser libre de trabajar con otros agentes.</i> .....           | S-35 |
| Objeción a la exclusividad 2: <i>¿Qué ocurre si cambio de opinión durante este período de 30 días?</i> .....                             | S-35 |
| Objeción a la exclusividad 3: <i>No necesito trabajar con un agente porque puedo encontrar una casa por mi cuenta en Internet.</i> ..... | S-36 |
| Liberar a un comprador: <i>Solo trabajo con compradores que trabajan exclusivamente conmigo</i> .....                                    | S-36 |

## **Sesión de empoderamiento 8: Buscar y mostrar casas ..... S-37**

|   |      |
|---|------|
| Compradores: mantenerse centrado en las mejores casas.....      | S-37 |
| Compradores: cualificar la casa que encuentran en Internet..... | S-37 |
| Compradores: ¡puede que compre la primera casa que vea!.....    | S-37 |

|   |      |
|---|------|
| Compradores: mostrar a los compradores que el mercado se mueve.....                         | S-37 |
| Objeción del comprador 1: no he visto suficientes propiedades.....                          | S-38 |
| Objeción del comprador 2: buscamos una característica determinada.....                      | S-38 |
| Objeción del comprador 3: no nos gusta el color de la alfombra/<br>pintura/el paisaje ..... | S-38 |
| Compradores: fijar la siguiente cita.....   | S-39 |
| Comprador, hacer la oferta, siempre se puede echar para atrás .....                         | S-39 |
| Objeción del comprador para hacer una oferta 1: baja de precio .....                        | S-40 |
| Objeción del comprador para hacer una oferta 2: no le gusta una<br>característica .....     | S-40 |
| Objeción del comprador para hacer una oferta 3: se lo quiere pensar.....                    | S-41 |
| Ir al grano con los compradores.....  | S-41 |

### **Sesión de empoderamiento 9: Realizar y recibir ofertas ..... S-42**

|   |      |
|---|------|
| Cuando el comprador desea que el vendedor realice reparaciones..... | S-42 |
| Cuando el comprador desea realizar una oferta baja.....             | S-42 |
| Presentar la oferta inicial al vendedor.....                        | S-43 |
| Presentar una oferta baja al vendedor.....                          | S-43 |
| Recomendar al cliente que presente una contraoferta .....           | S-44 |
| Presentar una contraoferta al agente del comprador.....             | S-44 |

### **Sesión de empoderamiento 11: Negociar acuerdos beneficiosos para todos..... S-45**

|  |      |
|--|------|
| Solicitud del comprador de inclusión de los objetos personales<br>del vendedor ..... | S-45 |
| Aclarar el informe de inspección para el comprador.....                              | S-45 |
| Cuando el comprador desea que el vendedor realice reparaciones.....                  | S-46 |
| Recomendar al vendedor que presente una contraoferta ante<br>una oferta baja.....    | S-46 |
| Preparar al vendedor para negociar reparaciones con un costo elevado....             | S-47 |
| Asesorar a su vendedor cuando el comprador solicite objetos personales .....         | S-47 |
| El vendedor que quiere cerrar en treinta días.....                                   | S-48 |

### **Sesión de empoderamiento 12: Encontrar contactos con vendedores ..... S-49**

|  |      |
|--|------|
| Vendedor: tendencia del inventario .....                   | S-49 |
| Vendedor: promedio de días en la tendencia de mercado..... | S-49 |

|  |      |
|--|------|
| Vendedor: precio .....   | S-49 |
| Vendedor: ubicación.....   | S-49 |
| Vendedor: estado .....   | S-50 |
| Presentarse en un desarrollo geográfico .....  | S-51 |
| Objeción del FSBO 1: tenemos suficiente tiempo .....   | S-52 |
| Objeción del FSBO 2: ganaremos más si no pagamos comisión.....   | S-52 |
| FSBO: conseguir una cita para ver su casa.....   | S-52 |
| FSBO: ir poco a poco al principio .....  | S-53 |
| FSBO: ganarse su confianza, sea un recurso.....  | S-53 |
| FSBO: centrarse en ahorrar dinero .....  | S-53 |
| FSBO: centrarse en ahorrar tiempo.....   | S-53 |
| Objeción de listado caducado 1: cansado de que los agentes nos llamen...                                 | S-54 |
| Objeción de listado caducado 2: venderemos la casa por nuestra cuenta...                                 | S-54 |
| Objeción de listado caducado 3: vamos a esperar .....  | S-54 |
| Objeción de listado caducado 4: es un mal mercado .....  | S-55 |
| Objeción de listado caducado 5: hemos tenido un mal agente .....   | S-55 |
| Objeción de listado caducado 6: hemos decidido venderla<br>por nuestra cuenta.....                       | S-55 |
| Objeción de listado caducado 7: no estamos seguros de qué hacer .....                                    | S-56 |
| Objeción de listado caducado 8: hemos decidido esperar antes de<br>volver a poner la casa en venta ..... | S-57 |

**Sesión de empoderamiento 14: Su paquete previo al listado y consulta de listados..... S-58**

|  |      |
|--|------|
| Vendedor: precalificar antes de la cita .....  | S-58 |
| Vendedor: saludo en la cita .....  | S-58 |
| Vendedor: comprobar el paquete previo al listado.....                                | S-58 |
| Vendedor: establecer una relación personal .....                                     | S-59 |
| Vendedor: preguntar al vendedor acerca de la evaluación de la casa .....             | S-59 |
| Vendedor: sondear las necesidades principales.....                                   | S-60 |
| Vendedor: priorizar las necesidades .....  | S-60 |
| Objeción del vendedor 1: necesitamos un agente con más experiencia .....             | S-61 |
| Objeción del vendedor 2: un agente con más experiencia nos será<br>de más ayuda..... | S-61 |
| Objeción del vendedor 3: tenemos que pensarlo .....                                  | S-61 |

|   |      |
|---|------|
| Objeción del vendedor 4: otro agente nos cobra menos.....         | S-61 |
| Objeción del vendedor 5: ¿por qué no reduce su comisión?.....     | S-62 |
| Objeción del vendedor 6: ¿por qué tenemos que pagar? .....        | S-62 |
| Ventaja de las transacciones en línea de eEdge.....               | S-63 |
| Descripción general de las transacciones en línea de eEdge .....  | S-63 |
| Seguridad de las transacciones en línea de eEdge .....            | S-63 |
| Ventajas adicionales de las transacciones en línea de eEdge.....  | S-63 |
| Vendedor: tratar cualquier objeción o pregunta sin resolver:..... | S-64 |
| Vendedor: cerrar el acuerdo de listado .....                      | S-64 |
| Los vendedores se quedan en la zona.....                          | S-64 |
| Los vendedores se van de la zona .....                            | S-64 |

### **Sesión de empoderamiento 15:**

#### **Establecer el precio justo y presentar su CMA ..... S-65**

|   |      |
|---|------|
| Precio del vendedor: lo que el vendedor puede y no puede controlar .....  | S-65 |
| Precio del vendedor: ser honesto .....  | S-65 |
| Precio del vendedor: posicionar su experiencia.....   | S-65 |
| Precio del vendedor: explicar el CMA.....   | S-66 |
| Precio del vendedor: explicar el concepto de porcentaje de los<br>compradores que ven la casa frente al precio solicitado ..... | S-66 |
| Precio del vendedor: determinar el precio del listado .....   | S-67 |
| Objeción del precio del vendedor 1: necesitamos obtener una<br>cantidad determinada con la venta.....                           | S-67 |
| Objeción del precio del vendedor 2: ¿un precio más alto? .....  | S-67 |
| Objeción del precio del vendedor 3: ¿el precio correcto?.....   | S-68 |
| Objeción del precio del vendedor 4: esperanza de conseguir más.....   | S-68 |

### **Sesión de empoderamiento 16: Promocionar y**

#### **gestionar listados ..... S-69**

|   |      |
|---|------|
| Vendedor: la importancia de la presentación.....  | S-69 |
| Objeción del vendedor ante la presentación 1: no entiendo por qué<br>esto es tan importante .....             | S-69 |
| Objeción del vendedor ante la presentación 2: ¿de verdad es<br>necesario que realicemos esta reparación?..... | S-69 |
| Objeción del vendedor ante la presentación 3: ¿por qué no<br>podemos vender la casa como está?.....           | S-69 |
| Vendedor: preferencias de comunicación .....  | S-70 |

# Sesión de empoderamiento 1: Impulso del negocio

## **Llamar a personas con las que se ha reunido: agente nuevo en bienes raíces**

Hola, soy \_\_\_\_\_ y le llamo para hacer negocios. ¿Tiene un momento? Me gustaría compartir con usted una muy buena noticia. He comenzado a trabajar como agente de bienes raíces y me he incorporado como socio a Keller Williams Realty. Es posible que esté pensando: “No quiero trabajar con alguien que acaba de empezar”. Sin embargo, con Keller Williams y nuestra asociación, cuento con la ayuda y el apoyo que me brindan todos sus conocimientos. Además, mis clientes se benefician de que soy un entusiasta y un gran trabajador. Y como ya sabe, haré lo que haga falta para ayudar a la gente. Por lo que de todas las personas con las que pensé en ponerme en contacto, sabía que usted podría ayudarme a iniciar mi carrera. ¿Podría contar con usted?

¡Estupendo! Me gustaría preguntarle entonces a quién podría conocer del trabajo, de su vecindario o de un grupo al que pertenezca que esté interesado en comprar o en vender una casa o en invertir en bienes raíces. ¿Se le ocurre alguien ahora mismo?

Muchas gracias por dedicar un momento a pensarlo. Además, cuento con gran cantidad de información interesante y oportuna sobre el mercado de los bienes raíces en su zona. ¿Le parece bien que le envíe información sobre el mercado de vez en cuando?

Genial, ¿su dirección de correo electrónico era \_\_\_\_\_?

Le agradezco mucho que me haya dedicado su tiempo y, por favor, no dude en avisarme si hay algo que pueda hacer alguna vez por usted o por algún conocido suyo.

Sesión de  
empoderamiento Ignite  
Páginas 1-15

## Llamar a personas con las que se ha reunido: agente nuevo en Keller Williams

Hola, soy \_\_\_\_\_ y le llamo para hacer negocios. ¿Tiene un momento? (*pausa*) Me gustaría compartir con usted una muy buena noticia. Normalmente soy yo el que ayuda a la gente a cambiarse. ¡Pero esta vez soy yo el que se cambió! Quería que fuera uno de los primeros en saber que he trasladado mi licencia a una empresa nueva, Keller Williams Realty.

Pero que el nombre de la empresa haya cambiado no significa que el nivel de servicio que ofrezco a mis clientes lo haya hecho, por lo que seguirán recibiendo todo mi entusiasmo y dedicación. Y como ya sabe, haré lo que haga falta para ayudar a la gente. ¿Puedo contar con usted para que me ayude a prosperar en mi negocio?

¡Estupendo! Me gustaría preguntarle entonces a quién podría conocer del trabajo, de su vecindario o de un grupo al que pertenezca que esté interesado en comprar o en vender una casa. ¿Se le ocurre alguien ahora mismo?

Muchas gracias por dedicar un momento a pensarlo.

Además, cuento con gran cantidad de información interesante y oportuna sobre el mercado de los bienes raíces en su zona. ¿Le parece bien que le envíe información sobre el mercado de vez en cuando?

Genial, deje que revise si anoté correctamente su correo electrónico o dirección.

Le agradezco mucho que me haya dedicado su tiempo y, por favor, no dude en avisarme si hay algo que pueda hacer alguna vez por usted o por algún conocido suyo.

## Llamar a personas con las que se ha reunido: recordarles que trabaja en bienes raíces

Hola, soy \_\_\_\_\_ y le llamo para hacer negocios. ¿Tiene un momento? En primer lugar quería disculparme por no haberme comunicado. He estado muy ocupado haciendo crecer mi negocio de bienes raíces y trabajando con clientes estupendos como usted. Quería contarle que tengo la meta personal de ayudar a las familias a conseguir este año el hogar de sus sueños. Como ya sabe, haré lo que haga falta para ayudar a la gente. ¿Podría contar con usted para que me ayude a alcanzar mi meta?

¡Estupendo! Me gustaría preguntarle entonces a quién podría conocer del trabajo, de su vecindario o de un grupo al que pertenezca que esté interesado en comprar o en vender una casa. ¿Se le ocurre alguien ahora mismo?

Muchas gracias por dedicar un momento a pensarlo. Además, cuento con gran cantidad de información interesante y oportuna sobre el mercado de los bienes raíces en su zona. ¿Le parece bien que le envíe información sobre el mercado de vez en cuando?

Genial, deje que revise si anoté correctamente su correo electrónico o dirección. Era \_\_\_\_\_, ¿verdad?

Le agradezco mucho que me haya dedicado su tiempo y, por favor, no dude en avisarme si hay algo que pueda hacer alguna vez por usted o por algún conocido suyo.

Sesión de  
empoderamiento Ignite  
Páginas 1-17

## Llamar a personas con las que se ha reunido: agente nuevo en la zona

Hola, soy \_\_\_\_\_ y le llamo para hacer negocios. ¿Tiene un momento?

Me gustaría compartir con usted una muy buena noticia. Me acabo de mudar a su ciudad y ahora soy agente de bienes raíces y socio de Keller Williams Realty. Con la asociación con Keller Williams, cuento con la ayuda y el apoyo que me brindan todos sus conocimientos. Mis clientes se benefician de que soy un entusiasta y un gran trabajador. Y como ya sabe, haré lo que haga falta para ayudar a la gente. Por lo que de todas las personas con las que pensé en ponerme en contacto, sabía que usted podría ayudarme a iniciar mi carrera. ¿Podría contar con usted?

¡Estupendo! Por eso le quería preguntar si conoce a alguien que viva en nuestra ciudad o cerca o que esté pensando en mudarse aquí con el que pueda ponerme en contacto. ¿Se le ocurre alguien ahora mismo? (pausa)

Puede que no sepa que puedo ayudar a personas en otras con sus necesidades de bienes raíces al ponerles en contacto con el agente más indicado de su zona. ¿Puedo preguntarle entonces a quién podría conocer del trabajo, de su vecindario o de un grupo al que pertenezca que esté interesado en comprar o en vender una casa? ¿Se le ocurre alguien ahora mismo? (pausa)

Muchas gracias por dedicar un momento a pensarlo.

Además, cuento con gran cantidad de información interesante y oportuna sobre el mercado de los bienes raíces. ¿Le parece bien que le envíe información sobre el mercado de vez en cuando? (pausa)

Genial, deje que revise si anoté correctamente su correo electrónico o dirección.

Le agradezco mucho que me haya dedicado su tiempo y, por favor, no dude en avisarme si hay algo que pueda hacer alguna vez por usted o por algún conocido suyo.

## Llamar: dejar un mensaje

Hola, soy \_\_\_\_\_ y quería contarle algo muy interesante. ¡Llámemme cuando pueda!

## Llamar a un recurso aliado

Hola, soy \_\_\_\_\_. Soy agente de bienes raíces de Keller Williams Realty y estoy entrevistando a tres de los mejores (prestamistas/títulos/depósitos de garantía/inspectores) de la zona para decidir a quién deseo enviar todos mis negocios. Le he elegido a usted porque (recibí recomendación de \_\_\_\_\_ / he oído hablar de usted/conozco su empresa). ¿Le gustaría acudir a una entrevista para el trabajo de recibir a mis clientes?

¡Maravilloso! Pero le tendré que explicar lo que espero de usted. Dado que le voy a enviar a mis clientes, espero que me recomiende al menos dos veces al año. ¿Le parece razonable?

Estupendo, ¿cuándo le parece que nos reunamos? ¿El \_\_\_\_\_ o el \_\_\_\_\_?

Gracias y hasta entonces.

Sesión de  
empoderamiento Ignite  
Páginas 1-19

Sesión de  
empoderamiento Ignite  
Páginas 1-47

Sesión de  
empoderamiento Ignite  
Páginas 1-47

Sesión de  
empoderamiento Ignite  
Páginas 1-47

## **Llamar a personas con las que se ha reunido: pedir sugerencias de recursos aliados**

Hola, soy \_\_\_\_\_. ¿Tiene un minuto? Estoy en el negocio de los bienes raíces y de vez en cuando necesito con urgencia fontaneros, hombres para reparaciones, paisajistas, pintores, limpiaventanas, limpiadores y profesionales por el estilo. ¿Sabe de alguien que me recomendaría para ayudarme?

¡Muchas gracias! Yo me encargaré de hacerles saber que usted me dio su nombre.

## **Llamar a recomendaciones de recursos aliados en nombre de personas con las que se ha reunido**

Hola, \_\_\_\_\_. Usted no me conoce, soy \_\_\_\_\_ de Keller Williams Realty. \_\_\_\_\_ me ha dado su nombre porque me ha dicho que es un \_\_\_\_\_ fabuloso. ¿Es verdad?

¡Por supuesto! Pues eso es lo que siempre estoy buscando, gente excepcional como usted. Por tanto, ¿me autoriza a que le incluya en mi directorio de servicios profesionales? No tiene costo alguno y solo quiero recomendar a una persona para cada servicio. Esto significa que si alguien le llama y le dice que le he recomendado sus servicios, usted sabrá a cuántas personas he recomendado que se dirijan a usted. Y cuando usted se entere de que alguien quiere comprar o vender bienes raíces, sabiendo que yo le he recomendado, podrá recomendarles mis servicios a cambio. ¿Está de acuerdo con este sistema de recomendaciones mutuas? ¿Puedo contar con usted?

¡Estupendo! ¿Cuándo le vendría bien que nos reuniéramos para intercambiar tarjetas de visita y así cuando alguien necesite de mis servicios le pueda entregar mi tarjeta y cuando alguien necesite sus servicios yo haga lo mismo? ¿Le viene mejor el \_\_\_\_\_ o el \_\_\_\_\_?

# Sesión de empoderamiento 2: Su base de datos

## **Llamar a personas con las que se ha reunido: agente nuevo en bienes raíces**

Hola, soy \_\_\_\_\_ y le llamo para hacer negocios. ¿Tiene un momento? Me gustaría compartir con usted una muy buena noticia. He comenzado a trabajar como agente de bienes raíces y me he incorporado como socio a Keller Williams Realty. Pues bien, es posible que esté pensando "Vaya, este agente es nuevo y puede que yo no quiera trabajar con alguien tan nuevo". Sin embargo, con Keller Williams y nuestra asociación, cuento con la ayuda y el apoyo que me brindan todos sus conocimientos. Además, mis clientes se benefician de que soy un entusiasta y un gran trabajador. Y como ya sabe, haré lo que haga falta para ayudar a la gente.

Por lo que de todas las personas con las que pensé en ponerme en contacto, sabía que usted podría ayudarme a iniciar mi carrera. ¿Podría contar con usted?

¡Estupendo! Me gustaría preguntarle entonces a quién podría conocer del trabajo, de su vecindario o de un grupo al que pertenezca que esté interesado en comprar o en vender una casa o en invertir en bienes raíces. ¿Se le ocurre alguien ahora mismo? (pausa)

Muchas gracias por dedicar un momento a pensarlo.

Además, cuento con gran cantidad de información interesante y oportuna sobre el mercado de los bienes raíces en su zona. ¿Le parece bien que le envíe información sobre el mercado de vez en cuando? (pausa)

¿Podría indicarme su dirección de correo postal? ¿Y su dirección de correo electrónico? ¿Está registrado en Facebook o en Google+?

Le agradezco mucho que me haya dedicado su tiempo y, por favor, no dude en avisarme si hay algo que pueda hacer alguna vez por usted o por algún conocido suyo.

Sesión de  
empoderamiento Ignite  
Páginas 2-9

## Llame a una recomendación

Hola \_\_\_\_\_, soy \_\_\_\_\_. Usted no me conoce; un amigo cercano que tenemos en común, (el nombre de la persona con la que se ha reunido), me dio su nombre. Y me ha dicho que le llamara. ¿Es buen momento para charlar un par de minutos? Excelente.

Así que, solo por curiosidad ¿de qué conoce a (la persona con la que se ha reunido)? Bien, me ha dicho que debo cuidar muy bien de usted y de todas sus necesidades relacionadas con los bienes raíces. Me ha comentado que estaba pensando en (comprar/vender) una propiedad en (plazo para la compra/venta) y me ha pedido que le llamara ya que en un momento de debilidad podría terminar con un agente débil. Tanto él/ella como yo queremos asegurarnos de que esté en buenas manos y de que tenga lo mejor, por eso le llamo.

*Si quiere comprar*

¿Ha visto ya algo que le guste?

*Si quiere vender*

¿Cuándo tiene previsto mudarse?

¿Ha firmado algo con algún otro agente? Excelente.

Lo mejor que podemos hacer es vernos y que pase por mi oficina. Así podremos empezar desde ese punto y podré hablarle sobre la manera en la que trabajo, lo que podrá esperar de mí, cómo funciona el proceso completo y solo nos llevará aproximadamente 20 minutos.

## **Llamar a contactos con los que se ha reunido en una campaña de 8 x 8: Contacto 4**

Hola, soy (nombre del agente) de Keller Williams Realty. Le llamo para hacer negocios, ¿podría concederme un momento? No le quitaré demasiado tiempo. ¿Cómo está? ¿Recibió el correo electrónico que le envié? Excelente. ¿Tiene alguna duda? Como podrá ver, realmente espero que me deje ser su agente de bienes raíces indefinidamente. Además, ¿conoce a alguien que esté interesado en comprar o vender una casa pronto?

## **Llamar a contactos con los que se ha reunido en una campaña de 8 x 8: Contacto 6**

Hola, soy (nombre del agente) de Keller Williams Realty. Le llamo para hacer negocios, ¿podría concederme un momento? No le quitaré demasiado tiempo. ¿Cómo está? ¿Recibió el correo electrónico que le envié? Excelente. ¿Tiene alguna duda? Como podrá ver, realmente espero que me deje ser su agente de bienes raíces indefinidamente. Además, ¿se le ocurre algunas persona que pueda estar por comprar o vender una casa pronto?

## **Llamar a contactos con los que se ha reunido en una campaña de 8 x 8: Contacto 8**

Hola, soy (nombre del agente) de Keller Williams Realty. Le llamo para hacer negocios, ¿podría concederme un momento? No le quitaré demasiado tiempo. ¿Cómo está? ¿Recibió el correo electrónico que le envié? Excelente. ¿Tiene alguna duda? Como podrá ver, realmente espero que me deje ser su agente de bienes raíces indefinidamente. Además, ¿se le ocurre algunas persona que pueda estar por comprar o vender una casa pronto?

Sesión de empoderamiento Ignite  
Páginas 2-20

Sesión de empoderamiento Ignite  
Páginas 2-21

Sesión de empoderamiento Ignite  
Páginas 2-21

# Sesión de empoderamiento 3: Muestras de casas

Sesión de  
empoderamiento Ignite  
Páginas 3-9

## **Ponerse en contacto con el vendedor antes de una muestra de casas**

Hola, soy \_\_\_\_\_ de Keller Williams Realty.

Soy el agente que celebrará la muestra de su casa el domingo para promocionar su propiedad, ¿le vendría bien a usted y su familia estar fuera de casa entre las \_\_\_\_ y las \_\_\_\_?

*En caso negativo: re programe la hora y hágaselo saber al agente de venta.*

*Si la respuesta es sí:*

¡Fantástico! Le cuento lo que me gustaría hacer: voy a empezar a comercializar y promocionar su casa.

Haré mi parte, que incluye comercializar su casa a través de Internet, los medios sociales, enviar notificaciones a sus vecinos y, por supuesto, colocar gran cantidad de carteles. Muchas veces acude mucha gente y en algunas ocasiones no se presenta nadie. Sin embargo, siempre ayuda si tanto usted como yo hacemos nuestra parte, por lo que voy a enviarle por correo electrónico un enlace tanto al recorrido virtual como al folleto.

Si no le importa, envíeselo a las personas que conoce para hacerles saber que se va a organizar una muestra de casas.

Si hay alguna persona más con la que le gustaría que me pusiera en contacto directamente, no dude en decírmelo y lo haré encantado. Tan solo tiene que facilitarme su información de contacto.

Mi objetivo es lograr la máxima exposición de su casa y, de ese modo, juntos conseguiremos que esta muestra de casas sea todo un éxito.

Para su comodidad, puedo enviarle una copia de mi lista de verificación para la muestra de casas dirigida a vendedores por correo electrónico o, si lo prefiere, dejársela en la casa.

## Invitar a vecinos a la muestra de casas

Hola, soy \_\_\_\_\_ y trabajo en Keller Williams Realty.

Es posible que haya visto que coloqué un cartel en el vecindario para una muestra de casas en la casa de \_\_\_\_\_ (nombre de la familia) en \_\_\_\_\_ (dirección).

Por cortesía hacia ellos, me han pedido que viniera y que invite a todos los vecinos a nuestra muestra de casas este \_\_\_\_\_ (día) de \_\_\_\_\_ a \_\_\_\_\_ (hora).

Como siempre, ofreceremos refrescos. Me encantaría invitarle a que asistiera, ya que me he dado cuenta de que los vecinos están interesados en ver qué casas de su zona se venden y también cómo están decoradas. Por lo que, ¿cree que podría pasarse este fin de semana?

*Si la respuesta es afirmativa o negativa:*

También me gustaría hacerle otra pregunta, dado que muchas veces a los vecinos les gusta elegir a sus nuevos vecinos. ¿Conoce a alguien que esté interesado en mudarse a este vecindario en este momento? O, ¿desearía algún familiar suyo vivir cerca de usted?

*Si la respuesta es sí:*

Le facilitaré un par de folletos adicionales para esas personas o si se le ocurre alguna persona en concreto estaría más que dispuesto a llamarla.

También, en algunas ocasiones los compradores que vienen a las casas necesitan más dormitorios o menos, por lo que siempre les ofrezco una segunda posibilidad en el vecindario. ¿Conoce a alguna persona más en el vecindario que podría estar pensando en vender a la que podría enviar directamente a esa casa si por algún motivo esta no le parece la adecuada?

Sesión de  
empoderamiento Ignite  
Páginas 3-14

Sesión de  
empoderamiento Ignite  
Páginas 3-15

Sesión de  
empoderamiento Ignite  
Páginas 3-17

Sesión de  
empoderamiento Ignite  
Páginas 3-22

## Invitar a arrendatarios de la zona a la muestra de casas

Hola, soy \_\_\_\_\_ de Keller Williams Realty. Vamos a celebrar una muestra de casas precisamente en este vecindario y por cortesía hacia los propietarios, estamos invitando a todas las personas de la zona que podrían querer comprar una casa por primera vez.

Como probablemente sepa, o quizás no, nos encontramos en una zona en la que los arrendatarios pueden comprar una casa por casi el mismo importe que el que pagan como mensualidad de su alquiler.

Hoy mismo puedo proporcionarle información sobre cómo comprar una casa con un pago inicial muy pequeño y sobre cómo conseguir que el vendedor asuma los costos de cierre. *(Facilite la información)*

Me gustaría invitarle a nuestra muestra de casas este fin de semana, por lo que si tiene alguna duda más, puede venir a tomarse un refresco y conocerme. No le robaré más tiempo, una vez más, mi nombre es \_\_\_\_\_, muchas gracias por haberme dejado interrumpirle.

## Invitar a gente de su base de datos a la muestra de casas

Hola \_\_\_\_\_ (nombre), le hago esta llamada rápida para invitarle a una muestra de casas en \_\_\_\_\_. Sé que vive cerca de ese vecindario y me encantaría verle.

Sé que probablemente no se encuentre buscando una vivienda, pero estaré allí a las \_\_\_\_\_ (hora) el día \_\_\_\_\_ (día), sería estupendo si le apeteciera pasarse y que nos pongamos al día.

## Establecer contacto con visitantes en la muestra de casas

Los propietarios me han pedido que todo el mundo rellene este formulario de registro/firme el libro de visitas antes de ver la casa.  
¡Muchas gracias!

¿Qué le ha traído hoy hasta aquí?

¿Está interesado en comprar una casa?

Muchas veces la gente asiste a muestras de casas porque sienten curiosidad sobre cuál podría ser el valor de su propia casa. ¿Es este su caso?

## Establecer contacto con comparadores en la muestra de casas

¿Qué le parece esta casa?

¿Es el tipo de casa en la que puede imaginarse viviendo?

¿Qué le impediría realizar una oferta para esta casa?

¿Necesita algo más pequeño o más grande?

Sr./Sra. \_\_\_\_\_, tengo una lista de varias propiedades realmente magníficas que podrían adecuarse mejor a lo que busca. No me importaría enviársela, ¿posee una dirección de correo electrónico activa a la que pueda hacerlo?

*(Obtenga la dirección de correo electrónico).*

De hecho, esta muestra termina a las 4:00 de la tarde. Estaría más que dispuesto a acercarme en mi coche y enseñarle algunas de las casa que creo que encajarían con sus criterios si no tiene ninguna muestra esta tarde.

*En caso negativo:*

De acuerdo, lo comprendo perfectamente y estaría más que dispuesto a enviárselas por correo electrónico. Sé que esta tarde no le viene bien, ¿hay algún día de la semana que viene o del próximo fin de semana que le venga mejor?

Muchos bancos exigen a los compradores su preaprobación y la carta de preaprobación del crédito hipotecario, por lo que si tiene claro que desea comprar tendrá que asegurarse de haber hablado antes con un prestamista.

¿Ha hablado ya con algún prestamista sobre el proceso de compra de una casa? Tengo un prestamista excelente que es muy bueno respondiendo a este tipo de preguntas y estaría más que dispuesto a facilitarle su número o a pedirle que le llame si alguna vez desea preguntarle algo acerca de los tipos de interés o de sus pagos mensuales. *(Obtenga el número de teléfono o facilítele el número del prestamista).*

Sesión de  
empoderamiento Ignite  
Páginas 3-24

## **Establecer contacto con comparadores que vendan su propiedad en la muestra de casas**

¿Dónde vive ahora?

¿Es suya esa casa?

¿Le gustaría vender esa casa antes de comprar otra?

*Si la respuesta es sí:*

¿Tiene alguna idea sobre el precio por el que se vendería su casa en el mercado actual?

¿Le gustaría que le proporcionara una estimación rápida/segunda opinión? Es algo que hago sin costo alguno para todos mis amigos y clientes y la gente con la que me reúno. Estaría encantado de visitarle y dedicar 5 o 6 minutos a darle una estimación aproximada y con ella enseñarle todas las casas que se han vendido y cuánto tiempo tardaron en venderse, en caso de que sienta curiosidad por saber cuánto tiempo se tardó.

## **Establecer contacto con vendedores en la muestra de casas**

¿Siente curiosidad por saber el importe en el que está valorada su casa? Estaré aquí hasta las 4:00 p.m. y estaría más que dispuesto a visitarle cuando finalice el evento. Tan solo tardo 5 minutos caminando hasta la casa y probablemente podría proporcionarle una estimación bastante buena, dentro de un rango, del importe por el que se vendería su casa.

*Si la respuesta es sí:*

*Excelente, le veré luego entonces.*

*En caso negativo:*

Siempre me da la impresión de que cuando los vecinos asisten a la muestra es porque están buscando ideas de decoración o bien porque en cierto modo sienten curiosidad por saber cuánto podría valer su casa. ¿Alguna vez ha pensado en vender su casa?

## Establecer contacto con vecinos en la muestra de casas

He preparado una lista de ventas semejantes de su vecindario. Esto le proporcionaría una muy buena idea del valor de su casa. No me importaría enviársela, ¿posee una dirección de correo electrónico activa a la que pueda hacerlo? *(Obtenga la dirección de correo electrónico).*

*Si la respuesta es sí: use el guión de la página anterior.*

*En caso negativo:*

Comprendo que no le gustaría irse nunca, este vecindario es maravilloso, por eso estoy tan entusiasmado con la idea de vender una propiedad aquí.

Me imagino que habrá muchas otras personas como usted a las que también les encantaría vivir en este vecindario. ¿Se le ocurre alguna persona que usted conozca a la que le gustaría vivir en un vecindario como este? Usted podría elegir a su propio vecino.

Gracias por haberlo pensado, me encantaría incluirle en mi lista de personas a las que ocasionalmente les envío actualizaciones sobre el mercado si no le importa darme su dirección de correo electrónico.

*Si la respuesta es sí:*

¿Le importa si le envío por correo electrónico el tour virtual de esta casa para que así pueda enviárselo a cualquier persona que conozca que pueda estar interesada en mudarse a su zona? *(Obtenga la dirección).*

*En caso afirmativo, con nombre específico:*

Genial, ¿le gustaría que me pusiera en contacto con \_\_\_\_\_  
(nombre) y que le ofreciera una visita privada?

Sesión de  
empoderamiento Ignite  
Páginas 3-27

## **Preguntar a los visitantes de la muestra de casas si están trabajando con otro agente**

¿Ha visto alguna otra propiedad en la ciudad?

¿Ha visitado alguna otra propiedad?

¿Se encontraba con un agente cuando vio las propiedades?

*En caso negativo:*

Me da la impresión de que no está trabajando con un agente, ¿verdad?

*Si la respuesta es sí:*

Así que, ¿ha estado trabajando con un agente? ¿Le parece que está teniendo una buena experiencia? ¿Le está enviado muchas ofertas buenas? ¿Ha firmado algún compromiso ya?

Tenemos un código ético que forma parte de nuestra asociación de agentes de bienes raíces, el que establece que no podemos trabajar con ningún cliente que ya esté trabajando con otro agente. Pues bien, lo que suelo ver es que las personas cambian de opinión si por cualquier motivo las personalidades no encajan. Lo que me gustaría hacer es darle mi tarjeta y me gustaría ser su agente secundario. Por lo tanto, si alguna vez siente que no le mantiene informado o deja de ejercer sus funciones o no le consigue las mejores ofertas, yo puedo ser el agente secundario que trabaje con usted. Estoy seguro de que valorará el hecho de que soy el tipo de persona que jamás violaría el código ético ni interferiría con una relación existente que usted mantenga.

## Llamar: realizar el seguimiento con visitantes de la muestra de casas

Hola \_\_\_\_\_. Mi nombre \_\_\_\_\_ y le llamo de Keller Williams. Tan solo quería robarle un momento para agradecerle que asistiera ayer a mi muestra de casas.

Me encantaría realizar un seguimiento para comprobar si tiene alguna necesidad de bienes raíces inmediata. Me encantaría enviarle información o ponerle en contacto con cualquiera de nuestros prestamistas preferidos.

Solo para asegurarme, ¿con qué prontitud está pensando en comprar una propiedad? Dispongo de un sistema que me permitirá enviarle propiedades tan pronto como salgan al mercado, ¿le gustaría ser la primera persona en saber cuándo sale al mercado una nueva casa en su zona?

*Si la respuesta es sí:*

Estupendo, déjeme hacerle algunas preguntas para el seguimiento (precio, superficie en metros cuadrados, números de habitaciones/cuartos de baño, ubicación, etc.). Si ve algo que le guste, lo único que debe hacer es enviarme un correo electrónico rápido, un mensaje de texto o una llamada rápida y concertaré una cita para enseñarle las casas.

Si le parece bien, me gustaría realizar un seguimiento dentro de un par de días o una semana para ver si alguna de las casas que le envíe encajan con sus criterios.

## Llamar a los visitantes cuando se vende la muestra de casas

Hola, me llamo \_\_\_\_\_ de Keller Williams. Es una llamada de cortesía: usted ha llamado, visitado o preguntado por la propiedad situada en \_\_\_\_\_ (dirección). Quería comunicarle que esta propiedad se ha vendido. Existen otras casas en la zona que se encuentran disponibles, por lo que me gustaría saber si usted o alguna persona que conozca estarían interesados en que les asocie a las demás casas de la zona que han salido al mercado.

Sesión de  
empoderamiento Ignite  
Páginas 3-31

Sesión de  
empoderamiento Ignite  
Páginas 3-32

# Sesión de empoderamiento 4: Búsqueda de posibles clientes

Sesión de empoderamiento Ignite  
Páginas 4-8

Sesión de empoderamiento Ignite  
Páginas 4-9

## **Búsqueda de posibles clientes: conseguir información de contacto**

Por cierto, no tengo todos sus datos. ¿Podría (facilitarme su dirección de correo electrónico, su dirección postal o agregarle como amigo en Facebook o en Google+)?

## **Búsqueda de posibles clientes: establecer conexión preguntando**

Hola \_\_\_\_\_, mi nombre es \_\_\_\_\_. ¿Tiene un minuto?  
Estupendo, le llamo para hablar de negocios.

Como es posible que ya sepa, ahora trabajo en el sector de los bienes raíces y me he incorporado a Keller Williams Realty. Parte de mi trabajo diario consiste en realizar llamadas a personas que conozco y que aprecio y en preguntarles sobre sus necesidades de bienes raíces. Si no le importa, cuénteme un poco más sobre su familia, su trabajo, su vida, etc.

¿Qué es lo que está buscando?

¿Qué desea hacer?

¿En dónde le gustaría comprar?

¿Dónde se encuentra su casa?

¿Por qué quiere mudarse?

¿Cuándo le gustaría hacerlo?

¿Cómo piensa hacerlo?

## Búsqueda de posibles clientes: fijar una cita

1. El cierre drástico: ¡Reunámonos!
2. El cierre suave: Realmente he disfrutado mi visita. ¿Cuándo le gustaría que nos reuniéramos para tratarlo con más detalle?
3. El cierre directo: ¿Podríamos quedar hoy o le vendría mejor mañana?
4. El cierre indirecto: ¿Qué le parece si le paso información para que la examine y luego nos reunimos para comentarla?
5. El cierre tentativo: ¿Creo que estaría de acuerdo en que hoy hemos hecho los avances suficientes para que una cita sea nuestro siguiente paso?
6. El cierre supuesto: Suena a que deberíamos reunimos. Estoy libre casi toda esta semana, así que, ¿a qué hora y qué día le va mejor?
7. El cierre negativo-positivo: ¿Se ofendería si le pido que nos reunamos para revisar esto?
8. El cierre de reflexión: Realmente he disfrutado mi visita. Para ser sincero, no sé hasta qué punto puedo serle de utilidad, pero sería para mí un honor si pudiéramos concertar una cita para averiguarlo.
9. El cierre estímulo-respuesta: ¡No cree que tendría sentido si nos reunimos mañana o pasado?
10. El cierre de elección alternativa ¿Qué le va mejor? ¿Que nos reunamos hoy, esta tarde o mañana por la mañana?

## Búsqueda de posibles clientes: cultivar para que la relación prospere

Antes que nada, le agradezco enormemente que lo haya pensado. Ahora que ya hemos hablado sobre las recomendaciones, probablemente se le vendrá un nombre a la mente ya que acabo de introducirle la idea. Por lo que cuando se le ocurra, llámeme o envíeme un correo electrónico y, si no le importa, volveré a ponerme en contacto con usted de vez en cuando para ver en quién ha pensado o de quién ha oído hablar al que podría ayudar. ¿Le parece bien?

Cada cierto tiempo envío información sobre el mercado a las personas a las que les gusta mantenerse al día con lo que ocurre en su ámbito local de los bienes raíces. Me encantaría agregarle a la lista. No se preocupe, ¡no voy a bombardearle con correos! Solo los envío cada 4-6 semanas.

## Búsqueda de posibles clientes: solicitar una recomendación

¿A quién conoce que esté pensando en comprar, vender o invertir en bienes raíces en un futuro cercano?

Sesión de  
empoderamiento Ignite  
Páginas 4-11

Sesión de  
empoderamiento Ignite  
Páginas 4-12

Sesión de  
empoderamiento Ignite  
Páginas 4-12

## Guión completo de búsqueda de posibles clientes

Hola \_\_\_\_\_, mi nombre es \_\_\_\_\_. ¿Tiene un minuto? Estupendo, le llamo para hablar de negocios.

Como es posible que ya sepa, ahora trabajo en el sector de los bienes raíces y me he incorporado a Keller Williams Realty. Parte de mi trabajo diario consiste en realizar llamadas a todas las personas que conozco y preguntarles sobre sus necesidades de bienes raíces.

¿Está usted o alguna de las personas a las que conoce pensando en comprar, vender o invertir en bienes raíces en un futuro cercano?

*En caso afirmativo, realice preguntas para conectar y capturar la información de contacto de la recomendación y, a continuación, pregunte:*

¿Qué le parece si le paso información para que la examine y luego nos reunimos para comentarla?

*En caso negativo:*

Antes que nada, le agradezco enormemente que lo haya pensado. Ahora que ya hemos hablado sobre las recomendaciones, probablemente se le vendrá un nombre a la mente ya que acabo de introducirle la idea. Por lo que cuando se le ocurra, llámeme o envíeme un correo electrónico y, si no le importa, volveré a ponerme en contacto con usted de vez en cuando para ver en quién ha pensado o de quién ha oído hablar al que podría ayudar. ¿Le parece bien?

Cada cierto tiempo envío información sobre el mercado a las personas a las que les gusta mantenerse al día con lo que ocurre en su ámbito local de los bienes raíces. Me encantaría agregarle a la lista. No se preocupe, ¡no voy a bombardearle con correos! Solo los envío cada 4-6 semanas.

Por cierto, no tengo todos sus datos. ¿Podría (facilitarme su dirección de correo electrónico, su dirección postal o agregarle como amigo en Facebook)?

## Búsqueda de posibles clientes: invitar a su base de datos a la muestra de casas

Hola \_\_\_\_\_ (nombre), soy \_\_\_\_\_. Tan solo quería hacerle una llamada rápida y comentarle que voy a organizar una muestra de casas cerca de su vecindario. Espero que pueda pasarse a saludar. Sé que probablemente no se encuentre buscando una vivienda, pero estaré allí a las \_\_\_\_\_ (hora) el día \_\_\_\_\_ (día), sería estupendo si le apeteciera pasarse y que nos pongamos al día.

## Búsqueda de posibles clientes: pedir a personas con las que se ha reunido que le den trabajo o le recomienden

Hola \_\_\_\_\_ (nombre), soy \_\_\_\_\_. ¿Tiene un minuto? Estupendo, en verdad le llamo para hacer negocios.

Como es posible que ya sepa, ahora trabajo en el sector de los bienes raíces y me he incorporado a Keller Williams Realty. Parte de mi trabajo diario consiste en realizar llamadas a las personas que aprecio y preguntarles sobre sus necesidades de bienes raíces.

Cada cierto tiempo envío información sobre el mercado a las personas a las que les gusta mantenerse al día con lo que ocurre en su ámbito local de los bienes raíces. Me encantaría agregarle a la lista. No se preocupe, ¡no voy a bombardearle con correos! Solo los envío cada 4-6 semanas. Por cierto, no tengo todos sus datos. ¿Podría (facilitarme su dirección de correo electrónico, su dirección postal o agregarle como amigo en Facebook)?

¿Está usted o alguna de las personas a las que conoce del trabajo o el vecindario interesado en comprar, vender o invertir en bienes raíces en un futuro cercano?

*Si alguien está interesado, realice preguntas para conectar e investigar más, diga:*

¡Excelente! ¿Qué le parece si le paso información para que la examine y luego nos reunimos para comentarla?

*Si tienen una recomendación:*

¿Podría facilitarme su información de contacto? Le prometo que cuidaré enormemente de ellos y que le contaré lo que ocurra. Mi entusiasmo, junto con los años de experiencia que Keller Williams Realty ofrece, se traducen en que estarán en muy buenas manos.

*Si no tienen ninguna recomendación:*

Antes que nada, le agradezco enormemente que lo haya pensado. Como acabo de introducirle la idea, probablemente se le vendrá un nombre a la mente. Por lo que cuando se le ocurra, llámeme o envíeme un correo electrónico y, si no le importa, volveré a ponerme en contacto con usted de vez en cuando para ver en quién ha pensado o de quién ha oído hablar al que podría ayudar. ¿Le parece bien?

Cada cierto tiempo envío información sobre el mercado a las personas a las que les gusta mantenerse al día con lo que ocurre en su ámbito local de los bienes raíces. Me encantaría agregarle a la lista. No se preocupe, ¡no voy a bombardearle con correos! Solo los envío cada 4-6 semanas.

Por cierto, no tengo todos sus datos. ¿Podría (facilitarme su dirección de correo electrónico, su dirección postal o agregarle como amigo en Facebook)?

Sesión de  
empoderamiento Ignite  
Páginas 4-17

## **Búsqueda de posibles clientes: usar noticias de medios sociales como una razón para llamar**

He visto en Facebook que sus gemelos van a empezar pronto a ir a la escuela.

Yo ayudo a muchas familias que crecen y necesitan mudarse de una propiedad arrendada o de su primera vivienda.

En realidad estoy en el trabajo y simplemente quería hacerle una llamada rápida. ¿Puedo llamarle más tarde para ponernos al día?

# Sesión de empoderamiento 6: Prepararse para trabajar con compradores

## Promedio de días en el mercado

La realidad es que tenemos que evaluar cada casa que le guste y decidir si es la casa idónea para usted, tanto si lleva un día en el mercado como si lleva un año. Una buena casa siempre se vende y, por lo general, rápido. Por tanto, aunque el promedio de días en el mercado es de (\_\_\_\_\_), esa cifra no es representativa de todas las viviendas, ya que algunas de ellas están en el mercado durante más de 365 días y otras se venden en un solo día.

## Precio de lista a precio de venta

El precio de lista promedio en (\_\_\_\_\_) es de (\_\_\_\_\_) pero el precio de venta promedio es de (\_\_\_\_\_\_). Esto quiere decir que los vendedores rebajan alrededor de (\_\_\_\_\_) dólares). La razón por la que le comento esto es porque prefiero que lo sepa en este momento a que se lleve una decepción más adelante si piensa que podría realizar una oferta US\$25,000 inferior al precio de lista y tener expectativas reales de que fuera aceptada.

Así que déjeme hacerle una pregunta muy directa. Si encontráramos la vivienda perfecta para usted y el vendedor solo estuviera dispuesto a rebajar alrededor de (\_\_\_\_\_) dólares), ¿qué pensaría?

## Si su relación entre el precio de lista y el precio de venta es mejor que los agentes promedio

Está buscando una casa de US\$350,000, ¿verdad? La relación entre el precio de lista y el precio de venta media es de (\_\_\_\_), mientras que la mía es de (\_\_\_\_). Le voy a ahorrar un (\_\_\_\_)% más de lo que el promedio de agentes está haciendo ahora. Hagamos los cálculos (saque una calculadora). En una casa de US\$350,000, le voy a ahorrar (\_\_\_\_) dólares). ¿Se da cuenta de los beneficios?

Sesión de empoderamiento Ignite  
Páginas 6-9

Sesión de empoderamiento Ignite  
Páginas 6-9

Sesión de empoderamiento Ignite  
Páginas 6-9

Sesión de  
empoderamiento Ignite  
Páginas 6-19

Sesión de  
empoderamiento Ignite  
Páginas 6-20

Sesión de  
empoderamiento Ignite  
Páginas 6-21

## Tomar el control de la llamada del comprador

*Comprador:* Hola, llamo para preguntar acerca de la casa de 123 Maple Street. ¿Cuál es su precio?

Es una gran propiedad. Estoy recibiendo gran cantidad de llamadas preguntando por esa casa. Entonces, ¿está interesado en comprar una vivienda?

*Comprador:* Sí

¡Excelente! Mientras busco esa información, dígame, ¿en qué rango de precios se siente cómodo?

*Comprador:* \$250,000

¡Me alegro por usted!

## Fijar una cita para consultas con el comprador

La propiedad de 123 Maple Street está en venta por US\$249,000. Programemos una cita para ver si esa vivienda es la casa perfecta para usted. ¿Le va bien reunimos hoy a las 4:00 p.m. o prefiere hacerlo el sábado a las 10:00 a.m.?

¡Excelente! Reúnase conmigo en mi oficina para que también pueda revisar otras propiedades del servicio de listados múltiples (MLS) que podrían interesarle si la vivienda de Maple Street no le convence. ¿Le parece bien ver otras propiedades de antemano para poder encontrar la vivienda adecuada? *(Opcional para los compradores de su primera vivienda: Cuando venga a la oficina, además de poder ver otras propiedades, le entregaré una copia gratuita del libro Your First Home, que incluye una gran cantidad de información sobre el proceso de compra de una vivienda).*

## La casa está fuera del rango de precios del comprador

Bueno, esa casa está un poco por encima/por debajo de su rango de precios, pero tengo otras tres propiedades justo aquí que se encuentran dentro de ese rango de precios y que me gustaría compartir con usted.

¿Está buscando exclusivamente en el vecindario de (\_\_\_\_\_) o hay otras áreas en las que está interesado?

¿Cuántos dormitorios y cuartos de baño quiere?

¿Cuándo le gustaría mudarse?

## **Demostrar su valor al comprador**

Sr./Sra. comprador/a, me gustaría invitarle a venir a mi oficina para que podamos debatir lo que busca en su próxima vivienda y usar mi MLS para revisar propiedades en nuestra pantalla de gran tamaño. De este modo, limitaremos nuestra búsqueda a viviendas que se ajustan a sus criterios y evitaremos perder tiempo. ¿Le vienen mejor los fines de semana o los días entre semana?

## **Ventajas de la precalificación**

Sr./Sra. comprador/a, es importante que consiga una precalificación para un préstamo antes de iniciar la búsqueda de una vivienda. La precalificación se trata simplemente de la estimación de un prestamista de cuánto dinero podrá usted recibir en préstamo. Solo debe tardar unos 15 minutos y una vez que consiga la precalificación:

- sabrá exactamente qué rango de precios se puede permitir;
- cuando encuentre la casa de sus sueños, podrá actuar con rapidez;
- los vendedores estarán más predispuestos a aceptar una oferta de un comprador con precalificación;
- y, por último, podrá ver si su informe de crédito presenta algún error y corregirlo inmediatamente.
- ¿Desea que mi prestamista le llame para ayudarle a obtener una precalificación? ¿Cuándo le viene mejor: los días entre semana, los fines de semana o en los próximos 15 minutos?

Sesión de  
empoderamiento Ignite  
Páginas 6-21

Sesión de  
empoderamiento Ignite  
Páginas 6-22

Sesión de empoderamiento Ignite  
Páginas 6-25

Sesión de empoderamiento Ignite  
Páginas 6-25

Sesión de empoderamiento Ignite  
Páginas 6-25

**Objeción a la cita de consultas con el comprador 1:**  
*No tengo tiempo de ir a la oficina, ¿no puede reunirse conmigo en la casa?*

Dado que su tiempo es tan valioso, esa es precisamente la razón por la que debemos reunirnos en la oficina. Mire, los 25 minutos que dedicaremos en la oficina le van a ahorrar literalmente entre 5 y 10 horas de visitar casas. Cuando nos reunamos en la oficina, podré mostrarle todas las propiedades que coincidan con sus criterios concretos, podremos ver las fotos y los recorridos virtuales en mi oficina en la pantalla antes de dedicar tiempo a desplazarse a estas propiedades o, lo que es más importante, gastar gasolina en dichos desplazamientos, así que dígame, ¿cuándo le viene mejor venir a la oficina, los fines de semana o los días entre semana?

**Objeción a la cita de consultas con el comprador 2:**  
*Déjeme hablar con mi cónyuge y le llamaré.*

Lo comprendo. Déjeme preguntarle una cosa. Si a su marido le parece bien programar la cita conmigo, ¿a usted también? Estupendo, hagamos una cosa: apuntemos una hora que les venga bien a ambos y yo les llamaré el día anterior a la cita solo para confirmar. Si sigue en pie, genial, y si no, solo tenemos que cambiar la cita. ¿Cuándo piensa que le va mejor, los días entre semana o los fines de semana? Perfecto, la llamaré el viernes. ¿A qué hora concreta desea que la llame? A las 2 en punto. Muy bien, ¿en qué número tengo más posibilidades de encontrarla?

**Objeción a la cita de consultas con el comprador 3:**  
*Ya he visto la casa por Internet, solo necesito verla para saber si quiero comprarla.*

Le comprendo perfectamente. La casa por la que llama es fantástica. Sin embargo, los vendedores requieren que me reúna con los compradores antes de mostrarles la propiedad. Esto me permitirá cubrir cualquier problema de financiación en caso de que necesite un préstamo, así como facilitarle más información sobre la propiedad y sobre el vecindario. ¿Podría pasarse por mi oficina hoy a las 5 p.m. o le va mejor hacerlo mañana por la mañana a las 9 a.m.?

## **Oferta para configurar el sistema de notificación instantánea de compradores**

¿Desea obtener acceso en línea a cada casa del mercado que se ajuste a sus criterios? También recibiría una notificación instantánea cada vez que una vivienda que se ajuste a sus criterios se ponga en el mercado. Me gustaría registrarle gratuitamente en mi sistema de notificación instantánea de compradores.

## **Llamada de seguimiento al comprador**

Durante la última semana, le hemos enviado 5 listados. El motivo de mi llamada es que estoy actualizando mis archivos y desearía saber si usted sigue interesado en comprar una casa, si ya ha comprado una y, si no es así, desearía que revisara las 5 viviendas que le he enviado para ver si le gustaría realizar un recorrido por alguna de ellas.

Sesión de  
empoderamiento Ignite  
Páginas 6-26

Sesión de  
empoderamiento Ignite  
Páginas 6-26

# Sesión de empoderamiento 7: Consultas con el comprador

Sesión de  
empoderamiento Ignite  
Páginas 7-10

## **Ejemplo de un diálogo para el análisis de necesidades con el comprador**

Imagine que caminamos hacia su casa. ¿Qué aspecto tiene desde el exterior?

- ¿Cuántos pisos tiene?
- ¿Cuál es el estilo de su casa?
- ¿Cuál es el tipo de construcción de su casa?
- ¿Qué aspecto tiene el patio delantero?

Hablemos del interior de la casa. Dígame, cuando entra por la puerta principal, ¿cómo es su casa?

- ¿Cómo es la distribución?
- ¿Cuántos dormitorios y cuartos de baño tiene su casa?
- ¿Puede describir las habitaciones?
- Dentro de su casa, ¿cuál es la habitación de la que más disfruta?
- ¿Qué tipo de suelo tiene la casa?

Cuando sale al exterior por la puerta trasera...

- ¿Qué aspecto tiene el patio trasero?
- ¿Tiene piscina?

## Iniciar el análisis de necesidades con el comprador

Sr./sra. comprador/a, gracias por venir hoy a la oficina. Mi objetivo es proporcionarle una experiencia de atención al cliente ideal. Para ello, el primer paso es asegurarme de que ha obtenido una precalificación. ¿Ha tenido oportunidad de hablar con un prestamista?

El segundo paso es que debo tener una idea clara de lo que busca en su nueva vivienda. Así que, con su permiso, me gustaría pasar los próximos 10-15 minutos analizando cómo sería la casa idónea para usted. La llamaremos "su casa ideal". ¿Le parece bien?

## Concluir el análisis de necesidades con el comprador: *Los cinco aspectos imprescindibles*

Sr./sra. comprador/a, no existe ninguna casa ideal al 100%. Cuando encontremos una casa que tenga sus cinco aspectos imprescindibles (es decir, una casa ideal al 90-95%), le sugeriré que presente una oferta. ¿Le parece bien? ¿Cuáles son los cinco aspectos imprescindibles para la casa que desea comprar?

## Describir su proceso de muestra al comprador

Sr./Sra. comprador/a, vamos a visitar entre 5 y 6 casas cuando salgamos. Tras ver cada casa, le preguntaré si desea comprarla. Si la respuesta es "no", le pediré que me diga qué es lo que no le convence para que así pueda ofrecerle un mejor servicio. ¿Le parece bien esta estrategia?

Mientras vemos casas, quiero que tenga en cuenta dos cosas. Una, que no existe la casa ideal al 100%. Una casa ideal al 90-95% es en realidad una casa ideal al 100%. Y dos, quiero que piense en sus cinco aspectos imprescindibles\*, ya que estos serán los factores que le ayuden a tomar una decisión.

\* *Los cinco aspectos imprescindibles se establecieron durante el análisis de necesidades.*

Sesión de empoderamiento Ignite  
Páginas 7-11

Sesión de empoderamiento Ignite  
Páginas 7-14

Sesión de empoderamiento Ignite  
Páginas 7-19

## Explicar las ventajas de la preaprobación del préstamo

Imagine por un momento que usted es el vendedor. Póngase en su lugar.

Su empresa le ha destinado a otro lugar y necesita vender su casa en 3 semanas. Lo primero que hace es llamar a su corredor de bienes raíces y comunicarle que necesita vender la casa y lo necesita ya. Acaba por ponerla en venta a un precio inferior al valor de mercado porque el tiempo corre en su contra, con lo que, como es lógico, el primer día recibe dos ofertas. La primera oferta es en efectivo y es US\$2,000 inferior al precio que ha solicitado. La segunda oferta es de US\$2,000 dólares más, porque esos compradores están muy interesados; sin embargo, no cuentan con la preaprobación, por lo que usted no sabe si pueden obtener la calificación de un prestamista, ni siquiera su agente de bienes raíces lo sabe. Teniendo en cuenta que el tiempo corre en su contra, ¿qué oferta aceptaría? ¿De verdad se va a arriesgar por US\$2,000 más?

Tenga presente lo siguiente: cuando recibe la preaprobación de financiación, usted se convierte básicamente en el comprador en efectivo. ¿Se da cuenta de los beneficios? Así que dígame, ¿cuándo es el mejor momento para que mi prestamista le llame? ¿Durante el fin de semana, los días entre semana o en los próximos 15 minutos?

## Explicar los costos de cierre

Sr./Sra. comprador/a, antes de recorrer las viviendas, hablemos sobre los costos de cierre. Por lo general, si da un pago inicial de 20% por una casa, sus costos de cierre serían un 3% ADICIONAL del precio de compra. Por tanto, si comprara una casa de US\$200,000, el precio inicial sería de US\$40,000 y los costos de cierre serían US\$6,000 dólares, para un total de US\$46,000. Si da un pago inicial inferior al 20%, los costos de cierre pueden ser hasta del 4%.

## Explicar las ventajas de eEdge

Al trabajar con un agente de Keller Williams, tendrá la oportunidad de realizar toda la transacción de bienes raíces por Internet. Utilizamos un sistema de gestión de transacciones que no emplea papel, llamado DotLoop. De este modo, reducirá su impacto en el medio ambiente, ya que las transacciones en línea se completan sin usar un solo papel. Es posible agilizar las negociaciones y los cierres, ya que las firmas se pueden obtener sin necesidad de reunirse en persona. Además, las transacciones en línea son más cómodas porque no es necesario desplazarse.

## Explicar las ventajas de una transacción sin papel

Cuando realice su transacción en línea, no será necesario que se envíen faxes de un lado a otro ni desplazarse por la ciudad para estampar las firmas que faltan. Se acabaron los cambios con iniciales en contratos emborronados, las escrituras ilegibles, los contratos por fax o los documentos perdidos. Con DotLoop, la tradicional bandeja de papel está en línea y todas las partes de una transacción pueden colaborar en un espacio. Puede estar fuera de la ciudad y seguir con la negociación o el proceso de cierre mientras tenga acceso a Internet.

## Explicar la seguridad de las transacciones

¿Gestiona su cuenta bancaria por Internet? ¿Presenta su declaración de impuestos por Internet? DotLoop ofrece el mismo nivel de seguridad para sus documentos de transacciones de bienes raíces confidenciales. Todos los cambios, iniciales y firmas se almacenan y están disponibles durante hasta 7 años.

Sesión de  
empoderamiento Ignite  
Páginas 7-23

Sesión de  
empoderamiento Ignite  
Páginas 7-23

Sesión de  
empoderamiento Ignite  
Páginas 7-23

## Su compromiso de servicio al cliente con el comprador

Sr./sra. comprador/a, mi misión es proporcionarle una experiencia de servicio al cliente ideal. La guía del comprador incluye una serie de útiles documentos para que los utilice durante el proceso de compra de una vivienda. En la portada, podrá ver mi compromiso con un servicio al cliente ideal. Hay diez promesas que le hago:

1. Proporcionarle un servicio al cliente ideal durante todo el proceso de compra.
2. Organizar y planificar su proceso de búsqueda de casas.
3. Tratar con usted las ventajas y desventajas de cada casa según sus necesidades.
4. Proporcionarle información actualizada constantemente sobre viviendas disponibles.
5. Ayudarle a comparar casas y a tomar una decisión.
6. Asesorarle sobre los términos y problemas de la oferta y rellenar el contrato de orden de compra.
7. Presentar su oferta y negociar en su nombre.
8. Coordinar y supervisar la preparación de todos los documentos de cierre y orientarle a lo largo del proceso de cierre.
9. Ayudarle a solucionar cualquier problema de cierre.
10. Coordinar la mudanza y prestar asistencia con los problemas después del cierre.

El compromiso ideal le ofrece una serie de ventajas. Lo que es más importante, le garantizo por escrito que recibirá el mejor servicio posible durante nuestra relación. Ahorrará tiempo y minimizará el estrés durante el proceso de búsqueda de casas y de cierre, recibirá la información más útil y precisa para tomar decisiones y será parte en una transacción con el menor número de complicaciones posible.

## Completar el compromiso del servicio al cliente ideal

Sr./sra. comprador/a, ¿hay algo más que pueda añadir a mi compromiso con un servicio al cliente ideal para garantizar que su experiencia de compra sea excelente?

*(Escriba lo que digan en los espacios proporcionados. Si mencionan más de cinco cosas, siga escribiendo en el reverso de la hoja).*

De acuerdo, esta lista es mi compromiso para ofrecerle una experiencia de servicio al cliente ideal.

*(Firme el compromiso y entrégueselo al comprador).*

## Solicitar trabajo al comprador

Lo único que le pido a cambio de mi promesa ideal es que acepte trabajar conmigo exclusivamente. ¿Le parece justo?

*En caso afirmativo:*

De acuerdo, ¿le parece bien que estrechemos la mano para ratificarlo?  
*(Facilite al comprador el Acuerdo de representación del comprador, explíquesele y pídale que lo firme. A continuación, estreche su mano).*

Sesión de empoderamiento Ignite  
Páginas 7-28

Sesión de empoderamiento Ignite  
Páginas 7-30

Sesión de empoderamiento Ignite  
Páginas 7-30

Sesión de empoderamiento Ignite  
Páginas 7-31

Sesión de empoderamiento Ignite  
Páginas 7-31

## **Cerrar el Acuerdo de representación del comprador n°. 1**

Lo que vamos a hacer ahora es firmar el Acuerdo de representación del comprador que me pondrá a trabajar para usted. Me está proporcionando la herramienta que necesito para representarle en su compra. Con esta herramienta, tengo la oportunidad de negociar por usted y conseguirle el mejor trato. Y el mejor trato es importante para usted, ¿verdad? Perfecto, en tal caso hagamos lo correcto: firme el Acuerdo de representación del comprador y déjeme trabajar para usted.

## **Cerrar el Acuerdo de representación del comprador n°. 2**

¿Se da cuenta de cómo se beneficiaría de tener a un profesional velando por sus intereses mientras busca la mejor casa y negocia para conseguir el mejor trato?

¡Estupendo! Este formulario me permite representarle y velar por sus intereses. Así es cómo vamos a ocuparnos de ello. Solo tiene que aceptar este acuerdo.

## **Cerrar el Acuerdo de representación del comprador n°. 3**

A este acuerdo lo llamamos "acuerdo de lealtad", mediante el cual yo acepto mantener mi lealtad hacia usted y no tomar ninguna medida en detrimento de su mejor interés. Se trata de un acuerdo recíproco en el que yo le solicito su lealtad a cambio de mi trabajo sin descanso para encontrarle la mejor vivienda, al mejor precio y en el menor tiempo.

## **Explicación de la exclusividad: *Yo represento su mejor interés***

Sr./sra. comprador/a, dado el nivel de servicio que ofrezco, solo puedo trabajar con compradores que trabajan exclusivamente conmigo.

Permítame recordarle que al firmar NO acepta pagarme una tarifa. Lo que acepta es que represente su mejor interés y utilice mis servicios ideales para encontrar la mejor casa al mejor precio para usted. Esto es lo que desea, ¿no es así?, ¿encontrar la mejor casa al mejor precio?

## **Objeción a la exclusividad I: *No me gusta la idea de firmar nada. Quiero ser libre de trabajar con otros agentes.***

Al comprometerse conmigo para que sea su representante de ventas de bienes raíces, me proporciona la herramienta que necesito para representarle. De esta manera, puedo contestarle con un párrafo, en lugar de con una frase. Déjeme explicarle que quiero decir con esto. Como es lógico, si firma el Acuerdo de representación del comprador conmigo, estoy obligado por contrato a compartir cualquier información sobre la situación del vendedor que averigüe, como por ejemplo, si se trata de un divorcio, una mudanza o una liquidación del patrimonio. Como subagente\* del vendedor, no le representaría y, como es lógico, solo le respondería con una frase. Quiero ser su defensor, no el del vendedor. Así que hagamos lo correcto y firme hoy el Acuerdo de representación del comprador.

*\*Pregunte a su líder de equipo si su estado tiene subagencia, agencia dual y/o agencia designada.*

## **Objeción a la exclusividad 2: *¿Qué ocurre si cambio de opinión durante este período de 30 días?***

Le comprendo perfectamente. Piense en este acuerdo como una forma de tener una relación seria, no un matrimonio. Si, en cualquier momento, decide que no quiere seguir con esto, podemos simplemente separarnos. No es preciso divorciarse. Puede separarse de mí si no cumplo sus expectativas. Si eso le parece bien, puede firmar el acuerdo con sus iniciales.

Sesión de  
empoderamiento Ignite  
Páginas 7-31

Sesión de  
empoderamiento Ignite  
Páginas 7-32

Sesión de  
empoderamiento Ignite  
Páginas 7-32

Sesión de  
empoderamiento Ignite  
Páginas 7-33

Sesión de  
empoderamiento Ignite  
Páginas 7-33

**Objeción a la exclusividad 3: *No necesito trabajar con un agente porque puedo encontrar una casa por mi cuenta en Internet.***

La búsqueda de casas es lo más divertido y, con seguridad, utilizaremos Internet para encontrar su vivienda. Un agente del comprador no se contrata para encontrar la casa de sus sueños. Se contrata para ayudarle a conseguir la casa que usted busca. Mi trabajo consiste en proteger sus intereses a lo largo del proceso de compra de la vivienda y negociar en su nombre para conseguir el mejor precio y las mejores condiciones.

**Liberar a un comprador: *Solo trabajo con compradores que trabajan exclusivamente conmigo***

Sr./sra. comprador/a, me hago cargo de su decisión. Como yo sólo trabajo con compradores que trabajan en exclusiva conmigo, no me queda más que desearle buena suerte en su búsqueda de casa. Gracias de nuevo por reunirse conmigo y le agradecería que me informara si cambia de parecer.

# Sesión de empoderamiento 8: Buscar y mostrar casas

## **Compradores: mantenerse centrado en las mejores casas**

Cuando encontremos la casa adecuada, tendremos que actuar con rapidez y sé que usted se preguntará si habrá algo mejor en el mercado. Sin embargo, permítame decirle que las mejores casas se venden de inmediato porque son las mejores, todo lo demás son sobras. Yo me quiero asegurar de que usted no pierda el tiempo con las sobras.

¿Desea ver todas las casas o prefiere encontrar la adecuada rápidamente?

## **Compradores: cualificar la casa que encuentran en Internet**

Me dijo que \_\_\_\_\_ (característica) era uno de sus cinco aspectos imprescindibles. Dos de las casas que me ha enviado no tienen \_\_\_\_\_ (característica). ¿Está dispuesto a prescindir de eso?

## **Compradores: ¡puede que compre la primera casa que vea!**

No se sorprenda si la primera casa es la que desee comprar. Le comento esto porque usted me ha proporcionado una idea muy clara de lo que busca y, si la he entendido bien, creo que podría ofrecerle algo así directamente, porque lo que ambos deseamos es ver las mejores casas en primer lugar, ¿no es así?

## **Compradores: mostrar a los compradores que el mercado se mueve**

Tenía mucho interés en mostrarle siete casas hoy, se acaba de firmar contrato para dos de ellas, por lo que ya no están disponibles. Vamos a ver las otras cinco y cuando encuentre una que le enamore, haremos una oferta por ella para que nadie se la quite.

Sesión de empoderamiento Ignite  
Páginas 8-7

Sesión de empoderamiento Ignite  
Páginas 8-9

Sesión de empoderamiento Ignite  
Páginas 8-13

Sesión de empoderamiento Ignite  
Páginas 8-13

Sesión de  
empoderamiento Ignite  
Páginas 8-17

Sesión de  
empoderamiento Ignite  
Páginas 8-17

Sesión de  
empoderamiento Ignite  
Páginas 8-17

## **Objeción del comprador 1: no he visto suficientes propiedades**

Mi función como especialista del comprador, y el motivo por el que nos hemos reunido para realizar una consulta, es clasificar las casas que reúnen sus criterios y mostrarle solo las mejores disponibles, la *crème de la crème*. Las mejores casas del mercado se venden rápido, por lo general en uno o quizás dos días. Si le encanta esta casa, es posible que también le guste a otra persona. ¿Está dispuesto a perder la casa perfecta para usted, la que le fascina, la que le tiene completamente enamorado, solo para ver el resto de casas del mercado?

## **Objeción del comprador 2: buscamos una característica determinada**

Sr./Sra. comprador/a, ¿recuerda que en nuestra primera reunión hablamos de que no existía una casa 100% ideal? (*Haga referencia a los cinco aspectos imprescindibles*). Identificamos \_\_\_\_\_ como los cinco aspectos imprescindibles de su nueva casa. ¿Ahora un comedor formal es más importante que alguno de esos aspectos? En tal caso, ¿que cuál? (*En caso afirmativo, tendrá que iniciar una nueva búsqueda*).

Recuerde que las objeciones a las características son señales de compra. Utilice la objeción para ofrecer a los compradores alternativas para gestionar la situación.

## **Objeción del comprador 3: no nos gusta el color de la alfombra/pintura/el paisaje**

¿Cambiaría la alfombra o instalaría suelo de madera/pintaría o pondría papel en las paredes/contrataría a un paisajista/preferiría plantar su propio jardín?

## **Compradores: fijar la siguiente cita**

Sr./Sra. comprador/a, antes de que se vayan, veamos su calendario; vamos a fijar nuestra próxima reunión para buscar la casa que desean comprar. Si para el viernes no hay nada nuevo en el mercado, les llamaré y cambiaremos la cita para el siguiente sábado.

## **Comprador, hacer la oferta, siempre se puede echar para atrás**

Comprendo como se siente y muchos compradores con los que he trabajado se han sentido de esa manera. Por experiencia, es mejor hacer la oferta y retirarla posteriormente si es necesario. Hay varias maneras de retirar una oferta, pero si no hace una antes de que otra persona la haga, ni siquiera tendrá la oportunidad de pensárselo: se habrá quedado sin casa. Hagamos una oferta esta noche para reservar esta casa para usted.

Sesión de  
empoderamiento Ignite  
Páginas 8-20

Sesión de  
empoderamiento Ignite  
Páginas 8-20

## **Objeción del comprador para hacer una oferta 1: baja de precio**

¿Está pensando en el precio de la casa o en el pago mensual de la hipoteca?

Claro, el pago mensual, lo entiendo perfectamente. Permítame preguntarle otra cosa: ¿por lo general las tasas de interés suben más rápido de lo que bajan los precios de las casas? ¿Qué piensa?

Sí, indudablemente. De hecho, las tasas de interés podrían subir un uno por ciento mañana, ¿verdad? Los precios de las casas tendrían que bajar un 10% para compensar la subida del 1% de las tasas de interés. Por tanto, si busca una casa de US\$200,000, ¿cree que las tasas de interés podrían subir un 1% antes de que los precios de las casas bajen US\$20,000 en su rango de precios?

Yo pienso exactamente igual. Por tanto, hagamos lo correcto y realicemos una oferta hoy antes de que las tasas de interés suban.

## **Objeción del comprador para hacer una oferta 2: no le gusta una característica**

Aparte de la alfombra, ¿hay alguna otra razón por la que no compraría esta casa?

En tal caso, déjeme preguntarle una cosa. Si pudiera hacer que el vendedor cambiara la alfombra antes del cierre y usted pudiera elegir el color, el fabricante y el instalador, y la alfombra se instalara antes de su mudanza, ¿estaría interesado?

Fantástico. Hagamos una oferta y especificaré en las cláusulas adicionales que el vendedor acepta reemplazar la alfombra y usted elegirá el color, el fabricante y el instalador antes del cierre. En términos generales, nos vamos a acercar mucho al precio solicitado final, ya que el vendedor tendrá que invertir para sustituir la alfombra para usted. ¿Qué le parece?

## **Objeción del comprador para hacer una oferta 3: se lo quiere pensar**

Generalmente le digo a mis clientes que, si deciden pasarse una noche pensándose, es posible que nunca pasen ninguna noche en la casa. Mire lo que le quiero decir. Es posible que otra pareja visitara la casa ayer y que hayan dicho: “Vamos a consultarlo con la almohada, haremos la oferta mañana”, por hoy. Y yo le pregunto, solo para que no me culpe, si no consigue esta casa, ¿cómo se sentiría al saber que otra persona ya ha realizado una oferta y esta propiedad ya no está disponible?

## **Ir al grano con los compradores**

Lo que busca no existe. Es necesario cambiar un par de cosas:

1. Puede esperar a ganar más dinero y buscar casas por un precio más elevado.
2. Puede ajustar sus expectativas.
3. Puede alquilar una casa para el próximo año y ver qué ocurre.

¿Qué le parece mejor?

Sesión de  
empoderamiento Ignite  
Páginas 8-22

Sesión de  
empoderamiento Ignite  
Páginas 8-23

# Sesión de empoderamiento 9: Realizar y recibir ofertas

Sesión de  
empoderamiento Ignite  
Páginas 9-13

## **Cuando el comprador desea que el vendedor realice reparaciones**

Sr./Sra. comprador/a, hasta que no realice una inspección física, no sabremos cuánto cuestan estos elementos. Por consiguiente, tiene tres opciones:

1. Puede ofrecer menos dinero al vendedor en compensación por estos elementos.
2. Puede pedir al vendedor un crédito para reparar estos elementos con su propio contratista.
3. O bien, yo suelo aconsejar a los clientes que esperen a una inspección física y negocien todas las reparaciones a la vez.

¿Cómo desea que negocie esta oferta en su nombre?

## **Cuando el comprador desea realizar una oferta baja**

Sr./Sra. comprador/a, existen tres maneras de negociar una transacción.

1. Puede hacer una oferta baja y correr el riesgo de que el vendedor la rechace o presente una contraoferta al precio final para compensar.
2. Puede realizar una oferta cercana al precio solicitado y mostrarse menos flexible si hay una contraoferta.
3. Si verdaderamente desea esta casa y le preocupa que otro comprador se la lleve, puede hacer una oferta por el precio final y dar al vendedor lo que desea.

Es su decisión. ¿Cómo desea que negocie esta oferta?

Sesión de  
empoderamiento Ignite  
Páginas 9-13

## Presentar la oferta inicial al vendedor

Buenos días/Buenas tardes, soy \_\_\_\_\_ (nombre), de Keller Williams Realty. ¡Buenas noticias! Tenemos una oferta para que la revise. Voy a repasar la oferta con usted, ¿es un buen momento? La oferta presentada es de US\$\_\_\_\_\_. Ofrecen US\$\_\_\_\_\_ dólares como depósito de garantía y un \_\_\_% como pago inicial total. Desean cerrar el trato el \_\_\_\_\_ (fecha) y solicitan un \_\_\_\_\_% en límites de reparación. ¿Qué piensa?

## Presentar una oferta baja al vendedor

Tengo buenas y malas noticias. Las buenas son que tenemos una oferta por la propiedad.

Las no tan buenas es que han ofrecido US\$\_\_\_\_\_.

*El resto de la respuesta puede ser de dos maneras, en función de las condiciones del mercado.*

1. Ya he hablado con su agente y estoy seguro de que podemos hacer que suban la oferta. Por tanto, usted y yo tenemos que hablar sobre el precio con el que vamos a responder y el plazo de la oferta.
2. Su propiedad lleva en el mercado \_\_\_ días, mientras que el tiempo promedio en el mercado de esta zona es de \_\_\_ días. Así que consideremos la oferta. Nunca se sabe cuánto subirá el precio un comprador. De hecho, la mitad de las veces, las ofertas iniciales bajas acaban convirtiéndose en ventas cerradas. No tenemos nada que perder si realizamos una contraoferta y puede que acabe vendiendo su casa.

Sesión de  
empoderamiento Ignite  
Páginas 9-18

Sesión de  
empoderamiento Ignite  
Páginas 9-18

Sesión de  
empoderamiento Ignite  
Páginas 9-19

## **Recomendar al cliente que presente una contraoferta**

Nunca se sabe cuánto subirá su oferta un comprador. Póngase en el lugar del comprador. Desearía comprar lo más grande posible por el menor dinero posible. Pero si verdaderamente le gusta el sitio, haría lo que fuera para comprarlo, ¿no es así?

No tiene nada que perder si presenta una contraoferta. Le sugiero que lo hagamos. Es su decisión. ¿Le gustaría presentar una contraoferta y ver si puede vender su casa a estos compradores o preferiría rechazar la oferta y seguir con la propiedad en venta?

## **Presentar una contraoferta al agente del comprador**

Buenos días/tardes, \_\_\_\_\_ (agente del comprador). Soy \_\_\_\_\_, de Keller Williams Realty. Gracias por su oferta, la valoramos. Es un poco más baja de lo que esperaba el vendedor.

*Haga una pausa y vea si puede conseguir que concuerden con usted.*

Los vendedores han decidido presentar una contraoferta razonable que debería valer. La contraoferta del vendedor es de US\$\_\_\_\_\_. El resto de los términos de su oferta están bien salvo \_\_\_\_\_. Esto es algo que debe parecerle bien a todo el mundo; el comprador consigue una casa dentro del precio de mercado, el vendedor vende a un precio razonable y todos podemos avanzar para cerrar el trato, ¿no cree?

# Sesión de empoderamiento 11: Negociar acuerdos beneficiosos para todos

## **Solicitud del comprador de inclusión de los objetos personales del vendedor**

No tengo ningún problema en incluir eso en el contrato. Creo que cuando se empiezan a incluir las propiedades personales, se implican más emociones. Solicitar las antigüedades y muebles de los propietarios no es lo mismo que pedir su frigorífico o su lavadora y secadora. No me gusta involucrarme con propiedades personales. Si usted quiere esos objetos, déjeme llamar al otro agente para ver si los vendedores están dispuestos a separarse de esos objetos antes de incluirlo en el contrato. Si de verdad los desea, déjeme llamar al otro agente para ver si son negociables. Si el otro agente dice: "Podrían considerar la inclusión de esos objetos por el precio adecuado", entonces podemos incluirlo en el contrato. ¿Qué le parece?

## **Aclarar el informe de inspección para el comprador**

Entiendo que está un poco preocupado por el informe de inspección. Le recomiendo que negociemos una cantidad en dólares para que podamos controlar quién se encarga de esos problemas. Debemos centrarnos en los elementos importantes, los problemas conocidos (calefacción, aire acondicionado y el techo), en descubrir la cantidad de dinero que necesitaremos para abordar estas reparaciones y en presentar una contraoferta al vendedor por esa cantidad. Si hay elementos importantes, es posible que debamos abandonar la casa, pero no se alarme solo porque la lista sea larga. La Comisión de bienes raíces requiere al vendedor que señale todos los elementos. No obstante, tendremos que determinar si los elementos afectarán la casa a largo plazo.

Sesión de  
empoderamiento Ignite  
Páginas 11-8

Sesión de  
empoderamiento Ignite  
Páginas 11-8

## **Cuando el comprador desea que el vendedor realice reparaciones**

Entiendo que esto es importante para usted. Por mi experiencia, reparar esto suele costar alrededor de US\$700. Aunque no es una cantidad intrascendente, ¿merece la pena perder la casa por ella? En igualdad de condiciones, si el vendedor recibiese una oferta competitiva de exactamente US\$700 más y le diese la oportunidad de igualarla para poder quedarse con la casa, ¿no lo haría?

## **Recomendar al vendedor que presente una contraoferta ante una oferta baja**

He recopilado información sobre lo que se ha vendido en su rango de precios desde que puse la casa en el mercado. Desde entonces, se han vendido \_\_\_\_ casas. Obviamente, su casa no era lo que estas personas buscaban; no logramos crear suficiente valor para su propiedad en comparación con lo que compraron. No obstante, tenemos una oferta sobre la mesa ahora mismo. Puede que no sea exactamente lo que esperaba para empezar, pero déjeme repasar la información usted. Habrá ofertas bajas. En muchas ocasiones, los compradores presentan ofertas basándose en el consejo de un amigo o familiar. No los vamos a rechazar porque hayan hecho una oferta baja. Sabemos que les gusta su casa o, de lo contrario, no habrían presentado la oferta. Tenemos la oportunidad de vender su casa si podemos negociar hasta obtener el precio que usted necesita. Vamos a presentarles una contraoferta por escrito, una que refleje el precio que usted desea. Ya hemos visto el precio que ellos desearían pagar. Le recomiendo que presente la contraoferta e intente que suban su oferta hasta el precio que usted desearía. ¿Cuál es el precio más bajo que usted consideraría? En tal caso, dejemos algo de margen por encima de esa cantidad para negociar. La mayoría de las contraofertas van y vienen entre 2 y 4 veces.

## **Preparar al vendedor para negociar reparaciones con un costo elevado**

Hemos recibido una solicitud de reparación. Los compradores han solicitado a un ingeniero estructural que eche un vistazo a la casa y este les ha recomendado que se coloquen ocho pilares bajo la casa. Por experiencia, sé que los pilares cuestan aproximadamente US\$300 cada uno. Le puedo recomendar algunas personas que le presentarán presupuestos en los próximos días y, a continuación, podemos volver a contactar con el comprador en su período de opción para informarle si cree que esto es algo de lo que usted se puede hacer cargo. Y luego podemos vender la casa. No es necesario que escuchemos al ingeniero estructural, pero el hecho de que tengamos un informe de un ingeniero estructural implica que tiene que acompañar al formulario de condiciones del vendedor. Si decide no poner ningún pilar, quizás desee traer a su propio ingeniero estructural para que le dé su opinión. En tal caso, si podemos llegar a un acuerdo con las recomendaciones de ambos ingenieros estructurales, podemos volver a llamar al comprador e intentar negociar esto, como asumir el costo al 50%. Intente solucionar esto con el comprador de alguna manera. Si el contrato se rescinde, deberá modificar su formulario del vendedor, ya que ahora tiene un informe que especifica que usted está consciente de que existen problemas en los cimientos. Esto tendrá que comunicársele a todos los posibles compradores de ahora en adelante.

## **Asesorar a su vendedor cuando el comprador solicite objetos personales**

Sabe, el comprador de esta oferta está solicitando que deje esa estufa a la que le guarda cariño y la lámpara del comedor. Sé que esos son objetos que le gustaría llevarse cuando se vaya. ¿Está dispuesto a reemplazar esa lámpara del comedor? Podríamos poner ahí una lámpara equiparable o darle un crédito por eso. Deje que me contacte con ellos de nuevo y les diga que usted desea quedarse esos objetos personales y veré si podemos mantener el trato de este modo.

Sesión de  
empoderamiento Ignite  
Páginas 11-10

Sesión de  
empoderamiento Ignite  
Páginas 11-10

## **El vendedor que quiere cerrar en treinta días**

Sr./Sra. vendedor/a, usted solicita un cierre en treinta días. ¿Por qué es importante cerrar en treinta días?

Si su cliente se pone a la defensiva, explíquelo lo siguiente:

Mi objetivo es informar al comprador del motivo por el que este punto es importante para usted.

# Sesión de empoderamiento 12: Encontrar contactos con vendedores

## **Vendedor: tendencia del inventario**

Los mercados de bienes raíces siempre se basan en la oferta y la demanda. ¿Sabía que hay \_\_\_\_\_ casas en venta? El número ha (aumentado/disminuido) en un \_\_\_\_\_% el mes pasado y en un \_\_\_\_\_% en el último año.

Un inventario creciente significa que hay más casas entre las que los compradores pueden elegir, por lo que los compradores pueden demandar con más facilidad el precio que desean. Un inventario decreciente implica que los compradores tienen menos opciones y los vendedores pueden ser más exigentes con el precio.

## **Vendedor: promedio de días en la tendencia de mercado**

Las propiedades vendidas el mes pasado estuvieron en el mercado una media de \_\_\_\_\_ días. Eso supone un cambio del \_\_\_\_\_% (aumento/descenso) respecto a los meses anteriores y un cambio del \_\_\_\_\_% (aumento/descenso) respecto al mismo mes del año anterior.

Un tiempo de venta más prolongado implica que los precios posiblemente bajen. Un tiempo de venta más breve implica que los precios posiblemente suban.

## **Vendedor: precio**

Los expertos saben que en la mayoría de los mercados, en cualquier momento, el precio genera ventas de bienes raíces. De hecho, hay pocos problemas (o quizás ninguno) en bienes raíces que el precio adecuado no pueda resolver.

## **Vendedor: ubicación**

Es probable que haya escuchado que el valor en bienes raíces depende exclusivamente de la ubicación y, por lo general, es verdad. Entre dos propiedades equiparables, la que tenga una mejor ubicación (vista, proximidad a servicios, etc.) alcanzará un precio mayor.

Sesión de empoderamiento Ignite  
Páginas 12-9

Sesión de empoderamiento Ignite  
Páginas 12-9

Sesión de empoderamiento Ignite  
Páginas 12-10

Sesión de empoderamiento Ignite  
Páginas 12-10

## **Vendedor: estado**

En gran medida, la venta de una casa es una guerra de precios y un concurso de belleza. Lo que esto quiere decir es que, después del precio, el principal factor que atrae las ofertas es el buen estado de la propiedad. La gran mayoría de las casas necesita al menos mejoras estéticas inmediatas para venderse con rapidez y al mejor precio. Diversos estudios realizados por Keller Williams demuestran que la mitad de todos los vendedores invierten al menos US\$100 en mejoras y el 25% se gasta US\$2,000 o más.

## Presentarse en un desarrollo geográfico

Hola, me estoy presentando por el vecindario porque soy un experto en la actividad de ventas en esta zona. Dispongo de material gratuito que me gustaría dejarle en el que se pueden observar las casas que se han vendido recientemente y a qué precios. ¿Le interesaría?

Sesión de  
empoderamiento Ignite  
Páginas 12-14

Sesión de  
empoderamiento Ignite  
Páginas 12-17

Sesión de  
empoderamiento Ignite  
Páginas 12-17

Sesión de  
empoderamiento Ignite  
Páginas 12-18

## **Objeción del FSBO 1: tenemos suficiente tiempo**

Cuando un comprador y su agente se acerquen a su casa y estén interesados, pero no puedan contactarse con usted inmediatamente, habrá perdido a ese comprador. ¿Por qué no se va a trabajar y hace lo que mejor sabe y me deja a mí hacer lo que mejor sé?

## **Objeción del FSBO 2: ganaremos más si no pagamos comisión**

La mayoría de la gente piensa que ganarán más. Creen que la casa se venderá por el mismo precio tanto si la venden ellos como si la vendo yo. Eso simplemente no es verdad. Los mejores agentes consiguen entre el 98% y el 99% del precio de lista. Los propietarios que venden suelen obtener lo que consiguen los agentes inexpertos, por lo general, entre un 8% y un 10% menos que los agentes expertos. Verá, si me paga una comisión del 6%, aún tendrá un beneficio de aproximadamente un 2% y no sufrirá el estrés de gestionar la venta por sí mismo. ¿No sería fantástico?

## **FSBO: conseguir una cita para ver su casa**

Buenos días, soy \_\_\_\_\_ de Keller Williams Realty y he observado que su casa está en venta. Como experto en el servicio al cliente en bienes raíces, deseo conocer el inventario en esta zona. ¿Le complicaría si pasara a visitar su casa?

*Si afirman que sí les complicaría o que no quieren poner la casa en venta con un agente de bienes raíces.*

Le prometo que no le pediré que ponga la casa en mi listado de ventas. Esa no es la razón de mi llamada. Simplemente desearía poner la casa en mi lista de venta directa por el propietario. ¿Le va bien hoy a las 3:00 p.m. o prefiere mañana a las 1:00 p.m.?

## **FSBO: ir poco a poco al principio**

Sr./Sra. FSBO, gracias por permitirme ver su casa hoy. ¿Le importaría enseñármela señalando las características?

¿A dónde va ahora? ¿Cuándo necesita llegar?

Sr./Sra. FSBO, le reitero mi sincero agradecimiento por mostrarme su maravillosa casa. Le deseo la mejor de las suertes para venderla. Tengo \_\_\_\_\_ (ofrezca uno de sus informes) que podría ayudarle a venderla. Me gustaría dejárselo, porque espero que todos podamos salir beneficiados. Le puedo facilitar información para ayudarle a vender y espero que, a cambio, me recomiende ante aquellos compradores no interesados en su casa. ¿Hay algo más que pueda hacer por ayudar?

## **FSBO: ganarse su confianza, sea un recurso**

Fue un placer conocerle el otro día. Tengo pensado ponerme en contacto con usted cada cierto tiempo, solo para ver cómo van las cosas y si ha cambiado algo en su plan de vender.

Vender es un trabajo duro. Dispongo de una hoja de sugerencias para preparar su casa para la venta que podría ser de utilidad. Estaré por su zona mañana; ¿puedo dejársela alrededor de las 9:00 o le vendría mejor alrededor de las 2:00 de la tarde?

## **FSBO: centrarse en ahorrar dinero**

Hay estadísticas muy útiles disponibles sobre los precios que los compradores pagan por las casas. Me gustaría mostrárselas o dejarle una copia. ¿Qué día y hora le vienen bien? Solo será un minuto.

## **FSBO: centrarse en ahorrar tiempo**

Buenos días, Sr./Sra. FSBO. He pensado que esta información sobre mejoras de la casa y cambios estéticos que resultan muy eficaces con los compradores podría resultarle útil. ¿Cómo va todo?

*Independientemente de lo que el vendedor responda:*

¿Tiene el nombre y el número de las personas que han visitado su casa pero no se han interesado en comprarla? En tal caso, ¿le importaría que me pusiera en contacto con ellas?

Sesión de  
empoderamiento Ignite  
Páginas 12-18

Sesión de  
empoderamiento Ignite  
Páginas 12-19

Sesión de  
empoderamiento Ignite  
Páginas 12-19

Sesión de  
empoderamiento Ignite  
Páginas 12-19

Sesión de empoderamiento Ignite  
Páginas 12-22

### **Objeción de listado caducado 1: cansado de que los agentes nos llamen**

Lo entiendo. Estará pensando: "¿Dónde estaban estos agentes cuando los necesitaba?" Si hubiera vendido, ¿a dónde se hubiera mudado? ¿Ha encontrado ya una casa allí? ¿Qué cree que ha impedido que su casa se venda? ¿Cómo eligió a su antiguo agente? ¿Qué era lo que mejor hacía en su opinión? ¿Qué cree que debería haber hecho? En su opinión, ¿qué aspecto es importante en el siguiente agente que contrate? ¿Conoce las técnicas que utilizamos para vender casas como la suya? Reunámonos para que pueda enseñarle lo que hacemos para vender casas como la suya. ¿Cuándo le iría mejor, hoy a las 4:00 o mañana a las 2:00?

### **Objeción de listado caducado 2: venderemos la casa por nuestra cuenta**

Entiendo lo que dice. En este mercado, de todas las casas puestas en venta con agentes, solo se vende aproximadamente la mitad. De las casas puestas en venta sin agentes, solo se vende alrededor del 5%. El 8% de las casas que yo pongo en venta se venden. Déjeme explicarle lo que hago para obtener estos resultados. ¿Cuándo le iría mejor, hoy a las 4:00 o mañana a las 2:00?

### **Objeción de listado caducado 3: vamos a esperar**

¿Cuánto cree que va a esperar antes de intentar vender la casa de nuevo? No querrá esperar hasta el próximo año y que ocurra lo mismo, ¿verdad? Esperar tendría sentido si esperara a que el mercado mejorara. Si eso se produjera en entre 5 y 7 años, ¿podría esperar? Pensamos que aún no hemos tocado fondo. Si hubiera dicho que podría esperar a que el mercado mejorara, le diría que lo hiciera. Sin embargo, si no quiere esperar tanto para conseguir lo que quiere, centrémonos en lo que se necesita para vender su casa, en lugar de ponerla en venta otra vez. Podemos hacer lo siguiente: fijemos una hora para reunirnos. Visitaré su casa y le haré una estimación realista de lo que puede conseguir por su venta y le explicaré qué hago yo distinto al resto. Hagamos eso y, si piensa que soy la persona adecuada para el trabajo, contrátame. Si no, no lo haga. ¿Le parece bien? ¡Estupendo! ¿Cuándo le iría mejor, hoy a las 2:00 o mañana a las 4:00?

Sesión de empoderamiento Ignite  
Páginas 12-22

Sesión de empoderamiento Ignite  
Páginas 12-23

## **Objeción de listado caducado 4: es un mal mercado**

Bueno, el mercado está complicado actualmente, pero no existe ningún “mal” mercado. Lo que sí existe es una “mala comercialización”, que no proporciona a su casa la suficiente exposición ante los compradores. Me gustaría explicarle mi plan de comercialización de 14 puntos para vender su casa. *(Revise su plan de comercialización de 14 puntos, que se encuentra en la guía de consulta de listados de eEdge).*

## **Objeción de listado caducado 5: hemos tenido un mal agente**

Por desgracia, es algo que suelo oír con demasiada frecuencia. Mi trabajo consiste en escuchar y satisfacer sus necesidades y ofrecerle orientación y asistencia profesionales durante todo el proceso. Pero el verdadero beneficio para usted es que su casa se venda. ¿Me puede hablar más sobre su experiencia con su anterior agente? *(Escuche sus preocupaciones y tome notas, a continuación, abórdelas).*

## **Objeción de listado caducado 6: hemos decidido venderla por nuestra cuenta**

Puedo entender perfectamente su frustración. Sin embargo, aunque parezca que así ahorrará dinero, un reciente estudio de la NAR ha revelado que las casas vendidas por un agente se venden en promedio un 13% más que las vendidas por sus propietarios. Además, un buen agente también le evitará una gran cantidad de complicaciones con su conocimiento de los requisitos de divulgación, las fuentes de financiación, los contratos y al mostrar su casa. Déjeme explicarle cómo mis servicios pueden conseguir que su casa se venda. *(Analice puntos de su proposición de valor y plan de comercialización).*

Sesión de empoderamiento Ignite  
Páginas 12-23

Sesión de empoderamiento Ignite  
Páginas 12-23

Sesión de empoderamiento Ignite  
Páginas 12-24

## **Objeción de listado caducado 7: no estamos seguros de qué hacer**

Por lo general, hay cuatro motivos por los que no se venden las casas: el precio, el estado, la comercialización y la gestión profesional del trabajo. ¿Qué piensa del precio asignado a la casa?

*(Escuche su respuesta. Si el precio parece ser el problema, use los guiones de análisis de precios de la Sesión de empoderamiento 15: Establecer el precio justo y presentar su CMA).*

*(Escuche su respuesta. Si la comercialización parece ser el problema, presente el plan de comercialización de 14 puntos).*

¿La casa presenta un buen aspecto?

*(Escuche su respuesta. Si el estado parece ser el problema, use los guiones de presentación de la Sesión de empoderamiento 16: Promocionar y gestionar listados).*

¿El agente anterior ofrecía un buen servicio?

*(Escuche su respuesta. Si el servicio al cliente proporcionado por el anterior agente parece ser el problema, abórdelo con los guiones de compromiso de atención al cliente ideal de la Sesión de empoderamiento 14: Su paquete previo al listado y consulta de listados).*

## Objeción de listado caducado 8: hemos decidido esperar antes de volver a poner la casa en venta

Solo por curiosidad, si hubiera vendido, ¿a dónde se hubiera mudado?

¡Vaya! ¿Por qué era importante? ¿De qué manera habría afectado eso a su familia y a usted si hubiera logrado mudarse? Si pudiera mostrarle una manera de hacer eso realidad, ¿le interesaría?

Verá, yo estoy especializado en vender casas que se deberían haber vendido. Incluso las mejores casas no se venden la primera vez y se necesita un nuevo enfoque y nuevas ideas como las que yo empleo para vender casas. ¿Cuándo podría visitarle y pasar 15 minutos con usted para mostrarle por qué tantos propietarios me han escogido para vender su casa?

*O bien*

Sr./Sra. vendedor/a, si mañana le presentaran un contrato, ¿aún vendería? Estupendo, es decir que tiene deseos de mudarse, ¿verdad? Sabe, Sr./Sra. vendedor, estoy especializado en casas excelentes, pero que no se han vendido la primera vez por diversas razones. Permítame hacerle una pregunta: ¿Por qué piensa que su casa no se vendió? ¿Qué buscará en el siguiente agente que elija? Hagamos una cosa: Me pasaré y le echaré un vistazo a su casa, de este modo podrá reunirse conmigo, de forma que en un mal momento no acabe con un mal agente. Después de todo, no querrá volver a ponerla en el mercado más tarde para que esté ahí otros 6 meses, ¿verdad?

*O bien*

Sr./Sra. vendedor/a, si pudiera vender su casa en 30 días por el precio que usted necesita, ¿eso le supondría un problema? Es exactamente por eso por lo que debemos fijar una cita.

Sesión de  
empoderamiento Ignite  
Páginas 12-25

# Sesión de empoderamiento 14: Su paquete previo al listado y consulta de listados

Sesión de  
empoderamiento Ignite  
Páginas 14-6

## **Vendedor: precalificar antes de la cita**

Cuando nos reunamos, ¿estarán presentes todas las personas que van a tomar las decisiones?

¿Dónde tiene pensado mudarse?

¿Cuándo necesita mudarse?

¿Ha pensado en algún precio?

En nuestra cita, ¿está pensando en vender conmigo?

Sesión de  
empoderamiento Ignite  
Páginas 14-14

## **Vendedor: saludo en la cita**

Gracias por invitarme aquí para vender su casa. Esto es lo que haremos hoy.

Sesión de  
empoderamiento Ignite  
Páginas 14-15

## **Vendedor: comprobar el paquete previo al listado**

Muchas gracias por pensar en mí para comercializar y vender su casa.

¿Ha tenido oportunidad de revisar y completar el paquete que le dejé?

*En caso afirmativo*

Gracias por dedicar tiempo a revisarlo. ¿Tiene alguna pregunta que le pueda resolver? (*Escuche y responda*).

*En caso negativo*

Está bien. Vamos a ver la mayor parte del material del paquete hoy.

## Vendedor: establecer una relación personal

Una de las tres cosas que ocurrirán hoy: se decide a vender conmigo, se decide a no vender conmigo o puede que yo elija no vender su casa.

¿Desea vender? ¿Por qué?

Tiene una entrada muy acogedora. Me encantan sus ilustraciones.

El baño de invitados cerca de la entrada es una característica que gusta a muchos compradores. ¿Lo sabía?

La fachada de su casa es esencial para llamar la atención desde cerca. ¿Está dispuesto a realizar una inversión para remozar su jardín? No se arrepentirá de hacerlo. Es lo primero que verán los compradores y la primera impresión es muy importante.

## Vendedor: preguntar al vendedor acerca de la evaluación de la casa

Sr./Sra. vendedor/a, para comercializar su propiedad y satisfacer sus necesidades aún mejor, ¿le importaría que le formulara unas preguntas? *(Realice las siguientes preguntas)*

1. ¿Qué es lo que más le gusta de su casa?
2. ¿Cuáles son sus cinco características favoritas?
3. ¿Cuáles son las cinco cosas que más le gustan de esta comunidad?

Sesión de  
empoderamiento Ignite  
Páginas 14-16

Sesión de  
empoderamiento Ignite  
Páginas 14-18

## Vendedor: sondear las necesidades principales

Sr./Sra. vendedor/a, para comercializar su propiedad y satisfacer sus necesidades aún mejor, ¿le importaría responder a unas preguntas?

1. ¿Por qué quiere mudarse?
2. ¿Necesita vender dentro de un determinado plazo?
3. ¿Ha pensado en un precio por el que cree que su casa se venderá?
4. En lo que respecta al calendario, ¿cómo le gustaría planificar las muestras de su casa? Son más eficaces cuando el vendedor no está en la casa.
5. ¿Cuál es el factor más importante para usted en la venta de su casa?
6. ¿Qué aspecto es importante para usted en un agente de bienes raíces?
7. ¿Se va a quedar por la zona después de que se venda su casa?

## Vendedor: priorizar las necesidades

¿Qué es lo más importante para usted en la venta de su casa?

¿Qué haría que fuera una experiencia 10+ para usted?

¿Qué necesita que ocurra en esta venta?

¿Qué es lo más importante para usted?

¿Por qué es lo más importante?

¿Qué es lo segundo más importante? ¿Por qué? ¿Y lo tercero? Si se consiguieran las dos cosas más importantes, pero no la tercera, ¿le parecería bien?

¿Y si no se consiguiera la primera, pero sí las otras dos?

¿Cuál es su plan B si la casa no se vende?

## **Objeción del vendedor 1: necesitamos un agente con más experiencia**

Keller Williams es diferente. Soy socio de otros agentes de mi oficina. Compartimos los beneficios de nuestra oficina. Cuando uno gana dinero, nos beneficia a todos los demás. Por tanto, tengo una gran cantidad de agentes motivados y muchos años de experiencia trabajando para usted.

## **Objeción del vendedor 2: un agente con más experiencia nos será de más ayuda**

Los agentes que llevan en el negocio mucho tiempo ya han conseguido lo que querían. No le dedican las mismas horas que yo. Para mí, su caso es mucho más importante. Puedo darle toda la atención que merece y si no sé una respuesta, tengo los recursos suficientes como para obtenerla para usted.

¿Hay alguna otra cosa que otro agente haya dicho que haría que se me haya podido olvidar mencionar? ¿He comentado todo lo que esperaba escuchar? Parece que piensa que puedo vender su casa, así que sigamos adelante.

¿Actualmente le emociona tanto su trabajo como cuando empezó? Estoy muy entusiasmado y emocionado y tengo una gran cantidad de experiencia en mi oficina con la que puedo contar.

## **Objeción del vendedor 3: tenemos que pensarlo**

Me ha dicho que quiere estar seguro. Si confiara 100% en mí no comentaría esto. Si supiera que voy a hacer todo lo posible, firmaría. La verdad es que eso nunca se puede saber a ciencia cierta. Firmemos el acuerdo y sepa que usted podrá cancelarlo en cualquier momento si no está satisfecho.

## **Objeción del vendedor 4: otro agente nos cobra menos**

Entiendo que hay alguien que trabaja por menos, pero su agente negociará por usted. Si ese agente no puede negociar con usted sobre su propio dinero, ¿cómo va a luchar por su dinero cuando los compradores realicen una oferta?

Sesión de empoderamiento Ignite  
Páginas 14-27

Sesión de empoderamiento Ignite  
Páginas 14-27

Sesión de empoderamiento Ignite  
Páginas 14-28

Sesión de empoderamiento Ignite  
Páginas 14-28

Sesión de  
empoderamiento Ignite  
Páginas 14-29

Sesión de  
empoderamiento Ignite  
Páginas 14-29

### **Objeción del vendedor 5: ¿por qué no reduce su comisión?**

Imagine que su jefe se le acerca y le dice que tiene que hacer el mismo trabajo por menos dinero y que tendrá que esforzarse más. ¿Eso le motivaría? No. Pues ese es mi caso. Voy a tener que trabajar duro por usted. Eso es lo que usted desea, ¿verdad?

Usted quiere obtener el máximo dinero posible, ¿verdad? Los agentes que reducen su comisión también ofrecerán a los agentes del comprador menos dinero. Usted desea ofrecer a los agentes del comprador el mayor incentivo posible, ¿no es así?

### **Objeción del vendedor 6: ¿por qué tenemos que pagar?**

¿Alguna vez ha comprado algo por menos dinero pensando que era económico y luego ha resultado no serlo porque ha tenido que reemplazarlo y gastar más? La calidad dura. Proporciona valor. ¿Este momento es como aquella vez? Sí, lo es.

## **Ventaja de las transacciones en línea de eEdge**

Al trabajar con un agente de Keller Williams, tendrá la oportunidad de realizar toda la transacción de bienes raíces por Internet. Utilizamos un sistema de gestión de transacciones que no emplea papel, llamado DotLoop.

## **Descripción general de las transacciones en línea de eEdge**

Cuando realice su transacción en línea, no será necesario que se envíen faxes de un lado a otro ni desplazarse por la ciudad para estampar las firmas que faltan. Se acabaron los cambios firmados con iniciales en contratos emborronados, las escrituras ilegibles, los contratos por fax o los documentos perdidos. Con DotLoop, la tradicional bandeja de papel está en Internet y todas las partes de una transacción pueden colaborar en un espacio. Puede estar fuera de la ciudad y seguir con la negociación o el proceso de cierre mientras tenga acceso a Internet.

## **Seguridad de las transacciones en línea de eEdge**

¿Gestiona su cuenta bancaria por Internet? ¿Presenta su declaración de impuestos por Internet? DotLoop ofrece el mismo nivel de seguridad para sus documentos de transacciones de bienes raíces confidenciales. Todos los cambios, iniciales y firmas se almacenan y están disponibles durante hasta 7 años.

## **Ventajas adicionales de las transacciones en línea de eEdge**

Reducirá su impacto en el medio ambiente. Las transacciones en línea se realizan sin emplear papel alguno. Es posible agilizar las negociaciones y los cierres, ya que las firmas se pueden obtener sin necesidad de reunirse en persona. Las transacciones en línea son más cómodas porque no es necesario desplazarse.

Sesión de empoderamiento Ignite  
Páginas 14-30

Sesión de empoderamiento Ignite  
Páginas 14-33

Sesión de empoderamiento Ignite  
Páginas 14-33

Sesión de empoderamiento Ignite  
Páginas 14-40

Sesión de empoderamiento Ignite  
Páginas 14-40

### **Vendedor: tratar cualquier objeción o pregunta sin resolver:**

Parece que todas sus preguntas han sido respondidas, ¿verdad?

¿Qué preguntas tiene que pueda responderle antes de que firmemos el acuerdo de venta?

### **Vendedor: cerrar el acuerdo de listado**

Estamos de acuerdo en el precio y parece que todas sus preguntas han sido respondidas. Firme ahora y pondremos su casa en el mercado inmediatamente.

### **Los vendedores se quedan en la zona**

Excelente. ¿Desea que consulte en el Servicio de Listado Múltiple (MLS) si hay propiedades con las características que busca?

¿Cuándo sería un buen momento para hablar de las propiedades que encuentre?

### **Los vendedores se van de la zona**

¿Desea que le remita a un asociado de Keller Williams Realty en \_\_\_\_\_ que le puede ofrecer una prima de traslado de cortesía?

¡Excelente! Mañana le facilitaré su nombre.

# Sesión de empoderamiento 15: Establecer el precio justo y presentar su CMA

## **Precio del vendedor: lo que el vendedor puede y no puede controlar**

Sr./Sra. vendedor, alguna de las cosas que puede controlar durante el proceso de venta son el estado de la propiedad, la disponibilidad de su casa para mostrarla y su posicionamiento en el mercado. Pero, al final, el valor viene determinado exclusivamente por lo que un comprador esté dispuesto a pagar en el mercado actual, en base a la comparación de su casa con otras que actualmente están en venta. Ni usted ni yo determinamos el valor. Son siempre los compradores quienes lo determinan. ¿Tiene sentido?

## **Precio del vendedor: ser honesto**

¿Quiere que le diga la verdad o prefiere que le diga lo que quiere oír?

## **Precio del vendedor: posicionar su experiencia**

Si fuera al médico y este le dijera que padece una terrible enfermedad, ¿preferiría que le dijera la verdad o que le dijera: "Váyase a casa y disfrute"? Como es lógico, desearía que le dijera lo que tiene y qué hacer para mejorar. Bien, yo soy un profesional, igual que un médico, y le digo que el mercado demuestra que debemos asignar el precio adecuado a la casa. De lo contrario, nadie irá a visitar su casa. Y si nadie va a visitar su casa en un mercado que empeora cada mes, perderá dinero a diario. Usted desea conseguir la mayor cantidad de dinero posible, ¿no es así?

Sesión de  
empoderamiento Ignite  
Páginas 15-10

Sesión de  
empoderamiento Ignite  
Páginas 15-15

Sesión de  
empoderamiento Ignite  
Páginas 15-19

## **Precio del vendedor: explicar el CMA**

Sr./Sra. vendedor/a, ¿desea obtener el mayor precio posible por su propiedad?

*Si la respuesta es negativa, profundice. Si es afirmativa, continúe.*

Para lograr el precio más alto posible, debe conseguir la máxima exposición en el mercado. La decisión más importante que hará a este respecto es dónde decide establecer el precio de su propiedad. La mayoría de los vendedores establecen su precio de venta con un análisis de mercado comparativo, lo que llamamos CMA. *(Muestre sus páginas del CMA).*

Como puede ver en este CMA, el promedio de tiempo en el mercado en nuestra zona es de 60 días\*. Esto quiere decir que si desea vender su propiedad en menos de 60 días, debe situarse en la mitad superior en términos de precio y estado de la propiedad. Para vender en 30 días, tendrá que estar entre el 10-15% mejor en términos de precio y estado de la propiedad.

## **Precio del vendedor: explicar el concepto de porcentaje de los compradores que ven la casa frente al precio solicitado**

Este gráfico *(muéstreles el gráfico del triángulo)* muestra el porcentaje de compradores que verán la casa en función de si el precio de la misma se ha establecido en un valor de mercado justo, por debajo del valor de mercado o por encima del valor de mercado. Como puede ver, si establece el precio en un valor de mercado justo, un 60% de los compradores cualificados la verán. Sin embargo, si la pone tan solo un 10% por encima del valor de mercado, el porcentaje se reducirá a la mitad: solo el 30% de los compradores cualificados la visitarán. Esto significa que el 70% de los compradores cualificados en términos de criterios y rango de precios no verán su casa.

## **Precio del vendedor: determinar el precio del listado**

Sr./Sra. vendedor/a, la decisión más importante que tomará es dónde establecerá el precio de su propiedad. Establecer el precio de su casa a un valor de mercado justo atraerá a más compradores. Normalmente, al atraer más compradores, el precio de compra sube más. Asignar un precio excesivo a su casa provoca que la casa permanezca más tiempo en el mercado y que el precio se reduzca.

¿Le gustaría establecer un precio para que su propiedad se venda rápidamente o pondrá un precio que haga que la casa tarde más en venderse? Es su decisión. ¿Qué le gustaría hacer?

## **Objeción del precio del vendedor 1: necesitamos obtener una cantidad determinada con la venta**

¿Pagaría usted, como comprador, lo que el vendedor desea porque ese es el precio que necesita? No, pagaría lo que la casa vale, ¿verdad? Eso es lo que también harán los compradores.

## **Objeción del precio del vendedor 2: ¿un precio más alto?**

Opción 1: Le voy a explicar lo que me preocupa de establecer un precio más alto. Las personas que han visto muchas casas encontrarán la suya y pensarán que está bien, pero no la visitarán por el precio. No queremos alejar a los compradores, sino atraerlos. Queremos que realicen ofertas. ¿Le parece bien?

Opción 2: La mayor parte de las visitas que recibe la casa ocurren en las tres primeras semanas. Si ven que el precio de la casa es excesivo, se irán y no volverán. Hagamos que una o varias personas presenten una oferta inmediatamente. Si a varias personas les gusta su precio, puede que compitan entre sí y lo suban. ¿No sería fantástico?

Sesión de  
empoderamiento Ignite  
Páginas 15-21

Sesión de  
empoderamiento Ignite  
Páginas 15-22

Sesión de  
empoderamiento Ignite  
Páginas 15-22

Sesión de  
empoderamiento Ignite  
Páginas 15-22

Sesión de  
empoderamiento Ignite  
Páginas 15-23

### **Objeción del precio del vendedor 3: ¿el precio correcto?**

¿Ha comprado alguna vez una acción? ¿Cómo sabe lo que vale? Cuando vende una acción, consulta los precios del mercado. Usted sabe lo que ha pagado por ella, pero eso al mercado no le importa. Los bienes raíces son un commodity actualmente. El mercado dicta lo que vale su casa. ¿Por qué razón iba un comprador a pagar más por una casa de lo que dice el mercado que vale?

### **Objeción del precio del vendedor 4: esperanza de conseguir más**

¿Conoce la ley de la oferta y la demanda? Cuando la oferta es alta y la demanda es baja, ¿qué hacen los precios? ¿Qué oferta tenemos actualmente? Exacto, por eso los precios han bajado. Es una ley, no una idea. ¿Usted desafía a la ley de la gravedad? Pues a esta ley tampoco la podemos desafiar. Establezcamos el precio correcto y vendamos ya su casa.

# Sesión de empoderamiento 16: Promocionar y gestionar listados

## **Vendedor: la importancia de la presentación**

¿Se ha preguntado alguna vez por qué los constructores contratan a decoradores profesionales para sus casas piloto? *(Espere la respuesta. La mayoría de la gente dirá que porque les ayuda a vender más casas).* Exacto. Por eso es importante mostrar su casa en todo su esplendor, para ayudar a venderla antes y por más dinero.

## **Objeción del vendedor ante la presentación 1: no entiendo por qué esto es tan importante**

Imagine que tenemos tres manzanas en venta y las tres son iguales, salvo que una está limpia y brillante. ¿Qué manzana cree que comprará la gente?

## **Objeción del vendedor ante la presentación 2: ¿de verdad es necesario que realicemos esta reparación?**

Podemos vender la casa como está, pero es probable que tardemos más tiempo y que no obtengamos tanto dinero. Le recomiendo que realice la reparación para que podamos obtener el mejor precio posible en el menor tiempo. Es su decisión. ¿Qué desea hacer, realizar la reparación o tardar más en vender?

## **Objeción del vendedor ante la presentación 3: ¿por qué no podemos vender la casa como está?**

¿Preferiría pagar unos cientos de dólares en pintar una habitación o deducir 500 o 1.000 dólares del precio de venta? Dado que los compradores utilizan las reparaciones más evidentes para negociar un precio inferior, lo más recomendable para usted es que realice las reparaciones necesarias en lugar de tener que negociar con el comprador.

Sesión de empoderamiento Ignite  
Páginas 16-8

## **Vendedor: preferencias de comunicación**

¿Qué medio de comunicación prefiere? ¿Un correo electrónico, un mensaje de texto o una llamada telefónica? Sea el que sea, quedemos en que yo me ponga en contacto con usted al menos una vez a la semana para transmitirle información actualizada sobre la comercialización de su propiedad. ¿Prefiere algún día de la semana u hora del día en concreto?