

## **ONV1MF0665\_3 Venta personal inmobiliaria (60 horas)**

### **Objetivos:**

Conocer los diferentes procesos de la gestión comercial inmobiliaria y te instruirás en las técnicas básicas de la comercialización inmobiliaria.

### **Índice:**

Unidad Didáctica 1. La venta de bienes inmobiliarios

- 1.1 Definición de la venta personal inmobiliaria
- 1.2 Características de la venta inmobiliaria.
  - 1.2.1 Disputada (competitiva y cooperativa)
  - 1.2.2 De alto precio y riesgo
  - 1.2.3 Compleja
  - 1.2.4 Azarosa
  - 1.2.5 Estratégica
  - 1.2.6 Planificada (metódica)
  - 1.2.7 Incremental y multivisita
- 1.3 La venta de bienes de consumo vs las ventas de alto precio y riesgo
- 1.4 Las características del cliente y el proceso de decisión del cliente.
  - 1.4.1 La necesidad y deseo de compra en el caso de bienes inmuebles
  - 1.4.2 La reacción al precio
  - 1.4.3 La reacción al vendedor

Unidad Didáctica 2. Técnicas de venta personal en la venta inmobiliaria

- 2.1 El proceso de venta
- 2.2 Detección de necesidades y capacidad del cliente de productos o servicios inmobiliarios:
  - 2.2.1 Las necesidades críticas y no críticas en el deseo del cliente
  - 2.2.2 El sistema de preguntas: clases, formas y momentos
  - 2.2.3 Reglas básicas para formular preguntas y calificar a los clientes demandantes
  - 2.2.4 La comprobación de la existencia de inmuebles en la cartera de inmuebles
  - 2.2.5 Detección de la capacidad económica y operativa del cliente
- 2.3 Las técnicas de escucha activa.
  - 2.3.1 La recepción del mensaje comercial
  - 2.3.2 La conducta de escucha
  - 2.3.3 La comunicación no verbal
- 2.4 Presentación del producto inmobiliario.
  - 2.4.1 Características, beneficios y ventajas de la oferta
  - 2.4.2 Técnicas de muestra de los inmuebles
  - 2.4.3 Las "ayudas" a las Ventas
- 2.5 Argumentación comercial:
  - 2.5.1 Objeciones en la venta inmobiliaria: concepto y calificación de las objeciones
  - 2.5.2 Los Métodos de contraargumentación
  - 2.5.3 Prevención de las objeciones
- 2.6 Técnicas de tratamiento de objeciones a la venta:
  - 2.6.1 Tratamiento de las objeciones de carácter universal
  - 2.6.2 Tratamiento de las objeciones basadas en el importe de la intermediación
  - 2.6.3 Tratamiento de las objeciones basadas en la pretendida falta de eficacia de la intermediación
  - 2.6.4 Tratamiento de las objeciones basadas en la forma de establecer la relación con el propietario
  - 2.6.5 Tratamiento de las objeciones basadas en nuestra imagen de empresa
  - 2.6.7 Tratamiento de objeciones basadas en otros criterios
- 2.7 El cierre de la venta inmobiliaria
  - 2.7.1 Naturaleza, finalidad y características del cierre
  - 2.7.2 Las dos vías al cierre
  - 2.7.3 El miedo al cierre
  - 2.7.4 El cierre anticipado
  - 2.7.5 Otros aspectos del cierre
- 2.8 Las técnicas del cierre.
  - 2.8.1 Cierre directo
  - 2.8.2 Cierre indirecto
  - 2.8.3 Cierre condicional
  - 2.8.4 Cierre de Rackham/Huthwaite
  - 2.8.5 Otros tipos de cierre

Unidad Didáctica 3. Documentación en la venta inmobiliaria

- 3.1 El control de recepción de los clientes potenciales
- 3.2 Las visitas al inmueble.
  - 3.2.1 La confirmación de la cita
  - 3.2.2 Preparación de la entrevista
  - 3.2.3 La realización de la visita al inmueble
  - 3.2.4 La hoja de visita
  - 3.2.5 Los finales de la visita
  - 3.2.6 La comunicación del resultado de la visita
- 3.3 Preparación de las condiciones básicas de la oferta de compra.
  - 3.3.1 El estudio documental, tributario y fiscal de la operación con el comprador potencial
  - 3.3.2 La oferta de compra al propietario
  - 3.3.3 Gestiones posteriores en caso de acuerdo inicial
  - 3.3.4 Cumplimentación de documentos comerciales y precontratos de operaciones inmobiliarias
- 3.4 La asistencia a la firma del acuerdo
- 3.5 El estudio del éxito y fracaso de las operaciones intentadas

Unidad Didáctica 4. Atención de quejas y reclamaciones en el proceso de venta

- 4.1 Conflictos y reclamaciones en la venta inmobiliaria
  - 4.1.1 Tipología: Quejas y Reclamaciones
  - 4.1.2 Diferencias y consecuencias
- 4.2 Normativa de protección al consumidor en el caso de la comercialización inmobiliaria:
  - 4.2.1 Derechos de los consumidores: responsabilidad de intermediarios y distribuidores
  - 4.2.2 Información a suministrar en la compraventa

### **ONV1MF0665\_3 Venta personal inmobiliaria (60 horas)**

y arrendamiento de bienes inmuebles.4.2.3 Las normativas autonómicas de consumo4.2.4 La ley de protección de datos.4.3 Gestión y resolución de reclamaciones:4.3.1 Las hojas de reclamaciones: elementos y cumplimentación4.3.2 Procedimiento y consecuencias de las reclamaciones4.3.3 Documentación y pruebas4.3.4 LasOMIC (Oficinas municipales de información al consumidor)4.3.5 Respuestas y usos habituales en el sector comercial4.3.6 Resolución extrajudicial de reclamaciones: Ventajas y procedimiento4.4 Código deontológico y autorregulación de la comercialización inmobiliaria.4.4.1 Códigos deontológicos europeos y nacionales.4.4.2 Cartilla de buenas prácticas en inmobiliaria4.4.3 La prevención de blanqueo de capitales4.4.4 La información en las comercializaciones especiales