



#reflexión. Claves para mejorar la empatía en la venta inmobiliaria.

Tal y como compartía hace unos días sobre la **experiencia del cliente/equipos comerciales** <https://www.linkedin.com/feed/update/urn:li:activity:6519555600341364736> una de las claves en la **venta inmobiliaria** es la correcta **comunicación** para que sea una **#comunicacionefectivaenventas**.



Y para que la comunicación sea efectiva el **equipo comercial debe cultivar y practicar**, entre otras, la **empatía**; habilidad ésta, clave en las ventas inmobiliarias.

No todos tenemos la misma capacidad de empatizar. No hay problema! La formación y el entrenamiento nos ayudarán a mejorarla.

¿Y por qué la empatía es tan importante? Porque la empatía es la llave de la **inteligencia emocional** como nos explica el Dr. **Enrique Rojas** en su libro “No te rindas” Una persona empática conecta rápidamente con las **emociones** de los demás y por tanto, antes establecerá el clima de **confianza** necesario.

(**Daniel Goleman** va más allá cuando nos habla de **inteligencia social** en las relaciones interpersonales, entendiendo ésta como una **aptitud** que implica conocer el funcionamiento de las **relaciones** y comportarse inteligentemente en ellas. En 1920 ya fue definida por el psicólogo Edward Thorndike como “la capacidad de comprender y manejar a los hombres y las mujeres”)

➡ Pero a lo que vamos; Si educamos estos 10 hábitos a los que hace referencia el Dr. Enrique Rojas para mejorar la empatía en las relaciones, y lo aplicamos a las ventas inmobiliarias, nos ayudaremos a mejorar nuestra **calidad y cantidad** de las mismas.

1. Escuchar sin pantallas mentales.

Céntrate en lo que te dice tu cliente. Borra de tu cerebro lo demás. No interrumpas.

2. No hay que dar consejos que no nos han pedido.

Abstente de aconsejar si no te lo piden. No decidas por el cliente. Le romperás esquemas y perderás la venta.

3. Preguntar con delicadeza.

Interésate pero espera el momento para preguntar. Revisa el feedback obtenido y pregunta con acierto para obtener más información sin incomodar.

4. Expresar los propios sentimientos.

Habla con sinceridad. Muestra cercanía. Ayudarás a generar el clima de confianza necesario

5. Demostrar afecto.

Demuéstrale que en ese momento lo más importante es ella o él. Calidez. Sin fingir y sin caer en actitudes que invadan.

6. Cultivar la paciencia.

Se paciente. Respeta las opiniones de tu cliente y su ritmo de interlocución. No te precipites. El cierre a su tiempo.

7. Indulgencia con los demás.

No le llesves la contraria ni juzgues sus opiniones aunque se equivoque. Entiéndelas y respétalas. No rompas el clima. Hay fórmulas para ello sin tener que dar la razón.

8. Ser conscientes del lenguaje no verbal.

Presta atención a su lenguaje no verbal. Nos dice mucho de cómo va la venta. Esto se puede formar y entrenar.

9. Educar la mirada para ver siempre el lado positivo de todo.

Actitud siempre positiva. Busca, detecta y refuerza los puntos positivos que motivan a tu cliente.

10. Asumir la culpa.

Si te has equivocado, reconócelo. Y si lo ha hecho tu compañía, recompénsale. Si hay puntos de desencuentro, compréndelo. No insistas. Un cliente a la defensiva, lo pierdes.

¡Felices Pascuas!

Vicente Verdú 17/04/2019.