

Tendencias en inmobiliarias:

El servicio de posventa puede hacer la diferencia



La experiencia con el servicio de posventa no está dada sólo por los problemas que tenga la vivienda, sino más bien en cómo se gestionan para que se solucionen a tiempo.

Por Paula Hidalgo – Gerente PMG Research

La decisión de comprar una vivienda es un paso y una inversión muy importante en la vida. En este sentido, los nuevos propietarios deben estar preparados para lidiar con ciertos problemas, así como la inmobiliaria dispuesta a asumir los costos de los arreglos. Según lo planteado, hay que considerar dos grandes aspectos: Primero, que los clientes son cada vez más exigentes a la hora de recibir sus viviendas y en segundo lugar, que las inmobiliarias comprendan que una buena gestión de ventas puede hacer la diferencia de sus competidores junto con un producto atractivo. El cliente percibe el servicio de posventa como un plus de su compra.

Otro elemento clave al momento de decidir la compra de un departamento, está relacionado con el nivel de importancia que le entrega el cliente a la inmobiliaria que vende el proyecto. Al respecto, según estudios de investigación de mercado que hemos realizado, sabemos que los criterios de valoración – en orden de importancia – son los siguientes:

- Me genera confianza/responsabilidad.
- Es un respaldo/garantía ante cualquier problema o inconveniente.
- Debe ser una empresa conocida/prestigiosa.

Factores relevantes en la experiencia del cliente

En nuestros estudios hemos incorporado las dimensiones que explican la experiencia del cliente con el servicio de posventa, el producto, lo cual nos permite conocer en qué medida las interacciones en los diferentes canales que el cliente tiene con la empresa son satisfactorias y confiables. Para realizar esta medición, consideramos los siguientes factores:

- Facilidad para contactarse con el equipo de posventa.
- Tiempo de respuesta a solicitudes.
- Tiempo de ejecución de solución problemas.
- Cumplimiento en plazos para solución de problemas.
- Seguimiento del problema de principio a fin.
- Respuesta clara y con argumentos técnicos por parte del supervisor.
- Amabilidad y atención del equipo técnico.
- Profesionalismo en la atención y calidad del trabajo realizado.

Estos resultados son un buen punto de partida para enfocar los esfuerzos de las inmobiliarias en mejorar la experiencia del servicio de posventa que están prestando a sus clientes. De acuerdo a nuestros estudios, los aspectos más importantes a considerar son: la oportunidad y calidad de respuesta a los requerimientos de cliente.

Según un artículo de El Mercurio sobre los reclamos en posventa de viviendas nuevas, “en 2015, el 37% de las quejas se debió a atrasos en la entrega de las propiedades, y un 21% fue por mala calidad del servicio de reparación. Distintos actores de la industria reconocen que los consumidores han aumentado el nivel de exigencia de forma transversal, independientemente del rango de precios de las casas y departamentos”.

Mejorar la calidad y evitar fallas antes de entregar el producto al cliente, es el principal desafío de las inmobiliarias, por lo que una certificación puede ser un tema clave. A nivel nacional, existen certificaciones de calidad de vivienda que comprueban que éstas sean ejecutadas conforme a planos y especificaciones técnicas, con las normativas vigentes y otros estándares.

En EEUU, por ejemplo, el certificado de calidad de vivienda es habitual desde hace mucho tiempo, y cumple el rol de analizar el estado del inmueble en cuanto a estructura, sistemas e instalaciones, mediante un informe escrito y fotográfico que entrega conclusiones claras y concretas con respecto a los aspectos analizados del inmueble.

Considerar este tipo de certificación como una herramienta de gestión de procesos, es un paso importante para garantizar a sus clientes que cuenta con un instrumento de una tercera parte, que da confianza en la toma de una decisión que involucra riesgos y supone una responsabilidad para muchos años.

Rol de la tecnología

La tecnología puede significar un gran aliado para el servicio de posventa de las inmobiliarias. Por ejemplo, es capaz de facilitar la inspección visual de los lugares, generando un informe detallado sin necesidad de intervenir los espacios. Hablamos de herramientas como tablets, sensores de monóxido de carbono y gases combustibles, que detectan la presencia en concentraciones nocivas en el ambiente, termómetros digitales que determinan las temperaturas de agua, ambientales, de superficies, etc. A esta lista debemos sumar los termómetros infrarrojos, que determinan las temperaturas en sistemas eléctricos, tableros, contactos eléctricos, sistemas de climatización y calefacción, pruebas de hermeticidad para redes de gas y pruebas de presión en redes sanitarias, hermeticidad y filtraciones, entre otros.

Además, existen iniciativas que reúnen a inmobiliarias preocupadas de la calidad de sus servicios. En la cual se mide el resultado de la experiencia de clientes de proyectos inmobiliarios, que canalizan su experiencia de compra, y a la vez ayudan a los próximos compradores a contar con una base de información importante para que puedan tomar una decisión de compra más informada.

Reflexión

El sector de la construcción tiene un desafío importante, ya que hoy los clientes exigen prestaciones de calidad, donde los tiempos de respuesta, la comunicación y buenas soluciones son centrales. El rol de la tecnología y la capacidad de seguimiento en el servicio de posventa serán elementos claves para el desarrollo del sector. Es una oportunidad para las inmobiliarias para diferenciarse a través de un buen servicio, donde lo más importante es focalizar los recursos en los atributos que los clientes consideren como fundamentales. Al respecto, ¿ha identificado usted cuáles son los atributos a los que le entregan mayor valor sus clientes? Este puede ser un buen momento para hacerlo.



Paula Hidalgo Gerente Research PMG. Ingeniero Comercial Pontificia Universidad Católica de Chile, Consultora DGNB System, Diplomado Planificación Ambiental PUC y Diseño de Edificaciones Energéticamente Eficientes, Universidad de Chile. Presidente Directorio ASHRAE, Chilean Chapter y Presidente Directorio Certificación Construcción Sustentable Alemana DGNB System Chile. Además, participa en Comités del Instituto de la Construcción, INN y CORFO-CDT y fue Directora Ejecutiva de Chile Green Building Council, entre otros.



paula.hidalgo@pmgchile.com