Fidelización y Recomendación de Clientes

SKU	15037
Modalidad	100% Online Asincrónica
Duración	90 horas
Dirigido a	Agentes inmobiliarios, corredores, ejecutivos comerciales y profesionales que atiendan clientes, negocien condiciones o gestionen conflictos en operaciones inmobiliarias.

Introducción

El curso **Fidelización y Recomendación de Clientes** entrega conocimientos y herramientas prácticas para comprender y aplicar los principales elementos de fidelización y recomendación de clientes. La formación aborda el tema desde una perspectiva aplicada a la actividad inmobiliaria, facilitando la comprensión de conceptos, procesos, criterios de decisión y buenas prácticas profesionales.

Unidad 1. Comunicación profesional

- **Escucha activa.** Comprensión de escucha activa y de su relación directa con fidelización y recomendación de clientes.
- **Preguntas efectivas.** Identificación de criterios, procedimientos y responsabilidades asociados con preguntas efectivas.
- **Comunicación clara.** Aplicación de buenas prácticas para fortalecer comunicación clara en situaciones propias del mercado inmobiliario.

Unidad 2. Atención del cliente inmobiliario

- **Expectativas del cliente.** Comprensión de expectativas del cliente y de su relación directa con fidelización y recomendación de clientes.
- **Experiencia de servicio.** Identificación de criterios, procedimientos y responsabilidades asociados con experiencia de servicio.

- **Seguimiento oportuno.** Aplicación de buenas prácticas para fortalecer seguimiento oportuno en situaciones propias del mercado inmobiliario.

Unidad 3. Negociación aplicada

- **Intereses y posiciones.** Comprensión de intereses y posiciones y de su relación directa con fidelización y recomendación de clientes.
- **Preparación de acuerdos.** Identificación de criterios, procedimientos y responsabilidades asociados con preparación de acuerdos.
- **Concesiones y alternativas.** Aplicación de buenas prácticas para fortalecer concesiones y alternativas en situaciones propias del mercado inmobiliario.

Unidad 4. Situaciones complejas

- **Manejo de objeciones.** Comprensión de manejo de objeciones y de su relación directa con fidelización y recomendación de clientes.
- **Resolución de conflictos.** Identificación de criterios, procedimientos y responsabilidades asociados con resolución de conflictos.
- **Cierre de acuerdos.** Aplicación de buenas prácticas para fortalecer cierre de acuerdos en situaciones propias del mercado inmobiliario.

Metodología

- Estudio autónomo mediante plataforma virtual.
- Lectura guiada de contenidos especializados.
- Análisis de ejemplos y situaciones inmobiliarias.
- Desarrollo de ejercicios prácticos individuales.
- Cuestionarios formativos al término de cada unidad.
- Actividad final integradora.

Recursos Didácticos

- Manual digital del participante.
- Guías de aprendizaje descargables.
- Glosario de conceptos inmobiliarios.
- Fichas de apoyo para la aplicación práctica.
- Casos y ejemplos contextualizados.

Evaluación

- Cuestionarios de comprensión por unidad.
- Actividades de aplicación individual.
- Análisis de situaciones inmobiliarias.
- Evaluación final integradora.

Competencias de Egreso

Al finalizar el curso, la persona participante será capaz de comprender y aplicar los principales elementos de fidelización y recomendación de clientes, reconocer los procesos y responsabilidades relacionados con el tema, utilizar terminología pertinente y aplicar criterios profesionales en contextos inmobiliarios.