

**IMPULSA TU POTENCIAL  
Y TUS VENTAS**

**Experiencias de Servicio Únicas y Memorables**



# LO QUE ESPERAN LOS CLIENTES EN EL MERCADO ACTUAL



# 1. Respuesta Inmediata y Personalizada

- Tiempos de respuesta rápidos (ideal minutos no horas).
- Mensajes adaptados a su perfil.
- Primer contacto que genere confianza y cercanía.
- Claridad desde el inicio (qué sigue y como funciona el proceso)



## 2. Asesoría Consultiva

- Escucha activa, presencia y preguntas de valor.
- Identificación del perfil (inversionista, vivienda, renta)
- Recomendaciones alineadas a su realidad financiera y emocional.
- Capacidad de vender beneficios, ventajas y diferenciales.

### 3. Comunicación Clara, Constante y Transparente

- Información clara sobre el precio, tiempos, condiciones y procesos.
- Seguimiento estructurado no improvisado.
- Actualizaciones constantes: avance de la obra, estados de pago, pasos a seguir, noticias.
- Manejo adecuado de expectativas.



**NO ASUMAS, PREGUNTA, VALIDA,  
ANALIZA Y RESUELVE**



## 4. Acompañamiento Integral en todo el proceso

- Apoyo en procesos de créditos, trámites y cartera.
- Guías y comunicaciones en diversos formatos.
- Disponibilidad para **RESOLVER** cualquier pregunta en las diferentes etapas.
- Hacernos responsables del cliente (Todas las áreas).



## 5. Experiencia Posventa y Cumplimiento

- Cumplimiento en las fechas de entrega o avisar con tiempo si hay un retraso.
- Calidad del producto vs lo prometido.
- Proceso de entrega organizado, crear una verdadera experiencia.
- Respuesta ágil de garantías y seguimiento.

# CASOS DE ÉXITO EN EXPERIENCIAS DE SERVICIO

# 1. CASO – EL USO DEL NO Y COMO IMPACTA EN EL CLIENTE

Por favor no sentarse

No tocar

No viene con el apto

No se entrega  
elemento decorativo

# GENERE UNA IDEA A PARTIR DE UNA EXPERIENCIA



# SOLUCIÓN



## 2. CASO – LA NEVERA VACÍA



# SOLUCIÓN



### 3. CASO – NIÑOS PEQUEÑOS EN LA SALA DE VENTAS



SOLUCIÓN



## 4. SALA DE VENTAS SIN CLIENTES



# SOLUCIÓN



## 5. COBRO DE CARTERA

Hola, buen día.

Nos comunicamos para informarte que a la fecha presentas **mora en el pago de la cuota correspondiente a tu apartamento**, la cual se encuentra vencida.

Es importante que regularices esta situación **a la mayor brevedad posible**, con el fin de evitar la generación de intereses adicionales y posibles medidas administrativas sobre tu proceso.

Te solicitamos realizar el pago inmediato o comunicarte con nosotros hoy mismo para definir una solución.

En caso de no recibir respuesta o pago, se dará continuidad al proceso conforme a las políticas establecidas.

Quedamos atentos a tu pronta gestión.  
[Nombre asesor / Empresa]



# SOLUCIÓN

Buenas tardes (Nombre)

Queremos **agradecerte por habernos elegido** para la compra de tu próxima vivienda (inversión) y poderte acompañar en este proceso.

A la fecha registras el pago de **10 cuotas**, lo que refleja un avance significativo en la compra de tu apartamento en (Nombre del proyecto). **“Clave lo que lo motivo CRM”**

Al realizar la actualización de nuestro sistema, aún no vemos reflejado el pago de la cuota correspondiente al mes de abril. Te agradecemos compartirnos el soporte para poder registrarlo internamente.

**Gracias por la confianza depositada en nosotros.** Quedamos muy atentos a acompañarte en todo lo que necesites.

Un saludo cordial,

[Nombre asesor]

[Nombre de la constructora]

NO ES SOLO LO QUE DICES SINO CÓMO LO DICES



@impulsasas



# EJEMPLOS: TIPOS DE RESPUESTAS

## 1 Estado de su cuenta

✗ **Respuesta incorrecta:**

**"No sé, tendría que revisar. Llame más tarde."**

✓ **Respuesta profesional:**

*"Gracias por su consulta. Entendemos lo importante que es para usted conocer el estado de su cuenta. En este momento estamos verificando la información y en cuanto tengamos una actualización, se la comunicaremos de inmediato. Si necesita más detalles, estamos aquí para ayudarle."*

## 2 Devolución de su dinero

✗ **Respuesta incorrecta:**

**"Eso no depende de nosotros, tiene que esperar."**

✓ **Respuesta profesional:**

*"Apreciamos su paciencia y entendemos la importancia de su solicitud. Su proceso de devolución está en gestión y estamos haciendo el seguimiento correspondiente. Le informaremos en cuanto tengamos confirmación del área encargada. Si necesita algo adicional, con gusto le ayudaremos."*

**Todos somos parte del proceso de ventas y nuestra prioridad debe ser el cliente, ya que su satisfacción es la clave para el crecimiento y sostenibilidad de la empresa**



## experiencia

Productos

Servicios

Atención



## emoción



## comportamiento

Recomendar

Permanecer como cliente

Ampliar productos

experiencia

emoción

comportamiento

# Síguenos en @impulsasas



**impulsasas**

Paola Andrea Barrera

4384 publicaciones · 25,7 mil seguidores · 4817 seguidos

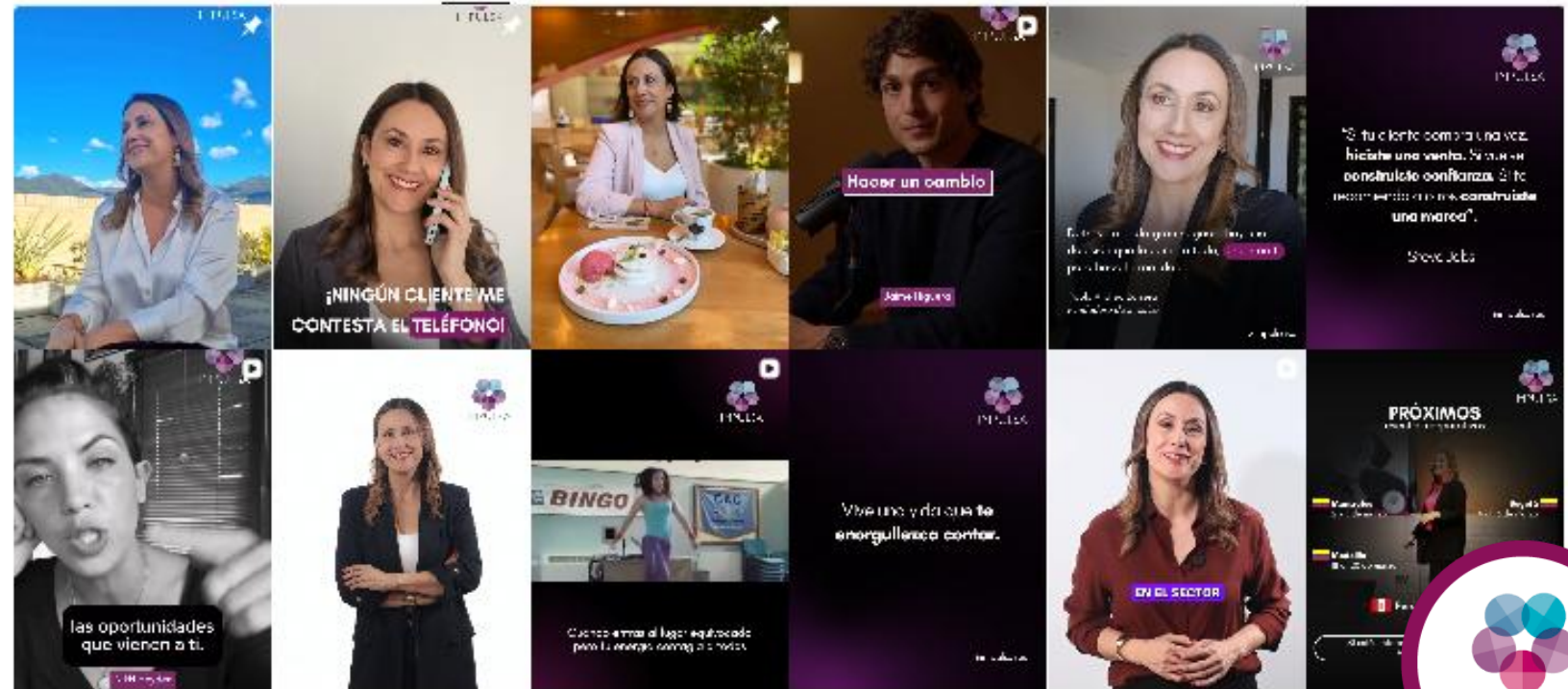
Emprendedor

- Mentora en Ventas, Negocios y Conferencista Internacional
- creadora del Método Impulsa
- Lanzamiento Asesor... más

[linktr.ee/ImpulsaCoaching](https://linktr.ee/ImpulsaCoaching)

Editar perfil Ver archivo

Eventos Entrenamient... ¿Sabías qué? Mensaje del ... Nuevo



**SÍGUENOS**

**Paola Andrea Barrera**

**paola.barrera@impulsasas.com**

**Cel 317 3715216**



**@impulsasas**

**www.impulsasas.com**

