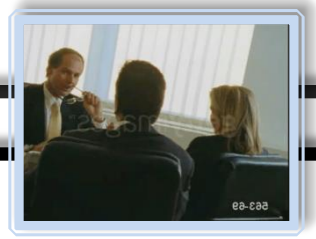
Las RR.HH. en el negocio inmobiliario

Miguel A. Herrera Santana
Consultor-Formador Inmobiliario

Las relaciones humanas en la venta



Personalidades de los individuos:

A. Dominante afectuoso.

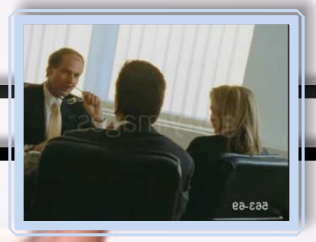
B. Dominante hostil.

C. Sumiso afectuoso.

D. Sumiso hostil.

GLAAM CONSULTING FRANCHISING

Las relaciones humanas en la venta



Dominancia

Dominante Afectiva

Dominante Hostil

Afectividad

Hostilidad

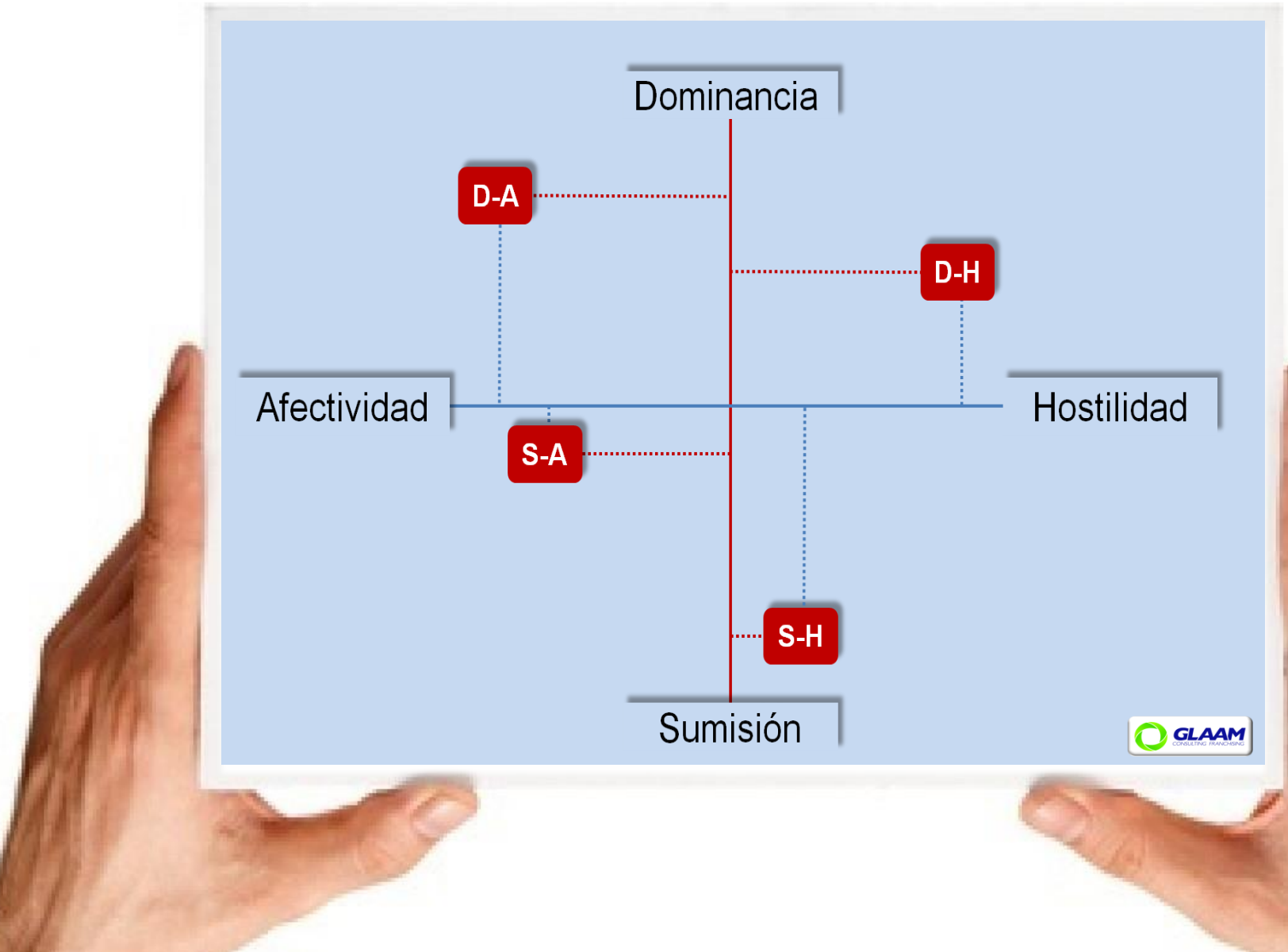
Sumisa Afectiva

Sumisa Hostil

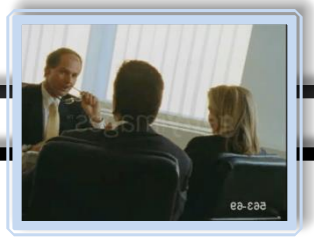
Sumisión

GLAAM CONSULTING FRANCHISING

Las relaciones humanas en la venta



Las relaciones humanas en la venta



Interacciones entre los tipos de personalidades de clientes y agentes:

A. Dominante hostil:

- Mejor resultado: cliente sumiso afectuoso
- Ventas promedio: resto de clientes.

B. Dominante afectuoso:

- Buenos resultados: todos los clientes.

C. Sumiso hostil.

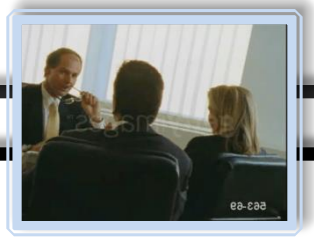
- Ventas escasas.

D. Sumiso afectuoso.

- Mejor resultado: cliente sumiso afectuoso.
- Ventas medias.

GLAAM CONSULTING FRANCHISING

Las relaciones humanas en la venta



Estrategias con los distintos tipos de clientes:

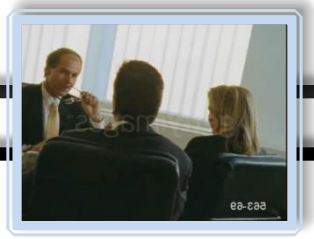
A. Dominante hostil.

- No discutir.
- Deje que afloren sus emociones.
- Manténgase firme en su posición.

B. Dominante afectuoso.

- Conozca los hechos.
- Convénzale con argumentos.
- Demuéstrele que es un profesional.

Las relaciones humanas en la venta

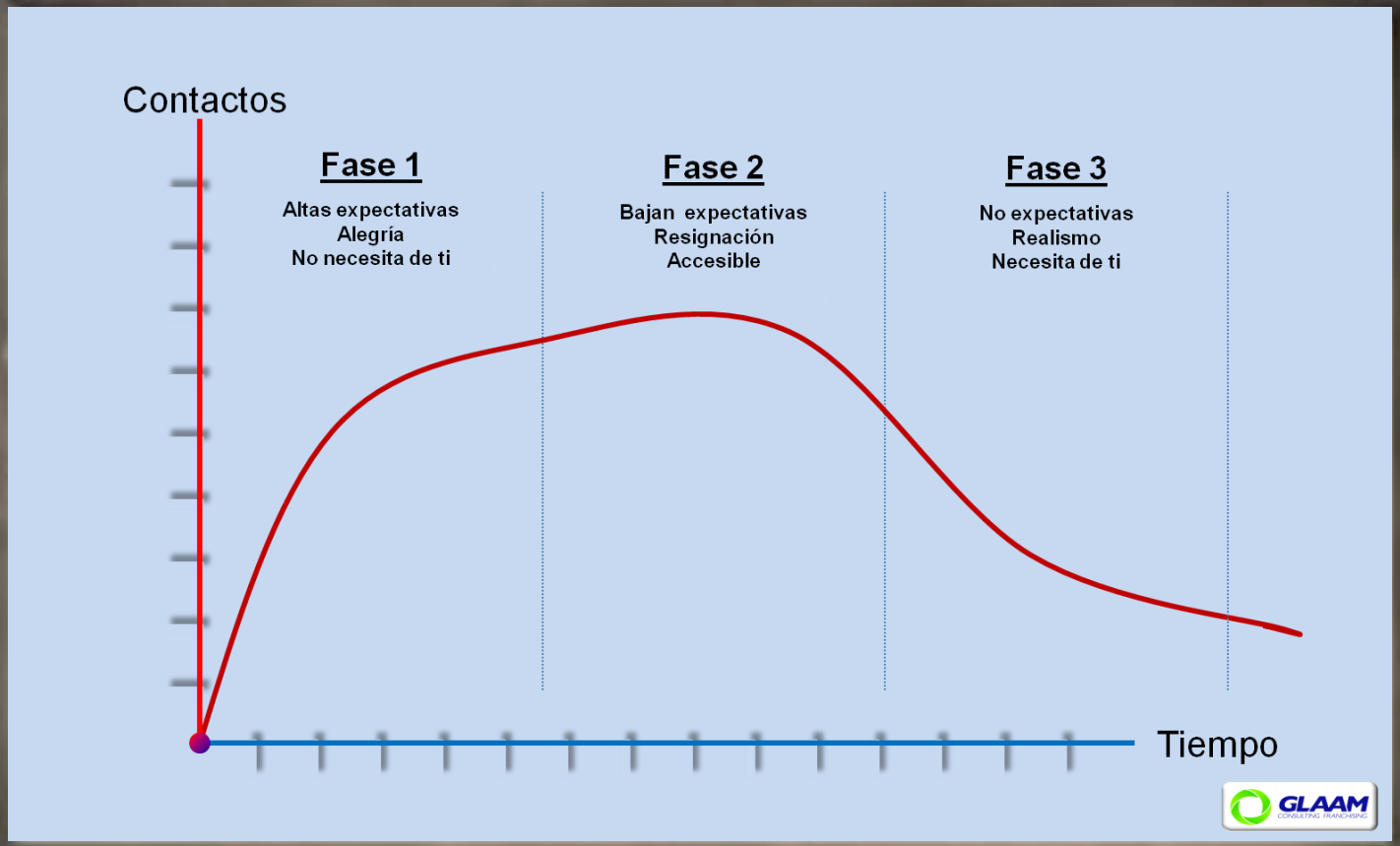


C. Sumiso hostil.

- Cree un clima de confianza.
- Muestre interés por el cliente.
- No le presione.

B. Sumiso afectuoso.

- Responda a sus necesidades de aprobación.
- Busque las objeciones ocultas.
- No abuse de su sumisión.

GLAAM CONSULTING FRANCHISING

Las relaciones humanas en la venta