Guion de llamada para captación inmobiliaria

Para tener delante al llamar a un particular. Apertura literal, dos argumentos y cierre.

LOS DIEZ PRIMEROS SEGUNDOS

Tres cosas, en este orden.

- Quién eres: nombre y agencia, sin acelerar y sin cargo inventado.
- De dónde sale su número, que es su anuncio. Se dice antes de que lo pregunte.
- Por qué llamas, con un motivo concreto de ese anuncio: que acaba de salir, que lleva meses, que ha bajado el precio, que ya no lo lleva nadie.

> **Tú:** Buenos días. Soy [tu nombre], de [tu agencia], aquí en [tu zona]. Le llamo por el piso de [zona] que tiene anunciado, lo he visto [cuándo]. ¿Hablo con el propietario?

No se pide permiso («¿le pillo en buen momento?»), no se pregunta «¿sigue en venta?» con voz de comprador y no aparecen «servicios», «intermediación» ni «propuesta comercial».

1. EL ANUNCIO ACABA DE SALIR

Está ilusionado y hoy ya le han llamado seis agencias. Tu ventaja es no sonar a ellas.

> **Tú:** Buenos días. Soy [tu nombre], de [tu agencia], aquí en [zona]. Le llamo por el piso que ha puesto a la venta esta semana, lo vi el día que salió. ¿Es usted quien lleva la venta?

> **Propietario:** Sí. Pero mire, ya me han llamado un montón de agencias.

> **Tú:** Me lo imagino, y hoy le van a llamar diez más. Por eso le digo una cosa antes de nada: yo no le voy a pedir nada por teléfono. Quiero preguntarle dos cosas y contarle una que le sirve aunque acabe vendiéndolo usted solo. ¿Cómo ha decidido el precio?

- La primera semana es la que más visitas tendrá su anuncio, y el precio de salida decide quién lo ve.
- A qué precio se han vendido de verdad los pisos parecidos de su calle, que no es a qué precio se piden.

> **Tú:** ¿Le paso esos precios por WhatsApp esta tarde, a este mismo número? Si le cuadran, me acerco diez minutos a ver el piso. ¿Le viene mejor el jueves a las siete o el viernes por la mañana?

2. EL ANUNCIO LLEVA MESES SIN VENDERSE

Cansado y quizá con una agencia a la espalda. El tiempo se usa de gancho.

> **Tú:** Buenos días. Soy [tu nombre], de [tu agencia]. Le llamo por el piso de [zona], que lo veo anunciado desde [mes]. ¿Sigue en venta o ya lo ha dado por imposible?

> **Propietario:** Sigue. Pero no me llame para captarlo, que ya he tenido agencias.

> **Tú:** Le llamo precisamente porque lleva meses, no a pesar de eso. Un piso que lleva tanto tiempo casi nunca se atasca por el anuncio: es una de tres cosas, y se ve en veinte minutos dentro de la casa. ¿Le digo cuáles son?

- Las tres: el precio de salida, las fotos y los primeros treinta segundos de la visita, y quién coge el teléfono cuando llama un comprador.
- Qué pisos parecidos se han vendido en su zona desde que publicó, a qué precio salieron y cuánto tardaron.

> **Tú:** No le pido que firme nada. Le pido veinte minutos para decirle cuál de las tres es la suya; si luego quiere seguir solo, se queda con el diagnóstico. ¿El martes por la tarde?

3. ACABA DE BAJAR EL PRECIO

La llamada con más posibilidades y la que más se estropea si te regodeas.

> **Tú:** Buenas tardes, soy [tu nombre], de [tu agencia]. Le llamo por su piso de [zona]. He visto que la semana pasada ajustó el precio. ¿Le ha movido algo la bajada?

> **Propietario:** De momento nada. Alguna visita, poco más.

> **Tú:** Es lo normal, y no es culpa suya. Hay una forma de bajar que cambia quién ve el anuncio y otra que no cambia absolutamente nada. ¿Cuánto bajó?

- El comprador busca por tramos: lo que mueve el teléfono es cruzar el número redondo.
- Bajar poco a poco cada mes le enseña al comprador a esperar la siguiente bajada.

> **Tú:** Le mando lo que se ha vendido de verdad en su zona estos meses, para que la próxima bajada, si hace falta, sea la última. Y lo vemos juntos veinte minutos en el piso. ¿Mañana o el jueves?

4. SE LE ACABA DE CAER LA AGENCIA

Viene quemado y te va a contar lo que no quiere que le vuelva a pasar. Tu trabajo es callarte.

> **Tú:** Buenos días, soy [tu nombre], de [tu agencia]. Le llamo por el piso de [zona]. Hasta hace poco lo llevaba también una inmobiliaria y ahora solo veo su anuncio. ¿Ha terminado usted con ellos o han terminado ellos?

> **Propietario:** Lo dejé yo. Firmé seis meses y no hicieron nada.

> **Tú:** ¿Qué es lo que le faltó? Se lo pregunto en serio, no para criticar a nadie: yo no estaba allí. Pero si me lo cuenta, le digo ahora mismo si yo lo haría igual o distinto.

- Repites su queja con sus palabras y respondes solo a eso.
- Sin poner verde al anterior: «No le voy a decir que lo hicieron mal, porque no lo sé. Le digo lo que hago yo y lo comprueba en tres semanas.»

> **Tú:** Y no le pido seis meses de nada. Quedamos, le doy mi opinión sobre el precio por escrito y, si trabajamos juntos, empezamos con un plazo corto. ¿Le va bien el jueves a las siete?

LAS SIETE OBJECIONES

«No quiero agencias.»
Lo entiendo y no le voy a insistir. ¿Por qué, si no le importa? Si es por la comisión se lo aclaro en treinta segundos, y si es por algo que le pasó con una agencia, eso me interesa más todavía. Si después me dice que no, cuelgo y no le vuelvo a llamar.

«Ya tengo otra agencia.»
Entonces no le doy la lata con eso. ¿La tiene en exclusiva o puede trabajar con más de una? (Si es exclusiva:) ¿Hasta cuándo la tiene firmada? Le llamo cuando termine, por si sigue sin venderse. Y si se vende antes, mejor para usted.

«¿Cuánto cobráis?»
Un [X] % más IVA, y solo si se vende. Si no se vende, usted no paga nada. ¿Le parece mucho?

«Lo vendo yo solo.»
Puede que sí, hay gente que lo consigue. Una pregunta y le dejo: de las visitas que ha hecho, ¿cuántas eran de gente que ya había hablado con el banco? (Y al cerrar:) Si lo vende usted, me alegro. Le dejo mi teléfono por si en un mes se cansa de enseñarlo los sábados.

«No me interesa.»
Entendido. Una cosa y le dejo: ¿le mando por WhatsApp los pisos parecidos al suyo que se han vendido en su zona este trimestre? No le llamo más; si le sirve, ya me dirá. (Si repite que no:) Muy bien, que tenga suerte con la venta.

«Mándame un correo.»
Se lo mando ahora. ¿A qué dirección? Le mando una sola cosa, no un dosier. Y le llamo el jueves a las siete para saber si le ha servido, ¿le va bien a esa hora?

«¿Cómo has conseguido mi número?»
De su anuncio. Lo tiene usted publicado con su teléfono para que le llamen, y yo uso una herramienta que me reúne los anuncios de particular y me avisa cuando sale uno. No me lo ha dado nadie ni se lo he comprado a nadie. Si prefiere que no le llame más, me lo dice y lo apunto ahora; no le llamará nadie más de mi oficina.

EL CIERRE: LA VISITA, NUNCA LA EXCLUSIVA

Al final de una primera llamada se pide una de dos cosas: veinte minutos para ver el piso o mandarle una valoración por escrito. Con día, hora y dos opciones: «¿el jueves a las siete o el viernes por la mañana?».

Si no hay visita, permiso para mandarle algo y la fecha en que le vuelves a llamar, dicha en voz alta y apuntada.

SI NO DESCUELGA, Y A QUÉ HORAS

- Si no descuelga, no se le escribe: se vuelve a llamar otro día y a otra hora. El WhatsApp entra cuando él te lo pide, te da el número o te escribe primero.
- Nunca antes de las 9, después de las 21, ni en fines de semana o festivos (artículo 96.2 de la ley de consumidores).
- Nunca con número oculto, nunca cuatro veces el mismo día y, si grabas, se avisa al principio.

LO QUE APUNTAS NADA MÁS COLGAR

- Por qué vende: traslado, herencia, separación, se le queda pequeño.
- Qué dijo del precio, con sus palabras.
- Si tiene agencia y hasta cuándo, con fecha.
- Qué te dijo que le falla al piso.
- El siguiente paso, con día.