

Ignacio Troncoso U.

GT Calidad y Posventa

Comité Inmobiliario



PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN CLIENTES EMPRESAS INMOBILIARIAS

GfK Growth from Knowledge

Objetivos



- Medir la **satisfacción global** con el servicio recibido, desde el inicio del proceso hasta la postventa y desagregado por etapas.
- Identificar las áreas críticas del proceso, para poder **mejorar** en forma oportuna
- Evaluar el cumplimiento de **plazos** comprometidos en general y a lo largo de todo el proceso evaluado

DEMOGRÁFICOS

Antecedentes



	TOTAL	CASAS	DEPTOS
2014	400	179	221
2015	410	176	234

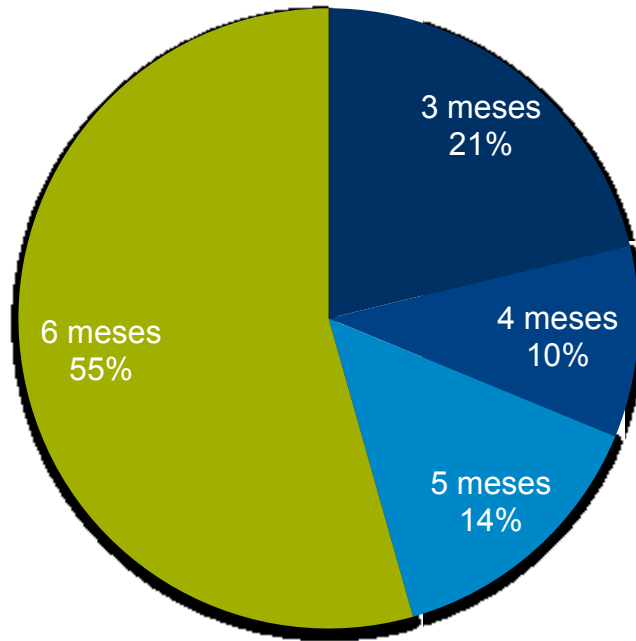
UNIVERSO 2015
170 PROYECTOS
21.355 VIVIENDAS

PROPIETARIOS ENTRE
2 a 6 MESES



¿Hace cuanto tiempo que vive en esta vivienda?

Base Total de entrevistados: (410 casos)



Demográficos



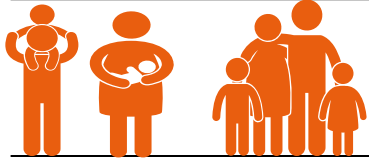
HOMBRES.

46%



MUJERES.

54%



TIENE HIJOS.

66%



TRABAJA

94%

- 2% es Jubilado
- 2% se dedica a labores del hogar
- 0,2% estudia
- 0,2% está buscando trabajo



INGRESOS MENORES A US\$6.000

62%

- Un 13% de los encuestados no declaró su ingreso



SOCIO CCHC.

67%

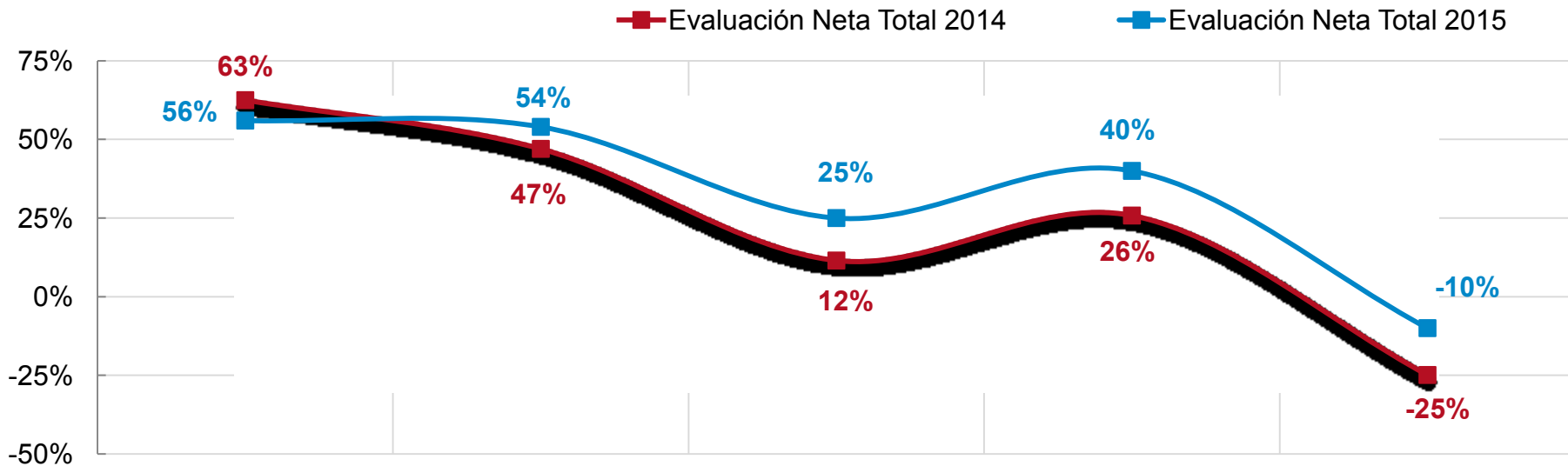
- Participaron de esta medición 71 inmobiliarias
- 40 Inmobiliarias son socias de la CCHC
- 31 Inmobiliarias no son socias de la CCHC

EVOLUCIÓN DE LA SATISFACCIÓN A TRAVÉS DEL PROCESO DE COMPRA

Hitos Proceso Compra y Post-Venta



Evolución de la Satisfacción a través del proceso de compra



**Atención
Ejecutivo de
ventas**

**Promesa y
tramitación**

**Etapa de
espera para la
entrega**

Entrega

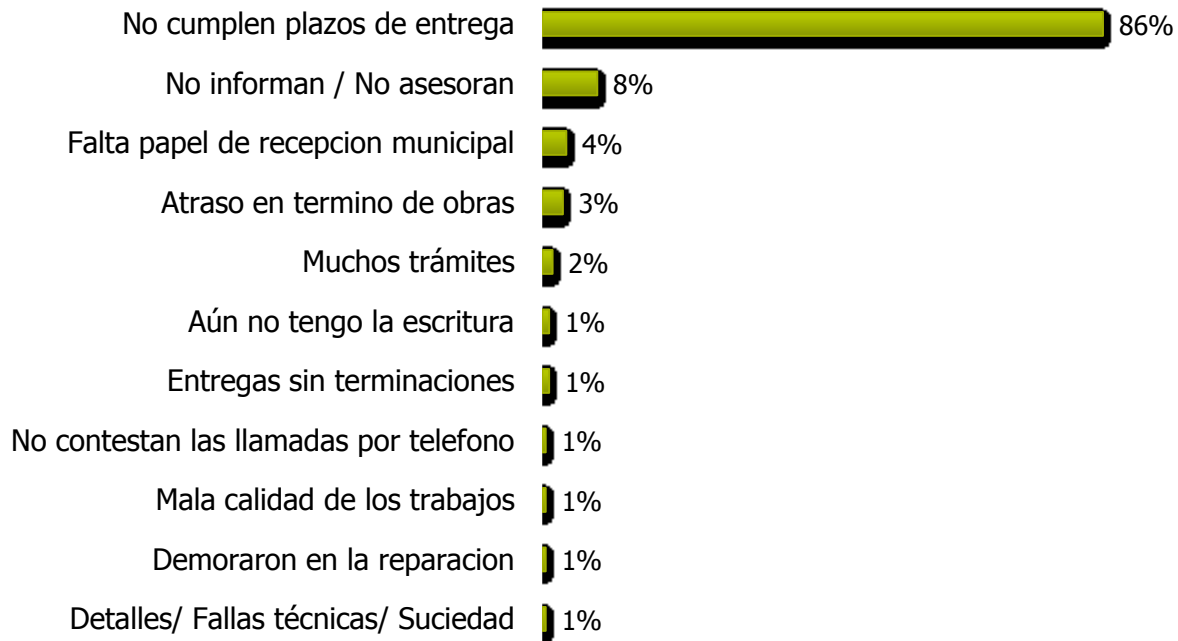
Posventa



Hitos Proceso Compra y Post-Venta



¿Por qué evalúa con nota 1 a 5 el cumplimiento de los plazos comprometidos para el término de la obra?

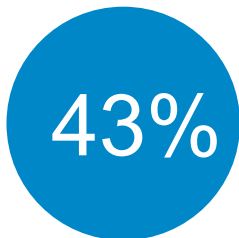


% 2014	GAP 2014-2015
↑ 63%	Aumenta un 23%
↑ 6%	Aumenta un 2%
-	-
↓ 36%	Disminuye un 33%
-	-
-	-
↓ 3%	Disminuye un 2%
-	-
-	-
↓ 3%	Disminuye un 2%

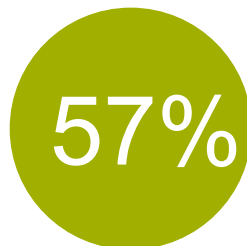
¿Usted tuvo la posibilidad de visitar su vivienda durante el tiempo de construcción?

Base Total de entrevistados: (410 casos)

2015



SI

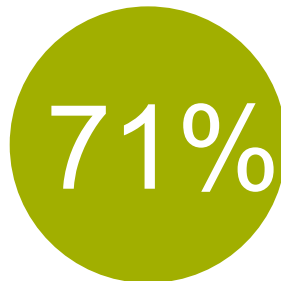


NO

2014



SI



NO



¿El ejecutivo que gestionó su escritura, lo ayudó en....

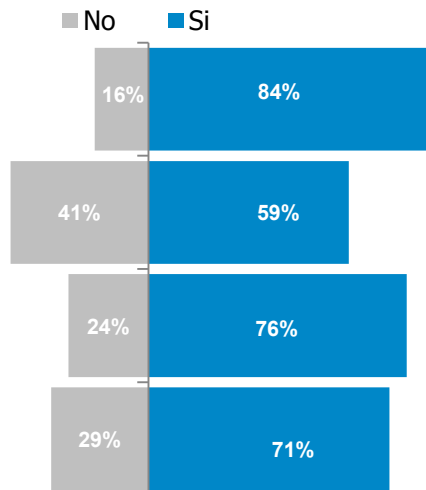


Le explicó cuáles eran los pasos a seguir

A obtener financiamiento para realizar la compra de su vivienda

Se cumplieron los plazos comprometidos para la firma de...

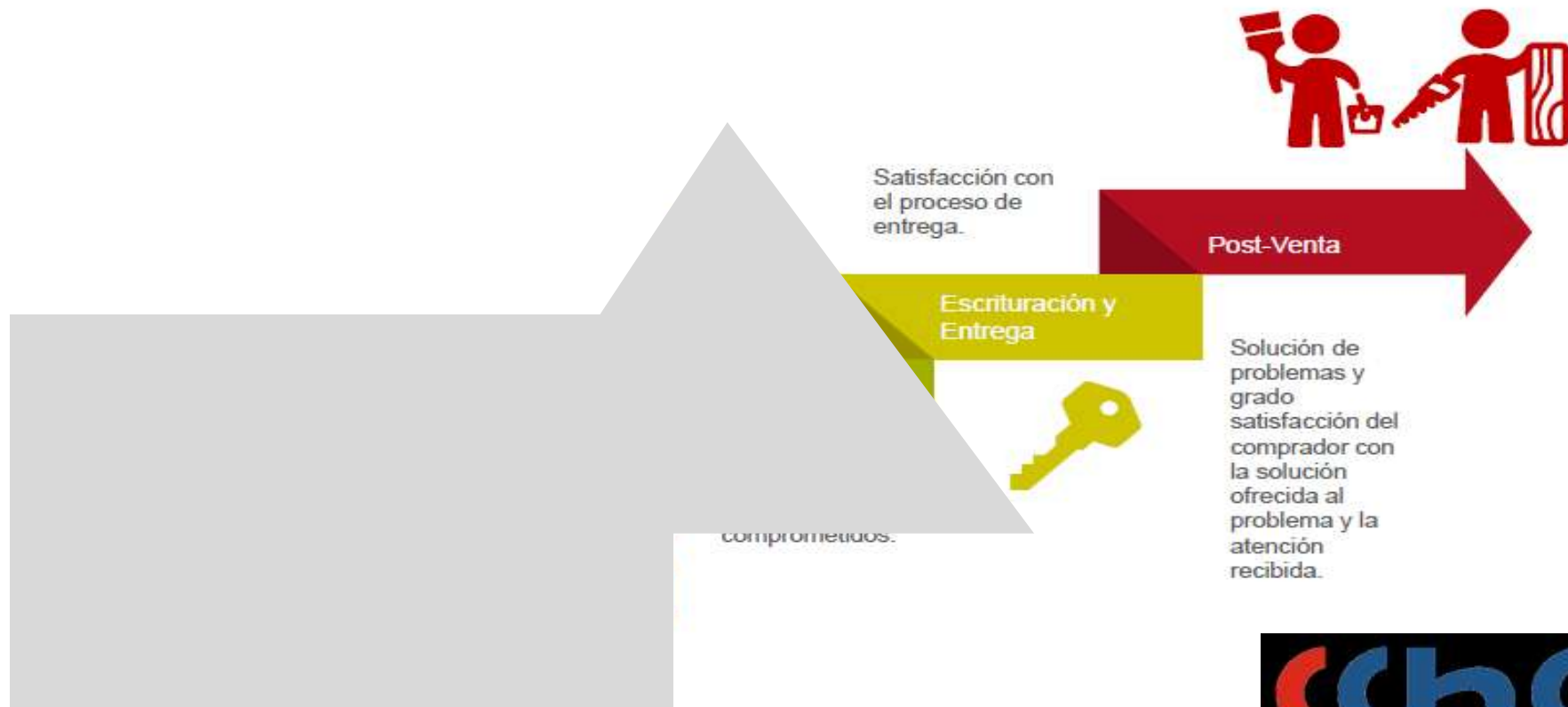
Se sintió asesorado y acompañado por el ejecutivo que gestionó su...



Base Total de entrevistados: (410 casos)

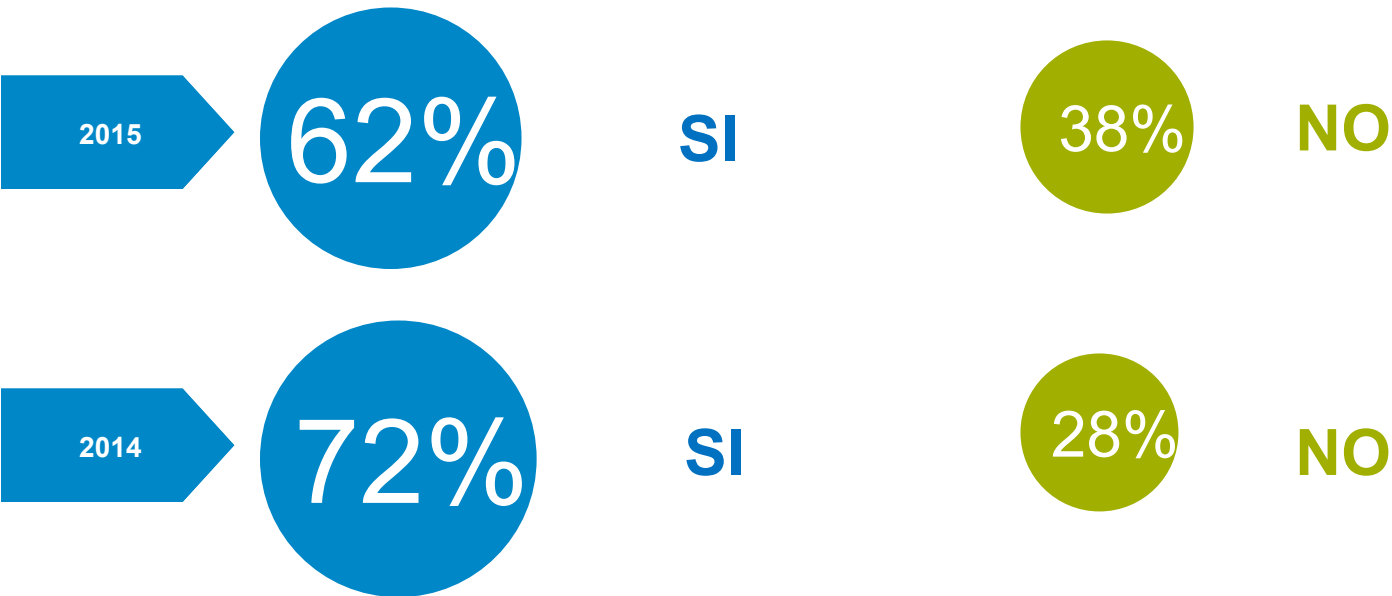
% Si 2014	GAP
80%	Aumenta en un 4% la atención del ejecutivo en los pasos a seguir. ↑
57%	Aumenta en un 2% a obtener financiamiento para realizar la compra de su vivienda. ↑
72%	↑ cumplimiento de los plazos comprometidos para la firma de la escritura.
63%	↑ Aumenta en un 8% se sintió asesorado y acompañado por el ejecutivo que gestionó su escritura.

Hitos Proceso Compra y Post-Venta



En la entrega de su vivienda, ¿hubo observaciones?

Base Total de entrevistados: (410 casos)



¿Por qué evalúa con notas 1 a 5 el estado de su vivienda al momento de la entrega?

Base entrevistados que evaluaron con nota 1 a 5 el estado de la vivienda al momento de la entrega: (165 casos)

2015

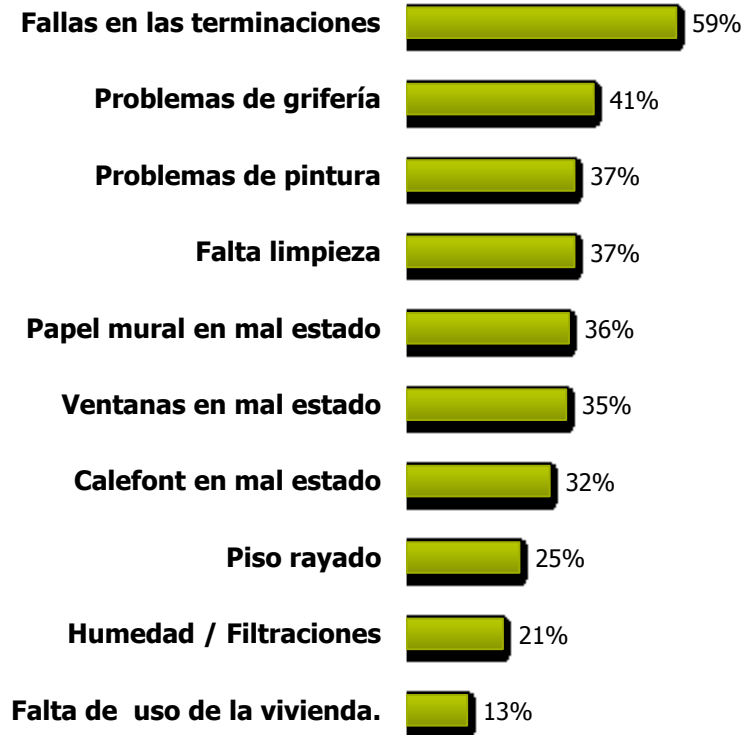
40%

No estuvo satisfecho con el estado de la vivienda al momento de la entrega

*(Considera Notas 1-5)

2014

46%



2014	GAP
76%	↓ Disminuye un 17%
50%	↓ Disminuye un 9%
46%	↓ Disminuye un 9%
45%	↓ Disminuye un 8%
-	-
45%	↓ Disminuye un 10%
4%	↑ Aumenta un 28%
34%	↓ Disminuye un 9%
-	-
16%	↓ Disminuye un 3%

¿Por qué evalúa con notas 1 a 5 el estado de su vivienda al momento de la entrega?



Base entrevistados que evaluaron con nota 1 a 5 el estado de la vivienda al momento de la entrega:(165 casos)

	TOTAL
Fallas en las terminaciones	59%
Problemas de grifería	41%
Problemas de pintura	37%
Falta limpieza	37%
Papel mural en mal estado	36%
Ventanas en mal estado	35%
Calefont en mal estado	32%
Piso rayado	25%
Humedad / Filtraciones	21%
Falta de entrega de información, de documentos y uso de la vivienda.	13%
Muebles de la cocina de mala calidad / en mal estado	3%
Problemas con el piso flotante	2%
Problemas Electricos	1%
Desague / Malos Olores	1%

Hitos Proceso Compra y Post-Venta

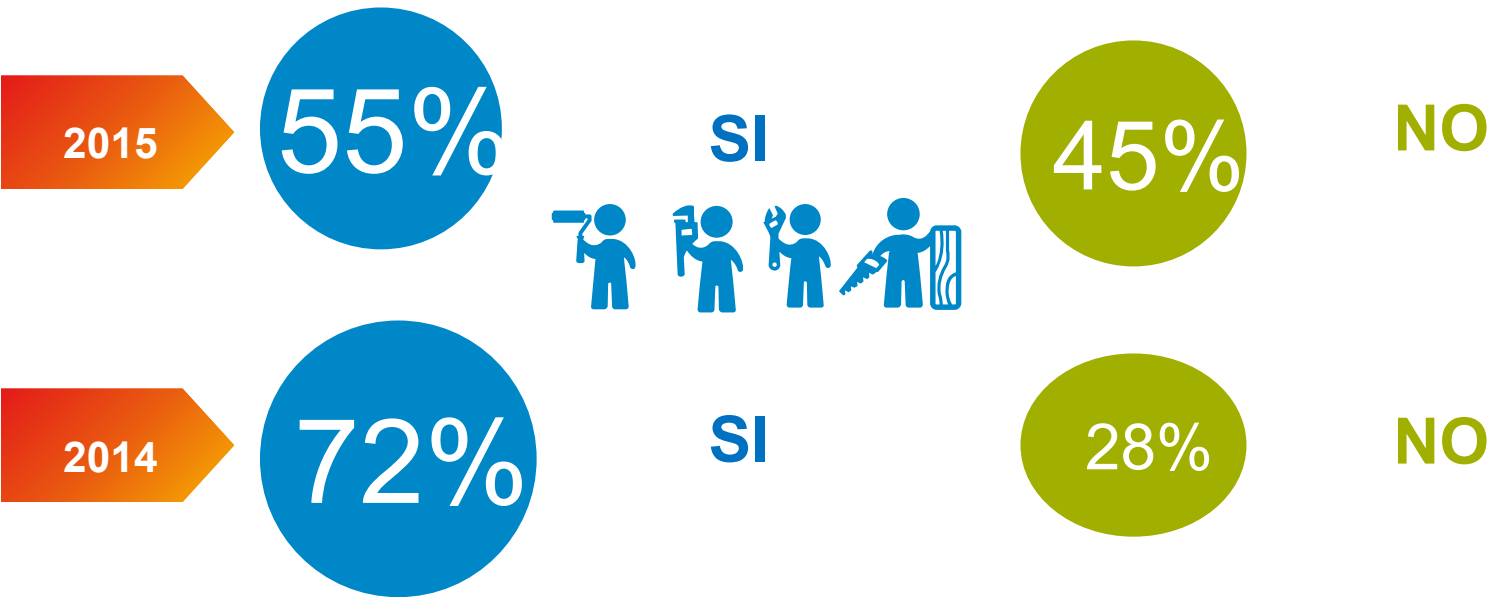


Post-Venta

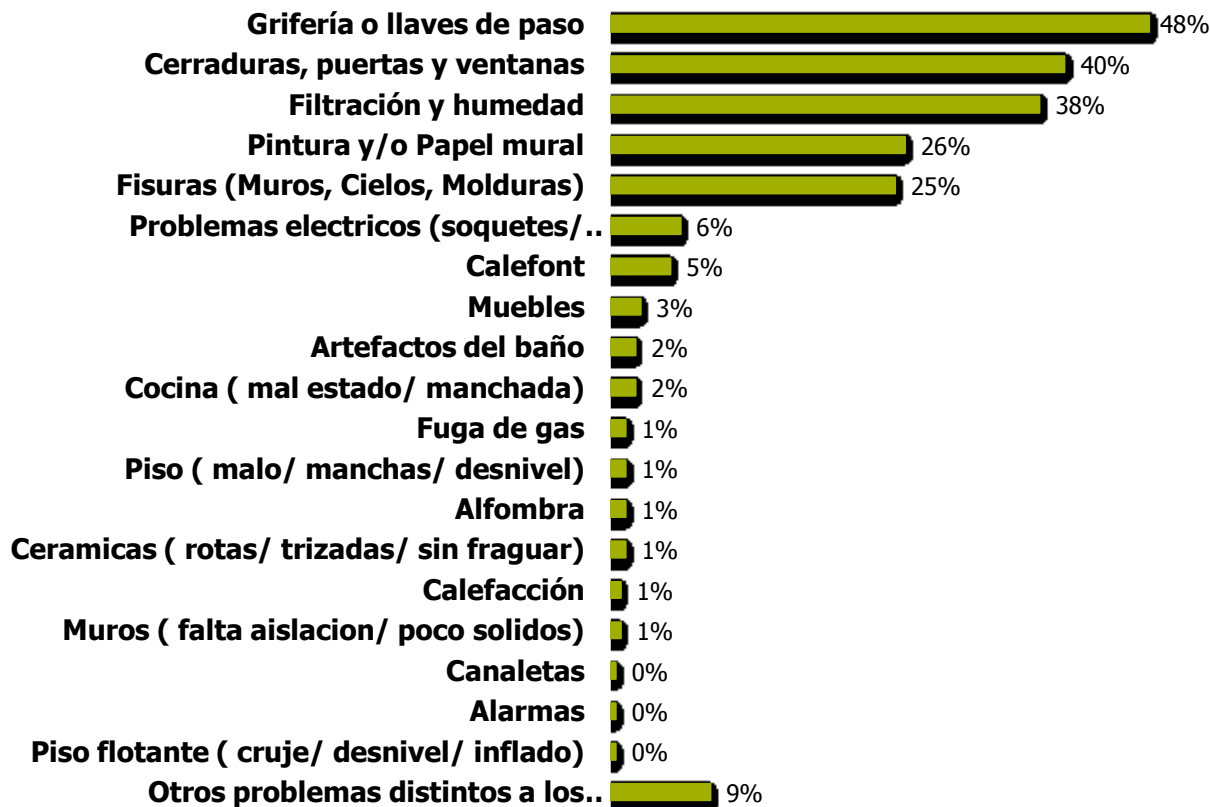
Solución de problemas y grado de satisfacción del comprador con la solución ofrecida al problema y la atención recibida.

Gestión del personal en contacto con el cliente.

¿Ha tenido algún problema con la vivienda, desde que comenzó a vivir en ella?



¿Cuál de los siguientes problemas ha sufrido en su vivienda, desde que comenzó a vivir?



2014	GAP
↑ 43%	Aumenta un 5%
↓ 48%	Disminuye un 8%
↓ 54%	Disminuye un 16%
↓ 39%	Disminuye un 7%
↓ 29%	Disminuye un 4%
↑ 4%	Aumenta un 2%
↑ 3%	Aumenta un 2%
-	-
2%	0%
-	-
-	-
-	-
↑ 2%	Aumenta un 1%
-	-
-	-
-	-
-	-
↓ 3%	Disminuye un 2%
↓ 23%	Disminuye un 20%
↑ 2%	Aumenta un 2%



¿Usted reportó él o los problemas?

2015

89%

Señala que reportó el o los problemas que tuvo en la vivienda desde que comenzó a vivir en ella.



11%

Señala que no reportó el o los problemas que tuvo en la vivienda desde que comenzó a vivir en ella.

2014

92%

Señala que reportó el o los problemas que tuvo en la vivienda desde que comenzó a vivir en ella.

8%

Señala que no reportó el o los problemas que tuvo en la vivienda desde que comenzó a vivir en ella.

¿Principalmente a través de qué medio reportó el o los problemas?



E-Mail

55%



Personalmente

42%



Teléfono

38%

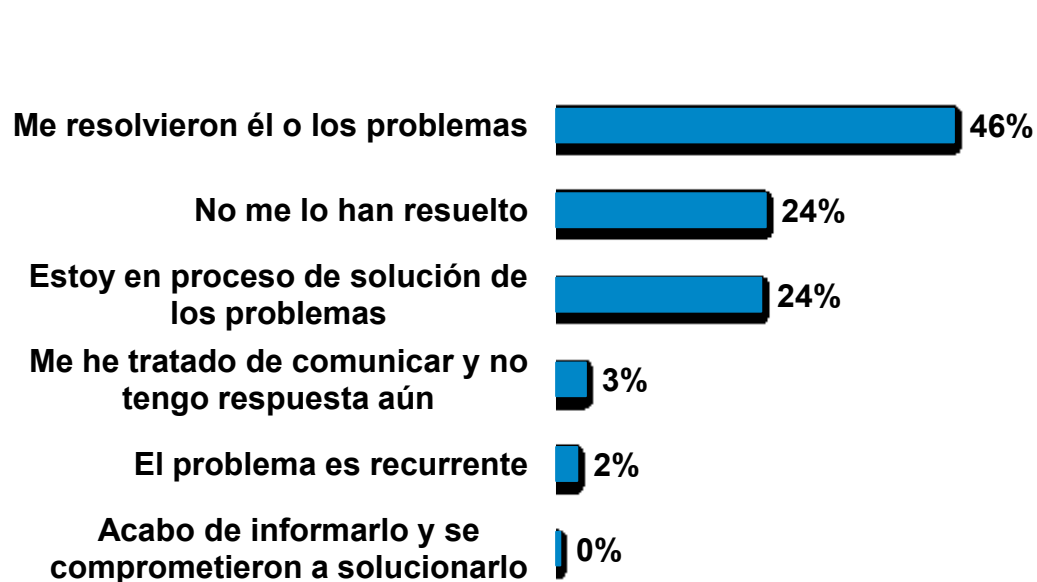


Página Web
Inmobiliaria

13%

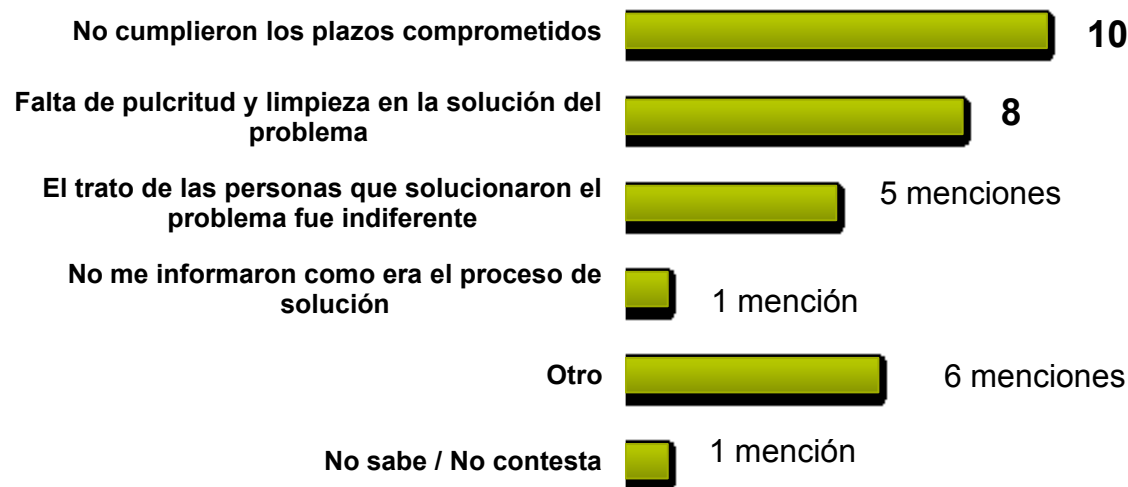
•En promedio los entrevistados usaron dos medios para reportar sus problemas.

¿Cuál representa mejor su situación actual respecto del problema informado a la inmobiliaria?



2014	GAP
35%	↑ Aumenta un 11%
18%	↑ Aumenta un 6%
36%	↓ Disminuye un 12%
8%	↓ Disminuye un 5%
3%	↓ Disminuye un 1%
2%	↓ Disminuye un 2%

¿Por qué razón evalúa con nota entre 1 y 5 el estado de su vivienda al momento de la solución entregada por la inmobiliaria?



2014	GAP
19 casos	Disminuye 9 menciones ↓
8 casos	-
3 casos	↑ Aumenta 2 menciones
-	-
1 caso	↑ Aumenta 5 menciones
-	↑ Aumenta 1 mención

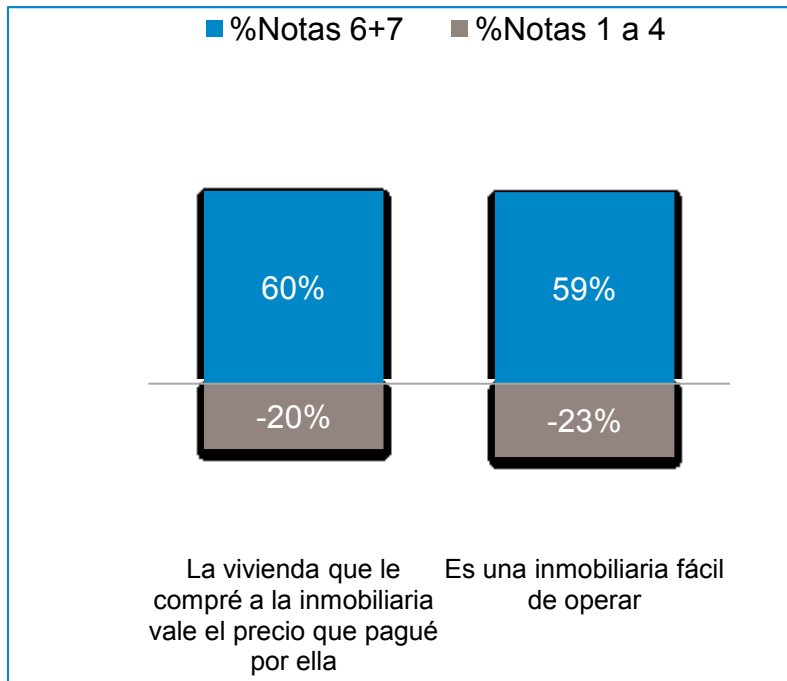
BENEFICIOS EMOCIONALES V/S BENEFICIOS RACIONALES

¿Qué tan satisfecho está Ud. con las siguientes frases respecto de la Inmobiliaria que le vendió su actual vivienda?

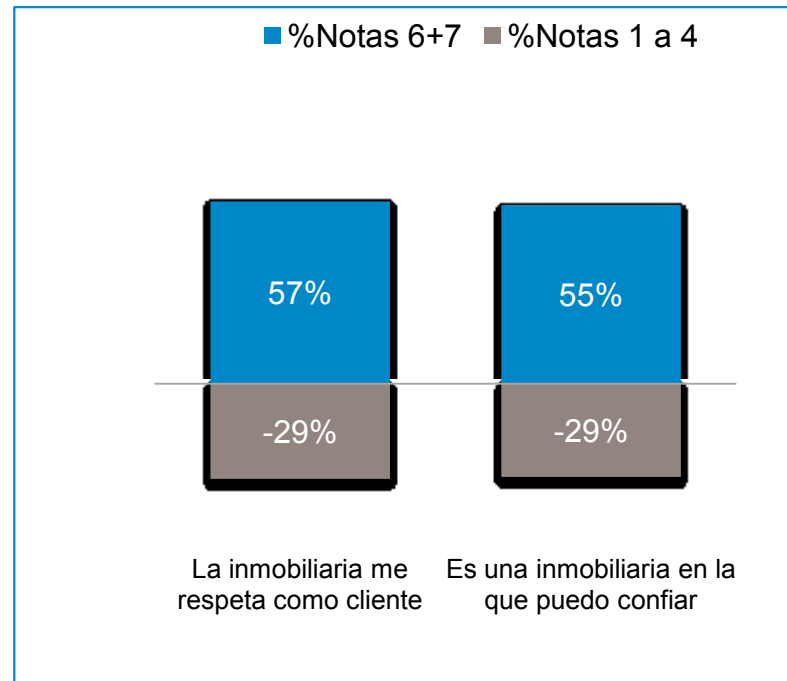
Base Total de entrevistados: (410 casos)



Beneficios Racionales



Beneficios Emocionales

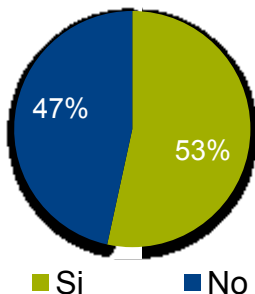


Comportamiento actual

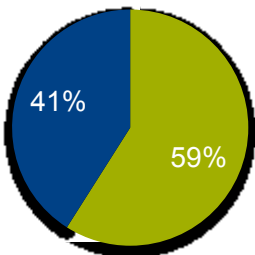
Base Total de entrevistados: (410 casos)

¿Usted habla con parientes o amigos acerca de lo buena que es la inmobiliaria a la cuál usted le compró su actual vivienda?

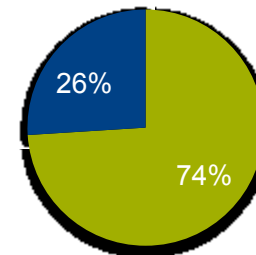
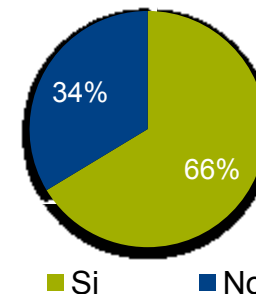
2015



2014

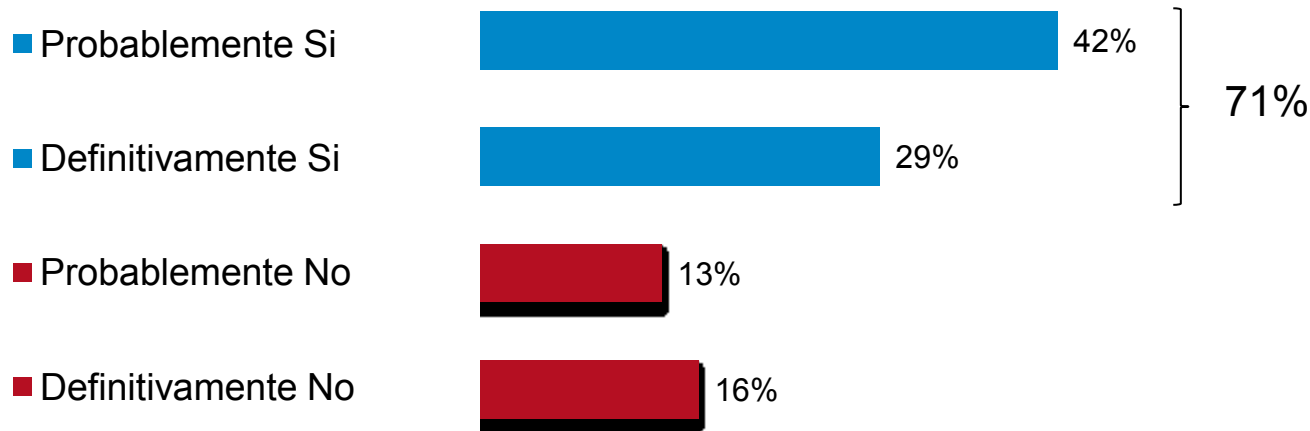


¿Usted habla con parientes o amigos acerca de los problemas que eventualmente ha tenido con la inmobiliaria a la que usted le compró su actual vivienda?



Si necesitara comprar una vivienda a futuro, ¿Qué tan dispuesta está a comprársela a la inmobiliaria que le vendió su actual vivienda?

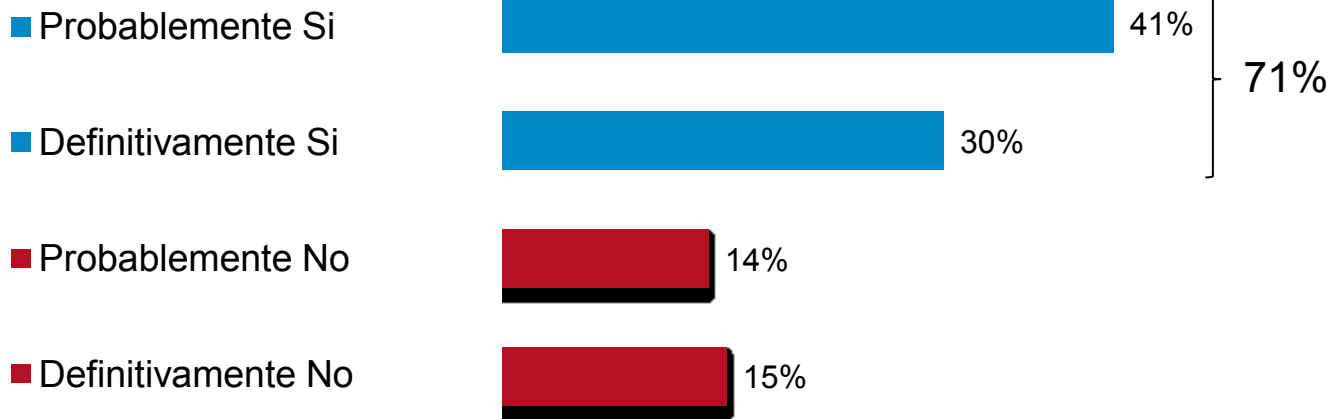
Base Total de entrevistados: (410 casos)



%2014	GAP
36%	↑ Aumenta en 8%
28%	↑ Aumenta en 1%
15%	↓ Disminuye un 2%
22%	↓ Disminuye un 6%

Si un amigo o familiar le preguntara , ¿Qué tan dispuesto está usted a recomendar a la inmobiliaria que le vendió su actual vivienda?

Base Total de entrevistados: (410 casos)



%2014	GAP
36%	↑ Aumenta en 5%
30%	-
12%	↑ Aumenta en 2%
23%	↓ Disminuye un 8%

Acciones que se han tomado



- ✓ Control de plazos y expectativas
- ✓ CDT – Capacitación Venta y Posventa
- ✓ Manual de tolerancias
- ✓ Campaña de comunicación
- ✓ Escuchar al propietario



CONCLUSIONES



- ✓ **ALGO HEMOS HECHO BIEN EL 2015**
- ✓ **LOS VALORES ABSOLUTOS PUEDEN MEJORAR MUCHO**
- ✓ **HAY COSAS SIMPLES QUE GENERAN MEJORAS**
- ✓ **POSVENTA: OPORTUNIDAD DE DIÁLOGO**

GRACIAS



PERCEPCIÓN DE SATISFACCIÓN CLIENTES EMPRESAS INMOBILIARIAS

GfK Growth from Knowledge