

“IL SERVIZIO POST VENDITA”

Per riuscire a fidelizzare la propria clientela è necessario creare un servizio post vendita. Se non programmi alcun tipo di azione mirata, ti ritroverai completamente coinvolto nella trattativa successiva e sarai concentrato a cercare di incassare il prossimo assegno, lasciandoti così scappare l'opportunità di guadagnare profitti duraturi dai tuoi vecchi clienti.

Il processo di fidelizzazione funziona come molti altri processi della vita: in un progetto, se non si compie il primo passo, che comporta la pianificazione di una metodologia ed un percorso di lavoro, l'obiettivo per cui ci si sta adoperando non sarà mai raggiunto.

Utilizza i consigli qui sotto per creare il tuo piano di lavoro. Ti aiuterà a delineare esattamente i passi da seguire nei primi 30 giorni successivi alla vendita e a porre le basi del tuo futuro business.

Crea le fondamenta già durante la trattativa

L'agente immobiliare ha a disposizione due ottime opportunità per sviluppare delle relazioni interpersonali ed ottenere delle buone referenze. Una si presenta durante i momenti della trattativa stessa, quando si lavora a stretto contatto con i propri clienti per comprare o vendere una casa e concludere l'affare. La seconda si prospetta invece nei 30/45 giorni successivi alla firma dell'atto notarile.

Se non ti impegni a fondo durante la trattativa dovrai sudare molto per recuperare la tua credibilità a rogito concluso. Per un avvocato perdere un'udienza significa non avere più una seconda possibilità con quel cliente e lo stesso accade agli agenti immobiliari. La tua performance deve essere esemplare, altrimenti ti sarai giocato la possibilità di avere altre occasioni di fare affari con loro o con i loro conoscenti, che è il modo più semplice e meno costoso di fare acquisizione. E se questo non è abbastanza, avrai anche perso l'opportunità di intascarti delle ottime referenze e di generare del proficuo passaparola.

Durante il periodo di compravendita, in cui ti trovi a stretto contatto con i tuoi clienti, hai a disposizione numerose occasioni per fornire un eccellente servizio; dai di te un'impressione forte e positiva; crea e sviluppa le basi per una relazione d'affari a lunga scadenza.

Questi sono i passi da seguire:

- Non appena i clienti si rivolgono a te, sia per vendere che per comprare casa, il loro entusiasmo è alle stelle. La loro piena aspettativa è quella di trovare l'appartamento dei loro sogni e tu per loro sei l'agente immobiliare adatto a soddisfare questo bisogno. La tua presenza diviene dunque un elemento fondamentale, poiché ne parlano con amici e con le loro famiglie. Questo rappresenta dunque il momento ideale per chiedere ed ottenere delle referenze.
- Se l'affare non accenna a concludersi nella maniera desiderata e i tempi si dilungano eccessivamente, aspettati un calo di euforia da parte della tua clientela, ma al contempo una maggiore pressione perché finisca il tuo lavoro al meglio. La cosa migliore da fare in questo 'pericoloso' frangente – quando l'ansia inizia ad essere realmente tangibile e i clienti cominciano a parlare di questo problema con altre persone – è di non distogliere la tua attenzione da loro, mantenerti in stretto contatto, offrire delle possibili soluzioni, calmarli, consigliarli e cercare di non perdere la tua credibilità e la loro fiducia.

Programma la tua agenda secondo le azioni da compiere nei successivi 30 giorni alla conclusione dell'affare

Se il tuo servizio è stato impeccabile, i clienti rimarranno pienamente soddisfatti. Ora hai una decisione da prendere: vuoi che ad affare concluso la tua clientela rimanga soddisfatta ma scompaia, o desideri

mantenere dei rapporti che potranno fruttarti in futuro? Conosci già la risposta: comincia dunque a fidelizzarli.

1. Chiamali di persona almeno 4 volte nei successivi 30 giorni, a compravendita conclusa

- Telefona loro per ringraziarli dell'opportunità che ti hanno offerto. Di quanto tu sia emozionato per il loro imminente trasloco nella nuova casa. Raccontagli un aneddoto di quando hai lavorato per loro, che li faccia ridere ed emozionare.
- Fai seguire alla chiamata una lettera di ringraziamento che contenga anche una richiesta di referenza o di contatto per future occasioni di lavoro.
- Chiamali nuovamente alla fine della prima settimana. Per l'ennesima volta ringraziali per essersi affidati alla tua professionalità. Poi chiedigli come sta andando il trasloco, se qualcosa ha subito dei danni, se ai bambini piacciono le loro nuove stanze o se hanno già conosciuto qualche ragazzino del vicinato. Informati se il precedente proprietario ha lasciato l'abitazione in una situazione decorosa e soprattutto se qualcosa è andato storto e quindi se hanno bisogno di un ulteriore aiuto.
- Questa ultima domanda può aprirti un vero e proprio vaso di Pandora. Se ci sono dei problemi di cui non sei a conoscenza, sicuramente ti maledirai per non esserti nemmeno interessato. Molteplici possono essere le problematiche che intercorrono tra il venditore e l'acquirente, e a trattativa conclusa, a meno che non ci sia di mezzo una contesa legale, il venditore ha solitamente la meglio. A volte tutto ciò che un agente immobiliare può fare è mettere a disposizione la propria attenzione ed il proprio consiglio. Altre volte si possono fare delle telefonate per cercare di sistemare la situazione. Il fatto di mettersi a piena disposizione anche solo per una chiacchierata o un suggerimento vale più di qualsiasi azione poco efficace. Questo perché mostra loro che ti preoccupi.
- Dopo la seconda chiamata, inviagli una seconda lettera di ringraziamento. Esprimi la tua preoccupazione ed il tuo interesse nei confronti del problema occorso e ringraziali per la fiducia ed il tempo che ancora oggi ti stanno concedendo.
- Chiamali nuovamente la seconda settimana. Chiedi come procede il trasloco e se si trovano bene nella nuova casa. Aggiornali se ci sono novità circa lo spiacevole inconveniente, che tuttavia stai cercando di risolvere. Interessati dei figli. Prima di riagganciare la cornetta, scopri se hanno bisogno di qualcosa. Infine insisti sulle referenze.
- Chiamali nuovamente nell'anniversario del loro 30° giorno nella nuova casa. Congratulati per aver scelto quel magnifico immobile. Chiedi notizie dei bambini, del trasloco e se hanno già instaurato rapporti con il vicinato. Ringraziali ancora per averti scelto come loro agente immobiliare di fiducia.

Questo semplice approccio ti permetterà di creare un vero rapporto di reciproca fedeltà con la tua clientela, e ti aprirà le porte a possibili occasioni di guadagno che arriveranno direttamente dalle loro referenze.

2. Spedite un omaggio ai vostri clienti

Questo pensiero è solitamente chiamato 'omaggio postvendita', ma anche se voi sarete presenti all'atto notarile, non portatelo per due diverse ragioni :

- Al rogito i vostri clienti saranno concentrati esclusivamente sull'acquisizione e penseranno all'imminente trasloco e incombenze varie. Il tuo regalo si perderebbe nella mischia.
- I documenti che gli porgerete circa la vostra percentuale focalizzeranno la loro attenzione sulla cifra che gli state chiedendo. Se date loro il regalo nello stesso momento, rischiate che si mettano a fare un paragone tra il vostro omaggio e la provvigione che vi pagheranno.
- Non esagerate nella scelta del regalo. Aspettate dunque che si siano completamente sistemati nella nuova casa e che vi abbiano pagato la percentuale. Più vi dimostrerete generosi dopo aver ricevuto la provvigione, più manifesterete il vostro interesse nel mantenere i rapporti, e non nell'assegno che avete appena incassato.

- Trovate il giusto regalo che vi permetta di essere ricordato. Dategli qualcosa di utile, ma che rimanga nel tempo. Una costosa bottiglia di vino o un cesto d'auguri scomparirebbero rapidamente. Invece una casella della posta personalizzata, un picchiotto per la porta oppure una pianta da giardino saranno sempre sotto i loro occhi.
- Spedire questo genere di omaggio ai propri clienti nel momento in cui si sono appena trasferiti nella nuova casa, può creare un forte legame. Se volete proprio lasciar loro qualcosa al momento del rogito, consegnategli una lettera di ringraziamento.

Un altro bel gesto è quello di aiutarli a rendere pubblico il loro trasferimento. Offritevi di creare un cartolina personalizzata con una loro fotografia nella nuova casa e stampatene due centinaia di copie. Offritevi di spedirle a loro nome. Risparmierete loro le spese di spedizione e riempirete allo stesso tempo la vostra banca dati di nuovi contatti.

Potreste anche telefonare alle persone presenti sulla loro lista per accertarvi che il messaggio sia giunto a destinazione, e a quel punto potreste chiedere se hanno già un agente che rappresenti i loro interessi immobiliari. Se così non fosse, vi siete aperti l'ennesima porta ad una nuova relazione d'affari.