Curso de Experiencia del Cliente Inmobiliario: Atención, Fidelización y Manejo de Reclamos

SKU	84012
Modalidad	100% Online Asincrónica
Duración	95 horas
Dirigido a	corredores inmobiliarios, asesores comerciales, ejecutivos de ventas, emprendedores y profesionales vinculados a la comercialización de propiedades.

Este curso entrega una formación aplicada en **Curso de Experiencia del Cliente Inmobiliario: Atención, Fidelización y Manejo de Reclamos**, orientada al contexto inmobiliario de Bolivia. El programa desarrolla conocimientos, procedimientos y herramientas prácticas para fortalecer la gestión profesional de operaciones, clientes, propiedades y procesos vinculados al sector.

Unidad 1: Fundamentos comerciales del negocio inmobiliario

- Comprensión del proceso comercial desde la prospección hasta el cierre de una operación.
- Identificación de necesidades, perfiles de clientes y factores que influyen en la decisión de compra o arrendamiento.
- Definición de una propuesta de valor profesional para diferenciar el servicio inmobiliario.

Unidad 2: Prospección, captación y presentación

- Aplicación de técnicas para generar oportunidades y captar propiedades.
- Preparación de fichas, argumentos y contenidos orientados a cada inmueble.
- Uso de canales digitales y herramientas de seguimiento comercial.

Unidad 3: Negociación y cierre

- Manejo de objeciones y desarrollo de conversaciones orientadas a acuerdos.
- Aplicación de técnicas de negociación considerando intereses de las partes.
- Seguimiento de compromisos, documentación y etapas necesarias para concretar operaciones.

Unidad 4: Servicio, reputación y mejora

- Gestión de la experiencia del cliente antes, durante y después de la operación.
- Prevención y manejo de reclamos mediante comunicación clara y trazable.
- Medición de resultados para mejorar captación, conversión y fidelización.

Metodología

El curso se desarrolla mediante estudio autónomo, lecturas guiadas, análisis de casos, ejercicios de aplicación, actividades prácticas, cuestionarios por unidad y una evaluación final.

Recursos Didácticos

Se incluyen manual de estudio, guías de trabajo, glosario técnico, material descargable, fichas de apoyo y casos prácticos.

Evaluación

El aprendizaje se verifica mediante cuestionarios, actividades de aplicación, resolución de casos y una evaluación final integradora.

Competencias de Egreso

- Comprender los fundamentos y procedimientos asociados a Curso de Experiencia del Cliente Inmobiliario: Atención, Fidelización y Manejo de Reclamos.
- Organizar y revisar antecedentes con criterios de orden y trazabilidad.
- Aplicar herramientas prácticas para apoyar operaciones y decisiones inmobiliarias.
- Contribuir a una gestión profesional orientada al cliente, al cumplimiento y a resultados.