

Desafio: Clientes Residenciais - Como conquistá-los na hora da visita?

O ser humano busca experiências positivas em todos os aspectos da sua vida, especialmente hoje em dia, que seu tempo está dividido em várias tarefas, rotinas, obrigações...

Conversando com vários colegas de profissão, cheguei a conclusão que **um** dos grandes desafios do Arquiteto, hoje, é conquistar o cliente na hora da visita ao escritório. Você concorda?



Um bom projeto, *com diferencial competitivo*, não inicia no escritório, diante da presença do cliente. Este momento deve ser precedido por um planejamento, e começa na escolha do que apresentar ao cliente.

Para começar, podemos ter arquivo com imagens, com opções de imóveis que possuam características distintas, dentro de faixas de valores, de necessidades, estilos, composição visual, entre outros... Este arquivo vai sugerir para o cliente um imóvel com características que irão mapear o perfil dos usuários. Estabelecer questionários com alternativas que demonstram o desejo e a prioridade, também são técnicas válidas para que possamos entender quem é o nosso público-alvo; objetivamente temos que saber qual a sua idade, seu nível sócio-econômico e seu nível cultural. Mas neste entendimento entra também a parte subjetiva: *Quais as suas expectativas?*



Outra estratégia que também é fundamental será saber se o imóvel a ser construído é para moradia ou para investir. *Assim temos o Foco do Cliente.*

O primeiro passo é procurar saber **qual é** **motivação** do cliente para realizar este projeto, **qual é a emoção** que o levou a comprar o serviço de um Arquiteto. O projeto precisa estar alinhado com as aspirações do público-alvo.



É esse diferencial que proporcionará ao profissional a criação de um relacionamento com seu cliente, de uma sintonia, visando o envolvimento para que o seu projeto seja fruto de um processo tranquilo, confiável e seguro, e que garanta a satisfação do cliente.

O PRIMEIRO IMPACTO.

É importante destacar que o ser humano é fortemente influenciado pelo visual e mesmo que possa parecer clichê, a primeira impressão é a que fica. Logo conquiste o seu cliente de primeira, pois você pode não ter outra oportunidade para isso.

Surpreender o cliente estando atento aos sinais que o cliente emite, às suas expressões corporais, ao tom da fala, a quem o está acompanhando, se está com filho, se é o esposo que decide a compra, se a esposa é quem tem a iniciativa.

Estes elementos direcionarão os assuntos que pautarão a mostragem e o comportamento do profissional.



CADA PROJETO É ÚNICO...

... e o cliente deve perceber isto. Dentro da mostra do projeto nunca pergunte se o cliente gostou, e sim do que ele mais gostou. Serão esses fatores identificados pelo cliente que deverão ser exaltados e valorizados. O projeto residencial deve ser uma experiência inconfundível para o cliente, demonstrando a personalidade do usuário e estes terem o prazer em viverem lá...

Quem tiver mais ideias e exemplos, seja bem-vindo para contribuir!
Conhecimento é fruto que cresce quando compartilhado

Lélia Lima
Abr/2012

Textos referenciais:

[Corretor de imóvel torna-se especialista na mostragem de imóveis](#) abr/2012

Artigo de Guilherme Machado - do blog Clipping Imóveis

Administrador com Pós em Gestão Empresarial. Expertise no desenvolvimento de equipes comerciais com foco em resultado. Palestrante e Coach.

[Tendências em Arquitetura para Academia de Ginástica](#) abr/2007

Patrícia Totaro - Arquitetura de Resultados