

Ejercicios Prácticos – Módulo 1: Experiencia de Cliente

1. Dibuja la evolución – del producto al cliente

- Dibuja dos escenarios del proceso de venta:
 - a) Centrado en el producto (años 90/2000).
 - b) Centrado en el cliente (actualidad).
- Representa con etapas (primer contacto, visita, negociación, cierre, postventa) y anota las acciones clave para agente y cliente en cada etapa.
- Reflexiona: ¿Qué diferencias principales ves entre ambos dibujos?

2. Analiza un caso de buena/mala experiencia

- Selecciona dos experiencias personales (pueden no ser inmobiliarias):
 - a) Una muy positiva.
 - b) Una muy negativa.
- Contesta para la experiencia positiva:
 - * ¿Qué la hizo tan buena? ¿Cómo te hizo sentir?
 - * ¿Qué acciones específicas se realizaron?
 - * ¿Recomendarías ese servicio/proveedor?
- Contesta para la experiencia negativa:
 - * ¿Qué falló? ¿Cómo te sentiste?
 - * ¿En qué momento específico ocurrió el fallo?
 - * ¿Qué harías distinto si fueras la empresa?
- Tras el análisis, anota 3 acciones concretas que implementarías en tu agencia inmobiliaria para replicar lo bueno y evitar lo malo.

3. Define tu promesa de experiencia

- Lluvia de ideas: anota valores clave (confianza, rapidez, empatía, etc.).
- Identifica tus fortalezas actuales alabadas por clientes.
- Sintetiza en una frase o párrafo corto:
"Mi promesa es que cada cliente se sienta (valor) y (valor) mediante (acción)."
- Contrasta la promesa con tu realidad actual y define mejoras necesarias.