

Ejercicio práctico: Mapa de Empatía del Cliente Inmobiliario

Objetivo del ejercicio

Reconocer los patrones comunes entre tus clientes compradores y vendedores para adaptar la experiencia que ofreces, desde una perspectiva estratégica de Customer Experience.

Paso 1: Clasificación de perfiles (Cliente Comprador y Cliente Vendedor)

Instrucciones:

1. Revisa tus últimos 10 clientes compradores y 10 clientes vendedores reales.
2. Identifica tendencias de comportamiento y elementos comunes entre ellos.

Paso 2: Mapa de Empatía por perfil (uno para Comprador, otro para Vendedor)

Dibuja un mapa de empatía para **cada uno de los dos perfiles** (comprador y vendedor), con base en tu experiencia y lo que observaste en el paso 1.

Puedes utilizar este esquema clásico en seis bloques (puedes hacerlo en papel, mural, Canva o Word o en plantilla adjunta)

Área del Mapa de Empatía	Preguntas guía para construirlo
¿Qué piensa y siente?	¿Qué le preocupa? ¿Qué expectativas tiene? ¿Qué le emociona o le frustra?
¿Qué ve?	¿Qué tipo de vivienda o información busca? ¿Qué mercado o mensajes observa?
¿Qué oye?	¿Qué comentarios recibe de amigos, familia, redes, otros agentes?
¿Qué dice y hace?	¿Qué verbaliza en las visitas o reuniones? ¿Qué actitudes repite?

¿Qué dolores tiene?
esfuerzos

¿Qué ganancias
espera?

Resultados

¿Qué obstáculos, miedos o incertidumbres muestra durante el
proceso?

¿Qué sería para él una experiencia satisfactoria? ¿Qué
resultado busca?

