

¿Qué afecta en la satisfacción del cliente en la industria inmobiliaria?

Natalia Yankovic & Guillermo Armelini
Foro de Experiencia en el Sector Inmobiliario 2019

Empezamos con un ejercicio: la mejor y peor experiencia de servicio que recuerden



En la industria inmobiliaria: ¿cuáles son los principales “drivers” de satisfacción?



Ley Fundamental de Servicio

Satisfacción = Percepción - Expectativas

Expectativas



Percepción



¿Satisfacción?

The New Baconator.™
Careful. It can sense fear.



The Baconator™ is coming soon!
Order it alone, or as part of the New Wendy's™
#4 Combo. Just make sure you're prepared...

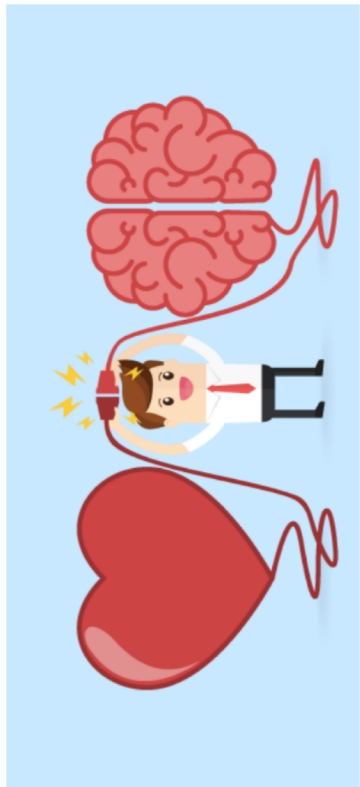
The Baconator™ is a mountain of mouth-watering taste that's always fresh and made to order. We put six strips of Hickory smoked bacon on top of a 1/2 lb. of hot, juicy beef with melted American cheese, ketchup, and mayo for a full-flavored hamburger that won't be denied. We're bringing on The Baconator™.

Fresh, never frozen. That's right.™



© 2011 Oldemark LLC.

Satisfacción: 3 elementos claves



TRANSACCIONAL

“Lo que piensa”

Resultados o
utilidad

RELACIONAL

“Cómo lo vive”

“Facilidad”
del proceso

EMOCIONAL

“Cómo lo siente”

Disfrute y
emoción

DRIVERS

- Precio
- Facilidad de uso
- Capacidad de respuesta
- Fiabilidad
- Empatía
- Conocimiento
- Atmósfera
- Marca
- Surtido
- Conveniencia
- Confianza
- Seguridad
- Horas de atención

Características del estudio

- **BBDD de TGA → 2016 al 2018**
 - 6.559 respuestas únicas
 - + de 50 inmobiliarias representadas
- 84 preguntas → se realiza después de 6 meses de que la persona se encuentre residiendo en la vivienda
- La información está jerarquizada por:
 - Inmobiliaria
 - Proyecto
 - Cliente

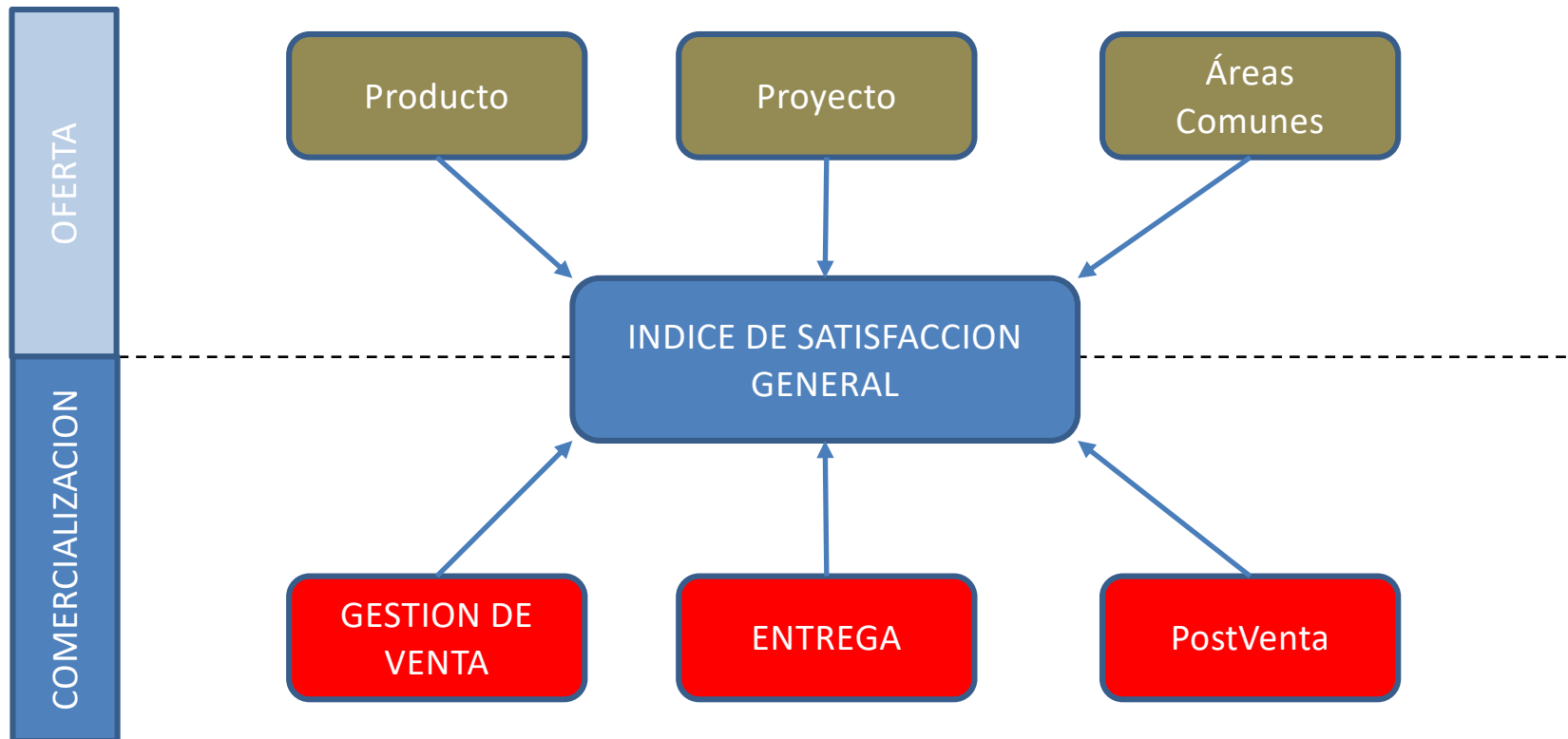
Muestra

Semestre	N	%
2016-1	1155	18%
2016-2	1091	17%
2017-1	1189	18%
2017-2	1188	18%
2018-1	923	14%
2018-2	1013	15%
Total	6559	100%

Tipo vivienda	N	%
Casa	1281	20%
Departamento	5278	80%
Total	6559	100%



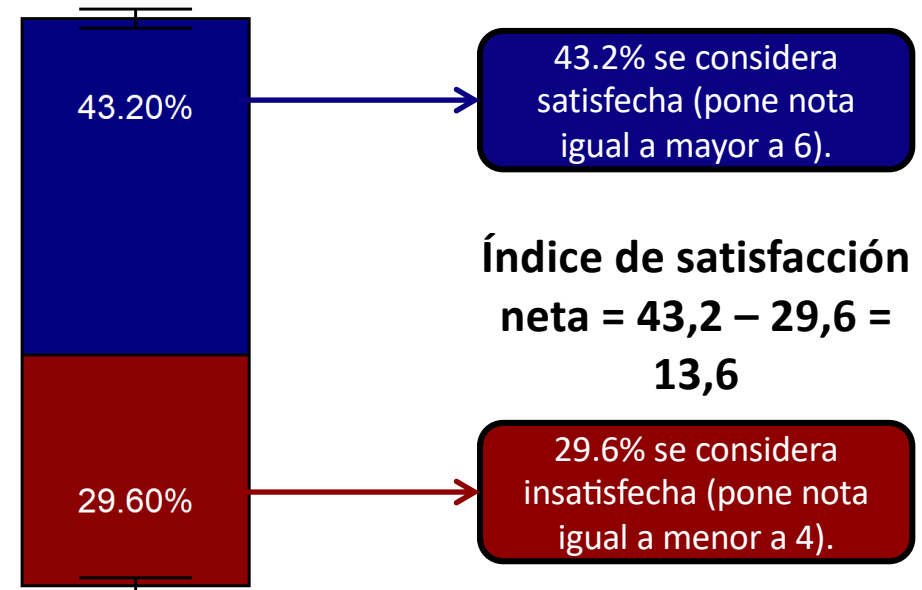
Estructura del cuestionario



Cálculo de la satisfacción

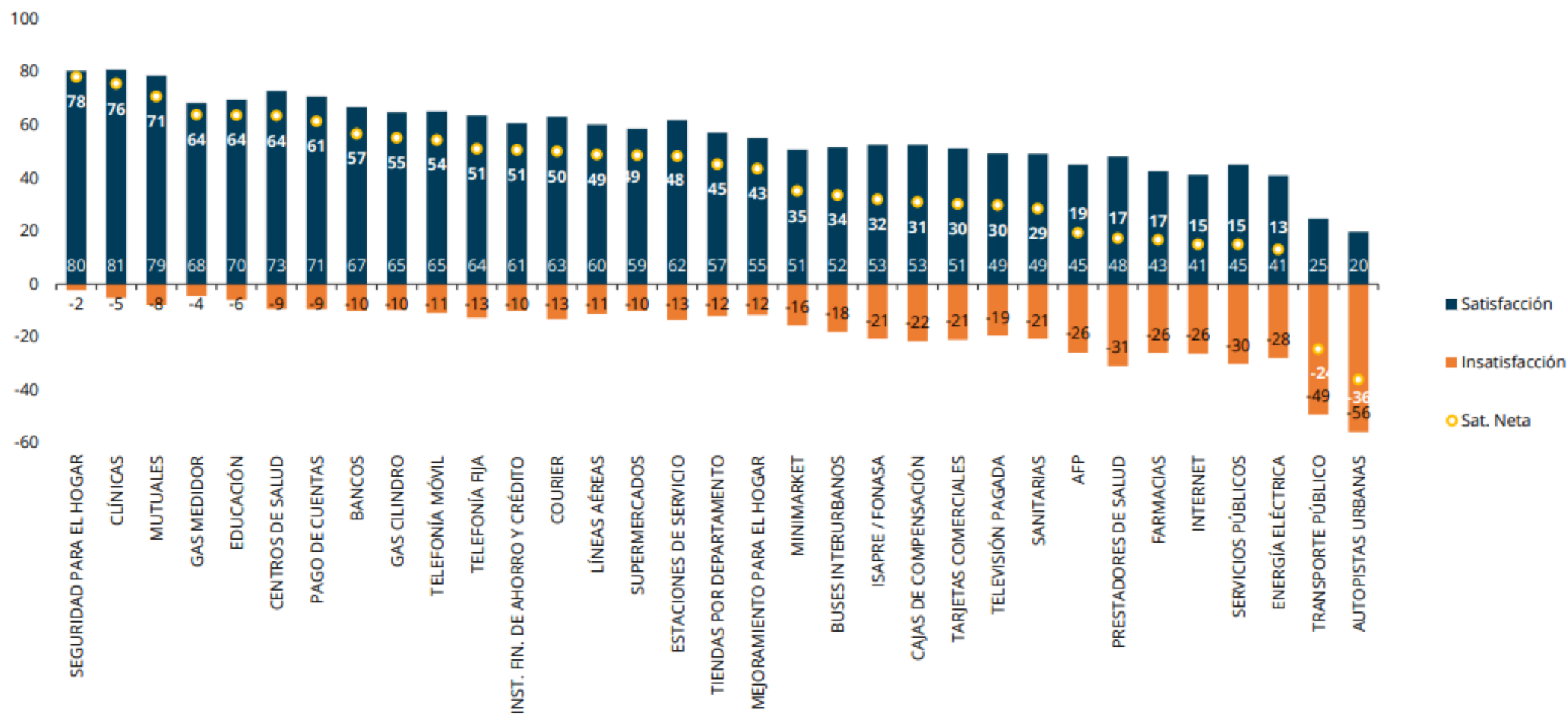
Satisfacción general con la inmobiliaria respecto a todos los servicios y productos recibidos (nota de 1 a 7).

**Nota promedio
satisfacción**



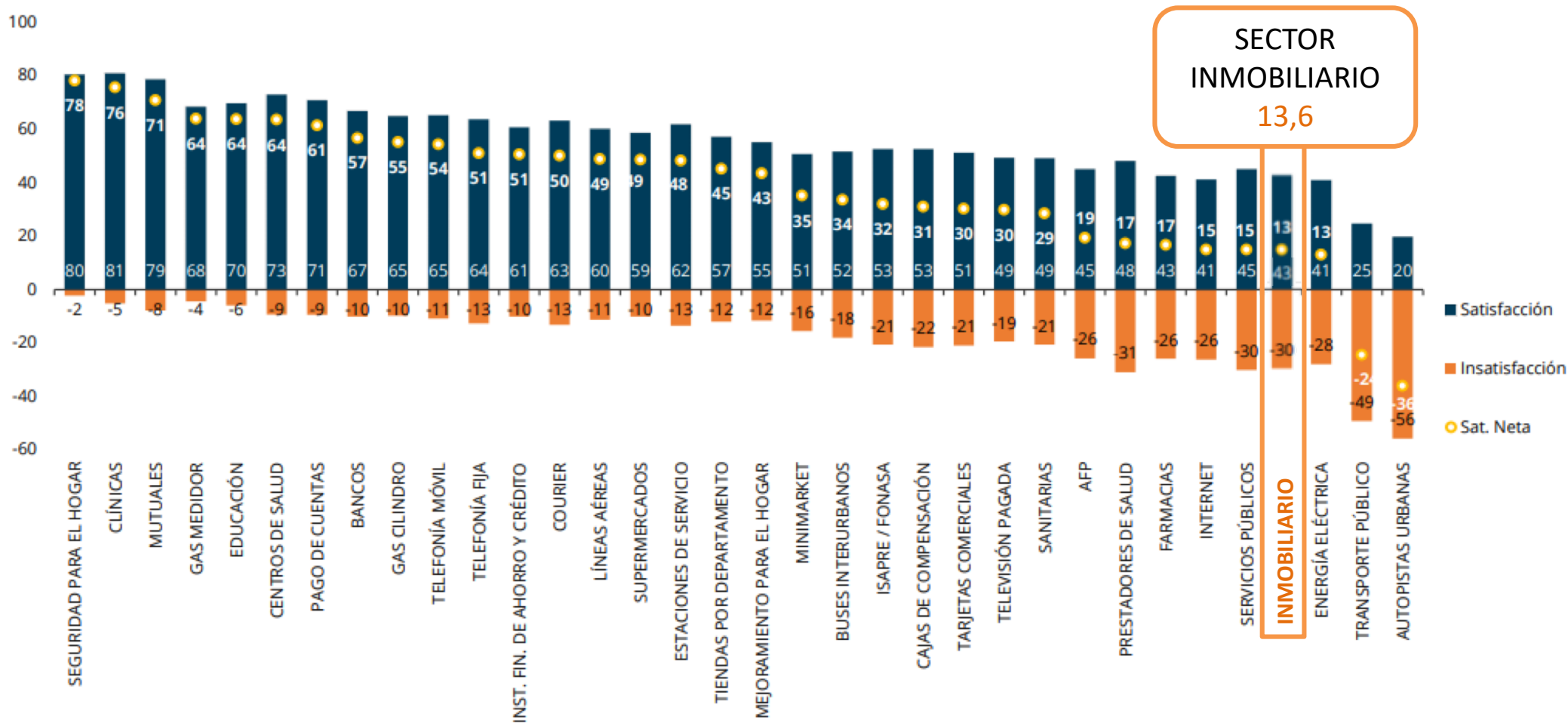
■ Satisfecho (Nota ≥ 6) ■ Insatisfecho (Nota ≤ 4)

Índice de satisfacción neta (Chile)



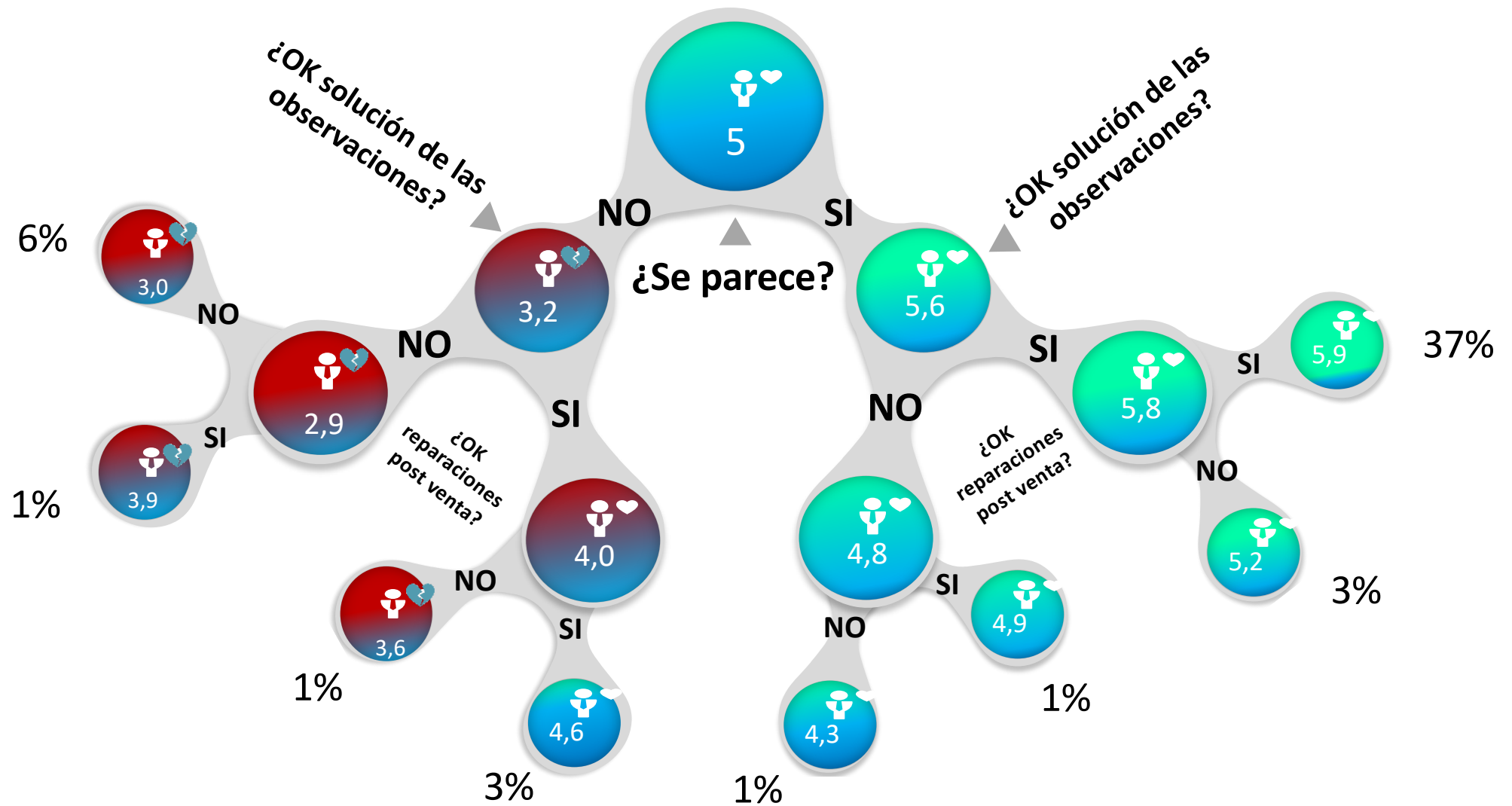
Fuente: Procalidad Chile

Índice de satisfacción neta (Chile)

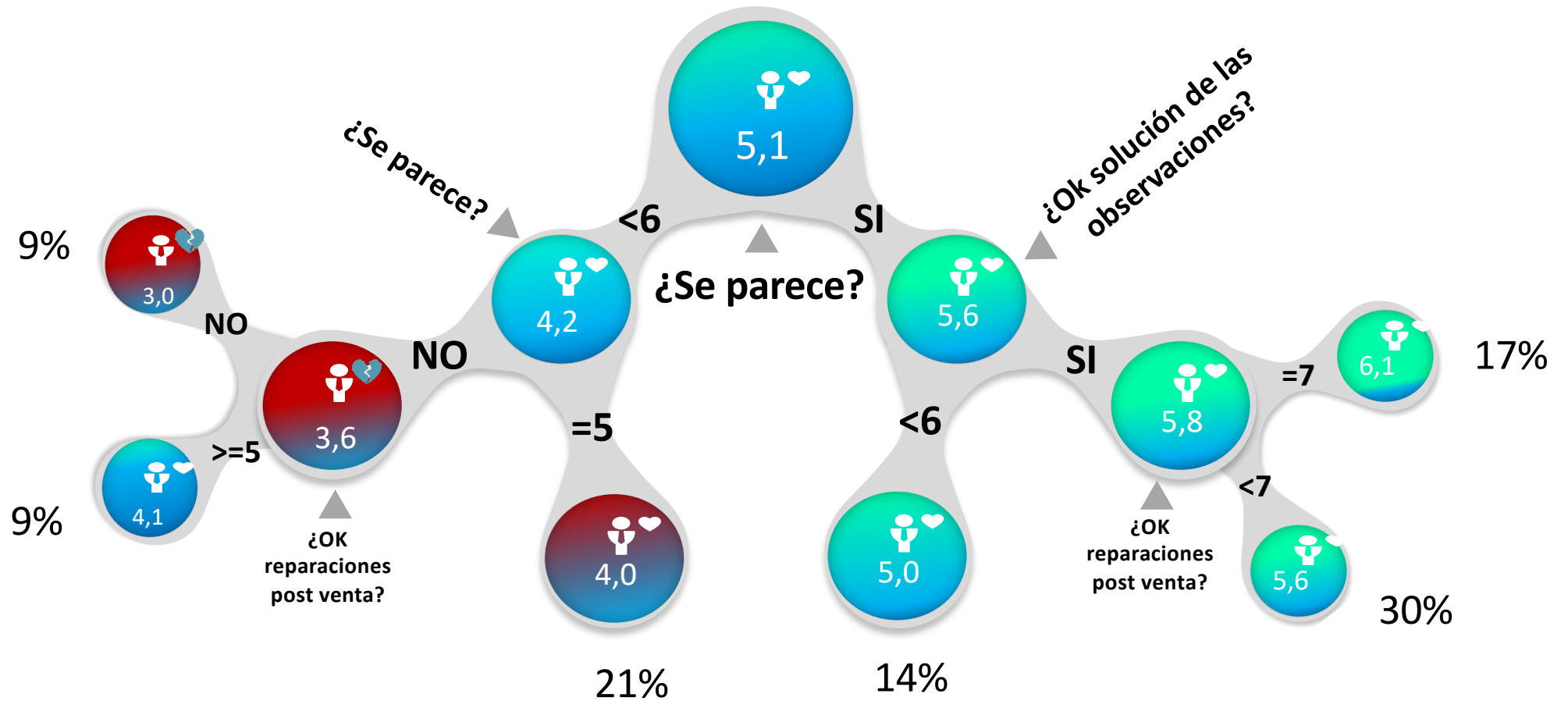


Fuente: Procalidad Chile

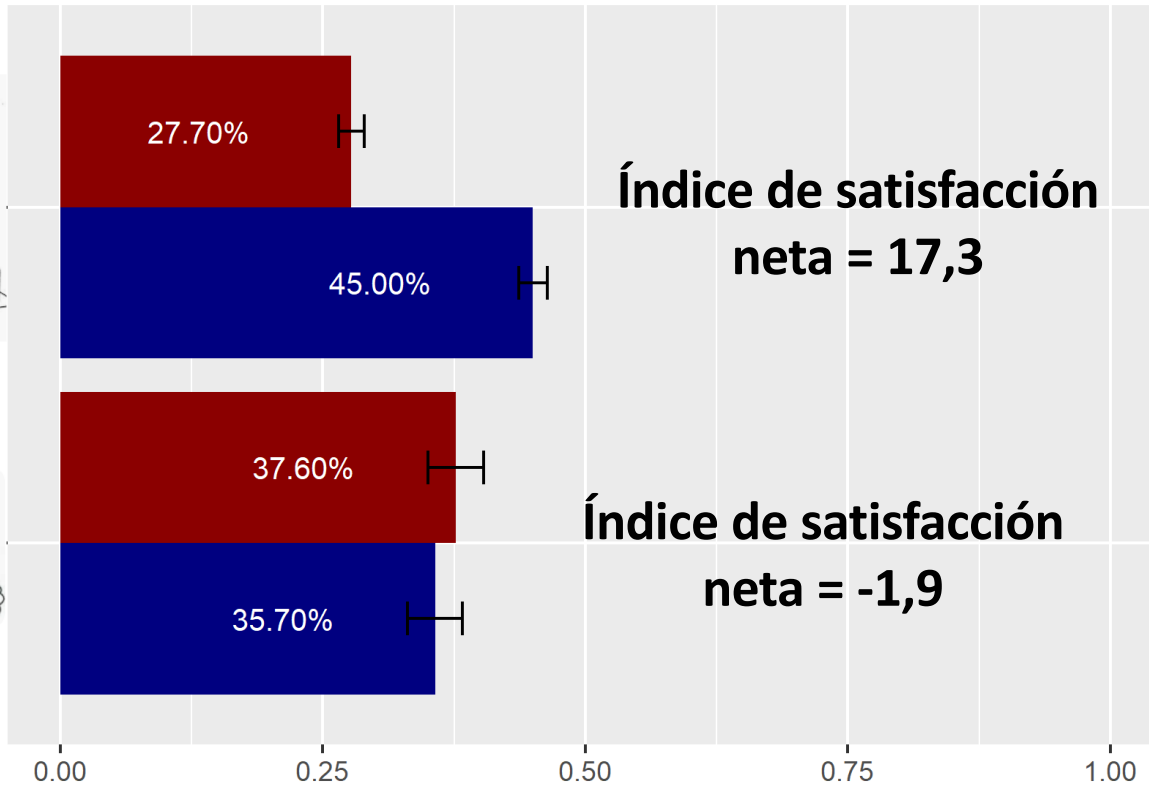
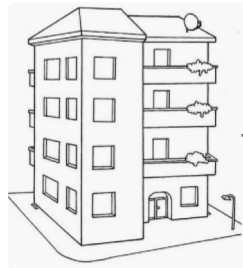
Árbol de satisfacción [N=1618]



Regression Tree



Satisfacción por tipo de vivienda

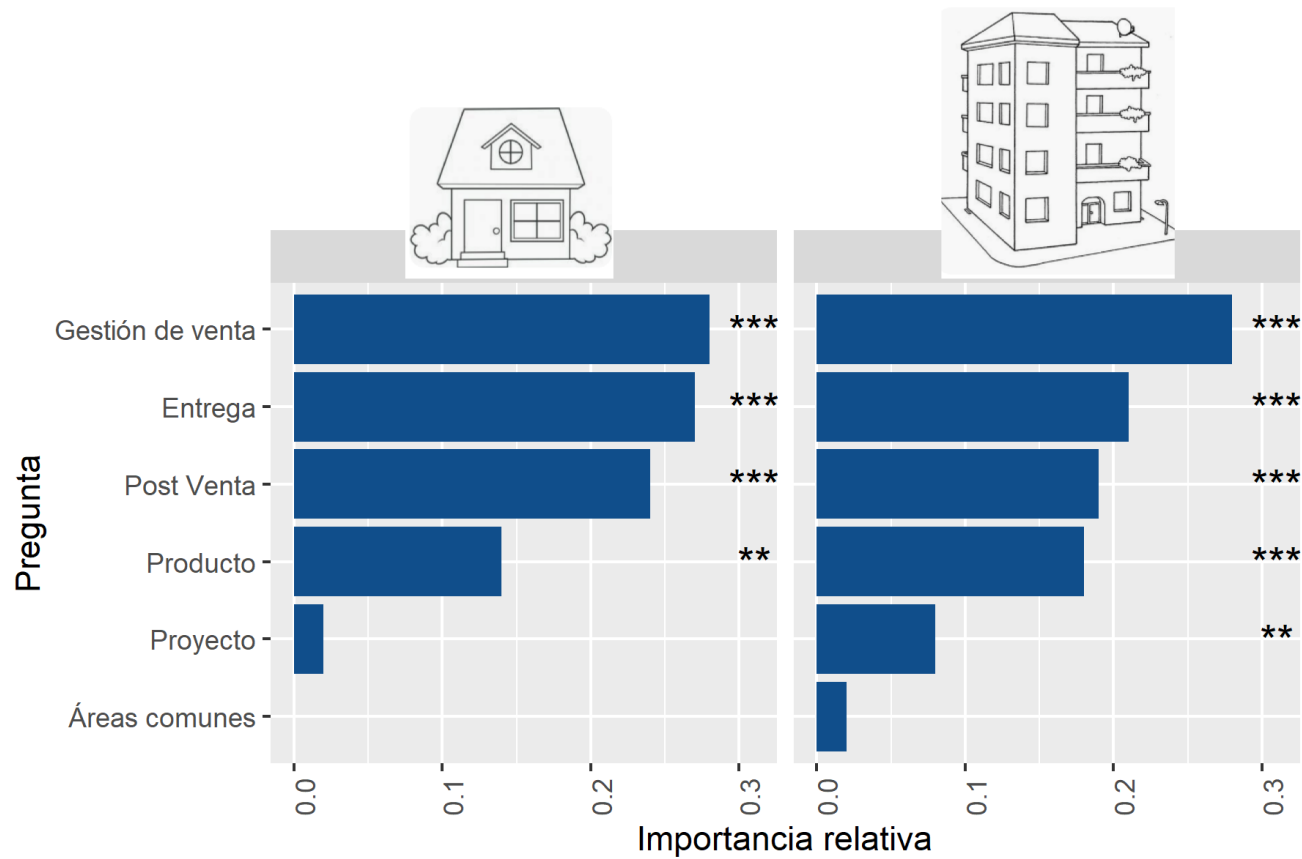


 Satisfecho  Insatisfecho

Satisfacción promedio

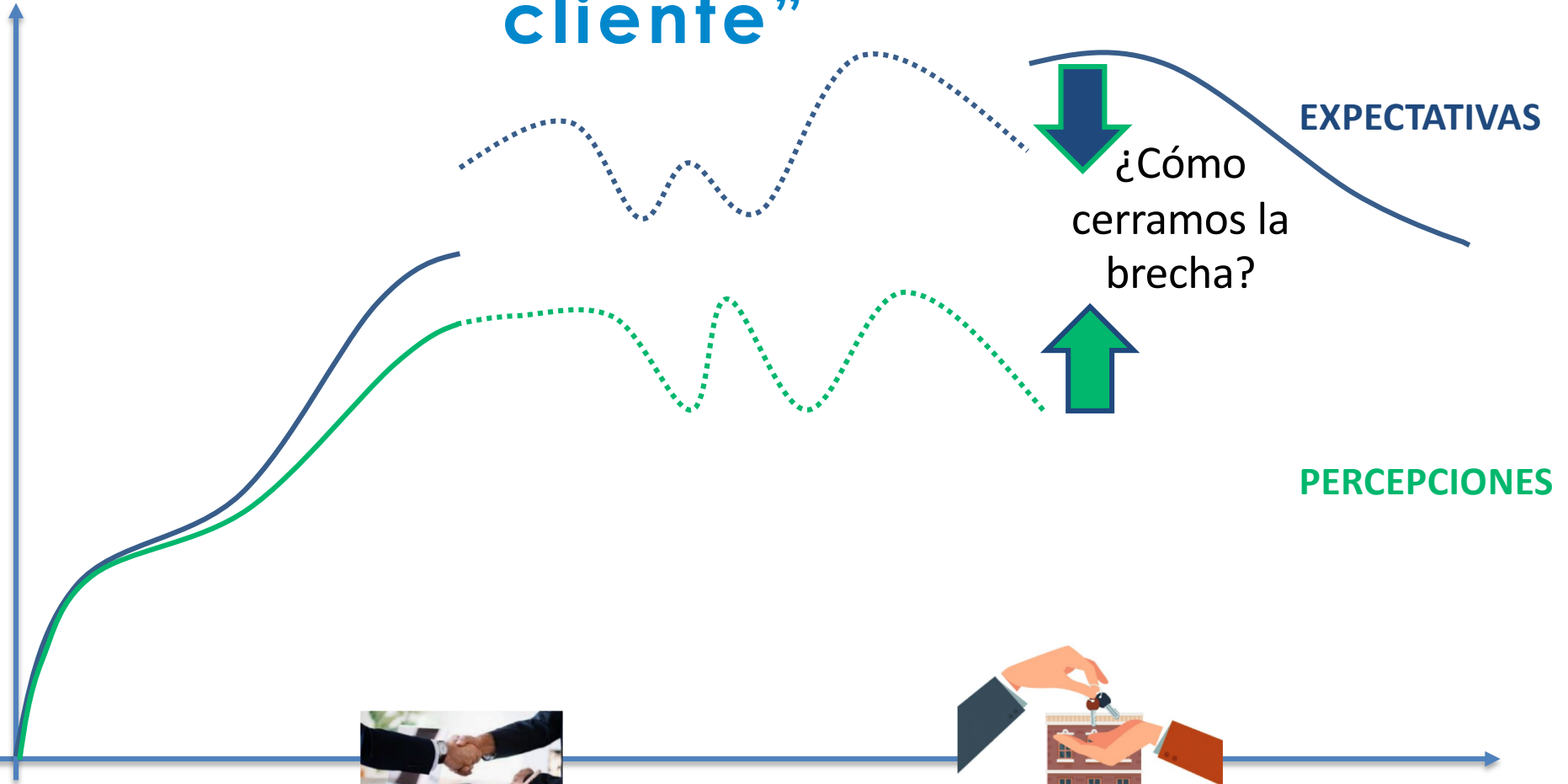
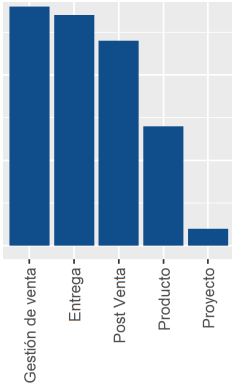


Categorías más relacionadas con la satisfacción



	Casa	Departamento
N	757	1997
R ²	0.71	0.67
Test F	***	***

La satisfacción y el “viaje del cliente”



EXPECTATIVAS

¿Cómo cerramos la brecha?

PERCEPCIONES

¿Conclusiones?

En la industria inmobiliaria se cumple el principio fundamental de los servicios:
$$\text{Satisfacción} = \text{Percepciones} - \text{Expectativas}$$

1. ¿Por qué la industria inmobiliaria tiene una nota de satisfacción neta tan baja?
2. ¿Nos interesa la satisfacción del cliente en la industria inmobiliaria?
3. ¿Cómo hacemos para cerrar la brecha entre expectativas y percepciones?
4. ¿Necesitamos información adicional de monitoreo?



Universidad de los Andes

INFORMACIONES E INSCRIPCIONES

(56) 2 2618 1580 - 2 2618 2202

ese@uandes.cl | www.ese.cl



ESE Business School Chile



ESEUANDES