

Informe de Medición de Experiencia del Servicio Constructora Bolívar y Principales Competidores



Este informe presenta los resultados de la medición de la experiencia del cliente durante su interacción con Constructora Bolívar, comparándola con la atención ofrecida por sus principales competidores en el mercado. Se evaluaron diferentes fases del proceso de atención, como el saludo, la indagación de expectativas, la asesoría personalizada, la gestión del crédito y otros factores clave, con el objetivo de identificar fortalezas y áreas de mejora.

Nombre del Proyecto:	Medición de experiencia del servicio constructora bolívar y principales competidores
Objetivo de la medición	El objetivo de esta medición es realizar un análisis exhaustivo de la experiencia del cliente durante su interacción con Constructora Bolívar, comparándola con la atención ofrecida por sus principales competidores en el mercado. A través de la evaluación de diferentes fases del proceso de atención, como la cordialidad del saludo, la indagación de expectativas, la asesoría personalizada, la gestión del crédito y otros factores clave, se busca identificar fortalezas y áreas de mejora. Esta medición tiene como finalidad datos precisos y cualitativos que permitan mejorar la calidad del servicio, optimizar los procesos internos, y asegurar que los clientes reciban una atención coherente con sus expectativas y necesidades. Además, se busca conocer la percepción global del cliente sobre el servicio recibido y cómo estos se comparan con las experiencias ofrecidas por los competidores, con el fin de fortalecer la posición competitiva de Constructora Bolívar en el mercado.
Responsable del Informe:	Quantum Metrics
Fecha de Aplicación	Noviembre 2024
Método de Recopilación de Datos:	Visitas de cliente oculto. Se realizó la validación y/o medición de 24 preguntas relacionadas a siete (7) atributos del servicio mediante contacto presencial y virtual.



Metodología de evaluación

La investigación se lleva a cabo mediante una metodología de evaluación específica, orientada a medir el cumplimiento del indicador de satisfacción del cliente. Para lograr este objetivo, se emplea un sistema sencillo de respuestas Sí o No, que serán trasladados a interpretación numérica la cual permite una evaluación objetiva y facilita la interpretación de los resultados la cual será dividida en tres (3) rangos de calificación, disgregados de la siguiente manera:

90%-100%

Excelente.

El servicio cumple con todos los aspectos propuestos en la variable.

70%-89%

Regular.

El servicio cumple parcialmente con los aspectos propuestos en la variable y se encuentra una oportunidad de mejora.

0%-69%

Deficiente.

El servicio no cumple con los aspectos propuestos en la variable, y es necesario intervenir de forma casi inmediata.

CUSTOMER EFFORT SCORE (CES)

Nos muestra que tanto esfuerzo realizan los clientes para efectuar una transacción

$$\frac{\text{Sumatoria del número total de respuestas por cada calificación}}{\text{Número total de respuestas}} = \text{CES}$$



Muy Poco Esfuerzo

Muy Alto Esfuerzo

ÍNDICE NETO DE SATISFACCIÓN (INS)

Este indicador de experiencia muestra el grado de satisfacción que percibe un cliente con las interacciones que realiza con la compañía.

$$\text{Total Satisfechos} - \text{Total insatisfechos} \quad (\text{No se tiene en cuenta los Neutros})$$



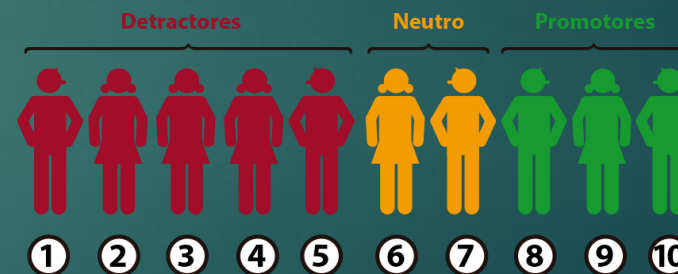
Insatisfechos

Satisfechos

ÍNDICE NETO DE RECOMENDACIÓN (NPS)

Este indicador de experiencia ofrece información valiosa del cliente acerca del grado de lealtad que lo hace un promotor de la compañía.

$$\text{Total promotores} - \text{Total detractores} \quad (\text{No se tiene en cuenta los Neutros})$$



$$\text{Net Promoter Score} = \% \text{ Promotores} - \% \text{ Detractores}$$

1. *Saludo y presentación:*
Evalúa la cordialidad y profesionalismo en el momento de recibir al cliente.
2. *Indagación y Toma de Habeas Data:*
Verifica si se indagaron adecuadamente las expectativas del cliente y se explicó correctamente el proceso de autorización de datos personales (habeas data).
3. *Perfilación del cliente:*
Revisa si se identificaron las necesidades del cliente y su perfil de compra para ofrecer una asesoría personalizada.
4. *Asesoría y Presentación del Proyecto:*
Evalúa la claridad en la presentación del proyecto, el uso de herramientas visuales, y la calidad de la explicación del asesor.
5. *Gestión del crédito:*
Mide la eficacia en la solicitud de documentos para el crédito y el acompañamiento hacia la asesoría financiera, si es aplicable.
6. *Factores Generales de Atención:*
Verifica elementos como contacto visual, actitud proactiva, y atención complementaria (por ejemplo, ofrecer bebidas).
7. *Observaciones generales – Comentarios del cliente:*
Espacio abierto para registrar comentarios adicionales que puedan enriquecer la evaluación.



Constructora Bolívar	❖Sala Armenia	2
	❖Sala Cerrito	2
	❖Sala Ciudad del Valle	2
	❖Sala de atención y experiencia Le Parc29	2
	❖Sala Encanto del valle	2
	❖Sala Parque Natura	2
	❖Sala Vivero	2
	❖Sala Virtual	5
	❖Sala Valle del Lili	1
Competencia	❖Jaramillo Mora	2
	❖M+d	1
	❖Meléndez	2
	❖JM Inmobiliaria- Virtual	1
	❖Habitare . Virtual	1
Total, evaluaciones		27

Cumplimiento General

	Constructora Bolívar	Habitare	Jaramillo Mora	JM Inmobiliaria	M+d	Melendez
SALUDO Y PRESENTACIÓN	66,4%	60,0%	60,0%	60,0%	80,0%	70,0%
INDAGACIÓN Y TOMA DE HABEAS DATA	70,0%	0,0%	83,3%	33,3%	0,0%	50,0%
PERFILAMIENTO DEL CLIENTE	45,0%	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	50,0%
ASESORIA Y PRESENTACIÓN DEL PROYECTO	71,7%	66,7%	100,0%	100,0%	66,7%	100,0%
GESTIÓN DEL CRÉDITO	45,0%	0,0%	25,0%	0,0%	0,0%	25,0%
FACTORES GENERALES DE LA ATENCIÓN	69,4%	75,0%	83,3%	75,0%	83,3%	66,7%
% CUMPLIMIENTO	61,3%	33,6%	75,3%	44,7%	38,3%	60,3%

	INDICADORES					
INDICADOR DE ESFUERZO	2,27	5,00	1,00	4,00	1,00	1,00
INDICADOR DE SATISFACCIÓN	60,00	0,00	100,00	100,00	100,00	50,00
INDICADOR DE PROMOCIÓN	45,00	0,00	100,00	100,00	100,00	100,00



Sala parque Natura

90,3%

Detalle de la visita

SALUDO Y PRESENTACIÓN	75,0%
1¿El saludo fue amigable y profesional? Muy buenos días/tardes, según sea el caso.	100,0%
2 ¿Se presenta con su nombre y en nombre de la empresa?	50,0%
3¿El asesor mantiene una buena presentación personal, usando su uniforme limpio y planchado?	100,0%
4¿Solicita conocer su nombre?	50,0%
5¿Se invita al cliente a tomar asiento de manera cortés?	50,0%
6¿Se utilizó alguna frase de halago durante el saludo?	100,0%
INDAGACIÓN Y TOMA DE HABEAS DATA	83,3%
8¿Se indaga adecuadamente sobre las expectativas y conocimiento del cliente de los proyectos?	100,0%
9¿Explica y solicita correctamente el proceso de toma de habeas data?	50,0%
10¿Hace alguna confirmación y ampliación de solicitud de datos personales del cliente?	100,0%
PERFILAMIENTO DEL CLIENTE	100,0%
11¿Se realizó una indagación efectiva sobre las necesidades y características que busca en un inmueble?	100,0%
ASESORIA Y PRESENTACIÓN DEL PROYECTO	100,0%
13 ¿Se presentó el proyecto de forma clara y detallada?	100,0%
14¿Se utilizaron herramientas visuales (modelo, maqueta, realidad aumentada) para la presentación?	100,0%
15 ¿El asesor demuestra habilidades persuasivas que influyen en los clientes para que continúen con el proceso de compra?	100,0%
GESTIÓN DEL CRÉDITO	100,0%
16 ¿Se solicitó la documentación necesaria para la gestión del crédito?	100,0%
16,1 Busca la viabilidad inmediata del crédito.	100,0%
FACTORES GENERALES DE LA ATENCIÓN	83,3%
18¿Se despidió al cliente de manera cordial y profesional?	100,0%
19¿Recibió un resumen de la visita?	100,0%
21 ¿El asesor se mantiene en contacto visual con el cliente?	50,0%
22 ¿Se mostró una actitud positiva y resolutive durante la atención?	50,0%
23 ¿Se ofreció alguna bebida al cliente durante la atención?	100,0%
24¿Recibió un contacto de seguimiento?	100,0%



CONSTRUCTORA
BOLÍVAR

Frases de Halago utilizadas durante el saludo:

- 🚧 Cómo se encuentra el día de hoy. Me encanta que se encuentre bien; Agradece, felicita y se conecta con el cliente a través de frases que hagan sentir al cliente, importante, admirado y que cuenta con respaldo.
- 🚧 Es un gusto atenderlo(a), le doy la bienvenida a Constructora Bolívar que por más de 40 años ha logrado cumplir el sueño de 200.000 colombianos, generando nuevos hogares y oportunidades de inversión.

Datos que fueron solicitados para ampliar información del proyecto:

- 🚧 Estado civil
- 🚧 La compra sería para vivienda o inversión
- 🚧 Presupuesto para la compra
- 🚧 Actividad económica (empleado, independiente o prestador de servicios)
- 🚧 Zona de interés
- 🚧 Confirmar el correo electrónico del cliente
- 🚧 Nombre completo
- 🚧 Confirmar número de teléfono actualizado del cliente
- 🚧 Salario / Ingresos mensuales
- 🚧 Proyecto de interés
- 🚧 Confirmar número de identificación del cliente

Indagación de necesidades y características del inmueble

- 🚧 ¿Qué lo motiva a comprar vivienda en esa zona?
- 🚧 ¿De qué características busca el apartamento? (# habitaciones, mt2, fecha de entrega)
- 🚧 ¿Qué le llamó la atención del proyecto o cuál es el atributo que más le gusta de este?

Preguntas hechas para clasificar la compra:

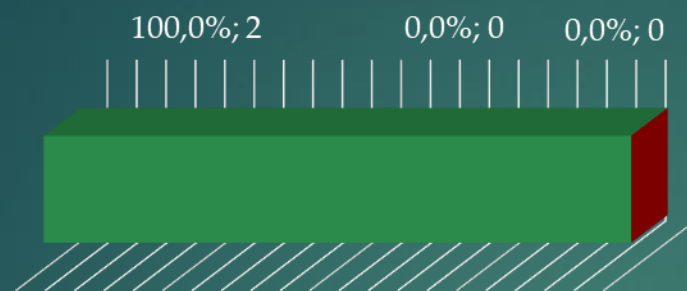
- 🚧 Fecha de entrega requerida
- 🚧 ¿Quiénes van a vivir en el inmueble?
- 🚧 ¿Qué actividades les gusta realizar?
- 🚧 ¿Hace cuanto está buscando vivienda?
- 🚧 ¿Tiene hijos? ¿Edades? ¿hombres, mujeres?
- 🚧 ¿Tiene mascotas?

Opciones con las que se presentó el proyecto:

- 🚧 Aclarar la proporción de los parqueaderos en caso de ser comunes (si aplica).
- 🚧 Estrato.
- 🚧 Implantación (# torres, aptos por piso y parqueadero).
- 🚧 Etapas o conjuntos
- 🚧 Destaca los beneficios del macroproyecto (si aplica).
- 🚧 Tipo de vivienda por etapa (vis, no vis, vip).
- 🚧 Tipos de apto.
- 🚧 Generalidades sobre ubicación (Calle, carrera, entorno cercano "Comercio, colegios, conveniencia, salud" y facilidad de acceso).
- 🚧 Tipo de proyecto.
- 🚧 Zonas comunes.

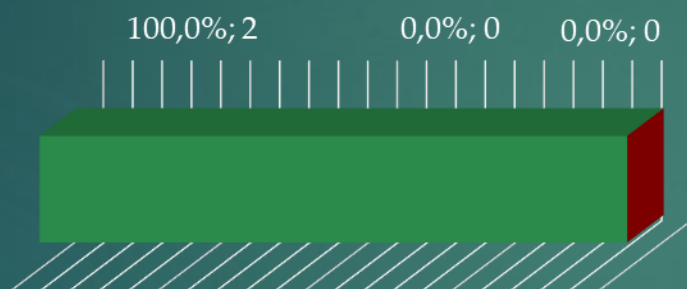


Indicadores



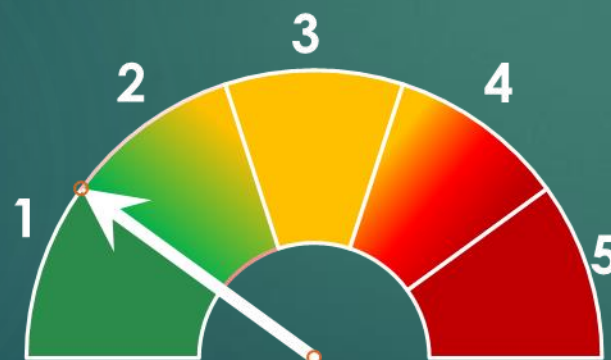
INDICADOR DE
SATISFACCIÓN

100,00



INDICADOR DE
PROMOCIÓN

100,00



INDICADOR DE
ESFUERZO

1,00

SALUDO Y PRESENTACIÓN	100,0%
1¿El saludo fue amigable y profesional? Muy buenos días/tardes, según sea el caso.	100,0%
2 ¿Se presenta con su nombre y en nombre de la empresa?	100,0%
3¿El asesor mantiene una buena presentación personal, usando su uniforme limpio y planchado?	100,0%
4¿Solicita conocer su nombre?	100,0%
5¿Se invita al cliente a tomar asiento de manera cortés?	100,0%
6¿Se utilizó alguna frase de halago durante el saludo?	100,0%
INDAGACIÓN Y TOMA DE HABEAS DATA	83,3%
8¿Se indaga adecuadamente sobre las expectativas y conocimiento del cliente de los proyectos?	100,0%
9¿Explica y solicita correctamente el proceso de toma de habeas data?	50,0%
10¿Hace alguna confirmación y ampliación de solicitud de datos personales del cliente?	100,0%
PERFILAMIENTO DEL CLIENTE	100,0%
11¿Se realizó una indagación efectiva sobre las necesidades y características que busca en un inmueble?	100,0%
ASESORIA Y PRESENTACIÓN DEL PROYECTO	100,0%
13 ¿Se presentó el proyecto de forma clara y detallada?	100,0%
14¿Se utilizaron herramientas visuales (modelo, maqueta, realidad aumentada) para la presentación?	100,0%
15 ¿El asesor demuestra habilidades persuasivas que influyen en los clientes para que continúen con el proceso de compra?	100,0%
GESTIÓN DEL CRÉDITO	75,0%
16 ¿Se solicitó la documentación necesaria para la gestión del crédito?	100,0%
16,1 Busca la viabilidad inmediata del crédito.	50,0%
FACTORES GENERALES DE LA ATENCIÓN	75,0%
18¿Se despidió al cliente de manera cordial y profesional?	100,0%
19¿Recibió un resumen de la visita?	100,0%
21 ¿El asesor se mantiene en contacto visual con el cliente?	50,0%
22 ¿Se mostró una actitud positiva y resolutiva durante la atención?	0,0%
23 ¿Se ofreció alguna bebida al cliente durante la atención?	100,0%
24¿Recibió un contacto de seguimiento?	100,0%



Frases de Halago utilizadas durante el saludo:

- Es un placer tenerlo en esta sala de ventas
- Cómo se encuentra el día de hoy. Me encanta que se encuentre bien; Gracias por venir; Agradece, felicita y se conecta con el cliente a través de frases que hagan sentir al cliente, importante, admirado y que cuenta con respaldo.

Datos que fueron solicitados para ampliar información del proyecto:

- La compra sería para vivienda o inversión
- Presupuesto para la compra
- Actividad económica (empleado, independiente o prestador de servicios)
- Zona de interés
- Confirmar el correo electrónico del cliente
- Nombre completo
- Confirmar número de teléfono actualizado del cliente
- Salario / Ingresos mensuales
- Proyecto de interés
- Estado civil
- Desea compra con subsidio de vivienda

Indagación de necesidades y características del inmueble

- ¿Qué lo motiva a comprar vivienda en esa zona?
- ¿De qué características busca el apartamento? (# habitaciones, mt2, fecha de entrega)
- ¿Qué le llamó la atención del proyecto o cuál es el atributo que más le gusta de este?

Preguntas hechas para clasificar la compra:

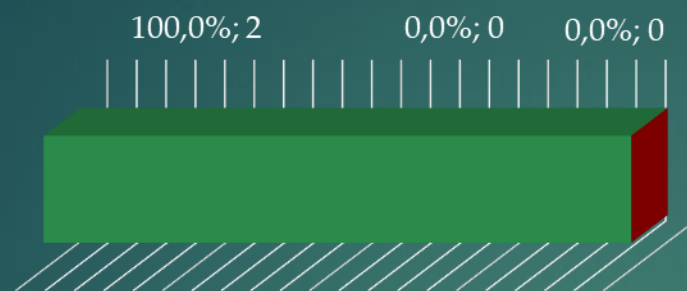
- Fecha de entrega requerida
- ¿Qué actividades les gusta realizar?
- ¿Hace cuanto está buscando vivienda?
- ¿Qué ha evitado que tome la decisión de realizar la compra?

Opciones con las que se presentó el proyecto:

- Aclarar la proporción de los parqueaderos en caso de ser comunes (si aplica).
- Estrato.
- Implantación (# torres, aptos por piso y parqueadero).
- Etapas o conjuntos
- Destaca los beneficios del macroproyecto (si aplica).
- Tipo de vivienda por etapa (vis, no vis, vip).
- Tipos de apto.
- Generalidades sobre ubicación (Calle, carrera, entorno cercano "Comercio, colegios, conveniencia, salud" y facilidad de acceso).
- Tipo de proyecto.
- Zonas comunes.

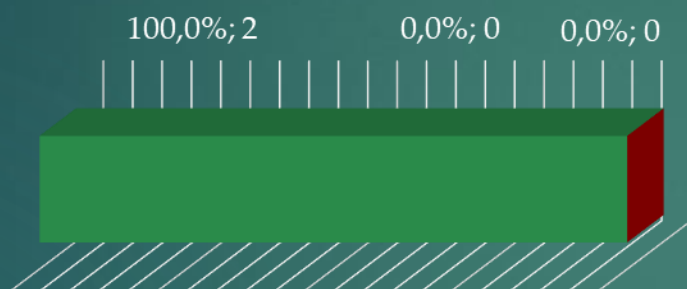


Indicadores



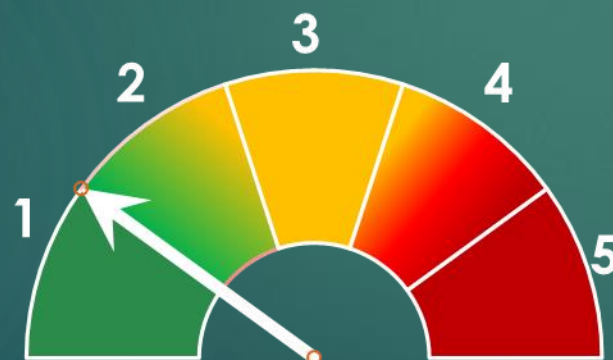
INDICADOR DE
SATISFACCIÓN

100,00



INDICADOR DE
PROMOCIÓN

100,00



INDICADOR DE
ESFUERZO

1,00



Sala Cerrito

88,1%

Detalle de la
visita

SALUDO Y PRESENTACIÓN	70,0%
1 ¿El saludo fue amigable y profesional? Muy buenos días/tardes, según sea el caso.	100,0%
2 ¿Se presenta con su nombre y en nombre de la empresa?	50,0%
3 ¿El asesor mantiene una buena presentación personal, usando su uniforme limpio y planchado?	100,0%
4 ¿Solicita conocer su nombre?	100,0%
5 ¿Se invita al cliente a tomar asiento de manera cortés?	0,0%
6 ¿Se utilizó alguna frase de halago durante el saludo?	0,0%
INDAGACIÓN Y TOMA DE HABEAS DATA	83,3%
8 ¿Se indaga adecuadamente sobre las expectativas y conocimiento del cliente de los proyectos?	100,0%
9 ¿Explica y solicita correctamente el proceso de toma de habeas data?	50,0%
10 ¿Hace alguna confirmación y ampliación de solicitud de datos personales del cliente?	100,0%
PERFILAMIENTO DEL CLIENTE	100,0%
11 ¿Se realizó una indagación efectiva sobre las necesidades y características que busca en un inmueble?	100,0%
ASESORIA Y PRESENTACIÓN DEL PROYECTO	100,0%
13 ¿Se presentó el proyecto de forma clara y detallada?	100,0%
14 ¿Se utilizaron herramientas visuales (modelo, maqueta, realidad aumentada) para la presentación?	100,0%
15 ¿El asesor demuestra habilidades persuasivas que influyen en los clientes para que continúen con el proceso de compra?	100,0%
GESTIÓN DEL CRÉDITO	100,0%
16 ¿Se solicitó la documentación necesaria para la gestión del crédito?	100,0%
16,1 Busca la viabilidad inmediata del crédito.	100,0%
FACTORES GENERALES DE LA ATENCIÓN	75,0%
18 ¿Se despidió al cliente de manera cordial y profesional?	100,0%
19 ¿Recibió un resumen de la visita?	100,0%
21 ¿El asesor se mantiene en contacto visual con el cliente?	50,0%
22 ¿Se mostró una actitud positiva y resolutiva durante la atención?	50,0%
23 ¿Se ofreció alguna bebida al cliente durante la atención?	50,0%
24 ¿Recibió un contacto de seguimiento?	100,0%

CONSTRUCTORA
BOLÍVAR

Datos que fueron solicitados para ampliar información del proyecto:

- La compra sería para vivienda o inversión
- Presupuesto para la compra
- Actividad económica (empleado, independiente o prestador de servicios)
- Zona de interés
- Confirmar el correo electrónico del cliente
- Nombre completo
- Confirmar número de teléfono actualizado del cliente
- Salario / Ingresos mensuales
- Proyecto de interés
- Desea compra con subsidio de vivienda
- Confirmar número de identificación del cliente
- Si sumará los ingresos de todas las personas que van a participar en la compra del inmueble, ¿En qué rango se encontraría?
- Estado civil
- Dirección de residencia

Indagación de necesidades y características del inmueble

- ¿Qué lo motiva a comprar vivienda en esa zona?
- ¿De qué características busca el apartamento? (# habitaciones, mt2, fecha de entrega)

Preguntas hechas para clasificar la compra:

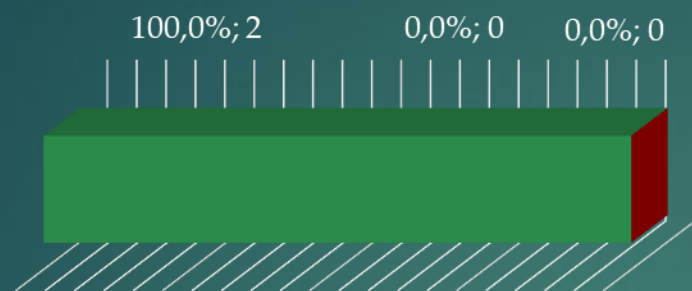
- Fecha de entrega requerida
- ¿Qué actividades les gusta realizar?
- ¿Quiénes van a vivir en el inmueble?

Opciones con las que se presentó el proyecto:

- Aclarar la proporción de los parqueaderos en caso de ser comunes (si aplica).
- Estrato.
- Implantación (# torres, aptos por piso y parqueadero).
- Etapas o conjuntos
- Destaca los beneficios del macroproyecto (si aplica).
- Tipo de vivienda por etapa (vis, no vis, vip).
- Tipos de apto.
- Generalidades sobre ubicación (Calle, carrera, entorno cercano "Comercio, colegios, conveniencia, salud" y facilidad de acceso).
- Tipo de proyecto.
- Zonas comunes.

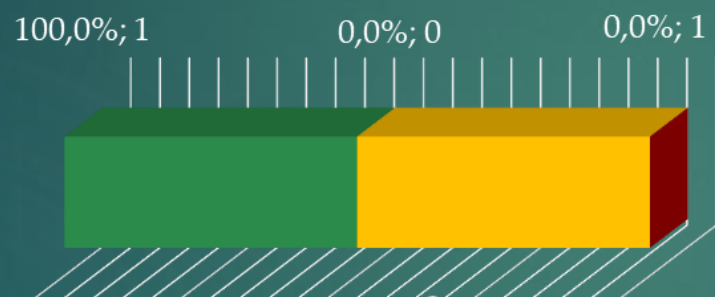


Indicadores



INDICADOR DE
SATISFACCIÓN

100,00



INDICADOR DE
PROMOCIÓN

50,00



INDICADOR DE
ESFUERZO

1,00





Sala Valle del Lili

83,3%

Detalle de la
visita

SALUDO Y PRESENTACIÓN		100,0%
1 ¿El saludo fue amigable y profesional? Muy buenos días/tardes, según sea el caso.		100,0%
2 ¿Se presenta con su nombre y en nombre de la empresa?		100,0%
3 ¿El asesor mantiene una buena presentación personal, usando su uniforme limpio y planchado?		100,0%
4 ¿Solicita conocer su nombre?		100,0%
5 ¿Se invita al cliente a tomar asiento de manera cortés?		100,0%
6 ¿Se utilizó alguna frase de halago durante el saludo?		100,0%
INDAGACIÓN Y TOMA DE HABEAS DATA		100,0%
8 ¿Se indaga adecuadamente sobre las expectativas y conocimiento del cliente de los proyectos?		100,0%
9 ¿Explica y solicita correctamente el proceso de toma de habeas data?		100,0%
10 ¿Hace alguna confirmación y ampliación de solicitud de datos personales del cliente?		100,0%
PERFILAMIENTO DEL CLIENTE		100,0%
11 ¿Se realizó una indagación efectiva sobre las necesidades y características que busca en un inmueble?		100,0%
ASESORIA Y PRESENTACIÓN DEL PROYECTO		100,0%
13 ¿Se presentó el proyecto de forma clara y detallada?		100,0%
14 ¿Se utilizaron herramientas visuales (modelo, maqueta, realidad aumentada) para la presentación?		100,0%
15 ¿El asesor demuestra habilidades persuasivas que influyen en los clientes para que continúen con el proceso de compra?		100,0%
GESTIÓN DEL CRÉDITO		0,0%
16 ¿Se solicitó la documentación necesaria para la gestión del crédito?		0,0%
16,1 Busca la viabilidad inmediata del crédito.		0,0%
FACTORES GENERALES DE LA ATENCIÓN		100,0%
18 ¿Se despidió al cliente de manera cordial y profesional?		100,0%
19 ¿Recibió un resumen de la visita?		100,0%
21 ¿El asesor se mantiene en contacto visual con el cliente?		100,0%
22 ¿Se mostró una actitud positiva y resolutiva durante la atención?		100,0%
23 ¿Se ofreció alguna bebida al cliente durante la atención?		100,0%
24 ¿Recibió un contacto de seguimiento?		100,0%



CONSTRUCTORA
BOLÍVAR

Frases de Halago utilizadas durante el saludo:

- Es un placer para nosotros que nos visite

Datos que fueron solicitados para ampliar información del proyecto:

- La compra seria para vivienda o inversión
- Presupuesto para la compra
- Zona de interés
- Confirmar el correo electrónico del cliente
- Nombre completo
- Confirmar número de teléfono actualizado del cliente
- Salario / Ingresos mensuales
- Proyecto de interés
- Confirmar número de identificación del cliente
- Si sumará los ingresos de todas las personas que van a participar en la compra del inmueble, ¿En qué rango se encontraría?
- Estado civil

Indagación de necesidades y características del inmueble

- ¿De qué características busca el apartamento? (# habitaciones, mt2, fecha de entrega)

Preguntas hechas para clasificar la compra:

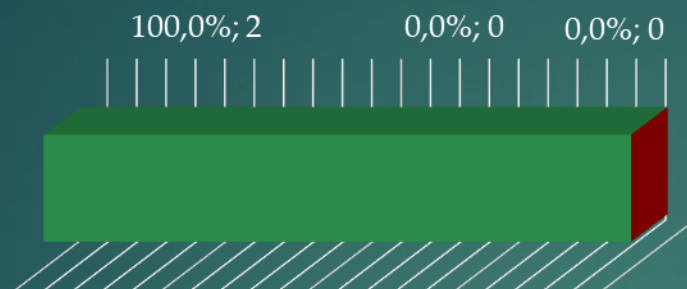
- Fecha de entrega requerida

Opciones con las que se presentó el proyecto:

- Aclarar la proporción de los parqueaderos en caso de ser comunes (si aplica).
- Estrato.
- Implantación (# torres, aptos por piso y parqueadero).
- Etapas o conjuntos
- Destaca los beneficios del macroproyecto (si aplica).
- Tipo de vivienda por etapa (vis, no vis, vip).
- Tipos de apto.
- Generalidades sobre ubicación (Calle, carrera, entorno cercano "Comercio, colegios, conveniencia, salud" y facilidad de acceso).
- Tipo de proyecto.
- Zonas comunes.

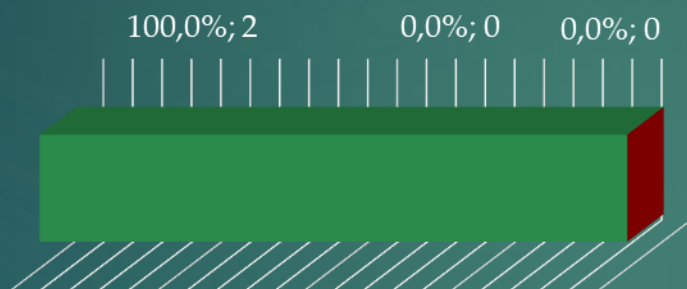


Indicadores



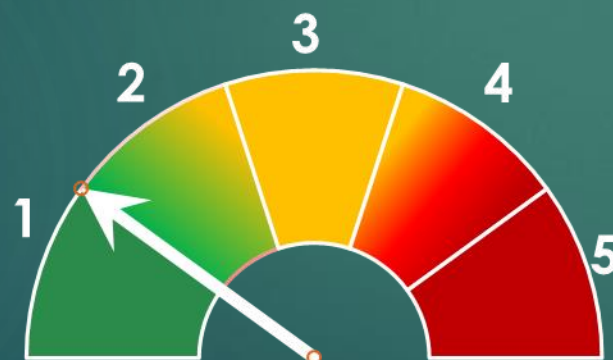
INDICADOR DE
SATISFACCIÓN

100,00



INDICADOR DE
PROMOCIÓN

100,00



INDICADOR DE
ESFUERZO

1,00



Sala Leparc29

73,1%Detalle de la
visita

SALUDO Y PRESENTACIÓN		80,0%
1 ¿El saludo fue amigable y profesional? Muy buenos días/tardes, según sea el caso.		100,0%
2 ¿Se presenta con su nombre y en nombre de la empresa?		100,0%
3 ¿El asesor mantiene una buena presentación personal, usando su uniforme limpio y planchado?		100,0%
4 ¿Solicita conocer su nombre?		100,0%
5 ¿Se invita al cliente a tomar asiento de manera cortés?		0,0%
6 ¿Se utilizó alguna frase de halago durante el saludo?		0,0%
INDAGACIÓN Y TOMA DE HABEAS DATA		83,3%
8 ¿Se indaga adecuadamente sobre las expectativas y conocimiento del cliente de los proyectos?		100,0%
9 ¿Explica y solicita correctamente el proceso de toma de habeas data?		50,0%
10 ¿Hace alguna confirmación y ampliación de solicitud de datos personales del cliente?		100,0%
PERFILAMIENTO DEL CLIENTE		50,0%
11 ¿Se realizó una indagación efectiva sobre las necesidades y características que busca en un inmueble?		50,0%
ASESORIA Y PRESENTACIÓN DEL PROYECTO		100,0%
13 ¿Se presentó el proyecto de forma clara y detallada?		100,0%
14 ¿Se utilizaron herramientas visuales (modelo, maqueta, realidad aumentada) para la presentación?		100,0%
15 ¿El asesor demuestra habilidades persuasivas que influyen en los clientes para que continúen con el proceso de compra?		100,0%
GESTIÓN DEL CRÉDITO		50,0%
16 ¿Se solicitó la documentación necesaria para la gestión del crédito?		50,0%
16,1 Busca la viabilidad inmediata del crédito.		50,0%
FACTORES GENERALES DE LA ATENCIÓN		75,0%
18 ¿Se despidió al cliente de manera cordial y profesional?		100,0%
19 ¿Recibió un resumen de la visita?		100,0%
21 ¿El asesor se mantiene en contacto visual con el cliente?		50,0%
22 ¿Se mostró una actitud positiva y resolutiva durante la atención?		100,0%
23 ¿Se ofreció alguna bebida al cliente durante la atención?		100,0%
24 ¿Recibió un contacto de seguimiento?		0,0%

CONSTRUCTORA
BOLÍVAR

Datos que fueron solicitados para ampliar información del proyecto:

- 🚧 Zona de interés
- 🚧 Confirmar el correo electrónico del cliente
- 🚧 Nombre completo
- 🚧 Confirmar número de teléfono actualizado del cliente
- 🚧 Proyecto de interés
- 🚧 Confirmar número de identificación del cliente
- 🚧 Actividad económica (empleado, independiente o prestador de servicios)
- 🚧 La compra sería para vivienda o inversión
- 🚧 Presupuesto para la compra
- 🚧 Salario / Ingresos mensuales
- 🚧 Si sumará los ingresos de todas las personas que van a participar en la compra del inmueble, ¿En qué rango se encontraría?
- 🚧 Estado civil
- 🚧 Desea compra con subsidio de vivienda
- 🚧 Dirección de residencia

Indagación de necesidades y características del inmueble

- 🚧 ¿Qué lo motiva a comprar vivienda en esa zona?
- 🚧 ¿De qué características busca el apartamento? (# habitaciones, mt2, fecha de entrega)
- 🚧 ¿Qué le llamó la atención del proyecto o cuál es el atributo que más le gusta de este?

Preguntas hechas para clasificar la compra:

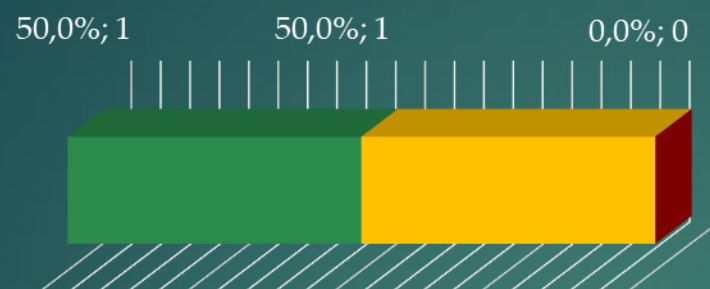
- 🚧 Fecha de entrega requerida
- 🚧 ¿Tiene hijos? ¿Edades? ¿hombres, mujeres?

Opciones con las que se presentó el proyecto:

- 🚧 Aclarar la proporción de los parqueaderos en caso de ser comunes (si aplica).
- 🚧 Estrato.
- 🚧 Implantación (# torres, aptos por piso y parqueadero).
- 🚧 Etapas o conjuntos
- 🚧 Destaca los beneficios del macroproyecto (si aplica).
- 🚧 Tipo de vivienda por etapa (vis, no vis, vip).
- 🚧 Tipos de apto.
- 🚧 Generalidades sobre ubicación (Calle, carrera, entorno cercano "Comercio, colegios, conveniencia, salud" y facilidad de acceso).
- 🚧 Tipo de proyecto.
- 🚧 Zonas comunes.

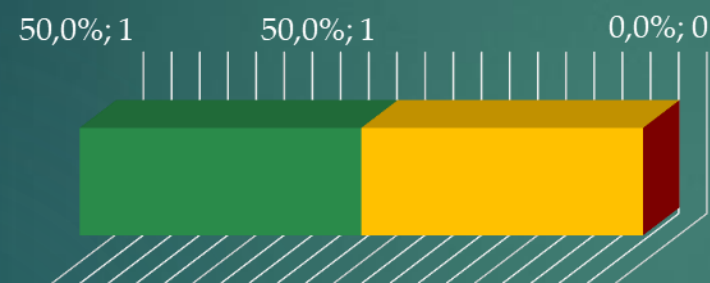


Indicadores



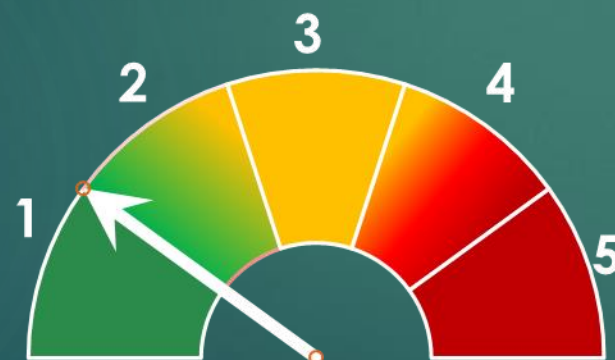
INDICADOR DE
SATISFACCIÓN

50,00



INDICADOR DE
PROMOCIÓN

50,00



INDICADOR DE
ESFUERZO

1,00





Sala Virtual

45,3%

Detalle de la
visita

SALUDO Y PRESENTACIÓN	60,0%
1¿El saludo fue amigable y profesional? Muy buenos días/tardes, según sea el caso.	100,0%
2 ¿Se presenta con su nombre y en nombre de la empresa?	100,0%
3¿El asesor mantiene una buena presentación personal, usando su uniforme limpio y planchado?	NA
4¿Solicita conocer su nombre?	80,0%
5¿Se invita al cliente a tomar asiento de manera cortés?	NA
6¿Se utilizó alguna frase de halago durante el saludo?	20,0%
INDAGACIÓN Y TOMA DE HABEAS DATA	60,0%
8¿Se indaga adecuadamente sobre las expectativas y conocimiento del cliente de los proyectos?	40,0%
9¿Explica y solicita correctamente el proceso de toma de habeas data?	60,0%
10¿Hace alguna confirmación y ampliación de solicitud de datos personales del cliente?	80,0%
PERFILAMIENTO DEL CLIENTE	20,0%
11¿Se realizó una indagación efectiva sobre las necesidades y características que busca en un inmueble?	20,0%
ASESORIA Y PRESENTACIÓN DEL PROYECTO	46,7%
13 ¿Se presentó el proyecto de forma clara y detallada?	60,0%
14¿Se utilizaron herramientas visuales (modelo, maqueta, realidad aumentada) para la presentación?	40,0%
15 ¿El asesor demuestra habilidades persuasivas que influyen en los clientes para que continúen con el proceso de compra?	40,0%
GESTIÓN DEL CRÉDITO	40,0%
16 ¿Se solicitó la documentación necesaria para la gestión del crédito?	60,0%
16,1 Busca la viabilidad inmediata del crédito.	20,0%
FACTORES GENERALES DE LA ATENCIÓN	45,0%
18¿Se despidió al cliente de manera cordial y profesional?	0,0%
19¿Recibió un resumen de la visita?	0,0%
21 ¿El asesor se mantiene en contacto visual con el cliente?	40,0%
22 ¿Se mostró una actitud positiva y resolutive durante la atención?	40,0%
23 ¿Se ofreció alguna bebida al cliente durante la atención?	0,0%
24¿Recibió un contacto de seguimiento?	100,0%

CONSTRUCTORA
BOLÍVAR

Frases de Halago utilizadas durante el saludo:

- Me alegra saludarle como se encuentra

Datos que fueron solicitados para ampliar información del proyecto:

- Zona de interés
- Salario / Ingresos mensuales
- Proyecto de interés
- La compra sería para vivienda o inversión
- Presupuesto para la compra
- Nombre completo
- Actividad económica (empleado, independiente o prestador de servicios)
- Desea compra con subsidio de vivienda

Indagación de necesidades y características del inmueble

- ¿Qué lo motiva a comprar vivienda en esa zona?
- ¿Qué le llamó la atención del proyecto o cuál es el atributo que más le gusta de este?

Preguntas hechas para clasificar la compra:

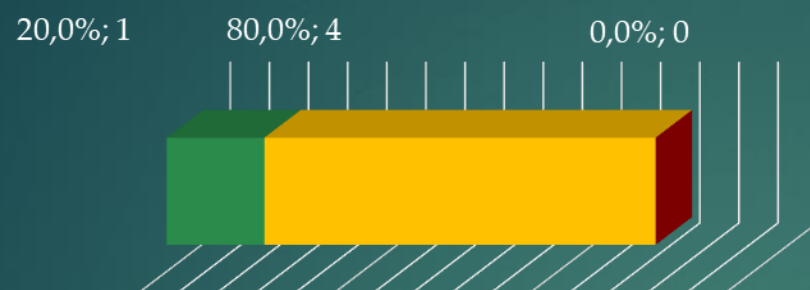
- Fecha de entrega requerida
- ¿Quiénes van a vivir en el inmueble?

Opciones con las que se presentó el proyecto:

- Generalidades sobre ubicación (Calle, carrera, entorno cercano "Comercio, colegios, conveniencia, salud" y facilidad de acceso).
- Destaca los beneficios del macroproyecto (si aplica).
- Tipos de apto.
- Tipo de proyecto.
- Zonas comunes.
- Aclarar la proporción de los parqueaderos en caso de ser comunes (si aplica).
- Estrato.
- Implantación (# torres, aptos por piso y parqueadero).
- Tipo de vivienda por etapa (vis, no vis, vip).
- Zonas comunes.
- Aclarar la proporción de los parqueaderos en caso de ser comunes (si aplica).
- Estrato.
- Implantación (# torres, aptos por piso y parqueadero).
- Tipo de vivienda por etapa (vis, no vis, vip).

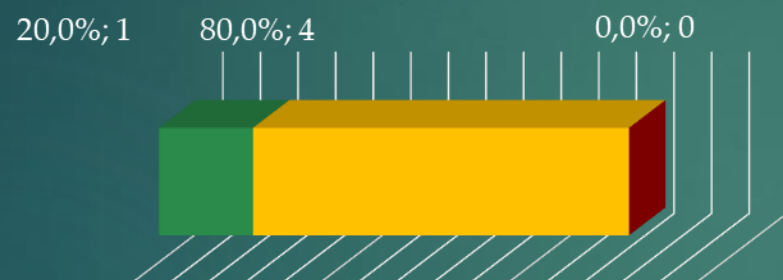


Indicadores



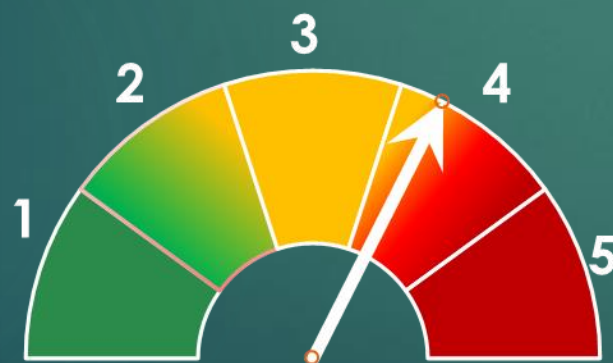
INDICADOR DE
SATISFACCIÓN

20,00



INDICADOR DE
PROMOCIÓN

20,00



INDICADOR DE
ESFUERZO

3,25





Sala Armenia

45,0%

Detalle de la
visita

SALUDO Y PRESENTACIÓN		70,0%
1 ¿El saludo fue amigable y profesional? Muy buenos días/tardes, según sea el caso.		100,0%
2 ¿Se presenta con su nombre y en nombre de la empresa?		50,0%
3 ¿El asesor mantiene una buena presentación personal, usando su uniforme limpio y planchado?		100,0%
4 ¿Solicita conocer su nombre?		50,0%
5 ¿Se invita al cliente a tomar asiento de manera cortés?		0,0%
6 ¿Se utilizó alguna frase de halago durante el saludo?		50,0%
INDAGACIÓN Y TOMA DE HABEAS DATA		50,0%
8 ¿Se indaga adecuadamente sobre las expectativas y conocimiento del cliente de los proyectos?		50,0%
9 ¿Explica y solicita correctamente el proceso de toma de habeas data?		0,0%
10 ¿Hace alguna confirmación y ampliación de solicitud de datos personales del cliente?		100,0%
PERFILAMIENTO DEL CLIENTE		0,0%
11 ¿Se realizó una indagación efectiva sobre las necesidades y características que busca en un inmueble?		0,0%
ASESORIA Y PRESENTACIÓN DEL PROYECTO		66,7%
13 ¿Se presentó el proyecto de forma clara y detallada?		100,0%
14 ¿Se utilizaron herramientas visuales (modelo, maqueta, realidad aumentada) para la presentación?		100,0%
15 ¿El asesor demuestra habilidades persuasivas que influyen en los clientes para que continúen con el proceso de compra?		0,0%
GESTIÓN DEL CRÉDITO		0,0%
16 ¿Se solicitó la documentación necesaria para la gestión del crédito?		0,0%
16,1 Busca la viabilidad inmediata del crédito.		0,0%
FACTORES GENERALES DE LA ATENCIÓN		83,3%
18 ¿Se despidió al cliente de manera cordial y profesional?		100,0%
19 ¿Recibió un resumen de la visita?		100,0%
21 ¿El asesor se mantiene en contacto visual con el cliente?		100,0%
22 ¿Se mostró una actitud positiva y resolutiva durante la atención?		0,0%
23 ¿Se ofreció alguna bebida al cliente durante la atención?		100,0%
24 ¿Recibió un contacto de seguimiento?		100,0%



CONSTRUCTORA
BOLÍVAR

Frases de Halago utilizadas durante el saludo:

- 🚧 ¿Como ha estado? Me alegra, mi nombre es XXXXXX y cuénteme en que le puedo colaborar

Datos que fueron solicitados para ampliar información del proyecto:

- 🚧 Proyecto de interés
- 🚧 Nombre completo
- 🚧 Desea compra con subsidio de vivienda
- 🚧 Confirmar número de teléfono actualizado del cliente
- 🚧 Salario / Ingresos mensuales
- 🚧 Actividad económica (empleado, independiente o prestador de servicios)
- 🚧 Confirmar el correo electrónico del cliente
- 🚧 Confirmar número de identificación del cliente
- 🚧 Estado civil

Preguntas hechas para clasificar la compra:

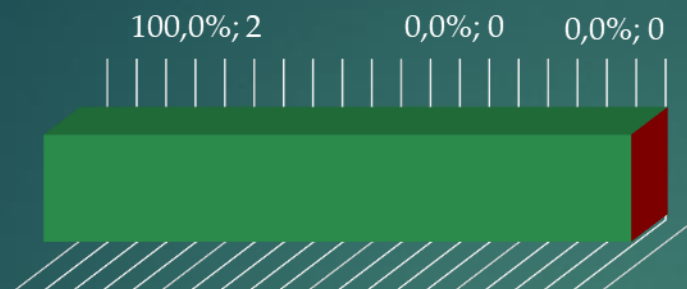
- 🚧 Fecha de entrega requerida

Opciones con las que se presentó el proyecto:

- 🚧 Tipos de apto.
- 🚧 Tipo de proyecto.
- 🚧 Zonas comunes.
- 🚧 Aclarar la proporción de los parqueaderos en caso de ser comunes (si aplica).
- 🚧 Implantación (# torres, aptos por piso y parqueadero).
- 🚧 Tipo de vivienda por etapa (vis, no vis, vip).
- 🚧 Etapas o conjuntos
- 🚧 Destaca los beneficios del macroproyecto (si aplica).
- 🚧 Estrato.

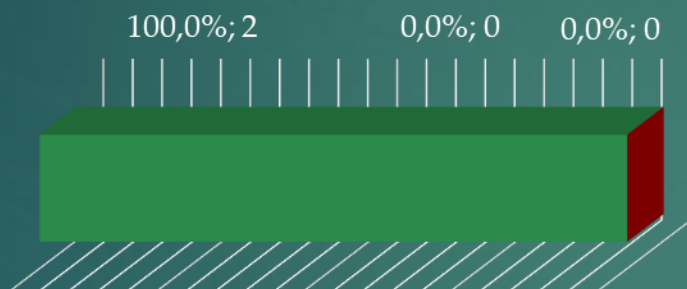


Indicadores



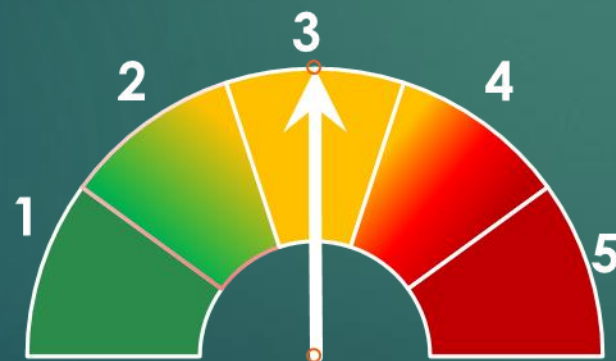
INDICADOR DE SATISFACCIÓN

100,00



INDICADOR DE PROMOCIÓN

100,00



INDICADOR DE ESFUERZO

2,50



Sala Vivero

41,7%Detalle de la
visita

SALUDO Y PRESENTACIÓN	50,0%
1 ¿El saludo fue amigable y profesional? Muy buenos días/tardes, según sea el caso.	100,0%
2 ¿Se presenta con su nombre y en nombre de la empresa?	0,0%
3 ¿El asesor mantiene una buena presentación personal, usando su uniforme limpio y planchado?	100,0%
4 ¿Solicita conocer su nombre?	50,0%
5 ¿Se invita al cliente a tomar asiento de manera cortés?	50,0%
6 ¿Se utilizó alguna frase de halago durante el saludo?	0,0%
INDAGACIÓN Y TOMA DE HABEAS DATA	66,7%
8 ¿Se indaga adecuadamente sobre las expectativas y conocimiento del cliente de los proyectos?	50,0%
9 ¿Explica y solicita correctamente el proceso de toma de habeas data?	50,0%
10 ¿Hace alguna confirmación y ampliación de solicitud de datos personales del cliente?	100,0%
PERFILAMIENTO DEL CLIENTE	0,0%
11 ¿Se realizó una indagación efectiva sobre las necesidades y características que busca en un inmueble?	0,0%
ASESORIA Y PRESENTACIÓN DEL PROYECTO	50,0%
13 ¿Se presentó el proyecto de forma clara y detallada?	50,0%
14 ¿Se utilizaron herramientas visuales (modelo, maqueta, realidad aumentada) para la presentación?	100,0%
15 ¿El asesor demuestra habilidades persuasivas que influyen en los clientes para que continúen con el proceso de compra?	0,0%
GESTIÓN DEL CRÉDITO	25,0%
16 ¿Se solicitó la documentación necesaria para la gestión del crédito?	50,0%
16,1 Busca la viabilidad inmediata del crédito.	0,0%
FACTORES GENERALES DE LA ATENCIÓN	58,3%
18 ¿Se despidió al cliente de manera cordial y profesional?	100,0%
19 ¿Recibió un resumen de la visita?	0,0%
21 ¿El asesor se mantiene en contacto visual con el cliente?	100,0%
22 ¿Se mostró una actitud positiva y resolutive durante la atención?	50,0%
23 ¿Se ofreció alguna bebida al cliente durante la atención?	50,0%
24 ¿Recibió un contacto de seguimiento?	50,0%

CONSTRUCTORA
BOLÍVAR

Datos que fueron solicitados para ampliar información del proyecto:

- ✚ Proyecto de interés
- ✚ Actividad económica (empleado, independiente o prestador de servicios)
- ✚ Confirmar número de identificación del cliente
- ✚ Nombre completo
- ✚ Confirmar número de teléfono actualizado del cliente
- ✚ Salario / Ingresos mensuales
- ✚ Confirmar el correo electrónico del cliente
- ✚ Estado civil
- ✚ Zona de interés
- ✚ Presupuesto para la compra

Preguntas hechas para clasificar la compra:

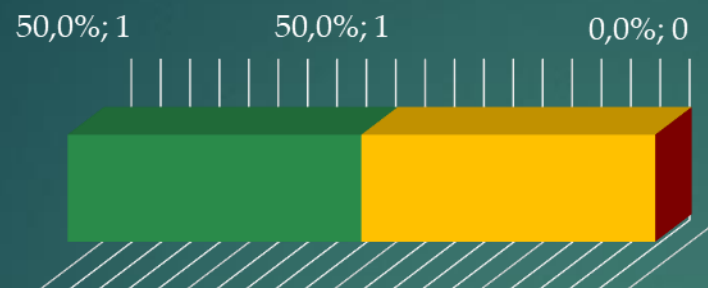
- ✚ Fecha de entrega requerida

Opciones con las que se presentó el proyecto:

- ✚ Tipo de proyecto.
- ✚ Zonas comunes.
- ✚ Implantación (# torres, aptos por piso y parqueadero).
- ✚ Etapas o conjuntos
- ✚ Destaca los beneficios del macroproyecto (si aplica).
- ✚ Estrato.
- ✚ Generalidades sobre ubicación (Calle, carrera, entorno cercano "Comercio, colegios, conveniencia, salud" y facilidad de acceso).

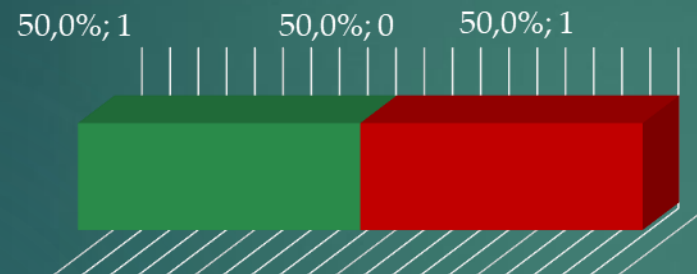


Indicadores



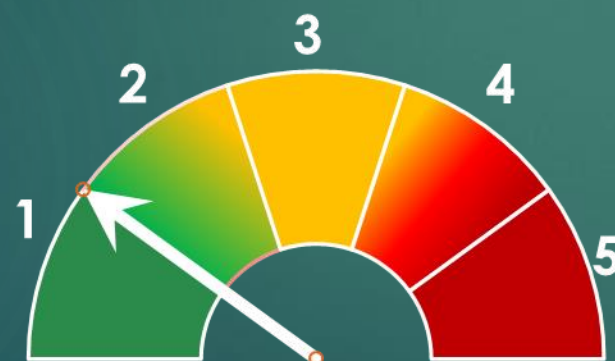
INDICADOR DE
SATISFACCIÓN

50,00



INDICADOR DE
PROMOCIÓN

0,00



INDICADOR DE
ESFUERZO

1,00





Sala Ciudad del Valle

33,9%

Detalle de la visita

SALUDO Y PRESENTACIÓN	70,0%
1¿El saludo fue amigable y profesional? Muy buenos días/tardes, según sea el caso.	100,0%
2 ¿Se presenta con su nombre y en nombre de la empresa?	50,0%
3¿El asesor mantiene una buena presentación personal, usando su uniforme limpio y planchado?	100,0%
4¿Solicita conocer su nombre?	100,0%
5¿Se invita al cliente a tomar asiento de manera cortés?	0,0%
6¿Se utilizó alguna frase de halago durante el saludo?	0,0%
INDAGACIÓN Y TOMA DE HABEAS DATA	50,0%
8¿Se indaga adecuadamente sobre las expectativas y conocimiento del cliente de los proyectos?	0,0%
9¿Explica y solicita correctamente el proceso de toma de habeas data?	50,0%
10¿Hace alguna confirmación y ampliación de solicitud de datos personales del cliente?	100,0%
PERFILAMIENTO DEL CLIENTE	0,0%
11¿Se realizó una indagación efectiva sobre las necesidades y características que busca en un inmueble?	0,0%
ASESORIA Y PRESENTACIÓN DEL PROYECTO	33,3%
13 ¿Se presentó el proyecto de forma clara y detallada?	0,0%
14¿Se utilizaron herramientas visuales (modelo, maqueta, realidad aumentada) para la presentación?	100,0%
15 ¿El asesor demuestra habilidades persuasivas que influyen en los clientes para que continúen con el proceso de compra?	0,0%
GESTIÓN DEL CRÉDITO	0,0%
16 ¿Se solicitó la documentación necesaria para la gestión del crédito?	0,0%
16,1 Busca la viabilidad inmediata del crédito.	0,0%
FACTORES GENERALES DE LA ATENCIÓN	50,0%
18¿Se despidió al cliente de manera cordial y profesional?	100,0%
19¿Recibió un resumen de la visita?	50,0%
21 ¿El asesor se mantiene en contacto visual con el cliente?	0,0%
22 ¿Se mostró una actitud positiva y resolutiva durante la atención?	0,0%
23 ¿Se ofreció alguna bebida al cliente durante la atención?	100,0%
24¿Recibió un contacto de seguimiento?	50,0%



Datos que fueron solicitados para ampliar información del proyecto:

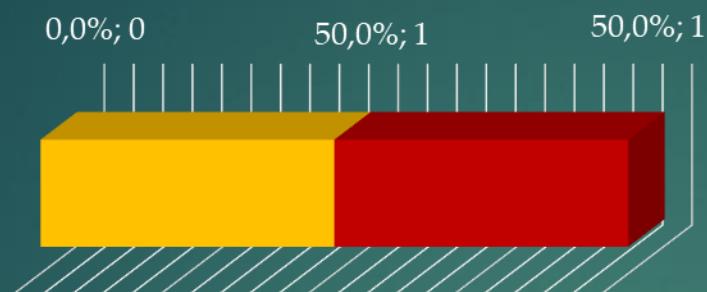
- 🏠 Proyecto de interés
- 🏠 Nombre completo
- 🏠 Confirmar número de teléfono actualizado del cliente
- 🏠 Salario / Ingresos mensuales
- 🏠 Confirmar el correo electrónico del cliente
- 🏠 Actividad económica (empleado, independiente o prestador de servicios)
- 🏠 Confirmar número de identificación del cliente
- 🏠 La compra sería para vivienda o inversión
- 🏠 Si sumará los ingresos de todas las personas que van a participar en la compra del inmueble, ¿En qué rango se encontraría?

Preguntas hechas para clasificar la compra:

- 🏠 Fecha de entrega requerida

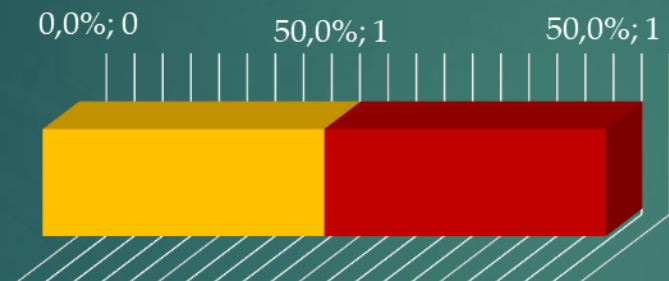


Indicadores



INDICADOR DE
SATISFACCIÓN

0,00



INDICADOR DE
PROMOCIÓN

0,00



INDICADOR DE
ESFUERZO

1,00





Jaramillo Mora

75,3%

Detalle de la
visita

SALUDO Y PRESENTACIÓN		60,0%
1 ¿El saludo fue amigable y profesional? Muy buenos días/tardes, según sea el caso.		100,0%
2 ¿Se presenta con su nombre y en nombre de la empresa?		50,0%
3 ¿El asesor mantiene una buena presentación personal, usando su uniforme limpio y planchado?		100,0%
4 ¿Solicita conocer su nombre?		0,0%
5 ¿Se invita al cliente a tomar asiento de manera cortés?		0,0%
6 ¿Se utilizó alguna frase de halago durante el saludo?		50,0%
INDAGACIÓN Y TOMA DE HABEAS DATA		83,3%
8 ¿Se indaga adecuadamente sobre las expectativas y conocimiento del cliente de los proyectos?		100,0%
9 ¿Explica y solicita correctamente el proceso de toma de habeas data?		50,0%
10 ¿Hace alguna confirmación y ampliación de solicitud de datos personales del cliente?		100,0%
PERFILAMIENTO DEL CLIENTE		100,0%
11 ¿Se realizó una indagación efectiva sobre las necesidades y características que busca en un inmueble?		100,0%
ASESORIA Y PRESENTACIÓN DEL PROYECTO		100,0%
13 ¿Se presentó el proyecto de forma clara y detallada?		100,0%
14 ¿Se utilizaron herramientas visuales (modelo, maqueta, realidad aumentada) para la presentación?		100,0%
15 ¿El asesor demuestra habilidades persuasivas que influyen en los clientes para que continúen con el proceso de compra?		100,0%
GESTIÓN DEL CRÉDITO		25,0%
16 ¿Se solicitó la documentación necesaria para la gestión del crédito?		0,0%
16,1 Busca la viabilidad inmediata del crédito.		50,0%
FACTORES GENERALES DE LA ATENCIÓN		83,3%
18 ¿Se despidió al cliente de manera cordial y profesional?		100,0%
19 ¿Recibió un resumen de la visita?		100,0%
21 ¿El asesor se mantiene en contacto visual con el cliente?		50,0%
22 ¿Se mostró una actitud positiva y resolutiva durante la atención?		50,0%
23 ¿Se ofreció alguna bebida al cliente durante la atención?		100,0%
24 ¿Recibió un contacto de seguimiento?		100,0%

Frases de Halago utilizadas durante el saludo:

- Es un placer para nosotros que nos visite

Datos que fueron solicitados para ampliar información del proyecto:

- Confirmar número de teléfono actualizado del cliente
- Salario / Ingresos mensuales
- Confirmar el correo electrónico del cliente
- Actividad económica (empleado, independiente o prestador de servicios)
- Presupuesto para la compra
- Nombre completo
- Confirmar número de identificación del cliente
- La compra sería para vivienda o inversión
- Si sumará los ingresos de todas las personas que van a participar en la compra del inmueble, ¿En qué rango se encontraría?
- Estado civil
- Zona de interés
- Desea compra con subsidio de vivienda
- Dirección de residencia

Indagación de necesidades y características del inmueble

- ¿Qué lo motiva a comprar vivienda en esa zona?
- ¿De qué características busca el apartamento? (# habitaciones, mt2, fecha de entrega)
- ¿Qué le llamó la atención del proyecto o cuál es el atributo que más le gusta de este?

Preguntas hechas para clasificar la compra:

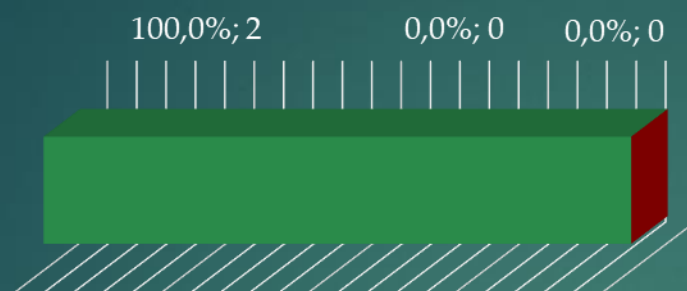
- Fecha de entrega requerida
- ¿Quiénes van a vivir en el inmueble?
- ¿Qué actividades les gusta realizar?
- ¿Tiene mascotas?

Opciones con las que se presentó el proyecto:

- Tipo de proyecto.
- Zonas comunes.
- Implantación (# torres, aptos por piso y parqueadero).
- Etapas o conjuntos
- Destaca los beneficios del macroproyecto (si aplica).
- Estrato.
- Generalidades sobre ubicación (Calle, carrera, entorno cercano "Comercio, colegios, conveniencia, salud" y facilidad de acceso).
- Tipos de apto.
- Aclarar la proporción de los parqueaderos en caso de ser comunes (si aplica).
- Tipo de vivienda por etapa (vis, no vis, vip).

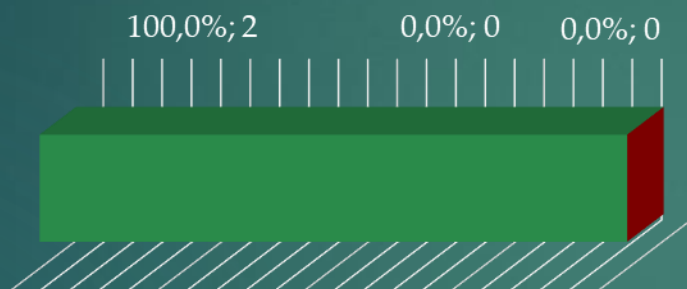


Indicadores



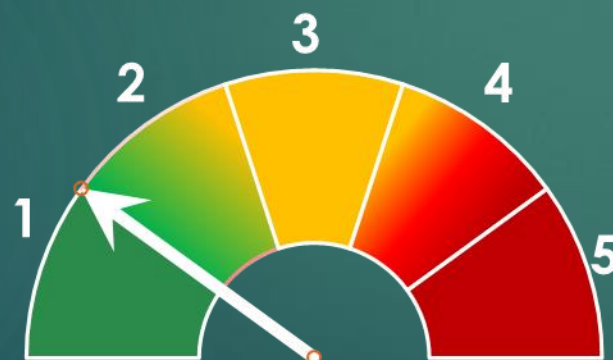
INDICADOR DE
SATISFACCIÓN

100,00



INDICADOR DE
PROMOCIÓN

100,00



INDICADOR DE
ESFUERZO

1,00





Meléndez

60,3%

Detalle de la
visita

SALUDO Y PRESENTACIÓN	70,0%
1 ¿El saludo fue amigable y profesional? Muy buenos días/tardes, según sea el caso.	100,0%
2 ¿Se presenta con su nombre y en nombre de la empresa?	50,0%
3 ¿El asesor mantiene una buena presentación personal, usando su uniforme limpio y planchado?	100,0%
4 ¿Solicita conocer su nombre?	50,0%
5 ¿Se invita al cliente a tomar asiento de manera cortés?	0,0%
6 ¿Se utilizó alguna frase de halago durante el saludo?	50,0%
INDAGACIÓN Y TOMA DE HABEAS DATA	50,0%
8 ¿Se indaga adecuadamente sobre las expectativas y conocimiento del cliente de los proyectos?	100,0%
9 ¿Explica y solicita correctamente el proceso de toma de habeas data?	0,0%
10 ¿Hace alguna confirmación y ampliación de solicitud de datos personales del cliente?	50,0%
PERFILAMIENTO DEL CLIENTE	50,0%
11 ¿Se realizó una indagación efectiva sobre las necesidades y características que busca en un inmueble?	50,0%
ASESORIA Y PRESENTACIÓN DEL PROYECTO	100,0%
13 ¿Se presentó el proyecto de forma clara y detallada?	100,0%
14 ¿Se utilizaron herramientas visuales (modelo, maqueta, realidad aumentada) para la presentación?	100,0%
15 ¿El asesor demuestra habilidades persuasivas que influyen en los clientes para que continúen con el proceso de compra?	100,0%
GESTIÓN DEL CRÉDITO	25,0%
16 ¿Se solicitó la documentación necesaria para la gestión del crédito?	0,0%
16,1 Busca la viabilidad inmediata del crédito.	50,0%
FACTORES GENERALES DE LA ATENCIÓN	66,7%
18 ¿Se despidió al cliente de manera cordial y profesional?	100,0%
19 ¿Recibió un resumen de la visita?	100,0%
21 ¿El asesor se mantiene en contacto visual con el cliente?	50,0%
22 ¿Se mostró una actitud positiva y resolutive durante la atención?	0,0%
23 ¿Se ofreció alguna bebida al cliente durante la atención?	100,0%
24 ¿Recibió un contacto de seguimiento?	50,0%

Frases de Halago utilizadas durante el saludo:

- ✚ Usa un tono de apoyo durante la asesoría, que da a conocer las ventajas del proyecto y posibilidades de tomarlo

Datos que fueron solicitados para ampliar información del proyecto:

- ✚ Proyecto de interés
- ✚ Confirmar número de teléfono actualizado del cliente
- ✚ Salario / Ingresos mensuales
- ✚ Confirmar el correo electrónico del cliente
- ✚ Actividad económica (empleado, independiente o prestador de servicios)
- ✚ Presupuesto para la compra
- ✚ Nombre completo
- ✚ Si sumará los ingresos de todas las personas que van a participar en la compra del inmueble, ¿En qué rango se encontraría?
- ✚ Zona de interés
- ✚ Desea compra con subsidio de vivienda
- ✚ Opción de unir hasta 4 ingresos, para lograr alcanzar un crédito

Indagación de necesidades y características del inmueble

- ✚ ¿De qué características busca el apartamento? (# habitaciones, mt2, fecha de entrega)
- ✚ ¿Qué le llamó la atención del proyecto o cuál es el atributo que más le gusta de este?

Preguntas hechas para clasificar la compra:

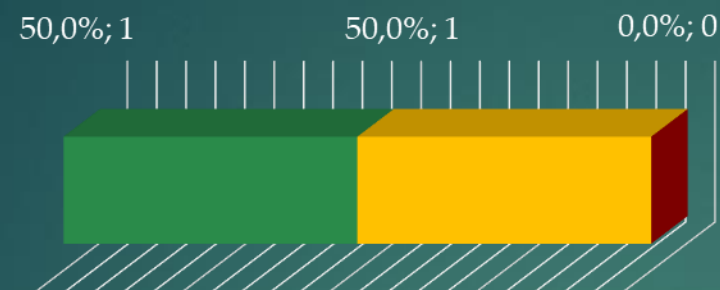
- ✚ Fecha de entrega requerida
- ✚ ¿Quiénes van a vivir en el inmueble?

Opciones con las que se presentó el proyecto:

- ✚ Tipo de proyecto.
- ✚ Zonas comunes.
- ✚ Implantación (# torres, aptos por piso y parqueadero).
- ✚ Etapas o conjuntos
- ✚ Destaca los beneficios del macroproyecto (si aplica).
- ✚ Estrato.
- ✚ Generalidades sobre ubicación (Calle, carrera, entorno cercano "Comercio, colegios, conveniencia, salud" y facilidad de acceso).
- ✚ Tipos de apto.
- ✚ Aclarar la proporción de los parqueaderos en caso de ser comunes (si aplica).
- ✚ Tipo de vivienda por etapa (vis, no vis, vip).

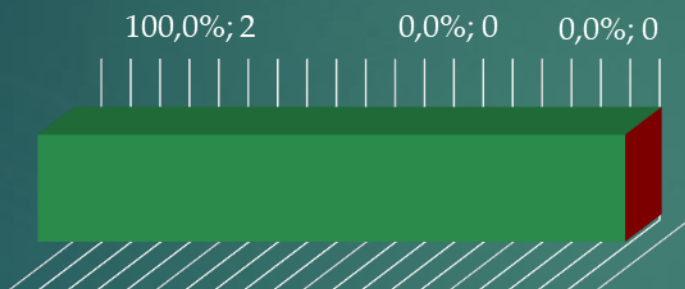


Indicadores



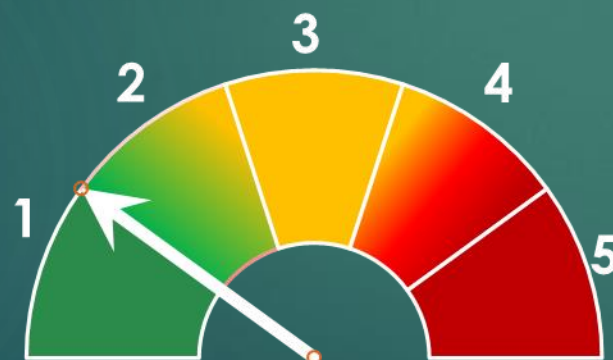
INDICADOR DE
SATISFACCIÓN

50,00



INDICADOR DE
PROMOCIÓN

100,00



INDICADOR DE
ESFUERZO

1,00



SALUDO Y PRESENTACIÓN	60,0%
1¿El saludo fue amigable y profesional? Muy buenos días/tardes, según sea el caso.	100,0%
2 ¿Se presenta con su nombre y en nombre de la empresa?	100,0%
3¿El asesor mantiene una buena presentación personal, usando su uniforme limpio y planchado?	NA
4¿Solicita conocer su nombre?	100,0%
5¿Se invita al cliente a tomar asiento de manera cortés?	NA
6¿Se utilizó alguna frase de halago durante el saludo?	0,0%
INDAGACIÓN Y TOMA DE HABEAS DATA	33,3%
8¿Se indaga adecuadamente sobre las expectativas y conocimiento del cliente de los proyectos?	100,0%
9¿Explica y solicita correctamente el proceso de toma de habeas data?	0,0%
10¿Hace alguna confirmación y ampliación de solicitud de datos personales del cliente?	0,0%
PERFILAMIENTO DEL CLIENTE	0,0%
11¿Se realizó una indagación efectiva sobre las necesidades y características que busca en un inmueble?	0,0%
ASESORIA Y PRESENTACIÓN DEL PROYECTO	100,0%
13 ¿Se presentó el proyecto de forma clara y detallada?	100,0%
14¿Se utilizaron herramientas visuales (modelo, maqueta, realidad aumentada) para la presentación?	100,0%
15 ¿El asesor demuestra habilidades persuasivas que influyen en los clientes para que continúen con el proceso de compra?	100,0%
GESTIÓN DEL CRÉDITO	0,0%
16 ¿Se solicitó la documentación necesaria para la gestión del crédito?	0,0%
16,1 Busca la viabilidad inmediata del crédito.	0,0%
FACTORES GENERALES DE LA ATENCIÓN	75,0%
18¿Se despidió al cliente de manera cordial y profesional?	0,0%
19¿Recibió un resumen de la visita?	0,0%
21 ¿El asesor se mantiene en contacto visual con el cliente?	100,0%
22 ¿Se mostró una actitud positiva y resolutive durante la atención?	100,0%
23 ¿Se ofreció alguna bebida al cliente durante la atención?	0,0%
24¿Recibió un contacto de seguimiento?	100,0%

Preguntas hechas para clasificar la compra:

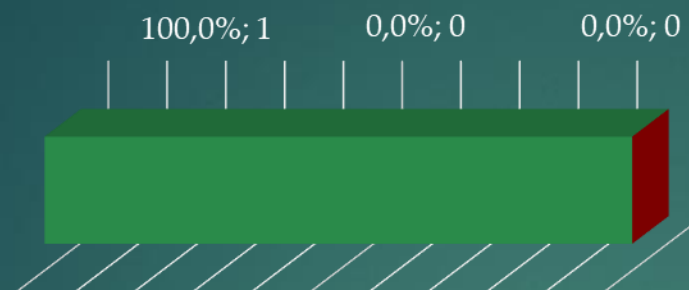
- 🏠 Fecha de entrega requerida

Opciones con las que se presentó el proyecto:

- 🏠 Tipo de proyecto.
- 🏠 Zonas comunes.
- 🏠 Destaca los beneficios del macroproyecto (si aplica).
- 🏠 Generalidades sobre ubicación (Calle, carrera, entorno cercano "Comercio, colegios, conveniencia, salud" y facilidad de acceso).
- 🏠 Tipos de apto.
- 🏠 Tipo de vivienda por etapa (vis, no vis, vip).

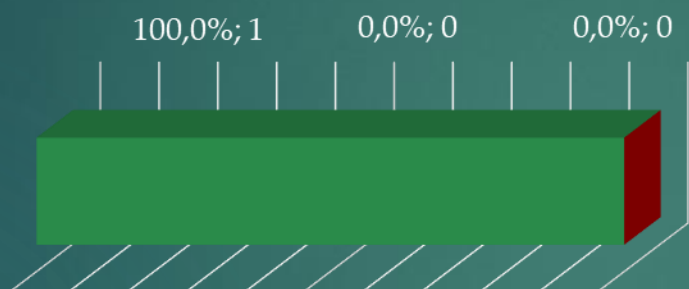


Indicadores



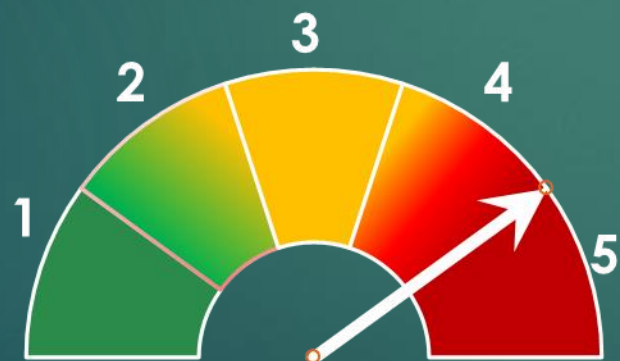
INDICADOR DE
SATISFACCIÓN

100,00



INDICADOR DE
PROMOCIÓN

100,00



INDICADOR DE
ESFUERZO

1,00





M+d

38,3%

Detalle de la visita

SALUDO Y PRESENTACIÓN		80,0%
1 ¿El saludo fue amigable y profesional? Muy buenos días/tardes, según sea el caso.		100,0%
2 ¿Se presenta con su nombre y en nombre de la empresa?		100,0%
3 ¿El asesor mantiene una buena presentación personal, usando su uniforme limpio y planchado?		100,0%
4 ¿Solicita conocer su nombre?		100,0%
5 ¿Se invita al cliente a tomar asiento de manera cortés?		0,0%
6 ¿Se utilizó alguna frase de halago durante el saludo?		0,0%
INDAGACIÓN Y TOMA DE HABEAS DATA		0,0%
8 ¿Se indaga adecuadamente sobre las expectativas y conocimiento del cliente de los proyectos?		0,0%
9 ¿Explica y solicita correctamente el proceso de toma de habeas data?		0,0%
10 ¿Hace alguna confirmación y ampliación de solicitud de datos personales del cliente?		0,0%
PERFILAMIENTO DEL CLIENTE		0,0%
11 ¿Se realizó una indagación efectiva sobre las necesidades y características que busca en un inmueble?		0,0%
ASESORIA Y PRESENTACIÓN DEL PROYECTO		66,7%
13 ¿Se presentó el proyecto de forma clara y detallada?		100,0%
14 ¿Se utilizaron herramientas visuales (modelo, maqueta, realidad aumentada) para la presentación?		100,0%
15 ¿El asesor demuestra habilidades persuasivas que influyen en los clientes para que continúen con el proceso de compra?		0,0%
GESTIÓN DEL CRÉDITO		0,0%
16 ¿Se solicitó la documentación necesaria para la gestión del crédito?		0,0%
16,1 Busca la viabilidad inmediata del crédito.		0,0%
FACTORES GENERALES DE LA ATENCIÓN		83,3%
18 ¿Se despidió al cliente de manera cordial y profesional?		100,0%
19 ¿Recibió un resumen de la visita?		100,0%
21 ¿El asesor se mantiene en contacto visual con el cliente?		100,0%
22 ¿Se mostró una actitud positiva y resolutive durante la atención?		0,0%
23 ¿Se ofreció alguna bebida al cliente durante la atención?		100,0%
24 ¿Recibió un contacto de seguimiento?		100,0%

Preguntas hechas para clasificar la compra:

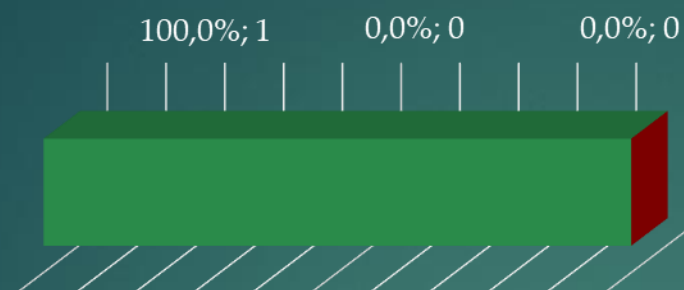
- 🏠 Fecha de entrega requerida

Opciones con las que se presentó el proyecto:

- 🏠 Zonas comunes.
- 🏠 Tipos de apto.
- 🏠 Implantación (# torres, aptos por piso y parqueadero).
- 🏠 Etapas o conjuntos
- 🏠 Estrato.
- 🏠 Aclarar la proporción de los parqueaderos en caso de ser comunes (si aplica).

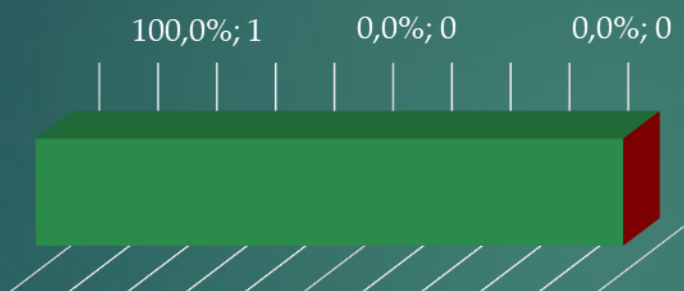


Indicadores



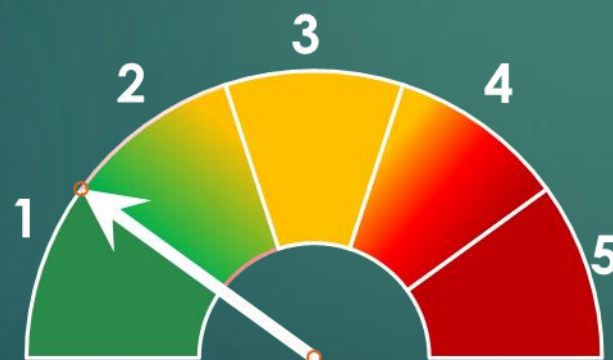
INDICADOR DE
SATISFACCIÓN

100,00



INDICADOR DE
PROMOCIÓN

100,00



INDICADOR DE
ESFUERZO

1,00





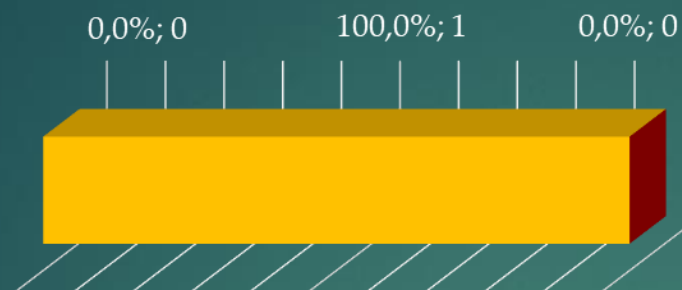
Habitare - Virtual

33,6%

Detalle de la visita

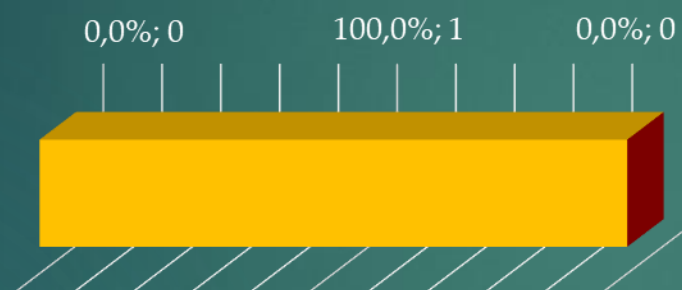
SALUDO Y PRESENTACIÓN		60,0%
1¿El saludo fue amigable y profesional? Muy buenos días/tardes, según sea el caso.		100,0%
2 ¿Se presenta con su nombre y en nombre de la empresa?		100,0%
3¿El asesor mantiene una buena presentación personal, usando su uniforme limpio y planchado?		NA
4¿Solicita conocer su nombre?		100,0%
5¿Se invita al cliente a tomar asiento de manera cortés?		NA
6¿Se utilizó alguna frase de halago durante el saludo?		0,0%
INDAGACIÓN Y TOMA DE HABEAS DATA		0,0%
8¿Se indaga adecuadamente sobre las expectativas y conocimiento del cliente de los proyectos?		0,0%
9¿Explica y solicita correctamente el proceso de toma de habeas data?		0,0%
10¿Hace alguna confirmación y ampliación de solicitud de datos personales del cliente?		0,0%
PERFILAMIENTO DEL CLIENTE		0,0%
11¿Se realizó una indagación efectiva sobre las necesidades y características que busca en un inmueble?		0,0%
ASESORIA Y PRESENTACIÓN DEL PROYECTO		66,7%
13 ¿Se presentó el proyecto de forma clara y detallada?		0,0%
14¿Se utilizaron herramientas visuales (modelo, maqueta, realidad aumentada) para la presentación?		100,0%
15 ¿El asesor demuestra habilidades persuasivas que influyen en los clientes para que continúen con el proceso de compra?		100,0%
GESTIÓN DEL CRÉDITO		0,0%
16 ¿Se solicitó la documentación necesaria para la gestión del crédito?		0,0%
16,1 Busca la viabilidad inmediata del crédito.		0,0%
FACTORES GENERALES DE LA ATENCIÓN		75,0%
18¿Se despidió al cliente de manera cordial y profesional?		0,0%
19¿Recibió un resumen de la visita?		0,0%
21 ¿El asesor se mantiene en contacto visual con el cliente?		100,0%
22 ¿Se mostró una actitud positiva y resolutive durante la atención?		100,0%
23 ¿Se ofreció alguna bebida al cliente durante la atención?		0,0%
24¿Recibió un contacto de seguimiento?		100,0%

Indicadores



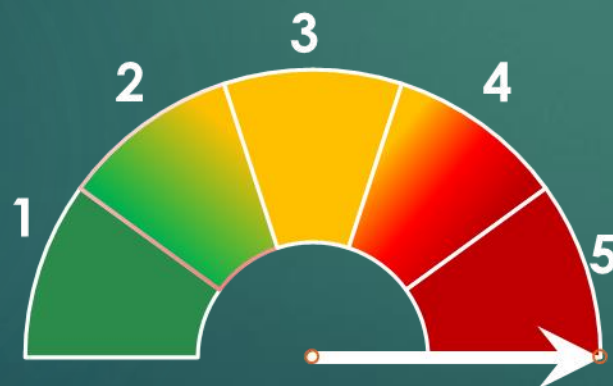
INDICADOR DE
SATISFACCIÓN

0,00



INDICADOR DE
PROMOCIÓN

0,00



INDICADOR DE
ESFUERZO

5,00

- *Constructora Bolívar:*

Indagación y toma de Habeas Data (70,0%): Un buen nivel de cumplimiento en esta área, lo que indica que la empresa realiza un esfuerzo adecuado para recopilar la información necesaria de los clientes y cumplir con normativas legales.

Asesoría y presentación del proyecto (71,7%): Un desempeño sólido en la presentación de sus proyectos, lo que refleja un enfoque profesional hacia el cliente en esta etapa crítica del proceso de ventas.

Factores generales de la atención (69,4%): Buena atención al cliente en general, lo que indica que la empresa pone énfasis en la calidad del servicio ofrecido.

- *Habitare:*

Factores generales de la atención (75,0%): Excelente desempeño en la atención al cliente, lo que refleja un enfoque orientado al cliente y una buena percepción de su servicio.

Saludo y presentación (60,0%): Aunque está por debajo de otras empresas, tiene un desempeño aceptable en esta área, mostrando una cordialidad básica al inicio de la interacción con los clientes.

- *Jaramillo Mora*

Perfilamiento del cliente (100,0%): Un desempeño sobresaliente en esta categoría, lo que indica que la empresa realiza un análisis exhaustivo de las necesidades de los clientes y adapta su oferta de acuerdo con esta información.

Asesoría y presentación del proyecto (100,0%): La presentación de proyectos es excelente, lo que sugiere que Jaramillo Mora tiene una comunicación clara y efectiva con los clientes, facilitando la toma de decisiones.

Factores generales de la atención (83,3%): Proporciona una atención al cliente de alta calidad, destacándose en la relación general con los clientes.

% de Cumplimiento General (75,3%): El mejor porcentaje general, reflejando un rendimiento equilibrado y eficiente en diversas áreas críticas.



- *JM Inmobiliaria*

Asesoría y presentación del proyecto (100,0%): Excelente en esta área, lo que demuestra un alto nivel de profesionalismo en la comunicación de sus proyectos.

Factores generales de la atención (75,0%): Buena atención general, lo que significa que la relación con los clientes es efectiva en la mayoría de los casos.

- *M+d*

Saludo y presentación (80,0%): Muy buen desempeño en la primera impresión con los clientes, lo que es una fortaleza importante para establecer relaciones positivas desde el inicio.

Factores generales de la atención (83,3%): Excelente atención general, destacándose en la calidad del servicio ofrecido en todos los aspectos.

- *Meléndez*

Asesoría y presentación del proyecto (100,0%): Excelente presentación de proyectos, lo que muestra un enfoque profesional y efectivo en la comunicación con los clientes.

Factores generales de la atención (66,7%): Aunque no es el mejor desempeño, aún muestra un nivel adecuado de atención al cliente.



- **Constructora Bolívar:**

Perfilamiento del cliente (45,0%): Un desempeño bajo en la personalización del trato hacia el cliente, lo que podría implicar que la empresa no está conociendo a fondo las necesidades de sus clientes.

Gestión del crédito (45,0%): La gestión del crédito es una área que necesita mejorar, ya que un porcentaje tan bajo podría sugerir ineficiencias o falta de asesoramiento en esta parte del proceso.

% de Cumplimiento General (61,3%): Aunque se encuentra por encima del promedio de algunas empresas, hay un margen considerable de mejora para alcanzar un rendimiento óptimo en diversas áreas.

- **Habitare:**

Indagación y toma de Habeas Data (0,0%): La falta de cumplimiento en esta área es una debilidad crítica, ya que puede implicar problemas legales y una falta de información relevante para el cliente.

Perfilamiento del cliente (0,0%): No se está llevando a cabo un análisis adecuado de las necesidades del cliente, lo que limita la capacidad de ofrecer soluciones personalizadas.

Gestión del crédito (0,0%): La falta de atención en la gestión del crédito es un área de riesgo, ya que los clientes necesitan asesoramiento en términos financieros, especialmente en el sector inmobiliario. % de Cumplimiento General (33,6%): Este bajo porcentaje refleja una deficiencia general en múltiples áreas clave del proceso de ventas y atención al cliente, lo que requiere una revisión profunda de los procesos internos.

Jaramillo Mora

Gestión del crédito (25,0%): La gestión de crédito es una de sus áreas débiles, lo que podría limitar la capacidad de algunos clientes para acceder al financiamiento adecuado.

Indagación y toma de Habeas Data (83,3%): Aunque es bastante bueno en esta área, no es perfecto. Podría haber mejoras en la recolección y manejo de la información legal y personal de los clientes.



- *JM Inmobiliaria*

Indagación y toma de Habeas Data (33,3%): Aunque cumple parcialmente, el desempeño en esta área es bajo y debe mejorar para garantizar el cumplimiento de normativas legales.

Perfilamiento del cliente (0,0%): La falta de enfoque en conocer al cliente es una debilidad significativa, lo que podría generar una oferta menos adecuada a las necesidades reales del cliente.

Gestión del crédito (0,0%): La gestión del crédito no parece ser una prioridad, lo que representa una debilidad en la atención a los clientes que requieren este tipo de asesoría.

% de Cumplimiento General (44,7%): Un porcentaje bajo que indica que JM Inmobiliaria necesita mejorar sustancialmente en varias áreas clave para ofrecer un servicio más eficiente y completo.

- *M+d*

Indagación y toma de Habeas Data (0,0%): La falta de cumplimiento en esta área es una debilidad crítica, ya que puede exponer a la empresa a problemas legales y falta de información importante sobre los clientes.

Perfilamiento del cliente (0,0%): La ausencia de un análisis profundo del cliente limita la capacidad de personalizar las ofertas y entender las necesidades específicas de cada cliente.

Gestión del crédito (0,0%): Al igual que otras empresas, no parece haber un enfoque en la gestión del crédito, lo que podría afectar la capacidad de los clientes para financiar sus compras.

% de Cumplimiento General (38,3%): Un bajo porcentaje de cumplimiento general refleja que la empresa debe realizar mejoras significativas en varios aspectos de su operación.



- *Meléndez*

Indagación y toma de Habeas Data (50,0%): Si bien cumple parcialmente, podría mejorar para garantizar un cumplimiento completo de las normativas legales.

Perfilamiento del cliente (50,0%): Hay un enfoque limitado en conocer profundamente al cliente, lo que puede resultar en una oferta menos adaptada a las necesidades de cada individuo.

Gestión del crédito (25,0%): Necesita mejorar en la gestión de crédito para facilitar el acceso de los clientes a opciones financieras adecuadas.

% de Cumplimiento General (60,3%): Aunque está por encima del promedio de algunas empresas, todavía hay áreas críticas que deben mejorar para alcanzar un desempeño óptimo.



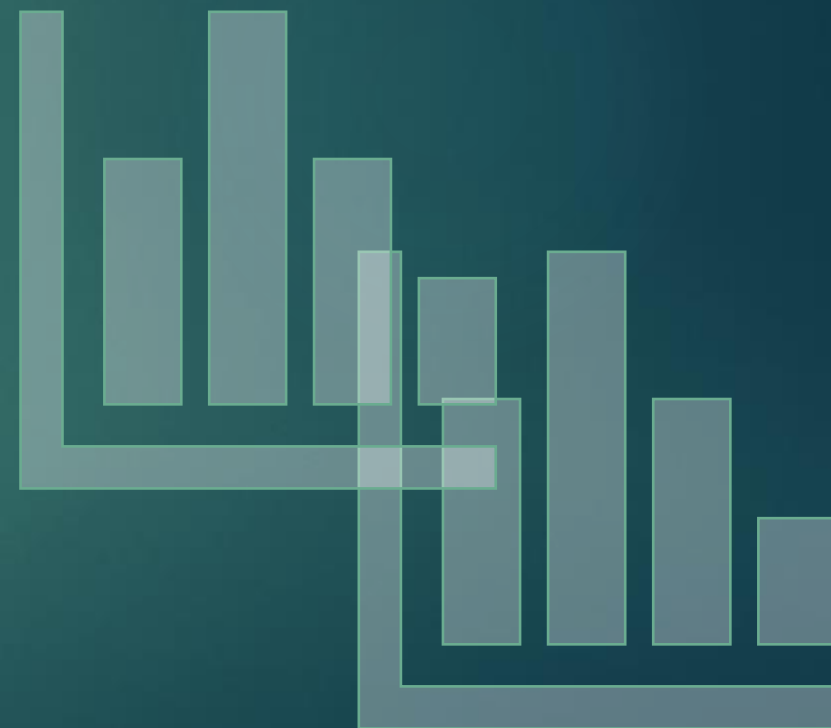
Indicadores de Satisfacción y Promoción:

Bolívar tiene un indicador de satisfacción de 60,00%, lo que refleja una experiencia aceptable para los clientes, pero queda por debajo de competidores como Jaramillo Mora, JM Inmobiliaria, M+d y Meléndez, que tienen un 100% de satisfacción. Esto resalta la oportunidad de Bolívar para aumentar la satisfacción de sus clientes.

El indicador de promoción es de 45,00% para Bolívar, lo que indica que la empresa podría mejorar su capacidad para fomentar la recomendación y promoción de sus servicios por parte de los clientes.

Indicadores de Esfuerzo:

El indicador de esfuerzo muestra que Bolívar tiene un esfuerzo promedio de 2,27, lo que sugiere que, aunque no es el mejor de la competencia, aún es posible reducir la carga que enfrentan los clientes al interactuar con la empresa. Competidores como Jaramillo Mora tienen un esfuerzo más bajo (1,00), lo que refleja una experiencia más fluida para el cliente.



- Enfocar Esfuerzos en el Perfilamiento del Cliente, mediante Entrevistas detalladas con los clientes durante las primeras interacciones para comprender sus necesidades, preferencias y expectativas.
- Capacitación continua: Invertir en programas de formación y capacitación para los equipos de atención al cliente en temas como empatía, resolución de problemas y comunicación efectiva.
- Las deficiencias operativas y los bajos índices de cumplimiento sugieren que es necesario realizar una revisión completa de los procesos internos, para asegurar que todos los procedimientos estén alineados con los estándares de calidad y las expectativas del cliente, es importante realizar auditorías periódicas de los procesos internos para identificar cuellos de botella o áreas con bajo rendimiento.
- Desarrollar e implementar KPIs claros y medibles que permitan monitorear y mejorar constantemente los procesos y la atención al cliente.
- Fomentar una cultura organizacional de mejora continua, en la que se busque siempre optimizar los procesos y elevar los estándares de calidad en cada área.
- Es crucial proporcionar a los usuarios información clara, resumida y comprensible que contenga solo los datos esenciales para la toma de decisiones, sin abrumarlos con detalles innecesarios. La claridad y concisión son claves para garantizar que el usuario pueda procesar la información de manera rápida y efectiva, lo que mejora la experiencia general y facilita la comprensión de los productos, servicios o procesos ofrecidos.



- Es fundamental enviar una confirmación inmediata al cliente después de realizar una solicitud a través de la página web. Esta confirmación no solo brinda seguridad al usuario de que su solicitud ha sido recibida correctamente, sino que también mejora la experiencia del cliente al generar confianza y transparencia en el proceso.

Acciones sugeridas:

1. Confirmación automática: Implementar un sistema que envíe un correo electrónico o un mensaje en pantalla inmediatamente después de que el cliente complete una solicitud, indicando que ha sido recibida correctamente.
2. Detalles de la solicitud: Incluir en la confirmación un resumen de los datos proporcionados por el cliente, como nombre, fecha de solicitud, tipo de servicio o producto, y cualquier otra información relevante, para que el cliente pueda verificar que los detalles son correctos.
3. Tiempos de respuesta claros: Informar al cliente sobre el tiempo estimado de respuesta o el siguiente paso en el proceso, lo que les ayudará a saber qué esperar y cuándo.
4. Contacto de soporte: Proporcionar un canal de contacto claro en caso de que el cliente necesite realizar ajustes o tener dudas sobre su solicitud.

Esta práctica no solo mejora la confianza y satisfacción del cliente, sino que también optimiza el proceso de comunicación, evitando malentendidos o incertidumbres sobre el estado de sus solicitudes.

