

A romantic couple is shown in a close embrace. The man, on the left, has short brown hair and is wearing a light-colored, textured sweater. He is kissing the woman on the cheek. The woman, on the right, has dark hair and is wearing a light blue top. They are sitting at a table in a restaurant, with a white tablecloth and plates of food visible in the background. The lighting is warm and soft, creating a cozy atmosphere.

# Qonforta

CONTROL Y CERTIFICACIÓN DE CALIDAD POSTVENTA

**Para ti, la comodidad de confiar en un experto que aporta soluciones.  
Para tus clientes, la confianza de comprar bien.**



**Para ti, la comodidad de confiar en un experto que aporta soluciones.  
Para tus clientes, la confianza de comprar bien.**

---

**POSTVENTA INMOBILIARIA**

**CLIENTES más SATISFECHOS**

**Más CLIENTES.**

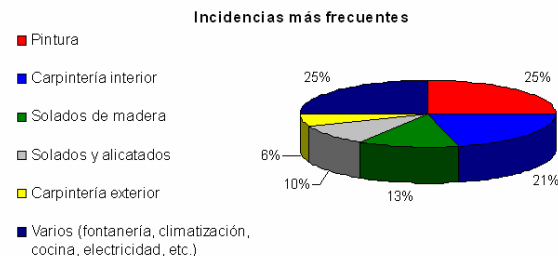
Para ti, la comodidad de confiar en un experto que aporta soluciones.  
Para tus clientes, la confianza de comprar bien.

## El problema

- La gestión de la Postventa Inmobiliaria ha sido hasta ahora un proceso casi olvidado por la mayoría de las promotoras inmobiliarias, que de hecho lo entendían como un auténtico calvario por el que había que pasar lo más rápido posible. Esta falta de atención a este proceso ha llevado a una falta de organización de la gestión del proceso.
- Sin embargo, una creciente mayor cultura de orientación al cliente, y una necesidad de mejorar su nivel de satisfacción que ayude a provocar prescripción positiva y por lo tanto nuevas oportunidades de venta, han comenzado a provocar en las promotoras una nueva conciencia de la importancia real de una adecuada gestión de la postventa.

### Sondeo entre directivos de promotoras españolas **EL 88% DE LOS COMPRADORES DE VIVIENDA HACE ALGUNA RECLAMACIÓN TRAS LA ENTREGA DE LLAVES**

- Un 22% de las promotoras españolas externaliza el servicio de postventa.
- Las deficiencias más frecuentes son las que tienen que ver con los acabados aparentes: pinturas, carpinterías interior y solados.
- Tan sólo un 6% de las incidencias afectan a la habitabilidad de las viviendas.



**Para ti, la comodidad de confiar en un experto que aporta soluciones.  
Para tus clientes, la confianza de comprar bien.**

---

## Las consecuencias

- Esta deficiente gestión de la Postventa puede tener consecuencias realmente graves que pueden llegar a comprometer el futuro de una promotora inmobiliaria, ya que los costes que acarrea un cliente potencialmente insatisfecho son muchos y de variada índole:
  - **Costes en reparaciones:** reparaciones que muchas veces habríamos podido evitar de gestionarse eficazmente y con suficiente antelación los retoques a realizar; no hay reparación más cara que la que se ha de hacer una vez hemos trasladado al personal de obra a otro sitio.
  - **Costes en tiempo dedicado** por personal administrativo y de obra: un cliente insatisfecho consume mucho tiempo; la insatisfacción de un a persona puede llevarle a dedicar muchas horas a su particular cruzada contra nosotros; horas que para nosotros son caras.
  - **Costes morales:** un elevado nivel de quejas puede suponer un elemento desmoralizante para nuestros vendedores, lo que puede repercutir en futuras ventas al contar con vendedores que creen menos en el producto.
  - Por no hablar de los importantes costes legales que puede suponer una disputa.

**Para ti, la comodidad de confiar en un experto que aporta soluciones.  
Para tus clientes, la confianza de comprar bien.**

---

## La solución

- **Por lo tanto, es fundamental realizar una gestión profesional y eficaz que, por un lado minimice los efectos negativos del inevitable pequeño porcentaje de desviaciones incorregibles (siempre hay un pequeño grupo de clientes nacidos para estar insatisfechos), y tan importante si no más, que maximice el activo que supone contar con una base de clientes plenamente satisfechos. Al fin y al cabo, estos serán nuestros mejores vendedores.**
- **El Servicio Postventa de Qonforta ha sido diseñado con este doble fin. Para ello, trabajamos con las siguientes herramientas Clave:**
  - **El Gestor de Calidad profesional**
  - **Una Metodología de Trabajo bien definida**
  - **Herramientas de apoyo:**
    - **Software**
    - **Hardware**
    - **Contact Center**

**Para ti, la comodidad de confiar en un experto que aporta soluciones.  
Para tus clientes, la confianza de comprar bien.**

---

## El gestor de calidad

- **Es la persona responsable de valorar, priorizar y coordinar a pie de obra las incidencias y gestiones a llevar a cabo, anticipándose a los problemas que puedan surgir durante el desarrollo de la promoción, controlando el avance del proyecto y trabajando para conseguir los objetivos preestablecidos. Es un profesional con un perfil comercial y formación técnica. Ofrece un trato personalizado al cliente, convirtiéndose en la imagen de la promotora y su principal interlocutor.**





**Para ti, la comodidad de confiar en un experto que aporta soluciones.  
Para tus clientes, la confianza de comprar bien.**

---

## Contact Center

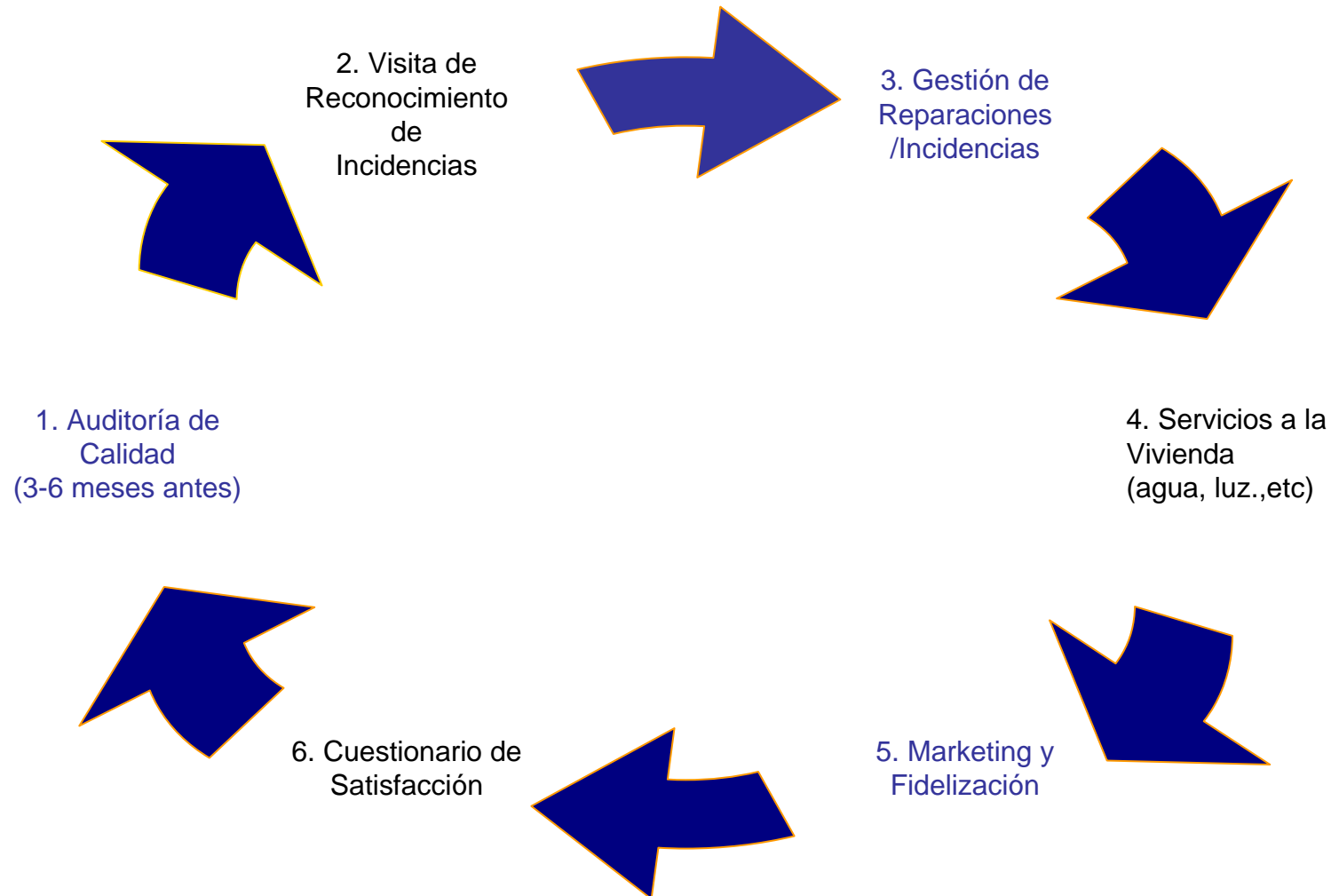
- **En Qonforta contamos con un Contact Center para poder atender las consultas de los clientes con la máxima disponibilidad. Este servicio está disponible para el cliente hasta 1 año después de la entrega de la vivienda. Nuestros teleoperadores servirán así de Filtro a la promotora, que recibirá estas nuevas consultas o quejas de manera ordenada.**



Para ti, la comodidad de confiar en un experto que aporta soluciones.  
Para tus clientes, la confianza de comprar bien.

---

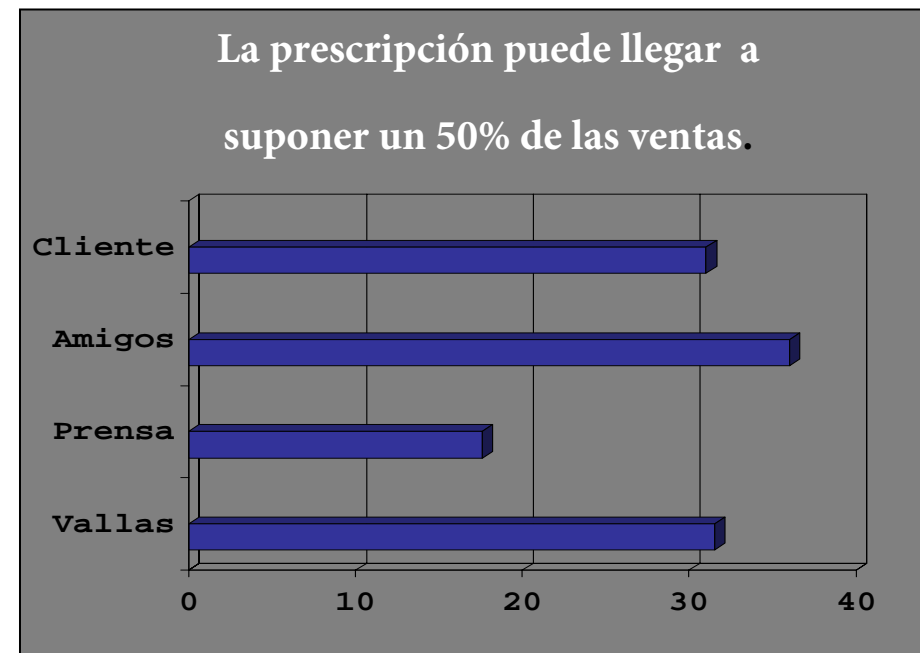
### Flujo de Procesos: Metodología Qonforta



**Para ti, la comodidad de confiar en un experto que aporta soluciones.  
Para tus clientes, la confianza de comprar bien.**

## El resultado

- **AHORRO DE COSTES:**
  - Menos reparaciones
  - Menos disputas legales
  - Vendedores menos desmoralizados y más productivos
  - Menos tiempo dedicado
- **PROCESOS MÁS CONTROLADOS**
  - Una metodología clara
  - Un sistema tecnológico de apoyo
  - Un responsable identificado
- **UN CLIENTE MÁS SATISFECHO es:**
  - Un cliente que genera menos problemas
  - Un cliente que nos traerá nuevos clientes
  - Un cliente que hablará bien de nuestra marca, un activo cada vez más relevante.



**Para ti, la comodidad de confiar en un experto que aporta soluciones.  
Para tus clientes, la confianza de comprar bien.**

---

## Resumen

- **La externalización del servicio postventa genera:**
  - **Menos quejas:** está empíricamente demostrado que los compradores tienden a ser menos meticulosos con terceros que con el promotor directamente.
  - **Una gestión más eficaz:** al tratarse de personal especializado, con herramientas específicas y una metodología contrastada.
  - **Mejores resultados:** Clientes más satisfechos, nuevas ventas, menos problemas legales.
- **Los servicios de Qonforta:**
  - **Asignación de Gestor de Calidad**
  - **Elaboración de Acta de Calidad**
  - **Primer Check List de incidencias**
  - **Filtraje de las Incidencias por gremios y envíos de pedidos a la constructora**
  - **Seguimiento de las reparaciones**
  - **Coordinación con gremios externos (sujeto a condiciones particulares; consultar)**

- Una queja es un tesoro: una queja es el comienzo de una buena solución y una gran amistad.
- Un cliente satisfecho puede realizar una prescripción positiva y provocar una o dos nuevas ventas (media)
- Un cliente insatisfecho es tan activo en sus críticas que puede hablar mal de nuestro producto/empresa a una media de 12 personas