

**Encuentro de Perspectivas Económicas
Camacol B&C**

A close-up photograph of a flashlight's lens. A bright, circular beam of light is projected from the lens, illuminating a small globe of the Earth. The rest of the scene is in deep shadow, with the flashlight's body visible in the foreground.

**Encontrando el camino de la luz
en medio de la oscuridad**

Vivimos en tiempos de cambios = incertidumbre

Una ciudad "fantasma" sin turistas y bloqueada: Cómo la crisis peruana ha golpeado a Cusco

Ya son varios los países que han recomendado a sus nacionales no viajar a Perú ante las violentas protestas que se han registrado, algo que preocupa al sector turístico.

23 de Enero de 2023 | 17:29 | El Comercio, GDA / Editado por R. Jara A., Emol



EL COMENTARISTA OPINA

VIVIENDA Febrero 15 De 2023 - 01:46 P. M.

Ventas de vivienda en el país se desplomaron 50 % durante enero

Esta cifra es la más baja en, al menos, ocho años. El 66 % de las unidades vendidas fueron de interés social.

RADIOGRAMA

Región de Ñuble: Incendio forestal en Coelemu destruye 10 viviendas e históricos campos de viñedos

Por Lucas Torrico



Europa Press 13 FEB 2023 11:55 AM Tiempo de lectura: 2 minutos

Meta planea una nueva ronda de despidos, según Financial Times

Marck Zuckerberg, consejero delegado de la empresa, definió los esfuerzos de la multinacional para controlar sus costes durante el ejercicio en curso como "el año de la eficiencia", después de que la desaceleración de la economía lastrase los resultados de Meta en 2022.

PULSO PM Pulso PM Meta



Un hombre camina delante de una tienda de ropa en el centro de Buenos Aires, el 12 de enero de 2022. LUIS ROBAYO (AFP)

La economía argentina no hace pie. La inflación acumulada durante 2022 alcanzó el 94,8%, la mayor subida anual desde la hiperinflación de 1991. El IPC subió 5,1% en diciembre pasado, 0,2% puntos más que en noviembre. El dato es una mala noticia que esconde un premio consuelo: el Gobierno del peronista



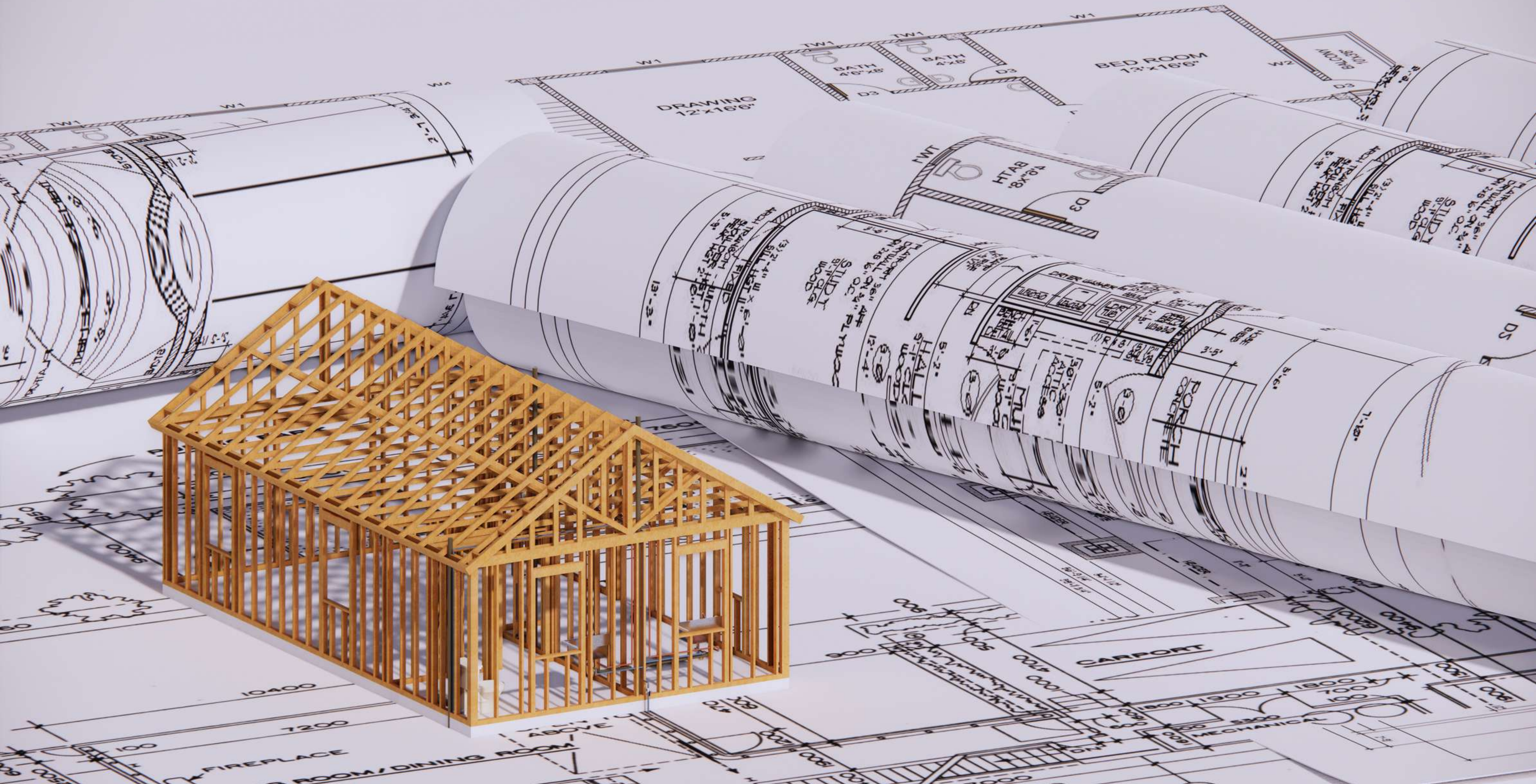


Security setting

Open Close

- Door 01
- Door 02
- Door 03
- Door 04
- Door 05

Temperature setting +24°C





¿Y las personas?

¿Cómo serán los equipos de las constructoras del futuro?





Más analistas y desarrolladores

Fuerza de venta conectada al cliente



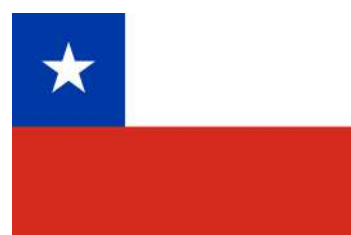


Calidad de vida



¿Qué proporción del mercado está realizando acciones reales en pos de conectarse con sus clientes?

Desarrolladores inmobiliarios preocupados de realizar acciones de AUTO-CONCIENCIA para conectar con sus clientes



35%



29%



8%



5%

Sobre el porcentaje total de marcas relevantes en los países
(Acciones de feedback que apoyan el negocio)

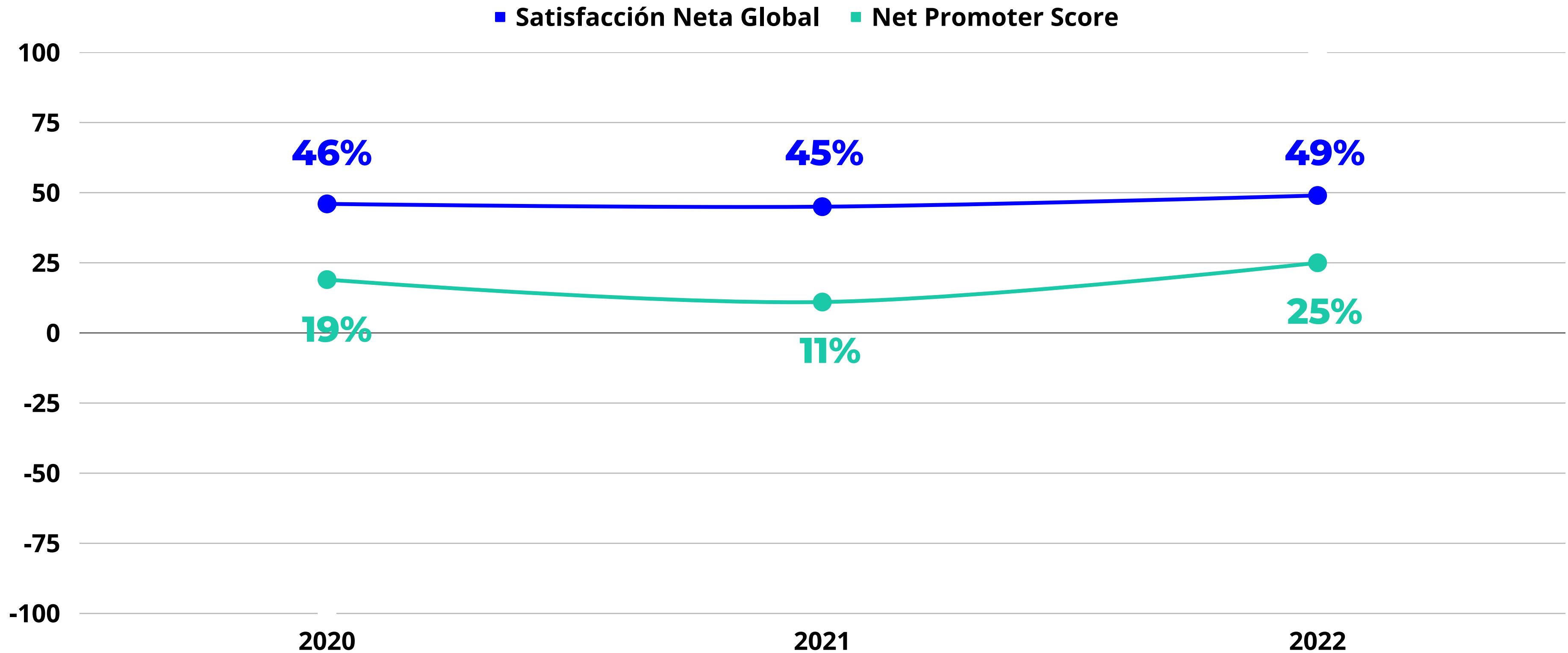


Sólo el 9% de las empresas está en rango bueno o excelente

37% está en rango aceptable

Satisfacción Neta Global vs. Net Promoter Score

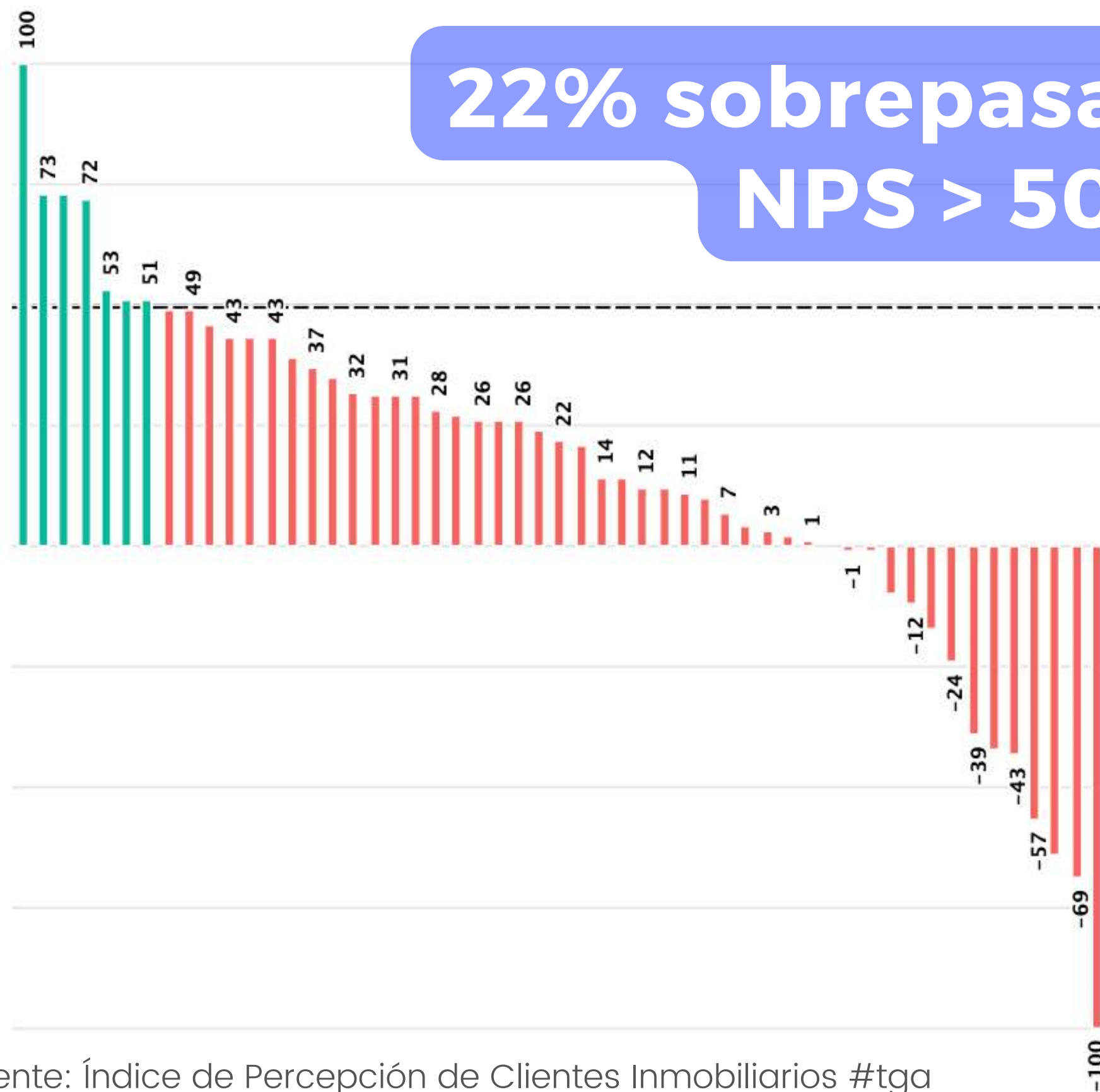
Latinoamérica, comparación años 2020 a 2022



Fuente: Índice de Percepción de Clientes Inmobiliarios #tga

Recomendación de Marca

Latinoamérica 2022



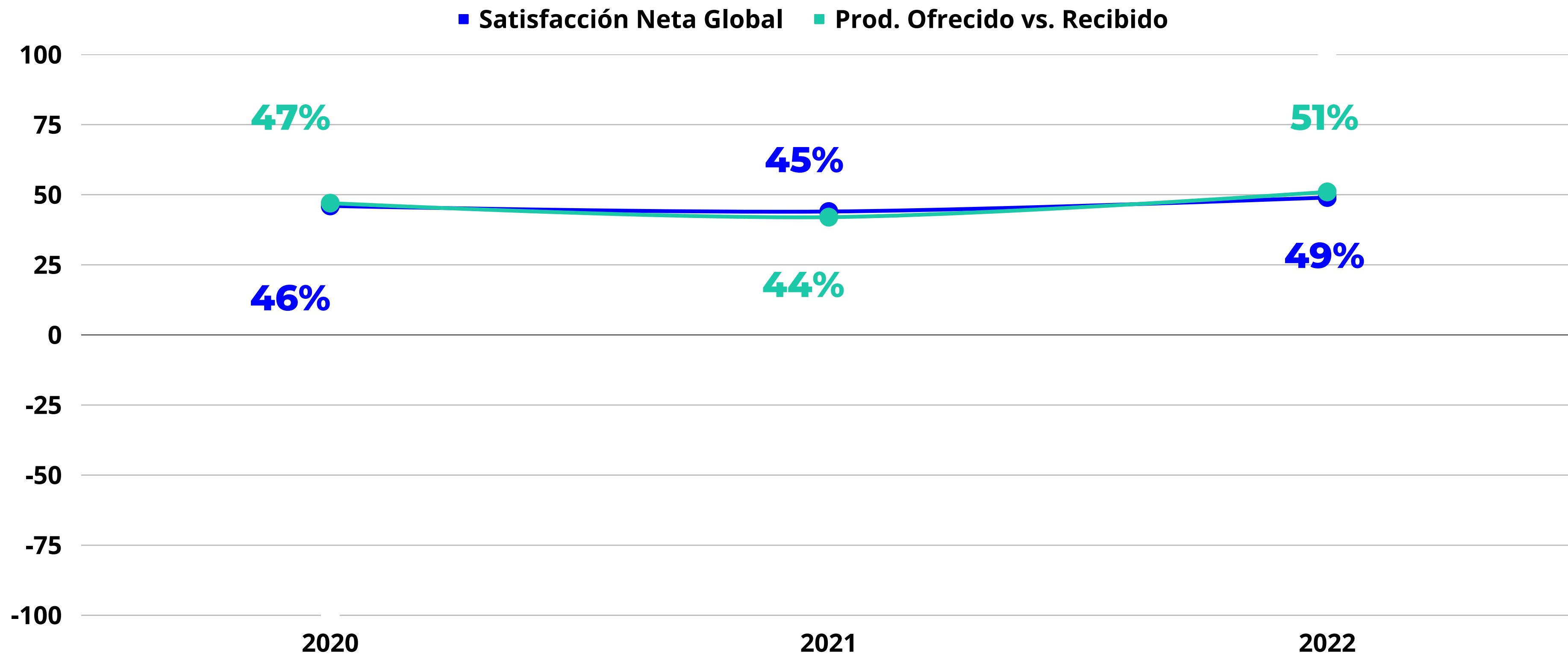
Fuente: Índice de Percepción de Clientes Inmobiliarios #tga





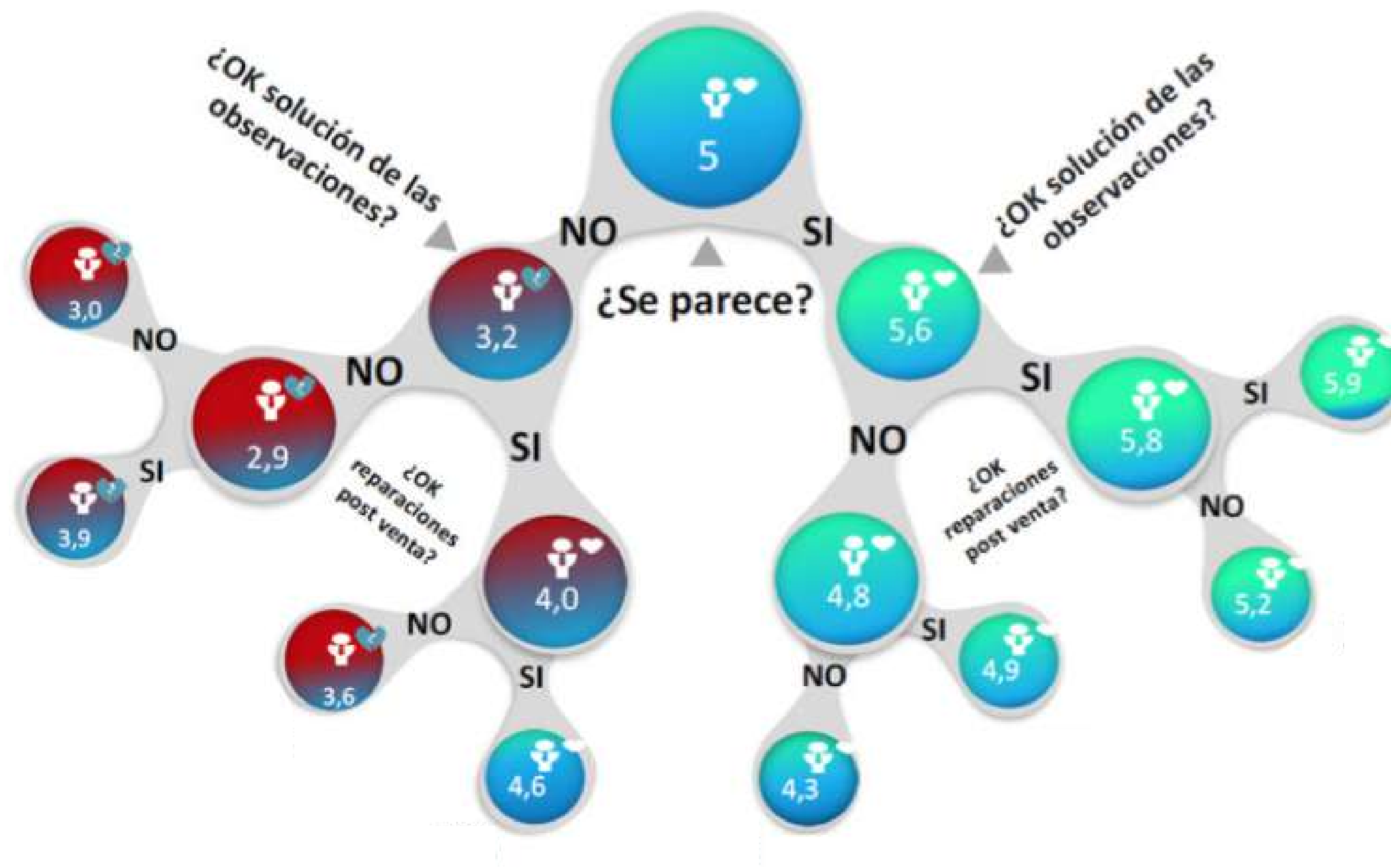
SNG y Relación Producto Ofrecido vs. Recibido

Comparación años 2020 a 2022



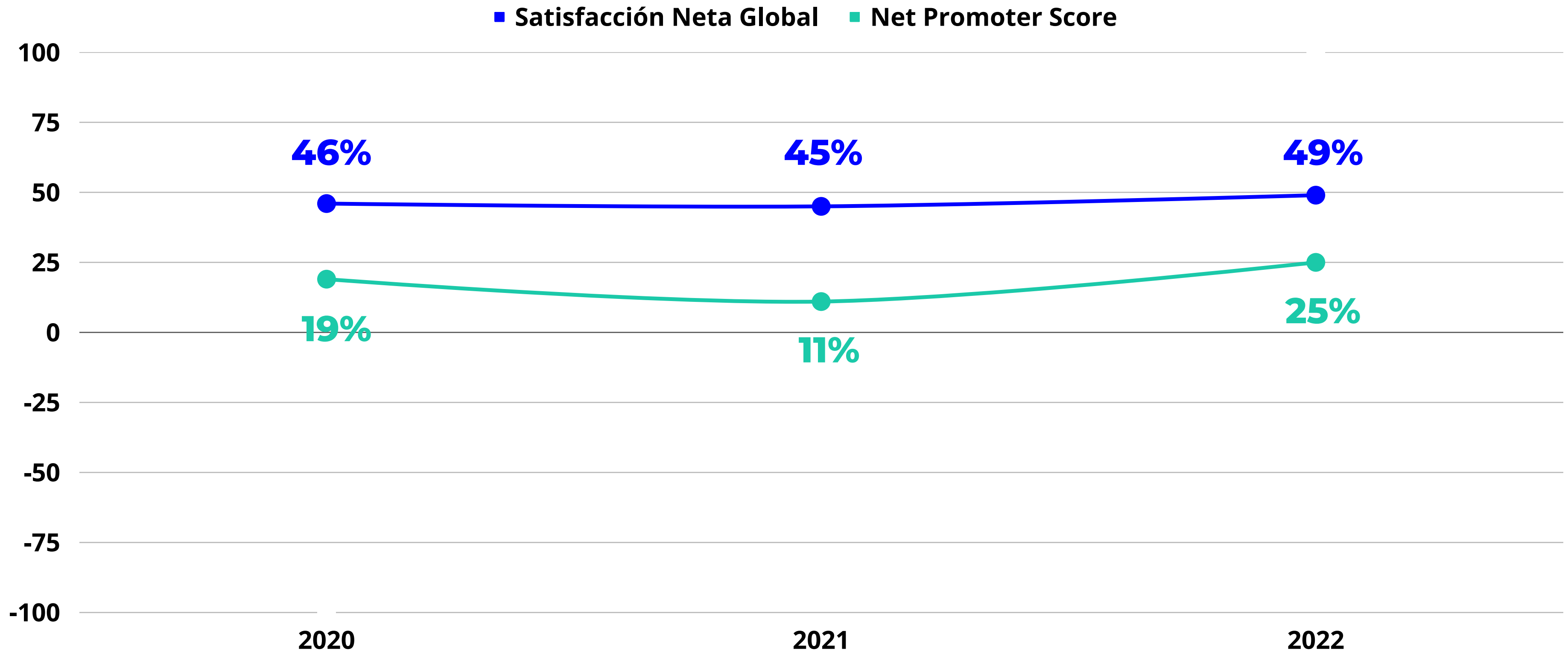
Fuente: Índice de Percepción de Clientes Inmobiliarios #tga

Entendiendo la satisfacción del cliente inmobiliario



Satisfacción Neta Global vs. Net Promoter Score

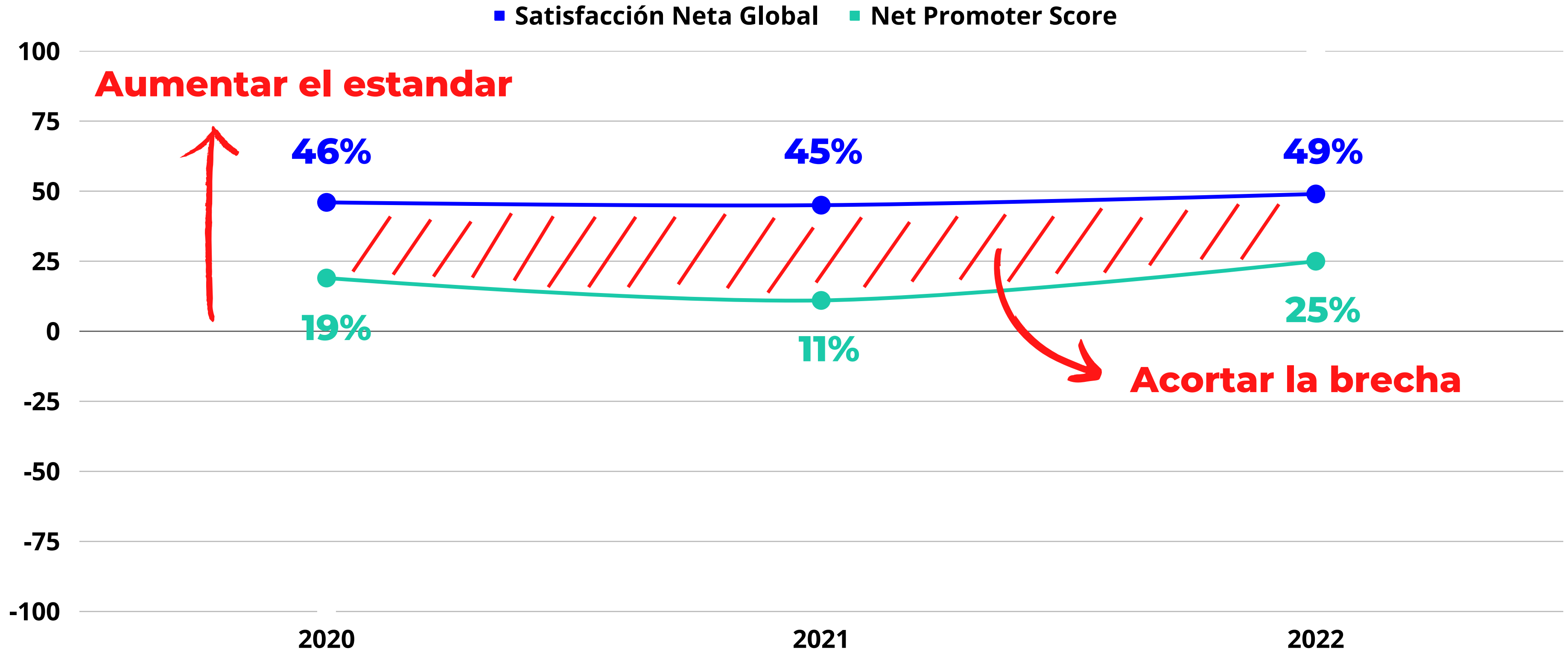
Latinoamérica, comparación años 2020 a 2022



Fuente: Índice de Percepción de Clientes Inmobiliarios #tga

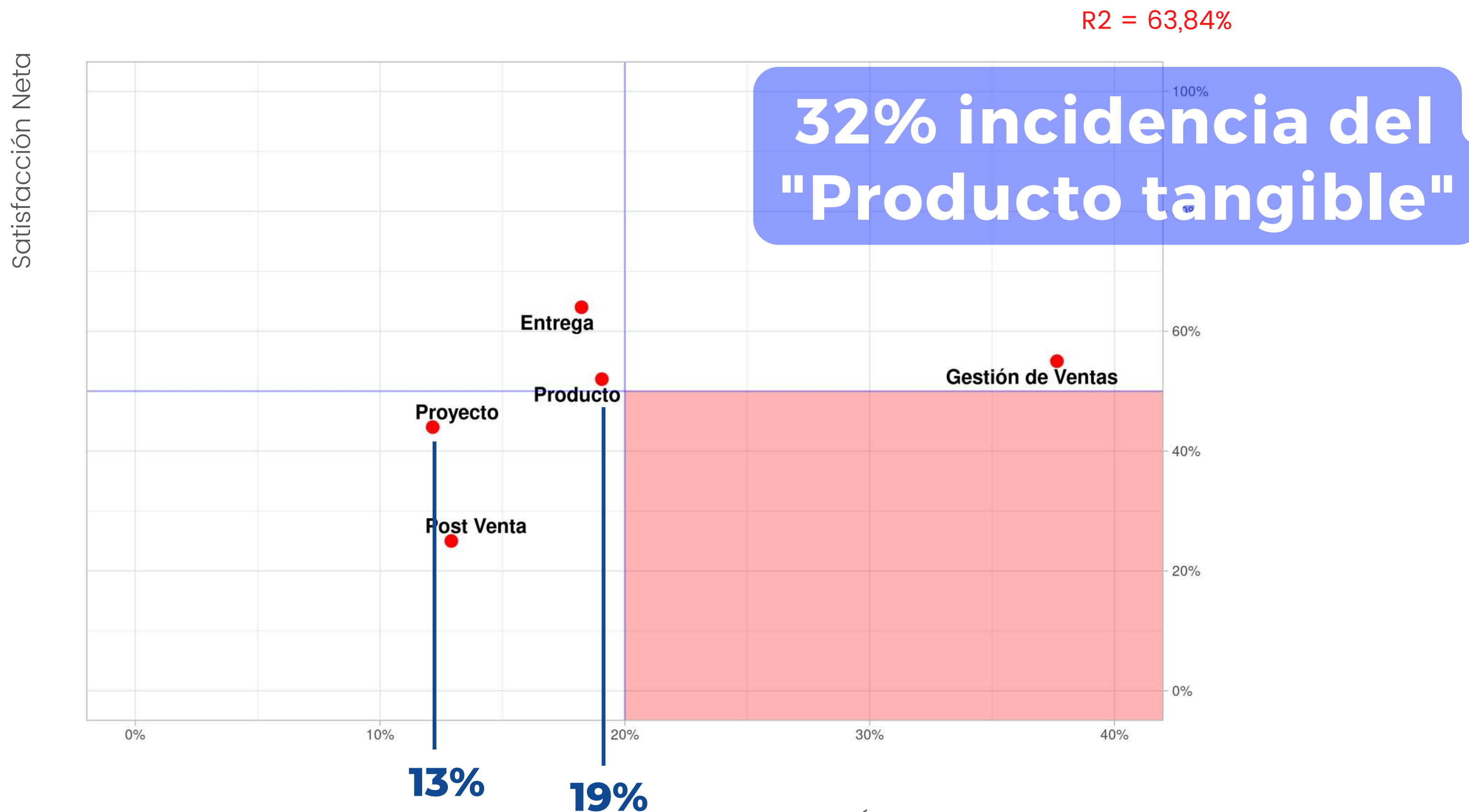
Satisfacción Neta Global vs. Net Promoter Score

Latinoamérica, comparación años 2020 a 2022



Incidencia Recomendación de Marca

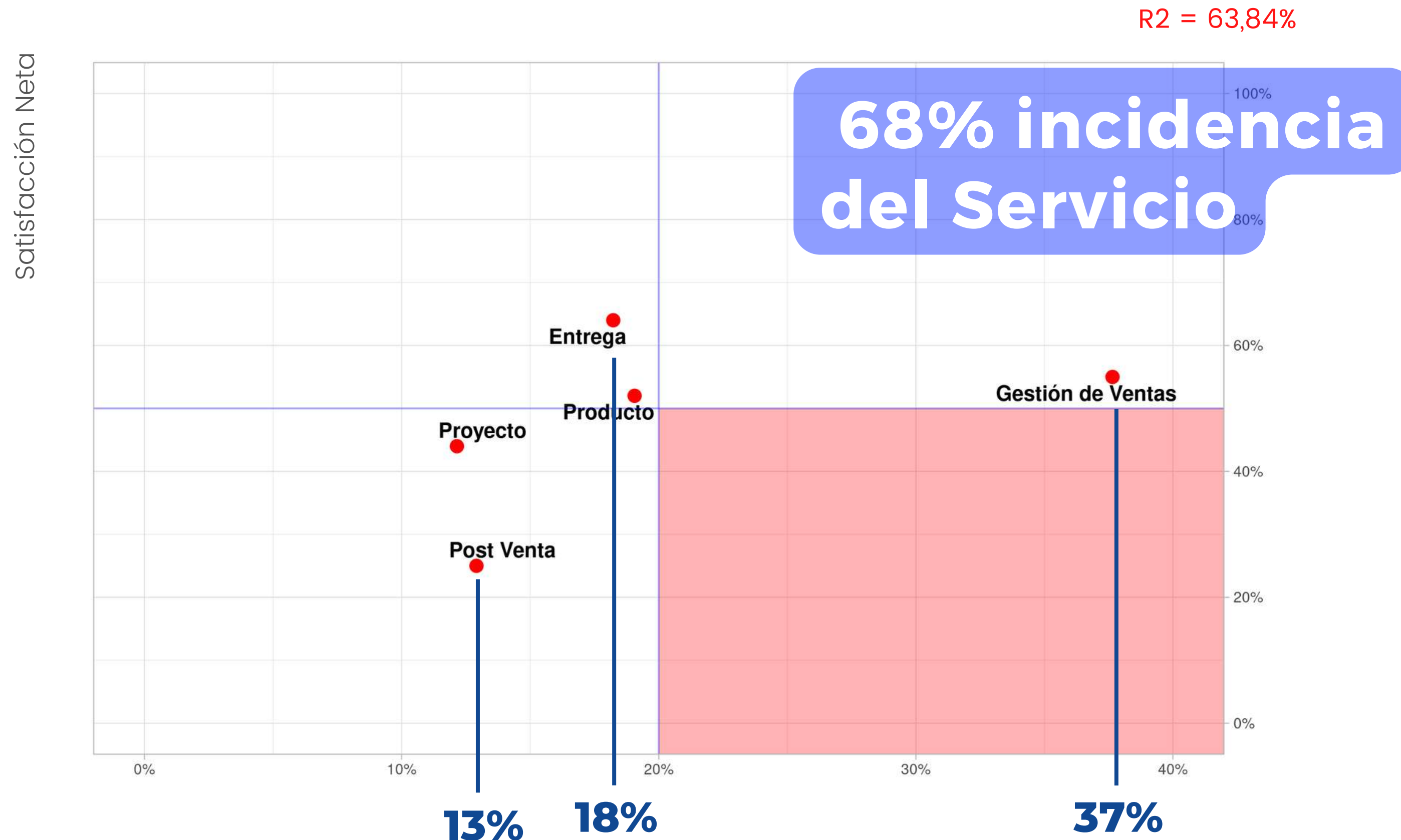
Chile 2022



Fuente: Índice de Percepción de Clientes Inmobiliarios #tga

Incidencia Recomendación de Marca

Chile 2022



Fuente: Índice de Percepción de Clientes Inmobiliarios #tga

NPS Latinoamérica

Nº de clientes que te van a recomendar por la Post Venta



$$200 \times 25\% \times 13\% = 6,5$$



Nº de clientes que recibieron su vivienda

% incidencia de Post Venta

Nº de clientes que te van a recomendar por la Gestión Comercial



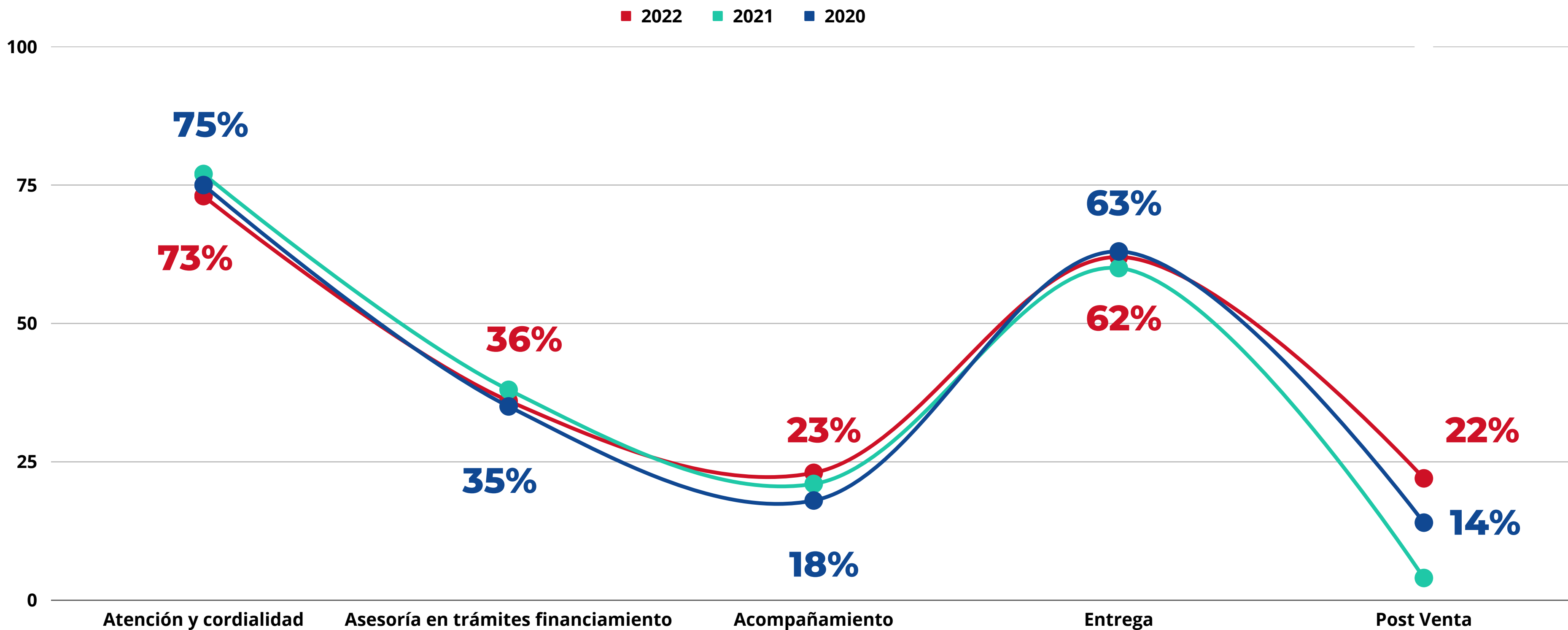
$$200 \times 25\% \times 37\% = 18,5$$



% incidencia de Gestión comercial

Evolución Customer Journey Chile

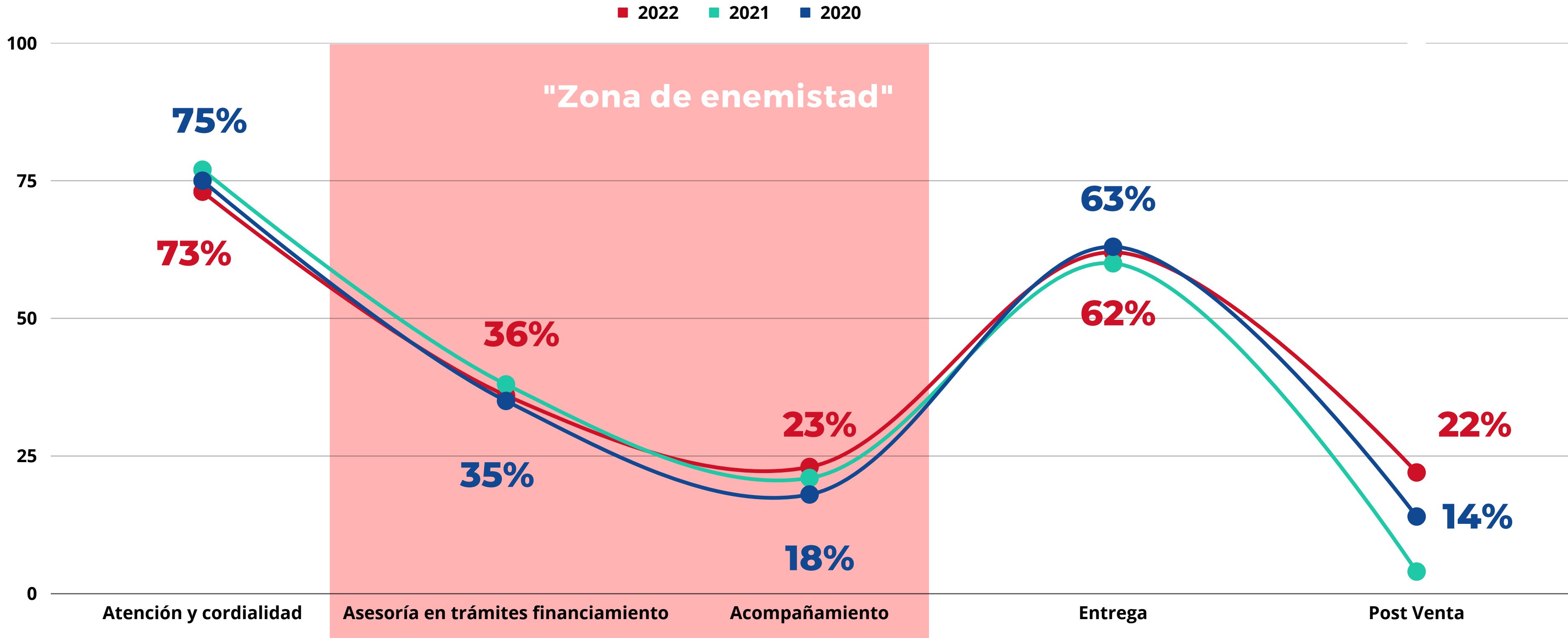
Comparación años 2020 a 2022



Fuente: Índice de Percepción de Clientes Inmobiliarios #tga

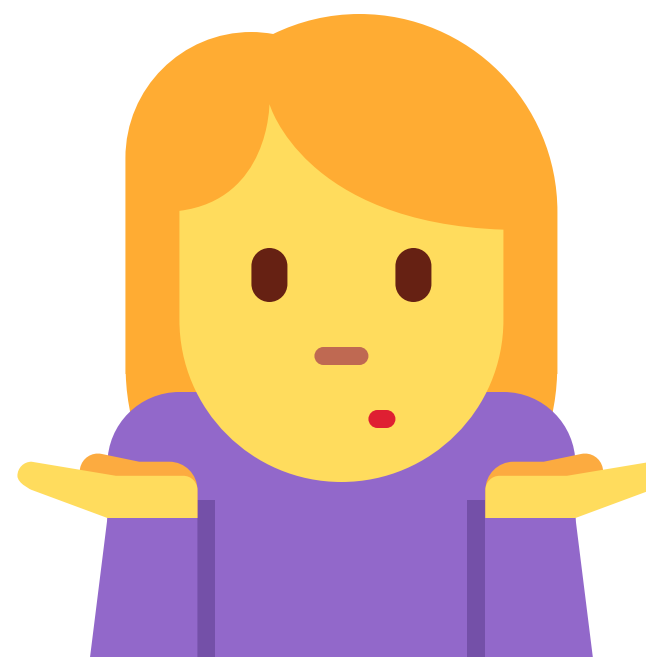
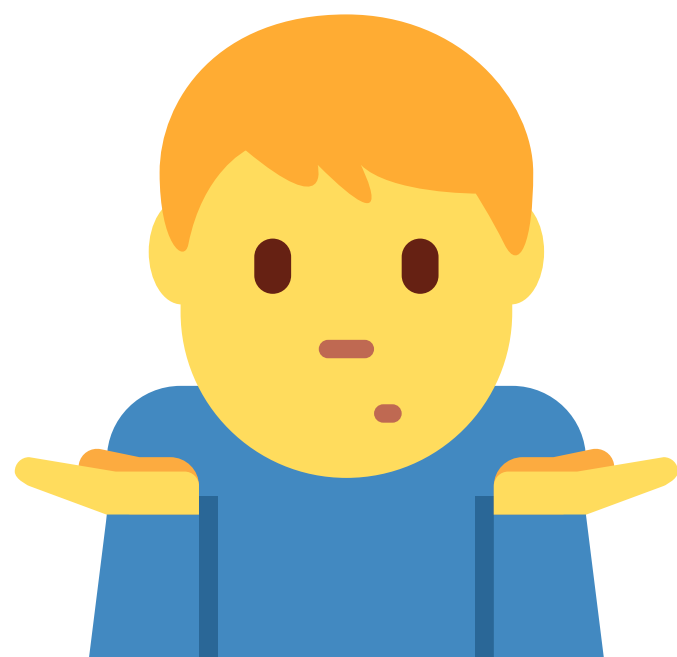
Evolución Customer Journey Chile

Comparación años 2020 a 2022



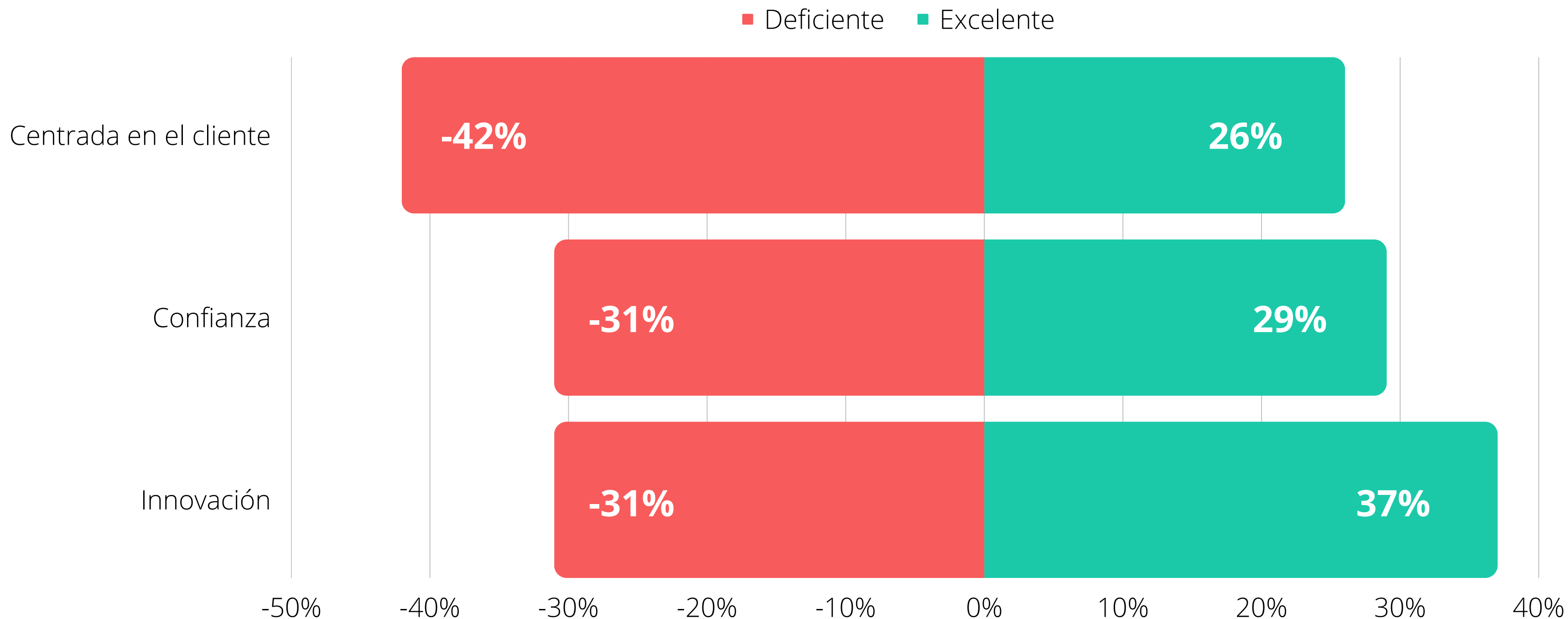
Fuente: Índice de Percepción de Clientes Inmobiliarios #tga

En Chile, el **47%** de las personas que está buscando una vivienda **se siente poco o nada preparado** para enfrentar una compra

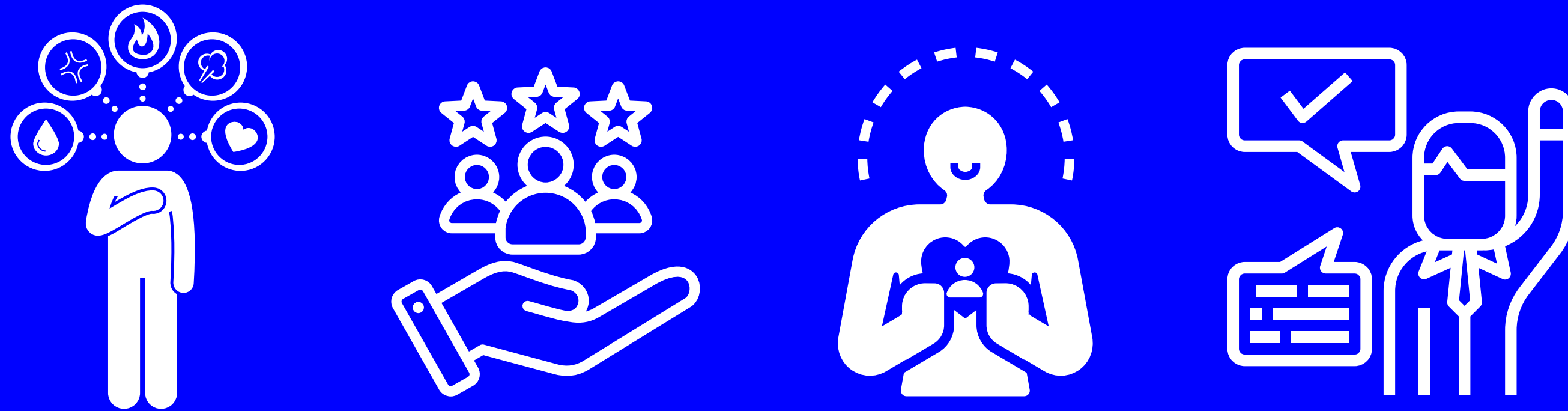


Evaluación a la Industria Inmobiliaria

Chile 2022



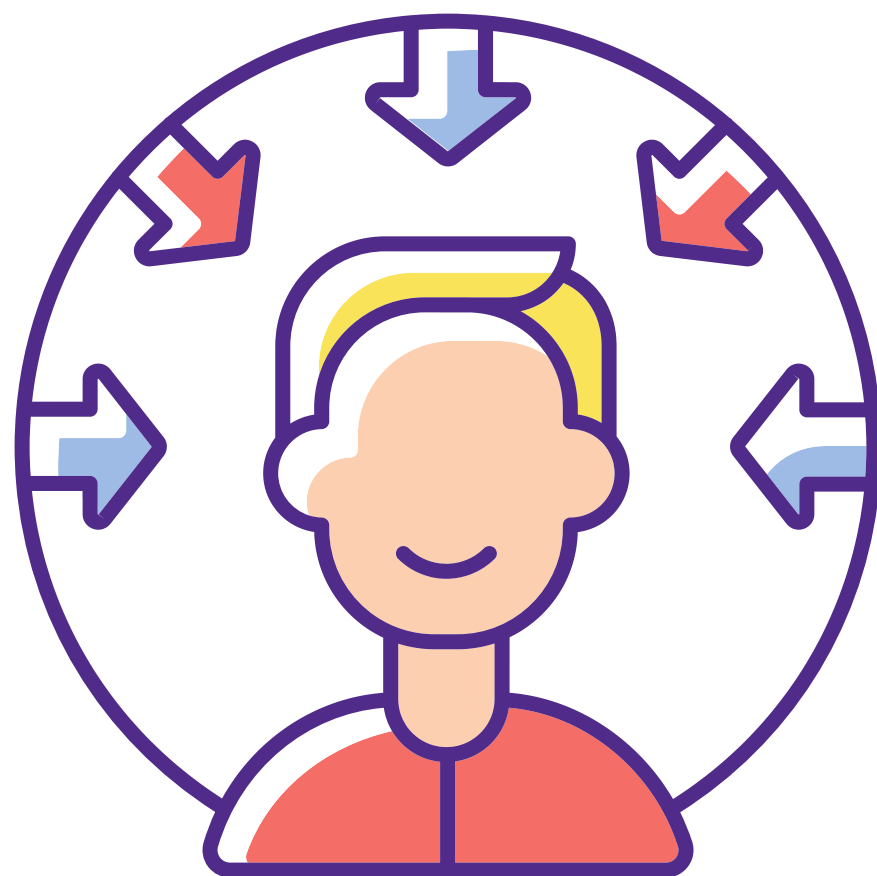
Fuente: #tga, Estudio Futuro de la venta inmobiliaria 2022 | Base encuestados: 3.466



Customer Centricity

Customer Centricity

Estrategia que guía a las organizaciones a planificar su trabajo centrándose en la experiencia del cliente.



Crear experiencias únicas, conectando a toda la organización en la relación con los clientes.

Efectos en organizaciones Customer Centric

84% de las empresas que trabajan en mejorar su experiencia de clientes, reportan aumento en sus ventas.

Compañías customer centric son 60% más rentables que empresas que no ponen su foco en sus clientes.

El 73% de las empresas con una experiencia de clientes superior a la media, obtienen mejores resultados financieros que sus competidores.

Empresas con iniciativas para mejorar la experiencia de clientes ven aumentos de hasta 20% en compromiso de los empleados.

Fuente: Forbes, 50 Stats that prove the value of customer experience

Customer experience champions often face an uphill battle trying to start new initiatives or change their company mindset. It often isn't as easy to see the value of customer experience as it is to see the ROI of other investments.

...valuable experience

without "proof," even if the writing is on the wall. He needs actual proof you can share with your teams. Without

customer focus, companies simply won't be able to stand out in a sea of sameness, customer experience

Too many companies don't understand that. These 50 statistics prove the value of customer experience

get on board.

50 Stats Proving the Value of Customer Experience

Companies with a customer-centric focus see revenue 4-8% higher than those that don't.

Two-thirds of companies compete on customer experience





Chile



**2022:
11% proyectos
con SNG +70%**

**2021:
6% proyectos
con SNG +70%**



"Transformando a la industria inmobiliaria desde el corazón ♥ y mente 🧠 de sus consumidores"

