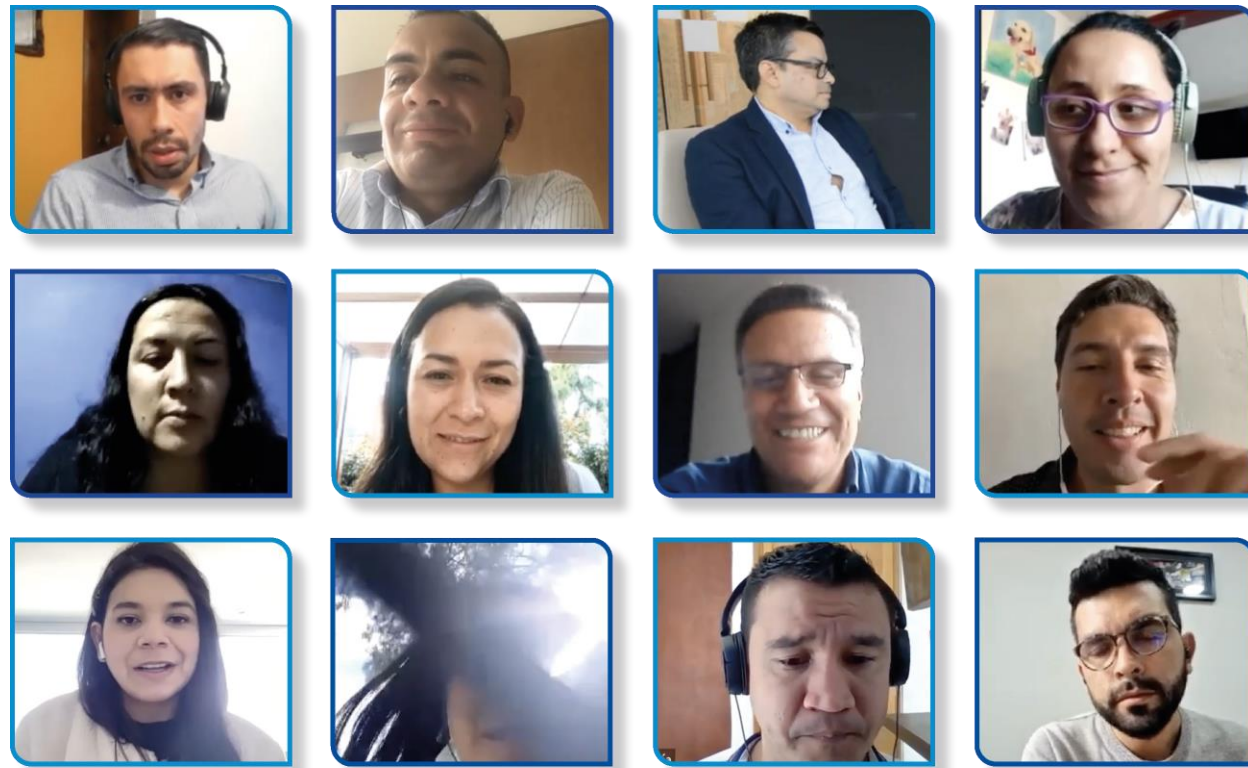


JOURNEY

DEL CLIENTE INMOBILIARIO



JOURNEY

DEL CLIENTE INMOBILIARIO



Contenido

de la presentación:

1

Características de la encuesta

2

¿Cómo nació la idea?

3

¿Cómo inició la búsqueda?

4

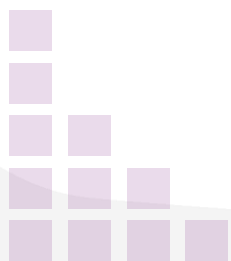
¿Cómo tomó la decisión?

5

¿Cómo fue el proceso?

6

Conclusiones



Características

de la encuesta



Se entrevistó a

45

experiencias



Duración:

45 minutos por entrevista



Fecha:

entre junio y agosto de 2022



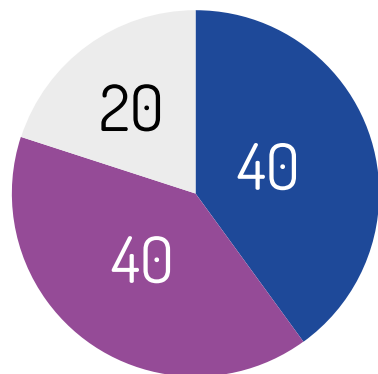
Metodología:

entrevista a profundidad
de forma individual

Características de la encuesta

Distribución por estrato de los entrevistados

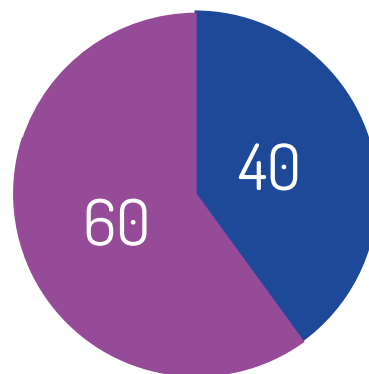
Porcentaje (%)



■ Alto ■ Medio ■ Bajo

Distribución de los entrevistados por género

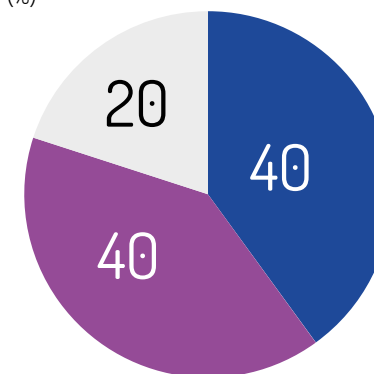
Porcentaje (%)



■ Hombres ■ Mujeres ■ No contestó

Distribución por estrato de vivienda adquirida de los entrevistados

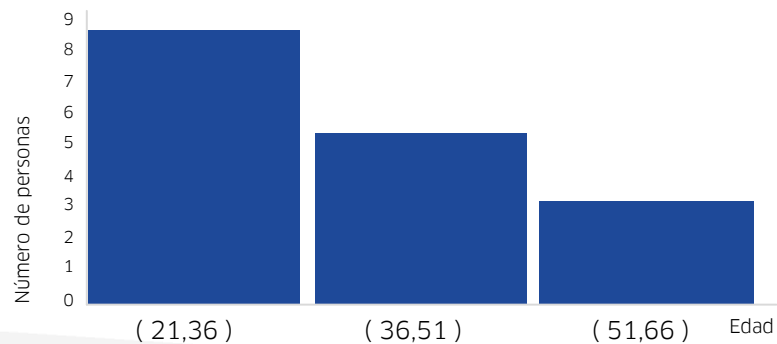
Porcentaje (%)



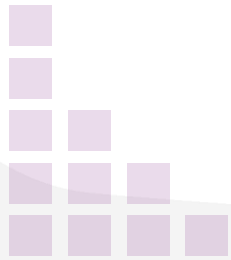
■ Alto ■ Medio ■ Bajo

Distribución por edad de los entrevistados

Número de personas por rango de edad



El antes:



¿Cómo nace la idea?



7 de cada 10 hogares
adquiere vivienda para
vivir en ella

Para la mayoría de los entrevistados la necesidad de mejorar su nivel de vida fue la respuesta más común: ya sea ampliar espacios, mejoramiento socioeconómico o simplemente mejorar calidad de vida:

la vivienda como un reflejo del
progreso del hogar o la persona

6 de cada 10 hogares respondió en este sentido..



“Hace rato quería hacer una inversión y se presentó la oportunidad, así que no lo pensé demasiado.”

Julián, 32 años

¿Qué medios

utilizó para conocer el proyecto?



Queda claro en las entrevistas que la multicanalidad es la regla a la hora de conocer los proyectos....

una vez nace la idea, 7 de cada 10 entrevistados utilizó a la vez un canal digital y un medio físico para conocer el proyecto

En cuanto a los medios físicos las respuestas más frecuentes fueron: recorrido por la zona, a través de referidos y vallas publicitarias



- “Salimos a recorrer la zona porque siempre quise vivir ahí y luego validar en internet las características”

Melisa 34 años

- “Buscamos en internet y armamos listas para ir a visitar en Chía”

Antonio 57 años

- “Puse en el buscador de Google : apartamentos cerca al aeropuerto con subsidio y después fui”

Julián 34 años

¿Y la sala de ventas...?



- **9 de cada 10 hogares** visitó la sala antes de la compra...y en igual proporción respondieron que visitaron la sala más de una vez antes de tomar la decisión.....
- **6 de cada 10 manifestó que visitar la sala de ventas fue muy importante al momento de tomar la decisión** mientras que solo 1 de cada 10 manifestó no haber tenido la necesidad de visitar la sala de ventas

“Fui como 10 veces , ya me ofrecían tinto y todo”

Diana 42 años

“Ir a la sala era muy importante, mi esposa se enamora de lo que ve”

Alexander 45 años

“Claro que ir y verificar es muy importante para mi y tener atención directamente”

Karym 58 años

“Fuimos a todas las salas de ventas de todos los proyectos que teníamos candidatos, al que compramos fuimos como 4 veces y la ultima fue con los hijos”

Antonio 57 años

“Fui con mi pareja y después sola porque queda enfrente del apartamento de mi mamá”

Claudia 32 años

“Si, definitivamente tenia que ir y también después con la niña, creo fuimos como 3 o 4 veces”

Marcela 42 años

“No nunca fui a la sala sino hasta después que había comprado”

Juan 21 años

¿Quién lo acompañó?



- **7 de cada 10** compradores visitó el proyecto escogido acompañado de alguien, de esos 6 de cada 10 lo hicieron con la pareja y 4 de cada 10 con la familia



“Sí, siempre voy con mi esposa pero nadie más”
Felipe 59 años

“Primero fui sola y ya después con mi esposo cuando ya había escogido a cuales”
Diana 40 años

“Llevar a mis papás, fue definitivo”
Alejandro 30 años

“Un amigo ya había ido 3 veces y como éramos socios, confié en él”

“Llevé hasta el perro, cuando ya decidí que ese era para comprarlo ya”
Tatiana 24 años

El durante:



¿Cuántos proyectos consultó?



Los hogares parecen estar aprovechando la multicanalidad para conocer exhaustivamente la oferta y tomar la mejor decisión

7 de cada 10 hogares visitó más de tres proyectos antes de tomar la decisión..... 4 de ellos visitaron cinco o más proyectos

- “Buscamos siempre mucho pero dentro de la zona y luego buscamos sobre experiencias de otros compradores en redes”

.....
Felipe 59 años

- “El algoritmos me enloqueció y llenó de ofertas, me toco filtrar mucho.”

.....
Marcela 42 Años

- “Yo primero hice recorrido y luego entre a la pagina de cada uno, los busque en internet y que comentarios tenia porque lo malo siempre es lo que publica la gente”

.....
Carolina 38 años

¿Hizo algún tipo de averiguación sobre la constructora?



- 4 de cada 10 indagaron sobre la constructora antes de realizar la compra, 6 de cada 10 no hicieron algún tipo de indagación.
- De los que indagaron sobre la constructora 10 de cada 10 (todos) lo hicieron según los antecedentes y/o comentarios que aparecen en la web, 7 de cada 10 buscaron información legal de la empresa
- 3 de cada 10 personas que indagaron afirmaron que la trayectoria de la constructora fue importante para tomar la decisión



- “Validé que era de esa constructora entonces sabía que no tenía problemas de seriedad “
Julian 32 años
- “Mi esposa se encargó de buscar si han tenido problemas de entregas “
Antonio 58 años
- “La verdad no busque nada porque la agencia se encargaba de hacer eso”
Andres 21 años
- “Pues ellos son serios y ya los conocía porque mi mamá compró ahí, solo busque sobre los temas legales de la vía que pasa por detrás”
Claudia 32 años
- “Me interesa mucho que las licencias estén en orden y sí, averigüe sobre ellos porque son pequeños”
Felipe 59 años

¿Cómo tomo la decisión?



9 de cada 10 afirmaron que las personas que los acompañaron fueron influyentes en la decisión de compra,

1 de cada 10 se remontó a influenciadores nuevos



- “Es importante su opinión pero ya tenía decidido comprar ahí”

Lina 38 años

- “Mis hijos fueron los que en últimas apoyaron la compra porque el tema de venta de la camioneta los afectaba”

Antonio 54 años

¿Realizó

algún cambio en el diseño?



→ 6 de cada 10 personas piensan hacerle algún tipo de remodelación (adecuación) al inmueble adquirido

- Entre aquellos que manifestaron querer hacer alguna adecuación, solo 3 de cada 10 tuvieron la posibilidad de hacerlo con ayuda de la constructora
- La mayoría de los compradores que dijeron no haber tenido ayuda de la constructora para las adecuaciones, señaló **no** estar satisfecho con esa situación

- “Si me parece el colmo que no den esa opción de remodelación porque uno se enreda después para hacer las obras y ya si se pasa menos las puede hacer”

Claudia 38 años

- “Si me dieron la posibilidad y eso me gusta:”

Wilgen 38 años

- “No daban la opción y eso me parece mal, al final las hicimos”

Diana 40 años

¿Cómo

fue su experiencia en los trámites?



→ **Respecto a los trámites más complejos que tuvieron que pasar durante el proceso de compra:**

4 de cada 10 afirmaron que los papeles para la aprobación del financiamiento

2 de cada 10 afirmaron que los papeles ante la constructora fue lo más complejo

1 de cada 10 personas dijo que las firmas presenciales



- “No usamos el mismo banco de ellos y eso nos puso más difícil todo pero tenía experiencia y lo hice rápido “

Alexander 45 años

- “Los trámites del subsidio ante el banco porque podían ser con caja de compensación y no me ayudaron a entender que algo estaba faltando “

Alejandro 30 años

- “Para mi era complicado ir sin mi esposo entre semana y los sábados era un complique el tráfico”

Marcela 40 años

El después:



¿Cómo fue el trato recibido?



→ 5 de cada 10 sintieron que el trato brindado por los asesores del proyecto fue bueno, 3 de cada 10 sintieron que el trato fue adecuado y 2 de cada 10 señalaron estar insatisfechos con la atención

- “Fueron siempre amables, pero si cambió una vez compré”

Wilgen 38 años
- “Amables y casi todo fue vía correos y chat”

Melisa 34 años
- “Claramente soy muy riguroso en los proceso y en las salas a veces eso no les gusta”

Felipe 59 años
- “No, no me arrepiento, fue una buena compra”
Alejandro 30 años

¿Cómo

fue el cumplimiento en entregas?



6 de cada 10 afirman que se cumplieron los tiempos de entrega del inmueble

Entre “6 meses y 1 año”, fueron los tiempos de demora de aquellos que afirman no haber recibido el inmueble en los tiempos acordados



- “Pues dado que tuve mejoras laborales y de ingresos, pude manejar la situación pero de lo contrario seria terrible el impacto por tener que doblar los esfuerzos en arriendos y cuotas”

Julián 32 años

- “Fue fatal porque no pude hacer un negocio y eso hizo que tuviera que pagar impuestos y perdí la oportunidad de utilidad”

Felipe 59 años

¿Se asesoró con alguien?



2 de cada 10 fueron asesorados
en cuanto a la parte financiera y legal por alguien profesional
del sector inmobiliario, el resto no tuvieron ese servicio.

....Todos los que fueron asesorados están satisfechos con la asesoría



- “La agencia me habló bien de que por mi edad tenía la posibilidad de aplicar a subsidio y con eso completar el costo”

Juan 21 años

- “Mi esposo tiene mucha experiencia y por mi trabajo asesorarnos fue fácil”

Marcela 38 años

¿Cómo

fue su experiencia de compra?



Solamente 3 de cada 10 entrevistados
pensaron en algún momento desistir de la compra

.....la razón más frecuente fue por cuestiones financieras



“Entrar en esa deuda implicaba
organizar muy bien el presupuesto y
vender la casa actual”

Diana 40 años

“Estába a la expectativa si
iba a haber más subsidios
a la tasa”

Alexander 42 años

Ninguno de los compradores de vivienda se arrepiente de la compra
efectuada



JOURNEY

DEL CLIENTE INMOBILIARIO