

Tranquilidade, o segredo

Roberto Capuano

Cabe ao corretor de imóveis descobrir, de todas as exigências do comprador, quais são as realmente básicas. Isso se descobre, mais do que pelas palavras do cliente, pelas suas reações, comentários e tempo de permanência nos imóveis que lhe mostramos (principalmente pelos seus comentários com a esposa ou os desta com ele).

Precisamos descobrir os pontos reais de interesse para aquele comprador. Por exemplo: um cliente que no primeiro contato nos apresentou uma lista de 10 itens imprescindíveis na residência que procura, mas que fica empolgado com o grande "living" de um imóvel que lhe mostramos. Certamente um "grande living" pode eliminar 7 ou 8 daquelas suas exigências iniciais. Outro exemplo: ele também se esquecerá das muitas outras exigências, encantado com a linda fachada daquele edifício estilo mediterrâneo, vendo ali a oportunidade de morar "bem" e aparentar mais no seu círculo social ou familiar;

Em suma, o corretor não deve desanimar quando, no primeiro contato, o cliente exigir demais. Deve atendê-lo com calma e equilíbrio, para vencer a primeira etapa do seu trabalho, que é conquistar-lhe a confiança. No início, raramente se tem um retrato fiel do comprador. O que ele descreve, geralmente impossível de encontrar, não é o mínimo com que ele se contentará, mas o máximo com que ele sonha. Assim, a nossa primeira tarefa, para chegarmos à venda pretendida, não é tentar obter o que o cliente quer, mas sim descobrir com o que o cliente se contenta.

Insistimos na calma e equilíbrio por parte do corretor, e na importância de não desanimar no primeiro contato com o cliente exigente, porque a maioria perde muitos clientes efetivamente compradores por uma inadequada e prematura avaliação das aparentes características do comprador que lhe coube atender. Nas checagens regulares que fazemos, de todos os clientes atendidos pela empresa, são inúmeros os casos de clientes que compraram diretamente ou congêneres, e em cujas fichas de saída, precipitadamente devolvidas pelos nossos corretores, encontramos observações como "não é comprador", "não é de nada", ou "existe o que este cliente quer".

Não só as muitas exigências apresentadas ao corretor, e que na continuidade do atendimento verificaremos que não serão, assim, tantas, mas a própria personalidade do cliente vai-se revelando outra, quase nunca a imagem falsa e construídas que ele nos apresentou no primeiro contato. Ao menos inicialmente, dificilmente somos naturais (o que realmente somos) quando enfrentamos uma situação incomum. E a posição de comprador de imóvel é, via de regra, uma ocorrência rara em nossa vida, é uma situação incomum.

A maioria dos compradores de imóveis assumirá, normalmente, uma pose inicial, que irá perdendo gradativamente, no convívio com um corretor hábil e natural. Corretor que deve saber, inclusive, que aquela pose e com aquele elenco de exigências iniciais, o comprador está, quase

sempre, assumindo uma posição defensiva, procurando mostrar "ao espertalhão do corretor", que "não vai leva-lo na conversa assim fácil não". Essa "armadura" e esse excesso de exigências são uma forma, que pode até ser inconsciente, do cliente se mostrar hábil, sábio perante o corretor, sua esposa, familiares ou perante si próprio. Repetimos: o corretor calmo, equilibrado, seguro de si e seguro do que vai dizendo, superará facilmente essa barreira defensiva e eliminará essa falsa imagem, passando a assessorar uma pessoa real, geralmente mais sincera ou, no mínimo, mais coerente.

A conversa pessoal, na sala ou na casa do cliente, jamais deve ser muito prolongada. É uma importante preliminar, mas deve ser curta e objetiva. Só mostrando imóveis o corretor poderá realmente avaliar o cliente. Só mostrando imóveis o corretor poderá atingir o seu objetivo, que é a venda. Além do que o corretor sempre disposto a longos bate-papos aparecerá para o cliente como um profissional despreocupado com o seu problema, um pouco alheio à profissão e dispersivo, não lhe inspirando confiança e, sim, o receio de que esteja perdendo tempo.

É impossível vender pelo telefone. É contraproducente selecionar uma série de fichas e descrevê-las pelo telefone. O telefone é utilíssimo para se marcar saída com o cliente, para insistir para que o mesmo encontre uma hora, qualquer hora, para ver as ótimas opções novas que temos para lhe mostrar uma ou duas. O convite para visitar cinco, seis ou mais imóveis, geralmente desanima o cliente.

Nem sempre uma negativa, uma crítica ou mostra de desinteresse por parte do cliente são sinceras. Muitos deles agem deliberadamente assim por duas razões básicas. A primeira para evitarem ser pressionados pelo corretor. A segunda, infelizmente muito frequente, para voltarem sozinhos ao imóvel e tentarem uma negociação direta. Também por esse motivo recomendamos observar as reações do cliente, tempo de permanência no imóvel etc. E, é claro, se desconfiarmos dessa segunda intenção por parte do cliente deveremos tomar aquelas providências habituais: enviar cartas aos proprietários dos imóveis etc.

Há outro tipo de crítica do cliente, que o bom observador sentirá ser indecisa e insegura, que é daquele que gostou do imóvel mas se sente inseguro quanto à compra. Que receia estar sendo precipitado na escolha. Que fica em dúvida sobre se encontraria ou não imóvel ainda melhor...

Admite que o imóvel tem isto e mais isto e mais aquilo de bom, mas insiste em ressaltar suas características negativas e em criar obstáculos de todo tipo. Ele quer comprar, mas está inseguro quanto à compra. Ele quer ser estimulado. Quer ouvir que aquele é um ótimo imóvel. A luz verde está acessa para o corretor. Sim, ele quer ouvir que aquele é um ótimo negócio. E a hora de não poupar elogios ao imóvel. E a hora de dizer o que ele quer ouvir: que aquele é o melhor imóvel que existe naquela faixa de preço, e até em faixa relativamente mais alta. E a hora da proposta.