

Guia Prático

# HOME OFFICE

## PARA IMOBILIÁRIAS



# Home office para imobiliárias e corretores de imóveis

A rápida evolução do cenário mundial do COVID-19 tem impactado e desafiado os mais diversos setores, gerando uma infinidade de dúvidas e especulações da situação do mercado.

Mediante ao estado de quarentena e resguardo para a contribuição da não proliferação dos vírus, diversas empresas se viram diante de um desafio, colocar suas equipes trabalhando em home-office.

Com a experiência de já atuar nesse contexto e aliado aos nossos 20 anos de experiência no mercado imobiliário, criamos esse ebook para lhe auxiliar com esse novo desafio.

Vamos lá?

# 1. Iniciando no Home Office

Gerenciar equipes em sistema de home office não é coisa de outro mundo, mas exige atenção e boas práticas para seu sucesso. Fique ligado.

## **Pontos de atenção à legislação:**

1. CLT considera o home office como uma modalidade legal de trabalho (arts 6º e 83º), dizendo que não deverá haver distinções entre o trabalho realizado no ambiente empresarial e doméstico, este conceito gera implicações tanto para empregado(a) como empregador.
2. Trabalhar à distância não significa liberdade total, deve haver um processo de conscientização e disciplina, as regras devem ser claramente colocadas.
3. As metas devem ser cobradas igualmente tanto dentro da empresa como no ambiente remoto.
4. Devem haver condições para que os funcionários possam executar suas atividades da mesma forma que exercem internamente.
5. A empresa se responsabiliza por questões de medicina e segurança do trabalho mesmo nas condições remotas.



## Boas práticas pessoais que deve passar para sua equipe:

1. Estabeleça um local adequado e confortável para montar sua estação de trabalho, certificando-se de que é possível manter certo nível de "isolamento" em relação ao resto da casa, para que não surjam interrupções constantes ou distrações com ruídos de TV, rádio, janelas com muito movimento, etc ...
2. Estabeleça um "contrato" com os demais membros da família e residentes da casa, deixe claro que em determinados horários você estará trabalhando e que não poderá ser interrompido(a). Quando houver quebra da regra, faça uma reflexão com os envolvidos, reforce a importância do processo e restabeleça o "contrato".
3. Desconecte-se das redes sociais.
4. Não fique sentado por muitas horas seguidas, faça pausas curtas e se movimente.
5. Certifique-se de que você tem acesso aos sistemas necessários para realizar o seu trabalho.
6. Comece pelos trabalhos mais simples e rápidos.
7. Organize sua jornada de trabalho e as entregas que têm que realizar no dia ou na semana.
8. Mantenha sua rotina de trabalho, tome cuidado para se misturá-la à rotina da casa.
9. Defina um software padrão para comunicação entre os membros da sua equipe. Ex: Whatsapp, [Slack](#), [Google Hangout](#).

## 2. Rotinas da Imobiliária no Home Office

### 2.1 Captação de Imóveis

Recomendamos **não realizar** a captação de imóveis presencialmente. Caso você esteja no imóvel por algum motivo, algumas dicas no momento da captação farão a diferença futuramente, tais como:

- Tirar as fotos completas de todos os ambientes
- Gravar um vídeo (em formato selfie + 3ª pessoa) apresentando o imóvel, esse vídeo será um material essencial para enviar aos seu possíveis leads.
- Gravar um áudio sobre informações relevantes do imóvel para que futuramente possa consultar/registrar no seu crm.



As informações do imóvel (durante esse período de quarentena) podem ser solicitadas diretamente ao proprietário, com as seguintes considerações:

- Fotos do Imóvel retiradas com o celular na Horizontal.
- As fotos devem ser retiradas do canto do ambiente, a fim de pegar o campo máximo de visão.
- Peça que deixe o imóvel o mais organizado possível para aumentar as chances de vendas.
- Acender todas as luzes, fechar as cortinas da janela, abaixar tampas de vasos sanitários, portas de armários, roupas penduradas, itens espalhados que não sejam de decoração.
- Por fim peça para ele gravar um vídeo apresentando o imóvel (sem aparecer a própria pessoa), cômodo por cômodo para você, se o vídeo tiver uma boa qualidade você poderá utilizá-lo para enviar diretamente ao cliente, caso contrário, conseguirá ter uma visão geral do imóvel para apresentar ao seu cliente; (Gravar na vertical o vídeo).

## 2.2 Atendimento ao cliente

### Centralizar a entrada de leads

Fazer com que todas as entradas de leads fiquem centralizadas a fim de distribuir corretamente para os corretores da sua equipe.

Na prática, uma pessoa fica responsável por ver o e-mail, telefone, whatsapp e leads do site, a fim de fazer uma triagem e inserção dentro do sistema para que todos estes passem por um único rodízio de atendimento

No ato dessa primeira conversa, ela deverá levantar um “perfil inicial” com informações básica, por exemplo: Tipo de negociação, imóvel, localização, valores, para que ao passar ao rodízio, o próximo a “receber” o lead, tenha já seu histórico para dar continuidade à conversa.

*É importante você ter uma política de rodízio muito bem clara e alinhada com sua equipe. Isso pode ser subsidiado por um CRM Imobiliário com Funil de vendas.*

### Atendimento

Muito importante você utilizar um [sistema imobiliário com funil de vendas](#) ou ferramenta similar para acompanhar remotamente todos os atendimentos dos seus corretores, tarefas, interações e conversas com clientes.

A utilização do Funil de vendas proporcionará:

#### Para seus corretores

- Ver os novos contatos (leads)
- Acompanhar todo histórico de atendimento do cliente.
- Interagir e registrar todas as ações realizadas com o cliente, ligações, reuniões online, contatos via whatsapp.
- Criar uma lista de tarefas

The image shows a screenshot of a CRM dashboard. At the top, there is a navigation bar with tabs for 'Negócios', 'Atividades', 'Clientes', 'Imóveis', 'Empreendimentos', 'Condomínios', and 'Inteligência'. Below this, there are filters for 'Negócios abertos' and 'Corretor'. The main area displays a grid of lead cards. A modal window is open over the lead 'Luana', showing her name, a green profile icon, and details: 'Compra: R\$ 168 mil' and '09 / 09 / 2019 07:28'. A brown arrow points from the 'Luana' card in the grid to the modal window. The grid contains several other lead cards with names like 'Israel Lachber', 'Valdete', 'Suzana', 'Tatiane', 'Marcos Scalabrin', 'Andressa', 'Fernando', 'Raquel Borges da Silva', 'Edney Moralez', 'Izabela', 'Claudia Nunes', 'Bruno', 'Rafael', 'Leandro', 'Juninho', 'DENISE', 'Olavo', 'Débora', 'Marcelo', 'rafael sampa', 'Paulo Rogério', 'Chris Campbell', 'Maristela', 'Kalize', and 'Alessandra'. Each card includes a purchase value and a timestamp, and some have a warning icon.

## Para você

- Acompanhar todos os atendimentos dos corretores
- Verificar quais atividades foram realizadas e o feedback de cada uma delas.

É importante fazer com que todos os corretores interajam, criem suas atividades e feedback dentro do histórico do atendimento ao cliente no Funil de Vendas

Deixamos um [guia completo para você implantar um funil de vendas](#) na sua imobiliária e home-office.



## Reunião e apresentação do imóvel para o cliente

O diferencial para quem está no Home-office é ter a gravação em vídeo dos imóveis que captou, agora farão total diferença.

Um fluxo para atender o cliente é:

1. Realizar uma primeira ligação: Identificar o perfil do cliente e agendar um segundo contato (uma video-conferência)
2. Realizar uma pesquisa no seu software e preparar-se para a apresentação online.
3. Na conferência você deverá apresentar cada imóvel de uma vez, abordando bem suas características e utilizar o compartilhamento de tela para mostrar as fotos e vídeo dos imóveis (estes materiais poderão ser enviados via whatsapp para o cliente depois).
4. Identificar quais agradam o cliente e marcar uma terceira apresentação, nesse caso você poderá ir até o local do imóvel e fazer uma conferência pelo telefone mostrando o imóvel ao vivo durante a conferência ou até mesmo marcar uma visita presencial com a pessoa de interesse (tomando os devidos cuidados).

Sabemos que não é possível realizar todo trâmite remoto, mas dentro das condições apresentadas acima, conseguimos reduzir boa parte desse contato, fazendo com que o corretor não deixe de atender os clientes.

Lembre-se que o tempo de fechamento não é inferior a 30 dias, então esse processo pode iniciar online e termina fisicamente, possivelmente quando o surto estiver mais controlado.

## 3. Ferramentas para Home Office Imobiliário

### CRM Imobiliário com Funil de Vendas

Com um CRM com Funil de vendas Você conseguirá controlar todos os atendimentos da sua equipe, interações e negociações com clientes.

<http://bit.ly/crm-imob-funil-vendas>

### Software para Videoconferência

Você poderá realizar reuniões de trabalho, apresentação com clientes, compartilhamento de telas entre outros.

Skype - (<https://www.skype.com/pt-br/>)

Hangout - (<https://hangouts.google.com/>)

Zoom - (<https://zoom.us/pt-pt/meetings.html>)



## Compartilhamento documentos

Você poderá utilizar de forma compartilhada, edição em tempo real com outras pessoas, além de conseguir compartilhar um documento diretamente com seu cliente através de url públicas.

Google drive - ([https://www.google.com/intl/pt-BR\\_ALL/drive/](https://www.google.com/intl/pt-BR_ALL/drive/))

One Drive - (<https://onedrive.live.com/about/pt-br/>)

Diversos

## Aplicativos que podem auxiliar nas suas tarefas diárias

[CamScanner](#) - Transforma seu smartphone em um scanner.

[Evernote](#) - Organiza tarefas, gerencia informações, faz anotações, armazena e sincroniza fotos, vídeos e mensagens de voz. Permite acessar documentos remotamente e compartilhar informações em diferentes níveis de privacidade.

## Conclusão

Mudar uma rotina já é uma tarefa difícil, mudar uma operação é um desafio maior ainda, principalmente quando falamos de uma equipe inteira.

A criação de mecanismos, uso de tecnologia, definição dos processos e objetivos muito bem alinhados farão com que você tenha sucesso nesse processo.

Podemos afirmar que a organização da sua imobiliária e o grau de maturidade dos processos inerentes a sua rotina farão a diferença na mudança desse cenário.

Deixamos aqui algumas dicas para facilitar isso, mas lembre-se você precisa envolver todos nesse processo e estar comprometido junto com eles.



**microsistec**