



Resultado do Questionário aos Agentes
Setembro 2020

O que mais importa aos nossos Agentes

Introdução

A ListGlobally reúne continuamente informação, implementando novas tecnologias e ajudando os clientes com uma integração perfeita nos mercados internacionais. Durante o verão, agentes imobiliários e clientes foram questionados sobre o processo de gestão de contatos. E respondemos com um questionário focado essencialmente neste tópico.

O Relatório mostra os resultados do questionário aos agentes, com 867 inquiridos em França, Espanha, América do Norte e Portugal.

Autor

Shanna Mawer

A Shanna é uma copywriter especializada em pesquisa de mercado, comunicação e gestão de projetos. Com mais de doze anos na área do marketing e negócios, está qualificada para fornecer dados relacionados, conteúdo direcionado e conceitos criativos. Na ListGlobally apoia a equipa fornecendo estratégias de marketing com carácter diversificado.

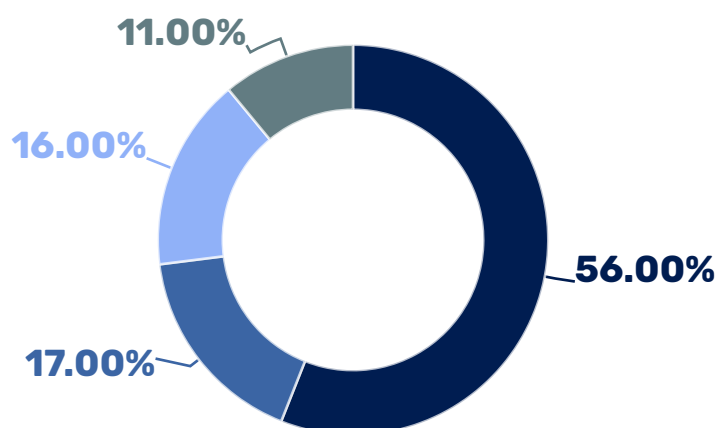


Satisfação do cliente

Na grande maioria, os agentes sentem que os produtos e serviços da ListGlobally vão ao encontro das suas expetativas. Obrigado!



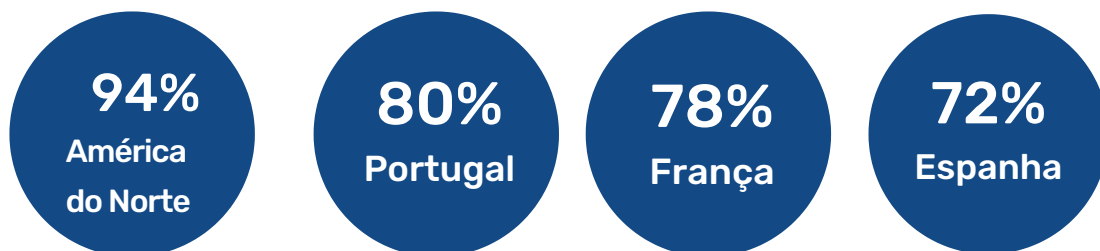
Os agentes estão mais interessados em informação sobre a gestão de contactos da ListGlobally.



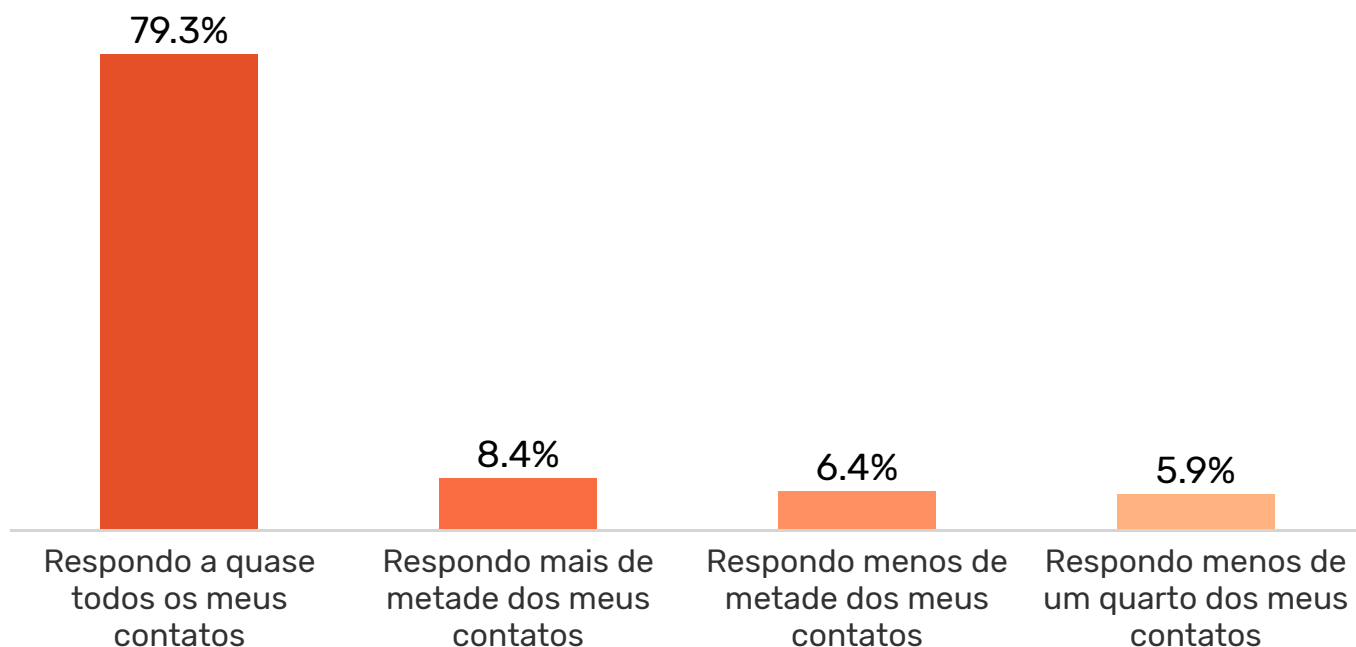
- Gestão de Contatos
- Informação de Mercado
- Não Necessita Alterações
- Oferta de Produtos

Percentagem de contatos a que os agentes respondem

"Respondo a cerca de 76-100% dos meus contatos." Os agentes nos países mencionados registam uma elevada taxa de resposta aos seus contatos.



De um modo geral, os agentes reportam que respondem à maioria dos pedidos de informação que recebem.



Acompanhamento dos agentes!

Todos os agentes respondem a 76-100% dos seus contatos cerca de 80% das vezes.

Razões para que os agentes ignorem o contato

0 Top 3 das Razões



1. O endereço de e-mail parece suspeito.



2. O conteúdo da mensagem parece suspeito.



3. Número de telefone incompleto.

Por país, estas são as áreas onde os agentes podem encontrar um problema com o seu contato, levando a que o ignorem:

	Portugal	França	Espanha	América do Norte
Conteúdo	38%	39%	41%	32%
E-mail	44%	39%	41%	45%
Linguagem	4%	4%	10%	14%
Contato telefónico	15%	18%	7%	9%

Os agentes nestes países consideram que tanto o conteúdo como o endereço de e-mail lhes parece de alguma forma suspeito.

De acordo com a SecureList, empresa de pesquisa de ameaças cibernéticas, o spam e o phishing no segundo trimestre de 2020 no tráfego global de e-mails foi de 50,2% (uma queda de 4,43% comparativamente ao último trimestre). O país mais atingido foi Espanha, com França e Portugal com valores igualmente elevados no que respeita a ataques de phishing durante o trimestre.

O software anti-spam está em constante evolução para contra atacar este fenómeno, mas é um desafio em progresso para os negócios em todo o mundo.

Mais informação sobre a qualidade dos e-mails

A ListGlobally está equipada com uma ferramenta anti-spam que filtra os e-mails diariamente, sendo no entanto impossível filtrá-los a todos. A lista negra de endereços de IP, e-mails e domínios, é apagada antes de lhes serem enviados.



Sabia que?

Todos os anos são bloqueados pelos nossos filtros cerca de 2.500 e-mails, evitando assim que cheguem à sua caixa de correio.

Contatos do Concierge vs. Contatos gerais

Alguns pedidos de informação são provenientes dos nossos esforços de marketing. Estes contatos são validados pelo Serviço de Concierge. Consegue reconhecê-los porque começam com uma frase que apresenta o membro da equipa que entrou em contato com o potencial comprador.



Olá, Sou a Lúcia do Concierge Properstar

Type something

Todos os contatos do Concierge foram contactados via telefone e são REAIS!

O que os agentes nos dizem

“O meu negócio tem estado melhor graças às ferramentas virtuais.



“Existe mais procura que oferta.

“O meu maior desafio é ter tempo suficiente para tratar do aumento de novos negócios!

“A incerteza dos compradores enquanto esperam que esta fase passe é um desafio.

“Gostaria de ter pelo menos duas formas de entrar em contato com o cliente. Acontece frequentemente só existir o e-mail, e muitas vezes o contato não responde aos e-mails.

“Durante a pandemia conseguimos fechar mais negócios do que durante o primeiro trimestre deste ano.

Desafios dos agentes enquanto gerem o seu negócio durante a pandemia

O Top 3 dos Desafios

1. Qualificam com precisão os seus contatos em

39% dos agentes

2. Relutância do proprietário em mostrar a casa em

36% dos agentes

3. Os contatos enfrentam desafios no financiamento em

28% dos agentes

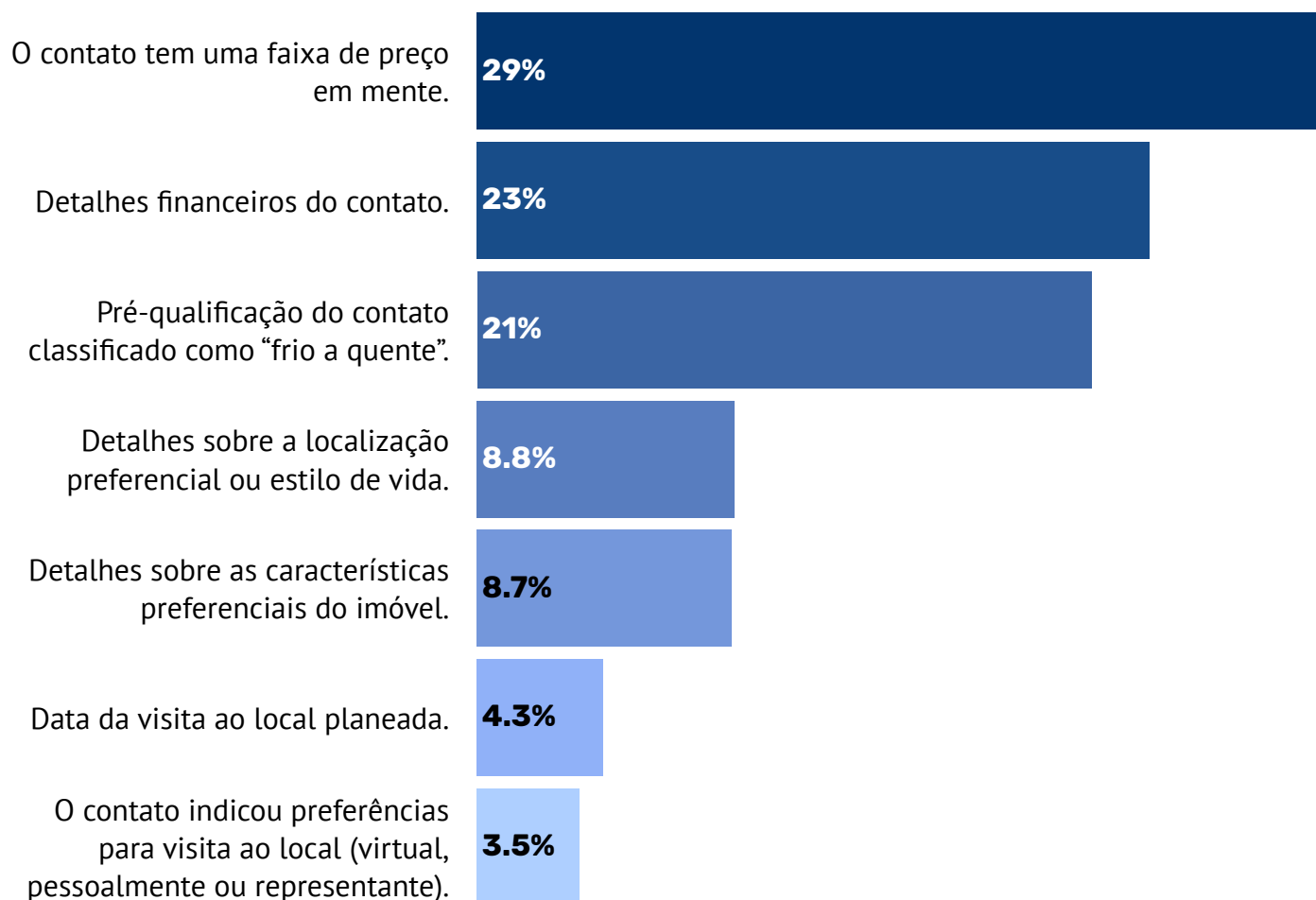
	Portugal	França	Espanha	América do Norte
Os contatos enfrentam desafios no financiamento em	38%	39%	15%	24%
A minha falta de conhecimento sobre serviços virtuais	6%	28%	26%	7%
Relutância do proprietário em mostrar a casa em	22%	22%	43%	38%
Qualificam com precisão os seus contatos em	33%	11%	16%	31%

As respostas dos agentes estão alinhadas com as atuais medidas da pandemia e no impacto económico por país..

A economia em França diminuiu 13,8% no segundo trimestre de 2020; em Espanha, a falta de turistas a curto prazo paralisou a economia, e os Estados Unidos é atualmente o país com mais casos COVID-19.

Espera-se uma diminuição na relutância dos proprietários em abrir as suas casas, e também nos desafios financeiros, conforme cada país for recuperando dos efeitos da pandemia.

Os agentes gostariam de mais informação de contatos nestas áreas



Os agentes estão mais interessados em informação que os ajude a qualificar os seus contatos.



Os agentes usam a tecnologia!

Apenas 15% dos agentes refere falta de conhecimento em serviços virtuais.

Ouvimos o que tem para dizer e continuaremos a trabalhar naquilo que é importante para si!

Por país, os agentes gostariam de ter mais informação aquando do primeiro contato de um potencial cliente

	Portugal	França	Espanha	América do Norte
O contato tem uma faixa de preço em mente.	31.5%	27.2%	28.1%	35.3%
Detalhes financeiros do contato.	12.5%	35.8%	18.8%	17.6%
Pré-qualificação do contato classificado como "frio a quente".	26.5%	18.6%	19.8%	15.7%
O contato indicou preferências para visita ao local (virtual, pessoalmente ou representante).	4.3%	0.7%	5.2%	11.8%
Detalhes sobre a localização preferencial ou estilo de vida.	10.5%	6.8%	11.5%	7.8%
Detalhes sobre as características preferenciais do imóvel.	10.9%	7.9%	6.3%	7.8%
Data da visita ao local planeada.	3.9%	2.9%	10.4%	3.9%

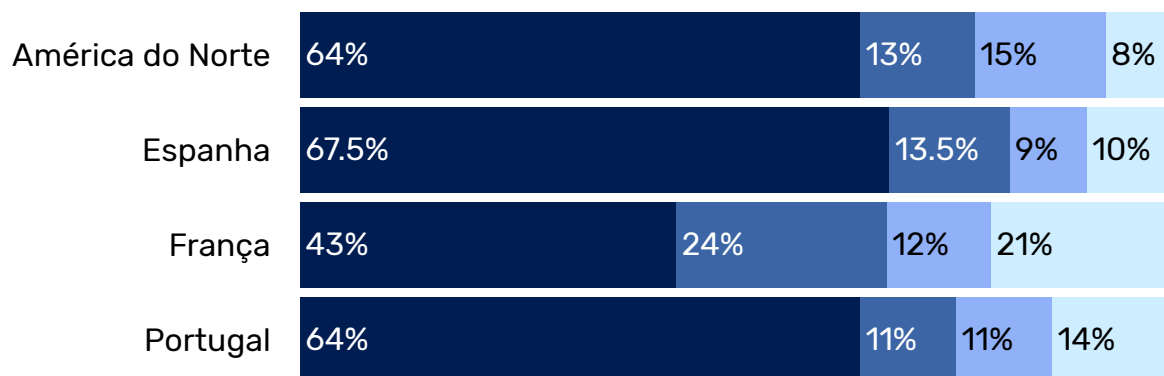


Os agentes gostam de trabalhar com orçamentos realísticos.

Os agentes preferem que os seus contatos tenham uma faixa de preços em mente e a informação financeira preparada.ed.

Produtos e serviços por país

Por país, os agentes classificam os produtos e serviços da ListGlobally que para eles tem mais benefícios.



Resumo

- A Gestão de Contactos é o mais importante para os nossos clientes.
- Os agentes vêm a receção de e-mails suspeitos como a razão principal para ignorarem um contato. Apesar disso, a grande parte dos agentes responde à maioria dos contatos de e-mail.
- Os desafios dos agentes que prevalecem na qualificação dos seus contatos estão relacionados com o estado da pandemia no seu país.
- Os detalhes sobre comodidades, localização e estilo de vida tiveram baixa prioridade para os agentes; a informação atualmente fornecida é satisfatória.
- Os agentes estão satisfeitos com a oferta de produtos e serviços da ListGlobally.offerings.

Obrigado por participar no nosso Questionário de Agente.