



Resultados del Cuestionario del Agente
Sept 2020

Lo que más importa a nuestros agentes

Introducción

ListGlobally está continuamente recopilando información, implementando nueva tecnología, y ayudando a nuestros clientes con una integración perfecta en sus mercados internacionales. Durante el verano, nuestros agentes y clientes han estado preguntando sobre el proceso con los leads. Respondimos con una encuesta que se centró en este tema.

Este informe muestra los resultados de nuestro Cuestionario del Agente, con 867 encuestados de Francia, España, América del Norte y Portugal.

La autora

Shanna Mawer

Shanna es una redactora que se especializa en estudios de mercado, comunicaciones y gestión de proyectos. Lleva más de doce años en el mundo de la comercialización y los negocios, por lo que se puede confiar en que Shanna proporcionará contenidos y conceptos creativos basados en datos y orientados a objetivos concretos. En ListGlobally, apoya al equipo en la entrega de estrategias de marketing con carácter distintivo.

info@listglobally.com

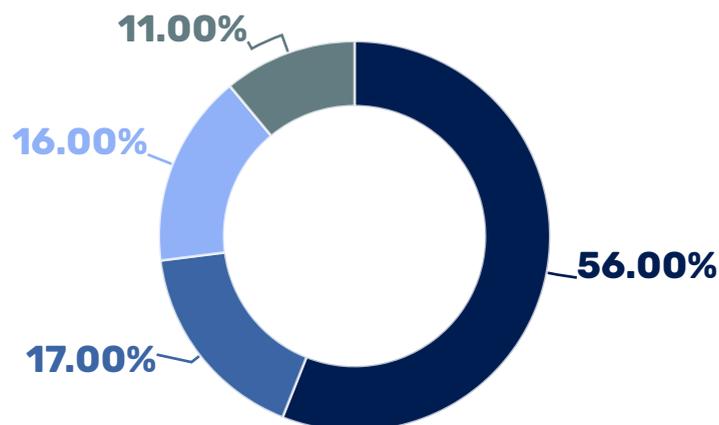


Satisfacción del cliente

En general, los agentes sienten que los productos y servicios de ListGlobally cumplen con sus expectativas. ¡Gracias!



De todos los servicios que ofrece ListGlobally, lo que más les interesa a los agentes es la información relativa a la gestión de los leads.



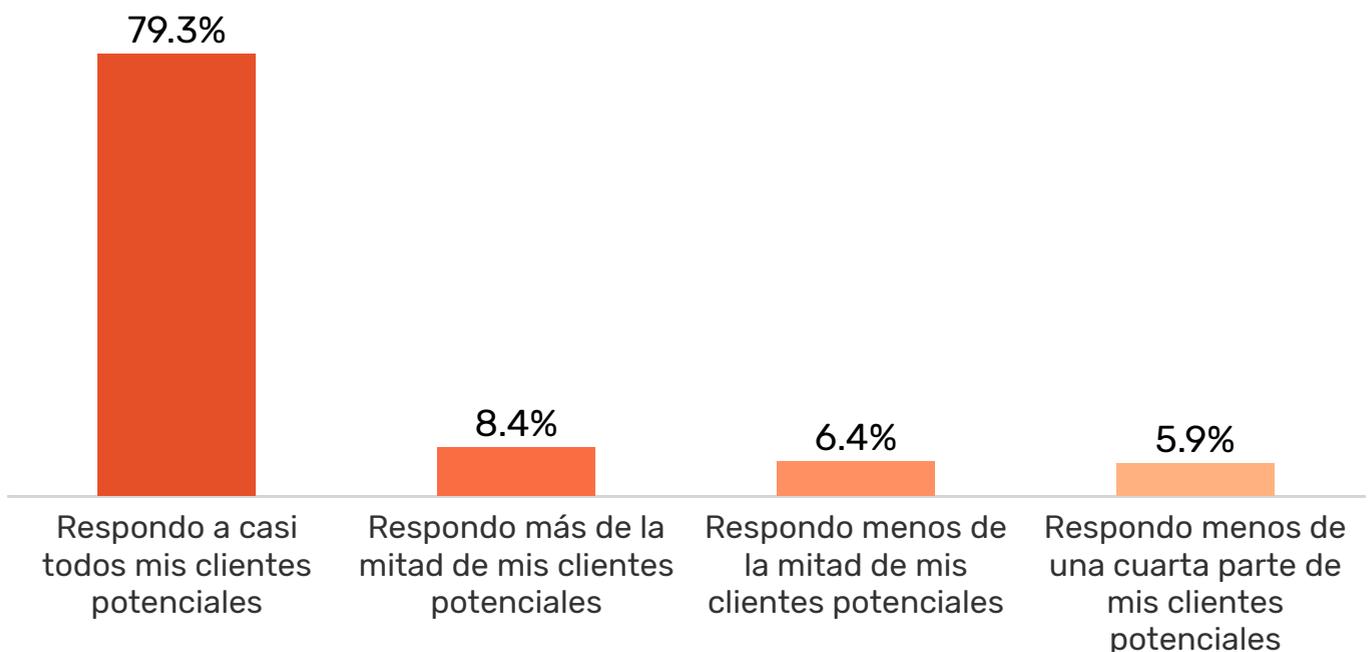
- Gestión de los leads
- Información de mercado
- No se requiere cambio
- Ofertas de productos

Porcentaje de leads a los que los agentes responden

"**Respondo al 76-100% de mis leads**". Los agentes de todos los países informan de una alta tasa de respuesta a sus leads.



En general, los agentes informan que responden a la mayoría de sus clientes potenciales entrantes.



¡Seguimiento del agente!

Todos los agentes responden al 76-100% de sus clientes potenciales aproximadamente el 80% de las veces.

Razones por las que los agentes pueden ignorar un lead

Las 3 razones principales



1. La dirección de correo electrónico parece sospechosa.



2. El contenido del mensaje parece sospechoso.



3. Número de teléfono incompleto.

Por país, aquí hay áreas donde los agentes pueden encontrar un problema con su cliente potencial, lo que hace que lo ignoren:

| | Portugal | Francia | España | América del Norte |
|--------------------|----------|---------|--------|-------------------|
| Contenido | 38% | 39% | 41% | 32% |
| Correo electrónico | 44% | 39% | 41% | 45% |
| Idioma | 4% | 4% | 10% | 14% |
| Número de teléfono | 15% | 18% | 7% | 9% |

Los agentes de todos los países consideran que bien el contenido o la dirección de sus mensajes de correo electrónico parecen sospechosos de alguna manera.

Según SecureList, una empresa de investigación de ciber amenazas, el spam y el phishing en el segundo trimestre de 2020 en el tráfico mundial de correo electrónico fue el 50,2% de todo el tráfico de correo electrónico, (una caída del 4,43% desde el primer trimestre). El país más atacado fue España, con Francia y Portugal también puntuando alto en la geografía de los ataques de phishing para el trimestre.

El software anti-spam está en constante evolución para contrarrestar este fenómeno, pero es un desafío permanente para las empresas de todo el mundo.

Más información sobre la calidad de los correos electrónicos

ListGlobally está equipado con una herramienta anti-spam que filtra muchos correos spam todos los días, aunque es imposible filtrarlos todos. Las direcciones IP, los correos electrónicos y los nombres de dominio de la lista negra se borran antes de enviárselos..



¿Sabía que...?

Cada año, nuestros filtros bloquean alrededor de 2500 correos electrónicos de su bandeja de entrada.

Leads de conserjería vs leads clásicos

Algunas consultas se envían a través de nuestros esfuerzos de marketing. Estos clientes potenciales son validados por nuestro servicio de conserjería. Los reconocerá porque comienzan con una frase que le indica qué miembro del equipo ya ha examinado el lead.



Hola, soy Lucie de Concierge Properstar

¡Todos los clientes potenciales de Concierge han sido contactados personalmente por teléfono y son REALES!

Lo que los agentes nos dicen

“Mi negocio ha mejorado en este momento gracias a las herramientas virtuales.



“Hay más demanda que oferta.

“Mi mayor reto es tener tiempo suficiente para ocuparme del aumento de nuevos negocios!

“La incertidumbre de los compradores mientras esperan que pase esta fase es un desafío.

“Durante la pandemia, obtuvimos más cierres que en el primer trimestre de este año.

“Me gustaría al menos dos formas de poder contactar con el cliente. Sucede a menudo que solo hay un correo electrónico y el lead no responde a los emails.

Desafíos de los agentes en la gestión de sus negocios durante la pandemia

Los 3 principales desafíos

1. Calificando con precisión mis leads

39% de todos los agentes

2. La reticencia de los propietarios a mostrar su casa

36% de todos los agentes

3. Los leads tienen problemas de financiación

28% de todos los agentes

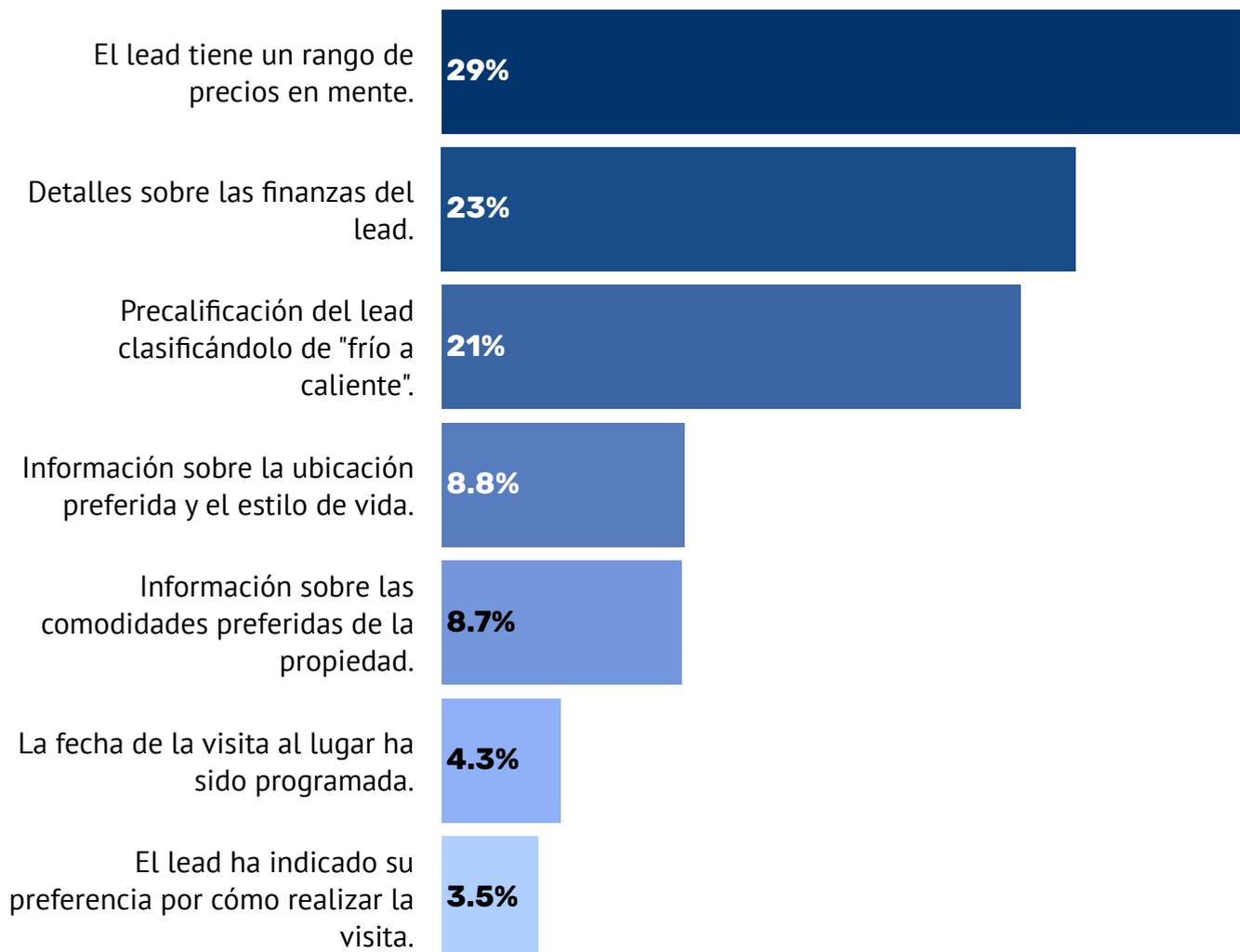
| | Portugal | Francia | España | América del Norte |
|-----------------------------------------------------|----------|---------|--------|-------------------|
| Los leads tienen problemas de financiación | 38% | 39% | 15% | 24% |
| Mi desconocimiento sobre los servicios virtuales | 6% | 28% | 26% | 7% |
| La reticencia de los propietarios a mostrar su casa | 22% | 22% | 43% | 38% |
| Calificando con precisión mis | 33% | 11% | 16% | 31% |

Las respuestas de los agentes están en consonancia con las actuales medidas de confinamiento debido a la pandemia y sus repercusiones económicas por países.

La economía de Francia se contrajo en un 13,8% en el segundo trimestre de 2020; en España, la falta de turistas a corto plazo detuvo la economía; y los EE.UU. es actualmente el país con más casos de COVID-19.

Se espera que la reticencia de los propietarios a abrir sus casas y los problemas de financiación se resuelvan a medida que cada país comience a recuperarse de los efectos de la pandemia.

Los agentes quieren más información sobre los leads en estas áreas



Los agentes están más interesados en la información que les ayuda a calificar sus clientes potenciales.



¡Los agentes son expertos en tecnología!

Solo el 15% de los agentes informa falta de conocimiento sobre los servicios virtuales.

¡Le hemos escuchado y seguiremos trabajando en las cosas que son importantes para usted!

Por país, los agentes desean más información sobre los leads cuando se les contacta por primera vez

| | Portugal | Francia | España | América del Norte |
|-----------------------------------------------------------------|----------|---------|--------|-------------------|
| El lead tiene un rango de precios en mente. | 31.5% | 27.2% | 28.1% | 35.3% |
| Detalles sobre las finanzas del lead. | 12.5% | 35.8% | 18.8% | 17.6% |
| Precalificación del lead clasificándolo de "frío a caliente". | 26.5% | 18.6% | 19.8% | 15.7% |
| El lead ha indicado su preferencia por cómo realizar la visita. | 4.3% | 0.7% | 5.2% | 11.8% |
| Información sobre la ubicación preferida y el estilo de vida. | 10.5% | 6.8% | 11.5% | 7.8% |
| Información sobre las comodidades preferidas de la propiedad. | 10.9% | 7.9% | 6.3% | 7.8% |
| La fecha de la visita al lugar ha sido programada. | 3.9% | 2.9% | 10.4% | 3.9% |



A los agentes les gusta tener un presupuesto realista con el que trabajar.

Los agentes prefieren que sus leads tengan un rango de precios en mente y que tengan preparada su información financiera.

Productos y servicios por país

Por país, los agentes clasifican los productos y servicios que más les benefician de ListGlobally.



Resumen

- La gestión de clientes potenciales es lo más importante para nuestros clientes.
- Los agentes consideran que la correspondencia electrónica sospechosa es la razón principal por la que pueden ignorar un lead. A pesar de esto, la mayor parte de los agentes responden a la mayoría de sus correos electrónicos.
- Los desafíos que los agentes encuentran para calificar sus leads están relacionados con el estado de la pandemia en sus países.
- Más información sobre las comodidades de la propiedad, la ubicación y el estilo de vida fueron de baja prioridad para los agentes - la información actual proporcionada es satisfactoria.
- Los agentes están satisfechos con la oferta de productos y servicios de ListGlobally.

Gracias por participar en nuestro Cuestionario de Agente.