

La importancia de un buen servicio postventa según Acerta

Según la consultora, una buena gestión de la postventa es un elemento clave para las compañías promotoras.

El sector inmobiliario surgido tras la crisis, ha realizado un gran esfuerzo en profesionalizar los diferentes procesos de su modelo productivo y ya es el momento de hacer lo mismo en innovación, tecnología y automatización en la entrega y post venta de la vivienda, la fase que más afecta a la satisfacción final del cliente y donde hay una tarea pendiente muy importante en la que trabajar. Así lo explica Eva Cuesta, directora general de Acerta España.

“El aumento del nivel de exigencia de los compradores de viviendas, junto con el incremento de la competencia entre las compañías promotoras, ha hecho que una buena gestión de los servicios de postventa se convierta en un elemento clave para las compañías promotoras españolas”, añade.

Expansión de los servicios

Inicialmente, las grandes promotoras han sido las que antes han dedicado más recursos a esta actividad, pero cada vez son más las promotoras pequeñas y medianas que empiezan a estructurar este tipo de servicios. Según Cuesta, *“de manera paralela, están apareciendo en el mercado numerosas empresas que ofrecen gestionar estos servicios, pero es importante señalar que no todas realizan el mismo tipo de trabajo en lo referente a la postventa. Algunas se dedican exclusivamente a gestionar las operaciones necesarias para reparar las deficiencias, mientras que otras se dedican a gestionar, junto con la empresa constructora que ha realizado la obra, todo el proceso de las reparaciones”*.

De hecho, en la actualidad, existen pocas empresas en España que presten un servicio integral de postventa, de manera estructurada y a nivel nacional, y entre ellas se encuentra desde hace años Acerta.

La directiva aclara que contratar el servicio de postventa a una compañía especializada

“permite a la promotora contar con recursos profesionalizados para ofrecer una atención eficaz a cada vecino”. Además, logra reducir las incidencias en la entrega de viviendas. Si la compañía de postventa comienza su actividad entre 2 y 3 meses antes de la finalización de la obra, el número de incidencias en la entrega de la vivienda se reduce en un 15-20%.

Durante la gestión de la postventa, Acerta ejerce el papel de interlocutor, coordinando todo el proceso con el cliente, el promotor y la empresa constructora. Normalmente, se intenta que sea la misma empresa que ha ejecutado la obra la que se ocupe de los repasos. Y en cuanto a sus clientes, la consultora cuenta con una importante cartera, entre los que se encuentran conocidas firmas como Habitat Inmobiliaria, Aedas Homes, Grupo Lar, Solvia u Oncisa.

Afrontando retos

¿Y cuál es la clave para superar los retos en la fase de postventa? En este sentido, la directora general de la firma en España contempla una estrategia para reforzar aún más sus servicios. Según Cuesta, los problemas más frecuentes con los que se encuentran los compradores una vez se les entrega la vivienda se pueden clasificar, en primer lugar, en función de si afectan o no afectan a la habitabilidad de la vivienda.

Así, mientras que las humedades o las fugas en la calefacción pueden dificultar la habitabilidad de la vivienda, las incidencias relacionadas con la carpintería o la pintura son de carácter más estético. *“Tan sólo en un 6% de los casos, las incidencias afectan a la habitabilidad de la vivienda. Por el contrario, el 94% de las incidencias son problemas que no afectan a la misma”*, agrega la directiva. Esto ya lo reflejaba la compañía en un estudio realizado en 2007, que indicaba que la práctica totalidad (el



Eva Cuesta, directora general de Acerta España.

95%) de las viviendas nuevas se entregaba con más de diez reparaciones pendientes. El 60% de las reclamaciones por desperfectos se debía a la mano de obra y el 15% a los materiales.

Así, Cuesta señala que *“al ser los problemas más frecuentes los relativos a acabados, pintura, solados y alicatados, y carpintería interior, en Acerta consideramos fundamental iniciar la gestión de postventa desde la fase de acabados de la obra para mejorar la eficacia del servicio”*.

Valor añadido para propietarios

Los porcentajes de incidencias no dependen tanto de la calidad de la vivienda, como del nivel de exigencia de los propietarios. Los propietarios, explica la directiva, son más tolerantes si la vivienda es más barata y suelen pasar por alto más detalles. Y añade que *“también depende de factores culturales, de cómo se valoren cuestiones estéticas o del uso que vaya a darse a las viviendas (primera o segunda residencia)”*.

Analizando distintos proyectos en los que ha participado Acerta, se observa un porcentaje de reclamaciones hasta un 50% superior en grandes ciudades como Madrid o Barcelona con respecto a zonas de costa de Levante o Andalucía, en las que las tasas son muy inferiores.

Según Cuesta, es preciso dar una respuesta adecuada a un cliente cada vez más exigente, definiendo procesos eficientes, contando con la ayuda de profesionales con experiencia y utilizando herramientas tecnológicas que permitan garantizar una buena gestión de la comunicación y un perfecto conocimiento en cada una de las fases. *“Las promotoras deben ser conscientes de la importancia de una efectiva atención al cliente, no solo en la postventa sino a lo largo de todo proceso de compra de la vivienda. La venta de viviendas se logra en numerosas ocasiones a través de recomendaciones y clientes referidos”*, concluye.



Promoción Marina Real II Denia, de Aedas Homes, gestionada por Acerta en su fase de postventa.