



GLOSARIO DE TÉRMINOS

**CUALIFICACIÓN PROFESIONAL: Gestión comercial
inmobiliaria**

Código: COM650_3

NIVEL: 3

Chatbot: Programa informático que utiliza inteligencia artificial (IA) y procesamiento del lenguaje natural (NLP) para comprender las preguntas de la clientela y automatizar las respuestas a dichas preguntas, simulando la conversación humana.

CRM: ("Customer Relationship Management". En español, Gestión de la Relación con el Cliente). Gestión 360° de ventas, marketing, atención al cliente y todos los puntos de contacto.

Fidelización: Acción conducente a crear un vínculo entre la entidad u organización y el usuario, con el fin de incrementar y consolidar su práctica o consumo.

Flexómetro: Instrumento de medida formado por una cinta metálica flexible con un sistema de freno para mantener fija una medición.

Home staging: (Anglicismo). Puesta en escena. Preparación de una residencia privada para la venta en el mercado inmobiliario. El objetivo de la puesta en escena es hacer que una casa sea atractiva para el mayor número de compradores potenciales, vendiendo así una propiedad rápidamente y por más dinero.

Identidad corporativa: Percepción que los clientes o consumidores tienen de una empresa, organización o institución. Estas emplean dicha identidad para diferenciarse de sus competidores y disfrutar de una mejor posición en su entorno económico.

Intranet: (Anglicismo). Red informática interna de una empresa u organismo, basada en los estándares de Internet, en la que las computadoras están conectadas a uno o varios servidores web.

KPI: (Key Performance Indicator. En español, Indicador Clave de Rendimiento). Cada uno de los Indicadores que utilizan las empresas para supervisar y evaluar la eficiencia de sus operaciones diarias.

MIFID: (Anglicismo). Normativa europea dirigida a la defensa del consumidor. Implica que toda entidad financiera que preste servicios de inversión está obligada a adecuar la información sobre sus productos e instrumentos a las cláusulas que integran este conjunto de recomendaciones con carácter inmediato. De este modo, se plantea una mayor transparencia y eficiencia de cara a la relación entre entidades y a su clientela.

Multimedia: Que utiliza conjunta y simultáneamente diversos medios, como imágenes, sonidos y texto, en la transmisión o almacenamiento de una información.

Offline: (Anglicismo). En español "fuera de línea". Estado no activo de conectividad en Internet.

Online: (Anglicismo). Estado activo de conectividad en Internet.



Protocolo: Conjunto de normas y procedimientos establecidos para el desarrollo de una actuación.

Transparencia: Acceso a la información interna de una institución que tienen los ciudadanos. El alcance, la precisión y la actualidad de esta información y qué pueden hacer los ciudadanos ante los obstáculos para acceder a ella.