



## GLOSARIO DE TÉRMINOS UTILIZADOS EN GESTIÓN COMERCIAL INMOBILIARIA

**Agente comercial inmobiliario:** Empleado inmobiliario o titular del negocio de intermediación inmobiliaria, que desempeña principalmente las funciones de captador de inmuebles, vendedor de los mismos o ambas.

**Argumentario de ventas:** Colección escrita de las situaciones de venta más frecuentes, dificultadoras de la transacción que pretende el vendedor y de las listas de respuestas y consejos que se consideran más eficaces para disolver su negatividad.

**Captación de inmuebles:** Actividad de un comercial o de una organización por la cual se incorporan a su cartera de inmuebles, selectivamente mediante un proceso determinado, nuevos encargos de comercialización de inmuebles.

**Código deontológico inmobiliario:** Conjunto de normas, disposiciones y deberes, dirigidos al colectivo de profesionales inmobiliarios, para guiar y orientar a los mismos en el ejercicio de su profesión desde una perspectiva ética. No se trata pues de un código técnico sino moral, donde se indica cómo deben de realizarse las distintas actividades y las cautelas o precauciones que deben de observarse en su ejecución para que aquellas puedan ser calificadas como aceptables.

**Encargo exclusivo de comercialización:** Acuerdo temporal firmado entre la propiedad de un inmueble y un intermediario en el que se establece, además de otras cuestiones relevantes, que el encargado único de la comercialización del mismo es el intermediario y sólo él.

**Encargo, como agencia única, de comercialización de un inmueble:** Acuerdo temporal firmado entre la propiedad de un inmueble y un intermediario en el que se establece que la comercialización del mismo podrá ser hecha tanto por el propietario como por el agente inmobiliario, pero en el que el propietario se compromete a no encargar a otro intermediario el mismo trabajo, mientras el encargo actual con el primero esté vigente.

**Encargo, con exclusiva múltiple, de comercialización de un inmueble:** Acuerdo temporal firmado entre la propiedad de un inmueble y un intermediario en el que se establece que el encargado único de la comercialización es el intermediario pero que, dada la pertenencia del agente a una bolsa compartida



de inmuebles, el propietario conoce y acepta que su inmueble será comercializado también con ayuda de los intermediarios integrantes de la misma.

**Formalización de la operación:** Parte del proceso de la transacción inmobiliaria que comprende todas las actividades que deben de ejecutarse para que el acuerdo inicial establecido entre las partes interesadas en la operación planteada llegue a su deseado final.

**Hoja de visita:** Formulario o documento que se utiliza para recoger, en la visita que se hace a un inmueble acompañando al interesado, las firmas del mismo y, en su caso, del propietario de la misma.

**Necesidades críticas:** Manifestaciones del cliente potencial acerca de las características que deben de poseer el inmueble que desea adquirir y que de no darse en el mismo, haría que el cliente potencial ni entrase a su consideración. En otras palabras, que, o se dan aquellas en la transacción o ésta será rechazada sin más.

**Operación inmobiliaria:** Transacción de compraventa, arrendamiento u de otros tipos que se intenta realizar en la agencia entre las partes interesadas, con la participación del intermediario.

**Prospección inmobiliaria:** Parte de la Función de Información de una empresa inmobiliaria que tiene como objeto la búsqueda, en su área de actuación, de datos relevantes sobre hechos, cosas o personas que posteriormente puedan tener influencia directa en las operaciones o transacciones de la organización.

**Tasación de un inmueble:** Informe escrito, firmado por un experto y avalado por una entidad reconocida, en el que se determina justificadamente, siguiendo una metodología normalizada, el valor económico de un bien inmueble.

**Técnicas de Cierre:** Conjunto de técnicas verbales y procesos de comportamiento del vendedor que facilitan, sugieren o inducen la respuesta positiva del cliente potencial hacia la transacción que se le plantea.

**Tratamiento de objeciones:** Procedimiento que el vendedor o comercial debe de usar cuando el cliente potencial expone, en cualquier momento del proceso de venta, una dificultad o inconveniente que pueda hacer peligrar la transacción planteada.

**Viabilidad de la operación:** Resultado positivo del estudio realizado en la agencia inmobiliaria acerca de las posibilidades reales para que la operación que se intenta sea posible. El estudio constituye una elaboración exhaustiva de todos los costes y gastos que en la operación se van a producir por cualquier causa



pertinente y una comparación con los recursos y vías de financiación que el cliente interesado puede efectivamente aportar.