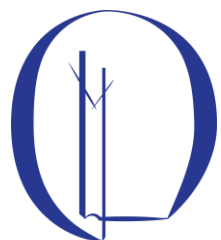
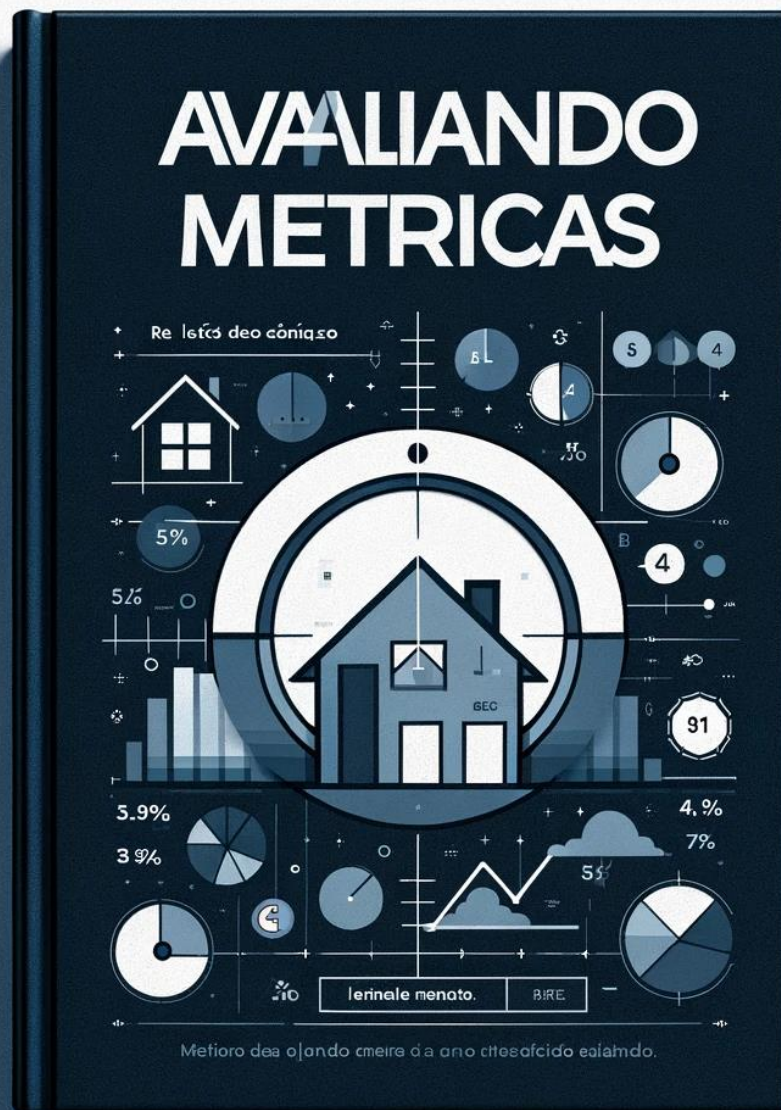


Entendendo Métricas e Transformando Dados em Ações



Avaliação de Métricas.

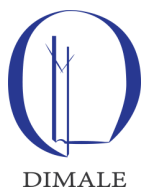
O desperdício de leads representa um desafio significativo no setor imobiliário, limitando o potencial de crescimento e eficiência de suas vendas. Por este motivo, nós da DIMALE Consultoria criamos este presente para você, onde detalhamos como fazer para melhorar a gestão de informações pela avaliação das métricas, visando otimizar as conversões e analisar a qualidade dos leads.

Agradecemos aos nossos clientes atuais pela parceria contínua e convidamos novos interessados a explorar como podemos juntos aprimorar suas operações.

Está pronto para transformar desafios em oportunidades?

Venha conversar conosco na DIMALE Consultoria.

www.dimaleconsultoria.com.br



Avaliar métricas é essencial para entender o desempenho e a eficácia de diferentes processos ou pessoas. O método de avaliação pode variar dependendo dos objetivos e do contexto, mas aqui estão algumas etapas gerais que você pode seguir para avaliar métricas de forma eficaz:

1. Definição de Objetivos

Antes de começar a avaliar métricas, é crucial definir claramente o que você deseja alcançar. Isso pode incluir melhorias em eficiência no atendimento dos leads, aumento de vendas, maior satisfação do cliente, etc. Os objetivos devem ser *específicos, mensuráveis, alcançáveis, relevantes e temporais (SMART)*.



2. Seleção de Métricas

Escolha métricas que estejam diretamente ligadas aos seus objetivos. Por exemplo, se o objetivo é aumentar a eficiência, métricas como tempo de execução de tarefas ou taxas de conversão podem ser relevantes.

Métricas Chave para o setor imobiliário:

- *Taxa de Conversão*
- *Taxa de Contato*
- *Esforço de Follow-up*
- *Motivos de Descarte de Leads*



3. Coleta de Dados

Gere ou colete dados necessários para avaliar as métricas escolhidas. Isso pode envolver o uso de ferramentas como CRM, questionários, observações diretas, e outros métodos de coleta de dados a seu dispor.

4. Análise de Dados

Analisar os dados coletados para entender o desempenho em relação às métricas. Métodos de análise podem incluir cálculos estatísticos, análise comparativa, e visualização de dados através de gráficos e tabelas.

5. Interpretação dos Resultados

Interprete os resultados para determinar como eles se identificam aos seus objetivos. Veja se as métricas estão mostrando desempenho positivo, negativo ou estável.

6. Tomada de Decisão

Use as interpretações para tomar decisões inteligentes. Isso pode incluir ajustar estratégias, alocar recursos de forma diferente, ou implementar novas políticas de melhorias ou treinamentos.



7. Monitoramento Contínuo

Métricas devem ser monitoradas continuamente para verificar a eficácia das ações implementadas e para identificar rapidamente quaisquer desvios ou necessidades de ajustes adicionais.

8. Ajuste e Otimização

Com base no monitoramento contínuo, ajuste suas estratégias e abordagens conforme necessário para otimizar e melhorar o desempenho.

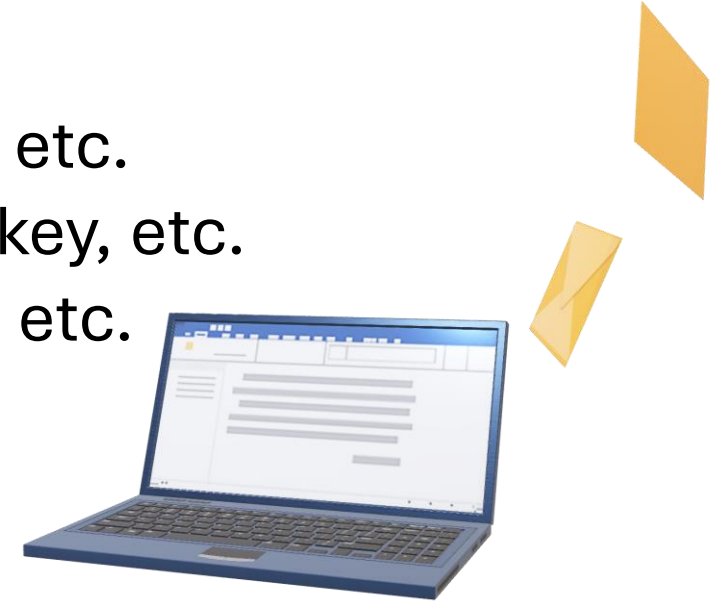


Ferramentas Úteis:

Software de Análise de Dados: Excel, Google Sheets, etc.

Ferramentas de Pesquisa: Google Forms, SurveyMonkey, etc.

Sistemas de Gerenciamento de Dados: CRMs, ERPs, etc.



A avaliação de métricas é um processo cíclico e deve ser adaptado às necessidades específicas da sua organização ou metas.

Saindo da Teoria...

Vamos criar um exemplo prático de avaliação de métricas para uma Imobiliária ou House, com 10 corretores, usando uma situação fictícia em que eles recebem uma média de 02 leads por dia, para que possa entender melhor o nosso propósito.

Este exemplo cobrirá o mês de junho X, durante o qual cada corretor trabalhou todos os dias do mês.



1. Definição de Métricas Chave para produtividade dos Corretores:

- **Taxa de Conversão:** Porcentagem de leads convertidos em vendas.
- **Taxa de Contato:** Porcentagem de leads com os quais o corretor conseguiu estabelecer contato.
- **Esforço de Follow-up:** Número médio de tentativas de contato por lead.
- **Motivo de descarte ou perda dos leads:** Identificar se os leads não são qualificados ou o corretor não está trabalhando corretamente eles.



2. Análise de Dados:

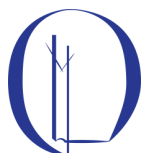


Comparar e Identificar Corretores:

- Identifique os corretores com as maiores taxas de conversão ou as piores e entenda suas estratégias de contato e follow-up.
- Analise os corretores com altas taxas de descarte para entender as razões e identificar padrões de falta de esforço ou preconceitos.

Avaliação da Qualidade dos Leads:

- Ao analisar os números e motivos de descarte dos leads, é possível obter insights sobre eles. Os números revelam métricas como taxa de conversão e tempo de follow-up indicam como o corretor está trabalhando seus leads, enquanto os motivos de descarte ajudam a indicar alguns padrões de qualidade. Essa análise ajuda a identificar áreas de melhoria no processo de geração do MKT e avaliação de leads.



Exemplificando



Corretor de Alta Performance:

- Leads Recebidos: 90
- Leads Contactados: 64
- Leads Descartados: 26
 - Não Buscando Imóveis: 12
 - Sem Contato: 6
 - Sem Perfil: 4
 - Engano ou Informações Incorretas: 4
- Visitas Realizadas: 12
- Vendas Concluídas: 3
- Quantidade Máxima de Leads Quentes na Carteira: 80
- Taxa de Conversão: 3.33%
- Taxa de Contato: 71.11%
- Esforço de Follow-up: Média de 8 tentativas por lead.



Corretor de Baixa Performance:

- Leads Recebidos: 90
- Leads Contactados: 19
- Leads Descartados: 71
 - Não Buscando Imóveis: 30
 - Sem Contato: 35
 - Sem Perfil: 5
 - Engano ou Informações Incorretas: 1
- Visitas Realizadas: 3
- Vendas Concluídas: 0
- Quantidade Máxima de Leads Quentes na Carteira: 80 (não atingida devido ao alto descarte)
- Taxa de Conversão: 0%
- Taxa de Contato: 21.11%
- Esforço de Follow-up: Média de 2 tentativas por lead.



Corretor Apegado aos Leads:



- **Leads Recebidos:** 90
- **Leads Contactados:** 89 (nem todos foram contatados mas ele diz que está tentando e conta como positivo)
- **Leads Descartados:** 01 (engano)
- **Visitas Realizadas:** 4
- **Vendas Concluídas:** 0
- **Quantidade Máxima de Leads Quentes na Carteira:** Excedida (carteira sobrecarregada)
- **Taxa de Conversão:** 0%
- **Taxa de Contato:** 100%
- **Esforço de Follow-up:** Média de 5 tentativas por lead, mas ineficaz devido à sobrecarga.



3. Implementação de Melhorias:

Treinamento Personalizado para Cada Perfil:

- **Corretor de Baixa Performance e Corretor Apegado aos Leads:**
Enfoque em técnicas de qualificação de leads e gestão de carteira, além de melhoria na comunicação e estratégias de follow-up.
- Realize sessões de treinamento focadas em técnicas de atendimento
- Forneça feedback regular baseado nos dados do CRM. (1:1)

Ajustes no Processo de Qualificação de Leads:

- Revise e ajuste os critérios de qualificação de leads para garantir uma avaliação mais objetiva e menos baseada em preconceitos pessoais



4. Monitoramento e Ajustes Contínuos:



Revisões Regulares:

- Realize revisões semanais ou quinzenais para monitorar o progresso e fazer ajustes nas estratégias conforme necessário.
- Utilize os dados para contínuo aperfeiçoamento das práticas de atendimento e gestão de leads.

Relatórios Detalhados:

- Relatórios mensais detalhando todas as métricas chave para cada corretor.



Conclusão:



Este projeto demonstra a importância de uma análise meticulosa de métricas na otimização das operações de uma imobiliária ou Hause.

Através da identificação de padrões de desempenho entre os corretores, é possível implementar estratégias personalizadas que promovam uma gestão de leads mais eficiente e consequentemente um aumento nas vendas.

Ações orientadas por dados provou ser essencial para o sucesso contínuo no competitivo setor imobiliário.

Este material engloba os principais pontos que queriam trazer até voce. Pois só assim, existira uma metodologia real de controle, entendimento de resultados e sugestões para futuras ações com a DIMALE Consultoria.





Claudia Costa (Gaúcha)

Analista de Gestão de Consultores Online

Celular: (13) 99721- 6686

E-mail: claudia.costa@dimale.com.br

Luiz Carlos

Analista de Processos e Negócios

Celular: (13) 99139- 8229

E-mail: luiz.souza@dimale.com.br



DIMALE

www.dimaleconsultoria.com.br