

Protocolo de visita para la consolidación de posibles prestadores de servicio pensionados en la ciudad de Barranquilla.

Con el objetivo de realizar un ejercicio de manera efectiva se recomienda llevar a cabo la visita teniendo en cuenta las orientaciones descritas a continuación:

Contacto inicial

El contacto inicial puede ser en frío o con cita programada. En ambos contactos se debe cuidar el lenguaje verbal, ser muy empático, hacer uso de palabras agradables que permitan a la persona la fácil comprensión del propósito de la actividad.

El representante de Hopest que validará la vivienda como alojamiento de estudiantes, se pondrá en contacto con el propietario (Hopper) de la siguiente forma:

Momento 1: Buenos días/ Buenas tardes. Soy (Nombre de la persona) estudiante de (Se debe mencionar semestre y carrera complementando con el nombre de la Universidad para generar confianza), me complace saludarlo. ¿Podría indicarme su nombre? (Pregunta para el prestador del servicio). Mucho gusto “Sr. Xxx xxxxx” como le mencione soy estudiante de xxxxxx (Se debe repetir para una mayor credibilidad) y me encuentro hoy visitando su hogar porque nos encontramos evaluando un mercado potencial que involucra las viviendas para pensionados y queremos saber si nos puede brindar quince (5) minutos de su tiempo.

En caso de no encontrarse la persona responsable en la toma de decisiones, se planea una reprogramación de la visita. Si la persona le interesa aportar, pero no cuenta con la disponibilidad respectiva de tiempo, se solicita de igual forma reprogramar.

Momento 2: En el caso que el propietario se encuentre en disposición de continuar realizar las siguientes preguntas:

Preguntas abiertas y cerradas

No	Pregunta	Respuesta
1	¿Hace cuánto tiempo usted se encuentra en la prestación de servicio de pensiones?	Menos de un año Entre un año y cinco años Entre cinco y diez años Mas de diez años
2	¿Cuántas habitaciones tiene su domicilio?	Una habitación Dos habitaciones Tres habitaciones Cuatro habitaciones Cinco habitaciones Seis habitaciones
3	¿Cuántos pensionados se encuentran por habitación? Preguntas con múltiples respuestas	Un pensionado Dos pensionados Tres pensionados

No	Pregunta	Respuesta
		Cuatro pensionados Cinco pensionados Seis pensionados
4	¿Prefiere hombres o mujeres como pensionados o le es indiferente?	Hombres Mujeres Le es indiferente
5	En caso de que la respuesta sea hombre o mujeres indique las razones que impliquen preferirlos	Respuesta abierta
6	¿Cuánto es el valor promedio mensual del servicio dispuesto a pagar?	Menos de \$500.000 Entre \$500.000 y \$600.000 Entre \$600.000 y \$700.000 Entre \$700.000 y \$800.000 Entre \$800.000 y \$900.000 Entre \$900.000 y \$1.000.000 Entre \$1.000.000 y \$ 1.100.000 Entre \$1.100.000 y \$1.200.000 Mas de \$1.200.000
7	¿Le gustaría que existirá un medio de comunicación formal y previo para gestionar los posibles pensionados que usted tendría albergados?	Si / No
8	¿Qué información le gustaría conocer?	Pregunta abierta (inicialmente)
9	¿Le gustaría ser parte de una aplicación en donde usted pueda informar y divulgar el servicio de habitación para pensionados?	Si / No

Una vez el dueño responda las preguntas y se realice la sistematización de la información se deberá realizar el tercer paso.

TERCER PASO: Presentación formal por medio de Tablet, móvil o PC de los 5 momentos de la iniciativa (Contexto, epistemología de la marca, valor diferenciador y valor agregado, costos asociados, actividades de apoyo). Nota: los puntos relacionados se actualizarán dependiendo del estado de la tecnología.

- Despejar dudas y manejar objeciones de forma concisa, clara.
- Se debe cuidar el lenguaje no verbal y verbal, tono de la voz medio alto y con seguridad, pero sin parecer mandatorio.
- Mantener una escucha activa y mediadora.

- Tenga en cuenta los siguientes elementos para identificar el estado del potencial aliado comercial:

ACTO	LO QUE REFLEJA
Acariciarse la quijada	Toma de decisiones
Entrelazar los dedos	Autoridad
Mirar hacia abajo	No creer en lo que se escucha
Frotarse las manos	Impaciencia
Golpear ligeramente los dedos	Impaciencia
Sentarse con las manos agarrando la cabeza por detrás	Seguridad en sí mismo y superioridad
Inclinar la cabeza	Interés
Palma de la mano abierta	Sinceridad, franqueza e inocencia
Caminar erguido	Confianza y seguridad en sí mismo
Pararse con las manos en las caderas	Buena disposición para hacer algo
Comerse las uñas	Inseguridad o nervios
La cabeza descansando sobre las manos o mirar hacia el piso	Aburrimiento
Brazos cruzados a la altura del pecho	Actitud a la defensiva
Caminar con las manos en los bolsillos o con los hombros encorvados	Abatimiento
Manos en las mejillas	Evaluación
Frotarse un ojo	Dudas

Se llevará a cabo un recorrido por la casa, destacando las áreas que serán utilizadas para el alojamiento de estudiantes, como dormitorios, áreas comunes, baños, cocina y cualquier otro espacio relevante.

(Solo si el dueño se siente atraído por la iniciativa).

Item a evaluar	Preguntas
Confort	Tamaño de la habitación: ¿Es adecuado para el estudiante? Muebles y mobiliario: ¿Hay una cama, escritorio, silla y espacio de almacenamiento suficiente? Ropa de cama: ¿Está limpia y en buen estado? Iluminación: ¿La habitación tiene buena iluminación natural y luces funcionales? Ventilación: ¿Se proporciona ventilación adecuada? Calefacción/aire acondicionado: ¿Están disponibles para mantener una temperatura cómoda? Acceso a Internet: ¿Se ofrece una conexión Wi-Fi de alta velocidad? ¿Se ofrecen los servicios de lavandería y planchado? ¿Es el acceso a las universidades fácil?
Alimentación	Comedor/cocina: ¿Se proporciona una cocina o comedor donde los estudiantes pueden preparar sus comidas? Alimentos: ¿Se incluyen comidas? ¿Cuántas comidas se incluyen

Item a evaluar	Preguntas
Estado del inmueble	<p>Limpieza: ¿El lugar está limpio y bien mantenido?</p> <p>Estado de la vivienda: ¿Tiene daños estructurales o problemas de plomería, electricidad u otros?</p> <p>Seguridad: ¿Existen sistemas de seguridad, como cerraduras en las puertas y ventanas?</p> <p>¿La vivienda evidencia hacinamiento o demasiados huéspedes en una vivienda?</p> <p>¿La vivienda requiere de pintura en techos y paredes?</p> <p>¿Es el estado de los baños adecuado? ¿La vivienda requiere mantenimiento de los baños?</p>
Restricciones	<p>¿Existen restricciones de uso, como horarios de silencio o políticas de no fumar?</p> <p>¿Cuál tipo de restricción de acceso se identifica?</p> <p>¿Cuál tipo de restricción al interior del inmueble es señalado por el propietario?</p>
Depósito y condiciones de pago:	<p>¿Se requiere un depósito y cuáles son las condiciones de pago?</p> <p>Términos del contrato: ¿Cuáles son los términos del contrato, incluyendo la duración y las políticas de cancelación?</p> <p>Incluye servicios públicos: ¿Los servicios públicos, como agua, electricidad, gas e internet, están incluidos en el alquiler?</p>
Seguridad	<p>Referencias: ¿El propietario o gestor del alojamiento puede proporcionar referencias de inquilinos anteriores?</p> <p>Revisión de antecedentes: ¿Se realiza una revisión de antecedentes a los estudiantes antes de alquilarles?</p>

Manejo de las Objeciones (Sirve como información complementaria para la validación)





Verificación de Requisitos:

Durante el recorrido, el emprendedor verificará si la casa cumple con los requisitos necesarios para operar como alojamiento de estudiantes, incluyendo cuestiones de seguridad, licencias, comodidades, capacidad y cualquier otra consideración específica.

Discusión de Condiciones y Tarifas:

Se discutirán las condiciones de alojamiento, tarifas, políticas y reglas con el emprendedor. Cualquier detalle relacionado con la operación será aclarado.

Registro de Observaciones:

El emprendedor tomará notas y registrará sus observaciones sobre la idoneidad de la casa como alojamiento para estudiantes. (Importante en este paso tomar la información del arrendatario nombres, teléfonos, correo e información relevante para culminar efectivamente el proceso)