
Escoger entre el teléfono o el e-mail para un primer contacto

¿ Cómo responder a las diferentes solicitudes recibidas por vuestros inquilinos vacacionales ? ¿Es más acertado tratar con ellos por teléfono o por e-mail?

Generalmente, se presentan dos maneras de ponerse en contacto: Su posible inquilino le contacta ya sea por teléfono directamente o por e-mail rellenando el formulario de contacto de su anuncio.

1.- Cuando un inquilino le contacta por teléfono, usted puede directamente intercambiar impresiones con su interlocutor sobre los principales elementos de información, para conocer las fechas de la disponibilidad, las tarifas, las principales cláusulas del contrato, la situación donde se encuentra geográficamente, y los servicios próximos al domicilio en cuestión, etc.

2.- Pero cuando un inquilino contacta por e-mail, ¿ cómo debemos responderle ?

En un primer momento le puede responder por e-mail para permitirle clasificar sus peticiones. No dude en indicar su disponibilidad para tratar las informaciones complementarias así como precisar su número de teléfono y los horarios en los que estará disponible para atender las demandas de información.

Bien es cierto, que todo ello puede gestionarse únicamente por mensajería electrónica, aunque una conversación telefónica siempre es una buena idea. También podrá preguntar más fácilmente a sus futuros inquilinos si tienen previsto recibir la visita de invitados, si tienen animales de compañía, niños, o incluso para precisar si se trata de un alojamiento de carácter no fumador, o por ejemplo las formas de hacer una reserva o las modalidades de pago.

Además, una conversación telefónica puede servir para desenmascarar un fraude. Además de conocer datos de interés sobre sus inquilinos como la edad, las razones por las que quieren viajar, etc, es interesante establecer una relación de confianza. Después de todo, debe pensar que va a realizar un alquiler a distancia. Es importante para los futuros inquilinos poder poner al menos voz a la propiedad escogida a falta de una cara. El papel del propietario es fundamental que se muestre serio y les aporte respuestas claras y concisas.

Respondiendo por e-mail a una primera solicitud, usted también puede tomar la iniciativa y proponer una llamada telefónica para ofrecer voz viva a las cuestiones de sus inquilinos.

Además de todo ello, mantener una conversación telefónica puede en muchas ocasiones acelerar todo el proceso. De esa forma evitaremos los retrasos en los intercambios de e-mails y se podrá obtener información de forma directa sobre la disponibilidad, las tarifas, las condiciones del alojamiento... todo de una sola vez.

Nuestro pequeño consejo: Intente actuar como si estuviera manteniendo una reunión, para que la conversación se mantenga en el contexto deseado y de esa forma evitar conversaciones interminables. Si le resulta necesario, prepare en una hoja una lista de los temas que desea abordar con su interlocutor.

Cada persona tiene su modo de organización, y si le parece más cómodo utilizar la fórmula de comunicación por e-mail, hágalo, pero recuerde que en la mentalidad de los inquilinos siempre será de agradecer una llamada de teléfono y puede ser determinante para cerrar una reserva.

