

# ÍNDICE

Introducción	9
Capítulo 1: Creación de valor para el cliente	13
Capítulo 2: Tangibilizando intangibles	37
Capítulo 3: Plan de negocios de la inmobiliaria	57
Capítulo 4: Factor humano	75
Capítulo 5: El círculo virtuoso de la gestión inmobiliaria	91
Capítulo 6: Captación de inmuebles y de clientes	113
Capítulo 7: Ofrecimiento de servicios inmobiliarios	155
Capítulo 8: Negociación	195
Capítulo 9: Servicio posventa	225
Conclusiones	249
Bibliografía	262