

Checklist d'autoavaluació – D'Administrar Finques a Gestionar Patrimoni

Com utilitzar-lo: Per a cada afirmació marca de 1 (Gens cert) a 5 (Totalment cert).
Suma els punts de cada secció i interpreta el resultat global al final.

1■■ Focalització estratègica (màx. 20 pts)

- Disposem d'una proposta de valor formal orientada a la conservació i revaloració del patrimoni del client.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

- Tota l'oferta de serveis es mapeja sobre aquesta proposta de valor.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

- El nostre equip entén i sap explicar aquesta proposta en menys d'un minut.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

- Tenim objectius anuals vinculats a indicadors de valor patrimonial (no sols a facturació).

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Total secció: _____

2■■ Proactivitat & gestió predictiva (màx. 20 pts)

- Comptem amb un pla de manteniment preventiu per a cada finca o cartera.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

- Monitoritzem KPIs de salut de l'edifici (eficiència energètica, sinistralitat, obsolescència...).

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

- Avisem el client d'oportunitats o riscos abans que apareguin incidències.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

- Presentem informes periòdics que mostren estalvis o valor afegit aconseguit.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Total secció: _____

3■■ Segmentació i paquetització (màx. 15 pts)

- Hem segmentat la cartera per tipologia (PH, PV, lloguers, patrimonials, family office...).

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

- Oferim paquets de serveis i tarifes diferenciades per segment.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

- Disposem de KPI-s específics i benchmarks per a cada segment.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Total secció: _____

4■■ Diferenciació i comunicació de valor (màx. 15 pts)

- Podem descriure tres elements diferencials respecte a la competència.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

- Fem servir casos reals o xifres de retorn de la inversió en la nostra comunicació.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

- El web / la proposta comercial expliquen clarament què guanya el client (no només què fem).

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Total secció: _____

5■ ■ Ecosistema de partners (màx. 10 pts)

• Tenim un llistat d'industrials, experts jurídics i energètics homologats.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

• Les col·laboracions es regeixen per protocols de qualitat i SLA compartits.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Total secció: _____

6■ ■ Experiència de client i mètriques (màx. 15 pts)

• Mesurem NPS, temps de primera resposta i temps mitjà de resolució d'incidències.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

• Disposem d'un Customer Journey mapat i revisat anualment.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

• Utilitzem eines digitals (app, portal, signatura electrònica) que cobreixen els moments de la veritat.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Total secció: _____

7■ ■ Innovació i millora contínua (màx. 5 pts)

• Revisem trimestralment els resultats i redefinim processos o serveis en funció de les dades.

1	2	3	4	5
---	---	---	---	---

Total secció: _____

Interpretació ràpida

80–100 punts: Partner estratègic — Ja operes com a gestor de patrimoni; continua refinant la proposta.

55–79 punts: En evolució — Bones bases; prioritza els punts amb menor nota.

<55 punts: Gestió reactiva — Necessites replantejar el model de serveis de forma integral.