

L U M B R E



Inquilinos que venden por ti: referidos y expansiones

Materia: Oficinas en renta

07/10/2026

Antes de empezar

El crecimiento que llega solo: los tres momentos para pedir un referido, cómo estructurar la recompensa sin comprar lealtad, y la lectura de señales de expansión dentro del propio edificio.

QUÉ APRENDERÁS

- Convertir la satisfacción del inquilino en crecimiento: referidos, expansiones dentro del mismo edificio y reputación de la marca.

El lead más barato del mercado viene con oficina adentro



Un inquilino satisfecho presenta a su proveedor, su socio o su empresa hermana... y ese referido cierra con la mitad del tiempo y una cuarta parte del costo de un lead frío.

VIDEO

¿Qué es un servicio al cliente de excelencia? Capítulo 1 Cápsula 2 de 5

Video externo de apoyo (Julio Soto MX en YouTube): qué separa al servicio correcto del servicio memorable — la diferencia que produce el boca a boca.



Escanea para verlo en Lumbre

<https://www.youtube.com/watch?v=iRjeNTM-1yc>

El piso 8 se quedó sin espacio: contrataron doce personas y su sala de juntas es ahora el área de impresoras. Marisol lo sabía desde que el ticket de «señorita, ¿dónde más puedo poner a Miguel?» llegó por tercera vez.

La expansión del piso 7 contiguo (que su inquilino lleva rentando dos años con el semáforo en verde) no se resolvió con un anuncio ni con un broker: se resolvió con una junta de servicio donde Marisol preguntó «¿hacia dónde va su equipo en 18 meses?» y él mismo respondió «vamos a necesitar más espacio... si aquí hubiese».

Y el referido: la empresa de contabilidad que los atiende preguntó «¿de quién es este edificio? mi otra clienta busca mudar su matriz». Así, sin campaña. Los inquilinos satisfechos son el canal comercial más barato y más creíble que existe — pero no funciona por inercia: se diseña, se detecta y se activa.

Qué vas a aprender

Al terminar este objeto puedes: reconocer los tres momentos naturales para activar un referido, diseñar una recompensa de referido sin comprar lealtad, leer señales de expansión en tus inquilinos actuales, y presentar la oportunidad interna a dirección con números.

Los tres momentos del referido

Pedir un referido en un momento de queja es echar leña: los tres momentos ocurren cuando la satisfacción está arriba de la línea de flotación.

Momento	Señal	Cómo se activa
El cierre feliz	Un ticket grande resuelto con elogio, una emergencia bien manejada, el «muchísimas gracias, qué alivio»	Agradecer y sembrar: «qué bueno que quedó así; si algún aliado o proveedor suyo busca oficina, con gusto les hacemos el recorrido» — sin pedir nada más
La junta de renovación	Inquilino verde que renueva a mejor plazo	Pregunta directa con red: de las 5-10 empresas del entorno del inquilino, ¿quién crece o se mueve? El inquilino corporativo conoce a su ecosistema mejor que cualquier broker
El hito compartido	Aniversario del inquilino en el edificio, su logro público (premio, apertura), el convenio de mantenimiento que cumplió su segundo año	Reconocer el hito (foto en el lobby, nota corta) y aprovechar la celebración para la red: los invitados de sus convivios son prospects con credencial

La recompensa: agradecer sin comprar

Un programa de referidos sano tiene tres reglas: (1) **se premia la conversación, no solo el cierre** — un café o un detalle sobrio cuando el referido llega al recorrido, y un gesto mayor (medio mes de mantenimiento, una adecuación menor) si se firma; (2) **el agradecimiento es público con permiso** — «la red de [empresa] nos presentó» en la junta de propietarios, nunca expuesto en redes sin su visto bueno; (3) **nunca se paga comisión al inquilino** — convertir de «socio» en comisionista corrompe la relación y puede chocar con reglas de su propia empresa (áreas de compliance odian los pagos a empleados por referir). La recompensa correcta es la que un gerente puede aceptar sin incomodidad y sin conflicto de interés: cortesía, no cohecho.

1. La empresa del piso 8 contrató 12 personas en seis meses, su sala de juntas es el área de impresoras y pagan la renta al día. El piso 7 vecino tiene contrato hasta dentro de 20 meses y su inquilino (verde en el semáforo) nunca ha pedido nada. ¿Cuál es la jugada de expansión correcta?

- ☐ Esperar a que el piso 8 pida más espacio: si no lo piden, no lo necesitan
- ☐ Proponer al piso 8 crecer hacia arriba sin verificar disponibilidad: el piso 7 se va a terminar pronto «más o menos»
- ☐ En la junta de servicio, preguntar por su plan de equipo a 18 meses; mapear escenarios contiguos reales (renovación anticipada del piso 7, subdivisión, bodegas) y llevar a dirección la opción con números antes de que el crecimiento se vaya a otro edificio
- ☐ Obligar al piso 7 a salir al vencimiento para darle su espacio al piso 8

2. Para activar referidos basta con tener un edificio satisfecho: el boca a boca ocurre solo y preguntarlo se ve desesperado.

☐ Verdadero

☐ Falso

3. El referido se pide en los tres momentos de _____ alta, se agradece la _____ (no solo el cierre), y jamás se paga _____ al inquilino.

4. Clasifica cada señal del inquilino: ¿es síntoma de expansión próxima o de contracción/riesgo?

Elementos:

- Piden credenciales nuevas cada semana y dan de baja pocas
- Su gerente de RRHH pregunta por reglas de visitantes y estacionamiento de invitados
- Bajan el uso de sala de juntas y piden menos horario extendido
- Entregan una bodega «porque ya no la ocupan»
- Su página de LinkedIn presume 20 vacantes abiertas
- Piden reestructurar su renta a parcialidades más chicas

Señal de expansión	. . .
Señal de contracción	. . .

5. Ordena el ciclo de la expansión interna, desde la señal hasta el nuevo contrato.

Detección: la señal de crecimiento se registra en la bitácora y en el semáforo del inquilino. _____

Junta de servicio: preguntar por el plan de equipo a 12-18 meses y sus necesidades de espacio. _____

Mapear escenarios: contiguos libres, próximos a liberar, subdivisión, bodegas o salas convertibles. _____

Presentar a dirección las opciones con números (renta ponderada, costo de adecuación, efecto en vacancia). _____

Negociar y firmar el nuevo contrato (anexo o contrato nuevo) y ejecutar la adecuación con calendario. _____

ACTIVIDAD
INTERACTIVA
DISPONIBLE EN
LUMBRE

6. Audita la propuesta del broker para «programa de referidos» del edificio. Marca las líneas con problemas.



La marca del edificio la cuentan los inquilinos

Cuando un gerente dice «trabajamos en el edificio de [calle], ahí siempre contestan rápido», eso es tu marca — y vale más que cualquier ficha del portal (Ruta 2). La administradora que opera referidos y expansiones está, sin proponérselo, haciendo marketing: cada cliente que presenta a otro es contenido de venta que nadie puede replicar con pauta. Regístralo: en el tablero mensual (OA02) cuenta cuántas citas llegaron por referido y con qué tasa cierran; en la junta de dirección (Ruta 6), ese número justifica cada renovación atendida a tiempo.

Este curso no da asesoría legal ni fiscal

El curso enseña la práctica del mercado mexicano y cita leyes y reglas generales. Cada contrato, tema fiscal o conflicto concreto se decide con la legislación de tu estado y con profesionales (abogado y contador). La regla de oro de la administradora profesional: documentar, verificar y saber a quién llamar a tiempo.

Para dominar este tema

Lo esencial que debes saber

- El referido es el canal más barato y creíble de la renta comercial: nace de la satisfacción, pero solo llega a cita si se pide en el momento correcto.
- Los tres momentos del referido: cierre feliz de servicio, junta de renovación e hito compartido con la empresa.
- La recompensa agradece la conversación y la cortesía — nunca paga comisión al inquilino ni al personal de operación.
- La expansión interna se lee con señales (credenciales, vacantes, visitantes) y se ejecuta con cartografía de espacios y números para dirección.

Preguntas clave del tema

1. ¿Qué inquilinos están en verde de semáforo y con qué empresa de su entorno podríamos conectar?
2. ¿Qué señal de expansión registró nuestro equipo este mes y qué escenario de espacio permite?
3. ¿Cómo agradecemos un referido de forma que un gerente pueda aceptar sin conflicto de interés?
4. ¿Cuántas citas y cierres llegaron por referido este trimestre contra las que llegaron por pauta?
5. ¿Qué le propondríamos a dirección si el inquilino del piso X crece 15 personas más en un año?

Lo que debes poder hacer

- Activar un referido en los tres momentos y registrar su origen en el tablero comercial.
- Detectar señales de expansión y cruzarlas con la cartografía de espacios del edificio.
- Presentar a dirección una oportunidad de expansión interna con escenarios y números.

Siguiente paso: *Ruta 4 completada: el inquilino ya vive feliz en el edificio. La siguiente ruta sube de nivel: tu equipo de operación — internos, tercerizados o híbrido — y el calendario que sostiene todo esto.*

Referencia curricular

Materia:	Oficinas en renta
-----------------	-------------------

Versión interactiva completa (con actividades, videos y autoevaluación):



<https://empresa.lumbre.lat/object/ofr-r04-0a05>

Material educativo generado desde Lumbre · lumbre.lat