



### LAS PYMES SORTEAN LA CRISIS

# Se busca profesional asequible para asuntos del hogar

11870.com es una web en la que buscar información y comentar acerca de negocios locales, como hoteles o tiendas. Desde este mes, además, permite solicitar presupuestos para servicios domésticos.

E. Arrieta. Madrid

¿Cuánto tiempo emplea cada vez que busca un buen restaurante en el que citar a un cliente, un destino para sus próximas vacaciones o, simplemente, un profesional para una pequeña reforma casera? Si se introducen los términos **pintor en Madrid** en el buscador online de Google, aparecen de inmediato 7,97 millones de resultados, de los que no todos corresponden realmente a la búsqueda planteada. Después, el usuario debe contactar con las empresas que haya seleccionado, por lo general, vía teléfono, y tratar de negociar precios y disponibilidad del servicio.

Internet ofrece otras alternativas gratuitas. Una de ellas es 11870.com, un portal de carácter local creado a principios de 2007 de la mano de Jesús Encinar, presidente y fundador de Idealista.com.

En 11870.com, cualquier persona puede buscar un negocio en una ciudad determinada, ver su ubicación en un mapa, expresar su opinión sobre él, subir fotos y vídeos del lugar, guardar el contacto y hacer visible toda esa información a otras personas. Así, por ejemplo, alguien que quiera trasladarse de Madrid a Barcelona puede consultar los restaurantes seleccionados por un amigo que reside en la Ciudad Condal o qué empresa de mudanzas contrató en el pasado. "Hasta ahora, lo más corriente era guardar las tarjetas de visita que, por lo general, acababan perdiéndose", comenta Roberto Heredia, consejero delegado de 11870.com.

#### Función de agenda

Así, el portal 11870.com viene a ser un término medio entre unas Páginas Amarillas, un buscador como Google y una red social. Cada usuario registrado dispone de un espacio ilimitado en el que ir guardando las búsquedas o la información sobre aquellos servicios que le gustaría volver a contratar, y todos los amigos que agregue en su red podrán consultar esta información.

Pero, ¿qué ocurre una vez

**"Los internautas saben discernir qué comentarios son sinceros y cuáles son mero marketing"**



Imagen del buscador de negocios locales de la web 11870.com.

### Cómo se piden los presupuestos

- 1 El usuario debe registrarse en 11870.com a través de un proceso gratuito. Después, debe rellenar un formulario en el que describa sus necesidades y otra información de utilidad.
- 2 El equipo de 11870.com distribuye la oferta a tres empresas. Este paso es gratuito para el usuario. Para las firmas, que competirán entre sí por el servicio, el coste es fijo.
- 3 Las tres empresas interesadas se pondrán en contacto con el usuario y le ofrecerán un presupuesto. No existe compromiso de aceptación para ninguna de las tres ofertas.

localizado un negocio de interés? "Si ha existido una evolución en la forma de buscar contenidos en Internet, creemos que también la habrá en el modo en que se contratan los servicios en la Red", afirma Heredia.

Hace varios meses que 11870.com prueba un nuevo servicio en su portal, por el que los usuarios pueden solicitar presupuestos para cuestiones domésticas y de viajes. "El internauta rellena un formulario con sus necesida-

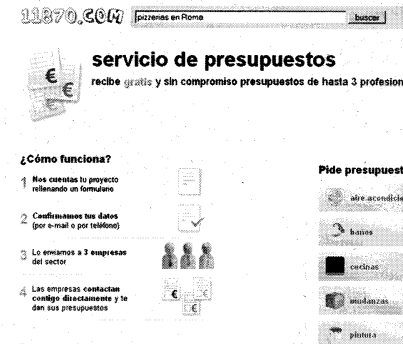


Imagen del buscador de negocios locales de la web 11870.com.

### Preguntas frecuentes

- ¿Es totalmente gratis? Si, es totalmente gratis. Solo tienes que responder a las 3 empresas que contactan contigo para poder consultar sus presupuestos. Son las empresas las que pagan una cantidad fija por cada solicitud de presupuesto que reciben, 11870.com no obtiene ninguna comisión por trabajo contratado.
- ¿Qué empresas van a hacerme los presupuestos? Son empresas con las que trabajamos habitualmente. Elegimos las que trabajan por tu zona y hacen justo lo que necesitas. También tenemos en cuenta las opiniones positivas y negativas de otras personas que han usado este servicio.
- ¿Me llamarán por teléfono las empresas? Puedes elegir recibir los presupuestos por email, pero frecuentemente las empresas necesitan llamar por teléfono para resolver alguna duda y poder ajustar el precio lo máximo posible.
- ¿Por qué confirmamos los datos? Queremos asegurarnos de que las empresas pueden ponerse en contacto contigo para darte sus presupuestos.
- ¿En cuánto tiempo me llegarán los presupuestos? Desde el momento que confirmamos los datos, enviamos la información a las empresas y depende de ellas el tiempo de respuesta. Pero para que te hagas una idea, suelen tardar unos 3 días como máximo.

El nuevo servicio de presupuestos, dentro del portal 11870.com.

des y nosotros nos encargamos de que hasta tres empresas se pongan en contacto con él y le hagan una oferta", describe el primer ejecutivo de 11870.com.

Sin promoción y sólo activa en la Comunidad de Madrid,

esta iniciativa ha logrado más de 200 empresas asociadas y casi 6.000 solicitudes de presupuestos. Ahora, la propuesta se pone en marcha en el resto del territorio español. "Por el momento, el servicio está disponible para cuestio-

### AYER Y HOY

Para buscar un pintor o una empresa de mudanzas en Google o Bing, por ejemplo, se deben consultar teléfonos de contacto y empezar a llamar. En 11870.com, es el portal web el que se encarga de difundir, sin compromiso, la oferta del usuario.

nes de pintura, reformas, aire acondicionado, mudanzas, baños, cocinas y viajes; muy pronto incluiremos a los sectores de calefacción y electricidad", explica Heredia.

### Coste fijo

No se trata de una iniciativa cualquiera: del servicio de presupuestos dependerá la supervivencia económica de la compañía.

Las empresas que estén interesadas en recibir avisos de posibles clientes necesitan abrir una cuenta de e-mail (de cualquier proveedor), en la que recibirán las ofertas. También deben abonar una "pequeña cantidad fija por cada solicitud recibida, pero no necesariamente contratada. Si cobráramos un porcentaje de las ganancias, el cliente podría entender que nos beneficia que les cobren mucho, cuando es lo contrario. Las empresas saben que deben competir entre sí por ganarse al cliente", defiende Heredia.

Para el usuario particular, por su parte, presentar una solicitud es gratis y no existe compromiso de seleccionar una de las ofertas. Después, es libre de comentar acerca del servicio recibido. "Por supuesto existen algunos comentarios expuestos por la propia empresa o su competencia, pero el internauta sabe discernir las opiniones sinceras del mero marketing", asegura Heredia.

En la actualidad, 11870.com está disponible para cualquier negocio o sitio del mundo, con 1,2 millones de usuarios únicos al mes y comentarios sobre más de 4.950 ciudades en 106 países. "No descartamos ingresar dinero por publicidad en el futuro, pero creemos que ésa no debe ser nuestra fuente primordial. Un profesional de las mudanzas entiende de cómo transportar mercancías en buen estado, no de cómo contratar un espacio publicitario en Internet", sostiene Heredia.

**En los próximos meses, se irán incluyendo a la web otros sectores, como los electricistas**