

Intervista a Mauro Danielli, presidente vicario nazionale FIMAA Italia



L'EVOLUZIONE DELLE AGENZIE IMMOBILIARI IN ITALIA

di Claudia La Porta

Da un'indagine di Tecnoborsa del 2004 risulta che il 51,2% del totale degli acquirenti di immobili residenziali conclude l'acquisto con un intermediario. Di questa percentuale il 36,9% con un Agente Immobiliare, il 3,8% con professionisti quali commercialisti e avvocati, mentre l'11,5% utilizza canali personali diretti: amici, conoscenti, parenti.

Solamente due anni fa lo scenario era decisamente diverso: nel 2002, infatti, più del 70% di coloro che cercavano casa si affidava all'aiuto di un intermediario e gli Agenti Immobiliari rappresentavano il 50% del mercato. Un mercato che, oggi, sembrerebbe orientato a disintermediarsi.

"Analizzando dettagliatamente l'atteggiamento del pubblico nei confronti degli operatori immobiliari - sottolinea Mauro Danielli, presidente vicario nazionale FIMAA - in realtà, rispetto al 2002, si riscontra una forte riduzione percentuale del mercato intermediato, ma decisamente più contenuta in termini assoluti. Infatti, nel 2004 il mercato immobiliare ha registrato il suo massimo storico con oltre 850.000 transazioni residenziali concluse. È altresì vero che l'Agente Immobiliare ha dovuto condividere il mercato intermediato con un numero di colleghi cresciuto - dal 1998 al 2004 - da circa 20.000 agli attuali 31.000 (dati

Cerved b.i.). È del tutto evidente che più numerosi sono gli Agenti Immobiliari minore è il numero di transazioni medie pro capite da gestire. Sostanzialmente, quindi, si comprende che il mondo dell'intermediazione immobiliare dà alcuni segnali di criticità, in larga parte per la scarsa professionalità di molti operatori che, senza vantare una specifica competenza nel campo, decidono di lavorare nel settore allettati dagli eventuali vantaggiosi guadagni".

FIMAA - con la collaborazione di B&P Editori-Attico - ha sviluppato nel recente passato un'indagine conoscitiva sul ruolo degli Agenti Immobiliari in Italia e relative problematiche.

"Dall'analisi dei risultati - spiega Mauro Danielli - e da quelli più recenti di un'indagine effettuata dall'Ufficio Studi Fimaa Milano sullo scenario europeo, emerge che, come categoria, non siamo messi né bene né male e che le aree di miglioramento sono riconducibili a più competenza, più managerialità, più orientamento ai consumatori. Ricordo che le aziende non chiudono per la mancanza di clienti, ma per l'incapacità di dare risposte ai bisogni dei consumatori. I dati evidenziano altresì che le agenzie tendono a proporre solo verbalmente offerte create ad hoc per i clienti ma, nella pratica, le proposte si rivelano per la maggior parte rigide e schematiche. Solo in pochi casi l'offerta è ritagliata su misura e in grado di rispondere con soddisfazione ad ogni specifica necessità dell'acquirente. L'intermediazione immobiliare si trova, quindi, in una situazione non certamente semplice. Per far fronte alla sua complessa e problematica realtà, si può intervenire attraverso tre azioni:

- 1) allargare il mercato, ossia aumentare la penetrazione nel comparto famiglie;
- 2) ampliare il settore delle imprese;
- 3) aprire il mercato verso nuove specializzazioni.

"Pertanto - continua il Presidente Vicario di FIMAA - è importante agire ampliando la domanda e l'offerta e individuare sempre nell'acquirente il punto focale del business: infatti, per conquistare la piena fiducia della clientela, ogni proposta dell'operatore o dell'agente

dev'essere sempre mirata a capirne e, dunque, soddisfarne ogni esigenza, personalizzandola al massimo. Sicuramente, al fine di migliorare il livello qualitativo degli operatori immobiliari, è fondamentale la formazione. L'Agente immobiliare evoluto dovrà dedicare più tempo ad adeguarla alle nuove situazioni che sono venute a crearsi, frequentando programmi e lezioni specifiche, che possano trasmettere contenuti formativi mirati: questo è basilare per formare una classe di agenti immobiliari competenti, in grado di instaurare un rapporto di estrema fiducia e disponibilità nei confronti del pubblico, in modo da acquisire sempre maggior consenso ed appoggio, oltre che assicurarsi un ruolo assolutamente indispensabile ed esclusivo nel contesto della moltitudine di operazioni che fanno parte di tutto ciò che concerne nel suo insieme l'attività dell'intermediazione immobiliare".

"Al fine di assicurare al cliente un servizio più vario per ogni specifica richiesta - ricorda Mauro Danielli - gli Agenti Immobiliari devono essere in grado di offrire una gamma di proposte molto ampia e diversificata oltre che un modulo completo di servizi per una clientela eterogenea e con esigenze molto diverse l'una dall'altra, in modo che l'Agenzia possa proporsi quale "centro qualificato di assistenza immobiliare completa". A garanzia della qualità del servizio, il personale all'interno di ogni punto vendita deve necessariamente essere in grado di offrire una consulenza professionale personalizzata, non soltanto quale agente immobiliare ma, come avviene nei paesi europei più evoluti, integrando la preparazione professionale con le caratteristiche proprie delle nuove figure professionali emergenti (property manager, valutatore, sviluppatore e altro), in grado di offrire servizi aggiuntivi dedicati quali mutui, assicurazioni, leasing ecc. A questo progetto - conclude Danielli - Fimaa Italia è fortemente orientata con programmi concreti che saranno presentati a breve. Infine, per garantire la presenza sul mercato di operatori immobiliari professionali, è fondamentale eliminare l'abusivismo, eterna piaga del settore della compravendita immobiliare, poiché è sacrosanto diritto dei clienti esigere dall'agente o dall'operatore il tesserino di iscrizione al Ruolo. A questo proposito, FIMAA si è posto l'obiettivo di sollecitare provvedimenti disciplinari necessari verso tutti coloro che praticano, senza i relativi permessi, l'attività di intermediazione immobiliare, richiedendo di affidare alle "Commissioni provinciali tenuta ruoli" la possibilità di avere la più completa autonomia decisionale in merito all'argomento".

TUTTE LE GARANZIE CHE VOLETE

GLI AGENTI IMMOBILIARI F.I.M.A.A. SONO "PROFESSIONISTI IN REGOLA"

MOBILITÀ e tutti i servizi immobiliari
 CODICE DI ATTEGGIAMENTO
 COBERTURA ASSICURATIVA E PROFESSIONALE
 CONVENZIONI BANCHE E ASSICURATIVE
 PREZZO CHIARO e trasparente
 60 ANNI
 Oltre 5000 operatori al vostro servizio a Milano e Provincia

Con la collaborazione di B&P Editori-Attico, FIMAA ha commissionato un'indagine conoscitiva sul ruolo degli Agenti Immobiliari in Italia e relative problematiche. I dati evidenziano che le agenzie tendono a proporre solo verbalmente offerte create ad hoc per i clienti ma, nella pratica, le proposte si rivelano per la maggior parte rigide e schematiche. Solo in pochi casi l'offerta è ritagliata su misura e in grado di rispondere con soddisfazione ad ogni specifica necessità dell'acquirente. L'intermediazione immobiliare si trova, quindi, in una situazione non certamente semplice. Per far fronte alla sua complessa e problematica realtà, si può intervenire attraverso tre azioni: 1) allargare il mercato, ossia aumentare la penetrazione nel comparto famiglie; 2) ampliare il settore delle imprese; 3) aprire il mercato verso nuove specializzazioni. Pertanto - continua il Presidente Vicario di FIMAA - è importante agire ampliando la domanda e l'offerta e individuare sempre nell'acquirente il punto focale del business: infatti, per conquistare la piena fiducia della clientela, ogni proposta dell'operatore o dell'agente dev'essere sempre mirata a capirne e, dunque, soddisfarne ogni esigenza, personalizzandola al massimo. Sicuramente, al fine di migliorare il livello qualitativo degli operatori immobiliari, è fondamentale la formazione. L'Agente immobiliare evoluto dovrà dedicare più tempo ad adeguarla alle nuove situazioni che sono venute a crearsi, frequentando programmi e lezioni specifiche, che possano trasmettere contenuti formativi mirati: questo è basilare per formare una classe di agenti immobiliari competenti, in grado di instaurare un rapporto di estrema fiducia e disponibilità nei confronti del pubblico, in modo da acquisire sempre maggior consenso ed appoggio, oltre che assicurarsi un ruolo assolutamente indispensabile ed esclusivo nel contesto della moltitudine di operazioni che fanno parte di tutto ciò che concerne nel suo insieme l'attività dell'intermediazione immobiliare. Al fine di assicurare al cliente un servizio più vario per ogni specifica richiesta - ricorda Mauro Danielli - gli Agenti Immobiliari devono essere in grado di offrire una gamma di proposte molto ampia e diversificata oltre che un modulo completo di servizi per una clientela eterogenea e con esigenze molto diverse l'una dall'altra, in modo che l'Agenzia possa proporsi quale "centro qualificato di assistenza immobiliare completa". A garanzia della qualità del servizio, il personale all'interno di ogni punto vendita deve necessariamente essere in grado di offrire una consulenza professionale personalizzata, non soltanto quale agente immobiliare ma, come avviene nei paesi europei più evoluti, integrando la preparazione professionale con le caratteristiche proprie delle nuove figure professionali emergenti (property manager, valutatore, sviluppatore e altro), in grado di offrire servizi aggiuntivi dedicati quali mutui, assicurazioni, leasing ecc. A questo progetto - conclude Danielli - Fimaa Italia è fortemente orientata con programmi concreti che saranno presentati a breve. Infine, per garantire la presenza sul mercato di operatori immobiliari professionali, è fondamentale eliminare l'abusivismo, eterna piaga del settore della compravendita immobiliare, poiché è sacrosanto diritto dei clienti esigere dall'agente o dall'operatore il tesserino di iscrizione al Ruolo. A questo proposito, FIMAA si è posto l'obiettivo di sollecitare provvedimenti disciplinari necessari verso tutti coloro che praticano, senza i relativi permessi, l'attività di intermediazione immobiliare, richiedendo di affidare alle "Commissioni provinciali tenuta ruoli" la possibilità di avere la più completa autonomia decisionale in merito all'argomento.