

Mattoni in movimento



38

**agenti
assicurativi**

CROSS SELLING
PER POCHI OPERATORI

40

**mediatori
creditizi**

EROGARE 15 MUTUI
PER SOPRAVVIVERE

41

**agenti
immobiliari**

INIZIA L'EPOCA
TARGATA MLS

42

promotori/1

CONTRATTO D'AGENZIA,
ISTRUZIONI PER L'USO

48

promotori/2

CAOS PROVVIGIONI
CON LE NORME CESR

Raddoppiano le agenzie Non le compravendite

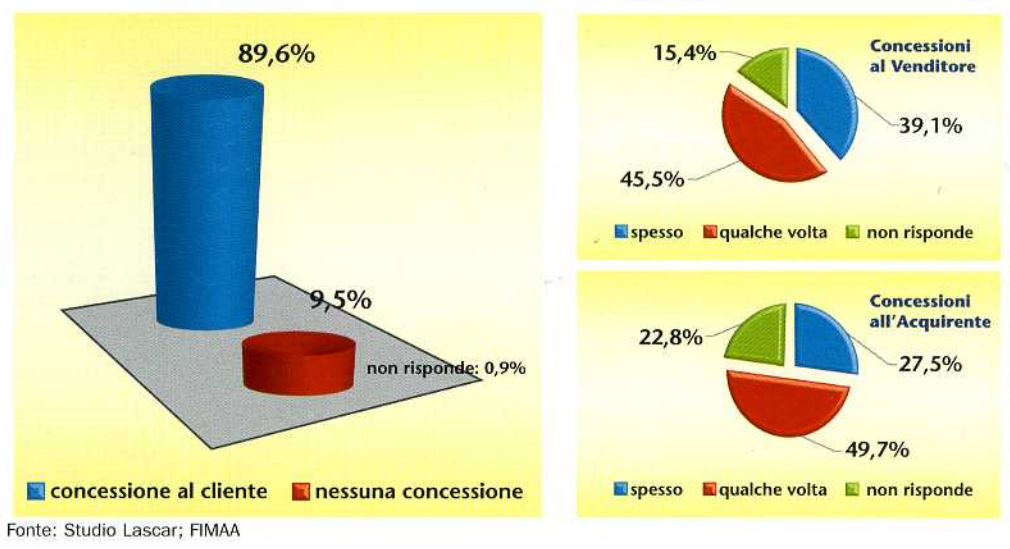
di Marcella Persola

Come è cambiato lo scenario nel quale si trovano ad operare gli agenti immobiliari? E come dovranno modificare il proprio modello operativo nel prossimo futuro? Sono questi alcuni degli interrogativi ai quali ha voluto rispondere l'indagine condotta dall'Ufficio studi **Fimaa Milano** e **Studio Lascar**, dal titolo "Agenti immobiliari allo specchio" presentata lo scorso ottobre.

Il report basato su un questionario sottoposto alle agenzie immobiliari operative presso la provincia di Milano e Monza e iscritte alla Federazione Italiana Mediatori Agenti d'Affari è stata condotta in collaborazione con la Camera di Commercio di Milano e rappresenta in modo realistico la situazione degli operatori del settore e, soprattutto, suggerisce quali siano i modelli reattivi più efficaci da mettere in atto per rispondere al nuovo andamento del mercato. Ma vediamo quali sono i punti che emergono dalla ricerca. In primo luogo si evince che il mercato immobiliare è caratterizzato da un universo di "micro-imprenditori". Poco più del 10% del campione complessivo della ricerca è rappresentato da agenzie immobiliari composte da più di 4 persone e solo l'1,9% del campione è costituito da agenzie immobiliari con più di 10 persone. Quindi si può affermare che il settore dell'intermediazione è costituito per la maggior parte (83,3%) da agenzie composte da un massimo di 4 persone. Questo dato fa riflettere sul fatto che si tratti di un mercato molto frastagliato e potenzialmente differenziato. E che la crisi ha avuto su queste realtà degli impatti differenti proprio a causa di questa polarizzazione.

La maggior parte degli operatori sembra aver reagito alla crisi riducendo il personale operativo. «Quasi il 38,4% delle agenzie

GRAFICO 1 CONCESSIONI AL CLIENTE



Fonte: Studio Lascar; FIMAA

ha ridotto il numero dei collaboratori e ha modificato il modello organizzativo» racconta **Mauro Danielli**, vice-presidente di **Fimaa Milano**.

Ad esempio il 63% delle agenzie immobiliari si è privato del personale di segreteria, perché probabilmente ritenuto meno fondamentale in momenti come quello vissuto nell'ultimo anno. Ma non si tratta dell'unica strategia messa in atto. L'83,5% degli intervistati conferma di aver modificato le procedure operative, l'organizzazione e le mansioni per ridurre i costi e aumentare la produttività.

In che modo? Sembra che il cambiamento del mercato abbia indotto gli operatori a concentrarsi su una strategia di acquisizione più selettiva o comunque in una gestione dell'incarico molto più attiva. Questo atteggiamento ha consentito ad alcune agenzie non solo di mantenere l'assetto organizzativo presente ma anche di inserire del nuovo organico, e "cavalcare" la crisi, rimodulando la propria struttura, cogliendo occasioni di rafforzamento e di espansione. «Dopo un periodo di ininter-

rotta crescita, siamo di fronte - sottolinea Danielli - a uno scenario completamente mutato che stimola gli agenti immobiliari ad avviare quei processi di cambiamento e riposizionamento che la crisi ha solo reso più necessari, ma che da tempo erano presenti». Ad ulteriore conferma di questo il dato che maggiormente sorprende è che, nonostante il momento di crisi, è cresciuto il numero di agenzie operative. «Le compravendite residenziali - continua Danielli - sono diminuite del 30%. Da 850.000 nel 2006 sono scese a 600.000 nel 2009. Il pur positivo incremento del 4,5% registrato nel primo semestre dell'anno non ci deve far dimenticare che per riportarci ai livelli del 2006 l'incremento delle compravendite dovrebbe essere del 40%». «Mentre le agenzie - prosegue Danielli - sono pressoché raddoppiate passando dalle 23.512 del 2000 alle 41.500 del 2009. Nell'ultimo anno il trend di crescita è in frenata, ma vi è pur sempre un incremento dell'1,9%». E se è vero che è prevalso l'orientamento a investire sull'azienda per migliorarne i risultati, si deve al-



Mauro Danielli,
vicepresidente Fimaa Milano

variazione in negativo del numero di incarichi in esclusiva, mentre il 31,7% ha aumentato il numero degli incarichi e il 25,6% non ha denunciato nessuna variazione. E la principale risposta che hanno saputo fornire è stata quella di essere maggiormente disponibili nei confronti dei clienti, che si traduce ergo in una diminuzione delle provvigioni. Atteggiamento assolutamente da bocciare per il vice-presidente di Fimaa Milano. Secondo l'esperto l'unico modo concreto per poter reagire alla crisi è quella di innovare, essere controcorrente, fuori dalle logiche di sconti, compensi dimezzati e quant'altro. Per l'esperto il ve-

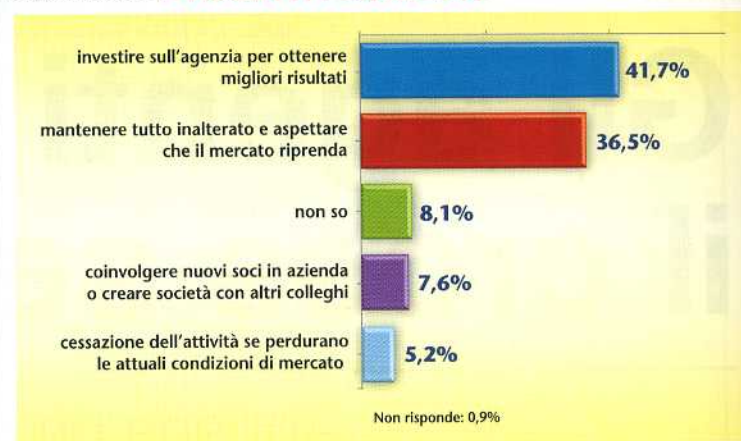
rettando notare che a ciò si contrappone una buona fetta di operatori che intende semplicemente aspettare che il mercato assuma caratteristiche migliori.

E che in attesa di momenti migliori, cerca di sfruttare quelle che possono essere le carte a suo favore, ossia pur di non rinunciare a un incarico si mette a completa disposizione del cliente, riducendo anche il proprio compenso provvigionale. Un atteggiamento che secondo il vicepresidente di Fimaa Milano è contro-produttore.

«Quasi il 90% degli operatori ha attuato degli sconti, ma questo atteggiamento dovrebbe appartenere a chi ha meno capacità. Una persona preparata, capace non può azionarsi mettendo in atto uno sconto, cedendo sul proprio compenso provvigionale, perché in questo modo non si raggiungono significative quote di mercato» continua Danielli. Ma come avrebbero potuto fare gli operatori che si sono visti ridurre il numero di incarichi? Dal report emerge che il 41,7% ha assistito a una

crediti e assicurativi. E la crisi può essere un buon momento per iniziare a prendere coscienza di questo processo. Chi inizierà a investire avrà, secondo l'esperto, nel medio termine una buona soddisfazione. Basta vedere come è cambiato l'atteg-

GRAFICO 2 PROGETTI PER IL 2010



Fonte: Studio Lascari; FIMAA

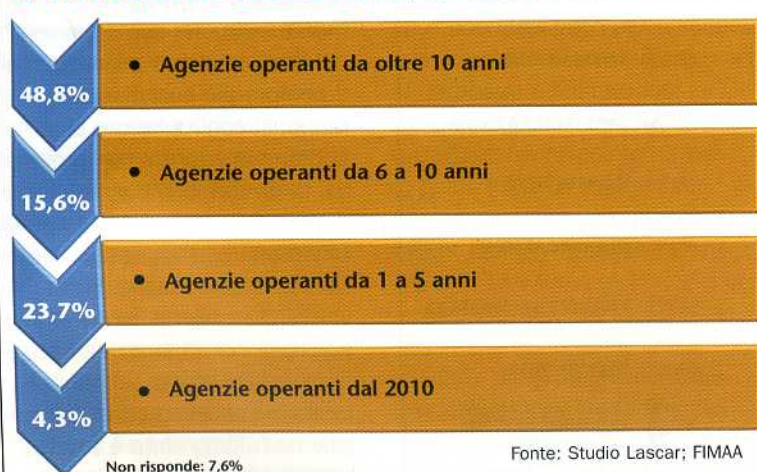
Quasi il 90% di operatori ha attuato sconti, ma è contro-produttore.

ro e unico passo da fare è quello di interpretare sempre di più l'agenzia come un luogo di integrazione di servizi, che non si precluda quindi la possibilità di offrire dei servizi correlati a quello immobiliare. Ma per fare questo la categoria deve essere pronta a fare un vero salto di qualità. Gli

agenti immobiliari devono sviluppare le proprie capacità manageriali, acquisire la capacità di gestire delle competenze perché nel futuro assurgeranno un ruolo molto differente. Saranno sempre più chiamati ad essere la figura di collegamento di tutti i servizi che ruotano attorno al mercato immobiliare, quindi servizi bancari, assicurativi,

giamento degli intermediari nei confronti della collaborazione. «Circa cinque anni fa era considerato un depauperamento delle proprie competenze, oggi il 40% degli agenti definisce come fondamentale la collaborazione e il networking». Anzi esprimono una vera e propria soddisfazione nell'utilizzo di tale sistema. Oltre il 43% del panel le ha intensificate e il 6,2% ha iniziato a collaborare solo nell'ultimo periodo. Il dato più importante però è il fatto che si è progressivamente appannata la tradizionale diffidenza verso questo sistema, difatti il 75% delle agenzie che collaborano si ritengono soddisfatte dell'esperienza. Nonostante perduri la competizione aziendale e imprenditoriale è cresciuta anche la sensibilità verso la collaborazione. Soltanto il 7,1% del campione intervenuto rifiuta a priori di collaborare con altri. Ma se la crisi dovesse continuare forse anche quest'ultimi cambieranno idea. Difatti come conferma lo stesso Danielli, il mercato immobiliare è uno di quelli «meno difficili all'ingresso ma dove è difficile rimanere». Soprattutto per chi non si innova di continuo. **A**

GRAFICO 3 SUDDIVISIONE PER ANNI DI AVVIAMENTO DELLE AGENZIE IMMOBILIARI



Fonte: Studio Lascari; FIMAA