

# Più affari con la Rete

Maggiori possibilità di business e clienti soddisfatti.  
Le opinioni di Giordano, Mancini e Vivo a confronto  
di Gianluca Lustrì

**U**tilizzare la Rete e i servizi offerti da Fiaip per moltiplicare il proprio giro di affari e incentivare la collaborazione fra Agenti immobiliari. Il web è davvero una grande opportunità per la categoria? Lo abbiamo chiesto a **Carlo Giordano** e **Daniele Mancini**, amministratori delegati rispettivamente di Immobiliare.it e Casa.it, e a **Vincenzo Vivo**, CEO di REplat S.p.A.

**Cosa significa nel 2009 fare business online per un agente immobiliare?**

## **Carlo Giordano**

La Rete per un Agente immobiliare di oggi non è il luogo dove si fanno affari, ma è un mezzo per costruire contatti. L'Agente immobiliare può utilizzare in modo efficace Internet per rendere visibile la propria offerta a un bacino di persone impensabile fino a pochi anni fa, ma poi il vero business segue le linee tradizionali, fatte di visite e incontri "fisici e reali".

## **Daniele Mancini**

Il web rappresenta una grande opportunità per gli Agenti immobiliari. Costituisce il supporto mediatico per eccellenza per chi desidera veicolare i propri annunci raggiungendo un'audience ampia e variegata, non è soggetto alla distribuzione locale dei mezzi stampa e nemmeno alla durata limitata del loro ciclo di vita. Inoltre la Rete offre un costo-contatto molto più vantaggioso della carta stampata e garantisce un maggiore controllo

della redemption degli annunci. Considerare però l'immobiliare online in questi termini sarebbe riduttivo. Internet mette a disposizione degli Agenti una serie di strumenti (tool multimediali, blog, social network e community), utile a entrare in contatto con target selezionati, a instaurare relazioni di fiducia e a soddisfare i clienti trasformandoli in portavoce della qualità del servizio. Un utilizzo strategico degli strumenti del Web 2.0 può offrire grandi opportunità di crescita ed è proprio per incentivare questa cultura che Casa.it si fa promotrice di una strategia che supporti le agenzie partner nell'utilizzo dei più evoluti mezzi di interazione online per ottimizzare la comunicazione verso gli utenti e creare un network di relazioni con i business partner, un fattore fondamentale nel settore immobiliare.

## **Vincenzo Vivo**

Significa far evolvere la propria professione alleggerendola di modalità e schemi obsoleti. E vuol dire anche attivare nuovi canali tramite i quali apportare fatturato al proprio ufficio. Avere vetrine su Internet è ormai imprescindibile per un Agente immobiliare perché gli consentono di raggiungere un vasto bacino di potenziali clienti senza affrontare spese ingenti e fornendogli qualcosa di concreto come fotografie, virtual tour, planimetrie, e informazioni dettagliate. Inoltre, con strumenti come il Multiple Listing Service il mediatore può ora collaborare online coi colleghi su un portafoglio condiviso di immobili, aumentando così le probabilità di chiudere positivamente un'operazione.

**Secondo i dati Audiweb e NielsenOnline pubblicati sull'ultimo numero dell'Agente immobiliare, in poco più di tre anni il numero dei contatti sui portali di offerte immobiliari è passato da poco più di 500mila nel dicembre del 2005 a 2,7 milioni dell'ottobre del 2008 e alla media di 2,4 milioni nel primo trimestre 2009. La Rete rappresenta un rischio o un'opportunità per gli Agenti immobiliari?**

**Carlo Giordano**

Si stima che tra quattro anni i visitatori italiani delle nostre vetrine virtuali saranno 4,5 milioni. La Rete verrà così utilizzata quasi dall'80% delle persone che cercano casa, mentre secondo una ricerca dell'Associazione Agenti immobiliari californiana, per il 76% di questo pubblico, Internet sarà il canale di ricerca unico o prevalente. Nel 2013 non essere sul web vorrà dire non farsi vedere dal 60% delle persone che cercano casa. Tornando comunque alla domanda, dipende da come l'Agente immobiliare intende la professione. Se considera che il proprio valore stia nelle informazioni di immobili in vendita che possiede solo lui, allora Internet è un rischio. Viceversa, se interpreta la professione come erogazione di servizi, la Rete è una grande opportunità in quanto eccezionale strumento di visibilità. Il ruolo dell'Agente immobiliare nei Paesi dove il web è molto più evoluto si è trasformato in un servizio di consulenza che ha per oggetto come muoversi nella normativa vigente,

quali certificati deve avere l'immobile, come gestire gli aspetti fiscali, che tipologia di mutuo scegliere. L'Agente deve comunque cambiare il proprio modo di interpretare la professione, pena il rischio di essere visto come un costo aggiuntivo senza alcuna contropartita in cambio.

**Daniele Mancini**

Sono fermamente convinto che la Rete rappresenti una grande opportunità. Portata e convenienza rendono Internet un mezzo molto più competitivo della carta stampata spingendo molte agenzie a ridefinire il proprio budget pubblicitario a favore del web. Inoltre i risultati degli annunci pubblicati in Rete sono tracciabili e l'audience può essere 'profilata'. Internet consente anche di curare al massimo il livello di servizio ai fini della soddisfazione dell'utente finale. È infatti possibile aggiornare in tempo reale l'offerta e proporre annunci dettagliati.

**Vincenzo Vivo**

Internet, se sfruttata nel modo giusto, costituisce di certo un'opportunità per chi si occupa di mediazione immobiliare. Il mercato del real estate è cambiato completamente nel corso dell'ultimo lustro così come sono cambiati i consumatori, che sono ora più esigenti, preparati e competenti su tutto ciò che acquistano.

**FIAIP ha dato vita, in collaborazione con REplat, al Multiple Listing Service, ovvero la piattaforma web che consente**

**agli agenti immobiliari associati di collaborare online nella compravendita con i colleghi di tutta Italia. Inoltre, l'Associazione ha aggiornato il Multiportale che consente di pubblicare la propria offerta su più portali a prezzi vantaggiosi. Quali benefici potranno portare queste iniziative alla categoria? Credete siano sistemi utili per uscire dalla crisi delle compravendite?**

#### **Carlo Giordano**

Con i suoi due strumenti, MLS e Multiportale, FIAIP ha dato dimostrazione di competenza su come la Rete possa essere d'aiuto all'attività dell'Agente immobiliare. Con MLS le agenzie possono verificare se esiste una soluzione per una richiesta immobiliare che hanno ricevuto da un cliente all'interno del portafoglio immobiliare di altre agenzie. Con il sistema del Multiportale, l'associato FIAIP può invece dare la massima visibilità alle proprie offerte tramite un invio multiplo a più portali di settore, con un grande risparmio sia di tempo sia di costo.

#### **Daniele Mancini**

E' sul web e sulla creazione di strumenti di lavoro innovativi come l'MLS che gli Agenti immobiliari devono puntare per rendere sempre più visibile e accessibile il proprio portafoglio facendo così anche fronte alla crisi delle compravendite. È necessario diffondere una cultura dell'innovazione e per questo Casa.it da 13 anni è sempre in prima linea nell'erogazione alle proprie agenzie partner di servizi ad alto valore aggiunto, come il recente lancio di Sito Su Misura, che permette agli Agenti immobiliari di presentare i propri annunci multimediali e di interagire attraverso blog, social network e community.

#### **Vincenzo Vivo**

L'MLS è, per gli agenti immobiliari, l'antidoto all'attuale congiuntura economica mondiale. Collaborare vuol dire crescere insieme, diminuendo i tempi di vendita e aumentando, al contempo, fatturati e probabilità di chiudere un'operazione. Inoltre, grazie al portafoglio condiviso l'operatore potrà concentrarsi quasi esclusivamente sul cliente, vero e proprio centro attorno al quale deve ruotare l'agenzia del nuovo millennio. Negli Stati Uniti, dove l'MLS è una realtà con più di 100 anni di attività, l'unica preoccupazione dell'Agente è proprio la cura e la gestione del cliente. E il motivo è chiaro: gli immobili sono a disposizione di tutti sul web. Con il proprio MLS e con il nuovo Multiportale, FIAIP ha voluto affermare con decisione che Internet è ormai parte integrante del lavoro dell'Agente immobiliare.

**Quali sono oggi i vantaggi per l'utente finale che vuole visionare una casa prima di passare in agenzia per avere più informazioni e servizi sull'immobile? Vi sono garanzie certificate per chi consulta online i portali?**

#### **Carlo Giordano**

Abbiamo identificato tre gruppi di vantaggi: l'efficacia, ovvero la possibilità di selezionare gli immobili tramite numerosi criteri di ricerca; il risparmio di tempo, perché si visitano solo le case cui si è interessati avendo già raccolto molte informazioni su Internet mentre le informazioni aggiuntive possono essere fatte in ogni momento della giornata; facilità e completezza, ovvero

si trova ciò che si cerca con un click. Internet, proprio per la sua grande diffusione, può significare però anche cattiva qualità del dato raccolto (annunci incompleti, non corretti o scaduti) e casi estremi di frode (richiesta di caparre per immobili inesistenti). Immobiliare.it sta lavorando con FIAIP e importanti associazioni dei consumatori per introdurre un bollino di qualità sulle inserzioni di agenzie che condivideranno un'autoregolamentazione nella pubblicazione delle offerte. Questo certificato, riportato su ogni annuncio e sull'anagrafica della stessa agenzia, trasferirà al visitatore la certezza che le offerte sono reali e corrette.

#### **Daniele Mancini**

Gli utenti possono consultare in modo comodo e immediato una ricca gamma di annunci (Casa.it ne offre oltre 600mila) e scremare l'offerta impostando criteri di ricerca quali localizzazione geografica, prezzo, metratura e tipologia immobiliare. Inoltre in Rete è semplice fare raffronti e beneficiare di un grado di dettaglio utile a una prima selezione. Ogni immobile può essere descritto grazie a foto, video e piantine e l'inserimento di collegamenti ipertestuali relativi ai servizi utili della zona. Interagire poi con l'agenzia immobiliare non richiede ripetute visite in agenzia. Insomma, l'online consente di semplificare l'iter decisionale degli utenti e di rendere la ricerca di una casa meno dispendiosa in termini di tempo ed energia.

#### **Vincenzo Vivo**

Il principale vantaggio che il web offre all'utente è quello di potersi fare un'idea su cosa acquistare direttamente dal proprio computer. L'MLS garantisce che gli immobili presenti sulla piattaforma, e dunque visibili al cliente, siano regolarmente disponibili. Per superare la diffidenza di alcuni acquirenti, l'agente deve puntare sulla qualità dando tutte le informazioni sull'immobile nel modo più chiaro possibile.

**Esiste il rischio concreto che la Rete sostituisca, in futuro, l'agente immobiliare?**

#### **Carlo Giordano**

L'esperienza internazionale ci insegna che non accadrà. L'Agente immobiliare ha un ruolo che la rete davvero non potrà sostituire mai.

Sul web un immobile si cerca, non si compra: un bene importante e prezioso come la casa non verrà mai banalizzato in una semplice transazione on-line.

#### **Daniele Mancini**

Non c'è di fatto alcun rischio che la rete possa sostituire l'Agente immobiliare. La strategia di Casa.it è molto chiara in questo senso, in quanto è volta a fornire tutti gli strumenti tecnologici più all'avanguardia per incrementare il business online delle proprie Agenzie immobiliari.

#### **Vincenzo Vivo**

Absolutamente no. La Rete diverrà sempre più presente, certo, ma sarà proprio per questo che la figura dell'Agente immobiliare diverrà sempre più importante. Se la casa si potrà visionare online, sarà necessario un punto di riferimento, un consulente preparato a guidare l'acquirente in tutti i passaggi legali, fiscali e commerciali che l'acquisto, la vendita e la locazione di un immobile comportano. ■