



Cosa vende l'agente immobiliare?

Caro Guglielmo,

Colgo l'occasione del tuo editoriale "[Cosa vende un agente immobiliare?](#)" per darti la mia opinione frutto della oramai oltre trentennale esperienza italiana ed estera.

Come spesso accade la Tua curiosità per le cose apparente banali e scontate rimettendo al centro ciò che deve starci obbliga il mondo immobiliare (e non solo quello) a cercare risposte non scontate capaci di resistere ad un serio dibattito.

A me sembra che interrogarsi sul significato del proprio ruolo professionale sia davvero il punto di partenza imprescindibile per ogni essere umano che svolge un'attività lavorativa.

Mi permetto di risalire alla fonte della domanda che ci hai posto (a cui poi risponderò nello specifico) ponendomi questa domanda: che cosa significa essere un professionista? Quali sono le caratteristiche che definiscono un "professionista" in qualsiasi settore?

Io temo che il mondo (falsamente) efficientista ci porti a dare a questo quesito risposte "tecniche" legate solamente alla conoscenza di informazioni o alla capacità di saper fare qualcosa. Tutte risposte assolutamente necessarie, ma mai sufficienti perché trascurano l'unico elemento comune a ogni professione che possa davvero dirsi tale: la componente della relazione!

Ogni professione per essere davvero tale, per essere davvero Umana (nel senso più alto che possiamo dare ad un termine di cui spesso abbiamo fatto una parodia della sua grandezza) deve ri-cordarsi (ovvero "avere a cuore") che si svolge all'interno di una relazione. Ogni professione non è il prodotto di un individuo, bensì il frutto di un incontro tra persone. Pertanto ogni pratica professionale è davvero adeguatamente concepita e realizzata solo se costruita sulla relazione con il prossimo.

Allargando lo sguardo alla relazione che ogni professione ha con l'alterità (il cliente in maniera diretta, ma l'intero corpo sociale in maniera indiretta) è possibile passare dal concetto di responsabilità oggettiva che ha il focus sull'opera compiuta e dunque come parametro di valutazione il rispetto formale di leggi e regole deontologiche certo importanti, ma sempre parziali e limitate, a quello di responsabilità etica in cui il focus è sull'interazione e il parametro di valutazione è nel Bene comune.

Se veniamo meno a questa responsabilità piena, la professionalità si svuota riducendo il professionista a niente di più che un "esperto tecnico". Il medico che cura la malattia e non il paziente, l'architetto che progetta secondo le norme mostruosità che resteranno per secoli: tanti altri potrebbero essere gli esempi di questo svuotamento.

Veniamo ora al tuo quesito di partenza. Guardare l'agente immobiliare dalla prospettiva relazionale penso che aggiunga qualcosa al suo ruolo di professionista. Credo però che in Italia ci sia anche un fraintendimento di fondo su quali siano le capacità tecniche dell'agente immobiliare.



Per provare a spiegare cosa intendo uso questa immagine che rappresenta il frutto di una indagine svolta nel 2012 dalla Chicago University sulla funzione dell'agente immobiliare come dice il titolo "delle sue alternative online".



Il 50% degli intervistati dichiarava che la ragione principale per cui si rivolgeva ad un agente immobiliare era l'aiuto che ne riceveva per trovare la casa giusta da acquistare. Oggi possiamo dire senza possibilità di smentita che la tecnologia svolge questo ruolo in maniera molto più efficiente e quasi sempre anche molto più efficace. In Italia questo è più vero che in qualsiasi altro Paese al mondo a causa della risibile diffusione di piattaforme di condivisione degli incarichi tra agenti. Se ognuno lavora solamente sui suoi incarichi i clienti dovranno contattare innumerevoli agenzie per mettere insieme lo stesso numero di possibili case rese disponibili con pochi click dalla tecnologia.

Vale la pena di sottolineare che nel mondo non esiste una modalità non collaborativa di svolgere la professione di agente immobiliare. Qui da noi al massimo la collaborazione è un "vezzo" che ci concediamo con qualche collega amico di lunga data.

Gli altri quadratini verdi identificano altre funzioni del broker che oggi la tecnologia rende disponibili in maniera più facile. Se sommiamo tutte le percentuali arriviamo alla ragguardevole percentuale del 67%. Dunque il 67% delle istanze che i nostri clienti ci rivolgevano in passato, oggi possono rivolgerle altrove ricevendo risposte perlomeno equivalenti.

Ciò nonostante non mi pare che negli USA la professione di broker sia sparita. Se non è avvenuto è per due ragioni:

- perché esistono ruoli (quelli gialli) per i quali come dice la figura "non c'è equivalente internet". Sono le ragioni per cui il mercato immobiliare nonostante tutti gli sforzi compiuti non è ancora stato disintermediato come è invece successo al mercato delle agenzie di viaggio (interessante sapere che tanto Zillow quanto



TIRELLI & PARTNERS

residenze esclusive

Trulia, portali americani nati nemici e oggi sotto un'unica bandiera, sono stati fondati da gente che ha nel curriculum l'aver estromesso gli agenti di viaggio dal loro settore attraverso colossi come Expedia e Hotwire);

- perché avere a che fare con un computer è meno umano che dialogare con una persona. E questo ci riporta al concetto di professionalità come relazione.

Nelle istanze gialle troviamo tre attività interessanti due delle quali legate ad un ruolo centrale dell'agente: quello di "negoziatore".

Sembra dunque che ciò che ha salvato fino ad oggi il posto ai broker immobiliari non sia tanto la loro conoscenza "tecnica" del mercato, dei comparable, ecc. bensì da un lato la circostanza di essere "persone" con le quali è possibile instaurare delle relazioni umane e dall'altro la constatazione che una transazione immobiliare svolta attraverso un agente immobiliare ha maggiori probabilità di andare a buon fine rispetto ad un'altra dove l'agente non sia coinvolto.

Questo mi sembra il cuore della nostra professione e volevo condividerlo con te che mi hai fatto interrogare sull'argomento.

Un caro saluto,

Marco