



Collegio Agenti d'Affari in Mediazione delle
Province di Milano Monza & Brianza dal 1945

Convegno
Reinterpretare la Professione dell'Agente Immobiliare

Relazione umana e strumenti digitali: la consulenza evoluta dell'agente immobiliare

Vincenzo Albanese
Presidente FIMAA Milano Monza & Brianza

Bergamo, 30 marzo 2019

«Nei prossimi vent'anni il
genere umano cambierà
più di quanto abbia fatto
nel corso degli ultimi 3 secoli»

MILANO
MONZA BRIANZA



F.I.M.A.A.

Rivoluzioni industriali

1° rivoluzione industriale (1770-1830):
macchine a vapore

2° rivoluzione industriale (1860-1910):
elettricità, prodotti petroliferi, chimici e
farmaceutici

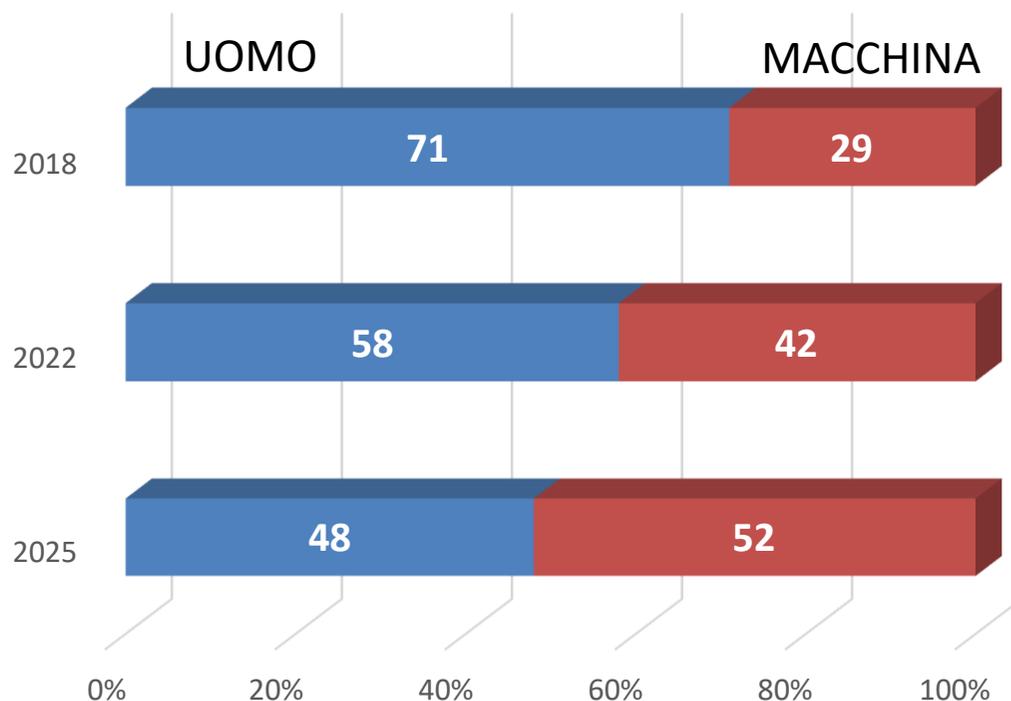
3° rivoluzione industriale dal secondo
dopoguerra:
elettronica, informatica e telematica

4° rivoluzione industriale:
industry 4.0, società della conoscenza, big
data e intelligenza artificiale



Tasso di automazione*

Suddivisione percentuale per ore lavorate



«Nell'analisi del rapporto uomo-macchina, piuttosto che distruzione del lavoro, si potrebbe parlare di trasformazione»

Gerd Leonhard, «Tecnologia vs umanità. Lo scontro prossimo venturo», Egea, 2019

In crescita

Abilità dell'uomo



10 buoni motivi*

- pensiero analitico e innovazione,
- strategie di apprendimento e apprendimento attivo,
- creatività, originalità e spirito d'iniziativa,
- progettazione e programmazione della tecnologia,
- pensiero critico e analisi,
- soluzione dei problemi complessi,
- leadership e influenza sociale,
- intelligenza emotiva,
- ragionamento, problem solving e intuizione,
- analisi e valutazione dei sistemi.

MILANO
MONZA BRIANZA



F.I.M.A.A.

* Alec Ross, Forum Ambrosetti , The European House, 22-23 marzo 2019, Cernobbio

Proiezioni chiave*



- Il mondo sarà sempre più polarizzato da un lato dagli Stati Uniti e dall'altro dalla Cina
- L'Europa o si adatterà innovando o sarà colonizzata
- L'Europa per competere deve puntare sulle risorse umane

La trasformazione dei mercati....

La principale società mondiale di ospitalità non ha immobili.



La più grande società di gestione flotte non possedeva vetture.



Il più grande retailer al mondo, fino a poco fa, non possedeva negozi.



MILANO
MONZA BRIANZA



F.I.M.A.A.

....una trasformazione che sembra non fermarsi mai

I «big» adottano strategie che sembrano andare «controcorrente» (Ikea, Amazon)



L'Ikea ai tempi dell'e-commerce

Piccoli negozi in città e maggiore attenzione agli acquisti online. Il gruppo svedese ha deciso di cambiare strategia commerciale per andare incontro alle esigenze dei clienti

di Maria Carla Sicilia

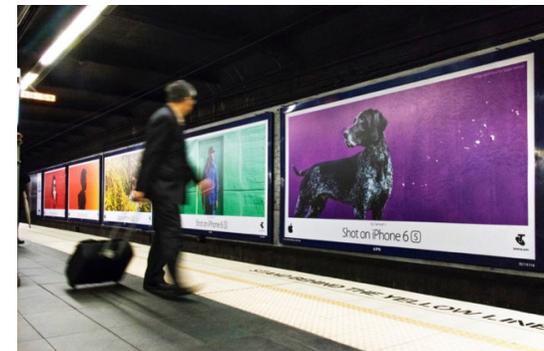
11 Ottobre 2018 alle 17:42



Amazon potrebbe aprire il primo negozio italiano a Milano: inaugurazione in aprile?

Il punto vendita venderà prodotti '4 Star', ovvero con le migliori recensioni

Apple crea uno spazio dove non ci sono prodotti ma dove si svolgono attività. Il big del digitale utilizza spesso il canale off line.



Parole d'ordine:

complessità, ibridazione, convivenza di strategie antitetiche

MILANO
MONZA BRIANZA



F.I.M.A.A.

Viviamo sia on line sia off line? No, viviamo Onlife.



Elle Décor Italia, 'Onlife. Millennials at Home' esposizione
Fuori Salone del Mobile, Palazzo Bovara, Milano, 2018

Oggi viviamo completamente in quella che molti sociologi chiamano **ONLIFE**, una convergenza pervasiva tra fisico e digitale, **ON**line e real **LIFE**.

Nuovi competitor

Le agenzie immobiliari sono stravolte da operatori che sfruttano la tecnologia per offrire servizi migliori a un prezzo più conveniente.



DISINTERMEDIAZIONE

è il fenomeno di riduzione dei flussi intermediati. Composto dal prefisso latino e greco "*dis*" che indica tradizionalmente ciò che viene separato, la parola indica ogni processo di rimozione della figura dell'intermediario, ossia colui che ha la funzione di intercedere tra due o più attori sociali per facilitare il raggiungimento di un accordo.

Tecnologia: rischi e potenzialità per la professione



«Disintermediazione dell'informazione»
non della professione.

Il mercato è cambiato e un errore nella
fase di acquisto può «costare» molto al
cliente sotto diversi punti di vista.

L'agente non deve solo «cambiare
pelle» ma mutare
«geneticamente» la propria
attività.

Evoluzione della professione: dal prodotto al servizio



L'agente immobiliare non «vende case», bensì «servizi per vendere case».

Ieri i «servizi» consistevano nel mettere in contatto domanda e offerta, oggi non basta.

Cosa richiede il mercato?

Evoluzione verso l'erogazione di servizi sofisticati, che significa passare dall'agente immobiliare al consulente, ossia:

- un esperto che comprenda e faccia vedere «ciò che non si vede»

- un esperto che sia «tecnico di parte» (monomandatario)

La risposta del mondo bancario

PRIVATE BANKING FAMILY BANKER FONDAZIONE MEDIOLANUM ONLUS GRUPPO ▾

mediolanum BANCA

DIVENTA CLIENTE > ACCEDI >

Recupera Pratica >

CHI SIAMO ▾ PRODOTTI & SERVIZI ▾ NOTIZIE & DOCUMENTI ▾ INVESTOR RELATIONS ▾ CONTATTI ▾

Q ITA

< Indietro

Twitter Facebook Google+ LinkedIn

**DIETRO OGNI
FAMILY BANKER
MEDIOLANUM,
C'È TUTTA BANCA
MEDIOLANUM.**

Ogni Family Banker Mediolanum ha alle spalle un gruppo di professionisti che lo aiuta a rispondere a qualsiasi tua esigenza: dal credito alla previdenza, dagli investimenti alla protezione tua e della tua famiglia.

Perché in Banca Mediolanum la consulenza ha un valore importante. Da sempre.

Apri il conto

Online

Family Banker

Il Family Banker

Family Banker

Il Family Banker è il cuore del modello di Banca Mediolanum, il primo riferimento per te. È un professionista con una competenza completa, in grado di consigliarti in ogni tua esigenza finanziaria. Il rapporto diretto gli permette di conoscere a fondo la tua situazione e i tuoi obiettivi e formulare la soluzione più idonea.



Al tuo fianco

I nostri Family Banker rappresentano una delle più grandi reti nazionali di Consulenti Finanziari: ad oggi, sono una squadra di **oltre 4.200 professionisti**, presente in modo capillare in tutta Italia in **oltre 470 uffici**.

TROVA L'UFFICIO PIU' VICINO

Mediolanum Private Banker. Il futuro non si inventa, si pianifica.

I Wealth Advisor e i Private Banker, insieme alla Direzione Asset, Private & Wealth Management di Banca Mediolanum, offrono al cliente la loro **esperienza nella gestione del patrimonio** attraverso l'accesso a servizi esclusivi, anche avvalendosi di partner altamente qualificati, e servizi fiduciari, offerti da Mediolanum Fiduciaria.



MILANO
MONZA BRIANZA



F.I.M.A.A.

La risposta del mondo delle agenzie turistiche

CartOrange
Viaggi su misura

Cerca viaggio | Guide viaggio | Lista nozze | Recensioni | Consulenti di viaggio | Il mio Account

VIAGGI SU MISURA | VIAGGI DI NOZZE | TEMI DI VIAGGIO

I viaggi su misura di CartOrange

Idee di viaggio per viaggiare lontano. Soprattutto dai luoghi comuni.

Cerca il tuo viaggio su misura tra 454 proposte originali

Ricerca

CERCA

Viaggi su misura in evidenza

Sei alla ricerca del viaggio che fa per te? Seleziona l'itinerario o il soggiorno che più ti ispira e personalizzalo insieme ad un Consulente.

[Altre proposte](#)

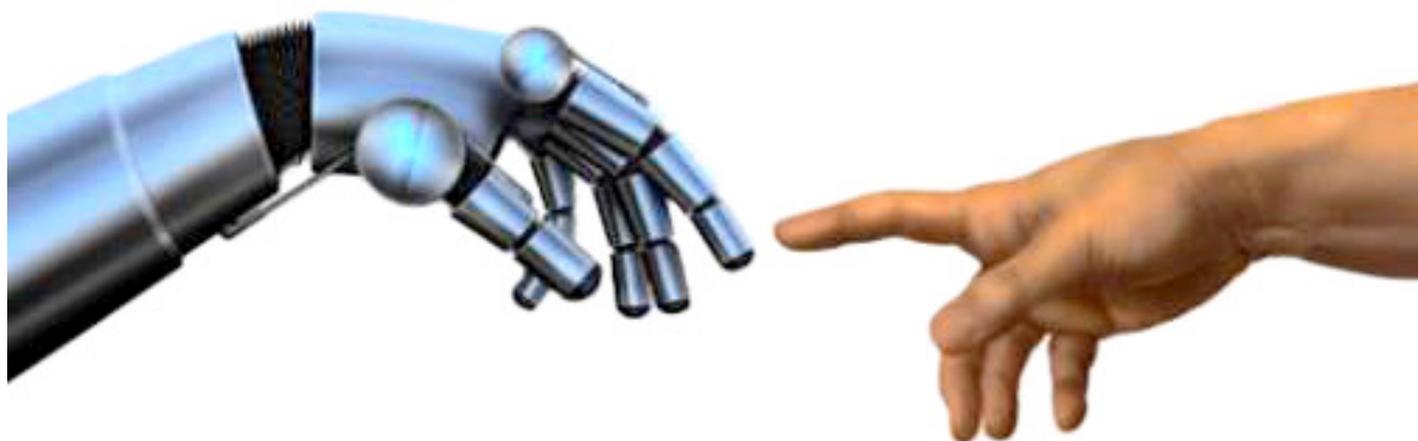
Il consulente di viaggio



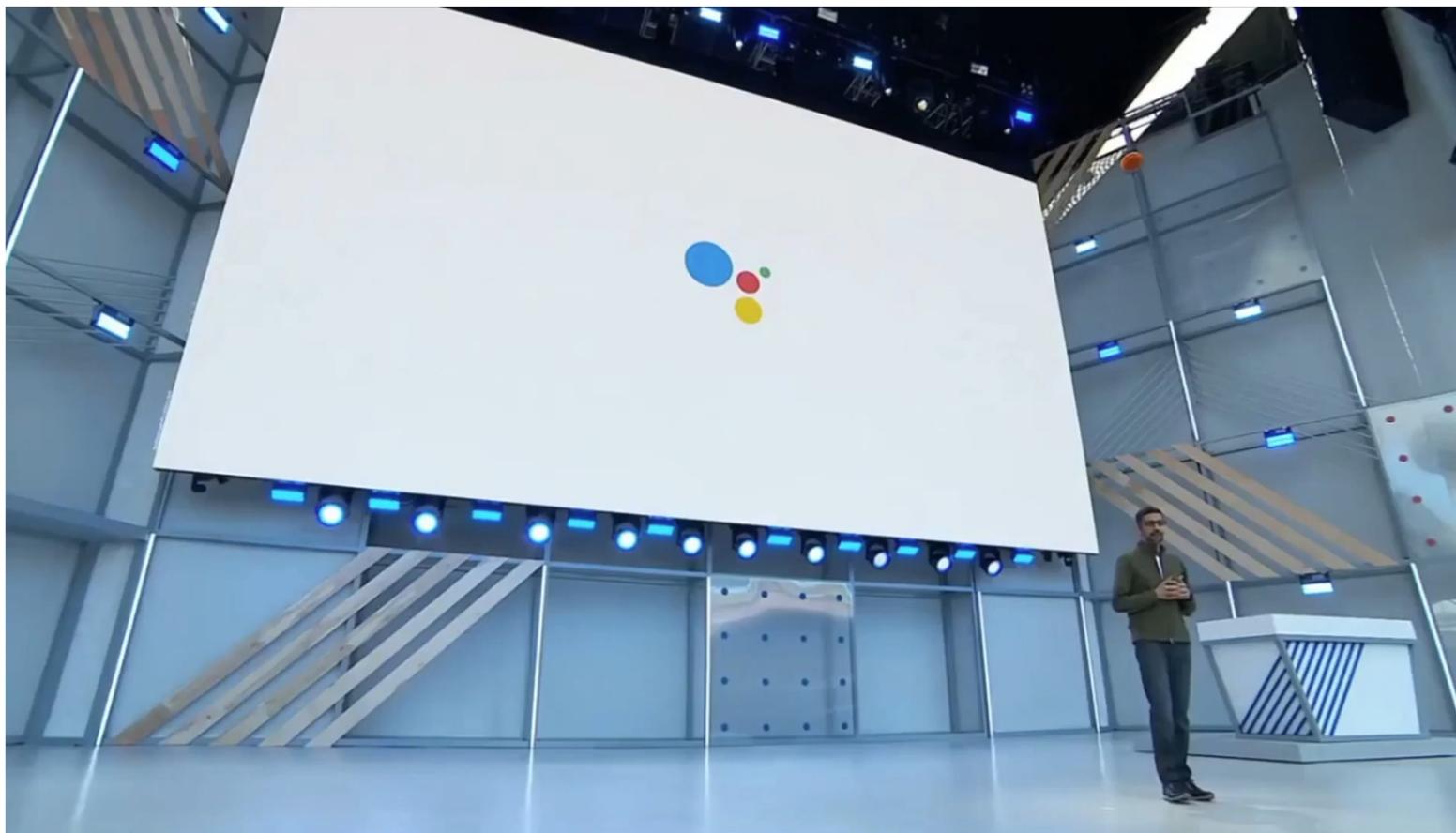
Centralità del contatto umano

L'incontro fisico, ascolto e la relazione umana hanno centralità nella nostra attività anche con la rivoluzione digitale.

Anzi, sembra che più l'utilizzo del digitale sia spinto più la «presenza» fisica debba essere rilevante secondo la dinamica: + digitale + fisico.



Centralità della relazione «in concreto»



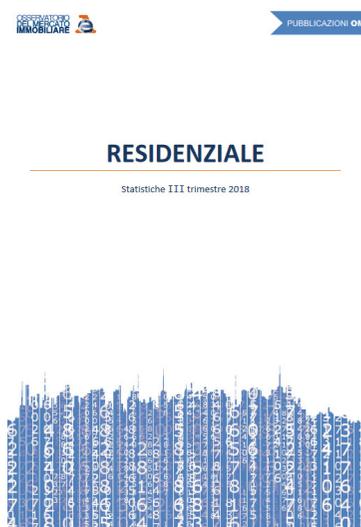
Centralità dei dati



Strumento o minaccia?

La sfida: governare più fonti con dati di qualità

- Osservatorio del Mercato Immobiliare (OMI) dell'Agenda delle Entrate | nota trimestrale mercato residenziale
- Censis | censimento 2012
- Comune di Milano | OpenData
- FIMAA MiMB | Sentiment
- Banche dati aziendali



Comune di Milano

OpenData

Il Comune di Milano individua nel paradigma dell'Open Government una via per creare una Pubblica Amministrazione aperta e che dà vigore all'innovazione nei confronti di cittadini ed imprese, gli open data rappresentano uno dei capitali di tale strategia. Il principio fondamentale degli open data è che i dati pubblici, nel rispetto della normativa vigente, appartengono alla collettività e come tali devono essere ri-utilizzabili da chiunque ne abbia interesse.

II SENTIMENT FIMAA MiMB del mercato immobiliare residenziale

Attività:

- Incremento n. telefonate, appunt., visite
- Diffusione clima di fiducia
- Accelerazione attività (volumi):

Luglio	↑
Ottobre	=
Dicembre	↑
Gennaio	↑

Domanda:

- Esigente e informata
- Web ha cambiato i suoi comportamenti
- Tipologie richieste: 3locali e 4locali
- Mercato di sostituzione

Nota

Verso la normalizzazione dei prezzi (dal 2010 -20%, prezzi attuali: sconti max 5%)

Elaborazioni: Ufficio Studi FIMAA Milano, Monza e Brianza.
Fonte: Agenzia delle Entrate.

Evoluzione della lead generation

2009

2015

2020



Agenti immobiliari, Associazione, filiera e vision



Agenti immobiliari

Hanno il ruolo nel mercato di vere e proprie «sentinelle».

Associazione

Il suo compito è quello di:

- leggere le dinamiche in essere e di proporre una «visione» innovativa degli scenari futuri,
- essere ponte verso il futuro anticipando gli eventi per guidare e non subire il cambiamento.

MILANO
MONZA BRIANZA



F.I.M.A.A.

**Il miglioramento continuo è meglio
della perfezione in ritardo.**

Mark Twain