



Collegio Agenti d'Affari in Mediazione di  
Milano, Lodi, Monza Brianza e Province dal 1945

Convegno

Agenti d'affari in mediazione: nuove frontiere per la professione

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

**Vincenzo Albanese**  
Presidente FIMAA Milano Lodi Monza e Brianza

Milano, 1 luglio 2019

# Milano- Lucio Dalla (1976)



# Lo scenario

La trasformazione dei mercati



La principale società mondiale di ospitalità non ha immobili.

2019



La più grande società di gestione flotte non possedeva vetture.

2019

amazon



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

2019

MILANO  
LODI  
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 e robotica



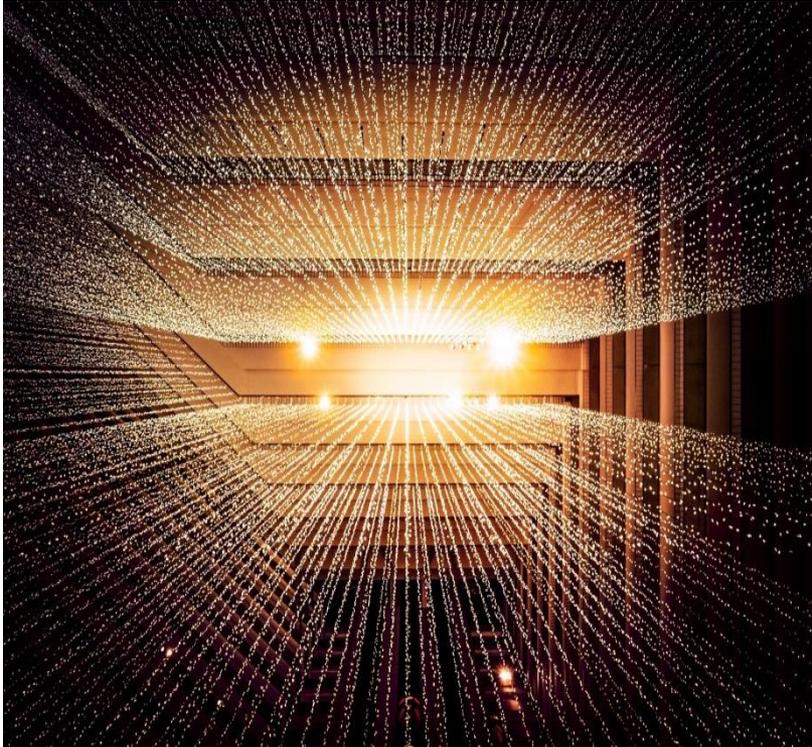
MILANO  
LODI  
MONZA BRIANZA



F.I.M.A.A.

Prossima sfida: servizi 4.0

# Lo scenario: i prossimi 20 anni



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

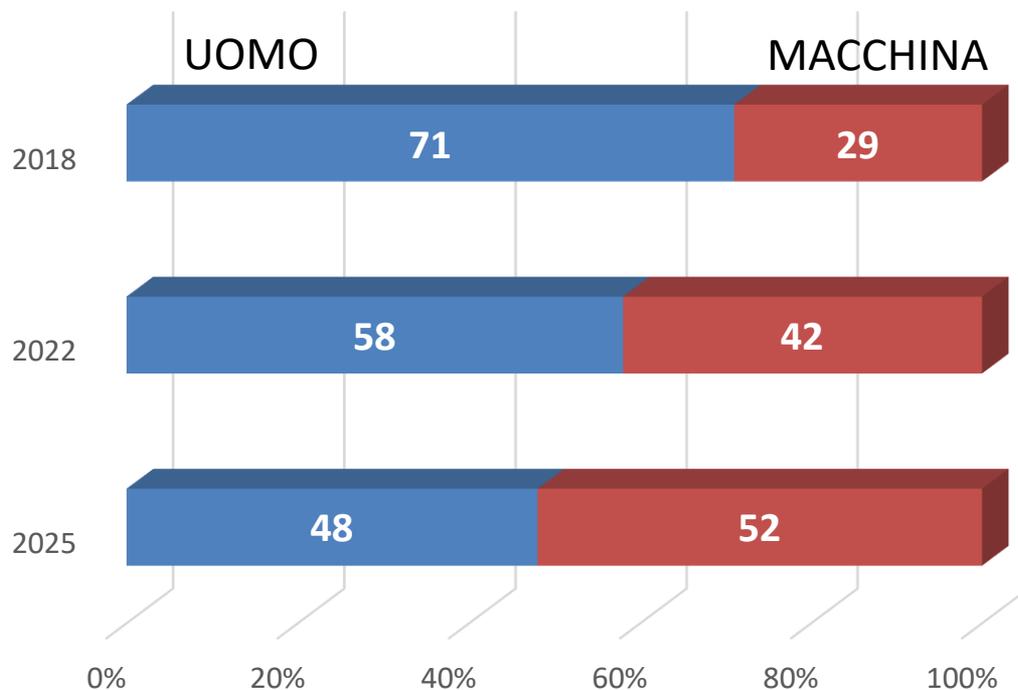
MILANO  
LODI  
MONZA BRIANZA



F.I.M.A.A.

# 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  
LODI  
MONZA BRIANZA



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

## E noi?

*La professione degli agenti immobiliari non è mutata poi così tanto...ma può permettersi di non evolvere in un mondo che non è più lo stesso?*



2009-2019

?

**Può accadere di tutto...**

2019-2029

MILANO  
LODI  
MONZA BRIANZA



F.I.M.A.A.

# Agenzie digitali: nuovi competitor

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



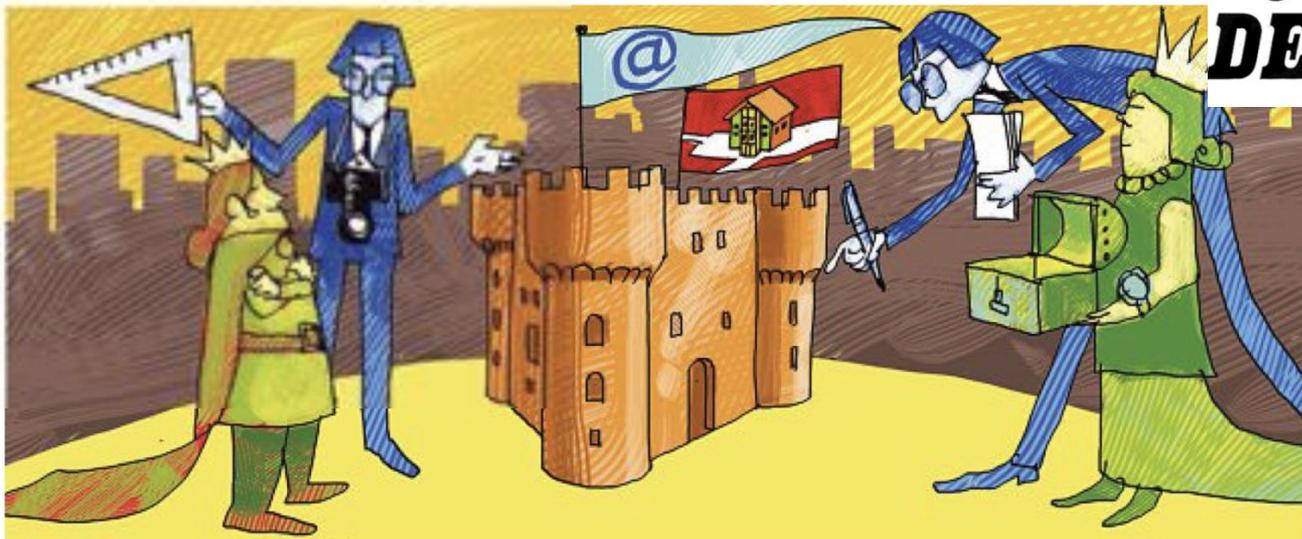


ILLUSTRAZIONE GIANCARLO CALIGARIS



di Antonio Lubrano

SPOSI GREEN TENDENZA CONTADINA

**I**l matrimonio finito in rissa qualche settimana fa in un agriturismo di Robecco sul Naviglio ha portato di colpo l'attenzione su quella che si va profilando come una nuova tendenza, ovvero le «nozze-green». In una Italia dove le unioni coniugali sono, com'è noto, in vertiginoso calo. Basta un dato: il 1963 viene citato come l'anno record con 420mila unioni; oggi siamo a meno della metà. Considerando invece il radicale mutamento dei costumi appare accettabile il calo dei matrimoni religiosi: dieci anni fa rappresentavano il 65 per cento; adesso siamo al 50. È salita l'età matrimoniale: 32 anni per le donne, 35 per gli uomini. Un dato che farebbe credere a una maggiore consapevolezza degli aspiranti a una famiglia. Brutto invece il numero della durata media di una unione: 17 anni. Si sa che il 17 per cento è male. In questo quadro, dunque, si inserisce l'elemento verde: molti fidanzati (ma non si sa ancora bene quanti) oggi preferiscono sposarsi in campagna. Siamo al «si-green». È nata persino una nuova figura...

# Agenzie web La giungla immobiliare

di **Giulio Pagliuca**

Dall'intermediazione alle bacheche online sempre più realtà concorrono sul mercato: «Servizi utili, ma attenzione ai big data. E il futuro saranno le consulenze di parte»

**Q**uando si compra casa un'agenzia immobiliare è più esosa dell'Agenzia delle Entrate. Sull'intermediazione non ci sono tariffe prefissate, vietate dalle norme sulla concorrenza, ma sul mercato milanese le richieste di solito sono il tre per cento più Iva dal venditore, altrettanto dall'acquirente. Al Fisco invece chi compra una prima casa paga il due per cento sul valore catastale — di solito molto più basso del prezzo — chi vende, salvo i rari casi in cui si ceda l'immobile almeno di cinque anni dall'acquisto realizzando un *capital gain* (guadagno), non paga nulla. I prezzi delle agenzie sono dovuti anche alla forte incidenza dei costi fisici: riducendo all'osso le strutture e puntando sulle possibilità offerte dal Web e dai cosiddetti *big data* è possibile offrire lo stesso servizio a costi molto più bassi.

scegliere di pagare 495 euro subito oppure 995 solo a vendita conclusa. La provvigione di mercato è carico dell'acquirente. Analogo il sistema tariffario di *Homstate.it*: 490 euro indipendentemente dall'esito dell'operazione o 1.990 a vendita conclusa. Tra pochi giorni verrà presentata anche *Thebestrent.it*, società di affitti brevi che annuncia «forme innovative di vendita immobiliare». Realtà che fanno paura alle agenzie tradizionali? «A parte il fatto che l'esperienza mostra che di molti start up dopo pochi mesi si perdono le tracce dice Vincenzo Albanese, presidente dei mediatori milanesi di Fimaa — direi che si tratta di un'opportunità di crescita per le agenzie perché le che spronerà sempre più da un lato a sfruttare al fondo le possibilità della tecnologia dall'altro a fornire servizi sempre più mirati. Mettere in contatto le parti, che in fondo è quanto...

**NUMERI**

ha appena avviato l'attività Homstate con tariffe...



# Vendo casa con un clic l'agente è un algoritmo

CALCOLA IL (GIUSTO) PREZZO, OTTIMIZZA COSTI DI GESTIONE E PROVVIGIONI,  
RENDE RAPIDI GLI ACQUISTI. IN ITALIA CRESCONO  
LE AGENZIE **IMMOBILIARI ONLINE**. MA CI SI PUÒ FIDARE?

di **Federico Formica**

**V**ENDERE casa non è facile. Solo negli ultimi mesi il mattone sta dando tiepidi segnali di risveglio, ma lo stesso non si può dire dei prezzi ancora fermi. Allora perché non farsi aiutare dalla tecnologia? Sono molte le start up nate negli ultimi anni (quasi tutte a Milano) che fanno incontrare domanda e offerta, guadagnandoci ovviamente qualcosa. L'ultima si

lizza un software che tiene conto dei dati Omi (Osservatorio del mercato immobiliare) dell'Agenzia delle Entrate e delle variabili locali. Ma quanto ci si può fidare? «La tecnologia va benissimo, ma ovviamente da sola non basta» spiega Gian Battista Baccarini, presidente della Federazione agenti immobiliari (Fiaip). «I dati dell'Agenzia, ad esempio, fanno riferimento agli ultimi mesi notevoli, ma se il rappi

# Approccio «aggressivo» ma «limitato»...



MILANO  
LODI  
MONZA BRIANZA



F.I.M.A.A.

# Agenzie digitali: davvero così innovative?

Approccio:

- ripropongono un business model «tradizionale» con strumenti tecnologicamente evoluti
- Fanno leva sul risparmio economico
- Risparmio di quale cliente? Del venditore



# Di cosa ha bisogno il cliente?

Lo abbiamo chiesto loro...



## Valutazioni sul concept di un nuovo servizio di consulenza immobiliare

Indagine quantitativa su un campione di 535 acquirenti e venditori a Milano

# Sigest'

REAL ESTATE, 1989

30 aprile 2019

MILANO  
LODI  
MONZA BRIANZA



F.I.M.A.À

# Il cliente ha le idee chiare



Un esperto che fornisca servizi:

- con prezzi trasparenti e attività chiare e dichiarate (digitale)
- che lo rassicuri e mostri ciò che non si vede (tecnico)
- che lo ascolti e capisca a fondo le sue esigenze (lato umano)
- che si schieri dalla sua parte (consulente di parte)

# Consulente di parte: 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

21 Giugno 2019

## Generali e Google, partnership digitale

Generali Italia e Google hanno annunciato ieri una partnership basata sul cloud per lo sviluppo di prodotti e servizi personalizzati, l'evoluzione della tecnologia digitale a supporto delle reti e la trasformazione del modello di interazione con il cliente. L'accordo, che fa leva sulla tecnologia e sui servizi del cloud di Google, prevede tre aree di intervento. La prima riguarda nuove soluzioni e servizi digitali personalizzati e connessi per la mobilità. La seconda riguarda strumenti innovativi e capacità avanzate per personalizzare l'offerta sia verso il retail sia verso il corporate e per supportare l'evoluzione del rapporto tra cliente e agente. La terza area è diretta a migliorare il servizio al cliente, ad esempio con la gestione dei processi sempre più rapida e accurata grazie all'uso del *machine learning*.

Tre principali aree di intervento:

- Servizi digitali personalizzati connessi con la mobilità;
- Strumenti innovativi a supporto di un nuovo rapporto tra cliente e agente;
- Machine learning per l'ottimizzazione dei processi

MILANO  
LODI  
MONZA BRIANZA



F.I.M.A.À.

# E la nostra risposta? L'associazione: una bussola per capire la direzione...



Il nuovo ruolo dei **corpi intermedi**:

- 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.

# C'era una volta il mercato dell'intermediazione?

---

## Un nuovo «oceano blu» per gli agenti evoluti...



Se la sperimentazione digitale nell'ambito dell'**industria 4.0**, nel nostro Paese, ha creato innovazione e competizione, in quello dei servizi l'applicazione di nuovi modelli digitali è ancora allo stadio embrionale.

La rivoluzione digitale dell'industria dei **servizi 4.0** parla il linguaggio della blockchain, dell'intelligenza artificiale, dell'internet delle cose ma anche delle neuroscienze, **dei nuovi comportamenti digitali e delle nuove forme dell'abitare.**

## Stiamo già parlando di «agenzie ibride»: fisiche nella relazione - digitali negli strumenti e nei servizi erogati

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 + ascolto.



---

**„Non è la specie più forte o la più intelligente a sopravvivere, ma quella che si adatta meglio al cambiamento.“**

— Charles Darwin

*“Questo spirito di adattamento ha salvato l’uomo già più di una volta nella sua esistenza...”*

MILANO  
LODI  
MONZA BRIANZA



F.I.M.A.A.

***GRAZIE***

MILANO  
LODI  
MONZA BRIANZA



F.I.M.A.A.