

Immobili, 6 italiani su 10 si affidano agli agenti immobiliari

Il 63% degli italiani che negli ultimi 4-5 anni hanno avuto esigenze di acquisto e/o di vendita di un immobile si è affidato ad un agente immobiliare. Il 51% ha utilizzato anche Internet, che mantiene prevalentemente una funzione informativa: il 28%, infatti, lo ha usato solo nelle fasi iniziali della ricerca o per farsi un'idea generale sul mercato. In molti casi, la Rete rappresenta lo strumento fondamentale per il primo contatto con l'agenzia (10%).

È quanto emerge dallo studio 'Il ruolo dell'agente immobiliare. Survey Nomisma 2018', commissionato da Fimaa - Federazione Italiana Mediatori Agenti d'Affari, aderente a Confcommercio-Imprese per l'Italia

Le attività di compravendita senza mediazione rappresentano una quota residuale, per lo più riconducibile a situazioni di conoscenza diretta del soggetto da cui comprare o a cui vendere (il 29% indica tale fattore decisivo), piuttosto che alla impossibilità di sostenere i costi di mediazione (25%).

La gestione autonoma di una compravendita presenta elementi di criticità: la gestione di pratiche burocratiche (40%) e l'incompletezza delle informazioni per una corretta valutazione dell'immobile (25%), fattori per cui – nella valutazione ex-post – si segnalano la necessità e l'importanza di un supporto da parte di un agente immobiliare.

Che la gestione di una compravendita in autonomia sia complessa e a volte rischiosa emerge anche dall'esperienza di chi ha effettuato una compravendita senza intermediari: l'87% dichiara che in caso di future esigenze farà con buona probabilità affidamento ad un agente immobiliare, segnale che

per molti fruitori la gestione autonoma si è rivelata onerosa.

A riprova dell'importanza del ruolo, dall'indagine emerge la soddisfazione dei clienti-consumatori rispetto all'attività svolta dall'agente immobiliare: il 40% di chi ha avuto esperienze di compravendita tramite agenzia esprime un giudizio molto positivo (superiore a 8 – su una scala da 1 a 10), a cui si aggiunge una ulteriore quota di valutazioni più che soddisfacenti (43% con giudizio pari a 6 e 7). Positive anche le segnalazioni in merito all'adeguatezza delle commissioni richieste dall'agente: il 69% le ritiene commisurate alla qualità del servizio svolto (% di chi esprime un giudizio superiore o uguale a 6 su una scala da 1 a 10), con una quota di soggetti critici su questo aspetto limitata al 12% dei fruitori.

L'utilità della funzione dell'agente immobiliare è evidente per l'84% di chi ne ha fatto ricorso, con particolare riferimento alla possibilità di gestire in sicurezza la compravendita (48% delle citazioni considerando l'insieme degli aspetti segnalati), per la maggior semplicità di valutare alternative disponibili sul mercato (35%) e di gestire al meglio la fase di negoziazione (32%), nonché di comprimere i tempi di finalizzazione della compravendita (29%).

Tra gli ambiti da rafforzare, indicati da chi ha ritenuto poco utile il ruolo dell'agente, si segnala la richiesta di una maggiore trasparenza e di maggiori competenze.

Se questi sono gli ambiti da rafforzare per consolidare il ruolo dell'agente immobiliare sul mercato, la soddisfazione relativa alle esperienze vissute si riflette nella probabilità di consigliare ad amici e parenti l'agente immobiliare: il 46% è infatti promotore attivo dell'operatore immobiliare che ha seguito l'ultima attività di compravendita (giudizio 8+9+10). Considerando inoltre le intenzioni nel caso di compravendita futura, il 75% degli utilizzatori di servizi di mediazione

dichiara che sono elevate le probabilità che si rivolga nuovamente ad una agenzia di mediazione, mentre il 73% cercherà proprio lo stesso agente immobiliare che ha gestito la precedente compravendita.

Quali sono le caratteristiche che gli italiani si aspettano da un agente immobiliare? Cosa pensa l'opinione pubblica della professione? Nella TOP 5 degli attributi si piazzano: innanzitutto la trasparenza (indicato come elemento più importante dal 12% degli italiani), poi la capacità di valutazione dell'immobile (11%) professionalità e disponibilità ad effettuare visite agli immobili (11%), specifiche conoscenze del mercato immobiliare locale (10%) e conoscenza approfondita dell'immobile proposto (9%).

Per completare la valutazione sul ruolo della professione sono stati valutati gli stessi requisiti rilevanti per comprendere – in logica dicotomica – se il fattore rappresenta oggi un punto di forza (e quindi un ambito già presidiato) o un ambito di miglioramento.

La conoscenza del mercato immobiliare locale è per lo più un punto di forza (nel 70% delle dichiarazioni, contro un 30% che lo ritiene un ambito da migliorare); analoga valutazione sulla professionalità e disponibilità ad effettuare visite agli immobili (69% vs 31%). Seguono “simpatia, cordialità e empatia” (62% vs 38%), nonché competenze per una corretta valutazione dell'immobile (60% vs 40%).

Chiara inoltre la funzione riconosciuta all'agente immobiliare che garantisce in primis la semplificazione delle pratiche burocratiche (22% degli italiani), oltre alla possibilità di gestire in sicurezza la compravendita (19%) e alla riduzione dei tempi di vendita/acquisto (17%).

“L'indagine commissionata da Fimaa-Confcommercio a Nomisma per conoscere la percezione dei consumatori sul ‘Ruolo dell'agente immobiliare’ conferma sia l'attenzione della Federazione verso

i fruitori del servizio sia come le aspettative dei consumatori siano in costante mutamento: la clientela chiede oggi agli operatori immobiliari servizi di elevata qualità con particolare attenzione ai principi di tutela e trasparenza. Gli operatori immobiliari capaci di cogliere ed adattarsi velocemente alle mutazioni del settore saranno protagonisti del futuro del mercato. Inoltre, come già rilevato da Fimaa, l'agente immobiliare sta diventando sempre più un consulente in grado di indirizzare l'investimento più idoneo alle necessità dei consumatori: sa riconoscere ed individuare le aree di sviluppo futuro del tessuto urbano, sa suggerire alle imprese costruttrici le tipologie più richieste dal mercato, sa consigliare dove è più conveniente indirizzare gli investimenti per la maggior resa, oltre a vantare portafogli clienti per l'acquisto, la locazione o la vendita di un immobile. Nell'oceano d'informazioni che il web rende disponibile, il mediatore rimane il riferimento più autorevole a cui affidarsi, visto che l'eccesso di informazioni, soprattutto quando non si ha cognizione di causa, genera solamente caos decisionale amplificando la possibilità degli errori legati al "fai da te" commenta Santino Taverna Presidente Nazionale Fimaa – Federazione Italiana Mediatori Agenti d'Affari, aderente a Confcommercio-Imprese per l'Italia.

"In un'epoca ormai improntata alla disintermediazione, nel settore immobiliare si conferma la centralità del ruolo dell'agente. Le competenze necessarie al perfezionamento di una transazione rappresentano, infatti, un ostacolo all'emancipazione di una figura troppo spesso criticata, ma che dalla prova dei fatti esce con riscontri lusinghieri. Pur non mancando ambiti di miglioramento, l'agente immobiliare rappresenta anche nel mercato moderno una figura cruciale nel favorire l'incontro tra domanda e offerta" commenta Luca Dondi dall'Orologio Amministratore Delegato di Nomisma.