

**DIEGO CAPONIGRO**

# **VENDERE CASA NELL'ERA DIGITALE**

STRATEGIE EFFICACI E NUOVE  
TECNOLOGIE PER AGENTI IMMOBILIARI

*Passa al digitale  
per vincere  
la sfida del mercato*



Dario Flaccvio Editore

*A Daniela,  
per essere sempre al mio fianco*



DIEGO CAPONIGRO

# **Vendere casa nell'era digitale**

Strategie efficaci e nuove tecnologie per agenti immobiliari

*Presentazioni di*

Carlo Giordano e Gerardo Paterna

DIEGO CAPONIGRO

**VENDERE CASA NELL'ERA DIGITALE**

Strategie efficaci e nuove tecnologie per agenti immobiliari

ISBN 9788857907765

© 2017 by Dario Flaccovio Editore s.r.l. - tel. 0916700686

[www.darioflaccovio.it](http://www.darioflaccovio.it)

[www.webintesta.it](http://www.webintesta.it)

[magazine.darioflaccovio.it](http://magazine.darioflaccovio.it)

Prima edizione: novembre 2017

Stampa: Officine Grafiche soc. coop., Palermo, novembre 2017

Caponigro, Diego <1977->

Vendere casa nell'era digitale : strategie efficaci e nuove tecnologie per agenti immobiliari / Diego Caponigro. - Palermo : D. Flaccovio, 2017.

ISBN 978-88-579-0776-5

1. Case - Vendita - Impiego [del] World wide web.

643.1202854678 CDD-23 SBN PAL0302749

*CIP - Biblioteca centrale della Regione siciliana "Alberto Bombace"*

**Le vicende raccontate in questo libro sono ispirate a fatti realmente accaduti.**

**I nomi dei protagonisti sono stati cambiati nel rispetto della privacy.**

Nomi e marchi citati sono generalmente depositati o registrati dalle rispettive case produttrici. L'editore dichiara la propria disponibilità ad adempiere agli obblighi di legge nei confronti degli aventi diritto sulle opere riprodotte. La fotocopiatura dei libri è un reato. Le fotocopie per uso personale del lettore possono essere effettuate nei limiti del 15% di ciascun volume dietro pagamento alla SIAE del compenso previsto dall'art. 68, commi 4 e 5, della legge 22 aprile 1941 n. 633. Le riproduzioni effettuate per finalità di carattere professionale, economico o commerciale o comunque per uso diverso da quello personale possono essere effettuate solo a seguito di specifica autorizzazione rilasciata dall'editore.

## INDICE

<b>Prefazione</b> .....	pag. 9
<i>Il presente e il futuro del Real Estate è in queste pagine</i>	
di Carlo Giordano – CEO Immobiliare.it.....	» 10
<i>Un libro per cambiare cultura</i>	
di Gerardo Paterna .....	» 13
<b>Chi sono e perché questo libro</b> .....	» 17
Su di me.....	» 17
L'indagine OID .....	» 18
Cosa aspettarsi da questo libro.....	» 18
<b>1. Agenti in guerra con la tecnologia</b> .....	» 21
IL CASO .....	» 21
1.1. Benvenuti nell'Era Digitale! .....	» 22
1.2. Il computer non è la Playstation .....	» 24
1.3. L'agente scarso vs tempo scarso .....	» 25
1.4. Dentro al pc hai un sacco di alleati.....	» 28
LA SOLUZIONE.....	» 31
IN PILLOLE #1 .....	» 34
<b>2. La Caporetto dei siti internet</b> .....	» 35
IL CASO .....	» 35
2.1. Informazione, comunicazione, relazione .....	» 36
2.2. Inutili vetrine digitali.....	» 42
2.3. Google My Business questo sconosciuto .....	» 46
2.4. Il contenuto è il Re.....	» 47
2.5. Hosting che?.....	» 49
2.6. Blog.....	» 51
LA SOLUZIONE.....	» 54
IN PILLOLE #2 .....	» 56
<b>3. Social e condivisione: armi di costruzione di massa</b> .....	» 59
IL CASO.....	» 59
3.1. Niente faccia tosta su Faccialibro! .....	» 59

3.2. Abbatti la concorrenza con i social Ads .....	» 65
3.3. Tutta la potenza dei video .....	» 67
3.4. Un esercito di (altri) social .....	» 70
3.5. MLS e la forza snobbata della condivisione .....	» 76
LA SOLUZIONE.....	» 79
IN PILLOLE #3 .....	» 81
<b>4. Conquista coi portali! .....</b>	<b>» 83</b>
IL CASO.....	» 83
4.1. Portali immobiliari alias connettori .....	» 84
4.2. Pure sul portale content is the king! .....	» 89
4.3. Una finestra spalancata sulle informazioni.....	» 96
LA SOLUZIONE.....	» 102
IN PILLOLE #4 .....	» 104
<b>5. Il futuro degli agenti e del mercato.....</b>	<b>» 105</b>
5.1. Dentro la Silicon Valley .....	» 105
5.2. Internet of Things e Intelligenza Artificiale .....	» 108
5.3. Big Data e algoritmi .....	» 113
5.4. Realtà Virtuale .....	» 118
5.5. Il nuovo denaro.....	» 123
5.6. L'agente vincente sale sul treno, non lo perde!.....	» 125
IN PILLOLE #5 .....	» 130
CONCLUSIONI.....	» 133
BIBLIOGRAFIA .....	» 134
SITOGRAFIA .....	» 134

## RINGRAZIAMENTI

Ci tengo a ringraziare le tante persone che hanno contribuito a questo libro.

In primis un enorme grazie a mia moglie Daniela, il grande amore e sostegno della mia vita.

Grazie all'editore che ha creduto fermamente in questo progetto e ha fatto in modo di renderlo pubblico.

Grazie a chi ha dato il suo contributo dentro e fuori il testo: Carlo Giordano, Gerardo Paterna, Marco Giapponese, Veronica Gentili, Luca Frassi, Angelo Semerano, Paolo Managò, Marco Bini, Edoardo Ribichesu, Patrick Albertengo, Massimiliano Pochetti, Giuliano Tito, Roberto Barbato, Alessio Beltrami, Paola Faravelli, Raffaele Racioppi.

Voglio ringraziare anche il team che ogni giorno è con me in *ReGold*, in *ReTV* e in *OID*. Senza di voi non avrei mai raggiunto tutti i traguardi che ho tagliato. Orgoglioso di lavorare con voi.

Ringrazio anche il team di Stand Out guidato da Gianluca Lo Stimolo per aver contribuito a realizzare questo obiettivo oltre al sito [diegocaponigro.com](http://diegocaponigro.com).

Infine grazie a te lettore.





## PREFAZIONE

*a cura di Carlo Giordano e Gerardo Paterna*

## Il presente e il futuro del Real Estate è in queste pagine di Carlo Giordano – CEO Immobiliare.it

*L'Homo sapiens* apparso sulla Terra circa 200.000 anni fa. È una parentesi di tempo davvero piccola paragonata all'età del pianeta, che di anni ne ha 4 miliardi e mezzo. I primi segni di scrittura risalgono al 3.500 a.C. mentre l'Impero Romano durò solo – si fa per dire – 6 secoli.

Nel 1939 **Atanasoff** inventò **ABC**, il primo computer digitale. Nel 1969 nacque **ARPANET**, genitore di internet, mentre nel 1989 **Berners-Lee** diede notizia dai laboratori del Cern di aver inventato il **World Wide Web**. Nel 2007 venne commercializzato per la prima volta l'iPhone.

Se comprimessimo gli eventi descritti in un calendario della durata di un anno, l'uomo nascerebbe il primo gennaio, la scrittura sarebbe stata inventata il 22 dicembre, il computer vedrebbe luce alle 20:30 del 31 dicembre, internet farebbe la sua apparizione attorno alle 23:00 dello stesso giorno e, sempre all'ultimo dell'anno, un negozio di New York venderebbe l'esemplare di iPhone numero uno alle 23:40.

La vita umana, la nostra intera esistenza, è stata radicalmente cambiata dalla tecnologia nelle ultime ore del calendario immaginario della storia dell'uomo. Ne è bastata una per stravolgere tutto.

La nostra generazione è stata privilegiata, noi abbiamo interamente vissuto probabilmente quello che resterà il più grande cambiamento dell'umanità. La Rivoluzione industriale ha impiegato quasi 100 anni per aver compimento, peraltro solo su una parte della popolazione della terra. Chi l'ha vissuta ne ha colto solo marginalmente la portata, il cambiamento è stato troppo lento. Noi abbiamo preso parte al salto che in pochi

anni l'informatica, ma ancor più la connettività, ha portato nelle nostre vite. Noi possiamo dire "ho vissuto il prima e il dopo", già i nostri figli non ne comprendono la dimensione. Dobbiamo tenere preziosa questa esperienza, ci permette di avere un'apertura mentale sulle possibilità che l'evoluzione tecnologica ci può ancora dare.

La tecnologia e la sua innovazione cambiano la società in maniera irrefrenabile e irreversibile. Non scegliamo, di fatto, che esista o meno; è inutile provare a giudicarla o definire se l'oggi sia meglio o peggio del ieri. L'innovazione ci coinvolge in modo tale che l'adottiamo in modo naturale, ma anche nello stesso tempo inconsapevole.

La velocità di sviluppo tecnologico, poi, getta ulteriori questioni riguardo alla previsione. Il grado di espansione, unito all'iperbolica evoluzione, rende complesso prevedere ciò che riserverà il domani. Nel 1989 Robert Zemeckis raccontò il 2015 nel secondo episodio di *Ritorno al futuro*, immaginando collari che portano a spasso autonomamente i cani, proiettori di immagini al posto delle finestre, skateboard volanti e molte altre diavolerie che nel quotidiano non abbiamo affatto. Allo stesso modo anticipò elementi attualmente davvero in nostro possesso come i droni, le auto elettriche, gli occhiali-telefono antenati dei Google Glass. A differenza di Zemeckis (e del periodo in cui Zemeckis ha lavorato al film) oggi possediamo strumenti e metodi per comprendere a fondo i dati, per prevedere e tracciare scenari, così da poter dipingere gli anni a venire con maggior precisione, pur con un livello di complessità alto. Per esempio possiamo dire che il mobile avrà una portata colossale e il pc come lo conosciamo ora non esisterà più.

Il settore immobiliare non è e non può essere avulso dal fatto-  
re tecnologico. Anzi, essendo un mercato tanto importante in termini di valore e di coinvolgimento umano, è uno di quelli in

cui il peso della tecnologia si fa e si farà sentire maggiormente. Il termine “immobile” si è portato dietro simbolicamente un peso che ne ha ritardato la sua evoluzione, ma oggi non cavalcare l'innovazione, o ancor peggio resisterle, significa uscire dal business definitivamente. Perciò, per raggiungere il proprio successo professionale, è necessario che gli operatori del Real Estate accolgano un percorso di educazione e previsione digitale. E questo libro ne è strumento perfetto.

Conosco Diego dai nostri comuni primi passi. Entrambi abbiamo compreso e portato nelle nostre vite il senso del valore del cambiamento. Diego è un innovatore tecnologico vero, un professionista che ha dedicato la sua vita al digitale nel mondo immobiliare. Il suo lavoro, il suo talento e la sua capacità di cogliere i segnali sono risorse dalle quali puoi attingere attraverso le pagine seguenti.

Ammiro di Diego quell'energia che lo porta a non fermarsi nella zona di confort quando questa viene raggiunta, il sentire la necessità di ridiscutere lo status quo in cerca di comprendere cosa ci attende nel prossimo domani.

Considero il libro che ti appresti a leggere un eccellente strumento per prepararci a questa nuova epoca perché coniuga spunti, linee guida, teorie che puoi usare da subito per sfruttare la tecnologia a tuo favore, assieme a un campionario di previsioni davvero precise sulle frontiere professionali. La storia recente ci dimostra come sia oggi fuorviante prevedere il futuro sui modelli che vengono dal passato, Diego ci apre nuove strade.

Il testo non fotografa solo delle ultime ore del 31 dicembre del nostro ipotetico calendario, ma guarda più avanti. Il libro descrive anche il primo gennaio del prossimo anno, spiegandoti come lavorare oggi per festeggiare davvero domani e tutto il lavoro che verrà.

## Un libro per cambiare cultura

di Gerardo Paterna

*«In un'economia fondata sulla conoscenza, nella quale l'abilità consiste nel sapere le cose e dove la tecnologia e la situazione contingente cambiano estremamente in fretta, l'unica certezza che possiamo avere per mantenere il nostro posto di lavoro è la capacità di imparare in fretta».*

Peter Ferdinand Drucker

Digitale. Sia che ci appelliamo al latino oppure al significato che rintracciamo nella lingua inglese, questo termine indica il “dito”, quale primo strumento con il quale si conta, si misura le grandezze.

Oggi, quando pensiamo al digitale, ci riferiamo a tutto ciò che la tecnologia ha reso più virtuale, intangibile e nel contempo più veloce, più grande, rimuovendo i limiti dell'analogico, del supporto fisico, della carta.

Hai presente DVD e videocassette? Ecco, ora pensa a Spotify e a Netflix.

È in atto una grande corsa nel colmare il *digital divide* o, parlando come si mangia, “divario digitale”, la distanza esistente tra chi ha accesso alle tecnologie dell'informazione (oggi pensiamo al web dei contenuti a cui accediamo attraverso smartphone, tablet e pc) e chi invece ne è escluso, in modo parziale o totale.

In Italia, tecnologia e accesso alle informazioni online hanno un buon tasso di penetrazione, con un trend di crescita incoraggiante. Tutto questo determina nuove modalità di apprendimento, nuove conoscenze e competenze che si diffondono nella testa e nel cuore delle persone realizzando una nuova e più profonda consapevolezza, nuovi stili di comunicazione,

nuove abitudini sociali, che stanno cambiando il nostro modo di relazionare col prossimo, facendoci *ritrovare* sulla base di interessi e passioni comuni. Non è tutto oro quel che luccica, vi sono infatti alcuni aspetti negativi che meritano riflessione. Tuttavia il “digitale”, nel senso più ampio, sta dando il suo contributo all’evoluzione degli individui e quindi della società.

Chi fa business, agente immobiliare compreso, deve rendersi conto che di fronte a sé ha un mercato di consumatori più preparato, prevenuto (perché raccoglie feedback online sulla categoria e quelli negativi piacciono di più) e con un livello di attesa di servizio sempre più alto (che se lo meriti o meno, è proprio così). La sfida che oggi si pone davanti agli agenti immobiliari come categoria, te compreso, è proprio quella di diventare confidenti con strumenti e tecnologia. Non si tratta di pigiare dei tasti o utilizzare un’app, il cambiamento che devi fare è culturale.

Cosa significa? Che devi comprendere l’utilità di questa ondata di cultura tecnologica, prenderti il tempo di studiarla e farla tua, in modo da decidere consapevolmente se giocare la partita in prima persona oppure farti aiutare da consulenti esperti. Delegare non significa scaricare la patata bollente su un altro non capendone le potenzialità o seguendo la moda del momento. Questo è un buon modo per perdere tempo e soldi. Delegare significa conoscere la materia, decidere quali sono i tuoi obiettivi e trovare le risorse professionali che ti aiutino a perseguirli. Vorrei parlarti essendo sereno che l’esigenza che chiamavamo *alfabetizzazione informatica* della prima ora (accendere e spegnere il pc, inviare una email, gestire gli allegati di posta elettronica anche in mobilità) sia stata superata con successo dalla categoria nella sua interezza. Beh, a guardare i fatti non è così, il tempo è passato e ci ritroviamo a dover sostenere gli esami di maturità con un

divario culturale, rispetto alle attese del mercato che ci esaminerà, davvero significativo. Tuttavia, per te che hai acquistato questo libro, o stai leggendo le prime pagine per decidere se investire in cultura digitale, la buona notizia è che fai parte dei **virtuosi**, di quell'ancora limitato (ahimè) segmento di professionisti dell'intermediazione che ha deciso di uscire dalla *Matrix* delle abitudini convinto che un mercato diverso sia possibile. Un mercato dove il tuo servizio è percepito, la disintermediazione è un fenomeno marginale e la competizione, anche se si chiama banca, è solo uno stimolo per fare sempre meglio. Diego può esserti di grande aiuto, può farti da guida nei meandri tecnologici che il Real Estate, molto spesso, disconosce. D'altronde lui è stato tra i primi in Italia a convogliare il digitale nell'immobiliare, creando aziende di successo, ed è un vero e proprio innovatore nel mattone. Come ci è riuscito? Semplicemente con un'azione culturale.

Se sei consapevole che la chiave di volta sia culturale, appunto, hai la soluzione sulla punta del dito, pronto a sfogliare le prossime pagine che ti daranno una visione su verità digitali e strumenti pratici di immediata applicazione, per farti avanzare con successo nel mercato immobiliare di un futuro che è già tra noi. **Buon Digital!**





## CHI SONO E PERCHÉ QUESTO LIBRO

### Su di me

Mi chiamo Diego Caponigro e sono un innovatore del settore immobiliare, anticipatore di tendenze e tecnologie, esperto di web e social strategy. La mia missione è quella di traghettare il mattone nel futuro, attraverso la digitalizzazione professionale. Come scoprirai leggendo, il digitale rappresenta la grande occasione di miglioramento per rendere più efficiente, proficuo e preciso il lavoro accontentando tutti: clienti e agenti.

La mia storia parte lontano. Nel 1999 ho mosso i primi passi per uno dei marchi immobiliari più prestigiosi d'Italia. Dopo anni di successi conseguiti sul campo ho fiutato le potenzialità della rete e della tecnologia, così ho fondato **ReGold**, il primo e-commerce di servizi avanzati per il Real Estate. Il successo di ReGold è lampante: negli ultimi 3 anni oltre 5.000 clienti, 12 collaboratori e una crescita costante dei ricavi del 40%. Già, un gran bel risultato!

Oltre a ReGold ho dato vita a **ReTv**, la web television di settore: un portale zeppo di contenuti video riguardanti i temi fondamentali del mondo immobiliare.

Sono fondatore e presidente dei **Real Estate Awards**, il premio annuale delle eccellenze di settore; inoltre ho progettato e coordinato il **Digital Re Forum**, l'evento itinerante nel quale discutere di innovazione digitale applicata al mattone.

Infine ho fortemente voluto il centro studi per la raccolta e l'elaborazione dei dati relativi all'uso di tecnologie digitali nel Real Estate che prende il nome di **OID** (*Osservatorio Immobiliare Digitale*), del quale sono orgogliosamente presidente.

## **L'indagine OID**

A ottobre 2016 l'*Osservatorio Immobiliare Digitale* ha lanciato un'indagine online per comprendere il grado di digitalizzazione del settore in Italia. Abbiamo intervistato 1500 operatori ai quali è stato chiesto di rispondere a 35 domande che riguardavano diversi ambiti, della tecnologia e del web. L'obiettivo del sondaggio era fotografare la situazione nel Bel Paese per capire quale fosse il livello. Come immaginavo i dati hanno confermato una tendenza negativa: asticella bassa. Molto.

A gennaio 2017 l'OID ha rilasciato il report di presentazione dei risultati che è scaricabile previa iscrizione all'indirizzo [osservatorioimmobiliaredigitale.it](http://osservatorioimmobiliaredigitale.it).

Le risposte all'indagine sono il punto di partenza per i temi di questo libro, col quale cercherò di trascinararti dentro l'universo digitale per farti scoprire come può realmente trasformare il tuo lavoro e quali cambiamenti epocali ti aspettano nel prossimo futuro.

## **Cosa aspettarsi da questo libro**

L'indagine OID consegna uno scenario problematico: i professionisti italiani sono tecnologicamente arretrati e questo nega loro delle possibilità che, invece, potrebbero ottenere se solo si servissero di strumenti digitali.

Con questo libro voglio mostrarti le enormi potenzialità della digitalizzazione nel settore immobiliare; voglio anche farti scoprire le sue teorie, le dinamiche e i principi che ne stanno alla base, per renderti consapevole e capace di governare le nuove armi del mercato.

Ci muoveremo tra chip e circuiti, ragioneremo su internet e i siti, valuteremo i social da nuovi punti di vista, approfondiremo i software del mestiere, guarderemo al domani tra Intelligenza Artificiale, Big Data e Realtà Virtuale. Tutte cose che forse non accosti alla professione di agente ma che presto imparerai a conoscere per vincere.

Il testo tratta argomenti di cui ti devi assolutamente occupare se vuoi avere successo. Non c'è possibilità di scelta: o diventi digitale o sei fuori!

Inoltre, ed è l'aspetto a cui tengo davvero molto, ho voluto prevedere gli scenari che attendono il Real Estate. Si tratta di prospettive che comporteranno grosse evoluzioni nel mercato. Come si trasformeranno i gestionali e i portali immobiliari? A quali risorse gli operatori professionali potranno attingere per migliorare la qualità del servizio? Come si comporteranno i clienti tra qualche anno, quando avranno a portata di mano tecnologie sempre più avanzate e possibilità di scelta quasi infinite? E dunque cosa fare per calamitarli? Soprattutto: il mestiere di agente immobiliare quanto sarà diverso e quali saranno i passaggi per salire sul treno dei vincenti?

Ho cercato di rispondere a queste domande per farti comprendere l'oggi e catapultarti nel domani. Queste pagine si muovono tra divulgazione e previsione. Forse rimarrai spiazzato/a, lo so, ti capisco. Ma voglio metterti in mano una sfera di cristallo per farti giocare d'anticipo sulla concorrenza!

Ogni capitolo inizia con una vicenda ispirata a fatti realmente accaduti. Il racconto serve per mostrarti le cattive abitudini e i comportamenti sbagliati che spesso gli agenti mettono in pratica quando si tratta di digitale. Nel corso dei paragrafi approfondirò la teoria sviscerando i concetti che mi stanno a cuore, presentandoti novità e rivoluzioni. A conclusione, poi, la soluzione delle storie in apertura.

Unico capitolo che si distacca da questa struttura è il quinto (e ultimo), dove racconterò del mio viaggio negli USA dentro Apple, Google e Facebook e nel quale ti mostrerò le ultime frontiere tecnologiche che si stanno inserendo nel settore.

Stai per passare dal presente al futuro. Buona lettura.



## 1. AGENTI IN GUERRA CON LA TECNOLOGIA

### IL CASO

---

Ettore era un agente immobiliare parecchio noto a Milano. Stava nel giro da un pezzo. Un bel pezzo. Faceva il mestiere da vent'anni e gli era sempre andata alla grande. Lui la crisi non sapeva manco cosa fosse.

Ettore apparteneva alla *vecchia scuola*, quella che insegna a suonare i campanelli, ci dà dentro col telemarketing e fa volantinaggio sfrenato. Se avesse potuto, avrebbe firmato ancora i contratti come si faceva una volta: con la cara-buona-vecchia stretta di mano.

Il lavoro aveva sempre rappresentato una nota positiva nella sua vita, ma improvvisamente divenne stonata. Non fece neppure in tempo ad accorgersene che i clienti entravano sempre meno, le vetrine non le guardava quasi più nessuno se non qualche anziano in pausa dall'osservare i cantieri edili, la gente gli chiedeva di poterlo contattare via mail oppure di indicare il sito dell'agenzia per farsi un'idea e lui rispondeva che no, non ce l'aveva il sito internet e la posta elettronica non la guardava, meglio una telefonata. Però il telefono squillava poco. A chiamarlo erano più che altro i proprietari degli immobili lamentandosi delle visite scarse. Nell'ufficio di Ettore, simile a un negozio anni Novanta (bei tempi, quando il mattone tirava), c'era un vecchio computer che stava spento per la maggior parte della giornata. L'esperto agente lo accendeva solo per navigare su Facebook o giocare a solitario. Aveva pensato di venderlo per farci qualche soldo, tanto non gli serviva a granché. Suo nipote gli consigliò di provare con eBay. Evitò: internet era per i ragazzini, mica per gente

seria come lui. E poi gli pareva rischioso fornire tutti i suoi dati a sconosciuti, rendendoli pubblici così, all'acqua di rose. Nel frattempo bollette e tasse continuavano ad arrivare ed Ettore fu costretto a prendere un'amara decisione: chiudere. A cinquant'anni abbassò le serrande dell'agenzia per sempre. Aveva fallito.

### 1.1. Benvenuti nell'Era Digitale!

**Il computer ha rivoluzionato il mondo.** È sicuramente l'invenzione più importante del Novecento perché ha cambiato la vita delle persone e l'ha fatto in meglio. Credi il contrario? Beh, sarò franco: ti sbagli!

Grazie ai pc riusciamo a elaborare tonnellate di dati, cosa prima impensabile; immagazziniamo e organizziamo ciò che ci serve: dal video del battesimo di nostra figlia alle scadenze mensili di casa; disponiamo di una quantità tendente all'infinito di informazioni sempre accessibili dovunque e a chiunque; colmiamo le distanze entrando in connessione gli uni con gli altri; fruiamo di notizie in tempo reale; acquistiamo racchette da tennis, scarpe, viaggi, biglietti dei treni, televisori, insomma, quello che ci pare e piace, con pochi click seduti comodamente sul divano. Ed è solo una manciata di attività rispetto alla montagna di operazioni utili che i computer svolgono nel quotidiano. Per non parlare dei vantaggi apportati dai pc nel lavoro, **velocizzando i processi produttivi**, gestendo l'archiviazione documentale, razionalizzando le risorse e via dicendo.

Quindi se hai nostalgia del fax o delle musicassette degli 883 fattene una ragione: quell'epoca è morta e sepolta, per fortuna!

La tecnologia corre veloce come una Ferrari. È un processo che non si può arrestare e che in quattro e quattr'otto spalanca nuove opportunità. Ne è dimostrazione la storia stessa del

computer. Nato come apparecchio in grado di eseguire esclusivamente complessi calcoli matematici (vedi il *Colossus* di Alan Turing che aveva il compito di decifrare il *Codice Enigma* dei nazisti), nel corso del tempo si è rimpicciolito, è diventato più potente, è entrato in gran parte delle case e degli uffici del globo terracqueo e ha introdotto un'enormità di funzionalità diverse, in particolare dopo l'avvento di internet. Soprattutto, ha modificato radicalmente **il nostro modo di vivere, le nostre abitudini** e anche **la maniera con cui ci relazioniamo**. Oggi faremo fatica a sbarazzarci di cellulari touch screen, iPad, Facebook, Wikipedia, WhatsApp, YouTube, Office, Photoshop... Credo sinceramente che senza di loro considereremo il mondo un posto peggiore. E se non sei d'accordo con me importa poco, non staremo qui a parlare dei massimi sistemi o di "si stava meglio quando si stava peggio". La verità, volente o nolente, è che sei nel bel mezzo dell'**Era Digitale**, quindi hai due scelte semplici-semplici:

- a) rifiutare il progresso tecnologico continuando a leggere il televideo o a orientarti con le cartine geografiche per andare agli appuntamenti;
- b) accettare la digitalizzazione, usando Google per cercare notizie in real time o accendendo il navigatore installato sul tuo smartphone per trovare comodamente l'appartamento in vendita senza domandare alla vecchietta sorda del terzo piano.

Vedremo assieme quante opportunità offre la tecnologia e ti dimostrerò che può realmente migliorare la professione immobiliare, aumentare i fatturati e farti vivere felice. Il trucco sta nel saper cogliere le occasioni. Se vuoi hai la strada spianata per la ricchezza, smettila di fregartene! Rimboccati le maniche e comincia a prendere confidenza col digitale. È l'unico modo che hai per conquistare il mercato.



## 1.2. Il computer non è la Playstation

Osservando nel complesso i risultati dell'indagine svolta da OID<sup>1</sup>, c'è un intoppo mica da scherzi. Mettendo in relazione i dati, si nota che stridono *tam quam* le unghie sfregate sulla lavagna.

Tutte le agenzie, come presumibile, dichiarano di disporre di pc, tablet e smartphone. A prima vista si potrebbe esultare: "Evviva, non ce n'è manco una senza apparecchiature e sistemi informatici!". Ma 'sta bella notizia è solo un'illusione. Interpretando attentamente, emerge un paradosso tra le dotazioni e gli utilizzi. La questione agghiacciante è che il 37,8% delle agenzie intervistate non usa sistemi Cloud, quasi il 20% fa a meno di un gestionale, e il 70,54% non ha mai considerato di indire campagne AdWords, solo per citare alcuni esempi, senza considerare il livello di competenza rispetto i programmi professionali.

Cosa significa? L'ovvio: **gli agenti immobiliari sfruttano al minimo la tecnologia che pagano**. Che pagano profumatamente (oh, un computer costa centinaia se non migliaia di euro, altroché spiccioli, e c'è gente che si fa il mutuo per l'iPhone!). Si comportano alla stregua dei vacanzieri alle Seychelles fissi tutto il giorno in camera a guardare la tv satellitare. Cioè hanno un comportamento incomprensibile. A cosa diamine serve tutto sto po' po' di roba digitale se lo si sprema neanche al 10%?

Ed è il motivo principale per cui si innesca il sillogismo harakiri riassumibile in:

<sup>1</sup> *Il livello di digitalizzazione delle agenzie immobiliari*, ricerca condotta dall'OID (Osservatorio Immobiliare Digitale) pubblicata nel marzo 2017, [osservatorioimmobiliaredigitale.it/centro-studi](http://osservatorioimmobiliaredigitale.it/centro-studi)

- uso il pc solo per andare su Facebook o leggere qualche mail;
- il pc mi è costato un sacco di soldi;
- quindi spendo un sacco di soldi per stare su Facebook e leggere qualche mail.

Vedendola sotto quest'ottica, il computer ha un rapporto costo/beneficio sfavorevolissimo. La percezione diventa quella di uno strumento di svago, che incide sulle voci di debito senza apportare plus significativi al business. Ergo: non ha senso investirci sopra. E con "investirci" intendo sia acquistare hardware, sia formarsi, aggiornarsi, esercitarsi, comprare software o licenze. Se l'utilizzo della tecnologia è limitato a mettere like alle foto, a caricare i selfie al ristorante giapponese o aprire la newsletter di [www.diventamiliardariointresecondi.org](http://www.diventamiliardariointresecondi.org), *Viva Dio*, chiunque lo riterrebbe superfluo!

Impegnati a rovesciare il paradigma che considera il computer alla stregua della Playstation. Non si tratta di un videogioco o di un elettrodomestico. Niente affatto! Nell'esatto istante in cui capirai che quell'ammasso di circuiti è un alleato vincente, invertirai il trend dei tuoi affari incanalandolo sulla strada giusta.

Stesso discorso vale per lo smartphone e il tablet. Giocare a Candy Crush e guardare video di gattini è bello, ma quegli aggeggi che tieni in tasca servono pure ad altro. Sono perfetti per farti lavorare velocemente ed efficacemente.

### **1.3. L'agente scarso vs tempo scarso**

A tutti gli agenti che incontro chiedo: "Quanto prendi mediamente all'ora?". Le risposte variano dal balbettamento al secco "non lo so". Devo ancora trovarne uno in grado di restituirmi una risposta sicura, problema comune ai cosiddetti *liberi professionisti*.

C'è una certa confusione sull'argomento nel campo immobiliare. Gli agenti vengono pagati a provvigioni e non sono abituati a dividere il loro riconoscimento economico per la mole d'impegno profuso. Sanno che alla fine del mese mettono in tasca zero, due, tre o cinquemila euro senza ragionare sul rapporto tempo/beneficio. Nella testa della stragrande maggioranza di loro **non esiste un'unità di misura per stabilire se un periodo impiegato per un'azione sia risultato conveniente o no**. Ed è un dramma perché quando mancano punti di riferimento non c'è neppure la consapevolezza di dove e come agire per cambiare la rotta se questa va male, oppure per gonfiare il portafoglio se già va bene. Gli agenti possono rompersi la testa tentando di tenere sul prezzo, trovare immobili migliori, fare chiamate convincenti o recuperare trattative incerte ma la gestione di una risorsa fondamentale qual è il tempo gli importa poco (oppure nemmeno la considerano di striscio).

Di tempo non ce n'è mai abbastanza, è un bene prezioso perché scarso, nel senso che **ha una disponibilità limitata**. Renditene conto e sarai magicamente ricco.

Rifletti su quanto ne perdi dietro faccende burocratiche, compilando moduli a mano, cercando appunti su archivi cartacei o stando in agenzia anziché uscire perché ciò che ti serve è lì e solo lì. La verità è che dilapidi minuti su minuti invece di impegnarti in qualcosa di veramente conveniente. E se calcoli la provvigione incassata per il tempo impiegato, ti accorgerai che la tua paga oraria è inferiore a quanto avresti immaginato. Tanto inferiore.

Uno dei segreti per aumentare il tuo benessere è concentrarti proprio sulla gestione del tempo. Ottimizzarlo può portare a due risultati ugualmente vincenti, dipende dai punti di vista:

- aumentare esponenzialmente gli introiti;
- incassare le stesse cifre lavorando meno.

La tecnologia mette in campo gli strumenti per rendere rapide e indolore le rotture di scatole: buona parte della burocrazia oggi è digitalizzata, è possibile adempiere agli obblighi di legge direttamente dall'ufficio in pochi minuti, senza doversi recare all'Agenzia delle Entrate, in Comune o nei labirinti della Pubblica Amministrazione; si riescono ad archiviare documenti in quantità enormi, organizzandoli a piacimento e consultandoli in un attimo; moduli e proforma sono disponibili in download o conservabili nella memoria del pc oppure online; contatti e conversazioni vengono salvati e diventano fruibili ogni volta che si desidera; si riescono a scattare foto di buona qualità direttamente con lo smartphone; eseguire pagamenti è rapido, sicuro, tracciabile e non necessita di piantare radici facendo la fila in banca o in posta...

Per citare un caso che mi riguarda da vicino, ReGold è nato prima di tutto per superare il dramma della gestione del tempo da parte degli operatori del settore. Come piattaforma di servizi avanzati per il Real Estate, gli agenti possono, per esempio, compilare i moduli antiriciclaggio in pochi click, senza errori. Perché conta la rapidità di esecuzione, ma altrettanto la precisione. Nessun errore equivale a un task operativo concluso, certo e valido, che rende i professionisti sereni di poter proseguire le proprie faccende. Ma ReGold è anche una risorsa documentale, perché il campo immobiliare è (in buona parte) un settore burocratico. Così è sufficiente collegarsi al sistema per scaricare visure e planimetrie catastali, oppure per registrare un contratto di locazione. Senza spostarsi di un centimetro dal computer. Senza passare quarti d'ora nelle stanze della P.A. Risparmiare tempo ti fa mettere in saccoccia tranquillità, energie e denaro, oltre che alzare la qualità del tuo servizio.

**Grazie al digitale razionalizzi il tempo, concentrandoti sulle attività che veramente ti fanno guadagnare, lavorando alla grande.**

#### **1.4. Dentro al pc hai un sacco di alleati**

Digitalizzarsi non significa diventare programmatori o hacker. Vuol dire usare computer, smartphone e tablet per favorire il business invece di confinarli a scaccia-noia, sfruttando i principi per cui sono creati e gli strumenti a disposizione, che spesso sono gratis o a bassissimo costo. Tipo? Tipo la *Suite Office* e altre applicazioni comunemente installate (o installabili).

Scommetto che non hai idea di quante cose puoi fare con loro. Ti do un assaggio di tre programmi che certamente conosci:

#### **WORD**

È il software di scrittura per antonomasia. Agli agenti serve, di solito, per redigere i contratti o buttar giù le tre righe di una lettera, null'altro. Ma è molto più sofisticato di così. Scrivere, in Word, è solo la funzione di base. Grazie a esso puoi intervenire sulla struttura del testo, impostando interruzioni, paragrafi, interruzioni di pagina e un sacco di altri elementi per facilitare la formattazione, rendendo i tuoi documenti professionali. Si riescono a costruire modelli da usare e riusare ogni volta che vuoi, senza cominciare sempre da capo. C'è la possibilità di inserire ipertesti (cioè link che rimandano ad altri documenti), tabelle, grafici, elenchi aprendoti le porte a una varietà di elaborazioni da declinare alle esigenze del momento. È prevista la conversione in file PDF, un formato eccellente per la diffusione, ma anche in JPEG, PNG e molti altri. Word consente pure la personalizzazione di lettere da spedire a un elenco incrociato con una tabella Excel o addirittura inviare mail customizzate ai contatti contenuti in un foglio elettronico. Niente male vero?

Fino ad adesso hai considerato Word come una semplice evoluzione di carta e penna. Invece è molto altro. Se impari a usarlo (solo) un pelino nel profondo, ti accorgerai di quante meraviglie è capace. E di quanto ti serva a compilare e gestire come si deve le scartoffie.

## **EXCEL**

Proporrei una legge: la galera per ogni agente che non usa Excel. Si tratta certamente del programma necessario all'agenzia immobiliare e tenerlo chiuso sul desktop è un crimine contro il buonsenso.

Excel non serve a sostituire squadra e righello per tracciare colonne su un foglio. Va benissimo comporre un tabulato di notizie, ma limitarlo a questo vuol dire mandare a quel paese tutto il suo potenziale.

L'importanza che riveste sta nella capacità di programmare e tenere sotto controllo i numeri. E i numeri per un'agenzia sono fondamentali! Excel è un ambiente altamente efficiente, pensato per aiutarti a chiarire le situazioni e fare i conti in uno schiocco di dita.

Tramite l'universo di funzioni di cui dispone, calcola e restituisce dati, **monitorando lo stato di salute dell'azienda**. Le formule vanno da semplici operazioni algebriche a cervellotiche stime finanziarie. Redigere un business plan, gestire i flussi dell'agenzia, valutare le performance generali o individuali, raccogliere informazioni criterizzate, addirittura mostrare ai clienti il ritorno sull'investimento immobiliare: tutti valori misurabili in pochi attimi impostando le celle di lavoro.

Agli occhi degli agenti Excel è poco intuitivo, quindi non sprecano un briciolo d'impegno per padroneggiarlo convinti che sia roba da ingegneri, troppo complicata da maneggiare. Nella migliore delle ipotesi ne centellinano l'uso richiamando le reminiscenze d'informatica del liceo, quando giocavano a campo minato anziché ascoltare il professore.

La realtà, signori miei, è un'altra: una volta entrati nella logica che lo governa, il software è abbastanza semplice e impraticarsene è facile. Basta solo un po' di voglia di applicarsi. Nell'Era Digitale la formazione di base è davvero accessibile. Nel caso particolare di Excel, si trovano in rete tantissimi manuali free per principianti ed esperti, oltre a tutorial video ed esercizi. Insomma, ce l'hai già dentro il computer, perché non ci smanetti sopra visto che è tanto utile?

## **POWERPOINT**

Manager, docenti universitari, relatori di ogni tipo usano questo software per le presentazioni multimediali. PowerPoint è il programma più diffuso al mondo nel suo genere e il motivo del suo successo è presto detto: si tratta di un ambiente semplicissimo e potentissimo.

PowerPoint permette di costruire una serie di diapositive (in gergo tecnico *slide*) contenenti testi, immagini, grafici, link, suoni, animazioni, per organizzare la comunicazione esterna (per esempio per proporre il proprio servizio ai clienti chiarendone i punti di forza) o interna (nel caso si debba lavorare col team aziendale sviscerando alcuni concetti strategici). È una risorsa altamente persuasiva, che può sostenerti nel rapporto coi clienti e soprattutto col tuo gruppo di lavoro. Servitene: sarai più convincente, più chiaro e perderai meno tempo in discussioni senza orientamento.

Ho preso in considerazione tre componenti della Suite Office che sicuramente hai installati pure tu (o hai alternative simili, il discorso non cambia). Fatti un favore: adopera 'sti benedetti programmi e fallo per bene!

La **tecnologia** è amica dell'uomo. In particolare è amica dei professionisti. Per gli agenti immobiliari può diventare **un'al-leata determinante per il successo**, a patto che accettino il suo aiuto. Delle volte costa fatica e impegno ma è un ottimo investimento, te lo garantisco. Nell'Era Digitale le cose si semplificano, ci si mette meno a farle e riescono meglio. I computer che hai in agenzia sono scatole magiche zeppe di trucchi per farti fare soldi e lavorare serenamente. Non considerarle solo videogame. Comincia a sfruttarli a dovere!

## LA SOLUZIONE

A novembre del 2013 Mauro mi contattò perché aveva bisogno del mio aiuto. Il suo piccolo gruppo immobiliare, che contava di quattro agenzie tra il centro di Milano e l'hinterland, da inizio anno era entrato in uno stato di crisi profonda. Mi spiegò che le vendite erano calate mentre i costi si erano alzati. Far quadrare il bilancio diventò un problema, la prospettiva prevedeva la chiusura di almeno la metà delle sedi entro pochi mesi. Per prima cosa domandai di valutare i numeri per capire quanto grave fosse la situazione ma non potei farlo perché nessuno aveva mai seriamente raccolto i dati. Mauro mi tirò fuori bollette, F24, fatture incassate, parlò a lungo col commercialista tentando (probabilmente per la prima volta) di conteggiare i termini dell'emergenza con calcolatrice e penna. Aveva una consapevolezza reale dello stato di affaticamento finanziario e del precipitare delle provvigioni, ma una visione delle cifre lampante, scientifica, quella no. Si trattava di una percezione disomogenea, corroborata dagli effetti (mancavano soldi in cassa) ma non dai motivi (come e dove sparivano?). Cominciai dai lì, dal fotografare la situazione attraverso uno strumento a disposizione di tutti gli uffici del gruppo: Excel.





**Acquistalo**