





I lettori che desiderano informarsi sui libri e le riviste da noi pubblicati possono consultare il nostro sito Internet: [www.francoangeli.it](http://www.francoangeli.it) e iscriversi nella home page al servizio "Informatemi" per ricevere via e.mail le segnalazioni delle novità.

**Salvatore Coddetta**

**STRATEGIE  
DI ACQUISIZIONE  
E VENDITA  
IMMOBILIARE**

**Suggerimenti pratici  
per agenti immobiliari, neofiti o esperti,  
che vogliono distinguersi nel mercato**

---

**NUOVA EDIZIONE**

---

**FrancoAngeli**

*Grafica della copertina: Elena Pellegrini*

1ª edizione Copyright © 2008 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy.

2ª edizione Copyright © 2010 by FrancoAngeli s.r.l., Milano, Italy.

*L'opera, comprese tutte le sue parti, è tutelata dalla legge sul diritto d'autore. L'Utente nel momento in cui effettua il download dell'opera accetta tutte le condizioni qui sotto previste. All'Utente è concessa una licenza d'uso dell'opera secondo quanto così specificato:*

1. l'Utente è autorizzato a memorizzare complessivamente tre copie digitali dell'opera sul proprio pc o altro supporto sempre di propria pertinenza attraverso l'operazione di download. Non è consentito conservare alcuna copia dell'opera (o parti di essa) su network dove potrebbe essere utilizzata da più computer contemporaneamente;
2. l'Utente è autorizzato a fare uso esclusivamente a scopo personale (di studio e di ricerca) e non commerciale di detta copia digitale dell'opera. In particolare è autorizzato ad effettuare stampe dell'opera (o di parti di essa) sempre e solo per scopi personali (di studio e di ricerca). Sono esclusi utilizzi direttamente o indirettamente commerciali dell'opera (o di parti di essa);
3. l'Utente non è autorizzato a trasmettere a terzi (con qualsiasi mezzo incluso fax ed e-mail) la riproduzione digitale o cartacea dell'opera (o parte di essa);
4. è vietata la modificazione, la traduzione, l'adattamento totale o parziale dell'opera e/o il loro utilizzo per l'inclusione in miscellanee, raccolte, o comunque opere derivate.

*A tutti gli agenti immobiliari che stanno sul campo ogni giorno  
e svolgono il loro lavoro con impegno ed etica professionale*



# Indice

<b>Presentazione</b> , di <i>Massimiliano Federici</i>	pag.	11
<b>Prefazione alla 2<sup>a</sup> edizione</b>	»	13
<b>1. Il ritratto dell'agente immobiliare professionale</b>	»	15
1. Le caratteristiche comuni degli agenti immobiliari professionali	»	23
2. I nove passi verso il professionismo	»	28
3. Vendere emotivamente	»	35
<b>2. Costruire un business con le referenze auto-motivate</b>	»	41
1. Piena referenza auto-motivata (PRA)	»	42
2. Differenza tra PRA e referral	»	43
3. Una storia raccontata da Cindy Rossmeil	»	44
4. Come costruire un business basato al 100% sulle piene referenze auto-motivate	»	46
5. Altri modi per incrementare il data base iniziale dei referral	»	50
6. Come sviluppare la banca dati	»	51
<b>3. Le fasi del lavoro di agente immobiliare</b>	»	61
1. La ricerca della notizia	»	61
2. L'appuntamento in acquisizione	»	62
3. L'incarico	»	62
4. L'appuntamento in vendita	»	63
5. La proposta	»	63
6. L'accettazione della proposta	»	63

7. L'analisi dei numeri come strumento di controllo della qualità del lavoro e della distanza dagli obiettivi	pag.	64
<b>4. Come reperire e sviluppare la "notizia"</b>	»	67
1. Suggerimenti pratici per la "zona"	»	67
2. Il "porta a porta"	»	71
3. Il principio di bellezza: l'importanza di curare l'immagine	»	71
4. Frasi da evitare	»	73
5. Trasmettere sicurezza	»	74
6. La tecnica del cerchio	»	75
7. Gestire gli "informati"	»	76
8. Acquistare riviste specializzate	»	76
9. Ottenere notizie dai compratori	»	76
10. Operazioni di mailing	»	76
11. Cercate di essere ricordati	»	79
12. Il piano di lavoro giornaliero	»	80
<b>5. L'acquisizione</b>	»	83
1. Lo sviluppo della notizia	»	83
2. Consigli per un efficace uso del telefono	»	83
3. Gestione delle obiezioni al telefono	»	86
4. Trasformare le notizie in appuntamenti di acquisizione	»	89
5. Come acquisire gli immobili che i proprietari vogliono vendere da soli	»	89
6. La gestione dell'appuntamento in acquisizione	»	99
7. Qualificare il venditore	»	107
8. Presentazione ad alto impatto dei servizi dell'agenzia	»	110
9. La valutazione dell'immobile	»	111
10. Il modello DOM	»	113
11. Gestione delle obiezioni in acquisizione	»	115
12. Negoziare l'incarico e le condizioni di vendita o locazione	»	120
<b>6. La gestione dell'incarico</b>	»	123
1. Un modello di gestione dell'incarico basato su 4 settimane	»	123
2. Consuntivo giornaliero e report settimanale	»	124
3. L'adeguamento del prezzo	»	125
4. Fare la differenza	»	129

<b>7. La vendita</b>	pag. 131
1. Qualificare il compratore	» 131
2. La gestione dell'appuntamento in vendita: gli immobili di preparazione e il principio del contrasto nella vendita immobiliare	» 132
3. La gestione delle obiezioni in vendita	» 135
4. Una storia raccontata da Tom Hopkins	» 136
5. Principali obiezioni in vendita	» 139
6. La storia raccontata da Zig Ziglar	» 149
7. La fase di chiusura	» 152
8. Le fasi contrattuali: proposta d'acquisto, scrittura privata e rogito notarile	» 154
9. L'assistenza alla clientela per le operazioni di locazione	» 156
10. La permuta	» 157
<b>8. La fase post-vendita</b>	» 161
1. Le attività della fase post-vendita	» 161
2. La tecnica di Joe Girard: il più grande venditore del mondo	» 162
3. Il consiglio di Abramo Lincoln	» 163
<b>Postfazione dell'autore</b>	» 165
<b>Bibliografia</b>	» 167
<b>Presentazione FormaReal Estate</b>	» 169
<b>Promozione speciale per i lettori</b>	» 171



## **Presentazione**

*di Massimiliano Federici\**

Ricordo perfettamente il giorno in cui conobbi Salvatore. L'impressione che mi suscitò quella prima volta è stata confermata. Pensai subito fosse un uomo speciale, attento alle esigenze dei suoi clienti ai quali offriva la sua creatività ed esperienza per fornire loro strumenti e servizi utili al conseguimento dei propri obiettivi. È una persona che fa proprie le necessità del cliente immedesimandosi in lui e cercando di capire di cosa avrebbe bisogno lui stesso se fosse esattamente nelle condizioni in cui si trova il suo interlocutore. Lo definirei un creatore di soluzioni e strumenti.

Quando mi ha comunicato il progetto di questo manuale sono rimasto sbalordito dalla chiarezza degli obiettivi che s'era posto e dall'assoluta necessità che c'era di un'opera del genere. Oggi ho appena apprezzato la validità, la chiarezza espositiva e l'utilità che ogni lettore potrà trarre dal suo lavoro. A molti verrà voglia di dire che sanno già tutto quello di cui hanno bisogno per essere degli ottimi consulenti immobiliari ma è proprio a questi ultimi che la lettura di questo manuale sarà utile.

Non c'è squisita pietanza che possa essere cucinata con la sola conoscenza di tutti gli ingredienti. Affinché il piatto sia prelibato è necessario conoscere le dosi di ogni ingrediente e le varie fasi di preparazione. Complimenti Salvatore!!! Questa è veramente un'ottima ricetta...

Buon appetito a tutti!!!

\* Presidente e fondatore del gruppo Stilecasa Servizi Immobiliari Franchising Network.



## Prefazione alla 2<sup>a</sup> edizione

Il motivo che mi ha spinto a rimettere le mani sulla prima fortunata edizione di questo libro è che rispetto all'aprile del 2008 (data in cui è stato pubblicato il testo, scritto in realtà nell'agosto del 2007) il mercato immobiliare è molto cambiato. La difficoltà maggiore a quei tempi risiedeva nell'acquisizione e principalmente nell'ottenere l'incarico in forma scritta ed esclusiva. Questa difficoltà permane ancora oggi, ma la criticità maggiore nel mercato immobiliare oggi è rappresentata dall'intercettare i compratori e dall'allungamento dei tempi di vendita che in alcuni casi raggiungono anche il periodo di un anno. Per questo la prima edizione si dilungava maggiormente sul tema dell'acquisizione e trattava meno quello della vendita. In questa nuova edizione, oltre a dare qualche altro utile suggerimento pratico sull'acquisizione mi sono preoccupato di arricchire la parte riguardante la fase della vendita degli immobili. Nel leggere vi renderete perfettamente conto di quanto, se applicherete i consigli concreti qui proposti, riuscirete ad intercettare prima i potenziali compratori e a ridurre i tempi necessari per la vendita. Il mercato immobiliare italiano è in sofferenza ormai da un anno. Come essere, quindi, un venditore di successo nel mercato immobiliare, oggi?

Il boom del settore immobiliare, che è durato all'incirca fino al 2006, rendeva tutto più facile perché le case "si vendevano da sole". In quel periodo molti agenti immobiliari si ritenevano dei fuoriclasse. Ma i veri fuoriclasse brillano anche nei momenti più cupi. In un momento, come quello odierno, in cui essere un fuoriclasse è più impegnativo che mai, è ancora più cruciale sapere cosa fare. È fondamentale imparare a diventare una persona proattiva piuttosto che reattiva agli eventi che caratterizzano il mercato. Le statistiche hanno dimostrato che un elevato grado di successo richiede di essere al posto giusto, al momento giusto e con le giuste competenze. Questo libro è un modo per affinare e migliorare le vostre abilità e il vostro

livello di preparazione. Quando siete pronti, potete vedere le cose sotto una luce diversa. I timori o il blocco generato dalla paura vi saranno tolti dalla fiducia e dalla creatività. Leggendo questo libro potrete acquisire le competenze necessarie a vendere e tornare in pista prima ancora che l'economia giri e il mercato torni ad essere positivo.

*Salvatore Coddetta*

## 1. Il ritratto dell'agente immobiliare professionale

Chi è l'agente immobiliare professionale? Quale può essere il suo ritratto? Proviamo a rispondere insieme a queste domande. Se stai leggendo questo libro, probabilmente, hai avuto o hai delle difficoltà nella tua attività di agente immobiliare. Se stai iniziando ora questa attività, non ti preoccupate, perché, prima o poi, le avrai. Non voglio spaventarti ma molti programmi di formazione attuale, a cui ho assistito, consistono nel dare una pacca sulla spalla agli acquirenti dicendogli: "Vai che ce la fai!". La realtà del lavoro di ogni giorno, della strada, della zona, poi porta a molte delusioni, per cui molti decidono di lasciar perdere questo lavoro dopo poche settimane, creando un forte turn-over nel settore.

Chi fa questo mestiere da più tempo lo sa, uno dei problemi maggiori è proprio il turn-over, soprattutto tra i funzionari acquirenti, ma spesso questo è dovuto a una scarsa formazione iniziale che consente di dotarsi degli strumenti e degli attrezzi giusti per affrontare le difficoltà e risolvere i problemi.

Quello che è importante è prevedere queste difficoltà e imparare in anticipo il modo migliore per gestirle. Gli agenti immobiliari sono pagati in maniera direttamente proporzionale alla loro abilità di comunicare e relazionarsi con la gente e alla loro capacità di soddisfarne bisogni. Chi non è in grado di fare questo, vi posso assicurare, non andrà lontano in questa professione.

Ogni professione ha degli strumenti, che una volta acquisiti, insieme a una certa padronanza nell'uso degli stessi, consentiranno di ottenere dei risultati soddisfacenti. Ad esempio il gommista ha il cric e la pistola per svitare e avvitare i bulloni che tengono le ruote al cerchio oppure ha la macchina per fare la convergenza e l'equilibratura. Il chirurgo ha il bisturi. L'architetto ha il compasso, le righe, le squadre e le matite. L'elettricista ha il tester e il cicalino e così via. Queste persone hanno sviluppato le loro abi-

lità tramite esperienze, studi e pratica prima di diventare dei professionisti. Se sono stati furbi, non hanno imparato solo dalle loro esperienze ma anche da quelle degli altri. La stessa cosa avviene anche nel settore immobiliare.

Il mio intento in questo libro è farvi capire che non c'è differenza tra un agente immobiliare e gli altri professionisti. Questo lo dico perché spesso si pensa che chi fa questa professione sia una persona che non ha trovato lavoro o non sa fare altro oppure non ha studiato, insomma si pensa che questa sia una professione di scarto, di ripiego, e che tutti siano in grado di farla. Non è così. È una professione come tutte le altre e se volete avere successo in questo mestiere dovete diventare dei professionisti, che come vedremo significa “controllare” molte cose, e imparare ad utilizzare gli strumenti e gli attrezzi di questo lavoro.

Come agenti immobiliari dovete imparare ad usare i vostri occhi, le vostre orecchie e la vostra bocca perché sono gli strumenti principali con i quali lavorate. L'abilità nell'utilizzo di questi importanti strumenti vi consentirà di creare eccitazione ed immagini evocative che spingano le persone a prendere la decisione di acquistare la casa che voi proponete loro oppure a darvi l'incarico di vendita.

Ci tengo a sottolineare che il settore immobiliare non è differente dalle altre professioni. È un mestiere che può essere imparato e trasmesso esattamente come l'idraulico, il telefonista, l'elettricista, il medico, il meccanico ecc. L'unica differenza, forse, è che in questo settore vieni giudicato da quanto guadagni quindi, se non stai facendo abbastanza soldi, probabilmente non stai dando un buon servizio. La quantità di soldi che potrete guadagnare in questo settore è direttamente proporzionale alla qualità del servizio che offrirete.

Per imparare come dare maggiori servizi dovete apprendere da un professionista, qualcuno che già l'ha fatto, prima di voi, con successo. Occorre avere la curiosità di sapere come fanno, questi professionisti, a ottenere i risultati straordinari che ottengono. Se riuscirete a replicare le azioni specifiche che mettono in atto, i loro comportamenti specifici allora potrete riprodurre anche i loro stessi risultati. All'inizio occorre quindi avere un modello di riferimento per studiarne ed acquisirne i modelli di successo. Esattamente come fa l'apprendista elettricista che ha il suo capo come modello e ne osserva il modo di lavorare fino a quando, ritenendosi padrone ormai in quell'arte, decide, a sua volta di mettersi in proprio. La vendita in generale, ma in particolare nel settore immobiliare, è molto simile all'agricoltura: se seminerete, raccoglierete. Se seminerete ottimi servizi, raccoglierete enormi guadagni. Dovete andare alla ricerca di modelli di eccellenza tra gli agenti immobiliari che conoscete. Coloro i quali riescono a ottenere risultati straordinari, lo fanno producendo specifiche azioni e compor-

tamenti poiché le azioni sono la fonte di tutti i risultati che qualunque essere umano possa ottenere. Si deve partire dal presupposto che tutti siamo dotati della stessa neurologia, per cui se qualcuno può fare qualcosa, in questo mondo, anche tu puoi farlo, a patto di far funzionare il tuo sistema nervoso esattamente allo stesso modo, a patto di replicare le stesse azioni e gli stessi comportamenti. Il processo consistente nello scoprire specificamente che cosa fanno le persone per produrre un particolare risultato è detto **modellamento**, ovvero ricalco, riproduzione, di un modello. Quello a cui bisogna prestare attenzione è il modello da cui si impara. Il rischio è che se si sceglie il modello sbagliato, anche in buona fede, e si riproducono gli stessi comportamenti si otterranno gli stessi risultati sbagliati. In questo, nella scelta dei modelli, l'esperienza di qualcuno più anziano di voi nel settore o di una scuola di formazione, specializzata nel vostro settore, che va continuamente alla ricerca dei modelli di successo, può aiutarvi notevolmente. Nella nostra scuola, grazie ai diversi anni in cui abbiamo lavorato a stretto contatto con gli agenti immobiliari, abbiamo estratto le tecniche e le strategie dei migliori professionisti del settore che implementiamo negli agenti immobiliari delle agenzie che ci richiedono di formare i loro collaboratori.

Venditori si nasce o si diventa? È questa la domanda che da anni non trova una risposta. Per la mia esperienza personale posso dire che indubbiamente esistono dei talenti innati ma, a parità di talenti, ciò che veramente fa la differenza, sono i comportamenti e i comportamenti, come le azioni, si possono apprendere. Quindi la vendita si può apprendere. Per essere venditori di successo, nel settore immobiliare come negli altri settori, occorre avere la capacità, la volontà e l'umiltà di apprendere. I grandi venditori si sono sempre allenati, come i grandi in qualunque altro campo. Un grande campione come Valentino Rossi continua ad allenarsi tutti i giorni esattamente come un'orchestra prova tutti i giorni. Così, allo stesso modo, i grandi venditori si allenano tutti i giorni.

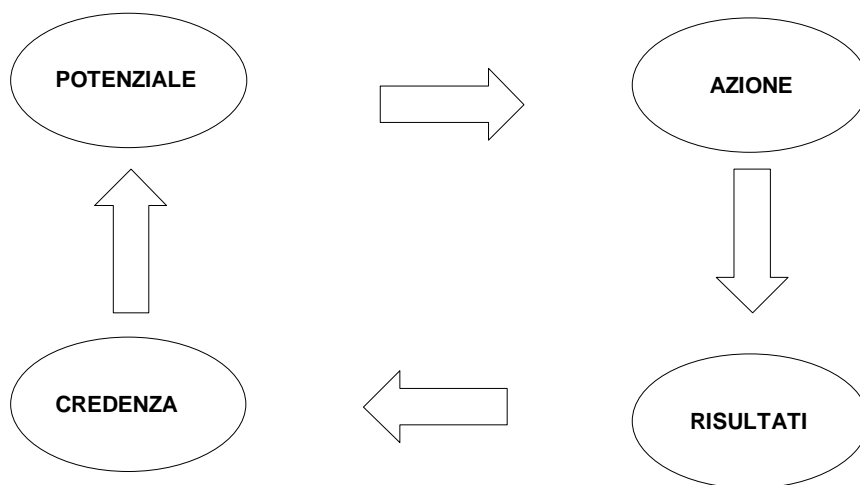
Per riuscire in questo settore ci vuole passione, ti deve piacere. Sono convinto che non è un mestiere che puoi fare senza passione perché la passione ti consente di superare i momenti di difficoltà che, vi assicuro, sono molti. Ma quando c'è la passione non li avverti, non li percepisci come momenti di difficoltà anzi, sono sfide eccitanti. Se ami aiutare le persone a fare compravendita di case già sei un pezzo avanti. La prima chiave del successo nella vendita è essere entusiasta del tuo prodotto, tutto il resto può essere imparato, ma se non c'è l'entusiasmo, tutto quello che imparerai, suonerà meccanico e falso. Leggendo hai la possibilità di imparare tutto il resto: comincia a fare modellamento, l'entusiasmo ce lo devi mettere tu. Ovviamente non basta imparare ciò che le persone di successo fanno, ma

occorre anche farlo, altrimenti non serve a niente. Quindi, il consiglio, il suggerimento che voglio darvi è: imparate ciò che gli agenti immobiliari di successo fanno e fatelo!

Chi è il venditore professionale? Abbiamo già detto che un parametro di riferimento è il guadagno, colui che guadagna più degli altri offre probabilmente più servizi ed è probabilmente più padrone nell'utilizzare gli strumenti necessari in questa professione. Evidentemente se voi, in questo momento della vostra carriera di agenti immobiliari, non guadagnate più degli altri non siete professionisti allo stesso livello, non offrite la stessa qualità di servizi ai vostri clienti e non siete ancora così abili nell'ascolto, nell'osservazione e nella capacità di linguaggio.

Se non avete passione per questo lavoro, anche per gli aspetti più duri come il fare "zona", se non vi interessa dare dei servizi qualitativamente superiori o acquisire competenze e capacità comunicative e relazionali, vi conviene, onestamente, andarvi a cercare un lavoro da impiegato perché avrete vita dura in questo settore. Il lavoro da impiegato dà sicurezza ma significa anche dipendere da un'altra persona che ti dice sempre quello che devi fare e sai esattamente cosa farai ogni giorno e quanto guadagnerai per i prossimi trenta anni. In questo settore invece, quello che guadagni dipende da te. Il bello è che puoi guadagnare tu e pure i tuoi clienti, perché tu guadagnerai le provvigioni e loro venderanno meglio la loro casa grazie a te. I guadagni possono essere veramente illimitati. Ho visto, personalmente, agenti immobiliari guadagnare molto. Si dice che la nostra generazione è quella in cui i figli, per la prima volta, guadagnano meno dei padri. Vi assicuro che in questo settore i figli guadagnano più dei padri. Gli stessi padri che all'inizio erano scettici, che magari hanno detto: "Cosa vai a fare tu? L'agente immobiliare?".

Ora però ho riscontrato che molte persone hanno credenze limitanti rispetto all'idea di avere successo o di fare soldi. Una credenza è una sensazione di certezza rispetto a qualcosa, non necessariamente quindi è così in assoluto, ma è così per noi. Perché è così importante capire come funzionano le nostre credenze? Perché le nostre credenze determinano i nostri risultati. Le credenze sono come un filtro tra noi e la realtà che ci fa vedere il mondo come noi siamo convinti che sia. Abbiamo parlato dell'importanza dell'imitazione di modelli di successo nella professione di agente immobiliare. Il ricalco dell'eccellenza comincia dall'imitazione delle credenze delle persone che, in questa professione, hanno il massimo successo. È importante rendersi conto che il potenziale a cui attingiamo e i risultati che otteniamo sono tutti elementi di un processo dinamico che comincia con la convinzione: un processo come il diagramma riprodotto a pagina seguente.



Facciamo l'esempio di un agente immobiliare che inizia la sua carriera, in qualità di funzionario acquirente, e ha qualche convinzione limitante sul poter ottenere un buon risultato. Magari non crede che il servizio che offre la sua agenzia sia valido o utile per il cliente, o è convinto di essere uno scocciatore e crede che la gente non sia disposta ad ascoltarlo o ad utilizzare i servizi che propone. Oppure non crede di essere in grado lui di vendere, non si vede adatto per quell'attività, non crede di essere "portato" per fare il venditore. È difficile trovare un neoacquirente così? Chiedete a qualche titolare di agenzia e vi dirà che la maggior parte di loro, all'inizio, è così. Cosa accade quando affrontiamo una situazione nuova con questo tipo di atteggiamento? Sicuramente non sfruttiamo tutto il nostro potenziale. Probabilmente questo neoacquirente andrà in "zona" e comincerà mentalmente già a ridurre il suo potenziale di persone che possono fornirgli le notizie. Per cui dirà: "No, no, no, a questo qui non suono perché è un professionista: non vorrà essere disturbato" e poi: "No, a quest'altro non suono perché magari è un burbero, mi tratta male" ecc. Comincerà quindi a fare una selezione e a ridurre le sue potenziali fonti di notizie. Ovviamente non credendo di saperlo e poterlo fare come agirà? Come suonerà il campanello o il citofono di quelle persone che si sono salvate dalla selezione della lista che ha fatto in precedenza? Sicuramente già lo farà in maniera limitata. Andrà a parlare alle persone convinto di non poter ottenere l'informazione, la notizia e quindi non con la giusta energia, con la giusta determinazione, con il giusto entusiasmo. Molto probabilmente agendo in questo modo otterrà un risultato negativo e appena otterrà un risultato negativo, cosa dirà a se stesso? "Lo vedi, avevo ragione, non sono portato per fare il