

## ADA.12.02.04 - SERVIZIO DI INTERMEDIAZIONE PER COMPRAVENDITA/AFFITTO DI IMMOBILI

### SCHEDA DI CASO

**RISULTATO ATTESO 2** - Realizzare l'incontro tra domanda e offerta di compravendita/affitto di immobili (intermediazione) a partire dalla ricerca di nuovi potenziali immobili e venditori/locatori, prendendo in carico il mandato alla vendita/affitto, effettuando sopralluoghi dell'immobile insieme ai clienti, verificandone la consistenza (tecnica, amministrativa e legale) ed avendo cura di preparare e raccogliere la relativa documentazione

## 1 - RICERCA DI NUOVI IMMOBILI

Grado di complessità 7

### 1.7 UTILIZZO DI E-MAIL MARKETING

Cercare nuovi venditori tramite tecniche di e-mail marketing, personal branding e lead generation.

Grado di complessità 6

### 1.6 UTILIZZO DEL SITO DELL'AGENZIA

Cercare nuovi venditori tramite il sito dell'agenzia o attivando un apposito blog e campagne di acquisizione.

Grado di complessità 5

### 1.5 UTILIZZO DEI CANALI SOCIAL

Cercare nuovi venditori tramite i principali canali social: Twitter, Instagram, Facebook, LinkedIn.

Grado di complessità 4

### 1.4 RICERCA TELEFONICA

Chiamare telefonicamente potenziali venditori utilizzando opportune tecniche di selezione dei nominativi.

Grado di complessità 3

### 1.3 RICERCA SUL TERRITORIO

Cercare direttamente nel territorio di interesse chiedendo a negozianti, amministratori, portieri, ecc. se conoscono proprietari intenzionati a vendere/locare il proprio immobile o lasciando materiale informativo e/o lettere di presentazione nelle cassette postali.

Grado di complessità 2

## ADA.12.02.04 - SERVIZIO DI INTERMEDIAZIONE PER COMPRAVENDITA/AFFITTO DI IMMOBILI

### 1.2 RICERCA PRESSO COLLEGHI DI ALTRE AGENZIE

Estendere la ricerca ai colleghi di altre agenzie con i quali si hanno rapporti di collaborazione anche tramite il canale Multiple Listing Service.

Grado di complessità 1

### 1.1 RICERCA NEL DB DELL'AGENZIA

Cercare potenziali nuovi venditori consultando il database dell'agenzia, contattando tutti quei clienti che hanno volontariamente lasciato i propri dati e la loro richiesta di ricerca dell'immobile.

## 2 - SOPRALLUOGO DELL'IMMOBILE PER RILEVARE INFORMAZIONI UTILI PER LA VENDITA/AFFITTO

Grado di complessità 4

### 2.4 VALUTAZIONE DI SUGGERIMENTI DA DARE AL CLIENTE PER AUMENTARE LA POSSIBILITÀ DI VENDITA/AFFITTO

Fornire al cliente eventuali suggerimenti per aumentare il grado di attrattività dell'immobile.

Grado di complessità 3

### 2.3 ISPEZIONE DELL'IMMOBILE INTERNO

Ispezionare e verificare lo stato dell'immobile all'interno, verificando la necessità di interventi di ristrutturazione e altri elementi sia positivi che negativi che possono incidere sulla determinazione del prezzo e sulle possibilità e sulle modalità di vendita/affitto.

Grado di complessità 2

### 2.2 ISPEZIONE DELL'IMMOBILE ESTERNO

Ispezionare e verificare lo stato dell'immobile all'esterno e valutare gli ambienti circostanti sia per aspetti negativi (es. attività rumorose o altri fattori ambientali negativi), sia per aspetti positivi (es. presenza estesa di aree verdi) valutando gli aspetti che possono incidere sulle possibilità e sulle modalità di vendita/affitto.

Grado di complessità 1

### 2.1 ACQUISIZIONE DI INFORMAZIONI SULL'IMMOBILE

Acquisire dal venditore/locatore informazioni certificate sulla consistenza dell'immobile (es. precedenti perizie) e/o precedere alla misurazione delle aree interne ed esterne e alla valutazione di altri elementi utili per la vendita.

## ADA.12.02.04 - SERVIZIO DI INTERMEDIAZIONE PER COMPRAVENDITA/AFFITTO DI IMMOBILI

### 3 - VERIFICA DELLA CONSISTENZA E VALUTAZIONE DELL'IMMOBILE

Grado di complessità 4

#### 3.4 DEFINIZIONE DEL PREZZO DI VENDITA/AFFITTO

Presentare al venditore/locatore la valutazione e concordare il prezzo di vendita/affitto sulla base delle stime di valutazione, predisponendo, in caso di locazione, la scheda di asseverazione del canone concordato per verifica dell'ammissibilità alla tassazione agevolata.

Grado di complessità 3

#### 3.3 VALUTAZIONE

Effettuare una stima del prezzo di mercato dell'immobile utilizzando le banche dati per l'effettuazione dei processi estimativi, applicando i dati relativi alla superficie commerciale precedentemente calcolata, valutando i coefficienti di merito che aggiungono o sottraggono valore all'immobile e sono calcolati in base a: stato locativo (presenza di un affitto), piano, stato di conservazione, luminosità, vista, età dell'edificio, eventuali valori aggiunti, verificandone la validità con il responsabile dell'agenzia.

Grado di complessità 2

#### 3.2 AFFIDAMENTO PERIZIA

Affidare ad un perito la perizia dell'immobile fornendo tutte le informazioni necessarie).

Grado di complessità 1

#### 3.1 DETERMINAZIONE DELLA CONSISTENZA

Determinare i parametri di consistenza dell'immobile (es. superficie commerciale, superficie utile) sulla base delle misure rilevate in fase di sopralluogo o da altra documentazione e applicando i coefficienti correttivi secondo le normative che ne stabiliscono gli standard di calcolo.

### 4 - PREDISPOSIZIONE DELLA DOCUMENTAZIONE

Grado di complessità 4

#### 4.4 RICHIESTA DEI DOCUMENTI SPECIFICI PER IMMOBILI IN VENDITA LOCATI

Richiedere al venditore/locatore il contratto di locazione e valutare i vincoli di tempo, eventuali diritti di prelazione e le condizioni economiche della locazione in essere.

#### 4.4 RICHIESTA DEI DOCUMENTI SPECIFICI PER IMMOBILI IN VENDITA GRAVATI DA MUTUO

Richiedere al venditore/locatore la copia del contratto e l'attestazione della regolare posizione nel

## ADA.12.02.04 - SERVIZIO DI INTERMEDIAZIONE PER COMPRAVENDITA/AFFITTO DI IMMOBILI

pagamento delle rate di rimborso del mutuo, verificando la possibilità di estinzione anticipata o al rogito.

Grado di complessità 3

### 4.3 ACQUISIZIONE DOCUMENTAZIONE DAL VENDITORE/LOCATORE

Richiedere al venditore/locatore tutta la documentazione utile per la vendita o l'affitto dell'immobile: visura e planimetria catastale, l'Attestato di Prestazione Energetica (APE), documenti di conformità degli impianti dell'immobile, documenti specifici per immobili nuovi o ristrutturati, documenti specifici per immobili in condominio, altri certificati obbligatori.

Grado di complessità 2

### 4.2 VERIFICA DELLA DOCUMENTAZIONE SULLA PROVENIENZA DELL'IMMOBILE

Verificare la documentazione sulla provenienza dell'immobile (atti precedenti, successioni, donazioni, divisioni ereditarie).

Grado di complessità 1

### 4.1 PREDISPOSIZIONE DEI DOCUMENTI RELATIVI AL VENDITORE/LOCATORE DELL'IMMOBILE

Chiedere al venditore/locatore (persona fisica) di fornire la documentazione aggiornata relativa a codice fiscale e carta d'identità e i certificati di residenza, estratto di nascita e certificato di stato civile o estratto dell'atto di matrimonio. In caso di società, visura camerale e documenti di identità dei legali rappresentanti.

## 5 - PRESA IN CARICO DELL'IMMOBILE

Grado di complessità 3

### 5.3 SUPPORTO AL CLIENTE NELLE ATTIVITÀ NECESSARIE ALLA SOTTOSCRIZIONE DEL MANDATO O DEL CONTRATTO DI MEDIAZIONE

Supportare il cliente nelle attività necessarie per la sottoscrizione del mandato di vendita da parte del/i venditore/locatore/i, usufruttuario/i con definizione delle modalità di visita all'immobile e del prezzo di pubblicità dell'immobile.

Grado di complessità 2

### 5.2 PREDISPOSIZIONE DEL MANDATO O DEL CONTRATTO DI MEDIAZIONE

Predisporre l'incarico di mediazione, indicando in modo chiaro tutti gli elementi previsti dalla normativa (patto di esclusiva o non esclusiva, condizioni della compravendita, provvigione, obblighi

## ADA.12.02.04 - SERVIZIO DI INTERMEDIAZIONE PER COMPRAVENDITA/AFFITTO DI IMMOBILI

del venditore, diritto di recesso, spese, penali) utilizzando modulistica interna dell'agenzia o appositi moduli messi a disposizione dalla Camera di Commercio.

Grado di complessità 1

### 5.1 ACCORDO SUL TIPO DI MANDATO DI INTERMEDIAZIONE

Definire con il cliente il tipo di contratto di incarico da stipulare per il servizio di intermediazione, "in esclusiva" o "non in esclusiva", la durata dell'incarico, l'importo della mediazione su base percentuale del prezzo di vendita o dell'importo annuale della locazione ed eventuali altre condizioni, spiegandone chiaramente i significati.

### 5.1 INDICAZIONI SU DIRITTI E OBBLIGHI DELL'AGENZIA

Informare il venditore/locatore sui diritti dell'agenzia (es. penale per rinuncia all'intermediazione o vendita tramite terzi in caso di "esclusiva") e sui servizi garantiti dell'agenzia (es. visionare e valutare l'immobile, promuoverne la vendita, assistenza alle parti fino al rogito notarile o firma del contratto di locazione).

## 6 - INCONTRO DOMANDA/OFFERTA DI IMMOBILI

Grado di complessità 4

### 6.4 RISPONDERE ALLE RICHIESTE MIRATE DEI CLIENTI

Rispondere ai clienti che hanno espresso interesse allo specifico immobile tramite telefono, email, canali web/social e fornire le informazioni aggiuntive non presenti nella pubblicità, eventualmente anticipando documenti non riservati (planimetrie, rendita e categoria catastale), natura del venditore/locatore (persona fisica o società o altri elementi che determinano il trattamento tributario - che quindi incidono sui costi finali).

Grado di complessità 3

### 6.3 PUBBLICITÀ DELL'IMMOBILE DA VENDERE/AFFITTARE

Inserire l'immobile in vendita/locazione nei canali pubblicitari dell'agenzia.

Grado di complessità 2

### 6.2 SERVIZIO FOTOGRAFICO E PREDISPOSIZIONE DEGLI AMBIENTI

Provvedere alla preparazione degli ambienti per il coinvolgimento del servizio fotografico/video.

Grado di complessità 1

### 6.1 ANALISI DEL DATABASE DELL'AGENZIA

## ADA.12.02.04 - SERVIZIO DI INTERMEDIAZIONE PER COMPRAVENDITA/AFFITTO DI IMMOBILI

Verificare se nel database dell'agenzia sono disponibili immobili in vendita/affitto con caratteristiche compatibili con le richieste del cliente e viceversa, utilizzando apposito software di gestione.

### 6.1 CONTATTO DEI CLIENTI POTENZIALI PRESENTI NEL DATABASE

Contattare i nominativi presenti nel database il cui immobile risponde alle caratteristiche che si stanno ricercando fornendo le informazioni necessarie per valutare l'interesse sull'immobile.

## 7 - GESTIONE DELLE VISITE

Grado di complessità 3

### 7.3 VERIFICA DIRETTA CON IL POTENZIALE ACQUIRENTE/CONDUTTORE

Incontrare i potenziali acquirenti/conduttori e collaborare con i loro professionisti per approfondire i dettagli sull'immobile e fornire documentazione tecnica con l'obiettivo di ottenere una formale proposta di acquisto/locazione.

Grado di complessità 2

### 7.2 FOLLOW UP DEL PROSPECT

Seguire il potenziale cliente dopo la/e visita/e per feedback e con una regolare serie di azioni atte a incentivare l'interesse verso lo specifico immobile o proponendo altri immobili.

Grado di complessità 1

### 7.1 FISSARE GLI APPUNTAMENTI DI VISITA

Raccogliere ed esaudire le richieste di informazioni dei clienti interessati allo specifico immobile e fissare un appuntamento all'immobile con l'agente incaricato, effettuando al contempo la prequalifica della clientela con inserimento in banca dati.

## ADA.12.02.04 - SERVIZIO DI INTERMEDIAZIONE PER COMPRAVENDITA/AFFITTO DI IMMOBILI

### SCHEDA RISORSE A SUPPORTO DELLA VALUTAZIONE DEL RISULTATO ATTESO 1

#### **RISORSE FISICHE ED INFORMATIVE TIPICHE (IN INPUT E/O PROCESS ALLE ATTIVITÀ)**

- Tipologie immobiliari e loro caratteristiche
- Tipologie di transazioni (acquisto/locazione)
- Tipologie di clienti (compratore/conduuttore; venditore/locatore)
- Mercato immobiliare
- Banca dati dell'agenzia
- Banche dati settore immobiliare
- Listini e borsini immobiliari
- Documenti tecnici (es. visure catastali, abitabilità e condoni edilizi, visure camerali, registrazione contratti di locazione, ecc.)
- Strumenti ed attrezzature per la misura e il rilevamento
- Canali di informazione immobiliare
- Canali di comunicazione pubblicitaria
- Software specifici di settore
- Modulistica e disposizioni della Camera di Commercio relativi alla intermediazione immobiliare
- Mandati e contratti di mediazione
- Osservatori del mercato immobiliare
- Iscrizione ad apposita sezione Rea presso la Camera di Commercio
- Normative relative alla intermediazione immobiliare
- Standard internazionali di valutazione immobiliare

#### **TECNICHE TIPICHE DI REALIZZAZIONE/CONDUZIONE DELLE ATTIVITÀ**

- Tecniche e operatività di predisposizione del mandato / contratto di mediazione
- Tecniche e operatività di analisi delle caratteristiche delle diverse tipologie di immobili
- Tecniche e operatività di utilizzo dei principali canali di comunicazione
- Tecniche e operatività di ricerca di potenziali clienti
- Tecniche e operatività di consultazione di banche dati per l'effettuazione di valutazioni immobiliari
- Tecniche e operatività di riconoscimento degli elementi di rilievo per la valutazione immobiliare
- Tecniche e operatività di richiesta di documenti tecnici (es. visure catastali, abitabilità e condoni edilizi, visure camerali, registrazione contratti di locazione, ecc.)
- Tecniche e operatività di predisposizione degli ambienti
- Tecniche e operatività di realizzazione di fotografie e video
- Tecniche e operatività di utilizzo di software per la scrittura, la reportistica e l'analisi di dati
- Tecniche e operatività di utilizzo di software di settore
- Operatività di inserimento dati nella banca dati dell'Agenzia

#### **OUTPUT TIPICI DELLE ATTIVITÀ**

- Valutazione dell'immobile effettuata

## ADA.12.02.04 - SERVIZIO DI INTERMEDIAZIONE PER COMPRAVENDITA/AFFITTO DI IMMOBILI

- Mandato di vendita/affitto stipulato
- Documentazione amministrativa, tecnica e legale predisposta
- Sopralluogo dell'immobile effettuato e misurazioni e materiali fotografici/video realizzati
- Ricerca immobili in vendita/affitto effettuata
- Pubblicità dell'immobile predisposta e inserita
- Proposta di acquisto/locazione formulata

### **INDICAZIONI A SUPPORTO DELLA SCELTA DEL METODO VALUTATIVO E DELLA PREDISPOSIZIONE DELLE PROVE**

#### **ESTENSIONE SUGGERITA DI VARIETÀ PRESTAZIONALE**

1. L'insieme delle tipologie di immobili
2. L'insieme delle tipologie di transazioni
3. L'insieme delle tecniche di verifica di consistenza/valutazione dell'immobile, e di predisposizione della documentazione
4. Un set di informazioni dato
5. L'insieme della documentazione tecnica, amministrativa e legale necessaria per la vendita/acquisto/affitto di immobili

#### **DISEGNO TIPO DELLA VALUTAZIONE**

1. Prova prestazionale: per almeno due tipologie di immobili/transazioni, sulla base del set di informazioni dato, verifica della consistenza e valutazione dell'immobile, conclusa dalla definizione del prezzo di vendita/locazione e dalla impostazione della documentazione
2. Colloquio tecnico sulla predisposizione di un mandato o contratto di mediazione



## ADA.12.02.04 - SERVIZIO DI INTERMEDIAZIONE PER COMPRAVENDITA/AFFITTO DI IMMOBILI

## ADA.12.02.04 - SERVIZIO DI INTERMEDIAZIONE PER COMPRAVENDITA/AFFITTO DI IMMOBILI

### FONTI

P. Almiento, Marketing immobiliare. Metodi e strumenti per il successo nel real estate, Milano, Egea-SDA Bocconi, 2018.

Il diritto immobiliare. Contratti di acquisizione, finanziamenti bancari, titoli abilitativi, fiscalità, intermediazione im-mobiliare, fondi immobiliari, stadi e impianti sportivi, a cura di E. Russo, Milano-Padova, Wolters Kluwer-CEDAM, 2019.

Immobili, a cura di A. Busani, Milano, Wolters Kluwer, 2019 (IPSOA guide e soluzioni in pratica)

M. Pizzullo, M.P. De Filippo, S. Cataldo, L'agente immobiliare. Guida per l'esame e la professione, 7 ed., Santarcangelo di Romagna, Maggioli, 2019 (Esami & Professioni, 10).

M. Simonotti, Metodi di stima immobiliare, Palermo, Flaccovio, 2018.