



Roberto Barbato presidente del Gruppo Frimm

«Da quando è partito il Multiple Listing Service, nel 2000, abbiamo capito che era questo il futuro dell'agente immobiliare, una formula che rafforzava la professionalità dell'agente immobiliare, non più un'entità singola ma posta in collaborazione con altri colleghi»

Nata nella seconda metà del 2000 la Frimm, presieduta da Roberto Barbato, profondo conoscitore del mercato del mattone con più di 30 anni di esperienza professionale nel settore dei servizi immobiliari integrati ad alto valore professionale, vanta oggi uno dei più grandi network immobiliari in Italia per numero di punti vendita aderenti. Nei primi 4 anni di vita, il network Frimm si è diffuso soprattutto nel Lazio, Campania, Sicilia e Lombardia proponendo agli operatori un nuovo modo di lavorare: affrontare il mercato collaborando nella compravendita tramite il sistema Multiple Listing Service (MLS) col duplice obiettivo di rispondere alle esigenze dei consumatori e di aumentare i fatturati degli agenti immobiliari. Superate le 200 agenzie affiliate nel 2004, Frimm ha aggiunto la divisione finanziaria a quella immobiliare che, nel frattempo, si stava già ingrandendo con la divisione Trading; nel 2008 ha nuovamente rivoluzionato il proprio assetto per dare il giusto spazio ad attività vecchie e nuove come quelle relative al settore delle energie rinnovabili e della cantieristica.

Nel 2012, Frimm si è consolidata come azienda che offre servizi per agenzie immobiliari, rivolgendosi a tutte le 40 mila agenzie d'Italia tramite i 2 pacchetti «MLS» (MLS per operatori e costruttori, con la variante classica o a consumo) e «Brand» (nelle due modalità «agenti con agenzie» e «agenti free-lance senza agenzia»). Sono oltre 7 milioni le schede di immobile visualizzate nel 2015 sulla piattaforma per la condivisione immobiliare creata da Frimm nel 2000, MLS REplat. Un dato che segna una vera svolta nell'uso del sistema MLS più diffuso in Italia (oltre 3 mila gli operatori coinvolti ogni giorno) e che dà la misura di quanto agenti immobiliari e utenti finali, che si connettono all'offerta di MLS REplat attraverso la app per dispositivi portatili, pc o tramite i siti istituzionali, abbiano oggi familiarità con uno strumento che fino a pochi anni fa era conosciuto solo dagli addetti ai lavori.

«Grazie a questo lavoro accurato di monitoraggio delle visualizzazioni—spiega Barbato—gli agenti immobiliari e i loro clienti hanno sempre sott'occhio l'effettivo traffico prodotto dall'MLS. Ogni agenzia connessa ha sempre il polso della situazione rispetto alla 'vita' virtuale di un immobile, grazie a report precisi e dati di provenienza dei click. In questo senso, MLS REplat è sempre più una vera e propria bussola per i broker immobiliari italiani».

Domanda. Cosa vuol dire l'acronimo Frimm?

Risposta. Vuol dire franchising immobiliare. Personalmente sono un «uomo di franchising», essendo stato in passato vicepresidente di Tecnocasa, e mi sono sempre occupato di franchising e retail.

D. Cos'è il Multiple Listing Service?

R. Ho avuto modo di conoscere il metodo MLS negli Stati Uniti. Si tratta di una piattaforma molto importante per gli agenti immobiliari, paragonabile ad una borsa titoli, nella quale gli agenti immobiliari per la prima volta non sono più delle entità singole, ma entrano in collaborazione con altri operatori immobiliari. Questo sistema non fa altro che confrontare gli immobili nei portafogli con altre agenzie immobiliari, in modo di aiutarli a fare business in maniera trasversale tra i clienti che ogni agenzia ha. Da quando questo progetto è partito, nel 2000, abbiamo capito che rappresentava il futuro dell'agente immobiliare, una formula che rafforzava la sua professionalità, non più come un'entità singola ma posta in collaborazione con altri colleghi. Siamo stati i primi ad importare questa formula; inizialmente faticavamo a parlare di condivisione dei portafogli immobiliari con gli agenti immobiliari, così abbiamo preferito concentrarci sul più immediato e familiare concetto di franchising. Siamo partiti nel 2000 seguendo il sogno di portare l'Italia nell'MLS, 10 anni prima rispetto a quella che era una maturità di mercato, perché era da pochi anni che in Italia gli addetti ai lavori conoscevano l'MLS e ne cominciavano a capire i benefici. Abbiamo quindi accumulato know how e fatto formazione, e siamo in buoni rapporti con le varie associazioni di categoria, come Fiaip e Fimaa, le quali hanno capito che anche noi lavoriamo per migliorare la professione degli agenti immobiliari.

D. In parole semplici, cosa vuol dire MLS?

R. Significa che chi si rivolge a un'agenzia che aderisce alla piattaforma può vendere la sua casa a Milano, trovare una casa in affitto a Londra, vendere la casa che ha ricevuto in eredità a Palermo, mantenendo sempre il proprio consulente di riferimento, ossia un agente immobiliare connesso a MLS REplat che inserisce la propria richiesta nella piattaforma e poi si avvale dei risultati che la piattaforma gli restituisce incrociando le offerte di altri 3 mila colleghi: un vero e proprio amplificatore delle attività dell'agente immobiliare, ma anche un ottimo strumento per fronteggiare quelle che sono oggi le nuove concorrenze, in un mercato come quello odierno in cui, da agenzia singola hai vita breve.

D. Sin dall'inizio della propria storia Frimm ha lavorato per rinnovare il settore immobiliare. Quali sono gli obiettivi di sviluppo del Gruppo? Quali sono i motivi che convincono i clienti a rivolgersi a Frimm?

R. L'obiettivo è quello di far aumentare la quota di mercato di agenti immobiliari connessi a MLS REplat, perché più agenzie immobiliari collaborano, lavorino in modo migliore e in condivisione. Nelle principali città italiane abbiamo un'alta percentuale di agenzie che aderiscono alla piattaforma; la nostra quota nazionale è del 6,8 per cento, ma vogliamo arrivare nel 2016 ad avere il 10 per cento degli agenti immobiliari nazionali. Frimm oggi è un marchio, siamo riusciti a inserirci come interfaccia tra i diversi operatori e svolgiamo centinaia di corsi di formazione nei quali facciamo capire che la collaborazione tra operatori ci rende più forti. Lo sforzo maggiore che stiamo facendo in questi anni è far cambiare il paradigma classico: se prima l'altra agenzia era vista come un concorrente o un nemico, oggi è il tuo migliore cliente.

D. Il mero franchising non è più sufficiente: il mercato vuole oggi una proposta variegata e diversificata che non sia per forza legata a un marchio. Si può dire che oggi la Frimm è diventata un vero e proprio network di servizi per il settore del mattone?

R. Ci proponiamo proprio di essere un «service» per le agenzie immobiliari e abbiamo superato anche un altro scoglio: all'inizio altri brand, non tanto il singolo, si avvicinavano a noi con diffidenza perché ci vedevano come un concorrente, ma alla fine siamo riusciti a farci riconoscere e ad evidenziare il fatto che offriamo dei servizi che potenziano le attività immobiliari. Abbiamo voluto vincere questa sfida fin dal primo giorno offrendo un contratto libero, che si potesse sciogliere in qualsiasi momento, perché vogliamo guadagnarci la fiducia del cliente ogni mese e non bloccarlo, e questa libertà di contratto non è solo un beneficio per il nostro cliente quanto una consapevolezza per noi per il fatto che non ci lascerà. Di fronte al potere contrattuale dato al cliente, soprattutto in questo momento di crisi economica,

dobbiamo restare uniti sulle necessità e mettere a disposizione strumenti che potenziano l'attività. Oggi il vero nemico di tutti noi imprenditori non è la concorrenza, lo è il mercato, il cambiamento, l'innovazione. Riesce a sopravvivere solo chi è disposto a cambiare.

D. Frimm è stata la prima azienda italiana a importare il sistema MLS in Italia, ed è proprietaria del software MLS REplat, punto di riferimento degli operatori. Ma quando è nata l'idea di MLS?

R. L'MLS esiste da un secolo, penso che già questa sia una garanzia. Questo sistema di lavoro, nato negli Stati Uniti stranamente proprio alla fine della grande depressione del 1929, ha avuto l'obiettivo primario di rafforzare e amplificare l'attività degli agenti immobiliari, e se esiste ancora e si è evoluto solo tecnologicamente, mantenendo il concetto base, è perché è valido e la sua durata è sinonimo di garanzia e di robustezza dell'idea stessa.

D. C'è una mania degli italiani per il mattone?

R. Come addetto ai lavori devo dire che il mattone non ha mai tradito gli italiani. Siamo stati traditi da tanti fattori, ma non dal mattone, che resta il bene rifugio per eccellenza per noi. Chiunque ha comprato un immobile e l'ha usato almeno per un ventennio, ha protetto il proprio risparmio.

D. Quindi ritiene prioritario l'investimento in immobili come bene rifugio a differenza di opere d'arte o altro?

R. Ritengo prioritario l'investimento in un immobile, di qualunque tipologia, per i motivi che ho spiegato poc'anzi.

D. Quali potrebbero essere i consigli utili per chi si sta accingendo a comprare casa, o semplicemente sta cercando un buon investimento?

R. Rivolgersi ad un professionista di fiducia è sempre importante. Il consiglio, naturalmente, è quello di affidarsi a un'agenzia connessa a MLS REplat, perché dispone di migliaia di immobili, di migliaia di soluzioni, ed è probabilmente l'agenzia che più rapidamente riuscirà a soddisfare quella data esigenza immobiliare.

D. Ma l'acquirente medio che deve comprare casa non ha questo tipo d'informazione e di solito si rivolge ai portali su internet dove le informazioni non sono sempre veritiere.

R. Proprio per questo consiglio a chi deve comprare casa di affidarsi a un professionista. Per evitare di cadere in «trappole», la referenza è un fattore importante. MLS REplat tutela il cliente dell'agenzia fungendo da garante delle informazioni sensibili degli immobili che vi sono caricati. Solo così, con l'informazione sull'immobile vera e verificata, il cliente è sempre sicuro.

D. Come si diventa affiliato della Frimm o aderente al MLS REplat?

R. Per usare il brand Frimm o il servizio di MLS REplat bisogna semplicemente essere un agente immobiliare iscritto al ruolo. L'MLS, per genesi, è un prodotto trasversale che può e deve essere usato a prescindere dall'affiliazione. Dopo essere entrati in questo grande network della collaborazione, le regole da seguire sono poche ed hanno a che fare più che altro con il rispetto del lavoro del collega. Oltre a ciò, con la formazione e la consulenza costante che offriamo gratuitamente cerchiamo di venire incontro a tutte le esigenze degli aderenti al network.

D. Quante agenzie in franchising avete?

R. Circa 300. Mentre sono poco più di 1.700 le agenzie connesse a MLS REplat.

D. E le conosce tutte?

R. Sì, certo. Conosciamo i titolari perché sono quelli che contrattualmente si muovono con noi e che si assumono la responsabilità commerciale verso i clienti. E conosciamo anche i collaboratori d'agenzia, che sono le persone che poi passano più tempo fattivamente sulla piattaforma MLS REplat.

D. Nel 2010, a fianco dell'attività immobiliare, il Gruppo ha dato vita a un business parallelo incentrato sul settore «Food». Come mai questa scelta?

R. È stato più che altro un esperimento dell'azienda. I quattro locali che abbiamo aperto a Roma si chiamano «ReBasilico», e sono «ristopizzerie». L'idea ci è venuta per il desiderio di conoscere anche altre formule di gestione di attività diverse dalla principale, di acquisire nuove esperienze e di portare il nostro know how anche in questo settore.

D. Qual'è la percentuale corretta che un agente immobiliare può chiedere al compratore? Non dovrebbe essere regolamentata?

R. Sono d'accordo sulla necessità di una legge, ma il punto sostanziale è se il servizio valga la percentuale chiesta. Diciamo che può oscillare tra il 3 e il 5 per cento, ma le variabili poi dipendono dalla complessità dell'immobile.

D. Attualmente ottenere un mutuo è quasi impossibile; come vi siete organizzati per risolvere questa difficoltà?

R. Con l'avvento del decreto 141 del 2010, che ha separato di fatto il mondo creditizio da quello immobiliare, abbiamo stipulato partnership con società come Auxilia Finance e Nexus Family Financial Services che offrono, a richiesta dell'agente immobiliare, un servizio di prequalifica del cliente che sta per mettersi in trattativa per una compravendita.

In questo modo consentiamo ai nostri aderenti di avere un «quadro» più chiaro del cliente, fondamentale per una routine di lavoro più snella e sicura.

D. Cosa pensa sulla concorrenza compiuta dalle banche nella vendita immobiliare?

R. Se diamo per buono che ogni interprete è libero di intervenire sul mercato del mattone col fine di rendere un settore chiave per l'economia italiana più forte e saldo, appare chiaro che le banche che entrano nel Real Estate lo fanno perché vi sono delle fette di mercato libere. Oggi il 50 per cento delle trattative passa ancora per i privati, e dunque c'è un oceano di transazioni ancora a disposizione degli operatori. Gli agenti immobiliari possono rispondere a competitor come questi solo specializzandosi e professionalizzandosi. In tanti, nel settore si stanno muovendo sempre più per favorire una certa percezione della figura di agente immobiliare che sia sempre più «positiva» e «professionale» presso il cliente finale.

D. Lei ha una propria agenzia?

R. Abbiamo strutture direttamente dipendenti da Frimm SpA nelle principali città di Roma, Torino, Palermo, Napoli.

D. Quale percentuale percepiscono i vostri agenti?

R. In generale il 3 per cento.

D. Quali sono le aspettative per i prossimi anni? Crede che il mercato immobiliare tornerà a crescere?

R. Sì, lo sta già facendo e la speranza è che continui a farlo in maniera costante e regolare. Temo i casi limite di città come Londra, ad esempio, con prezzi ancora oggi stellari e un mercato, di fatto, dopato.

D. E adesso in che momento siamo?

R. Un momento in cui stiamo uscendo da una situazione che nessuno di noi si aspettava; tutti noi imprenditori «di una certa età» eravamo abituati a flessioni che duravano un paio di anni al massimo. Invece questa crisi, iniziata nel 2008, è stata logorante. Adesso, però, siamo in un momento di ripartenza.

D. Di quanto è sceso il mercato?

R. Nelle periferie e nei piccoli centri anche del 50 per cento.

D. E nei centri più grandi?

R. Dal 10 al 20 per cento.

D. Quella di agente immobiliare è ancora una professione conveniente? Come può un giovane entrare a far parte della rete del Gruppo Frimm?

R. Quella di agente immobiliare è tuttora una magnifica professione ed è redditizia e stimolante soprattutto per la libera professione. Ma essere agenti immobiliari oggi vuol dire soprattutto essere imprenditori lungimiranti e saper organizzare bene la propria attività, assumere competenze maggiori, aggiornarsi e formarsi costantemente per restare al passo con clienti più intraprendenti e con gli strumenti che negli ultimi anni hanno completamente modificato la routine quotidiana.