

— IMMOBILIARE —

Prima regola per sopravvivere

Dite no ai cattivi clienti

di Marcella Persola



Brian Buffini,
coach del settore immobiliare

Per Brian Buffini prima di cambiare l'ambiente che ci circonda è necessario cambiare se stessi. Raccontando la sua esperienza nel corso dell'evento organizzato da RE/MAX University per tutti gli agenti immobiliari del gruppo lo scorso ottobre, il guru mondiale del coaching nel real estate consiglia di avere ambizione, di generare nuovi contatti, di basarsi sulle referenze e soprattutto di cancellare dal proprio database i "bad customers". Lo abbiamo incontrato a margine dell'evento per chiedergli alcuni suggerimenti per gli advisor italiani.

Durante la sua conferenza lei ha dichiarato più volte che è importante cambiare se stessi, il proprio approccio, ma non crede che tale atteggiamento sia più semplice per i giovani professionisti, rispetto a chi invece ha alle spalle una lunga esperienza nel settore?

Non credo che sia tanto una questione di età. Spesso si trovano delle persone molte giovani ma che rifiutano il cambiamento. Le donne, ad esempio, sono molto più portate ai cambiamenti rispetto agli uomini. Ma quello che è importante capire è che ci sono diversi modi per affrontare il mercato. La mia storia può es-

prio data-base gli acquirenti non buoni, cosa intende dire?

Spesso abbiamo la sensazione che dei clienti non siano giusti per noi. Ebbene non sprechiamo delle energie. Spesso gli agenti pensano che dopo la vendita il cliente sia ormai passato. E qui sbagliano. I clienti ai quali hai offerto dei servizi del passato rappresentano una risorsa, sono quelli, ad esempio che possono farti delle segnalazioni, sono delle persone alle quali potresti offrire dei servizi nel futuro. Inoltre io suggerisco sempre di trattare con attenzione e cura i propri clienti. Ha un ritorno sempre positivo.

Due parole su Brian Buffini

Nato in Irlanda ed ex giocatore di soccer Brian Buffini vede crollare il suo mondo dopo un infortunio al ginocchio che lo costringe a restare immobile per lungo tempo. Decide, dopo la riabilitazione, di restare a San Diego-California, luogo dell'incidente, e di dedicarsi all'attività del real estate, grazie al suggerimento di un amico. Dopo anni di attività sviluppa un approccio al mondo del real estate basato al 100% sulle referenze che lo fanno diventare in breve tempo uno dei più famosi e di successo business men della community immobiliare. Nel 1995 fonda Buffini&Company per trasmettere ad altri agenti il suo metodo che lo fanno diventare uno dei leader mondiale del coaching nel real estate market.

Meglio non sprecare energie con chi non consideriamo idoneo.

sere presa da esempio. Nella mia carriera di agente immobiliare anch'io ho provato tutto quello che spesso viene svolta dagli agenti tutt'oggi, ossia le chiamate a freddo, il porta a porta, gli open houses. Ma la mia esperienza mi ha insegnato che arriva un momento nella vita in cui capisci che devi cambiare. Io non ho una soluzione pre-confezionata per tutti. Parlo della mia esperienza, di quello che è stato utile per me. E' importante avere coraggio. Soprattutto in un periodo come quello attuale dominati dalla recessione.

Uno dei suoi suggerimenti è, ad esempio, quello di eliminare dal pro-

Ma non crede che tale strategia sia più consona al mercato americano, che è molto più mobile rispetto a quello italiano?

E' vero che gli americani si spostano molto di più, però è anche vero che sono molti di più rispetto agli italiani e che il mercato americano è molto più competitivo rispetto a quello italiano. In fondo poi credo che si tratti di mercati non così differenti tra loro. Vede, le ragioni che portano una persona a cambiare casa in un paese o in un altro sono più o meno le stesse. Perché aumenta la famiglia, o perché diminuisce, per trasferimenti di lavoro o di studio oppure per problemi economici. **A**