
L'APPUNTAMENTO PERFETTO



Lasciaci trovare la casa che amerai



a cura di Claudio Paride Pensa

© DOMORIA MILANO ISOLA

edizione 2019

Contenuto non riproducibile o duplicabile.

Il presente materiale è fornito a puro titolo informativo.

Lo Studio Isola Sas, non è da ritenersi responsabile degli effetti che può generare la messa in pratica autonoma dei consigli di seguito contenuti...

...ma se ti aiuterò a vendere la tua casa, un grazie sarà sempre gradito.

Da un'idea di:



VADEMECUM DELL'APPUNTAMENTO PERFETTO

Ciao,

Se hai in mano questa mini-guida, è perché abbiamo avuto il piacere di conoscerci.

Proprio perché mi hai dato l'opportunità di essere ascoltato e mi hai dedicato del tempo, ho pensato di farti questo piccolo omaggio.

E' un'originale guida che ti indicherà le **2 (+ 5!)** strategie da applicare, per effettuare un appuntamento di vendita di successo per la tua casa.

Forse potresti pensare che una casa si vende da sola.

Penserai che se ti hanno chiamato in seguito alla lettura di un'inserzione che hai pubblicato e quindi hanno visto già le foto, hanno letto le caratteristiche, hanno visto i metri quadri, il prezzo, ecc., l'appuntamento sarà solo uno strumento di conferma a quanto hai già indicato nell'annuncio.

Pensi che quando la vedranno, se tutto confermerà la loro aspettativa, ti diranno che vogliono la tua casa.

Non è proprio così.

Per la maggior parte delle cose che ci accadono nella vita non ci soffermiamo a pensare

al perché sono accadute. In molte situazioni non ci accorgiamo del “dietro le quinte”.
E forse è giusto così.

Ma in realtà ciò che avviene, lo fa per una serie di azioni che vengono svolte o subite in sequenze più o meno significative.

Conoscere in anteprima alcuni meccanismi però, a volte può essere utile.
Sapere quali azioni compiere o no. Quali cose evitare o quale evidenziare, può realmente far girare una determinata situazione a nostro favore.

Nello sport si parla di tattica.
In guerra è la strategia.
Nel lavoro è la pianificazione.

Insomma, essere preparati e seguire delle istruzioni per raggiungere un obiettivo è sempre consigliabile.

Poi non è detto che la strategia studiata a tavolino anche se applicata minuziosamente, porti il risultato sperato. Se l'ambito è sconosciuto e non si hanno esperienze, magari si lavora sodo ma il risultato non viene raggiunto.

Nel nostro caso specifico, l'appuntamento di visione di un immobile è una di quelle situazioni in cui se dici o non dici alcune cose o se mostri l'appartamento nel momento sbagliato, potresti compromettere la buona riuscita di un affare.

E' per questo che ho deciso di mettere a tua disposizione la mia esperienza ventennale di venditore, specialmente a te, che magari è la prima volta che ti trovi ad affrontare l'incombenza di mostrare casa tua a dei perfetti sconosciuti pronti a giudicare spietatamente.

Ho fatto un piccolo calcolo approssimativo.
Ho considerato una media di 4 appuntamenti al giorno.
Per 300 giorni all'anno (ho tolto agosto e tutte le altre ferie annuali).
Per 23 anni.

Fanno la bellezza di **27.600** appuntamenti di vendita!

Un bel numero!

In questo concentrato di poche righe, spero di riuscire ad evidenziarti dettagliatamente i migliori consigli per supportarti in questa particolare esperienza e farti avvicinare il più possibile ad effettuare...

L'APPUNTAMENTO PERFETTO!

1. CREA [E CONTROLLA] IL MOMENTO GIUSTO



Quando pubblichi il tuo annuncio, non tralasciare un importante dettaglio. Stabilisci preventivamente i giorni e gli orari in cui farai vedere la tua casa, per poi comunicarli agli interessati che ti chiameranno. Oltre ovviamente a considerare i tuoi impegni lavorativi e famigliari, cerca di scegliere dei momenti in cui la visita al tuo immobile, possa diventare un'esperienza piacevole per chi viene a vederla.

In che modo?

Sicuramente ci sono degli orari in cui la luce penetra nella tua casa meglio che in altri. O in cui un locale o una stanza, appaiono più luminosi o meno bui.

Se abiti in una strada particolarmente trafficata, evita magari le ore di punta. Non solo per il rumore, ma anche per le difficoltà che può incontrare chi visiterà la casa. Il traffico per raggiungerti o il problema del parcheggio...

Forse pensi che dare disponibilità troppo strette a chi mostra interesse per la tua casa, sia controproducente.

Forse credi che porre dei limiti ai giorni ed agli orari per le visite, possa indisporre chi vuole venire a vederla.

Invece, devo proprio smentirti.

Chi è **REALMENTE** interessato a vedere casa tua, allo scopo di comprarla, verrà a vederla, anche organizzandosi tra i propri impegni e le disponibilità indicate.

Perché posso affermarlo?

Perché nella mia diretta esperienza sul campo, ho appurato che se l'interesse è reale, la disponibilità è quasi totale.

Ho avuto clienti (che poi hanno acquistato) disposti a vedere la casa prima di prendere un aereo. O bruciandosi la pausa pranzo o spostando altri impegni. Addirittura prendendo dei permessi sul lavoro.

Immagina.

Stai cercando casa da un po'. Hai visto veramente di tutto. Cose che si avvicinavano a quanto cercavi e cose che non c'entravano proprio nulla.

Poi finalmente, quell'annuncio!

La posizione, il piano, quel soggiorno ampio, la cucina i due bagni...

Insomma, è tutto giusto. Anche il prezzo ti pare ragionevole. O per lo meno non folle.

Sei stanco, stremato dalla ricerca effettuata fino ad ora, ma intravedi la concreta possibilità di aver trovato la casa giusta!

Il tuo primo pensiero è: "Devo andare a vederla il prima possibile!"

Il secondo è: "Prima che ci arrivi qualcun altro..."

E se l'unica possibilità che ti viene proposta dal proprietario, è di vedere la casa il prossimo Sabato mattina alle 8, perché poi deve partire per la montagna e tu il Sabato mattina non ti alzi prima delle 10... ...bè, alle 8 lo sforzo lo farai.

IMPORTANTE!

Ovviamente l'esempio del Sabato mattina alle 8, qui sopra è un'estremizzazione.

Il consiglio è di riservare almeno **tre o quattro disponibilità settimanali ed almeno un paio di fasce orarie in momenti diversi della giornata.**

Questa accortezza, eviterà di far percepire all'altra parte, una eccessiva rigidità.

In fin dei conti con te dovranno trattare, lasciagli almeno credere che non sarà una cosa impossibile... ;-)

2. CREA L'ATMOSFERA GIUSTA



Dicevamo sopra, che l'obiettivo è far vivere un'esperienza piacevole e positiva al tuo visitatore.

Cosa rende piacevole, o meno un'esperienza?

Le nostre percezioni sensoriali.

I nostri 5 sensi, sono sempre all'erta. Pronti a percepire gli stimoli esterni.

E così, il più delle volte senza accorgercene, assorbiamo questi stimoli che poi influenzeranno le nostre decisioni.

Ma vediamo nel dettaglio come puoi guidare positivamente le sensazioni dei tuoi visitatori.

VISTA



E' la prima impressione quella che conta.

Nessuno rimane affascinato dal disordine e dallo sporco.

Una casa che alla prima vista non è caotica, ma anzi è ben organizzata, suggerirà al nostro cervello che è una situazione "positiva".

Se tutto è al posto giusto, eviterai di creare cortocircuiti mentali per cui il giudizio sulla validità e l'utilizzabilità degli spazi, verrà influenzato da fattori esterni.

Questa estate, ho trattato un appartamento da affittare, dove gli inquilini uscenti, ci accoglievano agli appuntamenti, con vestiti e biancheria in terra, ciabatte e scarpe sparse per casa, letti sfatti, briciole sul tavolo e disordine generale.

Nessuno si faceva avanti per bloccare questa casa...

E questo nonostante nello stesso mese, si fossero affittati appartamenti nella stessa zona anche meno convenienti, a distanza di massimo due settimane dalla messa in promozione.

Ho fatto presente la cosa agli inquilini, invitandoli a farci trovare l'appartamento in ordine in occasione delle visite.

Dopo una settimana abbiamo chiuso una trattativa.

In un'altra occasione, avevo da trattare un appartamento, abitato da una persona che non aveva più cura della propria casa. Anche per problemi legati all'alcool...

La casa era sporca, trasandata. Nel lavandino della cucina c'era da settimane sempre la stessa padella con il residuo di sporco, nelle stanze i vestiti erano accatastati a terra...

Non ti dico l'imbarazzo.

Ad ogni visita, dovevo preparare l'interessato a ciò che avremmo trovato al nostro ingresso.

La casa poi l'ho venduta lo stesso. Non è stato facile.

Ma quale percezione credi che abbia avuto su chi la visitava?

In quale aspetto credi abbia inciso questa scarsa appetibilità?

Esatto. Il prezzo.

Perché l'unica speranza era trovare qualcuno che se la prendesse per convenienza.

Una motivazione che per un venditore ha solo un'accezione negativa...

Quindi riepilogando:

Mostra la tua casa sempre in ordine e pulita. Valuta la possibilità di un'imbiancatura. E' un investimento minimo che ti permetterà di recuperare molto in seguito.

EXTRA:

Se vuoi stupire, apporta delle piccole migliorie estetiche che trasmettano serenità ed accoglienza.

Come ad esempio delle candele (magari profumate, ma vedremo dopo il discorso sull'olfatto). Oppure dei fiori rigorosamente freschi o piuttosto finti (ma occhio alla polvere!), ma mai appassiti.

Ad oggi vi sono anche numerose agenzie di "home staging", che si occupano di ravvivare i locali con piccoli o medi interventi. Il tutto a seconda del budget che si vuole impiegare.

OLFATTO



Secondo recenti studi, è anche più importante della vista o dell'udito.

Gli odori che assimiliamo nella nostra vita, se ricorrenti o legati ad avvenimenti forti, si installano nella nostra mente ed attivano le aree del nostro cervello che fanno riaffiorare i ricordi.

Ad esempio, quando cucino o cucinano il ragù o un buon arrosto e sento il caratteristico profumo che emana, mi torna alla mente quando da bambino tornando a casa, soprattutto nei fine settimana, l'odore si diffondeva per le scale.

Oppure quando il mio vicino di negozio, Paolo, prepara le salamelle per il pranzo nel suo bar, mi torna alla mente la vigilia della partita allo stadio, quando l'unica cosa che puoi fare è cedere e comprare un godereccio panino con salamella e verdure e salse varie...

O come dimenticare il profumo della torta o dei biscotti appena fatti che esce dal forno?

Pensa che quest'ultima è stata (e forse lo è ancora) una delle armi utilizzate dagli agenti

immobiliari di oltreoceano.

Negli Stati Uniti infatti i miei colleghi, usavano preparare dei biscotti nel forno della casa in vendita, proprio prima di farla visitare.

Col doppio vantaggio di avere i biscotti per i visitatori ed un favoloso odore di “casa” sparso per l'intero appartamento...

Dicevo che non so se viene fatto ancora, perché delle aziende oggi, hanno addirittura fatto un passo in più. Commercializzando degli spray ad aromi particolari.

Come appunto l'odore dei biscotti appena fatti o del pane appena sfornato.

Altra faccia della medaglia ovviamente sono gli odori da evitare...

Hai visite?

Magari cucinare dei cibi che rilasciano odori forti e pungenti non è proprio una buona idea.

Un'altra accortezza è quella di rimuovere la pattumiera maleodorante o tutto ciò che potrebbe urtare l'olfatto di un estraneo.

A me ad esempio piacciono infinitamente le cipolle, ma mai mi sognerei di mangiarne in quantità consistente durante una giornata di lavoro...

E se gli odori sgradevoli, non provengono da te?

Se abiti vicino a fonti di odori sgradevoli, studia gli orari in cui gli odori sono presenti o più forti.

E organizza gli appuntamenti in conseguenza a ciò.

Ovvio che se è inevitabile, non potrai farci molto, se non controbilanciare diffondendo profumi fruttati o floreali.

UDITO



Nella scelta di una casa è molto importante l'aspetto della sonorizzazione. Nessuno vuole vivere in mezzo a rumori assordanti.

Se abiti in una casa che ha un affaccio “difficile” (un viale trafficato, una stazione ferroviaria, uno stadio, ecc.) cerca di evitare le ore in cui questo problema si intensifica.

L'ideale sarebbe avere preso dei provvedimenti in tal senso. Ad esempio i doppi vetri sono un'ottima soluzione. Ma che dire d'estate? Il ragionamento del visitatore attento è proprio il seguente:

“Ok il prezzo è buono. Certo, l'affaccio sul viale è un po' rumoroso. Però effettivamente con le finestre chiuse non si sente molto. Ma se fa caldo?!”

Avere la climatizzazione sarà una risposta adeguata.

Ovvio che non ti sto dicendo che per vendere casa devi rifare infissi e mettere il condizionamento, ma devi almeno essere consapevole che ciò inciderà sul tipo di cliente che si avvicinerà a casa tua.

Qualcuno che è disposto a rinunciare a qualche comfort, magari per un prezzo “interessante”.

EXTRA:

Rassicurare il visitatore che si stia svolgendo una vita normale aiuta sempre. Non sto parlando di elogiare caratteristiche che non esistono. Ma di puntare proprio al non nascondere questa problematica, per poi sottolineare che, ad esempio, *'nonostante i tram passino sotto casa, ed effettivamente di giorno facciano un po' di rumore, è anche vero che di notte non passano. E poi la comodità di averli proprio sotto casa è, di contro, enorme.'*

TATTO



A questo punto potresti essere un po' confuso...

Come posso utilizzare questo senso per dare un valore aggiunto al momento della visita?

E' per forza di cose ovvio che il tatto è forse il più complicato da implementare in questo ambito.

Ma un'applicazione possiamo trovarla.

Ad esempio durante la visita, possiamo soffermarci, in modo leggero, sulla descrizione della casa, sottolineando i materiali che ci circondano.

Es.

Hai sostituito le finestre? Sono in PVC? In alluminio? In legno?

Hai un bel parquet d'epoca? O del marmo?

Le porte interne sono pesanti?

I termosifoni sono quelli in ghisa, originari degli anni '50?

Anche solo specificare i materiali magari toccandoli quando li si descrive, può creare un'esperienza coinvolgente nel tuo ascoltatore.

Ovvio che deve essere un'azione naturale. Se diventa meccanica e ricercata, potresti dare l'impressione di essere un maniaco ossessivo-compulsivo... ..e tu vuoi evitarlo...

Però, ribadisco, parlare dei materiali di cui sono fatte le finiture della tua casa o degli usi che se ne possono fare (una finestra con apertura tradizionale e basculante, un dettaglio di arredo che presenta caratteristiche particolari, un divano-letto, un tavolo apribile, ecc.), rafforzeranno nella mente del visitatore il concetto tattile.

GUSTO



Se prima, col tatto, era complicato, qui potresti addirittura pensare che possiamo proprio passare oltre.

In effetti così, a prima vista il gusto non c'entra nulla con l'appuntamento perfetto...

Sicuro?

Ti ricordi sopra? I biscotti, la torta?

Devo dire la verità, non lo fa quasi nessuno, ma le buone regole dell'ospitalità, vorrebbero che se ci viene a trovare qualcuno, gli si offra qualcosa da assaggiare.

Offrire, non vuol dire insistere modello suocera al pranzo della Domenica, però, la domanda di cortesia, credo faccia sempre piacere riceverla.

Un caffè, un bicchiere d'acqua, una bibita.
O i biscotti di prima preparati per l'occasione...

EXTRA:

Può essere un'idea buona, offrire qualcosa, se noti che l'interessato che ha visitato casa tua, è sembrato apprezzarla ed ha voglia di parlarne con te.

Se vedi che non vi è interesse o che vi è fretta nella visita, puoi anche evitare.
In fondo non sei un ristoratore o un intrattenitore.

Preparare un percorso sensoriale per chi verrà a visitare casa tua, può realmente dare una spinta alla riuscita dell'appuntamento.

Certo è che la condizione base è che, a vedere la casa sia venuto qualcuno che possa essere **realmente interessato ad acquistarla**.

Se la casa riscontra il gusto del visitatore, allora queste piccole accortezze possono fare la differenza nella decisione finale.

Possono spostare poche migliaia di euro o addirittura velocizzare il processo decisionale, facendo maturare la convinzione di scegliere una casa piuttosto che un'altra.

Un'altra cosa importante e da non sottovalutare sono le parole.

Degli sconosciuti stanno per arrivare a casa tua.
Ricorda sempre che ciò che per te è scontato per altri può non esserlo.

L'atteggiamento ideale da tenere è quello di supporto senza invadere gli spazi.
Fare da Ciceroni spiegando le caratteristiche basilari della casa è un'ottima cosa.

Non lo è, raccontare per una mezz'ora, da cima a fondo, come hai scelto il tappeto nel tuo viaggio in India. A meno che non ti venga chiesto.

Parola d'ordine: sobrietà.
Voglio inoltre sottolineare una cosa di assoluta importanza.
Lascia VISITARE la casa. Non mettere mai fretta.

Per darti un'idea, un bilocale lo puoi visitare bene in un quarto d'ora.
Mezz'ora anche.

Appartamenti particolarmente grandi, possono richiedere anche quaranta minuti o addirittura un'ora di tempo.

Consideralo quando fissi gli appuntamenti. Soprattutto quando ne hai da fissare vicini. Non è bello sovrapporre le visite o buttare fuori le persone. Sovrapporre le visite per recuperare tempo può anche essere controproducente.

Pensaci.

Stai mostrando la casa a due coppie.

Che inevitabilmente avranno degli standard e delle esigenze diverse.

Se per una lo standard di luminosità è più elevato dell'altra, potrebbe uscirsene con un'affermazione sulla scarsa luce, che potrebbe influenzare l'altra coppia che in realtà a questa cosa nemmeno ci aveva badato.

Non è una gita.

Non sei la guida per le cascate del Niagara o per la Piramide di Cheope.

Lì il valore è assoluto. Indiscutibile.

Se casa tua è veramente bella, non avresti comunque certezze.

Magari il tuo bel bagno blu, proprio non va giù all'amante del rosa...

Quindi, nessuna fretta.

Già è impossibile scegliere una casa dopo averla vista in mezz'ora, figurati se oltre a questo ci mostriamo impazienti di salutare o ad esempio - cosa veramente insopportabile che spesso ho visto anche colleghi farlo! - di chiudere ogni luce appena usciti dalle stanze visitate.

Collegandomi proprio a questo, una delle domande o delle frasi da dire che ci permettono di capire se la casa è piaciuta o no, è proprio: *'Se vuole rivederla, non si faccia scrupoli!'* Oppure: *'Vuole fare un altro giro?'*

Mostra i dettagli che arricchiscono l'esperienza di vivere in casa tua.

Ricordati il giro che fa il sole. E dillo al tuo interessato.

Se la casa è calda a sufficienza d'inverno, fallo presente. Così come se è particolarmente fresca o areata d'estate.

Non sottovalutare l'importanza di spazi come ripostigli, balconi, nicchie, le cantine ed i solai.

Per ultimo.

Ricordati che mostrare casa tua, non è una sfida a dimostrare che la tua casa è la migliore.

Lascia sempre che a questa considerazione finale ci arrivi da solo il visitatore.

Non siamo tutti uguali ed abbiamo gusti e preferenze differenti.

Evita le reazioni polemiche ai commenti negativi, che possono essere fatti, sia come dicevamo prima per gusti differenti, che, non escluderlo mai, per cominciare a 'trattare sul prezzo'.

Chi disprezza compra.
La stessa etimologia ce lo dice dis-prezzare (togliere il prezzo).

Polemizzare avrà solo l'esito di complicare poi la trattativa.



Se pensi che gestire gli appuntamenti di visione di un appartamento sia un lavoro, ti confermo che è proprio così.

A maggior ragione, se avrai piacere ad affidarti a me ed al mio studio immobiliare, avrai dei professionisti che eseguiranno al meglio anche questo compito da non sottovalutare.

Una delle frasi che spesso sento in occasione dell'atto davanti al notaio e che mi rende orgoglioso del lavoro che faccio, è questa: "Sig. Pensa, se non fosse stato per lei, noi oggi non saremmo qui!"

E' difficile avere a che fare con le persone a volte.
Il mediatore serve proprio a questo.
A far incontrare individui, spesso, anche molto distanti e diversi tra loro.

Ti riporto la testimonianza di una nostra cliente che ci ha scelto per vendere casa sua:

Elisabetta Monti, via Pola, Milano:

"A causa di precedenti esperienze negative con le agenzie, avevo deciso di non affidarmi più ad intermediari per la vendita del mio appartamento.

Poi si presentò il sig Pensa , persona molto educata e disponibile che con il suo modo non invadente e gentile, mi propose una collaborazione libera dai vincoli che normalmente le agenzie pretendono spesso con immotivata arroganza.

Fu soprattutto il modo non insistente e corretto che mi convinse a fare un tentativo con il sig Pensa e gli diedi fiducia.

Persona qualificata e professionale mi portò numerosi potenziali clienti, nonostante il difficile periodo del mercato.

Sono felice di essermi fidata, infatti abbiamo concluso con piena soddisfazione la vendita del mio appartamento.

Il sig Pensa ha seguito con competenza ogni passo della vendita dall'inizio alla fine guadagnandosi la mia stima.

Lo considero un professionista corretto e affidabile. Una persona che sa fare bene il suo mestiere, consigliatissimo."

Sperando di averti dato dei buoni consigli e soprattutto che possano portarti a raggiungere il risultato di vendere casa tua con soddisfazione.

Buon lavoro!

Claudio P. Pensa





PER



Lasciaci trovare la casa che amerai