Ilaria Profumi, Director EMEIA di eXp Realty: servono resilienza, empatia e intelligenza emotiva per avere successo nel mondo VUCA.

16 Luglio 2021, 14:30

Ilaria Profumi è la nuova Regional Director EMEIA (Europe, Middle East, India, Africa) di **eXp Realty** uno dei gruppi immobiliari internazionali a più rapida crescita nell'ultimo periodo, che si contraddistingue – tra le altre cose – per una forma di azionariato diffuso e condivisione dei guadagni con gli agenti che fanno parte del network. L'abbiamo intervistata per parlare della formula aziendale innovativa di eXp Realty e di alcune delle tematiche immobiliari di più stretta attualità.

eXp Realty è senza dubbio una realtà innovativa. Ci spieghi meglio cos'è e quali sono le peculiarità del gruppo?

eXp Realty è una delle società immobiliari globali in più rapida crescita e sussidiaria di eXp World Holdings, Inc. (Nasdaq: EXPI). Attualmente ha all'attivo a livello Global circa 60.000 agenti.

eXp Realty offre un modello finanziario unico per gli agenti immobiliari. Oltre a un'interessante struttura di commissioni, agli agenti viene offerta l'opportunità di guadagnare ulteriori entrate aiutando a far crescere la base di agenti dell'azienda a livello globale e guadagnare capitale nella società attraverso attività di quotazione e vendita. Il modello di Business di eXp Realty si fonda su tre C: ***Community*** (siamo una community di agenti immobiliari), **Cloud Base** (basata sul cloud sposando appieno il concetto di *worklife integration* e del *working anywhere*) e ***Compensations*** (non siamo un franchising, gli agenti percepiscono generose commissioni, partecipano ad un programma di revenue e di equity della stessa azienda).

Cosa prevedono in dettaglio la formula tecnologica Cloud Base e il piano di compensation?

In qualità di società quotata in borsa, come dicevo, eXp World Holdings offre ai professionisti del settore immobiliare l'opportunità unica di guadagnare premi azionari per obiettivi di produzione e contributi alla crescita complessiva dell'azienda. eXp World Holdings e le sue attività offrono una suite completa di soluzioni tecnologiche di intermediazione e immobiliare, compreso il suo innovativo modello di intermediazione residenziale e commerciale, servizi professionali, strumenti collaborativi e sviluppo personale. L'intermediazione basata su cloud è alimentata da Virbela, una piattaforma 3D immersiva che è profondamente social e collaborativa, consentendo agli agenti di essere più connessi e produttivi, comunicare, incontrarsi e condurre affari in un mondo virtuale.

Di cosa ti occupi come direttore dei paesi EMEIA per il gruppo?

Come Regional Director EMEIA mi occupo dell'apertura di nuovi mercati, del

Cerca immobili su Wikicasa
Vendita Affitto
Agrigento
Alessandria
Ancona
Aosta
Arezzo
Ascoli Piceno
Case e appartamenti
Cerca

Valuta ora
Inserisci indirizzo

Popolari In Trend

I migliori siti per cercare casa nel 2023: l'elenco completo

Garanzia statale mutui prima casa per i giovani under 36: tutto quello che c'è da sapere

Bonus nuove costruzioni: come funziona

Contatta la redazione
Hai delle domande, idee, segnalazioni o altro da chiedere alla nostra redazione?
Scrivici un messaggio coordinamento, crescita ed espansione deli stessi. Attualmente nella Regione EMEIA eXp è presente in UK, Portogallo, Spagna, Francia, Italia, Israele, Sud Africa, India con circa 2000 agenti. Nell'ultimo quarter sono in apertura la Germania Dubai ed Abu Dhabi.

Dal tuo punto di vista internazionale e da '*insider*' come credi che cambierà il mercato immobiliare italiano nei prossimi anni?

Stiamo assistendo a una delle più grandi trasformazioni tecnologiche della storia, ma le tendenze mostrano che abbiamo bisogno di un'offerta che combini il tradizionale rapporto umano e l'innovazione tecnologica per avere successo e prosperare. La digitalizzazione ha contribuito significativamente all'evoluzione del real estate, accelerando i processi di acquisizione e vendita, rendendo i clienti sempre più esigenti nei confronti del professionista a cui si sono affidati e consolidando l'economia cliente-centrica e non più servizio-centrica.

L'obiettivo è quello di migliorare il settore immobiliare sotto diversi aspetti, ottimizzando i processi e le *properties* in sé, muovendosi in un ambiente digitale e innovativo, in modo da ottenere una maggiore efficienza.

Tradizionalmente, quello immobiliare è sempre stato un settore molto lento ad evolversi e a seguire nuove strade. Gli ultimi quarant'anni, però, hanno segnato una rottura rispetto a questo atteggiamento, principalmente grazie al forte sviluppo tecnologico che ha cambiato quasi tutti i settori dell'economia.

In un primo momento, l'approccio è stato quello di utilizzare computer e sistemi informatici per gestire i dati degli immobili in modo più efficiente. Col passare del tempo, gli utilizzi sono stati sempre più numerosi fino ad arrivare, in tempi più recenti, a parlare di piattaforme online di crowdfunding immobiliare e tecnologia blockchain applicata alle operazioni immobiliari. Risulta ormai d'obbligo parlare di "digital real estate", poiché gran parte delle attività legate al settore vengono oggi svolte online, dalla compravendita agli investimenti finanziari.

Questa rapida evoluzione del settore immobiliare ha destato non poche preoccupazioni in termini di regolamentazione, considerato che fino ad ora il real estate aveva sempre seguito uno schema normativo ben inquadrato. Tutte le nuove realtà che ruotano intorno al concetto di Proptech hanno portato i legislatori a muoversi verso la definizione di nuove leggi adatte ad includere e recepire tali innovazioni.

Ecco io credo che non possiamo arroccarci su metodi tradizionali facendo finta che anche nel real estate tutto tornerà come prima. Chi la pensa in questa maniera è destinato ahime a scomparie

Sul tuo blog parli del modello Vica (Volatilità, Incertezza, Complessità e Ambiguità) e del fatto che la crisi è 'un test del carattere per ognuno di noi'. Cosa significa?

Nel corso dell'ultimo anno e mezzo tutti i leader ed i coach hanno parlato di un Universo VUCA in cui tutti noi ormai siamo stati catapultati. Scherzando mi piace dire che l'Universo in cui siamo letteralmente caduti è VUCAV (Volatile, incerto, complesso, ambiguo e VIRTUALE).

Tuttavia è ormai chiaro a tutti che quanto accaduto enfatizza semplicemente un cambiamento che, poco alla volta negli ultimi 10/20 anni, stava già avvenendo. E ancora una volta mi trovo ad affermare che **continuare a fare le cose che abbiamo sempre fatto non ci garantirà i risultati del passato.**

Parlando in termini di leadership e gestione aziendale, perché di questo mi occupo, i metodi di gestione convenzionali hanno ormai manifestato tutti i propri limiti. Gli schemi di comportamento tradizionali risultano inefficaci ed è pertanto necessario costruire le risorse essenziali per gestire questo nuovo contesto. Se tutto cambia già costantemente (Panta Rhei) i valori personali forniscono l'orientamento. Sono la bussola in tempi di stallo, confusione, frustrazione e desiderio di adattamento. Oggi più che mai, i nostri valori sono qualcosa di cui dovremmo preoccuparci.

Dobbiamo prendere coscienza che l'impossibile è una pura opinione e spesso è pure sbagliata. È in queste situazioni che viene fuori il vero carattere di persone, leader e aziende. Ormai non si parla più di velocità del cambiamento, ma di accelerazione del cambiamento, in un quotidiano dove siamo chiamati a sfidare lo status quo.

La leadership che viene richiesta in un mondo VUCA non è di comando e controllo, ma di fiducia, empatica, compassionevole. Le tecniche che funzionavano prima non funzionano più e ciò che consentiva la "vittoria" prima, ora non funziona più. Siamo quindi chiamati a fare ciò che dipende da noi e migliorare innanzitutto noi stessi, mettendo generosità in tutto ciò che facciamo, dando tutto nel presente se nel futuro vogliamo ottenere risultati, nel privato e professionalmente.

L'universo VUCA ci chiama ad essere generosi, darci, spenderci, fare quel chilometro in più per far sì che il nostro futuro (collettivo) possa essere più radioso.

Questo mondo ci chiama a tirare fuori e sviluppare tutto il nostro potenziale. E se ricordiamo che la vita è un viaggio, teniamo anche a mente che in un percorso, non esiste solo il punto A di partenza e il punto B di arrivo. Durante il viaggio accadono cose imprevedibili che ti consentono di migliorare come persona. Per questo il viaggio va goduto, consapevoli che ogni volta che vogliamo passare da uno stato attuale ad uno stato desiderato e futuro il periodo di transizione non mai è conosciuto al 100%. Iniziamo quindi un viaggio di cambiamento perché, nel momento stesso in cui lo intraprendiamo, cambiano le mentalità e riscontriamo che il punto di inizio non è più praticabile poichè nel frattempo è cambiato, è diventato un qualcosa di diverso e pertanto non è più possibile per noi tornare indietro.
E lungo il percorso ci accorgeremo che anche la destinazione cambia come noi cambiamo man mano che ci avviciniamo alla metà.
Il passaggio da uno stato attuale ad uno stato desiderato non è qualcosa di statico, come il successo non è lineare.

L'universo Vuca è stato già sostituito da un altro acronimo: "BANI".
L'acronimo ci racconta qualcosa di **Ambiguo** ma **Antifragile**. Ecco quindi la chiave! In un mondo incerto, ambiguo dobbiamo intraprendere un cammino interiore che ci porti a diventare "**antifragili nella fragilità**". Il Mondo attuale può sembrarci Non – Lineare ed Incomprensibile, ma noi possiamo acquisire la capacità di innovare costantemente, consapevoli che ciò che abbiamo innovato oggi sarà fonte di cambiamento domani.

Oggi più che in passato e come leader ci viene richiesto di essere come Ulisse: avere la flessibilità di tornare indietro prendere spunti e andare avanti più forti di prima, in un continuo "start doing stop" e ancora "start doing stop", incessante.

Quali sono le competenze – hard e soft – che i consulenti immobiliari devono sviluppare per eccellere in un mercato complesso, volatile ed iperspecializzato come quello attuale?

Io credo che le soft skills in tutti i lavoro siano estremamente importanti. Per ciò comincerò da quelle.

Un agente immobiliare deve avere **fiducia** in se stesso (quindi una buona autostima) ed una **mentalità aperta** e di ascolto ed osservazione (comprendere le esigenze del cliente è fondamentale per chiudere l'affare) e per cogliere le novità del mercato e proliferare (digitalizzazione e innovazione tecnologica), deve saper **costruire relazioni autentiche** con colleghi e con il cliente (abbiamo a che fare con il bene più prezioso per gli italiani); aggiungo che a mio avviso un agente immobiliare dovrebbe essere **autentico** (essere se stesso e non qualcosa di costruito) e **trasparente,** avere delle buone doti di **time management** e di **budgeting.** E quando si dice che fare l'agente immobiliare è il mestiere più bello del mondo, bhe io lo credo davvero. Abbiamo l'opportunità di realizzare i sogni delle persone ed i sogni vanno sempre maneggiati con cura.

Nell'ultima intervista che hai rilasciato al nostro blog abbiamo parlato di Leadership femminile nel real estate? È cambiato qualcosa nell'ultimo anno? In meglio? In peggio?

Quella della leadership è un concetto spesso abusato, ma in realtà è difficile definirla davvero. La leadership non va legata al carisma, nasce invece dall'esperienza. Può essere favorita da condizioni innate, ma è la vita che permette di costruirla.

In Italia, il pensiero di leader è legato al concetto del capo forte che conduce le persone, nulla di più errato!! Leader significa servire le persone e si apprende solo grazie all'esperienza personale. Il motore della leadership sono le capacità maturate e allenate nel corso del tempo.

Chi guida, oltre a saper decidere, deve puntare sulla condivisione con i propri collaboratori creando le condizioni perché le persone possano lavorare motivate e con profitto.

E' necessario inoltre creare senso, soprattutto nei discepoli del leader, capacità di delega per far crescere le persone, flessibilità e iniziativa.

Caratteristica importante richiesta al leader nei tempi di crisi è la **resilienza**, intesa come capacità di mantenere una direzione. Le donne, in particolare, hanno grande resilienza perché essa di sviluppa nei momenti di difficoltà e le donne spesso di trovano in situazioni di minoranza. Diventare maggioranza fa sì che ci si omologhi al sistema di potere, senza mettersi più in discussione, perché questi tempi sono fatti per difendersi dal cambiamento.

In particolare in momenti come questo serve molta resilienza e le minoranze hanno le risorse per navigare in questa situazione di incertezza. Altre caratteristiche importanti del leader sono la capacità di adattamento e il senso di possibilità, intesa come la capacità di alzare lo sguardo, nonostante la situazione difficile, per trovare soluzioni.

Molto importante è anche l'**empatia**, che permette di comunicare meglio e di aprir le porte alle emozioni. La "leadership diffusa" deve diventare sempre più un tema di relazione e non di controllo. Per l'uomo è istintivo chiedere una guida forte in momenti difficili, ma ogni persona ha grandi responsabilità che rappresentano un ampliamento del potere.

L'**intelligenza emotiva** poi ci aiuta a interpretare meglio queste situazioni, perché il leader deve dare spazio alle emozioni, con capacità di ascolto, massimizzando la propria esperienza cognitiva insieme con quella emotiva. Il leader è chiamato a esplorare le emozioni proprie e altrui. Solo attraverso una maggiore consapevolezza si possono mettere in atto strategie adeguate. Nel leader, quindi non possono mancare la capacità di ascolto per cogliere tutti i segnali di comunicazione delle persone e l'avvicinamento alle paure degli altri per dimostrare il nostro lato umano e vulnerabile. Il leader deve saper rischiare.

In sintesi non so dirti se è cambiato qualcosa dall'ultima nostra chiacchierata, ma di certo tutti, uomini e donne leader, abbiamo ancora un lungo cammino da fare.

Cosa pensi che lascerà di buono il covid in eredità al mercato immobiliare?

Credo che, se sapremo approfittarne, il covid lascerà professionisti più consapevoli, collaborativi e capaci di creare sinergie tra tutti i players del settore e capaci di aver colto le opportunità innumerevoli che questo evento globale ci ha regalato.

Antonella Di Lucia

Web enthusiast, appassionata di viaggi, libri e scrittura. Siciliana d'origine, milanese d'adozione, dopo una laurea in Management presso l'Università Bocconi di Milano, entra a contatto col mondo delle startup e del Prop-tech. Oggi lavora come Consulente di Marketing.

Condividi sui social:

Tags: Commercial Real Estate Residential Real Estate

← Post precedente

Prossimo post →

Lascia un commento

Tuo nome *

Tua Email *

Tuo commento *

Ho letto e accetto la Privacy Policy For further details on handling user data, see our Privacy Policy

Lascia Un Commento

Articoli correlati →

WikiRe tra le migliori 100 startup italiane

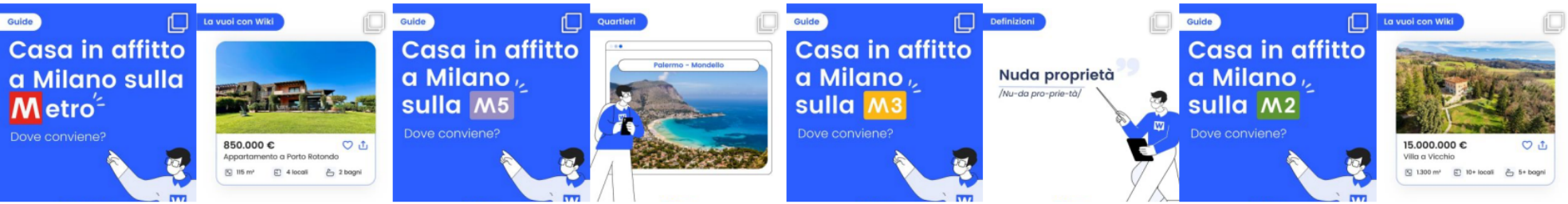
11 Gennaio 2017

Ddl Europea 2018 – Meno Incompatibilità per gli Agenti immobiliari

11 Dicembre 2018

Stai acquistando o vendendo casa? Ecco le regole del “bon ton” per ottenere il massimo dal tuo agente immobiliare.

21 Aprile 2017



Facebook Instagram LinkedIn YouTube

L'azienda

- Chi siamo
- Lavora con noi

Strumenti

- Valuta un immobile
- Quotazioni immobiliari

I nostri portali

- Wikicasa
- Commerciali.it
- Casaclick

© 2022 Wikicasa di Wikicasa S.r.l. | Via Ascanio Sforza 85, 20141, Milano | P.IVA 08820060963