

# EL PERSONAL SHOPPER INMOBILIARIO NOS HACE ÚNICOS COMO COMPRADORES

## EN BREVE

El *real estate* se adapta constantemente al comportamiento de la oferta y la demanda para encontrar un óptimo equilibrio entre las partes. Fruto de esta adaptación nació en los Estados Unidos el concepto de los *exclusive buyer agents*, lo que en su momento fue la antesala de lo que hoy conocemos como personal shopper inmobiliario (PSI). En pocas palabras, un personal shopper es un asesor inmobiliario que se posiciona y defiende, de forma exclusiva y determinante, los intereses de su cliente comprador o inversor.



## SUMARIO

1. Contexto del nacimiento de *personal shopper*
2. Procedimiento actuación *personal shopper*
3. Surgimiento de asociaciones de *personal shoppers*
4. Tendencia del sector inmobiliario



**MONTSE MORENO**

Vicepresidenta de AEPSI

## CONTEXTO DE NACIMIENTO DE *PERSONAL SHOPPER*

Vivimos en un mundo que cambia constantemente y, con él, también cambian nuestros hábitos, nuestros deseos y nuestras necesidades. En ese contexto en el que el estado de bienestar es cada día más palpable, **la sociedad occidental apuesta por la personalización constante de los bienes y servicios que adquiere o contrata.** Queremos que nuestras prendas de ropa sean a medida, que Google nos envíe publicidad dependiendo de



nuestros gustos, que nuestro nutricionista nos sugiera una dieta adaptada a nuestras necesidades, que nuestro entrenador personal prepare una rutina especial para nuestro cuerpo, que Netflix nos sugiera series que nos gustarán y nos recuerde aquellas que dejamos a medias... En cualquiera que sea el sector que se analice, **todos queremos sentirnos especiales como consumidores, y el sector inmobiliario no es ajeno a esos cambios.**

El *real estate* se adapta constantemente al comportamiento de la oferta y la demanda para encontrar un óptimo equilibrio entre las partes. Fruto de esta adaptación nació en los Estados Unidos el concepto de los *exclusive buyer agents*, lo que en su momento fue la antesala de lo que hoy conocemos como *personal shopper* inmobiliario (PSI). En pocas palabras, **un personal shopper es un asesor inmobiliario que se posiciona y defiende, de forma exclusiva y determinante, los intereses de su cliente comprador o inversor.** El PSI ofrece una gran ayuda para aquellos clientes que desean comprar un activo inmobiliario siendo sus ojos allí donde desea comprar y ofreciéndole un asesoramiento completo, no sólo por elegir el

“**TODOS QUEREMOS SENTIRNOS ESPECIALES COMO CONSUMIDORES, Y EL SECTOR INMOBILIARIO NO ES AJENO A ESOS CAMBIOS**”

inmueble que más se ajuste a sus necesidades y al mejor precio sino por ayudar en la obtención de toda la documentación necesaria para la compra de dicho inmueble. Es decir, es un profesional inmobiliario que nos hace únicos como compradores. Un PSI trabaja de la siguiente manera:

## PROCEDIMIENTO ACTUACIÓN *PERSONAL SHOPPER*

### 1. Entrevista inicial: ¿Qué necesita el cliente? ¿Qué le motiva?

Lo primero es conocer las necesidades y motivaciones del cliente mediante una entrevista personal. En esta reunión se detallan los **criterios más valorados por el comprador o inversor a la hora de elegir una vivienda**, analizando elementos como la ubicación, el precio, la superficie, la antigüedad, el estilo, el estado en el que se encuentra, su distribución, los servicios comunitarios de los que dispone o el equipamiento y servicios de la zona.

### 2. Firma de contrato de encargo de PSI y pago de provisión de fondos

Una vez definido qué quiere el cliente, se firma un contrato de servicios donde se describe las características de la búsqueda, los servicios contratados y en el que se incluye el coste final de los servicios, así como un importe de gastos iniciales en concepto de honorarios por la búsqueda que se descontarán del coste total. El importe final de los servicios se devengará en varias fases: firma de la reserva, firma del contrato de arras y firma de la escrituración.

### 3. Empieza la búsqueda y la concertación de visitas

Una vez firmado el encargo, el PSI realizará una **búsqueda** exhaustiva y personalizada del inmueble por distintos métodos, prospectando en la totalidad de la oferta. Una vez haya visitado los inmuebles que cumplan las condiciones predeterminadas, presentará al cliente un documento con una preselección de ellos, de entre los cuales se elegirán aquellos a los que se quiera realizar una visita presencial junto al cliente.

### 4. Encontrar la vivienda ideal

Cuando se manifiesta interés por un inmueble en concreto, y tras investigar la situación legal y técnica del inmueble, se inicia el proceso de negociación del precio de venta. Una vez alcanzado un acuerdo, el PSI prepara la documentación necesaria para la firma de los diferentes documentos: reserva, contrato de compraventa y escritura notarial.

### 5. Servicio post-venta

El servicio de personal shopper no finaliza con la compra del inmueble, sino que el asesoramiento continúa también durante todos los trámites post-venta: cambios de titularidad, entrega de documentos a organismos **públicos**, **consultas técnicas**, etc.

“UN PERSONAL SHOPPER ES UN ASESOR INMOBILIARIO QUE SE POSICIONA Y DEFIENDE, DE FORMA EXCLUSIVA Y DETERMINANTE, LOS INTERESES DE SU CLIENTE COMPRADOR O INVERSOR”

## SURGIMIENTO DE ASOCIACIONES DE *PERSONAL SHOPPERS*

Debido al crecimiento exponencial de este tipo de necesidades, en el 2011 nace en Barcelona la **Asociación Española del Personal Shopper Inmobiliario (AEPSI)**, la principal organización a nivel nacional que representa al colectivo de personal shoppers inmobiliarios en España. Tras nueve años de trayectoria y con sede central en el Paseo de Gracia de Barcelona, AEPSI cuenta con asociados en muchas de las zonas con más demanda inmobiliaria del territorio nacional: Barcelona, Madrid, Bilbao, Valencia, Zaragoza, Sevilla, Málaga, Girona, Cáceres, Mallorca y Menorca. La expansión de la organización pasa por aumentar su presencia en el centro y sur de la Península, especialmente en Madrid y Andalucía, dos de los mercados inmobiliarios más dinámicos del país.

Empresas de referencia en el sector como ACV, Avenir, BPP Investment, Comprarcasa, Fincas Eva, Inspire Boutique Apartments, Montiel & Larios Associated, Nextium, Nuevo Millenium, Property Buyers o Somrie son algunos miembros destacados de AEPSI. **Este año la organización prevé aumentar más de un 70% su número de miembros hasta alcanzar los 75 asociados a finales de 2020, entre profesionales y organizaciones.**

AEPSI ofrece a todos sus asociados **asesoría jurídica**, soporte para la participación en ferias inmobiliarias nacionales e internacionales, acceso a un sistema de valoración de inmuebles y a un gestor CRM personalizado, central de compras y ayuda de acceso a acreditaciones internacionales. **El objetivo de la asociación es difundir el servicio de estos profesionales, generar sinergias y nuevos negocios e incrementar el prestigio de su actividad colaborando activamente con asociaciones ya consolidadas como API, AEGI, AICAT o Inmosisters.** A corto plazo, la organización prevé tener sólida presencia en todo el territorio nacional y ser una asociación que ayude a compradores e inversores a conocer las ventajas de contar con un personal shopper durante todo el proceso de compra de un activo inmobiliario, desde la búsqueda hasta las gestiones posteriores a la transacción.

**Los requisitos para ser miembro de AEPSI** son simples. Primero, el profesional deberá estar dado de alta en el impuesto de Actividades Económicas (IAE) o Licencia Fiscal por su actividad. En Cataluña, por ejemplo, tienen que tener un número de AICAT y su correspondiente seguro de Responsabilidad y de Caucción. Segundo, que su actividad y posicionamiento de Personal Shopper Inmobiliario se establezca al lado de los intereses del comprador, de quien dependerán en exclusiva los honorarios que perciba. El espíritu de un PSI es cobrar solamente de una parte de la transacción inmobiliaria. Tercero, que se comprometa con el Código Deontológico de la Asociación asumiendo y respetando al máximo sus directrices. Por último, que se mantengan al día en el cumplimiento de sus compromisos con la Asociación y en el pago de las correspondientes cuotas de asociado.

## TENDENCIA DEL SECTOR INMOBILIARIO

La tendencia en el sector inmobiliario es clara: **los compradores e inversores inmobiliarios quieren contar con la máxima información y profesionalidad, en el menor tiempo posible y al mejor precio, por lo que la figura del PSI cobra cada vez más importancia.** De hecho, un PSI ahorra el 70% de las visitas que se hacen con una inmobiliaria tradicional y busca entre toda la oferta inmobiliaria disponible, evitando sorpresas por vicios ocultos y aportando informes técnicos, financieros y legales para la protección y asesoramiento permanente al comprador o inversor. Más allá del servicio, la inversión en un PSI supone, en la mayoría de los casos, un ahorro en el total de la operación muy superior a sus honorarios. Gracias a su experiencia y conocimiento del mercado, el PSI ayuda a reducir entre el 5-20% los precios de salida de los inmuebles. Además, son los primeros en conocer los nuevos activos inmobiliarios que salen al mercado, algo que permite a sus clientes estar totalmente actualizados de las oportunidades que surgen en cada momento.

“EL CLIENTE NECESITA MÁS QUE NUNCA EL ASESORAMIENTO DE UN EXPERTO QUE LE AYUDE A ANALIZAR Y RASTREAR EL MERCADO INMOBILIARIO, A DIFERENCIAR LAS BUENAS OPORTUNIDADES DEL RESTO Y, EVIDENTEMENTE, TAMBIÉN DURANTE TODO EL PROCESO DE NEGOCIACIÓN”



Así pues, en un momento de transformación del sector inmobiliario tradicional en el que la demanda tiene un acceso rápido a gran cantidad de información, **el cliente necesita más que nunca el asesoramiento de un experto que le ayude a analizar y rastrear el mercado inmobiliario, a diferenciar las buenas oportunidades del resto y, evidentemente, también durante todo el proceso de negociación.** Gracias a la cercanía que se genera con el cliente, el personal shopper conoce a la perfección sus necesidades y deseos y puede ofrecerle un servicio personalizado y a medida. Además, la alta formación de los personal shopper es determinante, pues en su gran mayoría cuentan con estudios superiores en Derecho, Economía, Finanzas, Administración y Dirección de Empresas, Arquitectura y MBA's o masters especializados en el sector real estate, algo que les sitúa en una posición privilegiada para trabajar de manera cuidadosa y muy enfocada a las características de su cliente aprovechando su amplia red de contactos y todas las herramientas tecnológicas a su alcance. Ese valor añadido es el que marca la diferencia con respecto a cualquier otro servicio que un comprador o inversor pueda recibir y será, precisamente, la clave del éxito de la figura del personal shopper inmobiliario en un futuro en el que la información y la personalización serán más valiosas que nunca.