

Los 'personal shoppers' se actualizan



01

GETTYIMAGES

El trabajo de los compradores personales inmobiliarios ha tenido que adaptarse a la situación sanitaria

Natàlia Bosch

No ha habido sector del mercado inmobiliario que no se haya visto afectado, en mayor o menor medida, por la Covid-19. Y los *personal shoppers* inmobiliarios, figura que de un tiempo aquí ha irrumpido con fuerza en el sector inmobiliario nacional, no han sido una excepción. "Ahora nos encontramos en la fase de *tanteo*. Los compradores quieren comprar con descuentos importantes y los vendedores aún no están dispuestos a aceptarlos", sostiene Iñaki Unsain, presidente de la Asociación Española de Personal Shoppers Inmobiliarios (AEPSI).

La figura del Personal Shopper Inmobiliario (PSI) es reciente en España, pero tiene una larga tradición en Estados Unidos, con los agentes denominados *Exclusive Buyer Agent*: "Tradicionalmente, los agentes de bienes raíces trabajan en agencias inmobiliarias y, por defecto, lo hacen para la parte vendedora. El PSI nace de la necesidad del comprador de contar, también, con un asesoramiento en todo el proceso de adquisición de la propiedad", explica Unsain. Aunque aún hay reticencia por parte



02

GETTYIMAGES

01 y 02 Menos visitas y más tours virtuales

Las herramientas virtuales se han convertido en un aliado para paliar la reducción de visitas presenciales a raíz de la Covid-19

de algunos compradores de contratar los servicios de un PSI, son muchas las ventajas. No solo porque se ahorra el 85% de las visitas que se hacen con una inmobiliaria tradicional, visitando solo las propiedades previamente seleccionadas por el PSI a partir de los requisitos pactados con el comprador; "sino porque es el primero en conocer los nuevos activos inmobiliarios que salen al mercado, evita sorpresas por vicios ocultos y ayuda a reducir entre el 5-20% los precios de salida de los inmuebles", afirma Unsain. Y sin conflictos de intereses, como puede ocurrir con las inmobiliarias tradicionales, las agencias representan al vendedor y los PSI al comprador, cada uno cobra sus honorarios de su cliente, unos tienen el producto y otros el cliente.

De hecho, la relación con las inmobiliarias es de total colaboración, "ya que facilita la labor del agente vendedor en un marco de competencia. Cada uno, vendedor y comprador, representan intereses distintos", sostiene Ramon Riera, presidente de FIABCI España. Opinión compartida por Sergio Marcos, director de Formación de Immoscopia, que considera al PSI una figura totalmente necesaria como complemento perfecto a los servicios tradicionales que el profesional inmobiliario ofrece: "La acogida de esta figura en el sector ha sido muy positiva, e incluso muchas agencias inmobiliarias la están incorporando a sus servicios a través de los llamados *corners inmobiliarios*".

La Asociación de Personal Shoppers inmobiliarios cree que este año los descuentos medios de precios serán del 10-15%

Pero, ¿cómo ha afectado al día a día de su trabajo la Covid-19? "No es que el trabajo de los *personal shoppers* haya cambiado, sino que los profesionales han tenido que adaptarse y acelerar unos cambios necesarios en aras de prestar un mejor servicio al cliente. En este sentido, cada vez se hace más necesaria la relación virtual", sostiene Riera. En

la misma línea se expresa Sergio Marcos, director de Formación de Immoscopia: "Esta pandemia ha obligado a reinventarse a prácticamente todos los sectores profesionales. Y el uso de la tecnología nos ha permitido lo que vengo a llamar 'la paradoja de la proximidad on line': mantenernos cerca de los clientes a pesar de las medidas de separación física que se han impuesto". Y es que aún a día de hoy existe, según Riera, cierta reticencia por parte del comprador a hacer visitas presenciales por temor al contacto.

De hecho, "hay visitas anuladas por este hecho, por lo que se necesita un seguimiento del comprador y una mayor utilización de herramientas para que conozca las propiedades a través de los tours virtuales con video-llamadas". Por su parte, Unsain apunta que, con las medidas de seguridad adecuadas, no debería haber miedo a realizar visitas, aunque matiza que lo sí aumentará será la eficiencia de las visitas: "No se realizarán sin que haya un interés claro por comprar". Y en lo que todos los expertos consultados coinciden es en que las reuniones telemáticas y los tours virtuales han venido para quedarse.

La petición que se impone por parte del comprador al PSI es "localizar oportunidades". Unsain es de la opinión que a la vuelta del verano las posiciones se encontrarán con descuentos medios del 10-15%. "Durante 2021 los precios irán remontando hasta recuperar la caída en septiembre de 2021. Siempre y cuando la crisis sanitaria se resuelva y no volvamos a un confinamiento". ●