



Immobiliare, Baglieri (Sda Bocconi): «73% del pil italiano composto da economia dei servizi»

Descrizione

(Adnkronos) «La servitizzazione dell'economia oggi si traduce in un semplice numero: l'Italia ha un prodotto interno lordo che per oltre il 73% è composto proprio da questo tipo di economia dei servizi e solo per il 20-23% da economia del prodotto. Si tratta di una dinamica comune a tutte le economie sviluppate e impone una trasformazione sull'arricchimento di prodotti e servizi per chi fa prodotti, e sull'aumento del valore creato attraverso la relazione per chi fa servizi». Lo ha spiegato Enzo Baglieri, PhD Associate Dean for Masters Division Sda Bocconi School of Management, intervenendo al panel «La servitizzazione dell'economia: ripensare il modello di business, anche nell'intermediazione immobiliare», nell'ambito dei Real Estate Awards 2026, l'evento che celebra talento, innovazione ed eccellenza nel settore. A sostenere l'edizione di quest'anno in qualità di Title Sponsor è idealista, portale immobiliare N.1 in Italia. In questo scenario, continua Baglieri, le aziende, anche nell'intermediazione immobiliare, sono chiamate a fare una scelta strategica precisa: «decidere se vogliono essere delle service factory, cioè erogare volumi molto elevati di servizio in modo standardizzato, ma estremamente efficiente e replicabile» spiega Baglieri, «modalità comunque apprezzata dal cliente, in quanto riduce l'incertezza e garantisce una qualità costante nel servizio erogato o diventare, invece, delle service theater, in cui la competenza, la flessibilità, la personalizzazione e la qualità della relazione sono elementi determinanti nel processo di relazione tra cliente e fornitore».

«La servitizzazione dell'economia rappresenta il passaggio da un'economia basata sul prodotto, tradizionalmente prima quello agricolo e poi quello manifatturiero, a un'economia, invece, centrata sui servizi» afferma lo studioso. Si tratta di quel passaggio storico che viene definito da economia alle transazioni, in cui si creano dei prodotti che semplicemente si vendono al cliente, a un'economia delle relazioni, in cui siamo vicini al cliente, creiamo una comunicazione e gli offriamo un livello molto alto di servizio».

«Le nuove tecnologie, come la digitalizzazione e l'intelligenza artificiale offrono un'altra opportunità: far diventare le service factory più teatrali e il service theater più industrializzato. Questo non significa che i due modelli convergono in un'unica soluzione» sottolinea Baglieri «ma che grazie alla tecnologia è possibile rendere il modello più efficiente e dedicarsi con maggiore attenzione

alla qualità e alla relazione nei teatri, oppure essere più capaci di fornire personalizzazione e flessibilità pur all'interno di processi più rigidi?». Nell'intermediazione immobiliare, ciò che accadrà, così come in altri settori, è che gli operatori si specializzeranno e collaboreranno lungo la filiera: alcuni opereranno in modalità factory e altri in modalità teatro, garantendo un miglior servizio grazie anche alla specializzazione tra gli operatori della filiera», conclude.

»

economia

webinfo@adnkronos.com (Web Info)

Categoria

1. Comunicati

Tag

1. Ultimora

Data di creazione

Marzo 28, 2026

Autore

redazione

default watermark