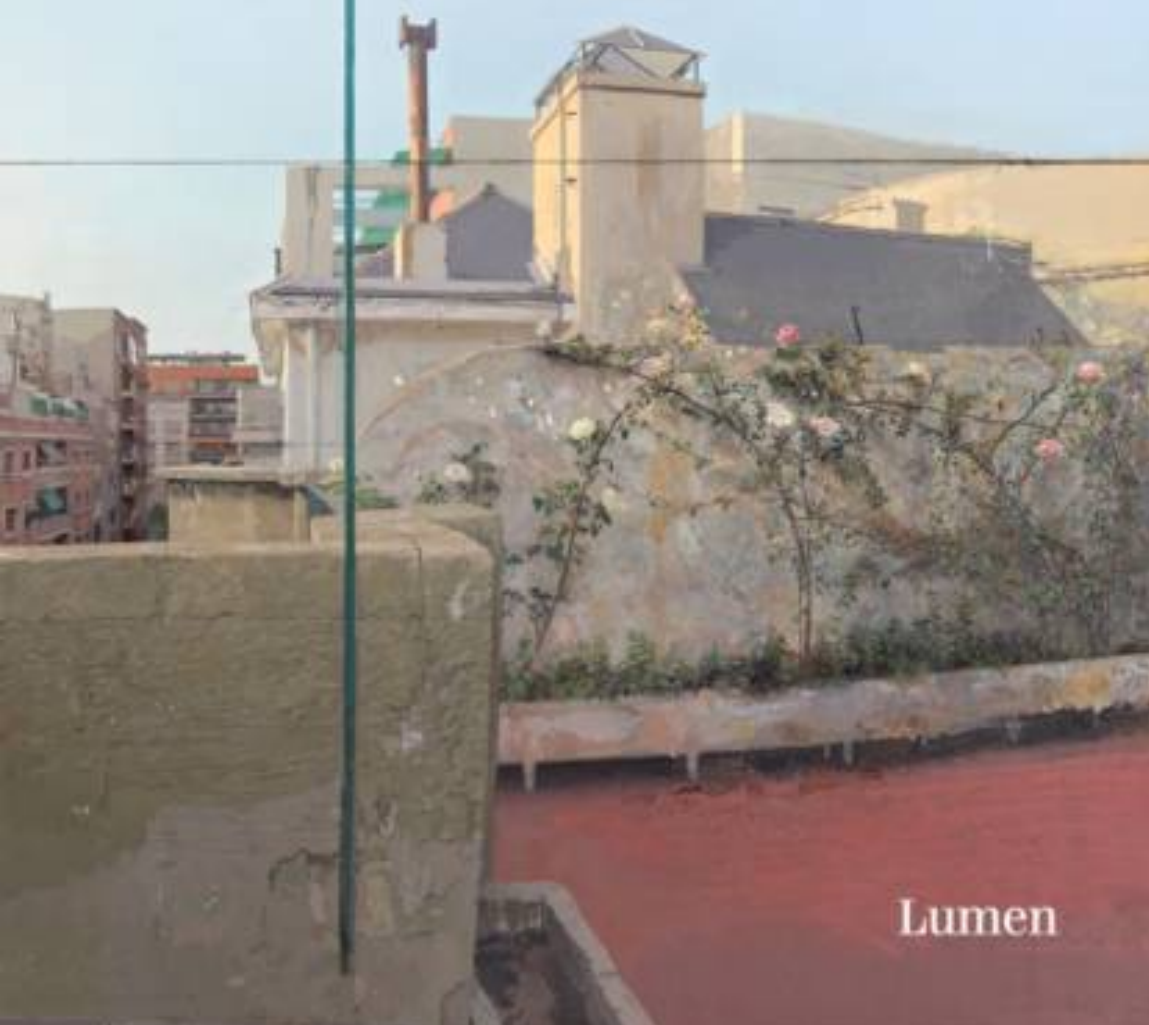


Historias de un agente inmobiliario

Jacobo Armero



Lumen

SÍGUENOS EN
megustaleer



@megustaleerebooks



@lumeneditorial



@siguelumen



@megustaleer

| Penguin
Random House
Grupo Editorial |

Para Lola y para los niños, Diego, Juan y Coloma

A la salud de Gonzalo y Belén

En este mundo traidor nada es
verdad,
nada es mentira, ni siquiera el co-
lor
del cristal con que se mira.

GASPAR LERRATÉ,
Sobre Campoamor

1

Mi padre me decía de vez en cuando que yo de mayor podía ser notario. Él tenía el ejemplo del suyo, que lo fue de Navalcarnero, de Bilbao y de Madrid. Tampoco es que me lo soltara muy a menudo ni nada. «Te sacas la oposición y a vivir», me decía, repitiendo la frase que probablemente había oído él en casa. Ninguno de los dos seguimos los consejos paternos.

El abuelo tenía la notaría dos pisos más abajo de su casa. Debía de ser yo muy pequeño cuando bajaba para darle un recado de la abuela, que ya estaba la comida o algo por el estilo. Se ve que también intentaba ella inculcarme el oficio haciéndome visitar la notaría como quien no quiere la cosa. Lo único que recuerdo *realmente* de aquellas incursiones es la bajada a todo correr por la escalera de mármol blanco, el chirriar de una puerta de madera gigantesca y la sensación de que había que moverse con mucho sigilo por aquel lugar.

Afortunadamente, desde que me he convertido en agente inmobiliario estoy frecuentando las notarías bastante más de lo que lo hacía en aquella época. Entiendo que, a primera vista, pueda parecerles un plan no demasiado apetecible, pero no pisarlas significaría que no habría llegado a

vender ningún piso, que es de lo que, al fin y al cabo, trata este nuevo negocio en el que me he metido. El día de la notaría me pongo mi mejor traje —el de ojo de perdiz es mi preferido— y lo celebro por todo lo alto.

Pero me estoy precipitando un poco. Dejen que antes de nada les cuente cómo empezó todo, no se crean que esto de convertirse en agente inmobiliario fue llegar y besar el santo.

Un buen día, uno más con poca tarea por delante, al final de la sexta primavera de la devastadora crisis económica iniciada en 2007, apareció en la bandeja de entrada de mi correo electrónico una nueva oferta de empleo de esas completamente absurdas de las que uno no entiende ni el nombre del puesto que ofrecen. Me armé de valor y respondí, una vez más, sabiendo que no me iban a contestar, convencido de que solamente se consigue trabajo si se tiene un buen contacto. Rebosando optimismo, vaya.

Me contestaron. Era para hacerse agente asociado de una inmobiliaria en Almería. Me mandaban un cuestionario bastante extenso, que rellené pacientemente, dado que no tenía nada mejor que hacer. Lo envié. A los pocos días se pusieron en contacto conmigo para una entrevista. Si no me venía bien trasladarme tan lejos, casi mejor me mandaban a una oficina de Madrid. Ya me volverían a llamar.

Me volvieron a llamar. Esta vez era un señor de la agencia inmobiliaria en cuestión, RE/MAX, la del globito, que tenía su sede en Moratalaz. Quedamos en vernos. No tenía muchas esperanzas, pero tampoco nada que perder. Por aquellos días no sabía muy bien si ponerme a servir o buscar muchacha, como decía mi abuela. Me presenté, una maña-

na radiante, en ese barrio que nunca había pisado antes. Desde la boca de metro de Vinateros paseé entre bloques de pisos que me recordaron a experimentos de la arquitectura moderna que había estudiado durante la carrera.

En la agencia me recibió Iván, el bróker, quien me explicó de qué iba el asunto. Por supuesto, de sueldo nada de nada. Es más, había que pagar una cuota porque te formaban, y te integrabas en una empresa líder. Vamos, que sonaba todo a cuento chino. Pero hubo algo en esa primera conversación que acabaría animándome a intentarlo: me encontré con una persona que me hablaba claro, a la cual entendí perfectamente, y que me contó cosas que me interesaron.

Aun así, tardé bastante en decidirme a probar. En aquel momento el sector inmobiliario era el epicentro de la crisis, e intentar vivir de él, una idea de bombero. Sin embargo, intuí que podía no ser tan disparatada. Estar posicionado en ese sector algo más adelante, cuando la situación hubiera mejorado —antes o después tenía que empezar a hacerlo—, podía ser un acierto. Dar el paso me costó mucho esfuerzo, aunque ahora ya no me acuerde. Lo más complicado fue *convertirme* en agente inmobiliario, es decir, no ser ya más arquitecto, ni editor, para trabajar en algo distinto. Renunciar a lo que había venido haciendo toda la vida no fue nada fácil. Mucha gente a la que se lo contaba se llevaba las manos a la cabeza como si fuera algo terrible, pero seguí adelante.

Volví a Moratalaz muchas tardes, que pasé aprendiendo el oficio con Iván. Y poco a poco fui descubriendo que el agente inmobiliario es un mediador que sirve para canalizar

un cambio, pero no en un sentido tan abstracto como la arquitectura, sino en otro mucho más concreto, más humano. Cada una de las personas que quieren vender su casa tiene su propia historia, que te cuenta sin ningún pudor en su mesa camilla, al caer la noche. María José, dependienta de El Corte Inglés, quiere vender el piso del barrio de la Concepción en el que vivió con su madre hasta que esta murió. Marta, que pensaba que iba a pasar toda la vida con su Antonio en su casita de El Viso, tiene ahora que deshacerse de ella porque él la ha dejado. Ramón ha heredado la casa de su madrina en el Parque de las Avenidas —no era en realidad su madrina sino la de su hermana, pero él se hizo ahijado adoptivo porque la suya no le hacía ni caso.

Según iba escuchando nuevas historias fui comprobando que las casas son lo de menos, que lo importante es la motivación de las personas para vender o comprar, el deseo de emprender un nuevo proyecto dejando atrás el pasado. Los inmuebles son los contenedores de la vida de la gente y almacenan todos sus recuerdos; los vendedores en realidad se están deshaciendo fundamentalmente de eso. Y, por el contrario, los compradores tienen un proyecto de futuro. Se trataba de buscar un punto de acuerdo entre esas dos partes tan alejadas. Un nuevo mundo se fue revelando ante mis ojos, una salida a un universo mucho más variado y cercano a lo cotidiano que aquel del que provenía, y, sobre todo, en el que parecía existir la posibilidad de volver a ganar dinero, algo que ya no era posible con mis ocupaciones anteriores. Tenía que conseguir yo a mi vez dejar atrás el pasado y construir un proyecto de futuro. Lo que ahora se llama reciclarse, vamos. Me di de alta en la compañía el

24 de julio de 2013. Esa fecha sí que la tengo grabada, un robot me envía anualmente un entrañable e-mail automático para felicitarme: ya son dos años juntos, ya son tres años juntos, ya son cuatro años juntos...

2

Llegué tempranito por la mañana, un día de esos luminosos del mes de julio, resplandecía la calle recién regada. Había quedado con Carmen, una rubia muy menudita, bien arreglada, grandes ojos marrones dentro de una cara muy amplia, con unos taconazos de vértigo, un tono de voz imposible y todo el oficio del mundo a sus espaldas. Me la habían puesto de mentora, que es como se llama ahora a los que ya tienen experiencia y enseñan a los nuevos, que son los mentorizados; o sea, lo del maestro y el aprendiz de toda la vida.

Licenciada en Filología Árabe, vecina de Moratalaz, con mucho carácter y pocas ganas de perder el tiempo, tenía ella un método bien sencillo para conseguir clientes: la conocía todo el barrio. Era la reina del «posicionamiento geográfico». Se apostaba en la puerta de la oficina, con su pitillito en la mano, y Carmencita cómo estás, y qué frío, y qué calor, y lo que haga falta: allí estaba ella dispuesta para lo que se terciara.

La visita era en un bajo de un bloque de viviendas construido como con papel de fumar: ventanas finísimas, tabiques estrechos, habitaciones chiquitas, techo bajo; todo como de juguete, pero bien conservado. La sensación de

vivir a pie de calle en la ciudad no suele ser agradable, pero en aquella casa, que daba a unos jardines aseados, se respiraba bastante bien a pesar de tener rejas por todos lados. La dueña era una mujer humilde que nos miraba con desconfianza. Había tenido alquilado el piso a unos sudamericanos que le habían dejado a deber unos cuantos meses, aunque le habían firmado un reconocimiento de deuda. No olvido la clara luz de esa mañana, lo asustada que parecía la propietaria y el respeto con el que Carmen la trataba.

Aquella fue mi primera y última visita con mi mentora, pues me dio por imposible a las primeras de cambio —no estaba ella para lidiar con novatos—, y tuvo que ser el propio bróker quien me cogiera a su cargo. Eso fue ya otro cantar. Como podrán imaginar, con la pobre burbuja inmobiliaria hecha una auténtica piltrafa, pocos candidatos a entrar en este negocio había en aquel momento, así que tuve la suerte de tenerle como profesor particular.

Tipo listo donde los haya, camino de los cuarenta, ojillos chispeantes, pura vitalidad, Iván es la única persona que conozco que ha querido ser agente inmobiliario casi desde que nació, algo completamente insólito, como pude ir comprobando después. Vestido siempre a la última moda *casual*, cuidada hasta el mínimo detalle, tiene un repertorio inagotable. En algunos viajes que he podido hacer con él he visto con mis propios ojos cómo se baja de su Porsche con fundas de trajes y pilas de cajas en equilibrio en las que transporta sus modelitos: zapatos de esos marrones de punta y/o con borlas y telas escocesas a juego con la corbata, chaquetas con hebillas de cortes inverosímiles, cami-

sas estampadas siempre un pelín desabrochadas, pantalones con inmensos agujeros..., un sinfín de irreductibles combinaciones le otorgan un *look* tan indescrípible como original.

Por un lado me dio los cursos de formación al uso, en los que me enseñaba las cuestiones técnicas y prácticas del oficio, que no son nada del otro mundo pero hay que controlar. Valoraciones, fiscalidad, notarías, registros y demás menesteres se pueden manejar con relativa facilidad. Pero lo más difícil de aprender, y de enseñar, lo intangible, lo fui absorbiendo durante las charlas que mantuvimos mano a mano todos los viernes por la tarde los meses siguientes.

Sentados en un sofá tipo chéster —se podrán imaginar cómo era la decoración de las oficinas, a juego con sus modelitos—, pasábamos el rato muy entretenidos. Conceptos filosóficos, naturalmente muy superficiales y *amateurs* pero jugosos, se iban mezclando con las últimas tendencias del marketing, el coaching, la superación personal y el liderazgo, que siempre me habían dado cien patadas, pero que adquirirían ante mí una nueva dimensión al pasar por el tamiz del bróker. Supongo que era en la combinación de temas tan diversos donde encontraba la diversión. Del «Cinturón o tirantes: los dos es de gilipollas» —ser agente inmobiliario requería una dedicación exclusiva, no se podía compaginar con otras ocupaciones— podíamos pasar al mito de la caverna de Platón —nada es lo que parece—; de una frase hecha del último *best seller* de autoayuda, tipo «Haz las paces con lo irreversible», a las enseñanzas de Montaigne sobre el arte de la conversación.

Las habilidades sociales, como él las llama —hasta tiene un curso sobre ellas, Iván es también un afamado ponente inmobiliario—, se revelaban esenciales. Mantener la boca cerrada y las orejas bien abiertas era una de las consignas básicas; hablar lo justo, una de las imprescindibles. Alguien a quien estabas intentando convencer de que te confiara la venta de su casa o que se fuera a comprar un piso se iba a acordar hasta de la última palabra que pronunciaras. Preguntar, preguntar y preguntar, interesarse por los demás, escuchar, escuchar, escuchar, no interrumpir nunca al interlocutor...; todas estas cosas que son obvias, pero que tantas veces se olvidan, se antojaban fundamentales para abrirse paso en este nuevo mundo. No era este un negocio de casas, como todo el mundo cree, sino de personas que además a menudo se encuentran en situaciones emocionales delicadas: divorcios, fallecimientos, nacimientos... Se trataba de ir construyendo relaciones personales cuyo ingrediente indispensable fuera la confianza.

Había que profundizar, ayudar a formular necesidades o deseos, muchas veces desconocidos para los propios clientes. Si con tus preguntas ayudabas a avanzar, entonces estabas haciendo un buen trabajo. «¿Qué pasa si no vendes?» Si debías aconsejar no hacerlo, pues adelante, quizás no era el mejor momento. Y lo mismo con los compradores. Nadie se queda con un piso que no le interesa por muy persuasivo que sea un comercial. «¿Qué estás buscando?» «¿Qué necesitas?» «¿Es que te interesa la vivienda?»...

Mientras iba aprendiendo la teoría empecé a informar de mi cambio de rumbo a mis contactos más cercanos. Tenía que ir situándome frente a personas de carne y hueso con las que poder ensayar. Uno de los primeros en pasar por mis inexpertas manos fue mi primo Lalo. Buscaba un apartamento para alquilar, imprescindible que tuviera garaje, porque le habían destinado a la capital para ser director comercial, o general, no sé muy bien, de una marca de coches de lujo, y tendría que usar uno, supuse. Fuimos a ver un pisito que, aparte de estar mejor en las fotos que en la realidad —enseñanza número uno: la decepción no vende nada—, ni siquiera tenía garaje. No sé, me había equivocado. A la salida nos metimos a desayunar en un bar, y me dijo el pobre, muy educado:

—A mí las cosas me tienen que entrar por los ojos...

Largas conversaciones telefónicas mientras andaba yo de un lado a otro de mi salón tuve con Chus, la madre de una amiga a la que había reformado su casa años atrás. Quería vender su piso en Gijón y volver a vivir a Madrid. Le pareció muy poco lo que le dije que valía; por lo que ella sabía, los de alrededor se estaban vendiendo mucho más caros y prefirió sentarse a esperar. No sabía yo todavía que lo que la gente cuenta de sus operaciones inmobiliarias suele estar, digamos, un poco distorsionado, no solo por el tradicional efecto «radio macuto» —por el cual los bulos van cobrando vida propia a medida que se van propagando—, sino también porque a menudo los interesados quieren alardear de lo bien que les ha salido el negocio. Fíense lo justo de los rumores inmobiliarios. En general, los vendedores tiran más bien hacia arriba, y los compradores, hacia abajo. De ha-

berlo sabido, quizás habría podido ayudar a Chus a vender más rápido: tardó un par de años, aunque dudo de que me hubiera hecho caso, seguramente no estaba aún preparada en aquel momento.

Los padres de Nisia y de sus cuatro hermanas, unas tías mías lejanas, habían muerto ya muy viejecitos, uno justo después del otro, tras toda una vida juntos. Vivían en una casa del barrio de Argüelles porque les gustaba mucho el parque del Oeste. Estaban las cinco desmontando el piso y me fui a verlas. Iba yo dando enormes zancadas entre sombreros, libros y cientos de objetos diversos que se desparrramaban por los suelos mientras ellas navegaban con extraordinaria ligereza entre los restos del naufragio. A veces hablaban de papá y mamá. «Ella era pintora —dijo una de las hermanas asomándose por la ventana de la habitación que había sido su estudio—; a él le gustaba mucho pasear.»

Preparé mi primer informe de valoración. Me llevó varios días de trabajo. No es que fuera muy complicado, pero hasta que se aprende a manejar los diversos datos cuesta. Me vi con ellas al caer la tarde en Casa Manolo, el de la calle Princesa. Una pena que no fuera a la hora del aperitivo, sus famosas croquetas siguen siendo muy buenas —solo ha habido en Madrid otras tan célebres: las de la otra Casa Manolo en la calle de Jovellanos, frente al teatro de La Zarzuela—. Por lo que pude observar, las señoras preferían merendar, pues devoraron unas cuantas torrijas mientras les contaba yo lo que valía su piso, lo que tardaría en venderlo y cómo les podía ayudar. Me esmeré en explicárselo todo de la forma más clara y me pareció que me entendían muy