

# Casa chiavi in mano

**Dal compromesso alla consegna senza ritardi e frustrazioni, perché il sogno di un nuovo appartamento non si trasformi in un incubo. Così Milano Contract District sta rivoluzionando la customer experience nell'immobiliare e nel design**

di Annamaria Alese

**L**a casa per gli italiani è da sempre l'investimento per eccellenza. Il rifugio imprescindibile intorno al quale costruire la propria vita e la propria famiglia. Un luogo d'elezione su cui fondare il proprio futuro e in cui impegnare i risparmi. E se anche la società e le abitudini stanno per certi versi evolvendo, l'acquisto di un immobile resta una delle decisioni più importanti della vita di chiunque (anche solo per la portata dell'investimento). Appare dunque quanto meno curioso che, fino a oggi, il settore non abbia mai fatto particolare attenzione alla customer experience, aspetto su cui invece si concentrano ormai da tempo molti altri comparti, dall'automotive alla moda al food. Così, spesso, l'emozione di acquistare una casa nuova, ancora in costruzione, e di poterla personalizzare secondo le proprie esigenze e desideri, finisce invece per trasformarsi in un susseguirsi di ansie, ritardi e frustrazioni. Per l'acquirente, ma in parte anche per il committente e il costruttore, costretti spesso a rallentare i lavori e rabbonire clienti ansiosi o insoddisfatti. È proprio per rendere, invece, questo percorso il più semplice, organizzato e appagante possibile che, nel 2016, Lorenzo Pascucci ha dato vita a Milano Contract District, la prima Interior design platform al mondo, che attraverso un'unica evoluta piattaforma e un team di oltre 60 professionisti, è in grado di offrire un pacchetto di servizi esclusivi "chiavi in mano" pensati per rispondere al meglio alle mutevoli esigenze del mercato immobilia- ➔

A lato, un'immagine di Torre Milano, progetto di Opm cui sta lavorando anche Milano Contract District. In basso, The Apartment. Situato all'interno dello spazio polifunzionale di MCD è un esempio concreto di quanto è possibile realizzare affidandosi alla piattaforma. Si tratta dell'allestimento di una casa indoor permanente e funzionante di 115 mq in scala 1:1.

re residenziale. Gli asset distintivi del servizio? Ideazione, progettazione, consulenza dedicata, tecnologia e fornitura di progetti di interior customizzati, unitamente all'indiscussa qualità dei prodotti dei brand partner. L'idea alla base del modello di business è stata integrare sotto un'unica regia, anche grazie al suo spazio polifunzionale di oltre 1.700 mq, il processo arredativo e di fit-out con quello costruttivo. Così si ottiene anche una percepibile ottimizzazione da parte degli acquirenti finali nel coordinamento, trattamento e scelta delle finiture di capitolato con un recupero considerevole di tempo ed efficienza sul progress dei lavori di cantiere, aumentando il valore percepito del servizio globale.

## Un business che non c'era

La nascita di Milano Contract District nelle parole del fondatore, Lorenzo Pascucci



È Lorenzo Pascucci la mente dietro a Milano Contract District, progetto in cui ha fatto confluire il forte know how assorbito dall'azienda di famiglia attiva nel mondo dell'interior design da oltre 30 anni. Expertise che si è coniugata con importanti esperienze professionali post-laurea maturate prima in Unilever, poi nel Marketing Management di luxury goods e, infine, nel ruolo di General Manager e responsabile Business Development della divisione Contract di Ernestomeda.

### Ci spiega in modo semplice cos'è Milano Contract District?

Una piattaforma per rendere davvero diverso, esclusivo e appagante il percorso dell'acquirente di una nuova abitazione dal compromesso alla

consegna. È un nuovo modello di business che va a coprire un vuoto di mercato nel mondo immobiliare, dove la customer experience spesso non è tenuta nella dovuta considerazione.

### Com'è nata l'idea?

L'esperienza con Ernestomeda Contract, progetto pilota che prevedeva l'inserimento delle cucine di marca nella proposta immobiliare, ha restituito grande riscontro sia lato B2B sia lato B2C. Da un lato, infatti, incrementava l'interesse dell'acquirente per l'appartamento spingendo le vendite e aumentando la percezione di servizio, dall'altro efficientava l'industria della costruzione nel definire per tempo e con precisioni rilevanti aspetti impiantistici. Da qui l'idea di estendere questo tipo di integrazione tra il campo edile e quello dell'interior design fino a comprendere, oltre al classico capitolato e alla cucina, anche le armadiature,

l'ambiente bagno, l'illuminotecnica e, più in generale, tutti gli arredi fissi che interferiscono con l'ambito di definizione edile ed esecutiva.

### In questo lavoro, che ruolo ha il vostro concept show room?

È lo showroom più importante di Milano e basato su criteri esperienziali studiati secondo innovativi approcci legati al neuromarketing. Oltre 1.700 mq riservati e dedicati esclusivamente a chi acquista un appartamento che preveda i nostri servizi. Completamente ripensato in chiave esperienziale, oltre ad accogliere gli showroom e i contract office dei partner, è stato concepito per essere un luogo di scambio di idee con professionisti, committenti e clienti finali. Ne è la dimostrazione la District Lounge, un'area di 250 mq che ospita un coffee bar e una living kitchen, oltre a un maxi Led wall di oltre 12 mq per l'illustrazione dei progetti, pensata per organizzare conferenze e presentazioni.



Un'immagine dallo showroom milanese di More+Space, la costola di Milano Contract District specializzata in soluzioni inedite di progetto, layout e interior dedicate al micro-living

## Processo arredativo, di fit-out e costruttivo hanno così un'unica regia

Dalla sua inaugurazione, avvenuta nel 2016, Milano Contract District ha in attivo partnership su oltre 60 cantieri di Milano e non solo, con un portafoglio di oltre 2 mila unità abitative che andranno in consegna in consegna nei prossimi 3 anni. La proposta di servizi così innovativi ed inediti ha incontrato sin dal principio l'interesse di importanti operatori nazionali ed internazionali che sono diventati clienti di Milano Contract District (fondi di investimento, advisors e divisione RE di gruppi assicurativi e bancari, tre cui anche Generali, Bnp Paribas RE, Savills, Nexity, Reale Immobili, Dea Capital, InvestiRE sgr, Ker-vis sgr). E per andare incontro a una recente evoluzione di domanda abitativa, il micro-living, nel 2018 è nata anche la business unit More+Space, specializzata in soluzioni inedite di progetto, layout e interior con la formula design and build. Una "costola" di Milano Contract District che intende trasformare un'abitazione fatta di stanze in una casa fatta di "funzioni", con pareti mobili e arredi dinamici capaci di ricreare ambienti che mutano nell'arco della giornata e complementi che si trasformano per ampliare, moltiplicare, comporre e nascondere, ottenendo il massimo comfort con il minimo spazio. 