האם הבינה המלאכותית באמת יכולה להחליף מתווכי נדל"ן?

מאת: יוסף כצמן



אנחנו חיים בעידן שבו הטכנולוגיה לא נכנסת לחדר, היא פורצת אליו עם מגפון, מצגת ויכולת לסכם את הכול לפני שמישהו הספיק לשאול מי הזמין אותה. הבינה המלאכותית כותבת, מחשבת, מנתחת, משווה, מתרגמת, מסכמת, ולעיתים גם גורמת לבעלי מקצוע ותיקים להזיע קלות מעל הקפה של הבוקר. ובתוך כל הרעש הזה עולה שאלה אחת, לא נוחה, מעט דרמטית, ובואו נודה על האמת, גם די מתבקשת.

האם בשנת 2026 המתווך עדיין רלוונטי, או שהוא בדרך להפוך לפריט נוסטלגי ליד הפקס והטלפון עם החוגה?

כמתווך נדל"ן מסחרי שפועל בתחום לא מעט שנים, אני שומע את השאלה הזו שוב ושוב. מה יהיה. לאן השוק הולך. האם בקרוב לקוח יקליד תקציב, אזור וחלום קטן על תשואה, והמערכת תשלוף לו נכס, קונה, חוזה, שמאי וקפה הפוך בצד.

הרי גם ככה התיווך הוא מקצוע עם שיעורי נטישה גבוהים במיוחד. אנשים נכנסים אליו עם חלומות גדולים, חליפה יפה והרבה מוטיבציה, ואז מגלים שעסקה לא נסגרת רק כי העלית תמונה יפה של חזית בניין בזווית מחמיאה. ובכל זאת, למרות כל התחזיות, המתווכים עדיין כאן. חלקם אפילו פורחים. כנראה שבין מודעה לבין חתימה יש עדיין כמה דברים שהאלגוריתם לא למד לעשות בלי להיבהל.

אז נניח לרגע את הנימוסים בצד. הבינה המלאכותית באמת יכולה להחליף מתווכים?

כן. חד משמעית. וזה אפילו לא הסקופ. הסקופ הוא שהיא לא תחליף את המתווכים הטובים. היא תחליף בעיקר את אלה שכבר שנים עושים חיקוי לא מאוד משכנע של לוח מודעות עם רישיון. מי שכל הערך שלו מסתכם בלשלוח פרטים, לפתוח דלת ולהגיד בקול מסתורי שהנכס הזה לא יישאר הרבה זמן, עלול לגלות שהמחשב אומר את אותו משפט בלי למצמץ ובלי לבקש עמלה. אבל כדי להבין את מי באמת צריך להילחץ, צריך לפרק רגע את המילה מתווך, כי מתחת למילה אחת מסתתרות שתי עבודות שונות לחלוטין.

שתי עבודות? הרי מתווך בסך הכול מחבר בין צדדים, לא?

זו בדיוק המלכודת. יש מתווכים שהם באמת מחברי נקודות. הם מאתרים נכס, מעלים פרסום, מעבירים מספר, שולחים תמונות, ומרגישים שבעצם נולדה יצירת מופת נדל"נית. בפועל, זו עבודה של מידע. ומידע הוא בדיוק המקום שבו הבינה המלאכותית מרגישה בבית, חולצת נעליים ומבקשת את סיסמת הוויי פיי.

ויש מתווכים מסוג אחר לגמרי. כאלה שלא רק פותחים דלת, אלא יוצרים עסקה. הם נכנסים לעומק המספרים, מזהים איפה הפער האמיתי בין הצדדים, מבינים מי באמת רוצה למכור, מי רק בודק את השוק כדי להרגיש חשוב, מי מפחד להתחייב ומי מחכה שמישהו חכם ינסח עבורו את הצעד הבא. שם כבר לא מדובר במידע בלבד. שם מדובר באמון, ניסיון, תזמון, רגישות, קריאת אנשים ויכולת לקחת חדר מלא אינטרסים ולהוציא ממנו חתימה במקום דרמה משפטית.

אז מי מהמתווכים צריך להתחיל להזיע, ומי יכול לנשום?

מי שמוכר מידע בלבד, שיתחיל לבדוק אם יש עדכון גרסה גם לקריירה שלו.

אבל מי שמוכר הבנה, הקשבה, ניהול עסקה ויכולת לגרום לאנשים לזוז בלי שירגישו שדוחפים אותם, נמצא במקום אחר לגמרי. הבינה המלאכותית יכולה להפוך מתווך טוב למהיר יותר, חד יותר, מדויק יותר וחזק הרבה יותר. מתווך חלש, לעומת זאת, עלול לגלות שהרובוט לא לקח לו את העבודה. הוא רק חשף שלא הייתה שם הרבה עבודה מלכתחילה.

איפה רואים את זה באמת? תן רגע דוגמה מהשטח.

בעסקת נדל"ן מסחרי קלאסית יש ארבעה מחירים. אבל רק מחיר אחד מופיע במודעה. אז מה הם ארבעת המחירים? המחיר שהבעלים מבקש, כי הוא בטוח שהקירות ספגו ערך רגשי. השווי שהשמאי רואה, כי הוא פחות מתרגש מקירות ויותר ממספרים. הסכום שהבנק מוכן לממן, כי לבנק יש לב, אבל הוא נשמר בכספת. והמחיר שבו היזם עדיין יכול להרוויח, כי גם חזון צריך בסוף לעמוד באקסל. הבינה המלאכותית יכולה לנתח את כולם, לסדר אותם בטבלה, לצבוע את החריגות באדום ולהיראות מאוד מרשימה. השאלה היא אם היא יודעת לגרום לארבעת המחירים האלה להיפגש בלי שאף אחד יקום מהשולחן ויגיד שהוא צריך לחשוב על זה, שזה בדרך כלל הרגע שבו העסקה עוברת מהשולחן אל טיפול נמרץ, והרופא היחיד שנשאר אופטימי הוא המתווך.

וזה בדיוק המקום שבו המכונה מתחילה לגמגם בנימוס. היא יודעת לקרוא תב"ע, אבל היא לא יודעת להריח רחוב. היא יודעת להשוות עסקאות, אבל לא תמיד מבינה למה בעל נכס אומר לא כשהוא בעצם מתכוון אולי, ולמה יזם שאומר מעניין בעצם אומר תורידו לי עוד קצת את המחיר ואולי נדבר. היא יודעת לסכם שיחה, אבל לא יודעת תמיד לזהות את השתיקה שהכי חשוב לא להפריע לה. מתווך אמיתי לומד את העסקה לעומק, מכיר את הלקוחות שלו באמת, שולט בפרטים הקטנים ומבין שהעסקה לא נסגרת רק על מחיר. היא נסגרת על אמון, על עיתוי, על מילה נכונה במקום הנכון, ועל היכולת לגרום לכל הצדדים להרגיש שהם לא ויתרו, אלא ניצחו בחוכמה.

ומה הטיפ הכי פרקטי למתווך מתחיל שרוצה להצליח גם בעידן של בינה מלאכותית?

קודם כל לדעת גם מה לא לקחת. לא כל נכס הוא הזדמנות, לא כל מחיר הוא "רק נקודת פתיחה", ולא כל בעל נכס שמבקש מחיר של מגדלי עזריאלי מוכר בהכרח יותר ממחסן עם ביטחון עצמי. מתווך שאוסף כל עסקה למדף הופך מהר מאוד לעלי אקספרס נדל"ני: הרבה היצע, מעט סינון, וגם הדבר הטוב נבלע בתוך הרעש. מתווך אמיתי מסנן, מתאם ציפיות, ולפעמים אומר בנימוס: זה לא נכס, זו פנטזיה עם טאבו.

אז מי אתה בתוך כל הסיפור הזה, האיש שמנסה להרגיע את המתווכים או להלחיץ אותם באלגנטיות.

נעים מאוד, אני יוסף כצמן. למעלה משבע שנים אני פועל בענף הנדל"ן, בעיקר בתיווך עסקאות נדל"ן מסחריות ופרויקטים, ובשנה האחרונה הרחבתי את פעילותי גם לעולם היזמות. במהלך השנים למדתי שעסקת נדל"ן כמעט אף פעם אינה רק שאלה של מציאת נכס או קונה. האתגר האמיתי הוא לגרום לכל מרכיבי העסקה להיפגש בנקודה אחת: נקודה שבה נוצרת הסכמה רחבה, מדויקת ורב זירתית. שם, בדיוק שם, בין המספרים שמושכים לצד אחד, האינטרסים שמושכים לצד שני, והאנשים שמנסים להיראות רגועים בזמן שהם מחשבים סיכונים בראש, נמצא המקום שבו מתווך אמיתי עושה את ההבדל. הבינה המלאכותית יכולה להאיר את הדרך, לסדר את הנתונים ולמחוא לעצמה כפיים דיגיטליות. אבל מישהו עדיין צריך לדעת עם מי מדברים, מתי שותקים, מתי לוחצים, ומתי משפט אחד קטן שווה יותר מעוד מאה שורות בקובץ אקסל.

לרשותכם, 055-7234744



יוסף כצמן