



## One-stop shop Real Estate Luxury Boutique

In a great year for real estate in Portugal, Quintela e Penalva - Real Estate has introduced the new “Concierge & Relocation” service, reaffirming its position in the luxury segment as a Real Estate Luxury Boutique

Num ano de grandes conquistas para o mercado imobiliário em Portugal, a Quintela e Penalva - Real Estate aposta no novo serviço “Concierge & Relocation”, reafirmando o seu posicionamento no segmento de luxo como Luxury Boutique de Real Estate

TEXT CÁTIA MATOS



They recently completed 13 years of existence on the Portuguese market and marked the date with pomp and circumstance. The reason was clear: this has been the best year for Quintela e Penalva - Real Estate, which operates in Lisbon and Estoril and, from this year, in Porto as well. Carlos Penalva, one of the founding partners, confirms this to Essential Lisboa in a conversation centred on the journey of the company.

With new approaches that reflect a clear concern with market changes, Carlos Penalva says that the project has adapted to the demands and the dynamic of the sector. “We

are two founding partners with different profiles,” he explains. “I have a Management background and a professional journey in private banking, and Francisco Quintela has a Law degree and proven experience in the real estate field. Due to our culture of proactivity, in 2004 we decided to create a company aimed at real estate consulting. We brought together investors and a capital structure to invest in unique and exclusive real estate projects on the market.”

In 2008, the world was hit by the recession, and the friends and partners had to react. “The real estate sector went through

Completaram recentemente 13 anos de existência no mercado português e assinalaram a data com pompa e circunstância. O motivo é claro: este tem sido o melhor ano para a Quintela e Penalva - Real Estate, a operar em Lisboa e Estoril e, ainda este ano, também no Porto. Carlos Penalva, um dos sócios fundadores, assim o confirma à Essential Lisboa numa conversa que se focou no percurso da empresa. Com novas apostas que refletem uma notória preocupação com as alterações no mercado, Carlos Penalva refere que o projeto se tem vindo a adaptar às exigências e dinâmicas do setor. “Somos dois sócios fundadores com perfis diferentes, eu com





encontram a par com mais um escritório no Monte Estoril. "Somos uma equipa de 60 pessoas, ambicionamos ir ao encontro das necessidades e exigências dos nossos clientes com total dedicação e com um serviço personalizado que nos diferencia no mercado. Apostamos na qualidade dos nossos colaboradores, tendo como objetivo principal apoiá-los ao máximo para que se sintam tecnicamente preparados, motivados e focados, transmitindo ao mercado diariamente o nosso posicionamento. Os nossos resultados são a consequência dos nossos valores - confiança, excelência e mérito!"

É também no tipo de serviços que a Quintela e Penalva - Real Estate tem vindo a oferecer que marca a diferença. "Consideramos que isto é uma 'one stop shop - Real Estate Luxury Boutique'. Onde nos diferenciamos notoriamente é no serviço 'Concierge & Relocation'. Somos a única consultora imobiliária em Portugal a apresentar

este serviço integrado, indo buscar alguns 'best practice' de mercados internacionais." Lançado recentemente, este serviço, cujo target é de 'High Net Worth Individuals', maioritariamente internacional, procura criar uma relação mais duradoura e de maior confiança com o cliente. "O nosso serviço não acaba na venda do imóvel. Tratamos de tudo o que os nossos clientes procuram na vertente de lifestyle e no tratamento de toda a burocracia (como devem calcular para um estrangeiro é sempre complexo)... Por exemplo, desde a transformação do imóvel antes de estar disponível para colocar no mercado de venda, à realização de obras de intervenção no imóvel, passando pelo serviço de transporte do aeroporto para casa, a 'personal shoppers' que acompanham os clientes às melhores lojas, a marcações de restaurantes ou visitas a museus. Tudo o que esteja relacionado com Concierge e Relocation, nós realizamos." Carlos Penalva dá como exemplo a organização



serious difficulties; we had to turn the threats into new opportunities, (...) so we threw ourselves into the real estate field," says Carlos Penalva. "From 2011, when the market started to show some signs of reversal and even recovery, we started building a structure from the ground up and focused 100% on that sector."

The first office they opened was at Amoreiras shopping centre. They then moved to Campo de Ourique and later to Príncipe Real. Today, they can be found on Rua Rodrigo de Fonseca (the headquarters), along with another office in Monte Estoril. "We're a team of 60 people who strive to meet the needs and demands of our clients with total commitment and with a personalised service that sets us apart in this market. We invest in the quality of our employees, with our main goal being to support them completely so that they feel prepared technically, motivated and focused, conveying our position to the market every day. Our results are the consequence of our values - trust, excellence and merit!"

What also distinguishes Quintela e Penalva - Real Estate is the type of services they have come to offer: "We believe this is a 'one-stop shop - Real Estate Luxury Boutique'. Where we clearly set ourselves apart is in the 'Concierge & Relocation' service. We are the only real estate agency in Portugal to present this integrated service and gather some of the best practices from international markets."

Launched recently, this service (whose target is High Net Worth Individuals, mostly international) looks to create a longer-lasting and more trusting relationship with the client. "Our service doesn't end when the property is sold. We take care of everything our clients look for on the lifestyle side and deal with all the bureaucracy (as you can imagine, for a foreigner it's always complex). For example, from transforming the property before it is put on the market or any building work that needs doing, to airport transfers, personal shoppers that accompany the clients to the best shops, restaurant reservations or visits to museums - anything

background em Gestão e com um percurso profissional no setor de 'private banking' e o Francisco Quintela, licenciado em Direito, com experiência comprovada no setor imobiliário. Devido à nossa cultura de proatividade, em 2004, resolvemos criar uma empresa direcionada para a área de consultoria imobiliária. Juntávamos investidores e estrutura de capital para investir em projetos imobiliários de caráter singular e exclusivos no mercado."

Em 2008, o mundo entrou em crise e os amigos/sócios tiveram que reagir. "O setor imobiliário passou por sérias dificuldades, tivemos que transformar as ameaças em novas oportunidades (...) Lançamo-nos, então, no ramo de mediação imobiliária (...) A partir de 2011, quando o mercado começou a demonstrar alguns sinais de inversão e mesmo de recuperação, demos início à construção de uma estrutura de raiz, focando-nos a 100 por cento nesse setor."

O primeiro escritório que abriram foi nas Amoreiras. De seguida, mudaram-se para Campo de Ourique e, mais tarde, para o Príncipe Real. Hoje, é na Rua Rodrigo da Fonseca (sede) onde se

that has to do with concierge and relocation, we fulfil."

For instance, Carlos Penalva cites a reception dinner they organised for around 20 people, on the request of a Brazilian couple on the day they arrived in Portugal. "We took care of the chauffeur, the chef, the waiting staff, babysitting, etc. We provided a concierge service from A to Z. By doing so, it increases the quality of life of our clients and this is our way of embracing and welcoming them."

The exclusive representatives of EREN (European Real Estate Network) in Portugal, the only premium real estate network in Europe, Quintela e Penalva - Real Estate sees this association as yet another opportunity to be catapulted to an international level. "It has been a very challenging project, with meetings that we hold in various countries that help us share experiences and trends," explains the founding partner. The company already has 41% of international clients, with Brazil at the top of the list with 12% in total. Following that is Sweden with 8% and





France with 6%. Although he recognises that in Portugal, and mainly Lisbon, prices are higher in specific areas, "on average, it continues to have lower rates in comparison to other European capitals and main cities".

Prime locations – such as Chiado, Príncipe Real and Baixa – remain the most attractive areas for the majority of clients, but the tendency has already started to change direction. "Lisbon is growing, and naturally demand has started to diversify. The riverside, for example, such as Cais do Sodré, Alcântara and 24 de Julho, has huge potential in terms of value, as well as Avenidas Novas, which is very sought after by Brazilian clients due to the more contemporary architecture (...) South of the river is another trend. Foreigners are now going to Tróia and Comporta and actually, all that area of Setúbal is a diamond in the rough. If we keep going this way, it's possible that it will become one of the best areas in Portugal. Estoril and Sintra are other locations to bear in mind."

Also worthy of mention is the fact that the capital is on its way to becoming a true "smart city", a factor that Carlos Penalva believes is key in increasing the value of the city and the quality of life for both residents and tourists. "Lisbon is managing to make that transformation and implementing 'green' measures, such as traffic restrictions through the creation of cycle lanes. It's important to keep investing in this sort of measures that, by all those involved joining forces

de um jantar de receção, para cerca de 20 pessoas, a pedido de um casal brasileiro no dia da sua chegada a Portugal. "Tratámos desde o chauffeur, a um chefe de cozinha, empregados, babysitter, etc. Fizemos um serviço de Concierge de A a Z. A partir daí é que aumenta a qualidade de vida dos nossos clientes e esta é a nossa forma de os abraçar e receber."

Representantes exclusivos da EREN (European Real Estate Network) em Portugal, a única rede europeia de consultoras imobiliárias premium, a Quintela e Penalva - Real Estate encara esta associação como mais uma oportunidade de ser catapultada a nível internacional. "Tem sido um projeto muito desafiante, com reuniões que realizamos nos vários países e que nos ajudam a partilhar experiências e tendências." A empresa conta já com 41% de clientes internacionais, estando o Brasil no topo da lista com 12% da totalidade. Segue-se a Suécia com 8% e França com 6%. Embora reconheça que Portugal, principalmente Lisboa, esteja com os preços "elevados em zonas específicas, continua, em termos médios, com valores mais baixos comparativamente às restantes capitais e principais cidades europeias".

As prime locations – como Chiado, Príncipe Real, Baixa, etc. – mantêm-se como as zonas mais atrativas para a maioria dos clientes, no entanto as tendências já começam a mudar de rumo. "Lisboa está a crescer e naturalmente a procura tem-se vindo a diversificar. A zona ribeirinha, por exemplo, como o Cais do Sodré, Alcântara ou 24 de Julho, tem imenso potencial de valorização, assim como as Avenidas Novas, bastante

procuradas por clientes brasileiros devido à arquitetura mais contemporânea (...) A margem sul é outra das tendências. Os estrangeiros já estão a ir muito para Tróia e Comporta e, na verdade, toda aquela região de Setúbal é um diamante em bruto. Se permanecermos nesta trajetória, é possível que se torne numa das melhores zonas de Portugal. Estoril e Sintra são outras zonas a ter em conta."

De destacar é também o facto de a capital estar a caminhar para se transformar numa verdadeira "smart city", fator que Carlos Penalva considera fundamental para a valorização da cidade e aumento da qualidade de vida para residentes e turistas. "Lisboa já está a conseguir fazer essa transformação, implementando medidas 'verdes', como por exemplo o condicionamento ao centro da cidade com a criação de ciclovias. Será importante continuar a tomar este tipo de medidas que, concertadamente entre todos os intervenientes (governo, municípios, agentes locais, profissionais do setor e residentes), visem criar, definir e implementar estratégias para o contínuo melhoramento das cidades portuguesas."

Em setembro deste ano, a Quintela e Penalva - Real Estate irá expandir-se para o norte do país, estando prevista a abertura da sua terceira loja na cidade do Porto. "A decisão de avançarmos para a abertura da loja no Porto surge através de vários indicadores de mercado, pela maturidade no nosso projeto e também pelo incentivo de muitos dos nossos clientes em que os acompanhamos com o nosso serviço. Uma vez mais, o projeto não avançaria enquanto não tivéssemos



(government, councils, local agents, professionals in the field and residents), look to create, define and implement strategies for the ongoing improvement of Portuguese cities."

In September of this year, Quintela e Penalva - Real Estate will expand to the north of the country, with its third agency expected to open in the city of Porto. "The decision to go ahead with the opening of the Porto office was due to several market indicators, the maturity of our project, and also prompted by many of our clients so that we could accompany them with our service. Once again, the project couldn't have gone ahead without the right team (...) Porto is a very specific market,

with a different maturity to Lisbon and with plenty of raw material to work with... It's a challenge for us as well! It reminds us a bit of what we did in the early days. In terms of quality of service, we can be very valuable for the sector and for the city."

For the future, Quintela e Penalva - Real Estate hopes to be able to "continue on this path of proactivity, dynamism and total commitment to the project". Carlos Penalva concludes: "We're going to open in some more locations, but once again we will only do so if we have the right teams and all the same quality services for the segment in which we are positioned." ■

a equipa certa (...) O Porto é um mercado muito específico, com uma maturidade diferente de Lisboa e tem muita matéria-prima para se trabalhar... Para nós também é um desafio! Faz-nos lembrar um pouco o que fizemos no início. Em termos de qualidade de serviço poderemos ser uma grande mais valia para o setor e para a cidade."

Para o futuro, a Quintela e Penalva - Real Estate espera poder "continuar este caminho de proatividade, dinamismo e entrega total ao projeto". "Vamos abrir em mais alguns locais, mas mais uma vez só o faremos se tivermos as equipas certas e todos os serviços de igual qualidade para o segmento em que estamos posicionados", conclui. ■

