

SORUMLU EMLAK DANIşMANI SEVİYE 5 EĞİTİM NOTLARI

A-2

PAZARLAMA STRATEJİSİ GELİşTİRME VE İş ORGANİZASYONU PERFORMANS SINAVI

Bu sınavda ofis ortamı oluşturularak, Sorumlu Emlak Danışmanı Adayına bir bölge, bölgenin bilgileri ve sorumlu olduğu işletmenin bilgilerini içeren bir doküman sunulacaktır. Dokümanlarda yer alan verilere göre;

Pazarlama Stratejisi Oluşturma

Hedef pazara ilişkin verilen bilgiler doğrultusunda, yeni gelişmekte olan bir bölge mi, yatırım amaçlı konut/işyeri olan bölge mi, verileri incelenerek uygun pazarlama stratejisinin ne olduğunu açıklar. Bölgenin demografik yapısı, ticaret, sanayii, eğitim ve turizm sektöründe gerçekteşen ve planlanan gelişimleri göz önünde bulundurularak, hedef kitlesini belirler. şirketinin çalışma şekline ilişkin bilgileri göz önünde bulundurularak; konut alım satımı yapan, lüks konut alım satımı yapan ve ya arsa/ticari gayrimenkul satışı gibi dokümanları kullanarak ofis stratejisi belirler.

Müşteri Veri Tabanına Göre İletişim Stratejisi Oluşturma

Gayrimenkul alımı ya da satımı yapmak isteyen müşterinin fiziki ve özel ihtiyaçlarına yönelik bilgiler dokümanlar ile birlikte adaya sunulur. Aday elindeki portföylerden en uygun olan gayrimenkulü belirler. Örneğin, engelli bir vatandaşın özel ihtiyacına uygun ev kiralanması, çocuklu bir ailenin site içerisinde, okula yakın ve içerisinde park olan güvenli bir site içerisinde konut satın almak istemesi gibi çalışmaları uygular.

Müşteri gruplarına göre müşteriye erişir, yeni müşteri kazanımı, sadık müşteri portföyü oluşturma, kaybedilen müşteriye geri kazanma ve farklı işletmedeki emlak danışmanları ile çalışma konuları üzerinde öneriler geliştirir. Müşteriye özgü daha önce emlak şirketi ile çalışmış ancak memnun kalmamış müşteri, sadık müşteri, daha önce hiç çalışılmamış potansiyel müşteri adayları için çalışma konularında öneri geliştirir.

Emlak Satış/Kiralama Planı Oluşturma

Gayrimenkullerin bulunduğu bölgedeki hedef kitle ile şirketin portföyünde bulunan gayrimenkulleri eşleştirir ve uygun pazarlama stratejisini belirler. Yaşlı yoğun bölgelerde asansörlü gayrimenkul, aile nüfusunun kalabalık olduğu yerlerde büyük konutların, öğrencilerin yoğun olduğu bölgelerde oda sayısı az küçük konutların eşleştirilmesi ve bu eşleştirmelere uygun pazarlama yöntemlerinin belirler. Emlak satış/kiralama planı oluşturur. Hedef kitle ile eşleştirilen portföye ilişkin reklam araçlarını belirler; billboard, internet siteleri, el broşürü, afiş, branda vb.

İş Dağılımı Yapma

Ekibinde yer alan Emlak Danışmanlara bir iş planı oluşturur. Elindeki portföyleri çalışan emlak danışmanlarına, danışmanın yetkinliğine ve tecrübesine göre rakamsal olarak paylaştırır. Dokümanda verilen danışmanların yetkinlikleri ve tecrübesine ilişkin bilgileri değerlendirerek dağıtım yapar. Arsa satışında deneyimli danışman, konut kiralama/satışında deneyimli danışman, işyeri olarak kullanılan gayrimenkul satışında deneyimli danışman, danışmanların satış rakamları vb. bilgileri dikkate alır. Portföy dağılımı ile birlikte, emlak danışmanlarının yapacağı işleri de belirler, internet üzerinden araştırma yapacak, saha araştırması yapacak, tapu işlemlerinden sorumlu ve ya lüks konut satış uzmanı, kiralama uzmanı danışmanları belirler ve iş dağılımını yapar. İşletmede çalışan, şoför, muhasebe sorumlusu, hizmetli, asistan/sekreter gibi, personellerin görev tanımlarını belirler.

Bütçe Oluşturma

İş organizasyonunu sağlamak için, işletmenin emlak satış/kiralama bütçesini hazırlar. Yıllık giderlere ilişkin mali bilgilerin neler olduğunu; eğitim giderleri, sabit giderler, kar payı, reklam giderleri, müşteri memnuniyetini sağlamak üzere yapılan çalışmaların giderleri, araç yakıt ve sarf malzemesi giderleri, personel giderleri, ofis kira ve ya stopaj gideri, abonelik giderleri, araç ulaşım giderleri, teknoloji ve telefon iletişim giderleri, meslek odası üyelik giderleri, aylık muhasebe-vergi ödemeleri gibi örnekler ile işletmenin ana gider kalemlerini tespit eder. Dokümanlar

doğrultusunda, yıllık eğitim planı ile eğitim maliyetlerini değerlendirerek, işletmenin eğitim bütçesini hazırlar.

Kritik Adımlar

- Pazar ve hedef kitle verilerine göre strateji belirleme (Önemli)
- İş organizasyonu ve dağılımı yapma (Önemli)

ULUSAL YETERLİLİĞE GÖRE SIRALI PERFORMANS MADDELERİ

1. Hedef pazara ilişkin verileri pazarlama stratejisi açısından uygun yöntemle analiz eder.
2. Pazar ve hedef kitle verilerine göre, amaç ve hedeflere ulaştıracak stratejileri bilirler.
3. Müşterilere özel uygulanacak kişiye özgü programları satış/kiralama çalışmalarında uygular.
4. Müşteri gruplarına göre müşteriye erişme, yeni müşteri kazanma, sadık müşteri portföyü oluşturma, kaybedilen müşteriye geri kazanma ve farklı işletmedeki emlak danışmanları ile çalışma konularında öneri geliştirir.
5. Müşteri gruplarına uygun geliştirilen pazarlama stratejilerinin satış/kiralama çalışmalarında uygulanmasını sağlar.
6. Emlak satış/kiralama planı oluştur.
7. Emlak satış/kiralama süreçlerine ilişkin iş organizasyonu yapar.
8. İş birliği içinde çalışması gereken personele görev dağılımı yapar.
9. İş birliği içinde çalışması gereken emlak danışmanına iş dağılımı yapar.
10. İşletmenin eğitim bütçesini hazırlar.
11. İşletmenin emlak satış/kiralama bütçesini hazırlar.

A-3

EMLAK SATIŞ/KİRALAMA VE SONRASI İŞLEMLER

PERFORMANS SINAVI

Sorumlu Emlak Danışmanı olan adaya ofis portföyü sunulur, portföylere ait bilgileri prosedürler doğrultusunda kontrol eder;

Emlak Portföyünün güncelliğini kontrolünü prosedürler doğrultusunda yapar.

İşletmenin belirlediği yöntem/talimatlar ve işletmenin elindeki portföyü gösteren bir doküman adaya verilir ve bu dokümana göre portföydeki emlaklara ilişkin bilgileri kontrol eder. Adaya verilen emlak portföyündeki gayrimenkullerin internet portallarında güncel olup olmadığını kontrol eder. İmar geçmemiş arsanın **imar durumundaki** değişiklik, **alt yapı durumu**, inşaat halindeki gayrimenkulün tamamlanma durumu gibi kontrollerin yapılmasını sağlar.

Portföye ilave edilecek emlak ile ilgili işletme tarafından belirlenen yöntemle bilgi toplar.

İlgili kurumlardan emlakın Parsel ve İmar sorgulamasını yapar.

Portföyden seçilecek bir gayrimenkulün parsel ve imar sorgulamasının internet üzerinden **Tapu Kadastro Genel Müdürlüğü** üzerinden sorgulamasının nasıl yapıldığını aday açıklar ve gösterir.

Güncel rayiç bedel tespitini kontrol eder.

Aday rayiç bedel tespitinde hem belediye tarafından belirlenen rayiç bedeli belediye ekranlarından sorgulanarak hem de gayrimenkulün bulunduğu bölgedeki emsal değerlerin ortalamasını dikkate alarak hesaplama yapılması gerektiğini açıklar. Rayiç bedel tespitinde, **en az 3 adet emsal değer** alınır, emsal değerlerin fiyat toplamı/emsal değerleri metrekare toplamı formülü kullanılarak, metrekare birim fiyatına ulaşılır. Metrekare birim fiyatı, mülkün metrekaresi ile çarpılarak rayiç bedel tespit edilir.

Portföye eklenecek taşınmazla ilgili Emlak sahibi ile yapılması gerekli belge/doküman ve sözleşmelerin kontrolü ve imzalanması.

Aday emlak sahibi ile düzenlenecek belgelerin neler olduğunu, içeriğini, kimler tarafından imzalanması gerektiğini açıklar. Portföye eklenecek taşınmaz ile ilgili gerekli inceleme ve evraklar tamamlandıktan sonra satıcı ile Taşınmaz Ticareti Yönetmelik Hükümlerine göre **Yetkilendirme Sözleşmesi** yapar. Hizmet bedelini belirler.(%2+KDV SATICI)

Portföye eklenecek taşınmazın tanıtım/pazarlama yöntemine karar verilmesi.

Adaya gayrimenkulün türü ve pazarlama yöntemine ilişkin bilgiler verilir ve aday pazarlama yönteminin gayrimenkul türüne uygun belirlenip belirlenmediğini kontrol eder. Portföye eklenecek gayrimenkulün tanıtımı ve pazarlaması için gerekli, branda, afiş, internet üzerinden ilan vb. tanıtım malzemelerinin kontrolünü yapar. Tanıtım pazarlama faaliyetlerinin, ekspertiz çalışması, fotoğraf çekimi gibi çalışmaların yetki alındıktan sonra 3gün içerisinde başlatılması gerektiğini hatırlatır. Temizlik, boya, vb. hizmetlerin gerekip gerekmediğini, demirbaşların

kullanılabilir durumda olup olmadığını sorgular. Satışa/kiralamaya engel bir borcu emlak vergisi, ilgili Tapu Müdürlüğünden takyidat vb. olup olmadığını kontrol eder.

Portföye eklenecek taşınmazın satış/kiralama bedelinin belirlenmesi/onaylanması

Satış/kiralama bedeli ve pazarlık limitleri konusunda emlak sahibinden onay alınmasını sağlar. Portföy için alıcı adaylarından teklif geldiği takdirde, gelen teklifleri yazılı ve ya mail yoluyla satıcıya iletir. Satıcının olumlu dönüşü ve ya karşı teklifi olması durumunda, emlak danışmanına, satıcı ve alıcının bir araya getirilmesi için gerekli talimatı verir.

Müşteri ile emlak sahibi arasında belirlenen son bedel üzerinden yapılacak satış sözleşmesini/kira kontratını kontrol eder. **Alım Satım Aracılık Sözleşmesi / Kiraya Aracılık Sözleşmesi** kontrol eder. Alıcı tarafından satıcıya ödenecek olan hizmet bedelinin %10 oranını geçmemesi gerektiğini ve toplam hizmet bedelinin %4+KDV olması gerektiğini kontrol eder. Hukuki bir süreç durumunda, mülk hangi ildeyse o ilin mahkemelerinin sorumlu olduğunu sözleşme üzerinden kontrol eder.

Tapu işlemleri sürecinin hizmet kalite kriterlerine göre yürütüldüğünü kontrol eder.

Alım Satım Aracılık Sözleşmesi imzalanan mülkün satışı için, tapu başvuru sürecini takip eder. Başvuru sürecinde gereken evrakları teyit eder. Belediyeden alınacak rayiç bedel evrakı, zorunlu deprem sigortası (DASK), tapudaki işlemler için gerekli belgeleri (satıcı/alıcı kimlik belgesinin (nüfus cüzdanı, pasaport vb.) asılları, varsa vekâletnamesi) evraklarını sorgular. Tapu devir işlemlerinin nasıl yapıldığını açıklar.

Hizmet Bedeli Tahsilatı ile ilgili işlemleri yapar.

Tapu Dairesindeki tapu tesliminden sonra Emlakçı hizmet bedeline hak kazanır. Satış işleminden doğan hizmet bedelinin nasıl tahsil edileceğini anlatır. Adayın alıcı ve satıcıdan alacağı ve mevzuatta tanımlı komisyon oranlarını ve vergi bedellerini açıklar. Fatura takibini yapar. **(%2+ KDV(%18) ALICI , %2+KDV(%18) SATICI)**

Satış/Kiralama sonrası hizmetler

Satış/kiralama sonrası mülkün yeni sahibine teslimini, anahtar teslim tutanağı ile sağlar. Alıcıya, belediyeye emlak beyannamesi verilmesini hatırlatır. Satış/Kiralama ve ya yetki süresinin sona ermesinin ardından 3 gün içerisinde pazarlama faaliyetlerini sonlandırır. (ilanları kaldırılması, afişlerin sökülmesi vb.)

Adaya bir müşteriden bahsedilecek ve buna göre;

Yatırım müşterisinin talep ve beklentilerinin tespiti

Yatırım amaçlı olan senaryo adaya verilir. Yatırım müşterinin ihtiyaç ve taleplerinden bahsedilir. Yatırım müşterisinin talep ve ihtiyaçlarını uygun yöntemleri kullanarak doğru portföyü/portföyleri belirler.

Talep ve eldeki verilere göre fizibilite yapılması

Fizibilite çalışmasını gerçekleştirir, yatırım bütçesi, yatırım vadesi, kar beklentisi, yatırım bölgesine ilişkin bilgileri değerlendirir. Uygun bulunduğu portföyü tercih etme sebeplerini detaylı ve sözlü olarak açıklar.

ULUSAL YETERLİLİĞE GÖRE SIRALI PERFORMANS MADDELERİ

1. Emlak portföyünün güncelliğini ve güvenilirliğini prosedürler doğrultusunda kontrol eder.
2. Emlak portföyüne ilave edilecek emlakın işletme tarafından belirlenen yöntemlerle toparlanmasını sağlar.
3. Portföydeki emlakla ait bilgileri prosedürler doğrultusunda kontrol eder.
4. İlgili kurumlardan parsel ve imar sorgulaması yapar.
5. Emlak sahibinden emlak hakkında bilgi alınmasını sağlar.
6. Emlak için belirlenen güncel rayiç bedel tespit işlemini gerekli kriterleri dikkate alarak kontrol eder.
7. Emlak danışmanlarının emlak güncel rayiç bedel tespiti sürecini değerlendirerek nihai bedeli onaylar.
8. Emlak sahibi ile düzenlenecek belgelerin doldurularak imzalanma sürecini kontrol eder.
9. Emlakla ait bilgilerin, portföy veri tabanına prosedürlerine uygun olarak işlendiğini kontrol eder.
10. Emlak danışmanlarının önerdiği pazarlama yöntemini uygular.
11. Pazarlama satışı ve tanıtımı sırasında ihtiyaç duyulacak araç gereç, malzeme ve hizmet belirler.
12. Belirlediği araç, gereç, malzeme ve hizmetleri temin eder.
13. Portföydeki emlakın satış/kiralamaya uygun hale getirilmesini sağlar.
14. Satış/kiralama bedeli ve pazarlık limitleri konusunda emlak sahibinden onay alınmasını sağlar.
15. Emlak danışmanının belirlediği emlakın nihai bedelini onaylar.
16. Emlak sahibi ile müşterinin bir araya getirilmesi yoluyla satış/kiralama bedelinin belirlenmesini sağlar.
17. Müşteri ile emlak sahibi arasında belirlenen son bedel üzerinden yapılacak satış sözleşmesini/kira kontratını kontrol eder.
18. Emlak satış/kiralama işlemi sırasında gerekli olacak emlak sahibi ve müşteriye ait belgeleri kontrol eder.
19. Emlak sahibi ve müşterinin onayıyla emlak ile ilgili hukuki ve teknik süreçlerin yürütülmesini sağlar.
20. Tapu işlemleri sürecinin hizmet kalite kriterlerine göre yürütüldüğünü kontrol eder.
21. Emlakın müşteriye teslimi sürecini takip eder.
22. Müşteri/emlak sahibinden hizmet bedelinin tahsilatı ile ilgili işlemleri yapar.
23. Emlak danışmanlarınca yapılan satış/kiralama işlemleri sonrası portföy kontrolünü yapar.
24. Satış/kiralama sonrası hizmetleri yürütür.
25. Yatırım müşterisinin talep ve ihtiyaçlarını uygun yöntemleri kullanarak belirler.
26. Talep ve ihtiyaçlar doğrultusunda yatırıma yönelik fizibilite çalışmasını yapar.
27. Yatırıma yönelik fizibilite sonuçlarını analiz eder.
28. Analizler doğrultusunda yapmış olduğu değerlendirmeleri raporlar.