

Beroepscompetentieprofiel

Register-Makelaar Wonen

Inhoudsopgave

Inleiding	3
1. Beroepscompetentieprofiel	4
1.1 Wat is een beroepscompetentieprofiel?	4
1.2 Wat is de functie van een beroepscompetentieprofiel?	5
1.3 Waarom een format beroepscompetentieprofiel?	5
2. Algemene informatie over het beroep	5
2.1 Mogelijke functiebenamingen	5
2.2 Beschrijving van het beroep	5
2.2.1 Werkomgeving	5
2.2.2 Typerende beroepshouding	6
2.2.3 Rol en verantwoordelijkheden.....	6
2.2.4 Complexiteit	6
2.2.5 Wettelijke beroepsvereisten.....	6
2.2.6 Branchevereisten	6
2.3 Competenties.....	7
3. Overzicht van kerntaken en werkprocessen in het beroep	8
3.1 Kerntaken, taken en werkprocessen	8
3.2 Schematische weergave kerntaken plus bijbehorend werkprocessen.....	8
4. Beschrijving van de kerntaken	10
4.1 Kerntaak 1 Verkoop van een woning	10
4.2 Kerntaak 2 Aankoop van een woning.....	18
4.3 Kerntaak 3 Huur/verhuur van een woning.....	23
4.4 Kerntaak 4 Waardebepaling van een woning.....	28
4.5 Taak A Ontwikkelen en uitvoeren van marketing-, promotie- en acquisitieplannen	31
4.6 Taak B Onderhandelen	34
4.7 Taak C Afhandelen van de administratieve/financiële zaken rondom overdracht, oplevering en transport	35
4.8 Taak D Opstellen en beoordelen overeenkomsten	36
Bijlage 1 NLQF & EQF	37
Bijlage 2 De Dublindescriptoren	39
Bijlage 3 Nadere uitwerking competenties	39

Er bestaat in het Nederlands een dilemma als het gaat over het gebruik van woorden die als mannelijk en vrouwelijk geïnterpreteerd kunnen worden. We zouden consequent kunnen werken met 'hij/zij' en 'zijn/haar', maar dat geeft een gedwongenheid die wij stilistisch niet verantwoord vinden. De personen die in dit stuk de handelingen verrichten of beschreven worden, kunnen in onze optiek net zo goed mannen zijn als vrouwen.

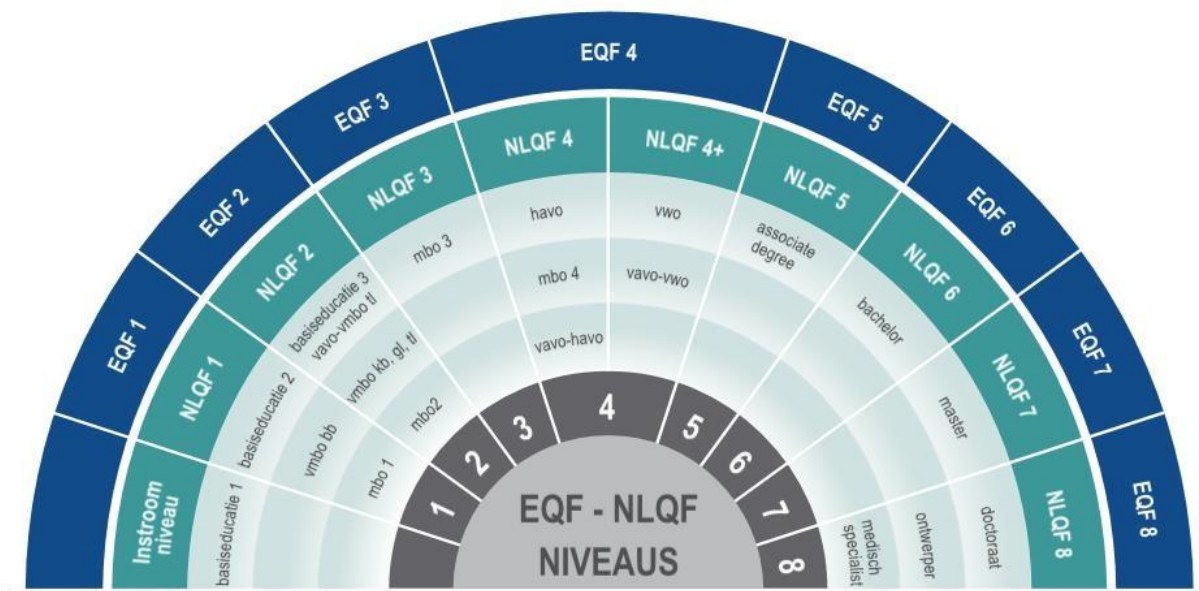
Inleiding

Voor u ligt het beroepscompetentieprofiel Register-Makelaar Wonen. Dit profiel beschrijft de werkzaamheden en vaardigheden die nodig zijn om het beroep van Register-Makelaar Wonen uit te kunnen oefenen. Naast dit beroepscompetentieprofiel zijn eind- en toetstermen ontwikkeld; die termen beschrijven de vereiste vakkennis en vakvaardigheden voor het beroep van Register-Makelaar Wonen en zijn de leidraad voor zowel de opleidingen als de examens die ontwikkeld zijn voor de Register-Makelaar Wonen.

Het niveau van de competenties genoemd in dit document, is gebaseerd op het Nederlands kwalificatieraamwerk (NLQF)¹ en de Dublin-descriptoren², die het hbo-niveau aanduiden. Een nadere uitwerking van de competenties is te vinden in bijlage 3.

Het Nederlands kwalificatieraamwerk (NLQF) bestaat uit acht niveaus en één instroomniveau. De niveaus worden vastgesteld aan de hand van beschrijvingen van wat iemand weet en kan na voltooiing van het leerproces, waar en tot op zekere hoogte ook in welk tijdsbestek dan ook doorlopen. Deze beschrijvingen van de niveaus van kennis, vaardigheden en zelfstandigheid en verantwoordelijkheid worden leerresultaten. Zo is de Register-Makelaar Wonen ingedeeld op niveau 5 (associate degree). Dit niveau sluit ook aan op niveau 5 van het Europees kwalificatiekader (EQF).

Schematisch overzicht generieke inschaling in NLQF en EQF van door de overheid gereguleerde kwalificaties.



Hieronder is in het kort weergegeven wat de Dublindescriptoren zijn:

¹ Zie voor een verdere uitwerking bijlage 1.

² Zie voor een verdere uitwerking bijlage 2.

Dublindescriptoren	Nadere omschrijving
Kennis en inzicht	Gedegen theoretische basis.
Toepassen kennis en inzicht	Combinatie van gedegen theoretische kennis, onderzoekend vermogen, professioneel vakmanschap en verantwoord handelen.
Oordeelsvorming	Combinatie van gedegen theoretische kennis, onderzoekend vermogen, professioneel vakmanschap en maatschappelijk verantwoord handelen.
Communicatie	Professioneel vakmanschap (beschikt over goede mondelinge en schriftelijke communicatieve vaardigheden; houdt rekening met (internationale) cultuurverschillen; is gericht op (multidisciplinaire) samenwerking; fungeert als sparringpartner zowel binnen als buiten de eigen werkorganisatie.
Leervaardigheden	Onderzoekend vermogen en professioneel vakmanschap.

Om in staat te zijn opgedane kennis toe te passen in de beroepscontext beschikt de Register-Makelaar Wonen over:

- Professioneel vakmanschap
- Onderzoekend vermogen
- Maatschappelijk verantwoord handelen

Dit alles wordt omschreven en verder uitgewerkt in dit beroepscompetentieprofiel RegisterMakelaar Wonen.

1. Beroepscompetentieprofiel

1.1 Wat is een beroepscompetentieprofiel?

Een beroepscompetentieprofiel (bcp) beschrijft de werkzaamheden en competenties die nodig zijn om een bepaald beroep uit te oefenen. Hierbij wordt uitgegaan van een vakvolwassen werknemer die al drie tot vijf jaar in het beroep werkzaam is.

Drie begrippen staan centraal in dit beroepscompetentieprofiel: *kerntaken*, opgesplitst in een aantal *werkprocessen* en de *competenties* die noodzakelijk zijn bij de uitvoering van de werkzaamheden. Daarnaast kent dit beroepscompetentieprofiel een viertal *taken* (A, B, C, D): deze taken bestaan uit repeterende werkprocessen van de kerntaken. In hoofdstuk 3 van dit document worden de kerntaken, taken, werkprocessen en competenties verder uitgewerkt.

De inhoud van een beroepscompetentieprofiel moet herkenbaar zijn voor het bedrijfsleven. Daarom worden deze profielen opgesteld in opdracht van of in samenwerking met het georganiseerde bedrijfsleven.

1.2 Wat is de functie van een beroepscompetentieprofiel?

Een beroepscompetentieprofiel kan verschillende functies vervullen. Binnen een branche kan het een hulpmiddel zijn bij functiewaardering, het kan ook gebruikt worden voor verdere professionalisering van werknemers, voor de ontwikkeling van competentie-instrumenten en als voorlichtingsmateriaal. Daarnaast kan een beroepscompetentieprofiel dienen als input voor opleidingen in het middelbaar beroepsonderwijs en hoger beroepsonderwijs. Het bedrijfsleven is immers 'afnemer' van mbo-, ad- en hbo-gediplomeerden, en is daarom in hoge mate richtinggevend voor de eisen die gesteld moeten worden aan deze gediplomeerden. De eisen hebben zowel betrekking op de aard en inhoud van de werkzaamheden als op de mate van bekwaamheid waarmee iemand handelt.

1.3 Waarom een format beroepscompetentieprofiel?

Er is een format beroepscompetentieprofiel ontwikkeld omdat het van belang is dat beroepen onderling vergeleken kunnen worden. Uitgaande van het feit dat dit beroepscompetentieprofiel de basis vormt voor het eventueel ontwikkelen of aanpassen van een kwalificatieprofiel, is het van belang dat het beroepscompetentieprofiel voldoet aan een aantal minimumeisen. Een bepaalde mate van uniformiteit is hierbij gewenst. Een kwalificatieprofiel is een geformaliseerde en gestandaardiseerde beschrijving van de startpositie van de beginnende beroepsbeoefenaar op de arbeidsmarkt en in de maatschappij. Een kwalificatieprofiel wordt onder andere bepaald en omschreven op basis van één of meer beroepscompetentieprofielen.

2. Algemene informatie over het beroep

In dit hoofdstuk wordt het beroep nader omschreven.

2.1 Mogelijke functiebenamingen

Register-Makelaar Wonen

2.2 Beschrijving van het beroep

2.2.1 Werkomgeving

De Register-Makelaar Wonen werkt voornamelijk op een makelaarskantoor. Hij voert werkzaamheden uit binnen de woningmarkt en niet binnen de zakelijke (midden- en kleinbedrijf/bedrijfsmatig vastgoed) of agrarische markt.

Hij opereert lokaal: hij heeft verstand van de lokale woningmarkt. Daarbij hanteert hij/het makelaarskantoor een eenvormige aanpak, gericht op de kerndiensten: verkoop/aankoop, waardebeoordeling en huur/verhuur van woningen. Het overgrote deel van de omzet van het makelaarskantoor wordt door deze kerndiensten opgebracht. Daarnaast worden soms hypotheek en verzekeringen als omzetaanvulling gebruikt, maar de rol van de Register-Makelaar Wonen hierin beperkt zich tot het meegeven van informatie, vrijblijvende adviezen en het doorverwijzen naar de experts op dit gebied.

De Register-Makelaar Wonen adviseert de klant bij een breed scala aan (deel)diensten, vastgelegd in de bemiddelingsopdracht: informeren en adviseren over aan- c.q. verkoopstrategieën, verzorgen en begeleiden van bezichtigingen, beoordelen van de waarde van de woning, bewaken van juridische, fiscale, bouwkundige en andere van belang zijnde aspecten, begeleiden bij de afwikkeling van de aan- c.q. verkoop.

De Register-Makelaar Wonen regelt/coördineert de aan- en verkoop van woningen, de huur en verhuur van woningen binnen de particuliere huurwoningenmarkt, het uitvoeren van promotieactiviteiten, het verrichten van waardebeoordelingen, het plegen van acquisitie, het mede-opstellen van een marketing- en/of pr-plan ten behoeve van de individuele klant/woning en het uitvoeren van promotieactiviteiten. De Register-Makelaar Wonen voert

de werkzaamheden zelfstandig uit en draagt voor alle werkzaamheden de eindverantwoordelijkheid.

2.2.2 Typerende beroepshouding

De Register-Makelaar Wonen moet:

- zichzelf goed kunnen presenteren waarbij hij blijk geeft van zijn deskundigheid en betrouwbaarheid;
- zich kunnen inleven in de wensen van (ver)kopers (aandacht en begrip tonen);
- proactief acteren en goed voorbereid zijn;
- ondernemend en commercieel handelen;
- goede mondelinge en schriftelijke uitdrukkingsvaardigheden hebben;
- gemakkelijk contact kunnen leggen en onderhouden;
- zorgvuldig kunnen werken; □ ethisch en integer handelen;
- gedrevenheid en ambitie tonen.

2.2.3 Rol en verantwoordelijkheden

De rol/functie van de Register-Makelaar Wonen is door de opkomst van het internet, de social media en de hogere algemene ontwikkeling van de consument gewijzigd. De RegisterMakelaar Wonen ontwikkelt zich meer tot een vastgoedconsultant die allerlei deeldiensten biedt. De Register-Makelaar Wonen moet dus over een hbo-werk- en denkniveau beschikken om zijn functie behoorlijk te kunnen uitoefenen. De Register-Makelaar Wonen heeft een zelfstandig acterende rol. Hij is verantwoordelijk voor zijn eigen takenpakket en voert zijn werkzaamheden zelfstandig en op eigen initiatief uit. Hij legt, indien van toepassing, verantwoording af aan de directeur of vestigingsleider/manager van het makelaarskantoor. Naar de klant heeft hij een adviserende en beslissende rol.

2.2.4 Complexiteit

De complexiteit van de taken hangt af van meerdere factoren. Zo kan het verkopen/aankopen van woningen complex zijn omdat voor het contact met klanten en (ver)kopers een hoge mate van deskundigheid en communicatief vermogen nodig is. Het opstellen en controleren van juridische documenten heeft een hoog afbreukrisico omdat het grote (financiële) gevolgen heeft voor de klant en de eigen organisatie.

2.2.5 Wettelijke beroepsvereisten

Er zijn geen wettelijke beroepsvereisten.

2.2.6 Branchevereisten

Voordat de Register-Makelaar Wonen zich kan registreren bij VastgoedCert is certificering verplicht. Hij kan zich aanmelden voor certificering middels het registratie-aanvraagformulier. Het certificeringstraject bestaat uit een algemeen gedeelte van diverse theorie-examens (basiskennis) dat met succes afgerond moet worden. Daarna volgt er een op de specialisatie Wonen gericht aanvullend examen dat bestaat uit een theorie-examen en een vaardighedenexamen. Afsluitend volgt er een praktijkexamen.

Met de drie diploma's (Basistheorie, Aanvullend Wonen en Praktijkexamen) kan certificatie worden aangevraagd. Als de certificatie is goedgekeurd door de certificerende instantie wordt de Register-Makelaar Wonen ingeschreven in het register van VastgoedCert Kamer Wonen. Een goede beheersing in woord en geschrift van de Nederlandse taal is voor de Register-Makelaar Wonen onontbeerlijk.

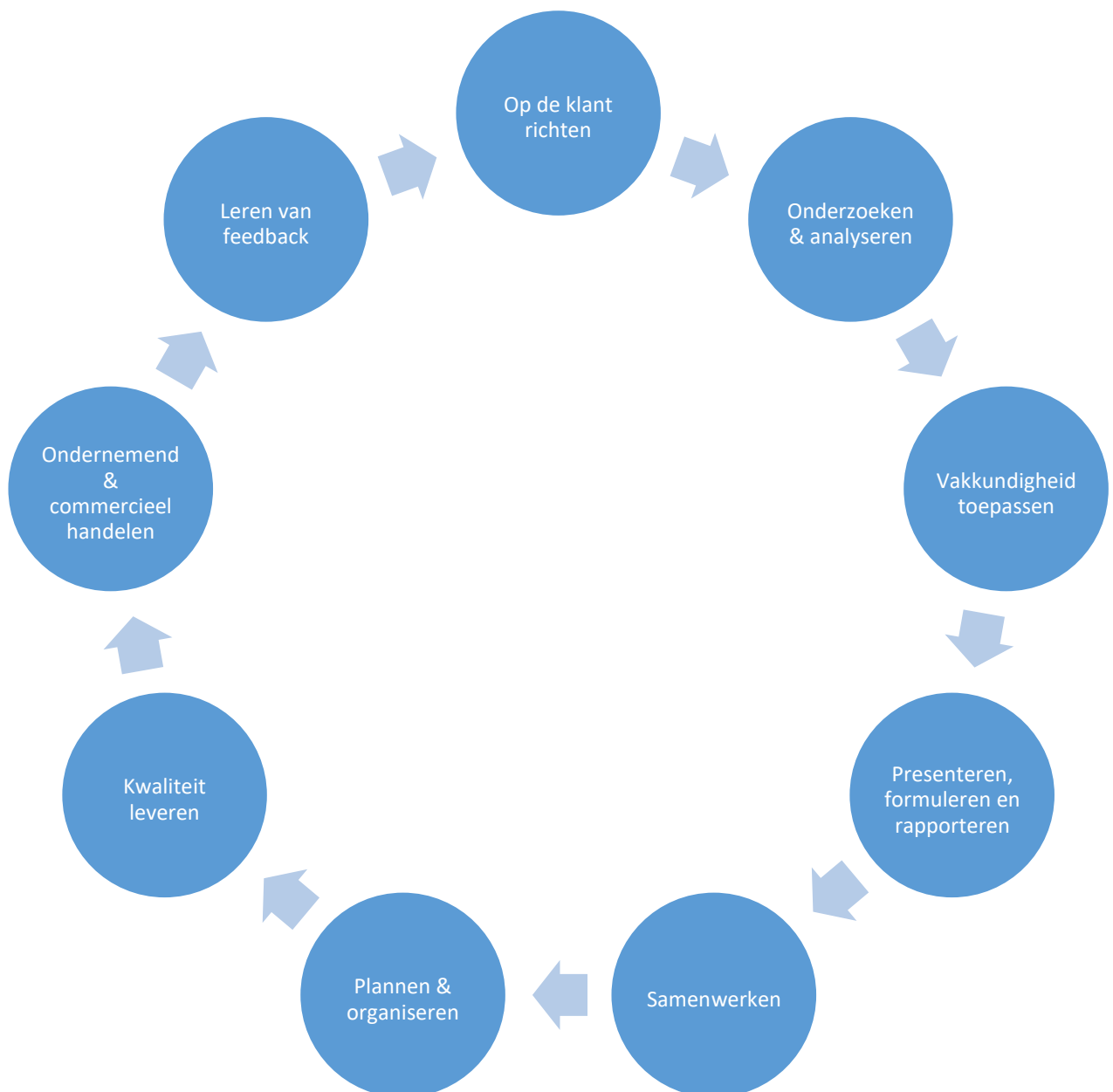
Niveau 3F (uitstroomniveau MBO niveau 4, Referentiekader Taal en rekenen) is minimaal gewenst. Dit wordt in diverse examens getoetst.

2.3 Competenties

De kerncompetenties van de Register-Makelaar Wonen kunnen als volgt worden weergegeven:



In onderstaande cyclus worden deze kerncompetenties verder gespecificeerd:



3. Overzicht van kerntaken en werkprocessen in het beroep

In dit hoofdstuk wordt een overzicht gegeven van de kerntaken, taken en werkprocessen kenmerkend voor het beroep makelaar Wonen.

3.1 Kerntaken, taken en werkprocessen

Een *kerntaak* is een kenmerkende taak binnen de beroepsuitoefening. Het betreft een substantieel deel van de beroepsuitoefening naar omvang, tijdsbeslag, frequentie en/of belang.

De makelaar Wonen heeft vier kerntaken:

Kerntaak 1	Verkoop van een woning
Kerntaak 2	Aankoop van een woning
Kerntaak 3	Huur/verhuur van een woning
Kerntaak 4	Waardebepaling van een woning

Deze kerntaken bevatten taken. De *taken* beschrijven repeterende werkprocessen die onderdeel uitmaken van de kerntaken.

Taak A	Ontwikkeling en uitvoering marketing- promotie- en acquisitieplannen, te weten: <ul style="list-style-type: none">A.1 Ontwikkelingen op de woningmarkt in kaart brengen (voor een object van individuele klant)A.2 Ontwikkelen voorlichtings-, promotie- en/of pr-materiaal/uitvoeren promotieactiviteitenA.3 Bezichtigingen organiseren en uitvoeren (koop/verkoop, huur/verhuur)A.4 Verzorgen aftersalesA.5 Uitvoeren acquisitie
Taak B	Onderhandelen
Taak C	Afhandelen van de administratieve/financiële zaken rondom de overdracht, oplevering en transport
Taak D	Opstellen en beoordelen van overeenkomsten, te weten: <ul style="list-style-type: none">D.1 Koopovereenkomst (verkoop bestaande bouw, aankoop)D.2 Koop-/aanneemovereenkomst (niewbouw)D.3 HuurovereenkomstD.4 Overeenkomst onzelfstandige woonruimte (kamer)D.5 Opdracht tot dienstverlening bij bemiddeling

Een *werkproces* is een afgebakend onderdeel van een kerntaak of taak. Het werkproces kent een begin en een eind, heeft een resultaat en wordt kenmerkend herkend in de beroepspraktijk.

3.2 Schematische weergave kerntaken plus bijbehorend werkprocessen

Kerntaak 1 Verkoop woning	
Werkproces verkoop woning (bestaande bouw)	
1a.1	Verwerven verkoopopdracht
1a.2	Uitvoeren onderzoek en analyse en waardebeoordeling

1a.3	Bepalen en uitvoeren van de verkoopstrategie
1a.4	Onderhandelen met de kandidaat-koper
1a.5	Opstellen koopovereenkomst
1a.6	Afhandelen van de administratieve / financiële zaken rondom de overdracht, oplevering en transport
1a.7	Verzorgen aftersales
Werkproces verkoop woning (nieuwbouw)	
1b.1	Uitvoeren onderzoek en analyse en waardebeoordeling
1b.2	Verwerven verkoopopdracht
1b.3	Bepalen van de verkoopstrategie
1b.4	Uitvoeren van de verkoopstrategie
1b.5	Opstellen koop-/aanneemovereenkomst
1b.6	Afhandelen van de administratieve/financiële zaken rondom de overdracht, oplevering en transport
1b.7	Verzorgen aftersales

Kerntaak 2 Aankoop woning	
Werkproces	
2.1	Verwerven aankoopopdracht
2.2	Zoeken van geschikt aanbod
2.3	Bepalen en uitvoeren van de aankoopstrategie
2.4	Uitvoeren onderzoek en analyse en waardebeoordeling
2.5	Onderhandelen met de kandidaat-verkoper
2.6	Opstellen en controle koopovereenkomst
2.7	Afhandelen van de administratieve/financiële zaken rondom de overdracht, oplevering en transport
2.8	Verzorgen aftersales

Kerntaak 3 Huur en verhuur woning	
Werkproces	
3.1	Verwerven opdracht huur/verhuur woning
3.2	Onderzoeken, analyseren en bepalen huurprijs
3.3	Bepalen en uitvoeren van de verhuurstrategie
3.4	Onderhandelen met de huur-verhurende partij
3.5	Opstellen van de huur-/verhuurovereenkomst
3.6	Afhandelen van de administratieve/financiële zaken rondom de huurverhuur/oplevering
3.7	Verzorgen aftersales

Kerntaak 4 Waardebepalen woning	
Werkproces	
4.1	Verwerven opdracht
4.2	Opname woning
4.3	Onderzoek en analyse
4.4	Bepalen waarde en rapportage
4.5	Afhandelen van de administratieve/financiële zaken rondom de waardebeoordeling

4. Beschrijving van de kerntaken

In dit hoofdstuk zijn de kerntaken, de taken (met repeterende werkprocessen) en de competenties van de Register-Makelaar Wonen beschreven. Daarnaast worden de werkprocessen puntsgewijs uitgewerkt met daarbij de resultaten die een werkproces moet opleveren en worden de benodigde kennis en vaardigheden (kennen & kunnen) aangegeven.

4.1 Kerntaak 1 Verkoop van een woning

Kerntaak 1 Verkoop van een woning (bestaande bouw)	
Werkproces 1a.1 Verwerven verkoopopdracht	
Competenties	
<ul style="list-style-type: none"> • Richten op de behoeften en verwachtingen van de klant • Presenteren • Formulieren/rapporteren • Ondernemend en commercieel handelen 	
Beschrijving werkproces	
<ul style="list-style-type: none"> • Voeren van een intakegesprek • Aanmaken van een klantdossier • Verwachtingen van de klant inventariseren • Informeren van de klant over verkoopprocedure en dienstenpakket • Controleren van de handelingsbevoegdheid van de opdrachtgever • Opstellen en versturen van de opdrachtbevestiging 	
Resultaat	
<ul style="list-style-type: none"> • Inzicht in klantbehoefte • Volledig geïnformeerde klant • Tevreden klant • Handelingsbevoegdheid van de opdrachtgever is gecontroleerd • Actueel klantdossier • Ondertekende opdrachtbevestiging 	
Taak	
A.5. Uitvoeren acquisitie	
Kennen & kunnen	
Vakvaardigheden: Vakkennis: <ul style="list-style-type: none"> • Gespreksvaardigheid; overleg met □ Verkoopprocedures en – technieken marktpartijen, goed adviseur en □ Makelaardijleer deskundig gesprekspartner • Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid; heldere uitleg en presentatie geven over de voorgenomen plannen • Zorgvuldigheid/accuratesse; gericht op detailinformatie en bewaken van voortgang afspraken 	
Werkproces 1a.2 Uitvoeren onderzoek en analyse en waardebeoordeling	
Competenties	

<ul style="list-style-type: none"> • Onderzoeken • Analyseren • Toepassen vakdeskundigheid • Opvolgen instructies en procedures
Beschrijving werkproces
<input type="checkbox"/> Onderzoeken en analyseren met betrekking tot waardebeoordeling

<ul style="list-style-type: none"> • Gebruiken van waarderingmodellen • Ontwikkelingen op de woningmarkt in kaart brengen (voor een individueel object) • Adviseren van de klant met betrekking tot vraag- en laatprijs
Resultaat
<ul style="list-style-type: none"> • Volledig beeld (kadastrale en bouwkundige) gegevens • Correct opgenomen woning • Advies klant vraag- en laatprijs

Taak
A.1. Ontwikkelingen op de woningmarkt in kaart brengen

Kennen & kunnen	
Vakvaardigheden: <ul style="list-style-type: none"> • Gebruik ICT middelen • Cognitief leervermogen; wettelijke kaders en regels m.b.t. financiering van onroerend goed • Interactief leervermogen; taal van de vastgoedwereld goed verstaan en spreken • Oordeelsvorming; op een deskundige manier de waarde bepalen van een woning • Probleemanalyse; demografische ontwikkelingen bijhouden en locatievraagstukken beantwoorden • Luisteren; het verkrijgen van kennis van de markt via spelers 	Vakkennis: <ul style="list-style-type: none"> • Bouwkunde • Publiekrechtelijke zaken • Makelaardijleer

Werkproces 1a.3 Bepalen en uitvoeren van de verkoopstrategie

Competenties
<ul style="list-style-type: none"> • Samenwerken en overleggen • Creëren en innoveren • Inzetten van materialen en middelen • Leveren van kwaliteit • Plannen en organiseren • Presenteren

Beschrijving werkproces
<ul style="list-style-type: none"> • Bepalen wanneer de markt op wordt gegaan • Doornemen checklist dienstverlening (aansluitend op intakegesprek); wat wel en wat niet doen • Informeren klant • Ontwikkelen van voorlichtings- promotie, -pr materiaal voor de woning • Uitvoeren van promotieactiviteiten • Organiseren/uitvoeren bezichtigingen (verkoop)

Resultaat

- Gegevens voor marketing van de woning zijn verzameld en afgesproken (inclusief ontwikkelingen lokale woningmarkt in kaart brengen voor individuele klant)
- De verkoopstrategie van de woning is vastgesteld en uitgevoerd i.o.m. de klant

Taak

A.2. Ontwikkelen voorlichtings-, promotie- en/of pr-materiaal/uitvoeren promotieactiviteiten

A.3. Bezichtigingen organiseren en uitvoeren

Kennen & kunnen

<p>Vakvaardigheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plannen en organiseren; planning opstellen voor de verkoop van een woning • Overzicht; om als adviseur serieus genomen te worden • Omgevingsbewustzijn; goed geïnformeerd zijn over organisatorische, economische, maatschappelijke en politieke ontwikkelingen of andere omgevingsfactoren. • Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid; heldere uitleg en presentatie geven over de voorgenomen plannen • Luisteren; het verkrijgen van kennis van de markt via spelers 	<p>Vakkennis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Makelaardijleer • Vastgoedeconomie • Fiscaliteiten • Mededelingsplicht • (Non)conformiteitsbeginsel
---	--

Werkproces 1a.4 Onderhandelen met de kandidaat-koper

Competenties

- Overtuigen en beïnvloeden
- Ethisch en integer handelen
- Formuleren en rapporteren
- Leveren van kwaliteit

Beschrijving werkproces

- Onderhandelen over prijs en condities bij de verkoop

Resultaat

- De koper is geïnformeerd over de vraagprijs Risico's relatie koper zijn goed ingeschat
- De belangen van de verkopende klant zijn bewaakt
- Kansen (binnen de afgesproken kaders) voor een succesvolle bemiddeling zijn benut/de woning is conform de wensen van de klant verkocht
- Zorgvuldig geregistreerd onderhandelingsproces en -resultaat

Taak

B. Onderhandelen (verkoop)

Kennen & kunnen

<p>Vakvaardigheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Onderhandelen; optimale resultaten boeken, zowel op inhoudelijk gebied als op het gebied van het goed houden van de relatie • Bewust zijn van tegenstrijdige belangen • Kunnen omgaan met weerstanden en tegenstrijdige belangen • Omgevingsbewustzijn; goed geïnformeerd zijn over organisatorische, economische, maatschappelijke en politieke ontwikkelingen en andere omgevingsfactoren 	<p>Vakkennis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Makelaardijleer • Privaatrechtelijke zaken • Publiekrechtelijke zaken • Vastgoedeconomie • Fiscaliteiten
Werkproces 1a.5 Opstellen koopovereenkomst	
Competenties	
<input type="checkbox"/> Formuleren en rapporteren	

<input type="checkbox"/> Presenteren	
Beschrijving werkproces	
<ul style="list-style-type: none"> • Opstellen koopovereenkomst met alle relevante onderdelen • Uitleggen/toelichten koopovereenkomst aan de klant 	
Resultaat	
<ul style="list-style-type: none"> • Correct opgestelde koopovereenkomst • Koopovereenkomst is duidelijk toegelicht aan de klant 	
Taak	
D. Opstellen en beoordelen overeenkomsten	
Kennen & kunnen	
<p>Vakvaardigheden:</p> <input type="checkbox"/> Zorgvuldigheid/accuratesse; gericht op detailinformatie en bewaken van voortgang afspraken	<p>Vakkennis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Privaatrechtelijke zaken • Publiekrechtelijke zaken • Makelaardijleer
Werkproces 1a.6 Afhandelen administratieve/financiële zaken rondom de overdracht, oplevering en transport	
Competenties	
<input type="checkbox"/> Bedrijfsmatig handelen	
Beschrijving werkproces	
<ul style="list-style-type: none"> • Uitvoeren van financiële zaken bij opdrachtbevestiging • Betalen advertentie- en promotiekosten (verkoop, verhuur) • Sturen facturen • Opstellen en bijhouden klantdossier (tijdens de looptijd t/m de afsluiting) • Bewaren van overzicht van de verrichte werkzaamheden en de gemaakt afspraken 	
Resultaat	
<ul style="list-style-type: none"> • Financiën zijn op orde • Volledig en actueel klantdossier • Continu overzicht van de verrichte werkzaamheden en gemaakte afspraken 	
Taak	
C. Afhandelen administratieve/financiële zaken	

Kennen & kunnen	
Vakvaardigheden: <ul style="list-style-type: none"> • Zorgvuldigheid/accuratesse; gericht op detailinformatie en bewaken van voortgang afspraken • Gebruik ICT middelen • Financieel administratieve vaardigheden voor de eigen administratie 	Vakkennis: <ul style="list-style-type: none"> • Fiscaliteiten • Kosten en kostensoorten
Werkproces 1a.7 Verzorgen aftersales	
Competenties	
<ul style="list-style-type: none"> • Richten op de behoeften en verwachtingen van de klant • Leren 	
Beschrijving werkproces	
<input type="checkbox"/> Toetsen tevredenheid van de klant over de verrichte dienstverlening	
Resultaat	
<ul style="list-style-type: none"> • Klanttevredenheid is getoetst • Archivering resultaat aftersales (o.a. t.b.v. mogelijke aanpassing bedrijfsprocessen) 	
Taak	
A.4. Verzorgen aftersales	
Kennen & kunnen	
Vakvaardigheden: <ul style="list-style-type: none"> • Zorgvuldigheid/accuratesse; gericht op detailinformatie en bewaken van voortgang afspraken ook bij klachtafhandeling • Tactisch gedrag/schakelen; eigen gedragsstijl, tactiek, strategie veranderen om gesteld doel te bereiken • Visie; trends volgen en een dienst in de markt zetten 	Vakkennis: <ul style="list-style-type: none"> • Customer relationship management (CRM) • Aftersales-procedures

Kerntaak 1 Verkoop van een woning (nieuwbouw)	
Werkproces 1b.1 Uitvoeren onderzoek en analyse en waardebeoordeling	
Competenties	
<ul style="list-style-type: none"> • Onderzoeken • Analyseren • Toepassen vakdeskundigheid • Opvolgen van instructies en procedures 	
Beschrijving werkproces	
<ul style="list-style-type: none"> • Adviseren bij opstartfase • Onderzoeken en analyseren met betrekking tot waardebeoordeling • Ontwikkelingen op de woningmarkt in kaart brengen (voor een individueel object/project) • Adviseren van de klant met betrekking tot vraag- en laatprijs 	
Resultaat	

<ul style="list-style-type: none"> • Volledige advisering opstartfase • Volledig beeld (kadastrale en bouwkundige) gegevens • Correct opgenomen woning • Advies klant vraag- en laatprijs 	
Taak	
A.1. Ontwikkelingen op de woningmarkt in kaart brengen	
Kennen & kunnen	
Vakvaardigheden: <ul style="list-style-type: none"> • Gebruik ICT middelen • Cognitief leervermogen; wettelijke kaders en regels m.b.t. financiering van onroerend goed • Interactief leervermogen; taal van de vastgoedwereld goed verstaan en spreken • Oordeelsvorming; op een deskundige manier de waarde bepalen van een woning • Probleemanalyse; demografische ontwikkelingen bijhouden en locatievraagstukken beantwoorden • Luisteren; het verkrijgen van kennis van de markt via spelers 	Vakkennis: <ul style="list-style-type: none"> • Bouwkunde • Privaatrechtelijke zaken • Publiekrechtelijke zaken • Makelaardijleer
Werkproces 1b.2 Verwerven verkoopopdracht	
Competenties	
<input type="checkbox"/> Richten op de behoeften en verwachtingen van de klant	
<ul style="list-style-type: none"> • Presenteren • Formuleren/rapporteren • Ondernemend en commercieel handelen 	
Beschrijving werkproces	
<ul style="list-style-type: none"> • Voeren van een intakegesprek • Aanmaken van een klantdossier • Inventariseren van de verwachtingen van de klant • Controleren van de handelingsbevoegdheid van de opdrachtgever • Informeren van de klant over verkoopprocedure en dienstenpakket • Opstellen en versturen van de opdrachtbevestiging 	
Resultaat	
<ul style="list-style-type: none"> • Inzicht in klantbehoefte • Volledig geïnformeerde klant • Tevreden klant • Actueel klantdossier • Handelingsbevoegdheid van de opdrachtgever is gecontroleerd <input type="checkbox"/> Ondertekende opdrachtbevestiging	
Taak	
A.5. Uitvoeren acquisitie	
Kennen & kunnen	

Vakvaardigheden: <ul style="list-style-type: none"> • Gespreksvaardigheid; overleg met marktpartijen, goed adviseur en deskundig gesprekspartner • Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid; heldere uitleg en presentatie geven over de voorgenomen plannen • Zorgvuldigheid/accuratesse; gericht op detailinformatie en bewaken van voortgang afspraken 	Vakkennis: <ul style="list-style-type: none"> • Verkoopprocedures en –technieken • Makelaardijleer
Werkproces 1b.3 Bepalen van de verkoopstrategie	
Competenties	
<ul style="list-style-type: none"> • Samenwerken en overleggen • Creëren en innoveren • Inzetten van materialen en middelen 	
Beschrijving werkproces	
<ul style="list-style-type: none"> • Opstellen/uitwerken promotieplan in overleg met de klant inclusief ontwikkelen en inzetten voorlichtings-, promotie- en/of pr-materiaal voor de woning/het project (bijv. brochures, mailings) • Eventueel aanpassen promotieplannen op basis van verkooplijsten/-analyses 	
Resultaat	
<ul style="list-style-type: none"> • De marketingstrategie/promotieplannen of verkoopstrategie van de woning/het project is vastgesteld en uitgevoerd i.o.m. de klant • Voorlichtings-, promotie- en/of pr-materiaal is ontwikkeld 	
Taak	
A.2. Ontwikkelen voorlichtings-, promotie- en/of pr-materiaal/uitvoeren promotieactiviteiten	
Kennen & kunnen	

Vakvaardigheden: <ul style="list-style-type: none"> • Plannen en organiseren; planning opstellen voor de verkoop van een woning • Overzicht; om als adviseur serieus genomen te worden • Omgevingsbewustzijn; goed geïnformeerd zijn over organisatorische, economische, maatschappelijke en politieke ontwikkelingen of andere omgevingsfactoren. • Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid; heldere uitleg en presentatie geven over de voorgenomen plannen 	Vakkennis: <ul style="list-style-type: none"> □ Makelaardijleer
Werkproces 1b.4 Uitvoeren van de verkoopstrategie	
Competenties	
<ul style="list-style-type: none"> • Plannen en organiseren • Presenteren • Analyseren • Formuleren/rapporteren 	
Beschrijving werkproces	

<ul style="list-style-type: none"> • Organiseren informatiebijeenkomsten (meten belangstelling, commitment/draagvlak) • Organiseren inschrijvingsbijeenkomsten • Toelichten van intekenprocedure, bouwtekeningen, ligging etc. • Opstellen van een doelgroepenanalyse (voorafgaand of volgend op informatiebijeenkomsten) • Aanmelden woning(en) op alle relevante sites 	
Resultaat	
<ul style="list-style-type: none"> • Informatie- en inschrijvingsbijeenkomsten zijn tijdig georganiseerd en gehouden • Klant is volledig geïnformeerd procedures en bouwplannen • Doelgroepenanalyse is opgesteld • Woning(plan)/project is doeltreffend gepromoot 	
Taak	
A.2. Ontwikkelen voorlichtings-, promotie- en/of pr-materiaal/ uitvoeren promotieactiviteiten A.3. Bezichtigingen organiseren en uitvoeren	
Kennen & kunnen	
Vakvaardigheden: <ul style="list-style-type: none"> • Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid; heldere uitleg en presentatie geven over de voorgenomen plannen • Organisatievaardigheden (incl. planning et cetera) 	Vakkennis: <ul style="list-style-type: none"> • Privaatrechtelijke zaken • Publiekrechtelijke zaken • Vastgoedeconomie • Fiscaliteiten • Makelaardijleer
Werkproces 1b.5 Opstellen koop-/aanneemovereenkomst	
Competenties	
<ul style="list-style-type: none"> • Formuleren en rapporteren • Presenteren 	
Beschrijving werkproces	
<ul style="list-style-type: none"> • Opstellen/laten opstellen van de koop-/aanneemovereenkomst • Toelichten koop-/aanneemovereenkomst 	
Resultaat	
<ul style="list-style-type: none"> • Correct opgestelde koop-/aanneemovereenkomst • Koop-/aanneemovereenkomst is duidelijk toegelicht aan de klant 	
Taak	
D. Opstellen en beoordelen koop(/-aanneem)overeenkomsten	
Kennen & kunnen	
Vakvaardigheden: <ul style="list-style-type: none"> □ Zorgvuldigheid/accuratesse; gericht op detailinformatie en bewaken van voortgang afspraken 	Vakkennis: <ul style="list-style-type: none"> • Privaatrechtelijke zaken • Publiekrechtelijke zaken • Makelaardijleer
Werkproces 1b.6 Afhandelen administratieve/financiële zaken rondom de overdracht, oplevering en transport	
Competenties	
<ul style="list-style-type: none"> □ Bedrijfsmatig handelen 	
Beschrijving werkproces	

<ul style="list-style-type: none"> • Uitvoeren van financiële zaken bij opdrachtbevestiging • Betalen advertentie- en promotiekosten (verkoop, verhuur) • Sturen van facturen • Opstellen en bijhouden klantdossier (tijdens de looptijd t/m de afsluiting) • Bewaren van overzicht van de verrichte werkzaamheden en de gemaakte afspraken 	
Resultaat	
<ul style="list-style-type: none"> • Financiën zijn op orde • Volledig en actueel klantdossier • Continu overzicht van de verrichte werkzaamheden en gemaakte afspraken 	
Taak	
C. Afhandelen administratieve/financiële zaken	
Kennen & kunnen	
Vakvaardigheden: <ul style="list-style-type: none"> • Zorgvuldigheid/accuratesse; gericht op detailinformatie en bewaken van voortgang afspraken • Gebruik ICT middelen • Financieel administratieve vaardigheden voor de eigen administratie 	Vakkennis: <ul style="list-style-type: none"> • Kosten en kostensoorten • Fiscaliteiten
Werkproces 1.b7 Verzorgen aftersales	
Competenties	
<ul style="list-style-type: none"> • Richten op de behoeften en verwachtingen van de klant • Leren 	
Beschrijving werkproces	
<input type="checkbox"/> Toetsen tevredenheid van de klant over de verrichte dienstverlening	
Resultaat	
<ul style="list-style-type: none"> • Klanttevredenheid is getoetst • Archivering resultaat aftersales (o.a. t.b.v. mogelijke aanpassing bedrijfsprocessen) 	
Taak	
A.4. Verzorgen aftersales	
Kennen & kunnen	
Vakvaardigheden: <ul style="list-style-type: none"> • Zorgvuldigheid/accuratesse; gericht op detailinformatie en bewaken van voortgang afspraken ook bij klachtafhandeling • Tactisch gedrag/schakelen; eigen gedragsstijl, tactiek, strategie veranderen om gesteld doel te bereiken Trends volgen en een dienst in de markt zetten 	Vakkennis: <ul style="list-style-type: none"> • Customer relationship management (CRM) • Aftersales-procedures

4.2 Kerntaak 2 Aankoop van een woning

Kerntaak 2 Aankoop van een woning
Werkproces 2.1 Verwerven aankoopopdracht
Competenties

<ul style="list-style-type: none"> • Richten op de behoeften en verwachtingen van de klant • Presenteren • Formuleren/rapporteren • Ondernemend en commercieel handelen 		
Beschrijving werkproces		
<ul style="list-style-type: none"> • Voeren van een intakegesprek • Aanmaken van een klantdossier • Inventariseren van de verwachtingen van de klant • Opstellen en vastleggen van het zoekprofiel van de klant • Controleren van de handelingsbevoegdheid van de opdrachtgever • Informeren van de klant over aankoopprocedure en dienstenpakket • Opstellen en versturen van de opdrachtbevestiging 		
Resultaat		
<ul style="list-style-type: none"> • Inzicht in klantbehoefte • Volledig geïnformeerde klant • Tevreden klant • Actueel klantdossier • Handelingsbevoegdheid van de opdrachtgever is gecontroleerd <input type="checkbox"/> • Ondertekende opdrachtbevestiging 		
Taak		
A.5. Uitvoeren acquisitie		
Kennen & kunnen		
<table border="1"> <tr> <td> Vakvaardigheden: <ul style="list-style-type: none"> • Aankooptechnieken • Gespreksvaardigheid; overleg met marktpartijen, goed adviseur en deskundig gesprekspartner • Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid; heldere uitleg en presentatie geven over de voorgenomen plannen • Zorgvuldigheid/accuratesse; gericht op detailinformatie en bewaken van voortgang afspraken </td> <td> Vakkennis: <ul style="list-style-type: none"> • Privaatrechtelijke zaken • Publiekrechtelijke zaken • Vastgoedeconomie • Fiscaliteiten • Makelaardijleer </td> </tr> </table>	Vakvaardigheden: <ul style="list-style-type: none"> • Aankooptechnieken • Gespreksvaardigheid; overleg met marktpartijen, goed adviseur en deskundig gesprekspartner • Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid; heldere uitleg en presentatie geven over de voorgenomen plannen • Zorgvuldigheid/accuratesse; gericht op detailinformatie en bewaken van voortgang afspraken 	Vakkennis: <ul style="list-style-type: none"> • Privaatrechtelijke zaken • Publiekrechtelijke zaken • Vastgoedeconomie • Fiscaliteiten • Makelaardijleer
Vakvaardigheden: <ul style="list-style-type: none"> • Aankooptechnieken • Gespreksvaardigheid; overleg met marktpartijen, goed adviseur en deskundig gesprekspartner • Mondelinge uitdrukkingsvaardigheid; heldere uitleg en presentatie geven over de voorgenomen plannen • Zorgvuldigheid/accuratesse; gericht op detailinformatie en bewaken van voortgang afspraken 	Vakkennis: <ul style="list-style-type: none"> • Privaatrechtelijke zaken • Publiekrechtelijke zaken • Vastgoedeconomie • Fiscaliteiten • Makelaardijleer 	
Werkproces 2.2 Geschikt aanbod zoeken		
Competenties		
<input type="checkbox"/> Onderzoeken		

<ul style="list-style-type: none"> • Richten op de behoeften en verwachtingen van de klant • Samenwerken en overleggen
Beschrijving werkproces
<ul style="list-style-type: none"> • In kaart brengen van ontwikkelingen op de woningmarkt • Zoeken van geschikt woningaanbod (eigen bestand en/of via woonsites) • Bijhouden van dagelijks woningaanbod • Verzamelen van informatie over mogelijk geschikte woningen • Selecteren woningen • Overleggen met de klant
Resultaat
<ul style="list-style-type: none"> • Aanbod geschikt woningbestand is geïnventariseerd en actueel • Geselecteerde woningen zijn voorgelegd aan de klant
Taak

A.1. Ontwikkelingen op de woningmarkt in kaart brengen	
Kennen & kunnen	
Vakvaardigheden: <ul style="list-style-type: none"> • Onderzoekstechnieken en – vaardigheden • Gebruik van (digitale) informatiebronnen • Initiatief; snel kunnen inspelen op veranderende of nieuwe situaties, nieuwe dienst in de markt kunnen zetten • Omgevingsbewustzijn; goed geïnformeerd over organisatorische, economische, maatschappelijke en politieke ontwikkelingen of andere omgevingsfactoren 	Vakkennis: <ul style="list-style-type: none"> • Publiekrechtelijke zaken • Bouwkunde • Makelaardijleer
Werkproces 2.3 Bepalen en uitvoeren van de aankoopstrategie	
Competenties	
<ul style="list-style-type: none"> • Samenwerken en overleggen • Plannen en organiseren • Presenteren 	
Beschrijving werkproces	
<ul style="list-style-type: none"> • Bepalen wanneer de markt op wordt gegaan • Vastleggen aankoopstrategie • Organiseren en uitvoeren van bezichtigingen 	
Resultaat	
<ul style="list-style-type: none"> • Aankoopstrategie is vastgelegd en doorgesproken • Bezichtigingen zijn in overleg met de klant geregeld en uitgevoerd • Voorlopig en indicatief advies over uit te brengen bod 	
Taak	
A.3. Bezichtigingen organiseren en uitvoeren	
Kennen & kunnen	
Vakvaardigheden: <ul style="list-style-type: none"> • Plannen en organiseren; planning opstellen voor de aankoop van een woning • Overzicht; om als adviseur serieus genomen te worden 	Vakkennis: <ul style="list-style-type: none"> □ Makelaardijleer
Werkproces 2.4 Uitvoeren onderzoek en analyse en waardebeoordeling	
Competenties	
<ul style="list-style-type: none"> • Onderzoeken • Analyseren • Toepassen vakdeskundigheid • Opvolgen van instructies en procedures 	
Beschrijving werkproces	
<ul style="list-style-type: none"> • Onderzoeken en analyseren individuele woning • Bepalen van de waarde van de woning 	
Resultaat	

<ul style="list-style-type: none"> • Volledig beeld kadastrale en bouwkundige gegevens • Correct opgenomen woning • Waarde van de woning is bepaald • Advies over bod aan de klant 	
Kennen & kunnen	
Vakvaardigheden: <ul style="list-style-type: none"> • Gebruik ICT middelen • Cognitief leervermogen; wettelijke kaders en regels m.b.t. financiering van onroerend goed • Interactief leervermogen; taal van de vastgoedwereld goed verstaan en spreken • Oordeelsvorming; op een deskundige manier de waarde bepalen van een woning • Probleemanalyse; demografische ontwikkelingen bijhouden en locatievraagstukken beantwoorden 	Vakkennis: <ul style="list-style-type: none"> • Bouwkunde • Publiekrechtelijke zaken • Makelaardijleer
Werkproces 2.5 Onderhandelen met de kandidaat-verkoper	
Competenties	
<ul style="list-style-type: none"> • Overtuigen en beïnvloeden • Ethisch en integer handelen • Formuleren en rapporteren • Leveren van kwaliteit 	
Beschrijving werkproces	
<input type="checkbox"/> Onderhandelen over prijs en condities bij de koop	
Resultaat	
<ul style="list-style-type: none"> • De verkoper is geïnformeerd over het bod <input type="checkbox"/> Risico's relatie verkoper zijn goed ingeschat • De belangen van de kopende klant zijn bewaakt • Kansen (binnen de afgesproken kaders) voor een succesvolle bemiddeling zijn benut/de woning is conform de wensen van de klant gekocht • Zorgvuldig geregistreerd onderhandelingsproces en -resultaat 	
Taak	
B. Onderhandelen	
Kennen & kunnen	
Vakvaardigheden: <ul style="list-style-type: none"> • Onderhandelingstechnieken en vaardigheden • Kunnen omgaan met weerstanden en tegenstrijdige belangen 	Vakkennis: <ul style="list-style-type: none"> • Privaatrechtelijke zaken • Publiekrechtelijke zaken • Vastgoedeconomie • Fiscaliteiten • Makelaardijleer
<input type="checkbox"/> Omgevingsbewustzijn; goed geïnformeerd zijn over organisatorische, economische, maatschappelijke en politieke ontwikkelingen en andere omgevingsfactoren	

Werkproces 2.6 Opstellen en controle koopovereenkomst	
Competenties	
<ul style="list-style-type: none"> • Formuleren en rapporteren • Presenteren 	
Beschrijving werkproces	
<ul style="list-style-type: none"> • Opstellen en/of controleren koopovereenkomst met alle relevante onderdelen • Uitleggen/toelichten koopovereenkomst aan de klant 	
Resultaat	
<ul style="list-style-type: none"> • Correct opgestelde koopovereenkomst • Zorgvuldig gecontroleerde koopovereenkomst • Koopovereenkomst is duidelijk toegelicht aan de klant 	
Taak	
D. Opstellen en beoordelen overeenkomsten	
Kennen & kunnen	
Vakvaardigheden: <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Zorgvuldigheid/accuratesse; gericht op detailinformatie en bewaken van voortgang afspraken 	Vakkennis: <ul style="list-style-type: none"> • Privaatrechtelijke zaken • Publiekrechtelijke zaken • Makelaardijleer
Werkproces 2.7 Afhandelen administratieve / financiële zaken rondom de overdracht, oplevering en transport	
Competenties	
<input type="checkbox"/> Bedrijfsmatig handelen	
Beschrijving werkproces	
<input type="checkbox"/> Toetsen tevredenheid van de klant over de verrichtte dienstverlening	
Resultaat	
<ul style="list-style-type: none"> • Financiën zijn op orde • Volledig en actueel klantdossier • Continu overzicht van de verrichte werkzaamheden en gemaakte afspraken 	
Taak	
C. Afhandelen administratieve/financiële zaken	
Kennen & kunnen	
Vakvaardigheden: <ul style="list-style-type: none"> • Zorgvuldigheid/accuratesse; gericht op detailinformatie en bewaken van voortgang afspraken • Gebruik ICT middelen • Financieel administratieve vaardigheden voor de eigen administratie 	Vakkennis: <ul style="list-style-type: none"> • Fiscaliteiten • Kosten en kostensoorten
Werkproces 2.8 Verzorgen aftersales	
Competenties	
<ul style="list-style-type: none"> • Op de behoeften en verwachtingen van de klant richten • Leren 	
Beschrijving werkproces	
<input type="checkbox"/> Toetsen tevredenheid van de klant over de verrichtte dienstverlening	
Resultaat	

<ul style="list-style-type: none"> • Klanttevredenheid is getoetst • Archivering resultaat aftersales (o.a. t.b.v. mogelijke aanpassing bedrijfsprocessen) 	
Taak	
A.4. Verzorgen aftersales	
Kennen & kunnen	
Vakvaardigheden: <ul style="list-style-type: none"> • Gebruik ICT middelen • Zorgvuldigheid/accuratesse, gericht op detailinformatie en bewaken van voortgang afspraken ook bij klachtafhandeling • Tactisch gedrag/schakelen; eigen gedragsstijl, tactiek, strategie veranderen om gesteld doel te bereiken • Visie; trends volgen en een dienst in de markt zetten 	Vakkennis: <ul style="list-style-type: none"> • Customer relationship management (CRM) • Aftersales-procedures

4.3 Kerntaak 3 Huur/verhuur van een woning

Kerntaak 3 Huur/verhuur van een woning	
Werkproces 3.1 Verwerven opdracht huur/verhuur woning	
Competenties	
<ul style="list-style-type: none"> • Richten op de behoeften en verwachtingen van de klant • Presenteren • Formuleren/rapporteren • Ondernemend en commercieel handelen 	
Beschrijving werkproces	
<ul style="list-style-type: none"> • Voeren van een intakegesprek • Aanmaken van een klantdossier • Inventariseren van de verwachtingen van de klant • Opstellen en vastleggen van het zoekprofiel van de klant • Informeren van de klant over huur-/verhuurprocedure en dienstenpakket (inclusief voorlichting risico's, positie huurders) • Opstellen en versturen van de opdrachtbevestiging 	
Resultaat	
<ul style="list-style-type: none"> • Inzicht in klantbehoefte • Volledig geïnformeerde klant • Tevreden klant • Actueel klantdossier • Ondertekende opdrachtbevestiging 	
Taak	
A.5. Uitvoeren acquisitie	
Kennen & kunnen	

<p><i>Vakvaardigheden:</i> Gebruik ICT middelen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Cognitief leervermogen; wettelijke kaders en regels m.b.t. de woningmarkt en de positie van commerciële verhuurders • Interactief leervermogen; taal van de vastgoedwereld goed verstaan en spreken • Probleemanalyse; demografische ontwikkelingen bijhouden en locatievraagstukken beantwoorden 	<p><i>Vakkennis:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Publiekrechtelijke zaken • Bouwkunde • Makelaardijleer • Vastgoedmanagement; kaders van vastgoedmanagement waarbinnen rendementseisen en beleid rondom verhuur van woningen tot stand komen
<p>Werkproces 3.2 Onderzoek en analyse en huurprijs bepalen</p>	
<p>Competenties</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Onderzoeken • Analyseren • Toepassen vakdeskundigheid • Opvolgen van instructies en procedures 	
<p>Beschrijving werkproces</p>	
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Onderzoeken van juridische mogelijkheden tot verhuur (ook van kamerverhuur) <input type="checkbox"/> Analyseren van actuele ontwikkelingen huurmarkt <input type="checkbox"/> Vaststellen huurprijs 	
<p>Resultaat</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Volledig beeld kadastrale en bouwkundige gegevens • Correct opgenomen woning • Huurwaarde van de woning (kamer) is bepaald • Advies over huurprijs aan de klant 	
<p>Taak</p>	
<p>A.1. Ontwikkeling in de woningmarkt in kaart brengen</p>	
<p>Kennen & kunnen</p>	
<p><i>Vakvaardigheden:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Gebruik ICT middelen • Cognitief leervermogen; wettelijke kaders en regels m.b.t. financiering van onroerend goed • Interactief leervermogen; taal van de vastgoedwereld goed verstaan en spreken • Oordeelsvorming; op een deskundige manier de huurwaarde bepalen van een woning • Probleemanalyse; demografische ontwikkelingen bijhouden en locatievraagstukken beantwoorden 	<p><i>Vakkennis:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Privaatrechtelijke zaken • Publiekrechtelijke zaken • Bouwkunde • Makelaardijleer • Fiscaliteiten • Leegstandwet • Puntensysteem • Kamer verhuur: Wel of niet geliberaliseerd gebied
<p>Werkproces 3.3 Bepalen en uitvoeren van de verhuurstrategie</p>	
<p>Competenties</p>	

- Samenwerken en overleggen
- Creëren en innoveren
- Inzetten van materialen en middelen (verhuur)
- Leveren van kwaliteit
- Plannen en organiseren
- Presenteren

Beschrijving werkproces

- Bepalen wanneer de huurmarkt op wordt gegaan
- Doornemen checklist dienstverlening (aansluitend op intakegesprek); wat wel en wat niet doen
- Informeren klant
- Ontwikkelen van voorlichtings- promotie, -pr materiaal voor de woning (verhuur)
Uitvoeren promotieactiviteiten
- Organiseren/uitvoeren bezichtigingen

Resultaat

- Gegevens voor marketing van de woning zijn verzameld en afgesproken (inclusief ontwikkelingen lokale woningverhuurmarkt in kaart brengen voor individuele klant)
- De verhuurstrategie (verhuurd houden van de woning) is vastgesteld en uitgevoerd i.o.m. de klant (verhuur)
- Bezichtigingen zijn in overleg met de klant geregeld en uitgevoerd
- Huurstrategie is vastgelegd en doorgesproken (huur)

Taak

A.2. Ontwikkelen voorlichtings-, promotie- en/of pr-materiaal/uitvoeren promotieactiviteiten
A.3. Bezichtigingen organiseren en uitvoeren

Kennen & kunnen

Vakvaardigheden:

- Plannen en organiseren; planning opstellen voor de verhuur van een woning
- Overzicht; om als adviseur serieus genomen te worden
- Omgevingsbewustzijn; goed geïnformeerd zijn over organisatorische, economische, maatschappelijke en politieke ontwikkelingen of andere omgevingsfactoren
- Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid, w.o. actief en creatief schrijven met een heldere schrijfstijl
- Overlegvaardigheden

Vakkennis:

- Makelaardijleer

Werkproces 3.4 Onderhandelen met de hurende/verhurende partij

Competenties

- Overtuigen en beïnvloeden
- Ethisch en integer handelen
- Formuleren en rapporteren
- Leveren van kwaliteit

Beschrijving werkproces

- Onderhandelen over huurprijs en condities bij de verhuur/huur

Resultaat

<ul style="list-style-type: none"> • De huurder is geïnformeerd over de huurprijs • Risico's relatie huurder/verhuurder zijn goed ingeschat • De belangen van de hurende/verhurende klant zijn bewaakt • Kansen (binnen de afgesproken kaders) voor een succesvolle bemiddeling zijn benut/de woning is conform de wensen van de klant gehuurd/verhuurd • Zorgvuldig geregistreerd onderhandelingsproces en -resultaat
Taak
B. Onderhandelen
Kennen & kunnen

<p>Vakvaardigheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Onderhandelingstechnieken en –vaardigheden • Gesprekstechnieken en vaardigheden • Kunnen omgaan met weerstanden en tegenstrijdige belangen • Omgevingsbewustzijn; goed geïnformeerd zijn over organisatorische, economische, maatschappelijke en politieke ontwikkelingen en andere omgevingsfactoren • Interactief leervermogen; taal van de vastgoedwereld goed verstaan en spreken • Oordeelsvorming; op een deskundige manier de waarde bepalen van een woning • Probleemanalyse; demografische ontwikkelingen bijhouden en locatievraagstukken beantwoorden 	<p>Vakkennis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Vastgoedeconomie • Fiscaliteiten • DIGI huurpunctentelling • Privaatrechtelijke zaken • Makelaardijleer
Werkproces 3.5 Opstellen van de huurovereenkomst	
Competenties	
<ul style="list-style-type: none"> • Formuleren en rapporteren • Presenteren 	
Beschrijving werkproces	
<ul style="list-style-type: none"> • Opstellen huurovereenkomst met alle relevante onderdelen • Regelen schriftelijke toestemming van de bank • Aanvragen vergunning door gemeente 	
Resultaat	
<ul style="list-style-type: none"> • Juridisch correcte en door de bank geaccepteerde huurovereenkomst • Vergunning van de gemeente is verstrekt 	
Taak	
D. Opstellen en beoordelen overeenkomsten	
Kennen & kunnen	

<p><i>Vakvaardigheden:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> □ Zorgvuldigheid/accuratesse; gericht op detailinformatie en bewaken van voortgang afspraken 	<p><i>Vakkennis:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Privaatrechtelijke zaken • Publiekrechtelijke zaken • Makelaardijleer
<p>Werkproces 3.6 Afhandelen van de administratieve/financiële zaken rondom de huur-/verhuur en oplevering</p>	
<p>Competenties</p>	
<ul style="list-style-type: none"> □ Bedrijfsmatig handelen 	
<p>Beschrijving werkproces</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Uitvoeren van financiële zaken bij opdrachtbevestiging • Betalen advertentie- en promotiekosten (verkoop, verhuur) • Sturen facturen • Opstellen en bijhouden klantdossier (tijdens de looptijd t/m de afsluiting) • Bewaren van overzicht van de verrichte werkzaamheden en de gemaakte afspraken 	
<p>Resultaat</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Financiën zijn op orde • Volledig en actueel klantdossier • Continu overzicht van de verrichte werkzaamheden en gemaakte afspraken 	
<p>Taak</p>	
<p>C. Afhandelen administratieve/financiële zaken</p>	
<p>Kennen & kunnen</p>	
<p><i>Vakvaardigheden:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Zorgvuldigheid/accuratesse; gericht op detailinformatie en bewaken van voortgang afspraken • Gebruik ICT middelen • Financieel administratieve vaardigheden voor de eigen administratie 	<p><i>Vakkennis:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Fiscaliteiten • Kosten en kostensoorten
<p>Werkproces 3.7 Verzorgen aftersales</p>	
<p>Competenties</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Richten op de behoeften en verwachtingen van de klant • Leren 	
<p>Beschrijving werkproces</p>	
<ul style="list-style-type: none"> □ Toetsen tevredenheid van de klant over de verrichtte dienstverlening 	
<p>Resultaat</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Klanttevredenheid is getoetst • Archivering resultaat aftersales (o.a. t.b.v. mogelijke aanpassing bedrijfsprocessen) 	
<p>Taak</p>	
<p>A.4. Verzorgen aftersales</p>	
<p>Kennen & kunnen</p>	

<p>Vakvaardigheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gebruik ICT middelen • Zorgvuldigheid/accuratesse, gericht op detailinformatie en bewaken van voortgang afspraken ook bij klachtafhandeling • Tactisch gedrag/schakelen; eigen gedragsstijl, tactiek, strategie veranderen om gesteld doel te bereiken • Visie; trends volgen en een dienst in de markt zetten 	<p>Vakkennis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Customer relationship management (CRM) • Aftersales-procedures
--	--

4.4 Kerntaak 4 Waardebepaling van een woning

Kerntaak 4 Waardebepaling van een woning
Werkproces 4.1 Verwerven opdracht
Competenties
<ul style="list-style-type: none"> • Richten op de behoeften en verwachtingen van de klant • Presenteren • Formulieren/rapporteren • Ondernemend en commercieel handelen
Beschrijving werkproces
<ul style="list-style-type: none"> • Voeren van een intakegesprek • Aanmaken van een klantdossier

<ul style="list-style-type: none"> • Inventariseren en vastleggen van de verwachtingen van de klant • Informeren van de klant over de procedure • Opstellen en versturen van de opdrachtbevestiging
Resultaat
<ul style="list-style-type: none"> • Volledig geïnformeerde klant • Tevreden klant • Goed beeld van de verwachtingen van de klant • Handelingsbevoegdheid van de opdrachtgever is gecontroleerd • Verkregen opdracht • Ondertekende opdrachtbevestiging • Actueel klantdossier
Kennen & kunnen
<p><i>Vakvaardigheden: Vakkennis:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Adviesvaardigheden □ Makelaardijleer • Bemiddelingsvaardigheden • Gespreksvaardigheid; overleg met marktpartijen, goed adviseur en deskundig gesprekspartner • Mondelinge uitdrukingsvaardigheid; heldere uitleg en presentatie geven over de voorgenomen plannen • Zorgvuldigheid/accuratesse; gericht op detailinformatie en bewaken van voortgang afspraken

Werkproces 4.2 Opname woning	
Competenties	
<ul style="list-style-type: none"> • Opvolgen van instructies en procedures • Toepassen vakdeskundigheid 	
Beschrijving werkproces	
<ul style="list-style-type: none"> • Opnemen van de woning op basis van meetinstructie NEN 2580 • Bepalen van de mee te rekenen oppervlakte op basis van meetinstructie NEN 2580 	
Resultaat	
<ul style="list-style-type: none"> • De woning is eenduidig en objectief opgenomen op basis van meetinstructie NEN 2580 • De mee te rekenen oppervlakten zijn op de juiste wijze bepaald 	
Kennen & kunnen	
Vakvaardigheden: Vakkennis: <ul style="list-style-type: none"> • Toepassen richtlijnen meetinstructie <ul style="list-style-type: none"> □ Bouwkunde NEN 2580 □ • Verrichten van bouwkundige beoordeling • Zorgvuldigheid/accuratesse; gericht op detailinformatie 	Makelaardijleer
Werkproces 4.3 Onderzoek en analyse	
Competenties	
<ul style="list-style-type: none"> • Onderzoeken • Analyseren • Formuleren en rapporteren 	
Beschrijving werkproces	
<ul style="list-style-type: none"> • Zoeken van referentiehuisen t.b.v. globale waardebeoordeling • Uitvoeren van (kadastrale) recherche 	
<ul style="list-style-type: none"> • Raadplegen gemeente, relevante openbare bronnen en registers voor feitenonderzoek • Onderzoeken van de bestemming van het object, buurtonderzoek (wat gaat er in de toekomst gebouwd worden), bestemmingswijzigingen • Onderzoeken gebruikssituatie • Verifiëren en analyseren van de verkregen gegevens • Vastleggen en archiveren van onderzoeksgegevens 	
Resultaat	
<ul style="list-style-type: none"> • Onderzoek naar referentiehuisen is doeltreffend verricht • Relevante bronnen (openbare bronnen en registers) zijn geraadpleegd • Gegevens zijn geverifieerd • Gebruikssituatie is onderzocht • Gegevens zijn geanalyseerd • Onderzoeksgegevens zijn vastgelegd en gearchiveerd 	
Kennen & kunnen	
Vakvaardigheden: <ul style="list-style-type: none"> □ Gebruik ICT middelen t.b.v. onderzoek (digitale) bronnen 	Vakkennis: <ul style="list-style-type: none"> • Publiekrechtelijke zaken • Bouwkunde • Makelaardijleer

Werkproces 4.4 Waarde bepalen en rapportage	
Competenties	
<ul style="list-style-type: none"> • Opvolgen van instructies en procedures • Analyseren • Formuleren en rapporteren 	
Beschrijving werkproces	
<ul style="list-style-type: none"> • Vaststellen van waardebegrippen • Kiezen en gebruiken van beschikbare modellen voor waardebeoordeling (waarderingmethode kiezen en gebruiken) • Betrekken van waardebeïnvloedende factoren van de woning (zoals locatie, courantheid, inhoud, oppervlakte) bij het oordeel • Betrekken van andere waardebeïnvloedende factoren (zoals erfdienstbaarheden, kettingbedingen, titelonderzoek, milieuonderzoek) bij het oordeel • Beoordelen (globaal) bouwkundige staat van de woning • Adviseren (indien nodig) van de klant over uitvoering bouwtechnisch onderzoek • Opstellen rapportage • Doornemen van de rapportage met de klant 	
Resultaat	
<ul style="list-style-type: none"> • Waardebegrippen zijn vastgesteld • Modellen voor waardebeoordeling zijn juist gebruikt • Waardebeïnvloedende factoren zijn volledig meegenomen in het waardeoordeel • Toelichting op onderbouwing van het waardeoordeel • De bouwkundige staat van de woning is beoordeeld (al dan niet op basis van een door derden uitgevoerd bouwtechnisch onderzoek) • De rapportage is volledig en correct 	
Kennen & kunnen	
Vakvaardigheden: <ul style="list-style-type: none"> • Waardebepalingsmethodieken toepassen • Richtlijnen meetinstructie NEN 2580 toepassen • Oordeelsvorming; relevante criteria tegen elkaar afwegen en tot onderbouwde beoordeling komen van de waarde van een woning • Rapportagevaardigheden 	Vakkennis: <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Makelaardijleer
Werkproces 4.5 Afhandelen van de administratieve/financiële zaken rondom de waardebeoordeling	
Competenties	
<input type="checkbox"/> Bedrijfsmatig handelen	
Beschrijving werkproces	
<ul style="list-style-type: none"> • Uitvoeren van financiële zaken bij opdrachtbevestiging • Betalen advertentie- en promotiekosten (verkoop, verhuur) • Sturen facturen • Opstellen en bijhouden klantdossier (tijdens de looptijd t/m de afsluiting) • Bewaren van overzicht van de verrichte werkzaamheden en de gemaakt afspraken 	
Resultaat	
<ul style="list-style-type: none"> • Financiën zijn op orde • Volledig en actueel klantdossier • Continu overzicht van de verrichte werkzaamheden en gemaakte afspraken 	

Kennen & kunnen	
Vakvaardigheden: <ul style="list-style-type: none"> • Zorgvuldigheid/accuratesse; gericht op detailinformatie en bewaken van voortgang afspraken • Gebruik ICT middelen • Financieel administratieve vaardigheden voor de eigen administratie 	Vakkennis: <ul style="list-style-type: none"> • Vastgoedeconomie • Fiscaliteiten • Kosten en kostensoorten

4.5 Taak A Ontwikkelen en uitvoeren van marketing-, promotie- en acquisitieplannen

Taak A Ontwikkelen en uitvoeren van marketing-, promotie- en acquisitieplannen
Werkproces A.1 Ontwikkelingen op de woningmarkt in kaart brengen (voor een object van individuele klant)
Competenties
<input type="checkbox"/> Onderzoeken
Beschrijving werkproces
<ul style="list-style-type: none"> • Onderzoeken van lokale en regionale woningmarktontwikkelingen • Raadplegen van verschillende informatiebronnen • Beheren/actualiseren gegevens
Resultaat
<ul style="list-style-type: none"> • Actueel beeld van lokale en regionale ontwikkelingen op de woningmarkt • Verschillende bronnen voor informatievoorziening zijn doelmatig gebruikt
Kennen & kunnen

Vakvaardigheden: <ul style="list-style-type: none"> • Gebruik ICT-middelen • Gebruik van (digitale) informatiebronnen • Probleemanalyse; w.o. demografische ontwikkelen bijhouden en locatievraagstukken beantwoorden 	Vakkennis: <ul style="list-style-type: none"> • Makelaardijleer • Vastgoedeconomie
Werkproces A.2 Ontwikkelen voorlichtings-, promotie- en/of pr-materiaal/ uitvoeren promotieactiviteiten	
Competenties	
<ul style="list-style-type: none"> • Samenwerken en overleggen • Inzetten van materialen en middelen • Creëren en innoveren • Plannen en organiseren 	
Beschrijving werkproces	

<ul style="list-style-type: none"> • Ontwikkelen en inzetten voorlichtings-, promotie- en/of pr-materiaal voor de woning (bijvoorbeeld brochures, mailings) • Uitvoeren promotieactiviteiten Verkoop/verhuur (inclusief advies verkoop-/verhuurklaar maken woning, woning op websites, social media, adverteren) • Organiseren informatiebijeenkomsten - meten belangstelling, commitment/draagvlak – (Verkoop nieuwbouw) • Organiseren inschrijvingsbijeenkomsten (Verkoop nieuwbouw) • Toelichten van intekenprocedure, bouwtekeningen, ligging etc. (Verkoop nieuwbouw) • Opstellen van een doelgroepanalyse - voorafgaand of volgend op informatiebijeenkomsten - (Verkoop nieuwbouw) • Overleggen met de klant • Afstemmen materiaal op de specifieke woning/omstandigheden • Beheren van het bestaande materiaal 	
Resultaat	
<ul style="list-style-type: none"> • Voorlichtings-, promotie- en/of pr-materiaal is ontwikkeld • Materiaal is afgestemd op de specifieke woning/omstandigheden <input type="checkbox"/> Materiaal is zorgvuldig beheerd	
Kennen & kunnen	
Vakvaardigheden: <ul style="list-style-type: none"> • Schriftelijke uitdrukkingsvaardigheid; heldere schrijfstijl in begrijpelijke en correcte taal afgestemd op de lezer • Samenwerken; bijdragen aan een gezamenlijk resultaat, kent en begrijpt de rol van andere marktpartijen en weet de beste manier om met hun samen te werken 	Vakkennis: <ul style="list-style-type: none"> • Vastgoedeconomie • Makelaardijleer • Basiskennis anti-speculatie beding
Werkproces A.3 Bezichtigingen organiseren en uitvoeren	
Competenties	
<ul style="list-style-type: none"> • Plannen en organiseren • Samenwerken en overleggen • Begeleiden • Formuleren en rapporteren 	
Beschrijving werkproces	
<input type="checkbox"/> Overleggen met de klant welke woningen bezichtigd gaan worden (koop, huur)	
<ul style="list-style-type: none"> • Informeren van de klant over aangevraagde bezichtigingen (verkoop, verhuur) <input type="checkbox"/> • Regelen afspraken • Begeleiden van de klant tijdens de bezichtigingen • Kopende makelaar: inschatten omstandigheden verkopende partij; zijn er tekenen voor noodzaak snelle verkoop? • Evalueren, samen met de klant van de bevindingen en rapporteren • Vaststellen interessante woningen en maken van vervolgspraken (koop, huur) • Vaststellen interessante kopers/huurders en maken van vervolgspraken (verkoop, verhuur) 	
Resultaat	

<ul style="list-style-type: none"> • Overleg met kopende, hurende klant over te bezoeken woningen is gevoerd • Verkopende, verhurende klant is geïnformeerd over aangevraagde bezichtigingen <input type="checkbox"/> • Afspraken zijn geregeld • Klant is optimaal begeleid tijdens de bezichtigingen • Bevindingen van de bezichtigingen zijn geëvalueerd met de klant en nauwkeurig gerapporteerd • Afspraken over mogelijke vervolgtrajecten zijn gemaakt 	
Kennen & kunnen	
Vakvaardigheden: <ul style="list-style-type: none"> • Tactisch gedrag / schakelen; eigen gedragsstijl, tactiek veranderen om gesteld doel te bereiken, heeft improvisatievermogen en geeft degelijk advies • Omgangsvormen 	Vakkennis: <ul style="list-style-type: none"> • Bouwkunde • Kwaliteitsbeoordeling, onderhoud en beheer
Werkproces A.4 Verzorgen aftersales	
Competenties	
<ul style="list-style-type: none"> • Richten op de behoeften en verwachtingen van de klant • Leren 	
Beschrijving werkproces	
<ul style="list-style-type: none"> • Opnemen van contact met de klant na afronding dienstverlening • Toetsen van de klanttevredenheid (m.b.t. uitvoering verkoop, koop, waardebepaling, huur/verhuur) • Toetsen van de tevredenheid over de algehele dienstverlening • Gebruiken van informatie om de dienstverlening (mogelijk) bij te stellen 	
Resultaat	
<ul style="list-style-type: none"> • Klanttevredenheid is getoetst • Informatie is gearchiveerd • Informatie is (mogelijk) gebruikt voor optimalisering dienstverlening 	
Kennen & kunnen	
Vakvaardigheden: <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Zorgvuldigheid/accuratesse; gerichtheid op detailinformatie en hiermee accuraat en effectief omgaan en bewaken van de voortgang van afspraken (ook bij klachtafhandeling) 	Vakkennis: <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Makelaardijleer
Werkproces A.5 Uitvoeren acquisitie	
Competenties	
<ul style="list-style-type: none"> • Relaties bouwen en netwerken • Overtuigen en beïnvloeden • Ondernemend en commercieel handelen 	
<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Richten op de behoeften en verwachtingen van de klant 	
Beschrijving werkproces	

<ul style="list-style-type: none"> • Benaderen potentiële klanten op basis van het marketingplan van het kantoor • Gebruikmaken van relatiebeheersystemen van de organisatie • Gebruikmaken van eigen netwerk • Deelnemen aan social media • Verzamelen van informatie over mogelijke klanten/doelgroepen • Overtuigend mondeling/schriftelijk presenteren van de eigen organisatie, diensten en producten • Kwalificeren van potentiële klanten • Bepalen of aanvullende activiteiten nuttig zijn • Overtuigen van de klant van het belang van vervolgesprek • Overtuigen van de klant tot het verstrekken van de koop-/verkoop-/huur-/verhuur/waardebepalingopdracht 	
Resultaat	
<ul style="list-style-type: none"> • Potentiële klanten zijn benaderd • Eigen netwerkcontacten of netwerkcontacten bedrijf zijn volledig benut • Diensten en producten zijn overtuigend gepresenteerd • Potentiële klanten zijn gekwalificeerd • Aanvullende wervende activiteiten zijn verricht • Opdrachten zijn verkregen 	
Kennen & kunnen	
Vakvaardigheden: <ul style="list-style-type: none"> • Gebruik ICT middelen waaronder relatiebeheersystemen • Omgaan met social media • Gesprekstechnieken toepassen • Zelfsturing; eigen koers kiezen en weten te realiseren en buiten de organisatie rekening houdend met de eigen sterke en zwakke kanten, interesses, waarden en ambities 	Vakkennis: <ul style="list-style-type: none"> • Makelaardijleer • Vastgoedeconomie

4.6 Taak B Onderhandelen

Het werkproces onderhandelen is relevant voor de kerntaken Verkoop, Koop, Huur/verhuur. Als een bepaald aspect specifiek is voor een van deze kerntaken wordt dat in de beschrijving van het werkproces Onderhandelen aangegeven.

Taak B Onderhandelen
Werkproces Onderhandelen
Competenties
<ul style="list-style-type: none"> • Overtuigen en beïnvloeden • Ethisch en integer handelen • Formuleren en rapporteren
Beschrijving werkproces
Verkoop/koop/huur/verhuur: <ul style="list-style-type: none"> • Kopende, hurende partij op de hoogte stellen van de verkoop-/huurprijs (verkoop, verhuur) • Bod uitbrengen aan verkopende partij (koop) • Onderhandelen met de kopende/verkopende/hurende/verhurende partij □ Vooraf onderhandelingsruimte bepalen

<ul style="list-style-type: none"> • Risico's inschatten voor relatie met kopende/verkopende/hurende/verhurende partij • Positie van de opdrachtgever verdedigen • Zoeken naar optimale combinatie van prijs en condities • Binnen afgesproken kaders zoeken naar kansen om het eens te worden (eisen koper/verkoper/ huurder/verhuurder wegen) • Regelmatig nauw overleg voeren met opdrachtgever • Zorgvuldig het onderhandelingsproces registreren (met het oog op mogelijke latere geschillen) • Regelmatig toetsen van de tevredenheid over de gang van zaken bij de opdrachtgever • Op het juiste moment vragen om de verkoop/koop/huur/verhuur te sluiten <p><i>Huur/verhuur:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Onderhandelen over periode vast • Strategie bepalen: huurvrije periode i.r.t. huurprijs 	
Resultaat	
<ul style="list-style-type: none"> • Verkoopprijs/huurprijs en bod zijn uitgebracht • Onderhandelingsruimte is bepaald • Risico's relatie kopende/verkopende/hurende/verhurende partij zijn goed ingeschat • Positie van de opdrachtgever is optimaal verdedigd • Kansen om het eens te worden zijn volledig benut (prijs/condities/tijdstip verzoek tot sluiten verkoop/koop/huur/verhuur;) • Er is regelmatig overleg gevoerd met de opdrachtgever • Onderhandelingsproces is nauwkeurig geregistreerd • Strategie verhuur is doeltreffend bepaald (verhuur) 	
Kennen & kunnen	
<p><i>Vakvaardigheden:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> □ Onderhandelen; optimale resultaten boeken bij gesprekken met tegenstrijdige belangen, zowel op inhoudelijk gebied als op het gebied van het goed houden van de relatie 	<p><i>Vakkennis:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> □ Makelaardijleer

4.7 Taak C Afhandelen van de administratieve/financiële zaken rondom overdracht, oplevering en transport

De taak Afhandelen van de administratieve/financiële zaken rondom de overdracht, oplevering en transport is relevant voor de kerntaken Verkoop, Koop, Huur/verhuur en Waardebepaling. Als een bepaald aspect specifiek is voor een van deze kerntaken wordt dat in de beschrijving aangegeven.

Taak C Afhandelen van de administratieve/financiële zaken rondom overdracht, oplevering en transport
Werkproces
Competenties
<ul style="list-style-type: none"> □ Bedrijfsmatig handelen
Beschrijving werkproces

<p><i>Financieel, onder andere:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Uitvoeren van financiële zaken bij opdrachtbevestiging • Betalen advertentie- en promotiekosten (verkoop, verhuur) • Sturen facturen <p><i>Administratief, onder andere:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Opstellen en bijhouden klantdossier (tijdens de looptijd t/m de afsluiting) • Bewaren van overzicht van de verrichte werkzaamheden en de gemaakt afspraken 	
Resultaat	
<ul style="list-style-type: none"> • Financiën zijn op orde • Volledig en actueel klantdossier • Continu overzicht van de verrichte werkzaamheden en gemaakte afspraken 	
Kennen & kunnen	
<p><i>Vakvaardigheden:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Financiën zijn op orde • Volledig en actueel klantdossier • Continu overzicht van de verrichte werkzaamheden en gemaakte afspraken 	<p><i>Vakkennis:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Financieel rekenen en investeren • Kosten en kostprijs • Facturatie en bedrijfsadministratie voor de eigen administratie

4.8 Taak D Opstellen en beoordelen overeenkomsten

Taak D Opstellen en beoordelen overeenkomsten
Werkproces
Competenties
<ul style="list-style-type: none"> • Formuleren en rapporteren • Presenteren
Beschrijving werkproces
<ul style="list-style-type: none"> • Opstellen koopovereenkomst (verkoop bestaande bouw) met alle relevante onderdelen, waaronder volledige personalia, omschrijving onroerend goed in de huidige staat en kadastraal, ontbindende voorwaarden etc. • Opstellen koop-/aanneemovereenkomst (verkoop nieuwbouw) met alle relevante onderdelen • Uitleggen/toelichten koopovereenkomst aan de klant (bestaande bouw) • Toelichten berekende bouwtermijnen, bouwrente, grondrente, Groninger akte - inclusief btw -, bouwmaterialen, GIW/garantiecificaten (nieuwbouw) • Opstellen huurovereenkomst met alle relevante onderdelen • Opstellen overeenkomst onzelfstandige woonruimte (kamer) met alle relevante onderdelen • Opstellen document Opdracht tot dienstverlening bij bemiddeling (verkoop/koop/huur/verhuur) met alle relevante onderdelen • Opstellen opdrachtbevestiging waardebepaling met alle relevante onderdelen
Resultaat
<ul style="list-style-type: none"> • Correct opgestelde/gecontroleerde koopovereenkomst • Correct opgestelde koop-/aanneemovereenkomst • Correct opgestelde huurovereenkomst • Correct opgestelde overeenkomst onzelfstandige woonruimte (kamer) • Correct opgestelde opdracht tot dienstverlening bij bemiddeling • Correct opgestelde opdrachtbevestiging • Overeenkomsten/andere documenten zijn duidelijk toegelicht aan de klant
Kennen & kunnen

<p><i>Vakvaardigheden:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> □ Zorgvuldigheid/accuratesse; gerichtheid op detailinformatie en hiermee accuraat en effectief omgaan en bewaken van de voortgang van afspraken 	<p><i>Vakkennis:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Privaatrechtelijke zaken • Publiekrechtelijke zaken • Fiscaliteiten • Makelaardijleer
--	---

Bijlage 1 NLQF & EQF

Niveau 5	
NLQF	EQF
Kennis	
<p>* Bezit ruime, verdiepte of gespecialiseerde kennis van een beroep of domein.</p> <p>* Bezit gedetailleerde kennis van enkele beroep- en kennisdomeinen en begrip van een beperkte reeks van basistheorieën, principes en concepten.</p> <p>* bezit beperkte kennis en begrip van enkele belangrijke actuele onderwerpen en specialismen gerelateerd aan het beroep- en kennisdomein.</p>	<p>* Ruime, gespecialiseerde feiten- en theoretische kennis binnen een werk- of studiegebied en bewustzijn van de grenzen van de kennis.</p>
Vaardigheden	

<p><i>Toepassen van kennis:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> * Reproduceert en analyseert de kennis en past deze toe, ook in andere contexten, om een antwoord te geven op problemen die gerelateerd zijn aan een beroep- en kennisdomein. *Gebruikt procedures flexibel en inventief. * Signaleert beperkingen van bestaande kennis in de beroepspraktijk en in het kennisdomein en onderneemt actie. * Analyseert complexe (beroeps)taken en voert deze uit. <p><i>Probleemoplossende vaardigheden:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> * Onderkent en analyseert complexe problemen in de beroepspraktijk en in het kennisdomein en lost deze op creatieve wijze op door gegevens te identificeren en te gebruiken. <p><i>Leer- en ontwikkelvaardigheden:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> * Ontwikkelt zich door reflectie en beoordeling van eigen (leer)resultaten. <p><i>Informatievaardigheden:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> * Verkrijgt, verwerkt, combineert en analyseert brede, verdiepte en gedetailleerde informatie over een beperkte reeks van basistheorieën, principes en concepten, van en gerelateerd aan een beroep- en kennisdomein evenals beperkte informatie over enkele belangrijke actuele onderwerpen en specialismen, gerelateerd aan het beroep- en kennisdomein en geeft deze informatie weer. <p><i>Communicatievaardigheden:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> * Communiceert doelgericht op basis van in de context en de beroepspraktijk geldende conventies met gelijken, leidinggevenden en cliënten. 	<ul style="list-style-type: none"> * Een brede waaier van vereiste cognitieve en praktische vaardigheden om creatieve oplossingen voor abstracte problemen uit te werken.
Verantwoordelijkheid en zelfstandigheid	
<ul style="list-style-type: none"> * Werkt samen met gelijken, leidinggevenden en cliënten. * Draagt verantwoordelijkheid voor resultaten van eigen activiteiten, werk en studie. 	<ul style="list-style-type: none"> * Management en toezicht uitoefenen in contexten van werk- of studie activiteiten waarin zich onvoorspelbare veranderingen voordoen.
<ul style="list-style-type: none"> * Draagt gedeelde verantwoordelijkheid voor het resultaat van activiteiten en werk van anderen en voor het aansturen van personen. 	<ul style="list-style-type: none"> * Prestaties van zichzelf en anderen kritisch bekijken en verbeteren.

Bijlage 2 De Dublindescriptoren

Dublindescriptoren	Vakgerichte omschrijving
1. Kennis en inzicht	De Register-Makelaar Wonen heeft aantoonbare kennis en inzicht van het vakgebied Vastgoed, waarbij wordt voortgebouwd op het niveau bereikt in het voortgezet onderwijs en dit wordt overtroffen; functioneert doorgaans op een niveau waarop met ondersteuning van gespecialiseerde handboeken, enige aspecten voorkomen waarvoor kennis van de laatste ontwikkelingen in het vakgebied vereist is.
2. Toepassen kennis en inzicht	De Register-Makelaar Wonen is in staat om zijn kennis en inzicht op dusdanige wijze toe te passen, dat dit een professionele benadering van zijn werk of beroep laat zien, en beschikt verder over competenties voor het opstellen en verdiepen van argumentaties en voor het oplossen van problemen op het vakgebied.
3. Oordeelsvorming	De Register-Makelaar Wonen is in staat om relevante gegevens te verzamelen en interpreteren (meestal op het vakgebied) met het doel een oordeel te vormen dat mede gebaseerd is op het afwegen van relevante sociaal-maatschappelijke, wetenschappelijke of ethische aspecten.
4. Communicatie	De Register-Makelaar Wonen is in staat om informatie, ideeën en oplossingen over te brengen op een publiek bestaande uit specialisten of niet-specialisten.
5. Leervaardigheden	De Register-Makelaar Wonen bezit de leervaardigheden die noodzakelijk zijn om een vervolgstudie die een hoog niveau van autonomie veronderstelt aan te gaan.

Bijlage 3 Nadere uitwerking competenties

Hieronder worden aan elk werkproces van de kerntaken de essentiële competenties gekoppeld:

Kerntaak 1a: Verkoop woning (bestaande bouw)

Dublindescriptoren 1 t/m 5

Werkproces 1a.1: Verwerven verkoopopdracht (bestaande bouw)

- Op de behoeften en verwachtingen van de klant richten: Behoeften en verwachtingen achterhalen; aansluiten bij behoeften en verwachtingen.
- Presenteren: Duidelijk uitleggen en toelichten; kernachtig communiceren.
- Formuleren/rapporteren: Nauwkeurig en volledig rapporteren (klantdossier aanmaken etc.).
- Ondernemend en commercieel handelen: De markt en de spelers daarin kennen. Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren.

Werkproces 1a.2: Uitvoeren onderzoek en analyse ➤

- Onderzoeken: Informatie achterhalen.
- Analyseren: Informatie genereren; gegevens controleren; conclusies trekken; verbanden leggen.
- Vakdeskundigheid toepassen: mentale vermogens aanwenden (waardebepaling);
- Instructies en procedures opvolgen: Werken conform voorgeschreven procedures; werken overeenkomstig wettelijke richtlijnen.

Werkproces 1a.3: Bepalen en uitvoeren van de verkoopstrategie

- Samenwerken en overleggen: Proactief informeren/adviseren.
- Creëren en innoveren: Vernieuwend en creatief handelen.
- Materialen en middelen inzetten: Geschikte materialen en middelen kiezen; Materialen en middelen doelmatig gebruiken.
- Kwaliteit leveren: Systematisch werken
- Plannen en organiseren: Op effectieve wijze doelen en prioriteiten bepalen en benodigde tijd, acties, middelen en mensen aangeven en vervolgens doelmatig organiseren om deze doelen te kunnen bereiken. Doelen en prioriteiten stellen; activiteiten plannen; tijd indelen; mensen en middelen organiseren; voortgang bewaken.
- Presenteren: Duidelijk uitleggen en toelichten; kernachtig communiceren.

Werkproces 1a.4: Onderhandelen met de kandidaat koper

- Overtuigen en beïnvloeden: Indruk maken op anderen; Emoties aanspreken; Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen; Onderhandelen; Overeenstemming nastreven.
- Ethisch en integer handelen: Integer handelen;
- Formuleren/rapporteren: Nauwkeurig en volledig rapporteren
- Kwaliteit leveren: Systematisch werken

Werkproces 1a.5: Opstellen koopovereenkomst

- Formuleren/rapporteren: Nauwkeurig en volledig rapporteren
- Presenteren: Duidelijk uitleggen en toelichten; kernachtig communiceren.

Werkproces 1a.6: Afhandelen administratieve/financiële zaken rondom de overdracht ➤
Bedrijfsmatig handelen: Kostenbewust handelen.

Werkproces 1a.7: Verzorgen aftersales

- Op de behoeften en verwachtingen van de klant richten: Klanttevredenheid in de gaten houden
- Leren: Leren van feedback

Kerntaak 1b: Verkoop woning (nieuwbouw)

Dublindescriptoren 1 t/m 5

Werkproces 1b.1: Uitvoeren onderzoek, analyse en waardebeoordeling ➤

Onderzoeken: Informatie achterhalen.

- Analyseren: Informatie genereren; gegevens controleren; conclusies trekken; verbanden leggen.
- Vakdeskundigheid toepassen: mentale vermogens aanwenden.
- Instructies en procedures opvolgen: Werken conform voorgeschreven procedures; werken overeenkomstig wettelijke richtlijnen.

Werkproces 1b.2: Verwerven verkoopopdracht (nieuwbouw)

- Op de behoeften en verwachtingen van de klant richten: Behoeften en verwachtingen achterhalen; aansluiten bij behoeften en verwachtingen.
- Presenteren: Duidelijk uitleggen en toelichten; kernachtig communiceren.
- Formuleren/rapporteren: Nauwkeurig en volledig rapporteren (klantdossier aanmaken etc.).
- Ondernemend en commercieel handelen: De markt en de spelers daarin kennen. Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren.

Werkproces 1b.3: Bepalen van de verkoopstrategie

- Samenwerken en overleggen: Proactief informeren/adviseren.
- Creëren en innoveren: Vernieuwend en creatief handelen.
- Materialen en middelen inzetten: Geschikte materialen en middelen kiezen; Materialen en middelen doelmatig gebruiken.

Werkproces 1b.4: Uitvoeren van de verkoopstrategie

- Plannen en organiseren: Op effectieve wijze doelen en prioriteiten bepalen en benodigde tijd, acties, middelen en mensen aangeven en vervolgens doelmatig organiseren om deze doelen te kunnen bereiken. Doelen en prioriteiten stellen; activiteiten plannen; tijd indelen; mensen en middelen organiseren; voortgang bewaken.
- Presenteren: Duidelijk uitleggen en toelichten; kernachtig communiceren.
- Analyseren: Informatie genereren; gegevens controleren; conclusies trekken; verbanden leggen.
- Formuleren/rapporteren: Nauwkeurig en volledig rapporteren.

Werkproces 1b.5: Opstellen koop-/aanneemovereenkomst

- Formuleren/rapporteren: Nauwkeurig en volledig rapporteren.
- Presenteren: Duidelijk uitleggen en toelichten; kernachtig communiceren.

Werkproces 1b.6: Afhandelen administratieve/financiële zaken rondom de verkoop ➤

Bedrijfsmatig handelen: Kostenbewust handelen.

Werkproces 1b.7: Verzorgen aftersales

- Op de behoeften en verwachtingen van de klant richten: Klanttevredenheid in de gaten houden.
- Leren: Leren van feedback.

Kerntaak 2: Aankoop woning

Dublindescriptoren 1 t/m 5

Werkproces 2.1: Verwerven aankoopopdracht

- Op de behoeften en verwachtingen van de klant richten: Behoeften en verwachtingen achterhalen; aansluiten bij behoeften en verwachtingen.

- Presenteren: Duidelijk uitleggen en toelichten; kernachtig communiceren.
- Formuleren/rapporteren: Nauwkeurig en volledig rapporteren (klantdossier aanmaken etc.).
- Ondernemend en commercieel handelen: De markt en de spelers daarin kennen. Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren.

Werkproces 2.2: Geschikt aanbod zoeken ➤

- Onderzoeken: Informatie achterhalen.
- Op de behoeften en verwachtingen van de klant richten: Behoeften en verwachtingen achterhalen; aansluiten bij behoeften en verwachtingen.
- Samenwerken en overleggen: Afstemmen; anderen raadplegen en betrekken

Werkproces 2.3: Bepalen en uitvoeren van de aankoopstrategie ➤

- Samenwerken en overleggen: Proactief informeren/adviseren.
- Plannen en organiseren: Op effectieve wijze doelen en prioriteiten bepalen en benodigde tijd, acties, middelen en mensen aangeven en vervolgens doelmatig organiseren om deze doelen te kunnen bereiken. Doelen en prioriteiten stellen; activiteiten plannen; tijd indelen; mensen en middelen organiseren; voortgang bewaken.
- Presenteren: Duidelijk uitleggen en toelichten; kernachtig communiceren.

Werkproces 2.4: Uitvoeren onderzoek en analyse ➤

- Onderzoeken: Informatie achterhalen.
- Analyseren: Informatie genereren; gegevens controleren; conclusies trekken; verbanden leggen.
- Vakdeskundigheid toepassen: mentale vermogens aanwenden (waardebepaling);
- Instructies en procedures opvolgen: Werken conform voorgeschreven procedures; werken overeenkomstig wettelijke richtlijnen.

Werkproces 2.5: Onderhandelen met de kandidaat- verkoper

- Overtuigen en beïnvloeden: Indruk maken op anderen; Emoties aanspreken; Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen; Onderhandelen; Overeenstemming nastreven.
- Ethisch en integer handelen: Integer handelen.
- Formuleren/rapporteren: Nauwkeurig en volledig rapporteren. ➤ Kwaliteit leveren: Systematisch werken.

Werkproces 2.6: Opstellen of controle koopovereenkomst

- Formuleren/rapporteren: Nauwkeurig en volledig rapporteren
- Presenteren: Duidelijk uitleggen en toelichten; kernachtig communiceren.

Werkproces 2.7: Afhandelen administratieve/financiële zaken rondom de overdracht ➤

- Bedrijfsmatig handelen: Kostenbewust handelen.

Werkproces 2.8: Verzorgen aftersales

- Op de behoeften en verwachtingen van de klant richten: Klantevredenheid in de gaten houden.
- Leren: Leren van feedback.

Kerntaak 3: Huur en verhuur woning

Dublindescriptoren 1 t/m 5

Werkproces 3.1: Verwerven opdracht huur/verhuur woning

- Op de behoeften en verwachtingen van de klant richten: Behoeften en verwachtingen achterhalen; aansluiten bij behoeften en verwachtingen.
- Presenteren: Duidelijk uitleggen en toelichten; kernachtig communiceren.
- Formuleren/rapporteren: Nauwkeurig en volledig rapporteren (klantdossier aanmaken etc.).
- Ondernemend en commercieel handelen: De markt en de spelers daarin kennen. Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren.

Werkproces 3.2: Onderzoek en analyse

- Onderzoeken: Informatie achterhalen.
- Analyseren: Informatie genereren; gegevens controleren; conclusies trekken; verbanden leggen.
- Vakdeskundigheid toepassen: mentale vermogens aanwenden.
- Instructies en procedures opvolgen: Werken conform voorgeschreven procedures; werken overeenkomstig wettelijke richtlijnen.

Werkproces 3.3: Bepalen en uitvoeren van de communicatiestrategie (promotieactiviteiten)

- Samenwerken en overleggen: Proactief informeren/adviseren.
- Creëren en innoveren: Vernieuwend en creatief handelen.
- Materialen en middelen inzetten: Geschikte materialen en middelen kiezen; Materialen en middelen doelmatig gebruiken.
- Kwaliteit leveren: Systematisch werken.
- Plannen en organiseren: Op effectieve wijze doelen en prioriteiten bepalen en benodigde tijd, acties, middelen en mensen aangeven en vervolgens doelmatig organiseren om deze doelen te kunnen bereiken. Doelen en prioriteiten stellen; activiteiten plannen; tijd indelen; mensen en middelen organiseren; voortgang bewaken.
- Presenteren: Duidelijk uitleggen en toelichten; kernachtig communiceren.

Werkproces 3.4: Onderhandelen met de hurende/verhurende partij

- Overtuigen en beïnvloeden: Indruk maken op anderen; Emoties aanspreken; Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen; Onderhandelen; Overeenstemming nastreven.
- Ethisch en integer handelen: Integer handelen.
- Formuleren/rapporteren: Nauwkeurig en volledig rapporteren. ➤ Kwaliteit leveren: Systematisch werken.

Werkproces 3.5: Opstellen van de huurovereenkomst

- Formuleren/rapporteren: Nauwkeurig en volledig rapporteren.
- Presenteren: Duidelijk uitleggen en toelichten; kernachtig communiceren.

Werkproces 3.6: Afhandelen van de administratieve/financiële zaken rondom de huur/verhuur

- Bedrijfsmatig handelen: Kostenbewust handelen.

Werkproces 3.7: Verzorgen aftersales

- Op de behoeften en verwachtingen van de klant richten: Klantevredenheid in de gaten houden.
- Leren: Leren van feedback.

Kerntaak 4: Waardebepaling woning

Dublindescriptoren 1 t/m 4

Werkproces 4.1: Verwerven opdracht

- Op de behoeften en verwachtingen van de klant richten: Behoeften en verwachtingen achterhalen; aansluiten bij behoeften en verwachtingen.
- Presenteren: Duidelijk uitleggen en toelichten; kernachtig communiceren.
- Formuleren/rapporteren: Nauwkeurig en volledig rapporteren (klantdossier aanmaken etc.).
- Ondernemend en commercieel handelen: De markt en de spelers daarin kennen. Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren.

Werkproces 4.2: Opname woning

- Instructies en procedures opvolgen: Werken conform voorgeschreven procedures; werken overeenkomstig wettelijke richtlijnen.
- Vakdeskundigheid toepassen: mentale vermogens aanwenden (waardebepaling); manuele vaardigheden aanwenden (meetinstructie NEN 2580 toepassen); gevoel voor ruimte tonen.

Werkproces 4.3: Onderzoek en analyse ➤

- Onderzoeken: Informatie achterhalen.
- Analyseren: Informatie genereren; gegevens controleren; conclusies trekken; verbanden leggen.
- Formuleren/rapporteren: Nauwkeurig en volledig rapporteren

Werkproces 4.4: Waarde bepalen en rapportage

- Instructies en procedures opvolgen: Werken conform voorgeschreven procedures; werken overeenkomstig wettelijke richtlijnen.
- Analyseren: Informatie genereren; gegevens controleren; conclusies trekken; verbanden leggen.
- Formuleren/rapporteren: Nauwkeurig en volledig rapporteren.

Werkproces 4.5: Afhandelen administratieve/financiële zaken rondom de waardebepaling ➤

- Bedrijfsmatig handelen: Kostenbewust handelen.

Taak A: Ontwikkelen en uitvoeren van marketing-, promotie- en acquisitieplannen

Werkproces A.1: Ontwikkelingen op de woningmarkt in kaart brengen (voor een individuele klant)

- Onderzoeken: Informatie achterhalen.

Werkproces A.2: Ontwikkelen voorlichtings- promotie- en/of pr-materiaal / uitvoeren promotieactiviteiten

- Samenwerken en overleggen: Anderen raadplegen en betrekken; Afstemmen
- Materialen en middelen inzetten: Geschikte materialen en middelen kiezen; Materialen en middelen doelmatig gebruiken.
- Creëren en innoveren: Vernieuwend en creatief handelen.
- Plannen en organiseren: Op effectieve wijze doelen en prioriteiten bepalen en benodigde tijd, acties, middelen en mensen aangeven en vervolgens doelmatig organiseren om deze doelen te kunnen bereiken. Doelen en prioriteiten stellen;

activiteiten plannen; tijd indelen; mensen en middelen organiseren; voortgang bewaken.

Werkproces A.3: Bezichtigingen organiseren en uitvoeren

- Plannen en organiseren: Op effectieve wijze doelen en prioriteiten bepalen en benodigde tijd, acties, middelen en mensen aangeven en vervolgens doelmatig organiseren om deze doelen te kunnen bereiken. Doelen en prioriteiten stellen; activiteiten plannen; tijd indelen; mensen en middelen organiseren; voortgang bewaken.
- Samenwerken en overleggen: Anderen raadplegen en betrekken; Afstemmen
- Begeleiden: Adviseren
- Formuleren/rapporteren: Nauwkeurig en volledig rapporteren

Werkproces A.4: Verzorgen aftersales

- Op de behoeften en verwachtingen van de klant richten: Klanttevredenheid in de gaten houden
- Leren: Leren van feedback

Werkproces A.5: Voert acquisitie

- Relaties bouwen en netwerken: Relaties opbouwen met mensen; Relaties opbouwen op verschillende niveaus; Relatienetwerk onderhouden en benutten.
- Overtuigen en beïnvloeden: Indruk maken op anderen; Gesprekken richting geven; Emoties aanspreken.
- Ondernemend en commercieel handelen: De markt en de spelers daarin kennen. Kansen en mogelijkheden identificeren en creëren.
- Op de behoeften en verwachtingen van de klant richten: Behoeften en verwachtingen achterhalen; aansluiten bij behoeften en verwachtingen.

Taak B: Onderhandelen

- Overtuigen en beïnvloeden: Indruk maken op anderen; Emoties aanspreken; Ideeën en meningen naar voren brengen en onderbouwen; Onderhandelen; Overeenstemming nastreven.
- Ethisch en integer handelen: Integer handelen;
- Formuleren/rapporteren: Nauwkeurig en volledig rapporteren

Taak C: Afhandelen van de administratieve/financiële zaken

- Bedrijfsmatig handelen: Kostenbewust handelen; financieel bewustzijn tonen

Taak D: Opstellen en beoordelen van overeenkomsten

- Formuleren/rapporteren: Nauwkeurig en volledig rapporteren
- Presenteren: Duidelijk uitleggen en toelichten; kernachtig communiceren.