

Consiliul pentru Standarde Ocupaționale și Atestare
Unitatea de Cercetare și Servicii Tehnice

STANDARD OCUPATIONAL

Ocupația: Consultant imobiliar

**Domeniul: Activități financiare, bancare și de asigurări,
tranzacții de valori mobiliare**

București 1997

Unitatea pilot:

S.C. Casa Group of Companies S.R.L.

Coordonator proiect standard ocupațional:

Eugen Neacșu

Membrii echipei de redactare a standardului ocupațional:

Rocsana Manuela Anghel, inginer, SC Casa Group of Companies SRL, București

Adrian Fulop, inginer, SC Casa Group of Companies SRL, București

Referenți de specialitate:

Artur Gabriel Silvestri, inginer, SC Casa Group of Companies SRL, București

Mariana Silvestri Brăescu, SC Casa Group of Companies SRL, București

Standard aprobat COSA la data de 26-06-1997

Cod COSA: P - 215

© copyright 1997, COSA - U.C.S.T.

Toate drepturile asupra acestui document sunt rezervate.

Acesta nu poate fi reprodus parțial sau integral, nu poate fi folosit sau citat în alte lucrări fara acordul COSA.

Consultant imobiliar

UNITĂȚILE DE COMPETENȚĂ

Domeniile de competență

Unitățile de competență

Competențe fundamentale

Comunicarea efectivă

Competențe generale la locul de muncă

Dezvoltarea instruirii profesionale

Competențe specifice

Acordarea de consultanță imobiliară

Formularea și prezentarea serviciilor oferite

Participarea la formarea profesională în domeniul imobiliar

Comunicarea efectivă

Nu este specificată descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ

1. Comunică cu agenții și evaluatorii imobiliari

CRITERII DE REALIZARE

1.1. Folosește metode de comunicare adaptate situațiilor date: telefon, discuții individuale, discuții în grupuri mici, rapoarte scrise sau verbale.

1.2. Utilizează limbajul specific domeniului de activitate al interlocutorului și de specialitate.

1.3. Ascultă interlocutorul cu atenție încurajând libera exprimare a opiniilor urmărind obținerea de informații relevante scopului urmărit.

1.4. Adresează întrebări pertinente pentru a obține informații cât mai complete conform scopului urmărit.

1.5. Dovedește capacitate de lucru în echipă utilizând tehnici și metode de lucru adecvate scopului urmărit.

1.6. Dovedește imparțialitate și confidențialitate în cadrul relației.

2. Comunică cu clienții

2.1. Dovedește capacitate de comunicare prin utilizarea de metode și tehnici de comunicare adaptate scopului urmărit.

2.2. Utilizează limbajul specific domeniului de activitate al interlocutorului și de specialitate.

2.3. Ascultă interlocutorul cu atenție încurajând libera exprimare a opiniilor urmărind obținerea de informații relevante scopului urmărit.

2.4. Adresează întrebări pertinente pentru a obține informații cât mai complete conform scopului urmărit.

2.5. Acordă atenție dificultăților în comunicare, utilizând tehnici și metode de comunicare specifice, urmărind obținerea de informații adecvate.

2.6. Dovedește imparțialitate și confidențialitate în relațiile cu clienții.

3. Comunică cu autoritățile

3.1. Dovedește capacitate de comunicare în situații oficiale, prin utilizarea tehnicilor și metodelor de comunicare adecvate situației.

3.2. Folosește limbajul specific domeniului de activitate al interlocutorului și de specialitate.

3.3. Folosește o exprimare într-un limbaj adecvat situației date.

3.4. Sintetizează problemele ridicate și urmărește ca acestea să fie rezolvate în timp optim.

Gama de variabile

Se poate aplica și în ocupația de agent imobiliar.

Comunicarea poate fi realizată în scris sau verbal, în relațiile cu clienții, cu autoritățile, cu colegii, cu agenții, consultanții și evaluatorii imobiliari.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe:

tehnici și metode de comunicare adaptate situației;

limbajul specific și de specialitate al domeniului de activitate;

tehnici și metode de lucru în echipă;

codul deontologic;

categoriile de informații necesare a fi raportate;

prevederile legale în domeniul de activitate.

—

Dezvoltarea instruirii profesionale

Nu este specificată descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Dovedește instruire profesională inițială	1.1. Dovedește instruire și experiență anterioară în domeniul imobiliar prin cunoștințe și practică în activitatea de tranzacționare, evaluare, statistică și sistematizare. 1.2. Dovedește cunoștințe pentru elaborarea studiilor și prognozelor imobiliare prin prezentarea lucrărilor realizate personal sau în echipă.
2. Se autoinstruiește permanent	2.1. Identifică și folosește sursele de informații adecvate scopului urmărit. 2.2. Selectează și structurează informațiile primite utilizând tehnici și metode comparative. 2.3. Menține la zi cunoștințele și informațiile referitoare la piața imobiliară urmărind dinamica, structura și nivelul valoric al pieței, situațiile conjuncturale. 2.4. Menține la zi cunoștințele și informațiile referitoare la cadrul juridic, economic și comercial aferent ocupației, prin documentare permanentă. 2.5. Menține la zi documente de referință aplicabile în domeniu prin consultarea băncilor de date specifice.

Gama de variabile

Dezvoltarea instruirii profesionale impune o instruire profesională inițială și o autoinstruire permanentă. Instruirea profesională se referă atât la partea teoretică cât și la cea practică. Instruirea se referă la domeniile juridic, economic, comercial și social aferente ocupației.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe:

nivele și plafoane de preț geografice / zonale;
metodologii de tranzacționare;
proceduri de evaluare;
tehnici de redactare a studiilor și prognozelor;
studiile și prognozele apărute în domeniul imobiliar;
sursele de informații: diverse categorii de mass-media de interes; bănci de date;
tehnici și metode de comparație generale / specifice companiei;
legislație în domeniu;
surse de informare referitoare la concurență.

—

Acordarea de consultanță imobiliară

Nu este specificată descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Pregătește activitatea de consultanță	1.1. Încheie cu clientul contractul de consultanță, respectând metodologia companiei și legislația în domeniu. 1.2. Informează corect și operativ conducerea companiei. 1.3. Se documentează și selectează materialul documentar necesar desfășurării consultanței, utilizând tehnici și metode de analiză și documentare corespunzătoare scopului urmărit. 1.4. Planifică etapele activității de consultanță ținând cont de termenele din contract, elaborând graficul lucrării de consultanță conform metodologiei companiei.
2. Desfășoară activitatea propriu zisă de consultanță imobiliară	2.1. Consiliază clientul, verbal sau scris, la luarea unei decizii în domeniul imobiliar pe teren, la sediu sau în alte locuri convenite prin utilizarea de tehnici și metode adecvate situației date. 2.2. Elaborează studii, rapoarte și sinteze imobiliare, utilizând metodologia și procedurile specifice companiei. 2.3. Elaborează studii de fezabilitate și rentabilitate de investiții imobiliare, folosind date de intrare verificate și tehnici și metode adecvate. 2.4. Elaborează prognoze în domeniul imobiliar utilizând tehnici și metode specifice. 2.5. Participă la cerere la rezolvarea unor situații imobiliare ale clientului, inclusiv cele conflictuale, utilizând informațiile corespunzătoare scopului urmărit, analizate și fundamentate.
3. Finalizează activitatea de consultanță imobiliară	3.1. Verifică gradul de satisfacere a clientului față de serviciile prestate, prin analiza comparativă cerere / rezultat. 3.2. Răspunde de încasarea la timp a contravalorii serviciilor prestate conform contractului încheiat. 3.3. Verifică eficiența și calitatea serviciilor prestate prin comparare cu datele inițiale. 3.4. Arhivează documentele rezultate în urma activității de consultanță, respectând procedurile companiei de înregistrare și arhivare.

Gama de variabile

Acordarea de consultanță se realizează în limitele impuse de client, politica companiei și cele legale.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe:

legislația în domeniu;

metodologia firmei pentru contracte de consultanță;

tipologia contractelor;

categorii de informații necesare a fi raportate;

metode și tehnici de analiză / selecție;

materiale documentare în domeniu și conexe;

tehnici de planificare;

tehnici de comunicare;

categorii de informații adecvate scopului;

metode de elaborare a studiilor / rapoartelor;

metode de efectuare a prognozelor;

metode de expunere, inclusiv în fața organelor abilitate;

tehnici și metode de analiză comparativă;

datele inițiale ale cererii;

elementele de pre, modalități și termene de plată prevăzute în contracte;

procedura de înregistrare și arhivare a documentelor rezultate.

—

Formularea și prezentarea serviciilor oferite

Nu este specificată descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Formulează și prezintă serviciile generale oferite	1.1. Descrie serviciile oferite, domeniile de aplicabilitate, disponibilitatea și termenii proprii de prestare folosind metode de comunicare adaptate situațiilor date. 1.2. Prezintă serviciile oferite verbal sau scris prin mass-media sau mijloace indicate de companie. 1.3. Prezintă oferte generale prin precizarea atributelor specifice ocupației: accesibilitate, competență, profesionalism, experiență, recunoaștere, exactitate, imparțialitate, confidențialitate.
2. Formulează și prezintă la cerere serviciile oferite	2.1. Primește și analizează solicitări ale clienților utilizând metode specifice companiei și tehnici și metode de analiză adecvate. 2.2. Determină prin analiză comparativă relația dintre necesitățile reale ale clientului și serviciile ce pot fi oferite. 2.3. Fundamentează și elaborează oferta serviciilor, sub toate aspectele conform solicitării clientului. 2.4. Prezintă clientului oferta serviciilor, verbal sau scris, utilizând tehnici și metode de comunicare adaptate situației. 2.5. Explică relația dintre serviciile cerute, calitatea prestației, termenul solicitat și prețul prezentat, utilizând elementele fundamentale ale ofertei, conform solicitării clientului. 2.6. Se asigură de faptul că, clientul este conștient de contribuția pe care o aduce la calitatea serviciului solicitat, prin informațiile pe care le solicită / primește de la acesta. 2.7. Recepționează decizia clientului.

Gama de variabile

Formularea și prezentarea serviciilor oferite se poate face la modul general cât și la cerere, verbal sau în scris. Formularea și prezentarea serviciilor oferite are în vedere limitele impuse de politica companiei, a cerințelor solicitanților și cele legale.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe:

tehnici și metode de abordare a clientului;
tehnici și metode de comunicare;
metode de prezentare a ofertelor specifice companiei;
cunoștințe de psihologie a partenerului;
tehnici de analiză proprii companiei;
conținutul și modalitatea de completare a ofertei.

—

Participarea la formarea profesională în domeniul imobiliar

Nu este specificată descrierea unității

ELEMENTE DE COMPETENȚĂ	CRITERII DE REALIZARE
1. Pregătește instruirea profesională a personalului imobiliar	1.1. Elaborează planuri de instruire, adecvate ocupațiilor din domeniu. 1.2. Asigură suportul de curs, elaborând tematica, conținutul și metodologia acestuia conform scopului urmărit. 1.3. Asigură existența facilităților de desfășurare a cursurilor, funcție de structura acestora.
2. Participă direct la instruirea personalului în domeniul imobiliar	2.1. Explică cu claritate scopul cursului și structura de curs, pe baza documentației și a planului de instruire întocmit. 2.2. Susține cursul de specialitate, urmărind tematica într-un stil adecvat participanților, utilizând un limbaj specific, în intervalul de timp planificat. 2.3. Recapitulează și concluzionează principalele idei la sfârșitul fiecărei
3. Verifică rezultatele instruirii	3.1. Organizează testarea cunoștințelor cursanților prin metode și tehnici adecvate. 3.2. Evaluează rezultatele obținute de cursanți prin comparație cu conținutul cursului predat. 3.3. Discută cu participanții rezultatele evaluării urmărind aspectele calitative specifice fiecărei ocupații. 3.4. Compară rezultatele obținute cu obiectivele inițiale ale cursului. 3.5. Raportează corect și operativ asupra rezultatelor verificării

Gama de variabile

Se poate aplica și la ocupația: evaluator imobiliar.

Participarea la formarea profesională a consultanților poate fi stabilită prin politica companiei sau la anumite nivele de ierarhizare a consultantului imobiliar.

Consultantul poate participa la formarea profesională atât în propria companie cât și la alte companii.

Participarea la formarea profesională nu exclude și participarea la evaluarea profesională, urmărindu-se aplicarea principiului - lipsei conflictelor de interese.

Ghid pentru evaluare

Cunoștințe:

standarde ocupaționale corespunzătoare ocupației;
conținutul cadru al planurilor de instruire tematică, metodologie, durată;
tehnici și metode de elaborare a tematicii și cursurilor specifice;
tehnici și metode de comunicare;
limbajul specific domeniului de activitate;
tehnici și metode de testare a cunoștințelor;
tehnici și metode de evaluare a cunoștințelor /rezultatelor;
aspectele calitative ale ocupației;
tehnici și metode de comparație;
categoriile de informație necesare a fi raportate