



SINAV HAZIRLIK ÖLÇME KRİTERLERİ

P: Performans/Uygulama, T: Teorik, M: Mülakat, S: Sözlü Sınavlarda değerlendirilip ölçülecektir.

NOTLAR/AÇIKLAMALAR/KISALTMALAR:

1. Ulusal Yeterlilikler "UY" olarak kısa adlandırılmıştır.
2. Ulusal Meslek Standartları "UMS" olarak kısa adlandırılmıştır.
3. "BG" UY'nin bilgi ifadelerini kısa adıdır. Bunlar TEORİK/TEST/YAZILI sınavlarında ölçülür.
4. "BY" UY'nin beceri ve yetkinlik ölçütlerinin kısa adıdır. UYGULAMA/PERFORMANS sınavlarında ölçülür.
5. "UY" adayların teorik, performans, mülakat ve sözlü sınavlarda nasıl ölçüleceğini tanımlar.
6. "UMS" ulusal yeterliliklerde tanımlanan ölçme ve değerlendirme kriterlerinin sınavlarda nasıl uygulanacağını ve cevaplanacağını tanımlar.
7. "UY" de belirlenen tüm BG ve BY ifadelerinden ölçme değerlendirme yapılır.
8. "T" ile tanımlanan BG/BY ve tüm tanımlamalar TEORİK/TEST sınavlarında ölçülür.
9. "P" ile tanımlanan BG/BY ve tüm tanımlamalar PERFORMANS/UYGULAMA sınavlarında ölçülür.
10. "S veya T2 " ile tanımlanan BG/BY ve tüm tanımlamalar SÖZLÜ sınavlarında ölçülür.
11. "M" ile tanımlanan BG/BY ve tüm tanımlamalar MÜLAKAT sınavlarında ölçülür.
12. Teorik/Test sınavları haricinde; Uygulama, Mülakat ve Sözlü sınavlarında "*" yıldız simgeli olan işlem adımları KRİTİK ADIMLARDIR. Bir kritik adımdan başarısız olan aday diğer tüm işlem adımlarından başarılı olsa dahi sınav sonucu "BAŞARISIZ" olarak değerlendirilir.

17UY0333

SORUMLU EMLAK DANIŞMANI

5

00

A1

T1-BG.1 : İş sağlığı ve güvenliği ile ilgili mevzuat ve talimatları açıklar.

13UMS0365 - A.1.6 : Ofis güvenlik prosedürlerinin uygulanması için gerekli işlemleri yapar.

T1-BG.2 : Çalışma ortamına ilişkin olası risk ve tehlikeli durumların neler olduğunu açıklar.

13UMS0365 - A.1.1 : Pazarlama birimi ofisinde gerekli ikaz ve yönlendirme levhalarının uygun şekilde asılmasını sağlar.

13UMS0365 - A.1.2 : Pazarlama birimi ofisinde yangın ekipmanlarının yasal koşullarına göre bulundurulması için gerekli işlemleri yapar.

13UMS0365 - A.1.3 : Çalışma ortamında yangın önlemlerinin uygulanmasını kontrol eder.

13UMS0365 - A.1.4 : Mal üretimi yapan işletmelerde, personelin/saha ekibinin sağlık durumu, kaza vb. sorunlara ilişkin bilgi ve kayıtları ilgili birime iletir.

13UMS0365 - A.1.5 : Üretim yapan işletmelerde, personelin/saha ekibinin portör muayenelerine iştirak etmesini sağlar.

13UMS0365 - A.1.6 : Ofis güvenlik prosedürlerinin uygulanması için gerekli işlemleri yapar.

T1-BG.3 : Risk ve tehlikeli durumlarda alınması gerekli önlemleri açıklar.

13UMS0365 - A.1.1 : Pazarlama birimi ofisinde gerekli ikaz ve yönlendirme levhalarının uygun şekilde asılmasını sağlar.

13UMS0365 - A.1.2 : Pazarlama birimi ofisinde yangın ekipmanlarının yasal koşullarına göre bulundurulması için gerekli işlemleri yapar.

13UMS0365 - A.1.3 : Çalışma ortamında yangın önlemlerinin uygulanmasını kontrol eder.

13UMS0365 - A.1.4 : Mal üretimi yapan işletmelerde, personelin/saha ekibinin sağlık durumu, kaza vb. sorunlara ilişkin bilgi ve kayıtları ilgili birime iletir.

13UMS0365 - A.1.5 : Üretim yapan işletmelerde, personelin/saha ekibinin portör muayenelerine iştirak etmesini sağlar.

13UMS0365 - A.1.6 : Ofis güvenlik prosedürlerinin uygulanması için gerekli işlemleri yapar.

T1-BG.4 : Acil durum kavramını açıklar.

13UMS0365 - A.2.1 : Acil durum ekiplerinin çalışmalarına katılır.

13UMS0365 - A.2.2 : Acil durum tatbikatlarına yapılan planlamalara göre katılır.

13UMS0365 - A.2.3 : Birim acil tahliye kapılarının ve merdivenlerinin işlevselliğinin engellenmeden bulundurulması için gerekli işlemleri yürütür.

13UMS0365 - A.2.4 : Acil durum anında görevleri kapsamında müdahalelere iştirak eder.

13UMS0365 - A.2.5 : Acil durumlarda yapılan müdahaleleri tutanak altına alır.

13UMS0365 - A.2.6 : Aldığı eğitime göre gerekli durumda ilkyardım müdahalesinde bulunur.

T1-BG.5 : Çalışma alanı ve süreçlerindeki olası acil durumları açıklar.

13UMS0365 - A.2.1 : Acil durum ekiplerinin çalışmalarına katılır.

13UMS0365 - A.2.2 : Acil durum tatbikatlarına yapılan planlamalara göre katılır.

13UMS0365 - A.2.3 : Birim acil tahliye kapılarının ve merdivenlerinin işlevselliğinin engellenmeden bulundurulması için gerekli işlemleri yürütür.

13UMS0365 - A.2.4 : Acil durum anında görevleri kapsamında müdahalelere iştirak eder.

13UMS0365 - A.2.5 : Acil durumlarda yapılan müdahaleleri tutanak altına alır.

13UMS0365 - A.2.6 : Aldığı eğitime göre gerekli durumda ilkyardım müdahalesinde bulunur.

T1-BG.6 : Acil durumlarda yapılması gerekenleri sıralar.

T1-BG.7 : İş süreçlerinde yapılan işlemlerin çevresel etkilerini ve risklerini açıklar.

13UMS0365 - A.3.1 : Ürünün pazarlama süreçlerinde çevre güvenliğine uygunluğunu takip eder.

T1-BG.8 : İş süreçlerinde yapılan işlemlerde çevrenin korunmasına ilişkin alınması gereken tedbirleri açıklar.

13UMS0365 - A.3.1 : Ürünün pazarlama süreçlerinde çevre güvenliğine uygunluğunu takip eder.

T1-BG.9 : Çalıştığı alanda kaynakların tasarruflu kullanılmasına yönelik tedbirleri açıklar.

13UMS0365 - A.3.1 : Ürünün pazarlama süreçlerinde çevre güvenliğine uygunluğunu takip eder.

T1-BG.10 : Ofis atıklarının imha süreçlerini açıklar.

13UMS0365 - A.3.4 : Ofis atıklarının firmanın prosedürlerine göre imha edilmesi için gerekli işlemleri yürütür.

T1-BG.11 : İş süreçlerinde uyması gereken kalite gerekliliklerini açıklar.

13UMS0365 - J.2.1 : Belgelendirme sürecinde kalite birimince talep edilen hazırlıklar ile bilgi ve belgeleri sağlar.

13UMS0365 - J.2.2 : Pazarlama süreçlerinin yönetim sistemleri gereklerine göre yapılan uygulamalarının dokümanite edilmesini kontrol eder.

13UMS0365 - J.2.3 : İç ve dış denetimler esnasında verilen ve pazarlama süreçlerinin sistem gereklerine göre yapılan görevleri yerine getirir.

T1-BG.12 : İş süreçlerinde iyileştirme çalışmalarını açıklar.

- 13UMS0365 - J.2.1 : Belgelendirme sürecinde kalite birimince talep edilen hazırlıklar ile bilgi ve belgeleri sağlar.
13UMS0365 - J.2.2 : Pazarlama süreçlerinin yönetim sistemleri gereklerine göre yapılan uygulamalarının dokümanite edilmesini kontrol eder.
13UMS0365 - J.2.3 : İç ve dış denetimler esnasında verilen ve pazarlama süreçlerinin sistem gereklerine göre yapılan görevleri yerine getirir.

T1-BG.13 : Müşteri memnuniyetini sağlamak için alınabilecek tedbirleri açıklar.

- 13UMS0365 - H.2.1 : İşletmenin pazarlama stratejileri doğrultusunda müşteri ilişkileri sürecindeki satış öncesi, satış esnası ve satış sonrası aşamaları tanımlar.
13UMS0365 - H.2.2 : Müşteri hizmetleri sisteminin müşteri algı ve beklentilerine göre kalite standartları, politika ve prensiplerini oluşturur.
13UMS0365 - H.2.3 : Müşteri memnuniyetine ilişkin yapılan araştırma sonuçlarını değerlendirerek ilgili işletme süreçlerine yansıtılmasını sağlar.
13UMS0365 - H.2.4 : İşletmenin ürünlerinin müşteri ihtiyaçları çerçevesinde geliştirilmesi için müşterinin kendisini özel hissedeceği ürün özellikleri/faydalarına ilişkin önerilerini amire iletir.
13UMS0365 - H.2.5 : Müşteriye erişimde kullanacağı iletişim araçlarını (haber bültenleri, elektronik postalar, sosyal ağ vb.) müşteri profilinde tanımlanan özellikleri dikkate alarak belirler.

17UY0333

SORUMLU EMLAK DANIŞMANI

5

00

A2

P1-BY.1 : Hedef pazara ilişkin verileri pazarlama stratejisi açısından uygun yöntemle analiz eder.

- 13UMS0365 - C.4.1 : Pazarlama planlaması yapılacak ürünlere yönelik pazar ve pazarlama araştırmaları yapılmasını sağlar.
13UMS0365 - C.4.2 : Müşteri bilgilerinin toplanması için gerekli araçları belirler ve gerekli yöntemleri oluşturur.
13UMS0365 - C.4.3 : Müşteri gruplarını (bölümlerini) ürüne bağlı olarak amacına uygun ve etkin bir şekilde oluşturur.
13UMS0365 - C.4.4 : Müşterilere ilişkin elde edilen bilgilerin veritabanında toplanmasını sağlar.

P1-BY.2 : Pazar ve hedef kitle verilerine göre, amaç ve hedeflere ulaştıracak stratejileri belirler.

- 13UMS0365 - C.2.1 : Mevcut durum analizine göre alternatif pazarlama strateji önerileri geliştirir.
13UMS0365 - C.2.2 : Temel pazarlama stratejisinin belirlenmesine ilişkin düzenlenen toplantılara iştirak eder.
13UMS0365 - C.2.3 : Ürün marka, müşteri grupları, satın alma alışkanlıkları/tercihleri, rakipler, yasal koşullar, çevresel koşullar, pazar koşulları, satın alma gücü, pazarlama yetenekleri gibi değişkenlere göre pazarlama karması strateji önerileri geliştirir.
13UMS0365 - C.3.2 : Belirlediği amaçları sayısal hedeflere dönüştürerek amire sunar.

P1-BY.3 : Müşterilere özel uygulanacak kişiye özgü programları satış/kiralama çalışmalarında uygular.

- 13UMS0365 - C.2.3 : Ürün marka, müşteri grupları, satın alma alışkanlıkları/tercihleri, rakipler, yasal koşullar, çevresel koşullar, pazar koşulları, satın alma gücü, pazarlama yetenekleri gibi değişkenlere göre pazarlama karması strateji önerileri geliştirir.

P1-BY.4 : Müşteri gruplarına göre müşteriye erişme, yeni müşteri kazanma, sadık müşteri portföyü oluşturma, kaybedilen müşteriye geri kazanma ve farklı işletmedeki emlak danışmanları ile birlikte çalışma konularında öneri geliştirir.

- 13UMS0365 - C.2.3 : Ürün marka, müşteri grupları, satın alma alışkanlıkları/tercihleri, rakipler, yasal koşullar, çevresel koşullar, pazar koşulları, satın alma gücü, pazarlama yetenekleri gibi değişkenlere göre pazarlama karması strateji önerileri geliştirir.

P1-BY.5 : Müşteri gruplarına uygun geliştirilen pazarlama stratejilerinin satış/kiralama çalışmalarında uygulanmasını sağlar.

- 13UMS0365 - C.2.3 : Ürün marka, müşteri grupları, satın alma alışkanlıkları/tercihleri, rakipler, yasal koşullar, çevresel koşullar, pazar koşulları, satın alma gücü, pazarlama yetenekleri gibi değişkenlere göre pazarlama karması strateji önerileri geliştirir.

P1-BY.6 : Emlak satış/kiralama planı oluşturur.

- 13UMS0365 - B.1.6 : Değerlendirmelerine göre günlük, haftalık, aylık iş programlarını işletmenin formatına uygun olarak hazırlar.

P1-BY.7 : Emlak satış/kiralama süreçlerine ilişkin iş organizasyonu yapar.

- 13UMS0365 - B.1.3 : İşletmenin ilgili birimlerinden planlamayı etkileyecek pazardan gelen tepkiler, ürünün özellikleri, pazarlama maliyeti, nakit akışı/ödemeler, şikayetler, seyahat harcamaları, iadeler vb. konularda bilgi alır.
13UMS0365 - B.1.4 : Satış biriminden gerçekleşen satışların, satış maliyetlerinin, gerçekleşen faaliyetlerin son durumu, karşılaşılan sorunlar, müşteriler vb. hakkında bilgi alır.
13UMS0365 - B.1.5 : Değerlendirmelerine göre yapılacak işleri önceliklendirir.
13UMS0365 - B.1.6 : Değerlendirmelerine göre günlük, haftalık, aylık iş programlarını işletmenin formatına uygun olarak hazırlar.

P1-BY.8 : İşbirliği içinde çalışması gereken personele görev dağılımı yapar.

- 13UMS0365 - B.1.8 : Onaylanmış iş programı hakkında birim personelinin bilgilendirir.

P1-BY.9 : İşbirliği içinde çalışması gereken emlak danışmanına iş dağılımı yapar.

- 13UMS0365 - B.1.8 : Onaylanmış iş programı hakkında birim personelinin bilgilendirir.

P1-BY.10 : İşletmenin eğitim bütçesini hazırlar.

- 13UMS0365 - I.1.1 : Geçmiş yılın pazarlama bütçesinin gerçekleşme durumunu pazarlama hedeflerinde belirlenen rakamlarla karşılaştırarak değerlendirir.
13UMS0365 - I.1.2 : Satış hedefleri çerçevesinde pazarlama ihtiyaçlarının belirlenmesine yönelik satış, pazar payı, pazarlama-satış harcamaları, finansal analiz, müşteri memnuniyeti analiz çalışmalarını yaparak sonuçları amire raporlar.
13UMS0365 - I.1.3 : Analiz sonuçlarına göre bir sonraki dönemin pazarlama faaliyetlerini belirleyerek amire iletir.
13UMS0365 - I.1.4 : Öneride bulunduğu faaliyetlere ilişkin hazırladığı bütçe taslağını amirinin onayına sunar.
13UMS0365 - I.2.1 : Genel bütçe çalışmalarında kullanılmak üzere kendisinden talep edilen satış hedeflerine ilişkin tutar, miktar, cins vb. bilgileri hazırlar.
13UMS0365 - I.2.2 : Hazırladığı bilgileri işletme beklentilerine uygun olarak raporlayarak amire onaylatır.

P1-BY.11 : İşletmenin emlak satış/kiralama bütçesini hazırlar.

- 13UMS0365 - C.2.3 : Ürün marka, müşteri grupları, satın alma alışkanlıkları/tercihleri, rakipler, yasal koşullar, çevresel koşullar, pazar koşulları, satın alma gücü, pazarlama yetenekleri gibi değişkenlere göre pazarlama karması strateji önerileri geliştirir.

T1-BG.1 : Hedef pazara ilişkin verilerin analiz yöntemlerini açıklar.

- 13UMS0365 - C.1.4 : İşletmenin ilişkili olduğu makro ve mikro çevre bileşenlerini pazarlama potansiyeli açısından analiz eder.
13UMS0365 - C.1.5 : İnsan, bilgi, teknoloji, finans, taşınmaz mal vb. işletme kaynaklarını içeren işletme içi mevcut durum analizini yapar.
13UMS0365 - C.1.6 : Yaptığı inceleme ve değerlendirmelere göre işletmenin GZFT analizini yapar.

T1-BG.2 : Rakip işletmelerin pazarlama faaliyetleri ve emlak piyasası hakkında bilgi toplama yöntemlerini sıralar.

- 13UMS0365 - C.1.1 : Firmanın ürün kategorisine göre geçmiş döneme ilişkin satış, pazar payı, müşteri portföyü, ürün portföyü değişiklikleri, pazar ve pazar konumu değişiklikleri, maliyet ve harcamalar, pazarlama etkinlikleri pazarlama yetkinlikleri, pazar bölümleri, bölgeler, stratejik iş birimleri, marka/markalar vb. ilişkin verileri pazarlama stratejisi açısından değerlendirir.
13UMS0365 - C.1.2 : Diğer departmanların faaliyet raporlarını inceleyerek pazarlama planına veri sağlar.
13UMS0365 - C.1.3 : İşletmeye ve işletmenin pazarlama süreçlerine ilişkin PEST, iç ve dış paydaş analizini yapar.

T1-BG.3 : Pazar ve hedef kitle verilerine göre, amaç ve hedeflere ulaştırarak stratejileri belirler.

13UMS0365 - C.2.1 : Mevcut durum analizine göre alternatif pazarlama strateji önerileri geliştirir.

13UMS0365 - C.2.2 : Temel pazarlama stratejisinin belirlenmesine ilişkin düzenlenen toplantılara iştirak eder.

13UMS0365 - C.2.3 : Ürün marka, müşteri grupları, satın alma alışkanlıkları/tercihleri, rakipler, yasal koşullar, çevresel koşullar, pazar koşulları, satın alma gücü, pazarlama yetenekleri gibi değişkenlere göre pazarlama karması strateji önerileri geliştirir.

13UMS0365 - C.2.4 : Hazırladığı alternatif pazarlama ve pazarlama karması stratejilerini amirine sunarak onayını alır.

T1-BG.4 : Müşteri gruplarına göre pazarlama stratejilerini açıklar.

13UMS0365 - C.2.3 : Ürün marka, müşteri grupları, satın alma alışkanlıkları/tercihleri, rakipler, yasal koşullar, çevresel koşullar, pazar koşulları, satın alma gücü, pazarlama yetenekleri gibi değişkenlere göre pazarlama karması strateji önerileri geliştirir.

T1-BG.5 : Emlak satış/kiralama planı oluşturma süreçlerini açıklar.

13UMS0365 - C.5.1 : Belirlenen strateji ile yaptığı analizlere göre potansiyel pazarlama alternatiflerini, taktiklerini tespit eder.

13UMS0365 - C.5.2 : Tespit ettiği potansiyel pazar alternatiflerinden pazarlama amaç, hedef ve stratejilerine göre hedef pazarı/pazarları belirler.

T1-BG.6 : İş organizasyonu yaparken dikkat edilecek hususları açıklar.

13UMS0365 - B.1.3 : İşletmenin ilgili birimlerinden planlamayı etkileyecek pazardan gelen tepkiler, ürünün özellikleri, pazarlama maliyeti, nakit akışı/ödemeler, şikayetler, seyahat harcamaları, iadeler vb. konularda bilgi alır.

13UMS0365 - B.1.6 : Değerlendirmelerine göre günlük, haftalık, aylık iş programlarını işletmenin formatına uygun olarak hazırlar.

T1-BG.7 : İşbirliği içinde çalışması gereken personele görev dağılımı yaparken dikkat edilecek hususları açıklar.

13UMS0365 - B.1.8 : Onaylanmış iş programı hakkında birim personelinin bilgilendirir.

T1-BG.8 : İşbirliği içinde çalışması gereken emlak danışmanları ile iş dağılımı yaparken dikkat edilecek hususları açıklar.

13UMS0365 - B.1.8 : Onaylanmış iş programı hakkında birim personelinin bilgilendirir.

T1-BG.9 : Bütçe oluşturmaya yönelik kavramları açıklar.

13UMS0365 - I.1.1 : Geçmiş yılın pazarlama bütçesinin gerçekleşme durumunu pazarlama hedeflerinde belirlenen rakamlarla karşılaştırarak değerlendirir.

13UMS0365 - I.1.2 : Satış hedefleri çerçevesinde pazarlama ihtiyaçlarının belirlenmesine yönelik satış, pazar payı, pazarlama-satış harcamaları, finansal analiz, müşteri memnuniyeti analiz çalışmalarını yaparak sonuçları amire raporlar.

13UMS0365 - I.1.3 : Analiz sonuçlarına göre bir sonraki dönemin pazarlama faaliyetlerini belirleyerek amire iletir.

13UMS0365 - I.1.4 : Öneride bulunduğu faaliyetlere ilişkin hazırladığı bütçe taslağını amirinin onayına sunar.

13UMS0365 - I.2.1 : Genel bütçe çalışmalarında kullanılmak üzere kendisinden talep edilen satış hedeflerine ilişkin tutar, miktar, cins vb. bilgileri hazırlar.

13UMS0365 - I.2.2 : Hazırladığı bilgileri işletme beklentilerine uygun olarak raporlayarak amire onaylatır.

T1-BG.10 : Sürekli eğitim ve gelişime yönelik ihtiyaçların belirlenmesinde kullanılan yöntemleri açıklar.

13UMS0365 - L.1.2 : Birim personelinin bilgi, beceri, mesleki tutum ve iş alışkanlıkları konularındaki eğitim ihtiyaçlarının belirlenmesi çalışmalarına katkı sağlar.

17UY0333

SORUMLU EMLAK DANIŞMANI

5

00

A3

P1-BY.1 : Emlak portföyünün güncelliğini ve güvenilirliğini prosedürler doğrultusunda kontrol eder.

13UMS0365 - B.4.2 : Geliştirdiği format ve modele uygun olarak kayıtların arşivlenmesini ve yedeklenmesini sağlar.

13UMS0365 - B.4.3 : İşletmenin güvenlik prosedürlerine uygun olarak arşivin güvenliğini ve güncelliğini sağlar

P1-BY.2 : Emlak portföyüne ilave edilecek emlakın işletme tarafından belirlenen yöntemlerle toplanmasını sağlar.

13UMS0365 - C.4.2 : Müşteri bilgilerinin toplanması için gerekli araçları belirler ve gerekli yöntemleri oluşturur.

P1-BY.3 : Portföydeki emlak a ait bilgileri prosedürler doğrultusunda kontrol eder.

12UMS0267 - C.5.5 : Satın alınacak ürünün menşei, markası, özellikleri, kalite bilgileri ve satış sonrası destek koşullarına dair bilgi toplar.

P1-BY.4 : İlgili kurumlardan parsel ve imar sorgulaması yapar.

12UMS0267 - C.5.5 : Satın alınacak ürünün menşei, markası, özellikleri, kalite bilgileri ve satış sonrası destek koşullarına dair bilgi toplar.

P1-BY.5 : Emlak sahibinden emlak hakkında bilgi alınmasını sağlar.

12UMS0267 - C.5.5 : Satın alınacak ürünün menşei, markası, özellikleri, kalite bilgileri ve satış sonrası destek koşullarına dair bilgi toplar.

P1-BY.6 : Emlak için belirlenen güncel rayiç bedel tespit işlemini gerekli kriterleri dikkate alarak kontrol eder.

12UMS0267 - C.5.5 : Satın alınacak ürünün menşei, markası, özellikleri, kalite bilgileri ve satış sonrası destek koşullarına dair bilgi toplar.

P1-BY.7 : Emlak danışmanlarının emlak güncel rayiç bedel tespiti sürecini değerlendirerek nihai bedeli onaylar.

12UMS0267 - C.5.5 : Satın alınacak ürünün menşei, markası, özellikleri, kalite bilgileri ve satış sonrası destek koşullarına dair bilgi toplar.

P1-BY.8 : Emlak sahibi ile düzenlenecek belgelerin doldurulması sürecini kontrol eder.

16UMS0520 - B.4.1 : İşletme formatına göre hazırlanmış sözleşme formunu, şirket stratejileri ve müşteri, talepleri doğrultusunda doldurulması için gerekli bilgileri sağlar.

P1-BY.9 : Emlak a ait bilgilerin, portföy veri tabanına prosedürlerine uygun olarak işlendiğini kontrol eder.

13UMS0365 - B.4.2 : Geliştirdiği format ve modele uygun olarak kayıtların arşivlenmesini ve yedeklenmesini sağlar.

P1-BY.10 : Emlak danışmanlarının önerdiği pazarlama yöntemini onaylar.

16UMS0520 - C.3.1 : Belirlenen konseptin sorumlu olduğu satış alanında uygulanması için gerekli mekân düzenlemesi, ürün, personel, materyal ve benzeri ihtiyaçları belirler.

P1-BY.11 : Pazarlama satışı ve tanıtımı sırasında ihtiyaç duyulacak araç gereç, malzeme ve hizmetleri belirler.

13UMS0365 - B.3.1 : Pazarlama biriminin satış dâhil tüm aşamalarda ihtiyacı olan tanıtım malzemeleri, bilgilendirme formları, internet sitesi, e-posta sistemleri, sponsorluklar gibi araç-gereç, malzeme ve donanım gibi ihtiyaçlarını pazarlama amacına uygun olarak belirlenmesini sağlar.

P1-BY.12 : Belirlediği araç, gereç, malzeme ve hizmetleri temin eder.

13UMS0365 - B.3.1 : Pazarlama biriminin satış dâhil tüm aşamalarda ihtiyacı olan tanıtım malzemeleri, bilgilendirme formları, internet sitesi, e-posta sistemleri, sponsorluklar gibi araç-gereç, malzeme ve donanım gibi ihtiyaçlarını pazarlama amacına uygun olarak belirlenmesini sağlar.

13UMS0365 - B.3.2 : Belirlediği araç-gereç, malzeme ve donanım ihtiyaçlarının temin edilmesi hususunu amirinin onayına sunar.

P1-BY.13 : Portföydeki emlakın satış/kiralamaya uygun hale getirilmesini sağlar.

16UMS0520 - C.3.2 : Belirlenen ihtiyaçları temin ederek satış alanının konseptine uygun olarak satışa hazır hale getirilmesini sağlar.

- P1-BY.14 : Satış/kiralama bedeli ve pazarlık limitleri konusunda emlak sahibinden onay alınmasını sağlar.**
12UMS0267 - C.5.5 : Satın alınacak ürünün menşei, markası, özellikleri, kalite bilgileri ve satış sonrası destek koşullarına dair bilgi toplar.
- P1-BY.15 : Emlak danışmanının belirlediği emlakın nihai bedelini onaylar.**
16UMS0520 - E.1.2 : Satışı yapılan ürünün ücretinin tahsilatını sağlar.
- P1-BY.16 : Emlak sahibi ile müşterinin bir araya getirilmesi yoluyla satış/kiralama bedelinin belirlenmesini sağlar.**
16UMS0520 - D.2.1 : Müşterinin satın almaya karar verdiği ürünün nihai satış tutarını indirim, kampanya, döviz kuru ve benzeri değişkenlere göre belirler.
- P1-BY.17 : Müşteri ile emlak sahibi arasında belirlenen son bedel üzerinden yapılacak satış sözleşmesini/kira kontratını kontrol eder.**
16UMS0520 - B.5.1 : İşletme formatına göre hazırlanmış sözleşme formunu şirket stratejileri ve müşteri talepleri doğrultusunda doldurarak imzalanmasını sağlar.
- P1-BY.18 : Emlak satış/kiralama işlemi sırasında gerekli olacak emlak sahibi ve müşteriye ait belgeleri kontrol eder.**
16UMS0520 - B.5.2 : Sözleşmenin uygulanması sürecinde müşteri ile satış sürecindeki teslim, ödeme ve benzeri konulardaki iletişimi yürütür.
- P1-BY.19 : Emlak sahibi ve müşterinin onayıyla emlak ile ilgili hukuki ve teknik süreçlerin yürütülmesini sağlar.**
16UMS0520 - B.5.3 : Sözleşme koşullarının yerine getirilme sürecini takip eder.
- P1-BY.20 : Tapu işlemleri sürecinin hizmet kalite kriterlerine göre yürütüldüğünü kontrol eder.**
16UMS0520 - E.1.1 : Satışı yapılan ürünün tahsilatını yapmak üzere gerekli işlemler (kredi alma, çek hazırlama, ve benzeri) için müşteriye yönlendirir.
- P1-BY.21 : Emlakın müşteriye teslimi sürecini takip eder.**
16UMS0520 - E.2.3 : Satışı yapılan ürünün müşteriye teslimatının yapılmasını sağlar.
- P1-BY.22 : Müşteri/emlak sahibinden hizmet bedelinin tahsilatı ile ilgili işlemleri yapar.**
16UMS0520 - E.1.2 : Satışı yapılan ürünün ücretinin tahsilatını sağlar.
- P1-BY.23 : Emlak danışmanlarınca yapılan satış/kiralama işlemleri sonrası portföy kontrolünü yapar.**
16UMS0520 - E.3.1 : Gerçekleşen satışlara ilişkin verileri, satış sonrası müşteri memnuniyeti ve beklentilerinin karşılanma derecesini ölçen araştırmaların, uygun yöntemlerle (gölge müşteri, gizli müşteri, mağaza içi anket, telefonla geri bildirim, bağımsız şirket kullanma, elektronik ortam ve benzeri) yapılması için gerekli işlemleri yürütür.
- P1-BY.24 : Satış/kiralama sonrası hizmetleri yürütür.**
16UMS0520 - D.2.3 : Müşterinin satın almaya karar verdiği ürüne ilişkin işletme tarafından verilecek satış sonrası hizmetler hakkında müşteriye bilgilendirir.
- P1-BY.25 : Yatırım müşterisinin talep ve ihtiyaçlarını uygun yöntemleri kullanarak belirler.**
16UMS0520 - D.1.1 : Kendi yetkisi kapsamındaki (talebin büyüklüğü, müşterinin görüşme talebi, özel indirim ve benzeri) müşteri ile satış görüşmesi yapar.
- P1-BY.26 : Talep ve ihtiyaçlar doğrultusunda yatırıma yönelik fizibilite çalışmasını yapar.**
16UMS0520 - D.1.1 : Kendi yetkisi kapsamındaki (talebin büyüklüğü, müşterinin görüşme talebi, özel indirim ve benzeri) müşteri ile satış görüşmesi yapar.
- P1-BY.27 : Yatırıma yönelik fizibilite sonuçlarını analiz eder.**
16UMS0520 - D.1.2 : Aldığı talebin karşılanmasına yönelik satışın gerçekleşmesi için öneriler geliştirerek ilgili birimlerden onay alır.
16UMS0520 - D.1.3 : Müşterinin ihtiyacına uygun alternatif ve tamamlayıcı ürün önerisinde bulunur.
- P1-BY.28 : Analizler doğrultusunda yapmış olduğu değerlendirmeleri raporlar.**
16UMS0520 - D.1.2 : Aldığı talebin karşılanmasına yönelik satışın gerçekleşmesi için öneriler geliştirerek ilgili birimlerden onay alır.
16UMS0520 - D.1.3 : Müşterinin ihtiyacına uygun alternatif ve tamamlayıcı ürün önerisinde bulunur.
- T1-BG.1 : Emlak/müşteri portföyü oluşturma/güncelleme için gereken bilgileri toplama ve güncelleme yöntemlerini sıralar.**
13UMS0365 - C.4.2 : Müşteri bilgilerinin toplanması için gerekli araçları belirler ve gerekli yöntemleri oluşturur.
- T1-BG.2 : Emlak portföyünün güncelliğini ve güvenilirliğini kontrol ederken dikkate aldığı unsurları açıklar.**
13UMS0365 - C.4.2 : Müşteri bilgilerinin toplanması için gerekli araçları belirler ve gerekli yöntemleri oluşturur.
- T1-BG.3 : Durum tespiti yapılan emlakın kontrolünü yaparken dikkat edilen kriterleri açıklar.**
12UMS0267 - C.5.5 : Satın alınacak ürünün menşei, markası, özellikleri, kalite bilgileri ve satış sonrası destek koşullarına dair bilgi toplar.
- T1-BG.4 : Portföydeki emlakın güncel rayiç bedelinin tespiti ve onayı ile ilgili süreci açıklar.**
12UMS0267 - C.2.3 : Topladığı talepleri işletme formatına uygun şekilde raporlar ve ilgili birimlerden onay alır. (SAS4) C.2.3; Tedarik edilecek ürünlere ilişkin dönemlik fiyat araştırmaları yaparak sonuçları amirine iletir.
- T1-BG.5 : Emlakın portföye eklenmesi sürecinde düzenlenecek belgeleri sıralar.**
16UMS0520 - B.4.1 : İşletme formatına göre hazırlanmış sözleşme formunu, şirket stratejileri ve müşteri, talepleri doğrultusunda doldurularak imzalanmasını sağlar.
- T1-BG.6 : Emlakın tanıtım yöntemlerini sıralar.**
16UMS0520 - C.3.2 : Belirlenen ihtiyaçları temin ederek satış alanının konseptine uygun olarak satışa hazır hale getirilmesini sağlar.
- T1-BG.7 : Pazarlama ve tanıtımda kullanılan yöntemlere göre gereken araç, gereç, malzeme ve hizmetleri belirlerken dikkat ettiği unsurları açıklar.**
13UMS0365 - B.3.1 : Pazarlama biriminin satış dâhil tüm aşamalarda ihtiyacı olan tanıtım malzemeleri, bilgilendirme formları, internet sitesi, e-posta sistemleri, sponsorkluklar gibi araç-gereç, malzeme ve donanım gibi ihtiyaçlarını pazarlama amacına uygun olarak belirlenmesini sağlar.
- T1-BG.8 : Portföydeki emlakın satış/kiralamaya uygun hale getirilmesi için gerekenleri açıklar.**
16UMS0520 - C.3.2 : Belirlenen ihtiyaçları temin ederek satış alanının konseptine uygun olarak satışa hazır hale getirilmesini sağlar.
- T1-BG.9 : Emlak satış/kiralama işlemlerinde gerçekleştirilen pazarlık sürecinde dikkat edilmesi gereken unsurları sıralar.**
16UMS0520 - D.2.2 : Müşterinin satın almaya karar verdiği ürünün satış fiyatı, teslimat, ödeme, garanti koşulları ve benzeri hakkında müşteriye bilgilendirir.
- T1-BG.10 : Satış sözleşmesi/kira kontratının içeriğinde bulunması gereken bilgileri sıralar.**
16UMS0520 - B.5.1 : İşletme formatına göre hazırlanmış sözleşme formunu şirket stratejileri ve müşteri talepleri doğrultusunda doldurularak imzalanmasını sağlar.
- T1-BG.11 : Emlak satış/kiralama işlemi ve tapu işlemleri sırasında emlak sahibi ve müşterinin hazırlamakla yükümlü olduğu gerekli belgeleri sıralar.**
16UMS0520 - B.5.2 : Sözleşmenin uygulanması sürecinde müşteri ile satış sürecindeki teslim, ödeme ve benzeri konulardaki iletişimi yürütür.
16UMS0520 - B.5.3 : Sözleşme koşullarının yerine getirilme sürecini takip eder.

T1-BG.12 : Tapu işlemlerinin yapılması sürecindeki aşamaları ve dikkate alınacak kriterleri açıklar.

16UMS0520 - E.1.1 : Satışı yapılan ürünün tahsilatını yapmak üzere gerekli işlemler (kredi alma, çek hazırlama, ve benzeri) için müşteriye yönlendirir.

T1-BG.13 : Hizmet bedelinin tahsilatı ile ilgili idari işlemleri sıralar.

16UMS0520 - E.2.1 : Müşterinin talep ettiği belge türü veya yasal zorunluluğa göre; fiş/fatura ve garanti belgesinin düzenlenmesini sağlar.

T1-BG.14 : Satışkiralama sonrası müşteriye sunulacak hizmetlerin neler olduğunu sıralar.

16UMS0520 - D.2.3 : Müşterinin satın almaya karar verdiği ürüne ilişkin işletme tarafından verilecek satış sonrası hizmetler hakkında müşteriye bilgilendirir.

T1-BG.15 : Yatırım müşterisinin talep ve ihtiyaçlarının belirlenmesindeki süreçleri açıklar.

16UMS0520 - D.1.1 : Kendi yetkisi kapsamındaki (talebin büyüklüğü, müşterinin görüşme talebi, özel indirim ve benzeri) müşteri ile satış görüşmesi yapar.

T1-BG.16 : Yatırım müşterisinin talep ve ihtiyaçlarını belirlemede kullanılacak analiz ve yöntemleri sıralar.

16UMS0520 - D.1.1 : Kendi yetkisi kapsamındaki (talebin büyüklüğü, müşterinin görüşme talebi, özel indirim ve benzeri) müşteri ile satış görüşmesi yapar.

T1-BG.17 : Emlakın fizibilitesi ve yatırım danışmanlığı sürecinde izlenen aşamaları açıklar.

16UMS0520 - D.1.2 : Aldığı talebin karşılanmasına yönelik satışın gerçekleşmesi için öneriler geliştirerek ilgili birimlerden onay alır.

16UMS0520 - D.1.3 : Müşterinin ihtiyacına uygun alternatif ve tamamlayıcı ürün önerisinde bulunur.

T1-BG.18 : Fizibilite çalışmalarını değerlendirme yöntemlerini açıklar.

16UMS0520 - D.1.2 : Aldığı talebin karşılanmasına yönelik satışın gerçekleşmesi için öneriler geliştirerek ilgili birimlerden onay alır.

16UMS0520 - D.1.3 : Müşterinin ihtiyacına uygun alternatif ve tamamlayıcı ürün önerisinde bulunur.

--