

17UY0333-5 Sorumlu Emlak Danışmanı Ulusal Yeterliliği Performans Sınavları Senaryosu

Genel olarak bakıldığında, sorumlu emlak danışmanının satış veya kiralamaya konu gayrimenkulün alım-satım-kiralama prosedürlerini bilmesi, uygulayabilmesi, uygulandığını kontrol edebilmesi gerekmektedir.

Adaylara sunulacak senaryolar arsa, konut, işyeri, yatırım amaçlı gayrimenkul gibi bilgileri içermelidir.

Her Emlak Tipine Göre Hazırlanmış Olması Gereken Belgeler (Sınav Materyalleri):

- A2 birimi vaka dosyası
- DASK
- Dekont
- Elektrik, su, doğalgaz aboneliklerine ilişkin belgeler
- Kira kontratosu/ satış sözleşmesi
- Tapu işlemleri için alıcı/satıcı vesikalık fotoğrafı
- Nüfus cüzdanı örnekleri
- Lazer metre/Şerit metre
- Pusula
- Tahliye taahhütnamesi
- Tanıtım materyalleri
- Yer gösterme belgesi
- Yetki Belgesi Sözleşmesi
- Yıllık eğitim planı

BECERİ VE YETKİNLİKLER

No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi	Açıklama
BY.1	Hedef pazara ilişkin verileri pazarlama stratejisi açısından uygun yöntemle analiz eder.	Adaya hedef pazara ilişkin veriler sağlanır. (Yeni gelişmekte olan bir bölge, yatırım amaçlı konut/işyeri olan bölge vb.) Aday söz konusu verileri inceleyerek uygun pazarlama stratejisinin ne olduğunu açıklar.
BY.2*	Pazar ve hedef kitle verilerine göre, amaç ve hedeflere ulaştıracak stratejileri belirler.	Adaya şirket politikasını (emlak şirketinin çalışma şekline ilişkin bilgiler; örneğin lüks konut alım satımı yapan emlak firması, arsa/ticari gayrimenkul satışı yapan firma, vb.), hedef kitleyi ve hedefleri açıklayan bir doküman verilir ve aday söz konusu dokümanı inceleyerek belirlenen hedeflere ulaşmaya yönelik stratejileri belirler.
BY.3	Müşterilere özel uygulanacak kişiye özgü programları satış/kiralama çalışmalarında uygular.	Gayrimenkul alımı ya da satımı yapmak isteyen müşterinin fiziki ve özel ihtiyaçlarına yönelik bilgiler adaya verilir ve aday elindeki portföyden en uygun olan gayrimenkulü belirler. (Örnek: Engelli bir vatandaşın özel ihtiyacına uygun ev kiralanması, çocuklu bir ailenin site içerisinde, okula yakın ve içerisinde park olan güvenli bir site içerisinde konut satın almak istemesi vb.)
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.	Müşteriye özgü (daha önce emlak şirketi ile çalışmış ancak memnun kalmamış müşteri, sadık müşteri, daha önce hiç çalışılmamış potansiyel müşteri adayı vb.) olacak şekilde strateji belirler.
BY.5	Müşteri gruplarına uygun geliştirilen pazarlama stratejilerinin satış/kiralama çalışmalarında uygulanmasını sağlar.	Gayrimenkullerin bulunduğu bölgedeki hedef kitle ile şirketin portföyünde bulunan gayrimenkulleri eşleştirir ve uygun pazarlama stratejisini belirler. (Yaşlı yoğun bölgelerde asansörlü gayrimenkul, aile nüfusunun kalabalık olduğu yerlerde büyük konutların, öğrencilerin yoğun olduğu bölgelerde oda sayısı az küçük konutların eşleştirilmesi ve bu eşleştirmelere uygun pazarlama yöntemlerinin belirlenmesi)
BY.6	Emlak satış/kiralama planı oluşturur.	Hedef kitle ile eşleştirilen portföye ilişkin reklam araçlarını belirler. (Billboard, internet siteleri, el broşürü, afiş, branda vb.)
BY.7*	Emlak satış/kiralama süreçlerine ilişkin iş organizasyonu yapar.	Elindeki portföyü çalışan emlak danışmanlarına, danışmanın yetkinliğine ve tecrübesine göre paylaşır. (Örnek: Danışmanların yetkinlikleri ve tecrübesine ilişkin adaya bilgiler verilir ve dağıtım yapması istenir. Arsa satışında deneyimli danışman, konut

No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi	Açıklama
		kiralama/satışında deneyimli danışman, işyeri olarak kullanılan gayrimenkul satışında deneyimli danışman, danışmanların satış rakamları vb. bilgiler verilmelidir.)
BY.8	İşbirliği içinde çalışması gereken personele görev dağılımı yapar.	Görevleri belirleyerek ilgili personele dağılımı yapar.
BY.9	İşbirliği içinde çalışması gereken emlak danışmanına iş dağılımı yapar.	Emlak danışmanlarının yapacağı işleri belirleyip iş dağılımını yapar. (Örnek: internet üzerinden araştırma yapacak, saha araştırması yapacak vb. danışmanları belirlenmesi vb.)
BY.10	İşletmenin eğitim bütçesini hazırlar.	Yıllık eğitim planı ile eğitim maliyetlerinin belirtildiği bir doküman adaya verilir ve bu dokümana uygun bütçe çıkarması beklenir.
BY.11	İşletmenin emlak satış/kiralama bütçesini hazırlar.	Yıllık giderlere ilişkin mali bilgilerin neler olduğunu (eğitim giderleri, sabit giderler, kar payı, reklam giderleri, müşteri memnuniyetini sağlamak üzere yapılan çalışmaların giderleri, araç yakıt ve sarf malzemesi giderleri vb.) aday açıklar.

(*) Performans sınavında başarılması zorunlu kritik adımlar.

BECERİ VE YETKİNLİKLER

No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi	Açıklama
BY.1	Emlak portföyünün güncelliğini ve güvenilirliğini prosedürler doğrultusunda kontrol eder.	Adaya verilen emlak portföyündeki gayrimenkullerin vasfında ve durumunda değişiklik olup olmadığını, internet portallarında veya diğer ilanların güncel olup olmadığını (imar geçmemiş arsanın imar durumundaki değişiklik, inşaat halindeki gayrimenkulün tamamlanma durumu gibi) ve geçerlilik süresi dolmuş yetki belgelerinin var olup olmadığını kontrol edilmesi gerektiğini açıklar. Ayrıca portföyde yetki belgesi dolmuş gayrimenkuller olması halinde yapılacak işlemleri açıklar.
BY.2	Emlak portföyüne ilave edilecek emlakın işletme tarafından belirlenen yöntemlerle toplanmasını sağlar.	İşletmenin belirlediği yöntem adaya verilir (örneğin lüks konut alım satımı yapan emlak firması, internet üzerinden veya saha araştırması ile portföy oluşturan firma veya müşterinin kendi müracaatı ile portföy oluşturan firma, arsa ticareti yapan firma vb.) ve aday bu bilgiler doğrultusunda yapılacak adımları açıklar.
BY.3*	Portföydeki emlaka ait bilgileri prosedürler doğrultusunda kontrol eder.	İşletmenin elindeki portföyü gösteren bir doküman adaya verilir ve bu dokümana göre portföydeki emlaklara ilişkin bilgileri aday açıklar.
BY.4 *	İlgili kurumlardan parsel ve imar sorgulaması yapar.	Portföyden seçilecek bir gayrimenkulün parsel ve imar sorgulamasının internet üzerinden ve gerekli kurumlardan sorgulamasının nasıl yapıldığını aday açıklar ve gösterir. İnternet bağlantısı imkânının olmadığı yerlerde kameraya bilgi vermek şartı ile değerlendirici ya da gözetmenin cep telefonu, tableti vb. üzerinden de sorgu yapılabilir. Bu durumda adayın sorguyu hangi aracı (aplikasyon, web sitesi vb.) kullanarak yapacağını açıklaması da gerekir.
BY.5	Emlak sahibinden emlak hakkında bilgi alınmasını sağlar.	Gayrimenkul hakkında alınması gereken bilgilerin neler olduğunu ve bu bilgileri kimden/nereden alınacağını açıklar. (Bu becerinin ölçülebilmesi için ya bir emlak danışmanı rolünü üstlenmiş kişi sınav ortamında olmalıdır ya da değerlendirici soru-cevap şeklinde beceriyi ölçebilir. Soru-cevap olması halinde adaya sorulacak sorular ve cevapları önceden tanımlanmış ve puanlama bilgisi belirlenmiş olmalıdır.)
BY.6	Emlak için belirlenen güncel rayiç bedel tespit işlemini gerekli kriterleri dikkate alarak kontrol eder.	Aday rayiç bedel tespitinde hem belediye tarafından belirlenen rayiç bedeli hem de gayrimenkulün bulunduğu bölgedeki emsal değerlerin ortalamasını dikkate alarak hesaplama yapılması gerektiğini açıklamalıdır.

No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi	Açıklama
BY.7*	Emlak danışmanlarının emlak güncel rayiç bedel tespiti sürecini değerlendirerek nihai bedeli onaylar	Aday kendisine verilen belediye rayiç bedelini, emsal değerleri ve emlak danışmanı tarafından belirlenmiş nihai bedeli dikkate alarak hesaplanan nihai bedeli kontrol eder ve uygunsa onaylar. Uygun olmaması durumunda uygun bulunmama sebebini ve yapılacak işlemleri açıklar.
BY.8*	Emlak sahibi ile düzenlenecek belgelerin doldurularak imzalanması sürecini kontrol eder.	Aday emlak sahibi ile düzenlenecek belgelerin neler olduğunu, içeriğini, süresini ve kimler tarafından imzalanması gerektiğini açıklar.
BY.9	Emlaka ait bilgilerin, portföy veri tabanına prosedürlerine uygun olarak işlendiğini kontrol eder	Adaya portföy ile portföyün kayıtlı olduğu doküman verilerek karşılaştırma yapması istenir ve varsa eksiklikler aday tarafından belirlenir.
BY.10	Emlak danışmanlarının önerdiği pazarlama yöntemini onaylar.	Adaya gayrimenkulün türü ve pazarlama yöntemine ilişkin bilgiler verilir ve aday pazarlama yönteminin gayrimenkul türüne uygun belirlenip belirlenmediğini açıklar. Uygun olmayan durumda uygun olmama sebebini açıklamalı; uygun ise onaylamalıdır.
BY.11	Pazarlama satışı ve tanıtımı sırasında ihtiyaç duyulacak araç gereç, malzeme ve hizmetleri belirler.	Portföye kazandırılan gayrimenkulün tanıtımı ve pazarlaması için gerekli tanıtım malzemelerini (branda, afiş, internet üzerinden ilan vb.) ve yapılması gereken hizmetleri (temizlik, boya vb.) açıklar.
BY.12	Belirlediği araç, gereç, malzeme ve hizmetleri temin eder.	Portföye kazandırılan gayrimenkulün tanıtımı ve pazarlaması ile ilgili olarak gayrimenkulün fotoğraflarının internet portallarına yüklenip yüklenmediğini; gayrimenkule asılan branda ve afişin uygunluğunu kontrol eder. Gayrimenkul ile ilgili kiralama/satış öncesi hazırlık (temizlik, boya vb.) sürecinin yapılıp yapılmadığını kontrol eder. Eksiklik olması durumunda yapılması gerekenleri açıklar.
BY.13	Portföydeki emlakın satış/kiralamaya uygun hale getirilmesini sağlar.	Aday, satışa/kiralamaya engel bir borcu (emlak vergisi, ilgili Tapu Müdürlüğünden takyidat vb.) olup olmadığını ve satışa/kiralamaya uygunluğunu (temizlik, boya vb. işlemlerin yapılıp yapılmadığını, demirbaşların kullanılabilir durumda olup olmadığını) kontrol eder.
BY.14	Satış/kiralama bedeli ve pazarlık limitleri konusunda emlak sahibinden onay alınmasını sağlar.	Bu becerinin ölçülebilmesi için emlak danışmanı rolünde bir kişi görevlendirilmelidir ve aday emlak danışmanından emlakın satışı/kiralama için bedelin ve pazarlık payının müşteri ile görüşülerek belirlenip

No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi	Açıklama
		belirlenmediğini kontrol eder. (emlak danışmanı rolündeki kişi değerlendirici de olabilir.)
BY.15	Emlak danışmanının belirlediği emlakın nihai bedelini onaylar.	Müşterinin, pazarlık payı da dikkate alınarak eline geçmesini istediği rakam değerlendirilerek gayrimenkulün pazarlama değeri (ilanda kullanılacak satış/kiralama değeri) aday tarafından belirlenir.
BY.16	Emlak sahibi ile müşterinin bir araya getirilmesi yoluyla satış/kiralama bedelinin belirlenmesini sağlar.	Emlak danışmanına, satıcı ve alıcının bir araya getirilmesi için gerekli talimatı verir. (randevu yeri ve saati)
BY.17*	Müşteri ile emlak sahibi arasında belirlenen son bedel üzerinden yapılacak satış sözleşmesini/kira kontratını kontrol eder.	Adaya doldurulmuş bir satış va da kira sözleşmesi ile birlikte gayrimenkule ilişkin bilgiler (satış bedeli, gayrimenkulün türü vb.) verilir ve aday sözleşmeyi inceleyerek eksik/hatalı kısımları tespit eder.
BY.18*	Emlak satış/kiralama işlemi sırasında gerekli olacak emlak sahibi ve müşteriye ait belgeleri kontrol eder.	Belediyeden alınacak rayiç bedel evrakı, zorunlu deprem sigortası (DASK), tapudaki işlemler için gerekli belgeleri (satıcı/alıcı fotoğrafları, kimlik belgesinin (nüfus cüzdanı, pasaport vb.) asılları, varsa vekâletnamesi), tapu işlemleri için yürütülen işlemleri içeren bir dosya adaya verilir ve ilgili evrakların kontrolü aday tarafından gerçekleştirilir. Adayın eksiklikleri tespit edebilmesi için verilen dosyanın içeriğinde eksiklikler olmalıdır.
BY.19	Emlak sahibi ve müşterinin onayıyla emlak ile ilgili hukuki ve teknik süreçlerin yürütülmesini sağlar.	Tapu devir işlemlerinin nasıl yapıldığını açıklar. Satış bedelinin ödenme süreçlerini (hem nakit hem de kredili satış durumlarını içeren vakalar olmalıdır) belgeleriyle (dekont, banka ipotek evrakları vb.) kontrol eder.
BY.20	Tapu işlemleri sürecinin hizmet kalite kriterlerine göre yürütüldüğünü kontrol eder.	Kiralama işlemlerinde kira kontratının yapılması, demirbaşları, tahliye taahhütnamesinin varlığını, depozitonun şeklini ve nakit ise ödendiğine dair kanıtını kontrol eder.
BY.21	Emlakın müşteriye teslimi sürecini takip eder.	Aday, gayrimenkulün aboneliklerine ait borç sorgusunun, apartman/site aidat borç sorgusunun, demirbaşların çalışıp çalışmadığına dair kontrolün yapılacağını ve gayrimenkulün alıcıya borçsuz olarak teslim edileceğini açıklar.

No	Beceri ve Yetkinlik İfadesi	Açıklama
BY.22*	Müşteri/emlak sahibinden hizmet bedelinin tahsilatı ile ilgili işlemleri yapar.	Satış işleminden doğan hizmet bedelinin nasıl tahsil edileceğini anlatır. (Adayın alıcı ve satıcıdan alacağı ve mevzuatta tanımlı komisyon oranlarını ve vergi bedellerini açıklamalıdır.)
BY.23	Emlak danışmanlarınca yapılan satış/kiralama işlemleri sonrası portföy kontrolünü yapar.	Aday satışı/kiralaması yapılan gayrimenkulün hem firma kayıtlarından düşürüldüğünü hem de internet portallarından ilanının kaldırıldığını kontrol eder.
BY.24	Satış/kiralama sonrası hizmetleri yürütür.	Aday gayrimenkulün bulunduğu ilgili belediyeye verilmesi gereken beyannamelerin neler olduğunu açıklar.
BY.25	Yatırım müşterisinin talep ve ihtiyaçlarını uygun yöntemleri kullanarak belirler.	Yatırım amaçlı olan senaryo ve senaryoya yönelik fizibilite raporları ve analizler adaya verilmeli, mevcut ekonomik koşulları, emlak pazarı, satılacak emlakın bulunduğu yerel piyasayı ve yatırımın geleceği ile ilgili yorumlar yapması da adaydan beklenmelidir.
BY.26	Talep ve ihtiyaçlar doğrultusunda yatırıma yönelik fizibilite çalışmasını yapar.	Bir gayrimenkule ilişkin fizibilite çalışmasının nasıl yapılacağını açıklar. (İlgili kurumları, kurumlardan alınması gereken bilgileri vb.)
BY.27*	Yatırıma yönelik fizibilite sonuçlarını analiz eder.	Adaya müşterinin talebine ilişkin bilgiler (yatırım bütçesi, yatırım vadesi, kar beklentisi, yatırım bölgesine ilişkin bilgiler) ile en az 5 farklı gayrimenkulün bulunduğu portföy sunulmalı ve aday içlerinden en uygun olanı seçmelidir.
BY.28*	Analizler doğrultusunda yapmış olduğu değerlendirmeleri raporlar.	Aday uygun bulduğu gayrimenkulü tercih etme sebeplerini detaylı ve sözlü olarak açıklar.