

## **SORUMLU EMLAK DANIŞMANI SEVİYE5 EĞİTİM NOTLARI**

### **A-2**

#### **İŞ PLANI YAPMA VE PÖRTFÖY OLUŞTURMA PERFORMANS SINAVI**

**Bu sınavda ofis ortamı oluşturularak Adaya bir Rapor sunulacaktır, bu raporda yer alan verilere göre;**

##### **Pazarlama Stratejisi Oluşturma**

Bana verilen bu rapordaki hedef pazara ilişkin bu verileri pazarlama stratejisi açısından önce uygun yöntemlerle analiz ederim. Bu yöntemler Edirne Emlak sektörü ile ilgili **Araştırma, Bilgi Toplama** ve **Fizibilite** olabilir. Daha çok sahada bizzat **Araştırma** yaptırarak **Bilgi Toplama** stratejisi yöntemini tercih eder ve bu verileri oradan gelecek bilgilerle analiz ederim. Bu şekilde bir Pazarlama Stratejisi ile Bahadır Emlak Ofisi olarak pazardaki amaç ve hedeflerimize daha çabuk ulaşabiliriz.

##### **Müşteri Veri Tabanına Göre İletişim Stratejisi Oluşturma**

Müşteri veri tabanımıza göre İletişim ve Pazarlama stratejisi oluştururken farklı olmaya çalışırız. Doğal olarak hemen düşünürüm; diğer emlakçılar yerine müşteriler neden gelip benden alsınlar? Dolayısıyla müşterilerimize Emlak Danışmanlarımla birlikte ya farklı bir HİZMET ya farklı bir KALİTE ya da farklı bir FİYAT sunmalıyız ki diğerlerinden öne çıkabilelim. Örneğin bu farklılık hizmet ile olabilir. İlan fotoğraf çekimlerimizi profesyonel bir fotoğrafçı ile anlaşılıp çekim yaptırabiliriz. Emlak ilanı afiş, pankart ve brandalarımız daha dikkat çekici olabilir. Satış ilanlarımızda video ve 3D fotoğraflar ekleyebiliriz. Sosyal Medya bağlantılı internet sitelerimizi güncel ve aktif tutabiliriz.

Müşteri gruplarına göre müşteriye erişme, yeni müşteri kazanma, sadık müşteri portföyü oluşturma, kaybedilen müşteriye geri kazanma ve farklı işletmedeki emlak danışmanları ile çalışma konuları üzerinde öneriler geliştiririm. Yabancı (Yunan, Bulgar ve Balkan Ülkelerine yönelik) müşterilerimiz için ilan sayfalarımıza yabancı dil ile ilan-tanıtım eklerim. Ek olarak yeni müşterileri kazanmak için daha önceden satış-kiralama yaptığımız müşterilerden bizimle ilgili olumlu kanaati olanları, kendilerinin de onaylarını alarak yeni müşterilere REFERANS olarak sunarım.

##### **Emlak Satış/Kiralama Planı Oluşturma**

Emlakların satış ve kiralanması için bir iş planı oluştururum. Bahadır Emlak Ofisi olarak biz emlak satışta ve kiralamada kimleri müşteri olarak hedefliyoruz? Satışta daha çok 1+1 dairelere yönelik İstanbul ve yurtdışı merkezli (Yunanistan vb.) ülkelerden gelen yabancı müşteriler, Kiralamada ise yine aynı 1+1 daireleri sıklıkla kiralama yapan öğrenci ve çalışan kesim ön hedef olarak tespit edilir. Bu müşteri hedefine ve bu pazara yönelik olarak tanıtım ne şekilde hangi mecrada yapabiliriz bunu tespit ederim. Bu müşteri grubuna uygun son dönemde Edirne’de çok sayıda portföy olduğu ve fiyat aralıklarının çok uygun olmasından dolayı, bu hedefe yönelik sektördeki diğer emlakçılardan farklı bir tanıtım ile öne çıkmak isteriz. Bu arada rakiplerimizi de incelettirim. Onlar bu işi nasıl yapıyor? İşinde başarılı olanların farklı yönleri nelerdir? Diye. İlan ve tanıtımlar için internette çok yaygın ve bilinen ilan sitelerini tercih ederim. Sosyal medyada Facebook ve Instagram’dan kurumsal hesaplar açarak ilan yayınlıyorum.

## **İş Dağılımı Yapma**

Ekibimde yer alan Emlak Danışmanı arkadaşlarıma hemen bir iş planı oluştururum. Mete Beyi satış, Erkan Beyi de kiralıkların takibinden sorumlu yaparım. Mustafa Bey de Tapu Dairesi ve diğer Bürokratik işlemlerin takibi ve Resmi işlemlerin takibinde görevli olur. Ben de Sorumlu Emlak Danışmanı olarak daha çok kişisel hizmetlere yönelik Müteahhit ve Yatırımcı durumunda olan müşterileri alır ve onları ziyaret eder, iletişimde kalır takip ederim.

## **Bütçe Oluşturma**

İş organizasyonunun en önemli basamaklarından birisi bütçe oluşturma faslıdır. Bahadır Emlak Ofisi Sorumlu Emlak Danışmanı olarak işletmenin hedefleri için iyi bir bütçe planlaması yaparım. Bu kapsamda personel giderleri, ofisin; kira, stopaj ve abonelik giderleri, araç ulaşım giderleri, teknoloji ve telefon iletişim giderleri, meslek odası üyelik giderleri, aylık muhasebe ve vergi ödemeleri ve son olarak ilan ve tanıtım giderlerini işletmenin ana gider kalemleri olarak tespit ederim. Bunların aylık ve yıllık planlamasını yaparak bu giderler kapsamında aylık ve yıllık emlak işletmemin gelir ve kar hedeflerini tespit ederim. Ek olarak eğitim için bir bütçe ayırıp onu belirli dönemlerde uygularım.

## **Kritik Adımlar**

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

## **ULUSAL YETERLİLİĞE GÖRE SIRALI PERFORMANS MADDELERİ**

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

### A-3

#### **EMLAK SATIŞI-KİRALAMASI VE SONRASI İŞLEMLER PERFORMANS SINAVI**

**Adaya bir PORTFÖY sunulacak, bu portföyde yer alan verilere göre;**

#### **Emlak Portföyünün güncelliğini kontrolünü prosedürler doğrultusunda yapar.**

Mevcut Portföyün tarih ve dönem olarak güncelliğini kontrol ederim. Yetki Belgesi güncel mi? Emlak halen satılık ya da kiralaması devam ediyor mu onu öğrenirim. Dosyasında bizde bulunması gereken eksik bir belge var mı onu öğrenir ve tamamlattırım.

#### **Portföye ilave edilecek emlakla ilgili işletme tarafından belirlenen yöntemle bilgi toplar.**

Portföye eklenecek yeni geliştirilmiş olan emlak ile ilgili Emlak Danışmanımdan yaptığı araştırma doğrultusunda bilgi alırım. Bu emlakın adresi, fiziksel özellikleri, lokasyon durumu, inşaat kalitesi, ısıtma, asansör, yalıtım, çevresel özellikler, krediye uygunluk durumu, üzerinde ipotek var mı? , muhtemel rayiç bedelini tespit etmiş mi? Onu öğrenirim

#### **İlgili kurumlardan emlakın Parsel ve İmar sorgulamasını yapar.**

Bu portföye yeni eklenecek emlak ile ilgili Belediye ve Tapu Kadastro nun sitelerinden İmar ve Parsel durumunu sorgulatırım, dosyasına bırakırım.

#### **Güncel rayiç bedel tespitini kontrol eder.**

Portföye yeni eklenecek bu emlakın aynı şekilde güncel rayiç bedel tespitini yaptırırım. Rayiç bedel tespitinden bölgedeki benzer özellikte 3 adet emlak bulur ve onların rayiç/metrekare ortalamalarını alırım. Bu yeni emlakın ortalamada hesabı bulunan emlaklar ile arasındaki (+) ve (-) durumları tespit edilerek yeni emlakın buna göre güncel rayiç bedeli tespit edilir. (Başka rayiç hesaplama teknikleri de vardır. Amortisman/Gelir Yöntemi ve eğer emlakın üzerinde çok masraf yapılmışsa Maliyet Yöntemi gibi)

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

Portföye eklenecek bu taşınmaz ile ilgili gerekli inceleme ve evraklar tamamlandıktan sonra Mülk Sahibi ile Taşınmaz Ticareti hakkındaki Yönetmelik Hükümlerine göre Yetkilendirme Sözleşmesi yaparım. Bu yetki belgesi süresi 90 günü geçemez. Yönetmeliğe göre istenilen bütün bilgileri sözleşme üzerinde belirterek ve yazılı olarak yapıp bir sureti ilgisine verilir.

#### **Portföye eklenecek taşınmazın tanıtım/pazarlama yöntemine karar verilmesi.**

Portföye yeni eklenmiş olan bu emlakın satış ve kiralama için Emlak danışmanımın bana önerdiği tanıtım ve pazarlama yöntemini değerlendiririm. Emlakın özelliğine göre internette en çok bilinen sürekli aranan bir ya da birkaç internet ilan sitesine ilan koyarım. Bu emlakta uygunluk varsa emlak danışmanıma araç ve malzeme temin ederek fiziki olarak bu mülke afiş ve branda asarım. Ek olarak sosyal medyada bölgesel ilan yayınlıyorum.

### **Portföye eklenecek taşınmazın satış/kiralama bedelinin belirlenmesi/onaylanması**

Satıcının belirlediği ve ofisimizce de kabul gören bir bedel karşılığında kira ya da satış için ALICI müşteri bulunduğu zaman satıcı ile görüşülerek onay alınarak kaparo alınması ve her iki tarafı bir araya getirme süreci başlar. Müşteri ile emlak sahibi arasında belirlenen son bedel üzerinden yapılacak **Alım-Satım Aracılık Sözleşmesi-Kiralamaya Aracılık Sözleşmesini** hazırlar ve kontrol ederiz. Bu işlem sırasında gerekli olacak emlak sahibi ve müşteriye ait bilgi ve belgeleri temin eder ve kontrol ederiz. Sözleşme Taş. Tic. Hak. Yönetmeliğe uygun göre alıcı satıcı ve emlakçı ile birlikte 3 kişi olarak imzalanır. Eğer alıfta kredi kullanılacaksa Tapu Sureti sözleşme ile birlikte alıcıya verilir. Genelde bu sözleşme imzalanırken bir miktar kaparo alınır ve bu da sözleşmede belirtilir.

### **Tapu işlemleri sürecinin hizmet kalite kriterlerine göre yürütüldüğünü kontrol eder.**

Tapu işlemleri öncesi Emlak Danışmanım Emlak sahibi ve müşterinin onayıyla emlak ile ilgili hukuki ve teknik süreçlerin yürütülmesini sağlar. Varsa kredi evrakları hazırlanınca, emlaka ait belediyeden Rayiç Belgesi alınır, Dask sigortası yaptırılır. Tapu sureti, Kimlikler ve fotoğraf ile birlikte Tapuya müracaat yapılır. Harç ödenmesi kısa mesajları/smsleri takip edilerek, harç ödemeleri taraflarca yerine getirildikten sonra Tapu dairesinde buluşma sağlanarak, taraflar arasındaki alım satım yönelik ödemeler tamamlattırılır ve eğer kredi varsa bankanın avukatı ile birlikte yoksa taraflarca Tapu müdürlüğündeki işlemler tamamlanır ve tapu çıkartılarak yeni sahibine teslim edilir.

### **Hizmet Bedeli Tahsilatı ile ilgili işlemleri yapar.**

Tapu Dairesindeki tapu tesliminden sonra Emlakçı hizmet bedeline hak kazanır. Yine Taş. Tic. Hak. Yön. Uygun olarak KDV hariç toplamda %4'ü geçmeyecek şekilde Emlak Hizmet Bedeli taraflardan tahsil edilir ve usulüne uygun olarak faturası kesilir.

### **Satış/Kiralama sonrası hizmetler**

Satış/kiralama sonrası mülkün yeni sahibine teslim edilmesi sağlanır. Emlaka ait Emlak beyannamesi verilmesi takip edilir. Teslim alınan emlak ile ilgili bir talep olması halinde taraflar arasında iletişim kurularak gereği yapılır.

### **Adaya bir MÜŞTERİ gönderilecek ve buna göre;**

#### **Yatırım müşterisinin talep ve beklentilerinin tespiti**

Yatırımcı müşterisi yüksek kira getiri ve ucuz maliyet beklentisi içerisindedir. Yatırımcı için alacağı emlakın merkezi bir lokasyonda olması, her zaman kolay kiralanabilir olması çok önemlidir. Yüksek kira getirisi için elinde fazla miktarda parası olan yatırımcı Edirne Bölgesinde her zaman tek ve büyük daire yerine 2 ya da 3 adet 1+1 gibi küçük daire almayı tercih eder.

#### **Talep ve eldeki verilere göre fizibilite yapılması**

Portföyde bulunan emlaklar yatırımcının istek ve talep durumuna göre fizibilite edilir.

### **Fizibilitede yer alan alternatif yatırım yöntemlerinin karşılaştırılması**

Bu sonuca göre Yatırımcı müşteri ile iletişime geçilerek, alternatifli olarak kendisine önerilen emlak seçenekleri karşılaştırılmalı tespit edilir.

### **Raporlama (Müşteri)**

Yapılan fizibilite ve değerlendirmeye göre yatırımcı için önerilen emlaklar yatırımcı müşterilerimize whatsapp üzerinden ya da E-posta ile raporlama yapılarak bildirilir. Eğer birden fazla yatırım durumu söz konusu ise indirim alınabileceği özellikle ifade edilir. Ve yatırımcı müşterimizle ilk fırsatta yemek ya da kahve içmek için hemen arkasından uygun bir zamanda bir araya gelinir.

## **ULUSAL YETERLİLİĞE GÖRE SIRALI PERFORMANS MADDELERİ**

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