
Beroepsopleiding

Studiegebied Administratie • BO ADM 06

01.09.2020

Vastgoed assistent

Opleidingsprofiel

secundair volwassenenonderwijs

REFERENTIEKADER:

ERKENDE BEROEPSKWALIFICATIE: VASTGOED ASSISTENT

NIVEAU BEROEPSKWALIFICATIE: 4

Vastgoed assistent

OMSCHRIJVING OPLEIDING

In de opleiding leert men het verkoop-, verhuur- en/of beheerproces van vastgoed administratief ondersteunen teneinde de gestelde doelstellingen te realiseren en meewerken om het imago van het bedrijf te versterken.

RELATIE OPLEIDING BEROEPSKWALIFICATIE

Elke module is samengesteld uit de activiteiten en de descriptorelementen kennis en vaardigheden van de erkende beroepskwalificatie.

De descriptorelementen context, autonomie en verantwoordelijkheid gelden als algemeen kader voor de volledige opleiding.

SAMENHANG

De opleiding vastgoed assistent heeft inhoudelijk verwantschap met de andere opleidingen binnen het studiegebied administratie

Deze opleiding deelt immers een aantal activiteiten en kenniselementen en omvat een aantal gemeenschappelijke modules, namelijk

- Digitale administratieve vaardigheden
- Zakelijke communicatie voor administratieve beroepen

LINK BEROEPSKWALIFICATIE

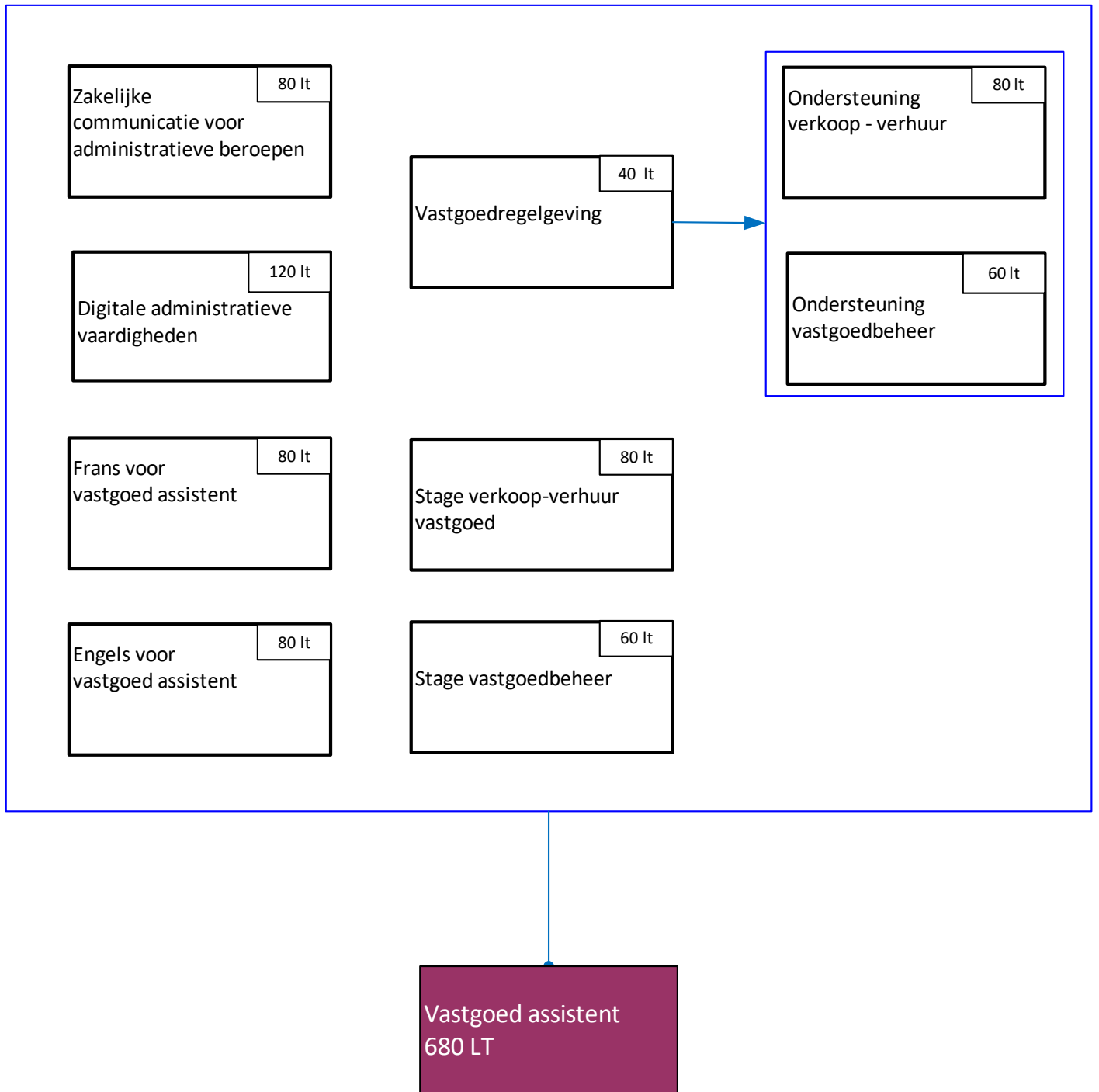
[Vastgoed assistent \[2019\]](#)

BK-0352-2

MODULAIR TRAJECT

De opleiding "Vastgoed assistent" bestaat uit 9 modules:

– Zakelijke communicatie voor administratieve beroepen	80 LT	M ADM G004
– Digitale administratieve vaardigheden	120 LT	M ADM G003
– Vastgoedregelgeving	40 LT	M ADM 032
– Ondersteuning verkoop-verhuur	80 LT	M ADM 033
– Ondersteuning vastgoedbeheer	60 LT	M ADM 034
– Stage verkoop-verhuur vastgoed	80 LT	M ADM 035
– Stage vastgoedbeheer	60 LT	M ADM 036
– Frans voor vastgoed assistent	80 LT	M ADM 037
– Engels voor vastgoed assistent	80 LT	M ADM 038

**CERTIFICERING**

Elke module wordt bekrachtigd met een deelcertificaat. Deze opleiding leidt tot het certificaat VASTGOED ASSISTENT

OPLEIDINGSDUUR

De opleiding omvat in totaal **680** lestijden.

DIPLOMA SO

Het certificaat Vastgoed assistent leidt in combinatie met het certificaat Aanvullende algemene vorming tot het diploma secundair onderwijs.

INSTAPVEREISTEN

GEEN PIJLEN TUSSEN MODULES

Er zijn geen bijkomende instapvoorwaarden bovenop de algemeen geldende instapvoorwaarden van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

[Decreet volwassenenonderwijs](#)

PIJLEN TUSSEN MODULES



De cursist is door de pijl gebonden aan een verplichte volgorde in het traject. De cursist beschikt over het deelcertificaat van de module die in sequentieel verband staat met de betrokken module (= verbonden via de pijl) of voldoet aan één van de overige toelatingsvoorwaarden voor sequentieel geordende modules van het decreet van 15 juni 2007 betreffende het volwassenenonderwijs.

GENERIEKE ACTIVITEITEN EN BIJHORENDE KENNIS

Situering

Binnen de activiteiten van een beroepskwalificatie zijn er activiteiten die ondersteunend zijn voor de gehele beroepsuitoefening. Gezien het aparte statuut van deze activiteiten, worden deze in het opleidingsprofiel vooraan geplaatst. Bij het aanbieden van het modulaire opleidingstraject zullen deze activiteiten worden geïntegreerd in de modules waar dat vanuit pedagogisch en didactisch oogpunt zinvol is.

NR	ACTIVITEITEN	KENNIS
1	<p><i>Werkt ondersteunend en loyaal t.a.v. de afdeling/organisatie</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Digitaliseert, verwerkt en controleert documenten, data en informatie – Communiceert helder, duidelijk en op een zakelijke manier – Gebruikt instrumenten voor de opvolging van de activiteit van de organisatie/afdeling en maakt en werkt situatieoverzichten bij – Handelt op een zakelijke manier – Organiseert vergaderingen en stelt verslagen op – Respecteert de bedrijfscultuur, procedures en regels – Gaat confidentieel om met bedrijfsgerelateerde informatie – Organiseert de werkplek veilig, ordelijk en milieubewust 	<ul style="list-style-type: none"> – Basiskennis ergonomische technieken – Basiskennis ICT – Basiskennis van commerciële technieken – Basiskennis van presentatietechnieken – Kennis van bedrijfsadministratie – Kennis van Engels: standaardteksten over boekhoudkundige thema's begrijpen, functionele gesprekken over boekhoudkundige thema's kunnen voeren, een functionele tekst over boekhoudkundige thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk. – Kennis van Frans: standaardteksten over boekhoudkundige thema's begrijpen, functionele gesprekken over boekhoudkundige thema's kunnen voeren, een functionele tekst over boekhoudkundige thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk. – Kennis van regels voor het onthaal – Kennis van agendabeheer – Kennis van technieken om nota te nemen – Kennis van dossierbeheer – Kennis van zakelijk communicatie – Kennis van kantoorsoftware – Kennis van communicatietechnieken – Kennis van registratietechnieken – Kennis van vergadertechnieken – Kennis van redactionele normen – Kennis van rapporteringstechnieken

<p>2</p>	<p><i>Werkt oplossingsgericht</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Inventariseert problemen (databanken, eigen administratie, ...) – Analyseert de aard van de problemen – Merkt problemen op en signaleert ze in aan de leidinggevende – Werkt een passende oplossing uit voor problemen binnen het eigen takenpakket – Zoekt naar oplossingen om problemen te voorkomen binnen het eigen takenpakket 	<ul style="list-style-type: none"> – Basiskennis ICT – Kennis van bedrijfsadministratie – Kennis van dossierbeheer – Kennis van kantoorsoftware – Kennis van communicatietechnieken – Kennis van registratietechnieken – Kennis van rapporteringstechnieken – Kennis van timemanagement
<p>3</p>	<p><i>Werkt doelgroepgericht</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Gaat integer en respectvol om met klanten/collega's – Zorgt voor een goede overlegsituatie met de klant/collega's – Wekt geen onrealiseerbare verwachtingen – Richt de aandacht op de wensen en de belangen van de klanten en op de samenwerking collega's – Probeert zich in de wensen en problemen van de klant/collega in te leven – Gaat authentiek om met bezwaren, weerstand en klachten 	<ul style="list-style-type: none"> – Basiskennis ICT – Basiskennis van commerciële technieken – Kennis van bedrijfsadministratie – Kennis van Engels: standaardteksten over boekhoudkundige thema's begrijpen, functionele gesprekken over boekhoudkundige thema's kunnen voeren, een functionele tekst over boekhoudkundige thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk. – Kennis van Frans: standaardteksten over boekhoudkundige thema's begrijpen, functionele gesprekken over boekhoudkundige thema's kunnen voeren, een functionele tekst over boekhoudkundige thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk. – Kennis van regels voor het onthaal – Kennis van zakelijk communicatie – Kennis van registratietechnieken – Kennis van redactionele normen
<p>4</p>	<p><i>Ontwikkelt permanent de eigen deskundigheid</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Informeert zich over de ontwikkelingen in relatie tot de eigen werkzaamheden – Identificeert de behoefte aan verdere ontwikkeling in relatie tot de eigen werkzaamheden – Volgt nieuwe evoluties op in relatie tot de eigen werkzaamheden – Verwerft nieuwe kennis en vaardigheden in relatie tot de eigen werkzaamheden – Deelt kennis met collega's 	<ul style="list-style-type: none"> – Basiskennis ICT – Kennis van Engels: standaardteksten over boekhoudkundige thema's begrijpen, functionele gesprekken over boekhoudkundige thema's kunnen voeren, een functionele tekst over boekhoudkundige thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk. – Kennis van Frans: standaardteksten over boekhoudkundige thema's begrijpen, functionele gesprekken over boekhoudkundige thema's kunnen voeren, een functionele tekst over boekhoudkundige thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en

		gebeurtenissen die optreden op het werk. – Kennis van communicatietechnieken
19	<i>Werkt samen in een team</i> – Werkt in multidisciplinair verband samen met beroepsactoren – Verleent hulp en advies bij problemen – Bespreekt de uitvoering van eigen opdrachten met de collega's – Luistert naar voorstellen en vragen – Realiseert een aangenaam werkklimaat	– Kennis van communicatietechnieken – Kennis van timemanagement – Kennis van vergadertechnieken – Grondige kennis van de werking van een vastgoedkantoor

Modules

MODULE DIGITALE ADMINISTRatieve VAARDIGHEDEN

SITUERING

In deze module leert men zelfstandig meer uitgebreide en gespecialiseerde administratieve taken uitvoeren met behulp van verschillende kantoorsoftwareprogramma's. Zorgvuldig, kwaliteitsvol en efficiënt handelen staat in alle omstandigheden voorop.

ACTIVITEITEN

BK-0203-3/4, BK-0204-3/5 en BK-0205-3/4

Digitaliseert, verwerkt en controleert documenten en data

- Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad, presentatiesoftware, agendabeheer,...)
- Voert gegevens in
- Verzorgt de lay-out
- Slaat digitale data elektronisch op
- Maakt teksten en brieven op volgens de huisstijl
- Verzamelt en verwerkt gegevens en documenten (identificeren, coderen, registreren, ...) volgens richtlijnen
- Houdt de gegevens in databanken steeds up-to-date volgens de richtlijnen en procedures van de organisatie

BK-0205-3/5, BK-0204-3/6 en BK-0203-3/5

Controleert de juistheid van de informatie tijdens de invoer en verbetert fouten

- Leest na en controleert de eigen ingevoerde informatie
- Schrijft foutloos in de taal die de organisatie vraagt voor de taken die hij/zij moet uitvoeren

TE INTEGREREN KENNIS

- Basiskennis van bedrijfsadministratie (facturatie, betalingsdocumenten, voorraad ...)
- Basiskennis van presentatietechnieken
- Kennis e-mailcorrespondentie
- Kennis van agendabeheer
- Kennis van technieken om nota te nemen
- Kennis van klassament- en archiveringsmethodes
- Kennis van dossierbeheer
- Kennis van zakelijk communicatie
- Kennis van digitaliseringstechnieken
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van communicatietechnieken

MODULE ZAKELIJKE COMMUNICATIE VOOR ADMINISTRATIEVE BEROEPEN

SITUERING

In deze module leert men op een professionele en zakelijke manier in het Nederlands communiceren, zowel schriftelijke (brieven, e-mails, verslagen ...) als mondelinge (telefoongesprekken en face-to-facegesprekken) communicatie komen aan bod. Men leert efficiënt communiceren met voortdurende aandacht voor de noden van bezoekers/gasten/klanten en met aandacht voor een positieve uitstraling vanuit de organisatie. Men leert om zich flexibel, assertief, empathisch en discreet op te stellen.

ACTIVITEITEN

1

Werkt ondersteunend en loyaal t.a.v. de afdeling/organisatie

- Communiqueert helder, duidelijk en op een zakelijke manier
- Gebruikt instrumenten voor de opvolging van de activiteit van de organisatie/afdeling en maakt en werkt situatieoverzichten bij
- Handelt op een zakelijke manier
- Organiseert vergaderingen en stelt verslagen op
- Respekteert de bedrijfscultuur, procedures en regels
- Gaat confidentieel om met bedrijfsgerelateerde informatie
- Organiseert de werkplek veilig, ordelijk en milieubewust
- Respekteert de veiligheidsvoorschriften van het bedrijf of organisatie

BK-0343-2/3

Handelt volgens de professionele gedragscode

- Past het taalgebruik aan in functie van de gesprekspartner
- Respekteert de zakelijke omgangsvormen

BK-0343-2/12

Verwerkt standaardverslagen, verzorgt de lay-out en stuurt deze door naar de betrokken actoren

- Verwerkt het verslag
- Gebruikt kantoorsoftware (tekstverwerking, rekenblad, ...)
- Past de huisstijl toe
- Noteert tijdens vergaderingen

BK-0204-3/1

Ontvangt en oriënteert klanten, leveranciers, bezoekers, noteert boodschappen en maakt afspraken

- Stelt gerichte vragen
- Maakt notities
- Draagt informatie tijdig en inhoudelijk correct over aan de persoon/dienst voor wie ze bedoeld is
- Verstreekt informatie volgens de richtlijnen
- Gebruikt de taal die de organisatie vraagt
- Verwijst door naar derden in de organisatie
- Handelt steeds klantvriendelijk
- Behandelt klachten op een professionele manier
- Schat de hoogdringendheid van de oproep in en probeert dringende gevallen prioriteit te geven en door te sturen naar de betrokken dienst/contactpersoon
- Controleert de ontvangen documenten
- Past de communicatie aan de noden en verwachtingen van de verschillende doelgroepen aan
- Consulteert indien nodig beschikbare bronnen i.f.v. doorverwijzen van bezoekers/gasten eventueel ook buiten de organisatie
- Verwittigt hulpdiensten bij medische noodgevallen

BK-0205-3/10***Identificeert de vraag van de klanten, leveranciers en bezoekers***

- Laat de klanten, leveranciers en bezoekers uitpraten
- Analyseert de situatie
- Stelt vragen ter verduidelijking
- Anticipeert op (on)uitgesproken vragen van de klanten, leveranciers en bezoekers
- Zorgt voor een passende opvolging

BK-0205-3/11***Informeert personen en verwijst door of begeleidt naar de gevraagde gesprekspartner of dienst***

- Legt uit hoe men de locatie bereikt
- Voorziet bezoekers/gasten van drank
- Houdt aan- en afwezigheden bij, eventueel de vergaderagenda
- Gaat discreet om met informatie over de bezoeker/gast
- Blijft op de hoogte van de organisatie en haar activiteiten
- Verstrekt basisinformatie over de activiteiten van de organisatie en zoekt, indien nodig, informatie op via beschikbare bronnen
- Informeert bezoekers over de locatie van de vestiaire, sanitair, wachtruimte, drankgelegenheid, ...
- Begeleidt eventueel de bezoeker(s)/gast(en)

BK-0205-3/17***Ontvangt klachten en geeft ze door voor behandeling volgens bedrijf/organisaties eigen procedure***

- Luistert actief naar de klanten, leveranciers en bezoekers
- Luistert naar problemen, knelpunten, klachten en verwijst deze correct door
- Geeft de informatie door aan de verantwoordelijke
- Houdt in alle omstandigheden de eigen emoties onder controle

BK-0205-3/13***Beantwoordt inkomende mails op het info-adres of stuurt deze door naar de aangewezen contactpersoon***

- Selecteert de gevraagde contactpersoon of, bij afwezigheid, een collega
- Stuurt de mail tijdig door
- Stelt eventueel een voorstel van schriftelijk antwoord op

TE INTEGREREN KENNIS

- Basiskennis ergonomische technieken
- Basiskennis klachtenbehandeling
- Basiskennis van assertiviteitstechnieken
- Basiskennis van bedrijfsadministratie (facturatie, betalingsdocumenten, voorraad ...)
- Basiskennis van commerciële technieken
- Basiskennis van hygiëne-, veiligheids- en milieuvoorschriften
- Basiskennis van ICT
- Basiskennis van de mogelijkheden en gebruik van kantoomateriaal
- Basiskennis van zakelijke communicatie in functie van het uitoefenen van dit beroep
- Grondige kennis van principes van klantvriendelijkheid
- Kennis van
- Kennis van agendabeheer
- Kennis van bedrijfseigen software en dagelijks administratie
- Kennis van cliëntgerichte en teamgerelateerde sociale vaardigheden (communicatietechnieken, empathisch handelen, actief luisteren, conflictbeheersing, relationele vaardigheden, formele omgangsvormen kritisch denken, ...)

-
- Kennis van communicatietechnieken
 - Kennis van de activiteiten/diensten en het organigram van het bedrijf
 - Kennis van de bedrijfscultuur, procedures en regels in functie van de uitvoering van dit beroep
 - Kennis van de bredere bedrijfsomgeving vanuit klantenperspectief
 - Kennis van diversiteit (diverse sociale, etnische, religieuze of filosofische achtergrond, gender, seksuele geaardheid, ...)
 - Kennis van ethiek
 - Kennis van GDPR
 - Kennis van kantoorsoftware
 - Kennis van klantgericht telefoneren
 - Kennis van klasment- en archiveringsmethodes
 - Kennis van rapporteringstechnieken
 - Kennis van redactionele normen
 - Kennis van regels voor het onthaal
 - Kennis van richtlijnen en procedures van de organisatie
 - Kennis van schriftelijk en mondelinge communicatietechnieken
 - Kennis van technieken om nota te nemen
 - Kennis van technieken voor conflictvoorkoming en -beheersing
 - Kennis van typologie van klanten, bezoekers of consumenten
 - Kennis van vergadertechnieken
 - Kennis van zakelijk communicatie
 - Kennis van registratietechnieken
 - Kennis van Standaardnederlands (kan zichzelf vloeiend en spontaan uitdrukken zonder daarvoor aantoonbaar naar woorden te moeten zoeken -kan een conversatie voeren met de cliënt – kan efficiënt rapporteren aan anderen- kan korte verslagen- kan mededelingen noteren en verwoorden)
-

MODULE ONDERSTEUNING VERKOOP-VERHUUR

SITUERING

In deze module leert men op een professionele manier de makelaar te ondersteunen bij de verkoop of verhuur van een pand. Dit gaat van het opstellen van de makelaarsovereenkomst met de klant, het opmaken van het dossier volgens alle wettelijke verplichtingen, het maken van publiciteit via diverse kanalen, het geven van informatie aan geïnteresseerde kandidaten tot het regelen van bezoeken ter plekke.

ACTIVITEITEN

11

Organiseert en voert de administratie van een vastgoedkantoor uit

- Legt prioriteiten binnen het eigen takenpakket
- Legt een klanten- en vastgoedportefeuille aan en houdt deze bij
- Antwoordt op prijsaanvragen en infovragen
- Vraagt offertes op en vergelijkt deze
- Analyseert, beheert en volgt administratief vastgoeddossiers op
- Vervult de bijhorende administratieve formaliteiten

12

Beheert informatie volgens de procedures van het vastgoedkantoor

- Ondersteunt het aanbod en houdt deze up-to-date
- Gebruikt vastgoedsoftware
- Ondersteunt de prospectie in (gespecialiseerde) media naar geschikt vastgoed (databanken, internet, kranten, huis-aan-huis bladen, ...)
- Verwerkt foto- of videomateriaal in affiches, websites, ...
- Stelt advertenties op en plaatst ze in media
- Verzamelt en controleert gegevens en documenten
- Houdt de vraag en het aanbod op de eigen website bij

13

Ondersteunt in het formaliseren van de makelaarsopdracht

- Identificeert en verifieert de identiteit van de opdrachtgevers
- Identificeert het type, de grootte, de staat en locatie van het onroerend goed
- Vraagt de eigendomstitel op van het onroerend goed bij verkoop
- Verzamelt alle wettelijk vereiste documenten en attesten
- Gaat vertrouwelijk om met informatie
- Maakt afspraken met de klant

14

Geeft uitvoering aan een verkoop/verhuurdossier

- Vraagt gegevens op
- Maakt documenten op voor publicatie (folders, ...)
- Gebruikt kantoorsoftware
- Bereidt de documenten van een verkoop/verhuur voor
- Informeert in beperkte mate potentiële kandidaten over onroerende goederen

15

Handelt binnen de juridisch omschreven lijnen bij de uitvoering van de taken

- Voert procedures uit volgens de vigerende regelgeving en normen voor de vastgoedsector
- Voorziet de nodige documenten voor de opmaak van een contract/dossier
- Werkt binnen de wettelijke kaders voor de opmaak van dossiers en contracten

16

Geeft eerstelijnsinformatie over de panden die in de portefeuille zitten

- Antwoordt op vragen van klanten
- Geeft de klant een eerste indruk over het pand door het geven van informatie over de technische aspecten (ruimte, indeling, staat van het pand, ...)

17

Faciliteert een pandbezoek

- Maakt de afspraken met de eigenaars, bezoekers, derden voor het bezoek aan een pand
- Legt een datum vast
- Informeert de betrokken partijen
- Bij (agenda)wijzigingen de betrokkenen informeren
- Neemt de nodige initiatieven om afspraken te verplaatsen, derden te verwittigen, ...

TE INTEGREREN KENNIS

- Basiskennis van commerciële technieken
- Basiskennis van marketingkanalen (sociale media, ...)
- Basiskennis van publiciteit
- Basiskennis van vastgoedrecht, hiertoe onder meer: basiskennis burgerlijk recht en familierecht, basiskennis van de stedenbouwkundige regelgeving, basiskennis van fiscaal recht (registratie-, successieregelgeving e.d.), basiskennis van de wet op de mede-eigendom
- Basiskennis van de antiwitwaswetgeving
- Basiskennis van principes van boekhouden
- Basiskennis van beroepsspecifieke bronnen
- Basiskennis van anti-discriminatie wetgeving
- Basiskennis van planlezen
- Basiskennis van toepasselijke wetgeving inzake marktpraktijken en consumentenbescherming
- Basiskennis van de beroepsreglementering en plichtenleer.
- Kennis huurwetgeving
- Kennis van agendabeheer
- Kennis van bedrijfsadministratie
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van digitaliseringstechnieken
- Kennis van dossierbeheer
- Kennis van het vakjargon van de vastgoedsector
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van principes van klantvriendelijkheid
- Kennis van rapporteringstechnieken
- Kennis van redactionele normen
- Kennis van regels voor het onthaal
- Kennis van registratietechnieken
- Kennis van technieken om nota te nemen
- Kennis van timemanagement
- Kennis van zakelijke communicatie
- Grondige kennis van de werking van een vastgoedkantoor

MODULE ONDERSTEUNING VASTGOEDBEHEER

SITUERING

In deze module leert men op een professionele manier de makelaar te ondersteunen bij het beheer van gebouwen in private of mede-eigendom. Er wordt specifiek aandacht besteed aan de administratieve en juridische verplichtingen bij het opmaken en opvolgen van het dossier.

ACTIVITEITEN

9

Ontvangt klachten en geeft ze door voor behandeling volgens bedrijf/organisaties eigen procedure

- Kan de klanten, leveranciers en bezoekers begrijpen en informeren in een andere taal
- Luistert actief naar de klanten, leveranciers en bezoekers
- Luistert naar problemen, knelpunten, klachten en verwijst deze correct door
- Geeft de informatie door aan de verantwoordelijke
- Houdt in alle omstandigheden de eigen emoties onder controle

11

Organiseert en voert de administratie van een vastgoedkantoor uit

- Legt prioriteiten binnen het eigen takenpakket
- Legt een klanten- en vastgoedportefeuille aan en houdt deze bij
- Antwoordt op prijsaanvragen en infovragen
- Vraagt offertes op en vergelijkt deze
- Analyseert, beheert en volgt administratief vastgoeddossiers op
- Vervult de bijhorende administratieve formaliteiten

15

Handelt binnen de juridisch omschreven lijnen bij de uitvoering van de taken

- Voert procedures uit volgens de vigerende regelgeving en normen voor de vastgoedsector
- Voorziet de nodige documenten voor de opmaak van een contract/dossier
- Werkt binnen de wettelijke kaders voor de opmaak van dossiers en contracten

18

Ondersteunt administratief het vastgoedbeheer voor private eigendommen of gemeenschappelijke delen van een gebouw

- Verzamelt alle administratieve gegevens van private eigendommen of de vereniging van mede-eigendom
- Vraagt gegevens op bij instanties
- Maakt dossiers per gebouw of private eigendom op
- Vervolledigt en past het dossier aan tijdens de beheersopdracht
- Vraagt van offertes op en vergelijkt deze

TE INTEGREREN KENNIS

- Basiskennis omtrent het beheer van vastgoed, ter ondersteuning van een rentmeester of syndicus
- Basiskennis van vastgoedrecht, hiertoe onder meer: basiskennis van de stedenbouwkundige regelgeving, basiskennis van de wet op de mede-eigendom
- Basiskennis van principes van boekhouden
- Basiskennis van beroepsspecifieke bronnen
- Basiskennis van anti-discriminatie wetgeving
- Basiskennis van planlezen
- Basiskennis van de beroepsreglementering en plichtenleer.
- Kennis huurwetgeving
- Kennis van bedrijfsadministratie

-
- Kennis van communicatietechnieken
 - Kennis van digitaliseringstechnieken
 - Kennis van dossierbeheer
 - Kennis van het vakjargon van de vastgoedsector
 - Kennis van kantoorsoftware
 - Kennis van principes van klantvriendelijkheid
 - Kennis van rapporteringstechnieken
 - Kennis van registratietechnieken
 - Grondige kennis van de werking van een vastgoedkantoor
-

MODULE VASTGOEDREGELGEVING

SITUERING

In deze module leert men werken binnen de juridische context en het wettelijk vastgelegde kader van de vastgoedsector, zowel voor de verkoop en verhuur als voor het beheer van vastgoed.

ACTIVITEITEN

7

Identificeert (vanuit een wetgevend kader) de vraag van de klanten, leveranciers en bezoekers

- Laat de klanten, leveranciers en bezoekers uitpraten
- Analyseert de situatie
- Stelt vragen ter verduidelijking
- Anticipeert op (on)uitgesproken vragen van de klanten, leveranciers en bezoekers
- Zorgt voor een passende opvolging

14

Geeft uitvoering aan een verkoop/verhuurdossier (vanuit het wetgevend kader)

- Vraagt gegevens op
- Maakt documenten op voor publicatie (folders, ...)
- Gebruikt kantoorsoftware
- Bereidt de documenten van een verkoop/verhuur voor
- Informeert in beperkte mate potentiële kandidaten over onroerende goederen

15

Handelt binnen de juridisch omschreven lijnen bij de uitvoering van de taken

- Voert procedures uit volgens de vigerende regelgeving en normen voor de vastgoedsector
- Voorziet de nodige documenten voor de opmaak van een contract/dossier
- Werkt binnen de wettelijke kaders voor de opmaak van dossiers en contracten

TE INTEGREREN KENNIS

- Basiskennis van vastgoedrecht, hiertoe onder meer: basiskennis burgerlijk recht en familierecht, basiskennis van de stedenbouwkundige regelgeving, basiskennis van fiscaal recht (registratie-, successieregelgeving e.d.), basiskennis van de wet op de mede-eigendom
- Basiskennis van de antiwitwaswetgeving
- Basiskennis van principes van boekhouden
- Basiskennis van beroepsspecifieke bronnen
- Basiskennis van anti-discriminatie wetgeving
- Basiskennis van planlezen
- Basiskennis van toepasselijke wetgeving inzake marktpraktijken en consumentenbescherming
- Basiskennis van de beroepsreglementering en plichtenleer.
- Kennis huurwetgeving
- Kennis van het vakjargon van de vastgoedsector
- Kennis van kantoorsoftware

MODULE STAGE VERKOOP-VERHUUR VASTGOED

SITUERING

In deze module leert men de specifieke activiteiten in verband met verhuur en verkoop toepassen in de praktijk met aandacht voor oplossings- en doelgroepgericht werken en het belang van het permanent ontwikkelen van de eigen deskundigheid.

ACTIVITEITEN

1

Werkt ondersteunend en loyaal t.a.v. de afdeling/organisatie

- Digitaliseert, verwerkt en controleert documenten, data en informatie
- Communiceert helder, duidelijk en op een zakelijke manier
- Gebruikt instrumenten voor de opvolging van de activiteit van de organisatie/afdeling en maakt en werkt situatieoverzichten bij
- Handelt op een zakelijke manier
- Organiseert vergaderingen en stelt verslagen op
- Respecteert de bedrijfscultuur, procedures en regels
- Gaat confidentieel om met bedrijfsgerelateerde informatie
- Organiseert de werkplek veilig, ordelijk en milieubewust

2

Werkt oplossingsgericht

- Inventariseert problemen (databanken, eigen administratie, ...)
- Analyseert de aard van de problemen
- Merkt problemen op en signaleert ze in aan de leidinggevende
- Werkt een passende oplossing uit voor problemen binnen het eigen takenpakket
- Zoekt naar oplossingen om problemen te voorkomen binnen het eigen takenpakket

3

Werkt doelgroepgericht

- Gaat integer en respectvol om met klanten/collega's
- Zorgt voor een goede overlegsituatie met de klant/collega's
- Wekt geen onrealiseerbare verwachtingen
- Richt de aandacht op de wensen en de belangen van de klanten en op de samenwerking collega's
- Probeert zich in de wensen en problemen van de klant/collega in te leven
- Gaat authentiek om met bezwaren, weerstand en klachten

4

Ontwikkelt permanent de eigen deskundigheid

- Informeert zich over de ontwikkelingen in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Identificeert de behoefte aan verdere ontwikkeling in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Volgt nieuwe evoluties op in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Verwerft nieuwe kennis en vaardigheden in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Deelt kennis met collega's

19

Werkt samen in een team

- Werkt in multidisciplinair verband samen met beroepsactoren
- Verleent hulp en advies bij problemen
- Bespreekt de uitvoering van eigen opdrachten met de collega's
- Luistert naar voorstellen en vragen
- Realiseert een aangenaam werkklimaat

5***Organiseert de onthaalruimte***

- Zorgt voor of regelt decoraties (combinaties, licht- en kleurgebruik, attributen, muziek, ...) in opdracht van de verantwoordelijke
- Benut de mogelijkheden van de ruimte of de etalage
- Verandert de opstelling van de voorwerpen op regelmatige tijdstippen
- Houdt de voorraad van promotie- en documentatiemateriaal of attenties op peil
- Voorziet folders, brochure(s), posters, ... in de onthaalruimte
- Opent en sluit het onthaal en bijhorende ruimtes af volgens de gangbare procedures
- Controleert het onthaal en bijhorende ruimtes bij het afsluiten (licht, alarm en technologie aan- en uitschakelen)
- Voert bestellingen uit en volgt ze op

6***Onthaalt en oriënteert klanten, leveranciers en bezoekers***

- Verwelkomt, identificeert, registreert klanten en kondigt klanten, leveranciers en bezoekers aan
- Maakt notities
- Verzorgt taal, gedrag en houding
- Gebruikt verbale en non-verbale communicatie om zich verstaanbaar uit te drukken
- Past de communicatie aan de noden en verwachtingen van de verschillende doelgroepen aan
- Bezorgt klanten, leveranciers en bezoekers informatie
- Helpt bij praktische problemen of vragen in functie van het ontvangen en onthalen van de klanten, leveranciers en bezoekers
- Beantwoordt vragen met een concreet en relevant antwoord
- Helpt bij het invullen van documenten om de wensen na te gaan
- Schat de hoogdringendheid van een oproep in en probeert dringende gevallen prioriteit te geven en door te sturen naar de betrokken dienst/contactpersoon
- Controleert de ontvangen documenten

7***Identificeert de vraag van de klanten, leveranciers en bezoekers***

- Laat de klanten, leveranciers en bezoekers uitpraten
- Analyseert de situatie
- Stelt vragen ter verduidelijking
- Anticipeert op (on)uitgesproken vragen van de klanten, leveranciers en bezoekers
- Zorgt voor een passende opvolging

8***Informeert personen en verwijst door of begeleidt naar de gevraagde gesprekspartner of dienst***

- Gaat discreet om met informatie over de klanten, leveranciers en bezoekers
- Blijft op de hoogte van de organisatie en haar activiteiten
- Verstrekt basisinformatie over de activiteiten van de organisatie en zoekt, indien nodig, informatie op via beschikbare bronnen
- Begeleidt eventueel de klanten, leveranciers en bezoekers

9***Ontvangt klachten en geeft ze door voor behandeling volgens bedrijf/organisaties eigen procedure***

- Kan de klanten, leveranciers en bezoekers begrijpen en informeren in een andere taal
- Luistert actief naar de klanten, leveranciers en bezoekers
- Luistert naar problemen, knelpunten, klachten en verwijst deze correct door
- Geeft de informatie door aan de verantwoordelijke
- Houdt in alle omstandigheden de eigen emoties onder controle

10	<p><i>Beantwoordt inkomende mails op het info-adres of stuurt deze door naar de aangewezen contactpersoon</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Selecteert de gevraagde contactpersoon of, bij afwezigheid, een collega – Stuurt de mail tijdig door – Stelt eventueel een voorstel van schriftelijk antwoord op
11	<p><i>Organiseert en voert de administratie van een vastgoedkantoor uit</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Legt prioriteiten binnen het eigen takenpakket – Legt een klanten- en vastgoedportefeuille aan en houdt deze bij – Antwoordt op prijsaanvragen en infovragen – Vraagt offertes op en vergelijkt deze – Analyseert, beheert en volgt administratief vastgoeddossiers op – Vervult de bijhorende administratieve formaliteiten
12	<p><i>Beheert informatie volgens de procedures van het vastgoedkantoor</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Ondersteunt het aanbod en houdt deze up-to-date – Gebruikt vastgoedsoftware – Ondersteunt de prospectie in (gespecialiseerde) media naar geschikt vastgoed (databanken, internet, kranten, huis-aan-huis bladen,...) – Verwerkt foto- of videomateriaal in affiches, websites, ... – Stelt advertenties op en plaatst ze in media – Verzamelt en controleert gegevens en documenten – Houdt de vraag en het aanbod op de eigen website bij
13	<p><i>Ondersteunt in het formaliseren van de makelaarsopdracht</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Identificeert en verifieert de identiteit van de opdrachtgevers – Identificeert het type, de grootte, de staat en locatie van het onroerend goed – Vraagt de eigendomstitel op van het onroerend goed bij verkoop – Verzamelt alle wettelijk vereiste documenten en attesten – Gaat vertrouwelijk om met informatie – Maakt afspraken met de klant
14	<p><i>Geeft uitvoering aan een verkoop/verhuurdossier</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Vraagt gegevens op – Maakt documenten op voor publicatie (folders, ...) – Gebruikt kantoorsoftware – Bereidt de documenten van een verkoop/verhuur voor – Informeert in beperkte mate potentiële kandidaten over onroerende goederen
15	<p><i>Handelt binnen de juridisch omschreven lijnen bij de uitvoering van de taken</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Voert procedures uit volgens de vigerende regelgeving en normen voor de vastgoedsector – Voorziet de nodige documenten voor de opmaak van een contract/dossier – Werkt binnen de wettelijke kaders voor de opmaak van dossiers en contracten
16	<p><i>Geeft eerstelijnsinformatie over de panden die in de portefeuille zitten</i></p> <ul style="list-style-type: none"> – Antwoordt op vragen van klanten – Geeft de klant een eerste indruk over het pand door het geven van informatie over de technische aspecten (ruimte, indeling, staat van het pand, ...)

Faciliteert een pandbezoek

- Maakt de afspraken met de eigenaars, bezoekers, derden voor het bezoek aan een pand
- Legt een datum vast
- Informeert de betrokken partijen
- Bij (agenda)wijzigingen de betrokkenen informeren
- Neemt de nodige initiatieven om afspraken te verplaatsen, derden te verwittigen, ...

TE INTEGREREN KENNIS

- Basiskennis van commerciële technieken
- Basiskennis van marketingkanalen (sociale media, ...)
- Basiskennis van publiciteit
- Basiskennis van vastgoedrecht, hiertoe onder meer: basiskennis burgerlijk recht en familierecht, basiskennis van de stedenbouwkundige regelgeving, basiskennis van fiscaal recht (registratie-, successieregelgeving e.d.), basiskennis van de wet op de mede-eigendom
- Basiskennis van de antiwitwaswetgeving
- Basiskennis van principes van boekhouden
- Basiskennis van beroepsspecifieke bronnen
- Basiskennis van anti-discriminatie wetgeving
- Basiskennis van planlezen
- Basiskennis van toepasselijke wetgeving inzake marktpraktijken en consumentenbescherming
- Basiskennis van de beroepsreglementering en plichtenleer.
- Kennis huurwetgeving
- Kennis van agendabeheer
- Kennis van bedrijfsadministratie
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van digitaliseringstechnieken
- Kennis van dossierbeheer
- Kennis van het vakjargon van de vastgoedsector
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van principes van klantvriendelijkheid
- Kennis van registratietechnieken
- Kennis van timemanagement
- Grondige kennis van de werking van een vastgoedkantoor

MODULE STAGE VASTGOEDBEHEER

SITUERING

In deze module leert men de specifieke activiteiten in verband met vastgoedbeheer toepassen in de praktijk met aandacht voor oplossings- en doelgroepgericht werken en het belang van het permanent ontwikkelen van de eigen deskundigheid.

ACTIVITEITEN

1

Werkt ondersteunend en loyaal t.a.v. de afdeling/organisatie

- Digitaliseert, verwerkt en controleert documenten, data en informatie
- Communiceert helder, duidelijk en op een zakelijke manier
- Gebruikt instrumenten voor de opvolging van de activiteit van de organisatie/afdeling en maakt en werkt situatieoverzichten bij
- Handelt op een zakelijke manier
- Organiseert vergaderingen en stelt verslagen op
- Respekteert de bedrijfscultuur, procedures en regels
- Gaat confidentieel om met bedrijfsgerelateerde informatie
- Organiseert de werkplek veilig, ordelijk en milieubewust

2

Werkt oplossingsgericht

- Inventariseert problemen (databanken, eigen administratie, ...)
- Analyseert de aard van de problemen
- Merkt problemen op en signaleert ze in aan de leidinggevende
- Werkt een passende oplossing uit voor problemen binnen het eigen takenpakket
- Zoekt naar oplossingen om problemen te voorkomen binnen het eigen takenpakket

3

Werkt doelgroepgericht

- Gaat integer en respectvol om met klanten/collega's
- Zorgt voor een goede overlegsituatie met de klant/collega's
- Wekt geen onrealiseerbare verwachtingen
- Richt de aandacht op de wensen en de belangen van de klanten en op de samenwerking collega's
- Probeert zich in de wensen en problemen van de klant/collega in te leven
- Gaat authentiek om met bezwaren, weerstand en klachten

4

Ontwikkelt permanent de eigen deskundigheid

- Informeert zich over de ontwikkelingen in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Identificeert de behoefte aan verdere ontwikkeling in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Volgt nieuwe evoluties op in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Verwerft nieuwe kennis en vaardigheden in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Deelt kennis met collega's

19

Werkt samen in een team

- Werkt in multidisciplinair verband samen met beroepsactoren
- Verleent hulp en advies bij problemen
- Bespreekt de uitvoering van eigen opdrachten met de collega's
- Luistert naar voorstellen en vragen
- Realiseert een aangenaam werkklimaat

6***Onthaalt en oriënteert klanten, leveranciers en bezoekers***

- Verwelkomt, identificeert, registreert klanten en kondigt klanten, leveranciers en bezoekers aan
- Maakt notities
- Verzorgt taal, gedrag en houding
- Gebruikt verbale en non-verbale communicatie om zich verstaanbaar uit te drukken
- Past de communicatie aan de noden en verwachtingen van de verschillende doelgroepen aan
- Bezorgt klanten, leveranciers en bezoekers informatie
- Helpt bij praktische problemen of vragen in functie van het ontvangen en onthalen van de klanten, leveranciers en bezoekers
- Beantwoordt vragen met een concreet en relevant antwoord
- Helpt bij het invullen van documenten om de wensen na te gaan
- Schat de hoogdringendheid van een oproep in en probeert dringende gevallen prioriteit te geven en door te sturen naar de betrokken dienst/contactpersoon
- Controleert de ontvangen documenten

7***Identificeert de vraag van de klanten, leveranciers en bezoekers***

- Laat de klanten, leveranciers en bezoekers uitpraten
- Analyseert de situatie
- Stelt vragen ter verduidelijking
- Anticipeert op (on)uitgesproken vragen van de klanten, leveranciers en bezoekers
- Zorgt voor een passende opvolging

8***Informeert personen en verwijst door of begeleidt naar de gevraagde gesprekspartner of dienst***

- Gaat discreet om met informatie over de klanten, leveranciers en bezoekers
- Blijft op de hoogte van de organisatie en haar activiteiten
- Verstrekt basisinformatie over de activiteiten van de organisatie en zoekt, indien nodig, informatie op via beschikbare bronnen
- Begeleidt eventueel de klanten, leveranciers en bezoekers

9***Ontvangt klachten en geeft ze door voor behandeling volgens bedrijf/organisaties eigen procedure***

- Kan de klanten, leveranciers en bezoekers begrijpen en informeren in een andere taal
- Luistert actief naar de klanten, leveranciers en bezoekers
- Luistert naar problemen, knelpunten, klachten en verwijst deze correct door
- Geeft de informatie door aan de verantwoordelijke
- Houdt in alle omstandigheden de eigen emoties onder controle

10***Beantwoordt inkomende mails op het info-adres of stuurt deze door naar de aangewezen contactpersoon***

- Selecteert de gevraagde contactpersoon of, bij afwezigheid, een collega
- Stuurt de mail tijdig door
- Stelt eventueel een voorstel van schriftelijk antwoord op

11***Organiseert en voert de administratie van een vastgoedkantoor uit***

- Legt prioriteiten binnen het eigen takenpakket
- Legt een klanten- en vastgoedportefeuille aan en houdt deze bij
- Antwoordt op prijsaanvragen en infovragen
- Vraagt offertes op en vergelijkt deze

12

- Analyseert, beheert en volgt administratief vastgoeddossiers op
- Vervult de bijhorende administratieve formaliteiten

Beheert informatie volgens de procedures van het vastgoedkantoor

- Ondersteunt het aanbod en houdt deze up-to-date
- Gebruikt vastgoedsoftware
- Ondersteunt de prospectie in (gespecialiseerde) media naar geschikt vastgoed (databanken, internet, kranten, huis-aan-huis bladen, ...)
- Verwerkt foto- of videomateriaal in affiches, websites,...
- Stelt advertenties op en plaatst ze in media
- Verzamelt en controleert gegevens en documenten
- Houdt de vraag en het aanbod op de eigen website bij

15

Handelt binnen de juridisch omschreven lijnen bij de uitvoering van de taken

- Voert procedures uit volgens de vigerende regelgeving en normen voor de vastgoedsector
- Voorziet de nodige documenten voor de opmaak van een contract/dossier
- Werkt binnen de wettelijke kaders voor de opmaak van dossiers en contracten

18

Ondersteunt administratief het vastgoedbeheer voor private eigendommen of gemeenschappelijke delen van een gebouw

- Verzamelt alle administratieve gegevens van private eigendommen of de vereniging van mede-eigendom
- Vraagt gegevens op bij instanties
- Maakt dossiers per gebouw of private eigendom op
- Vervolledigt en past het dossier aan tijdens de beheersopdracht
- Vraagt van offertes op en vergelijkt deze

TE INTEGREREN KENNIS

- Basiskennis omtrent het beheer van vastgoed, ter ondersteuning van een rentmeester of syndicus
- Basiskennis van vastgoedrecht, hiertoe onder meer: basiskennis van de stedenbouwkundige regelgeving, basiskennis van de wet op de mede-eigendom
- Basiskennis van principes van boekhouden
- Basiskennis van beroepsspecifieke bronnen
- Basiskennis van anti-discriminatie wetgeving
- Basiskennis van planlezen
- Basiskennis van de beroepsreglementering en plichtenleer.
- Kennis huurwetgeving
- Kennis van bedrijfsadministratie
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van digitaliseringstechnieken
- Kennis van dossierbeheer
- Kennis van het vakjargon van de vastgoedsector
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van principes van klantvriendelijkheid
- Kennis van rapporteringstechnieken
- Kennis van registratietechnieken
- Grondige kennis van de werking van een vastgoedkantoor

MODULE FRANS VOOR VASTGOED ASSISTENT

SITUERING

In deze module leert men eenvoudige zakelijke communicaties voeren met klanten. De vastgoed assistent leert telefonische contacten verzorgen. De cursist leert de klant ontvangen en doorverwijzen volgens vastgestelde procedures. Men leert deelnemen aan een eenvoudig zakelijk/vastgoed gesprek, eenvoudige vastgoed-gerelateerde teksten begrijpen, een schriftelijke boodschap doorgeven en een eenvoudig schriftelijk bericht schrijven (e-mail, ...)

ACTIVITEITEN

1

Werkt ondersteunend en loyaal t.a.v. de afdeling/organisatie

- Communiceert helder, duidelijk en op een zakelijke manier in het Frans

4

Ontwikkelt permanent de eigen deskundigheid

- Informeert zich over de ontwikkelingen in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Identificeert de behoefte aan verdere ontwikkeling in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Verwerft nieuwe kennis en vaardigheden in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Reflecteert op de uitvoering van de eigen taken en werkzaamheden

16

Geeft eerstelijnsinformatie over de panden die in de portefeuille zitten

- Antwoordt op vragen van klanten
- Geeft de klant een eerste indruk over het pand door het geven van informatie over de technische aspecten (ruimte, indeling, staat van het pand, ...)

17

Faciliteert een pandbezoek

- Maakt de afspraken met de eigenaars, bezoekers, derden voor het bezoek aan een pand
- Legt een datum vast
- Informeert de betrokken partijen
- Bij (agenda)wijzigingen de betrokkenen informeren
- Neemt de nodige initiatieven om afspraken te verplaatsen, derden te verwittigen, ...

BK-0204-3/1

Ontvangt en oriënteert de klant noteert boodschappen en maakt afspraken in het Frans

- Stelt gerichte vragen
- Maakt notities
- Draagt informatie tijdig en inhoudelijk correct over aan de persoon/dienst voor wie ze bedoeld is
- Verstrekt informatie volgens de richtlijnen
- Gebruikt de taal die de organisatie vraagt
- Verwijst door naar derden in de organisatie
- Handelt steeds klantvriendelijk
- Behandelt klachten op een professionele manier
- Schat de hoogdringendheid van de oproep in en probeert dringende gevallen prioriteit te geven en door te sturen naar de betrokken dienst/contactpersoon
- Controleert de ontvangen documenten
- Past de communicatie aan de noden en verwachtingen van de verschillende doelgroepen aan
- Consulteert indien nodig beschikbare bronnen i.f.v. doorverwijzen van de klant eventueel ook buiten de organisatie

7***Identificeert de vraag van de klant in het Frans***

- Laat de klant uitpraten
- Analyseert de situatie
- Stelt vragen ter verduidelijking
- Anticipeert op (on)uitgesproken vragen van de klant
- Zorgt voor een passende opvolging

8***Informeert de klant en verwijst door in het Frans of begeleidt naar de gevraagde gesprekspartner of dienst***

- Legt uit hoe men de locatie bereikt
- Houdt aan- en afwezigheden bij, eventueel de vergaderagenda
- Gaat discreet om met informatie over de klant
- Blijft op de hoogte van de organisatie en haar activiteiten
- Verstrekt basisinformatie over de activiteiten van de organisatie en zoekt, indien nodig, informatie op via beschikbare bronnen
- Informeert de klant over de locatie van de vestiaire, sanitair, wachtruimte, drankgelegenheid, ...
- Begeleidt eventueel de klant

9***Ontvangt klachten in het Frans***

- Luistert actief naar de klant
- Luistert naar problemen, knelpunten, klachten en verwijst deze correct door
- Houdt in alle omstandigheden de eigen emoties onder controle

TE INTEGREREN KENNIS

- Kennis van Frans: standaardteksten over taakgerelateerde thema's begrijpen, functionele gesprekken over taakgerelateerde thema's kunnen voeren, een functionele tekst over taakgerelateerde thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van zakelijk communicatie
- Kennis van redactionele normen
- Kennis van het vakjargon van de vastgoedsector

MODULE ENGELS VOOR VASTGOED ASSISTENT

SITUERING

In deze module leert men eenvoudige zakelijke communicaties voeren met klanten. De vastgoed assistent leert telefonische contacten verzorgen. De cursist leert de klant ontvangen en doorverwijzen volgens vastgestelde procedures. Men leert deelnemen aan een eenvoudig zakelijk/vastgoed gesprek, eenvoudige vastgoed-gerelateerde teksten begrijpen, een schriftelijke boodschap doorgeven en een eenvoudig schriftelijk bericht schrijven (e-mail, ...)

ACTIVITEITEN

1

Werkt ondersteunend en loyaal t.a.v. de afdeling/organisatie

- Communiceert helder, duidelijk en op een zakelijke manier in het Engels

4

Ontwikkelt permanent de eigen deskundigheid

- Informeert zich over de ontwikkelingen in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Identificeert de behoefte aan verdere ontwikkeling in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Verwerft nieuwe kennis en vaardigheden in relatie tot de eigen werkzaamheden
- Reflecteert op de uitvoering van de eigen taken en werkzaamheden

16

Geeft eerstelijnsinformatie over de panden die in de portefeuille zitten

- Antwoordt op vragen van klanten
- Geeft de klant een eerste indruk over het pand door het geven van informatie over de technische aspecten (ruimte, indeling, staat van het pand, ...)

17

Faciliteert een pandbezoek

- Maakt de afspraken met de eigenaars, bezoekers, derden voor het bezoek aan een pand
- Legt een datum vast
- Informeert de betrokken partijen
- Bij (agenda)wijzigingen de betrokkenen informeren
- Neemt de nodige initiatieven om afspraken te verplaatsen, derden te verwittigen, ...

BK-0204-3/1

Ontvangt en oriënteert de klant noteert boodschappen en maakt afspraken in het Engels

- Stelt gerichte vragen
- Maakt notities
- Draagt informatie tijdig en inhoudelijk correct over aan de persoon/dienst voor wie ze bedoeld is
- Verstrekt informatie volgens de richtlijnen
- Gebruikt de taal die de organisatie vraagt
- Verwijst door naar derden in de organisatie
- Handelt steeds klantvriendelijk
- Behandelt klachten op een professionele manier
- Schat de hoogdringendheid van de oproep in en probeert dringende gevallen prioriteit te geven en door te sturen naar de betrokken dienst/contactpersoon
- Controleert de ontvangen documenten
- Past de communicatie aan de noden en verwachtingen van de verschillende doelgroepen aan
- Consulteert indien nodig beschikbare bronnen i.f.v. doorverwijzen van de klant eventueel ook buiten de organisatie

7***Identificeert de vraag van de klant in het Engels***

- Laat de klant uitpraten
- Analyseert de situatie
- Stelt vragen ter verduidelijking
- Anticipeert op (on)uitgesproken vragen van de klant
- Zorgt voor een passende opvolging

8***Informeert de klant en verwijst door in het Engels of begeleidt naar de gevraagde gesprekspartner of dienst***

- Legt uit hoe men de locatie bereikt
- Houdt aan- en afwezigheden bij, eventueel de vergaderagenda
- Gaat discreet om met informatie over de klant
- Blijft op de hoogte van de organisatie en haar activiteiten
- Verstrekt basisinformatie over de activiteiten van de organisatie en zoekt, indien nodig, informatie op via beschikbare bronnen
- Informeert de klant over de locatie van de vestiaire, sanitair, wachtruimte, drankgelegenheid, ...
- Begeleidt eventueel de klant

9***Ontvangt klachten in het Engels***

- Luistert actief naar de klant
- Luistert naar problemen, knelpunten, klachten en verwijst deze correct door
- Houdt in alle omstandigheden de eigen emoties onder controle

TE INTEGREREN KENNIS

- Kennis van Engels: standaardteksten over taakgerelateerde thema's begrijpen, functionele gesprekken over taakgerelateerde thema's kunnen voeren, een functionele tekst over taakgerelateerde thema's kunnen opstellen, een beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van zakelijk communicatie
- Kennis van redactionele normen
- Kennis van het vakjargon van de vastgoedsector