

BEROEPSKWALIFICATIE

Vastgoed assistent



BK-0352-3

1. Globaal

1.1 TITEL

Vastgoed assistent

1.2 DEFINITIE

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

1.3 NIVEAU (VKS EN EQF)

4

1.4 JAAR VAN ERKENNING

versie 3, 2020

2. Competenties

2.1 OPSOMMING COMPETENTIES

Competentie 1:

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

- Digitaliseert, verwerkt en controleert documenten, data en informatie
- 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
- Respecteert de bedrijfscultuur, procedures en regels
- Gaat confidentieel om met bedrijfsgerelateerde informatie
- Organiseert de werkplek veilig, ordelijk en milieubewust

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van marketingkanalen (sociale media,...)
- Basiskennis van commerciële technieken
- Basiskennis van publiciteit
- Kennis van bedrijfsadministratie
- Kennis van Engels: standaardteksten over vastgoed thema's begrijpen, eenvoudige gesprekken over vastgoed thema's kunnen voeren, een eenvoudige tekst over vastgoed thema's kunnen opstellen, een eenvoudige beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van Frans: standaardteksten over vastgoed thema's begrijpen, eenvoudige gesprekken over vastgoed thema's kunnen voeren, een eenvoudige tekst over vastgoed thema's kunnen opstellen, een eenvoudige 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 zakelijke communicatie
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van principes van klantvriendelijkheid
- Kennis van redactionele normen
- Kennis van rapporteringstechnieken
- Kennis van digitaliseringstechnieken
- Kennis van timemanagement
- Kennis van vergadertechnieken

Competentie 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

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van bedrijfsadministratie
- Kennis van dossierbeheer
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van registratietechnieken
- Kennis van rapporteringstechnieken
- Kennis van timemanagement

Competentie 3:

Werkt doelgroepgericht

- Gaat integer en respectvol om met klanten/collega's
- Zorg 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 met collega's
- Probeert zich in de wensen en problemen van de klant/collega in te leven
- Gaat authentiek om met bezwaren, weerstand en klachten

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van commerciële technieken
- Kennis van Engels: standaardteksten over vastgoed thema's begrijpen, eenvoudige gesprekken over vastgoed thema's kunnen voeren, een eenvoudige tekst over vastgoed thema's kunnen opstellen, een eenvoudige beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van Frans: standaardteksten over vastgoed thema's begrijpen, eenvoudige gesprekken over vastgoed thema's kunnen voeren, een eenvoudige tekst over vastgoed thema's kunnen opstellen, een eenvoudige beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van regels voor het onthaal
- Kennis van zakelijke communicatie
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van principes van klantvriendelijkheid

Competentie 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

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van Engels: standaardteksten over vastgoed thema's begrijpen, eenvoudige gesprekken over vastgoed thema's kunnen voeren, een eenvoudige tekst over vastgoed thema's kunnen opstellen, een eenvoudige beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van Frans: standaardteksten over vastgoed thema's begrijpen, eenvoudige gesprekken over vastgoed thema's kunnen voeren, een eenvoudige tekst over vastgoed thema's kunnen opstellen, een eenvoudige beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.

Competentie 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

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis ergonomische technieken
- Basiskennis van publiciteit
- Basiskennis van commerciële technieken
- Kennis van regels voor het onthaal

Competentie 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

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van commerciële technieken
- Kennis van bedrijfsadministratie
- Kennis van Engels: standaardteksten over vastgoed thema's begrijpen, eenvoudige gesprekken over vastgoed thema's kunnen voeren, een eenvoudige tekst over vastgoed thema's kunnen opstellen, een eenvoudige beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van Frans: standaardteksten over vastgoed thema's begrijpen, eenvoudige gesprekken over vastgoed thema's kunnen voeren, een eenvoudige tekst over vastgoed thema's kunnen opstellen, een eenvoudige 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 zakelijke communicatie
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van registratietechnieken
- Kennis van principes van klantvriendelijkheid
- Kennis van timemanagement
- Grondige kennis van de werking van een vastgoedkantoor

Competentie 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

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van marketingkanalen (sociale media,...)
- Basiskennis van commerciële technieken
- Basiskennis omtrent het beheer van vastgoed, ter ondersteuning van een rentmeester of syndicus
- 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 van bedrijfsadministratie
- Kennis van Engels: standaardteksten over vastgoed thema's begrijpen, eenvoudige gesprekken over vastgoed thema's kunnen voeren, een eenvoudige tekst over vastgoed thema's kunnen opstellen, een eenvoudige beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van Frans: standaardteksten over vastgoed thema's begrijpen, eenvoudige gesprekken over vastgoed thema's kunnen voeren, een eenvoudige tekst over vastgoed thema's kunnen opstellen, een eenvoudige beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van regels voor het onthaal
- Kennis van technieken om nota te nemen
- Kennis van dossierbeheer
- Kennis van zakelijke communicatie
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van principes van klantvriendelijkheid

- Kennis huurwetgeving
- Kennis van timemanagement
- Kennis van het vakjargon van de vastgoedsector
- Grondige kennis van de werking van een vastgoedkantoor

Competentie 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

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van marketingkanalen (sociale media,...)
- Basiskennis van commerciële technieken
- Basiskennis omtrent het beheer van vastgoed, ter ondersteuning van een rentmeester of syndicus
- 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 van bedrijfsadministratie
- Kennis van Engels: standaardteksten over vastgoed thema's begrijpen, eenvoudige gesprekken over vastgoed thema's kunnen voeren, een eenvoudige tekst over vastgoed thema's kunnen opstellen, een eenvoudige beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van Frans: standaardteksten over vastgoed thema's begrijpen, eenvoudige gesprekken over vastgoed thema's kunnen voeren, een eenvoudige tekst over vastgoed thema's kunnen opstellen, een eenvoudige beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van agendabeheer
- Kennis van technieken om nota te nemen
- Kennis van dossierbeheer
- Kennis van zakelijke communicatie
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van registratietechnieken
- Kennis van redactionele normen
- Kennis van rapporteringstechnieken
- Kennis van timemanagement

- Kennis huurwetgeving
- Kennis van het vakjargon van de vastgoedsector
- Grondige kennis van de werking van een vastgoedkantoor

Competentie 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

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van commerciële technieken
- Kennis van bedrijfsadministratie
- Kennis van Engels: standaardteksten over vastgoed thema's begrijpen, eenvoudige gesprekken over vastgoed thema's kunnen voeren, een eenvoudige tekst over vastgoed thema's kunnen opstellen, een eenvoudige beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van Frans: standaardteksten over vastgoed thema's begrijpen, eenvoudige gesprekken over vastgoed thema's kunnen voeren, een eenvoudige tekst over vastgoed thema's kunnen opstellen, een eenvoudige 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 zakelijke communicatie
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van redactionele normen
- Kennis van principes van klantvriendelijkheid
- Kennis van rapporteringstechnieken
- Kennis van timemanagement
- Kennis van het vakjargon van de vastgoedsector
- Grondige kennis van de werking van een vastgoedkantoor

Competentie 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

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van marketingkanalen (sociale media,...)
- Basiskennis omtrent het beheer van vastgoed, ter ondersteuning van een rentmeester of syndicus

- 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 van bedrijfsadministratie
- Kennis van Engels: standaardteksten over vastgoed thema's begrijpen, eenvoudige gesprekken over vastgoed thema's kunnen voeren, een eenvoudige tekst over vastgoed thema's kunnen opstellen, een eenvoudige beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van Frans: standaardteksten over vastgoed thema's begrijpen, eenvoudige gesprekken over vastgoed thema's kunnen voeren, een eenvoudige tekst over vastgoed thema's kunnen opstellen, een eenvoudige beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van agendabeheer
- Kennis van dossierbeheer
- Kennis van zakelijke communicatie
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van registratietechnieken
- Kennis van redactionele normen
- Kennis van principes van klantvriendelijkheid
- Kennis van digitaliseringstechnieken
- Kennis van rapporteringstechnieken
- Kennis huurwetgeving
- Kennis van het vakjargon van de vastgoedsector
- Grondige kennis van de werking van een vastgoedkantoor

Competentie 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

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van marketingkanalen (sociale media,...)
- Basiskennis van commerciële technieken
- Basiskennis omtrent het beheer van vastgoed, ter ondersteuning van een rentmeester of syndicus

- 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 van bedrijfsadministratie
- Kennis van Engels: standaardteksten over vastgoed thema's begrijpen, eenvoudige gesprekken over vastgoed thema's kunnen voeren, een eenvoudige tekst over vastgoed thema's kunnen opstellen, een eenvoudige beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van Frans: standaardteksten over vastgoed thema's begrijpen, eenvoudige gesprekken over vastgoed thema's kunnen voeren, een eenvoudige tekst over vastgoed thema's kunnen opstellen, een eenvoudige beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van agendabeheer
- Kennis van dossierbeheer
- Kennis van zakelijke communicatie
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van registratietechnieken
- Kennis van redactionele normen
- Kennis van principes van klantvriendelijkheid
- Kennis huurwetgeving
- Kennis van timemanagement
- Kennis van het vakjargon van de vastgoedsector
- Grondige kennis van de werking van een vastgoedkantoor

Competentie 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

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van marketingkanalen (sociale media,...)
- Basiskennis van commerciële technieken
- Basiskennis van publiciteit

- Basiskennis omtrent het beheer van vastgoed, ter ondersteuning van een rentmeester of syndicus
- 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 van bedrijfsadministratie
- Kennis van Engels: standaardteksten over vastgoed thema's begrijpen, eenvoudige gesprekken over vastgoed thema's kunnen voeren, een eenvoudige tekst over vastgoed thema's kunnen opstellen, een eenvoudige beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van Frans: standaardteksten over vastgoed thema's begrijpen, eenvoudige gesprekken over vastgoed thema's kunnen voeren, een eenvoudige tekst over vastgoed thema's kunnen opstellen, een eenvoudige beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van dossierbeheer
- Kennis van zakelijke communicatie
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van principes van klantvriendelijkheid
- Kennis van digitaliseringstechnieken
- Kennis huurwetgeving
- Kennis van het vakjargon van de vastgoedsector
- Grondige kennis van de werking van een vastgoedkantoor

Competentie 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

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van commerciële technieken
- Basiskennis omtrent het beheer van vastgoed, ter ondersteuning van een rentmeester of syndicus
- 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 van bedrijfsadministratie
- Kennis van Engels: standaardteksten over vastgoed thema's begrijpen, eenvoudige gesprekken over vastgoed thema's kunnen voeren, een eenvoudige tekst over vastgoed thema's kunnen opstellen, een eenvoudige beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van Frans: standaardteksten over vastgoed thema's begrijpen, eenvoudige gesprekken over vastgoed thema's kunnen voeren, een eenvoudige tekst over vastgoed thema's kunnen opstellen, een eenvoudige beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van agendabeheer
- Kennis van technieken om nota te nemen
- Kennis van dossierbeheer
- Kennis van zakelijke communicatie
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van registratietechnieken
- Kennis van redactionele normen
- Kennis van principes van klantvriendelijkheid
- Kennis van digitaliseringstechnieken
- Kennis van rapporteringstechnieken
- Kennis van timemanagement
- Kennis van het vakjargon van de vastgoedsector
- Grondige kennis van de werking van een vastgoedkantoor

Competentie 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

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van marketingkanalen (sociale media,...)
- Basiskennis van commerciële technieken
- 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 van bedrijfsadministratie
 - Kennis van Engels: standaardteksten over vastgoed thema's begrijpen, eenvoudige gesprekken over vastgoed thema's kunnen voeren, een eenvoudige tekst over vastgoed thema's kunnen opstellen, een eenvoudige beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
 - Kennis van Frans: standaardteksten over vastgoed thema's begrijpen, eenvoudige gesprekken over vastgoed thema's kunnen voeren, een eenvoudige tekst over vastgoed thema's kunnen opstellen, een eenvoudige beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
 - Kennis van dossierbeheer
 - Kennis van zakelijke communicatie
 - Kennis van kantoorsoftware
 - Kennis van communicatietechnieken
 - Kennis van redactionele normen
 - Kennis van digitaliseringstechnieken
 - Kennis huurwetgeving
 - Kennis van het vakjargon van de vastgoedsector
 - Grondige kennis van de werking van een vastgoedkantoor

Competentie 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

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis omtrent het beheer van vastgoed, ter ondersteuning van een rentmeester of syndicus
- 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 van bedrijfsadministratie
- Kennis van dossierbeheer
- Kennis van zakelijke communicatie
- Kennis huurwetgeving

Competentie 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,...)

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van marketingkanalen (sociale media,...)
- Basiskennis van commerciële technieken
- Basiskennis omtrent het beheer van vastgoed, ter ondersteuning van een rentmeester of syndicus
- 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 van Engels: standaardteksten over vastgoed thema's begrijpen, eenvoudige gesprekken over vastgoed thema's kunnen voeren, een eenvoudige tekst over vastgoed thema's kunnen opstellen, een eenvoudige beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van Frans: standaardteksten over vastgoed thema's begrijpen, eenvoudige gesprekken over vastgoed thema's kunnen voeren, een eenvoudige tekst over vastgoed thema's kunnen opstellen, een eenvoudige beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van zakelijke communicatie
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van principes van klantvriendelijkheid
- Kennis huurwetgeving
- Kennis van het vakjargon van de vastgoedsector
- Grondige kennis van de werking van een vastgoedkantoor

Competentie 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,...

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van Engels: standaardteksten over vastgoed thema's begrijpen, eenvoudige gesprekken over vastgoed thema's kunnen voeren, een eenvoudige tekst over vastgoed thema's kunnen opstellen, een eenvoudige beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van Frans: standaardteksten over vastgoed thema's begrijpen, eenvoudige gesprekken over vastgoed thema's kunnen voeren, een eenvoudige tekst over vastgoed thema's kunnen opstellen, een eenvoudige beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van agendabeheer
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van principes van klantvriendelijkheid
- Kennis van timemanagement
- Kennis van het vakjargon van de vastgoedsector

Competentie 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

Met inbegrip van kennis:

- Basiskennis van commerciële technieken
- Basiskennis omtrent het beheer van vastgoed, ter ondersteuning van een rentmeester of syndicus
- Kennis van bedrijfsadministratie
- Kennis van Engels: standaardteksten over vastgoed thema's begrijpen, eenvoudige gesprekken over vastgoed thema's kunnen voeren, een eenvoudige tekst over vastgoed thema's kunnen opstellen, een eenvoudige beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van Frans: standaardteksten over vastgoed thema's begrijpen, eenvoudige gesprekken over vastgoed thema's kunnen voeren, een eenvoudige tekst over vastgoed thema's kunnen opstellen, een eenvoudige beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van dossierbeheer
- Kennis van zakelijke communicatie
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van registratietechnieken

- Kennis van redactionele normen
- Kennis van rapporteringstechnieken
- Kennis huurwetgeving
- Kennis van het vakjargon van de vastgoedsector

Competentie 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

Met inbegrip van kennis:

- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van timemanagement
- Kennis van vergadertechnieken
- Grondige kennis van de werking van een vastgoedkantoor

2.2 BESCHRIJVING COMPETENTIES ADHV DE DESCRIPTORELEMENTEN

Kennis

Generieke kennis

- Basiskennis ergonomische technieken
- Basiskennis van commerciële technieken
- Kennis van bedrijfsadministratie
- Kennis van Engels: standaardteksten over vastgoed thema's begrijpen, eenvoudige gesprekken over vastgoed thema's kunnen voeren, een eenvoudige tekst over vastgoed thema's kunnen opstellen, een eenvoudige beschrijving kunnen geven van ervaringen en gebeurtenissen die optreden op het werk.
- Kennis van Frans: standaardteksten over vastgoed thema's begrijpen, eenvoudige gesprekken over vastgoed thema's kunnen voeren, een eenvoudige tekst over vastgoed thema's kunnen opstellen, een eenvoudige 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 zakelijke communicatie
- Kennis van kantoorsoftware
- Kennis van communicatietechnieken
- Kennis van registratietechnieken
- Kennis van redactionele normen
- Kennis van rapporteringstechnieken
- Kennis van timemanagement
- Kennis van vergadertechnieken

Specifieke kennis

- Basiskennis van marketingkanalen (sociale media,...)
- Basiskennis van publiciteit
- Basiskennis omtrent het beheer van vastgoed, ter ondersteuning van een rentmeester of syndicus
- 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 van principes van klantvriendelijkheid
- Kennis van digitaliseringstechnieken
- Kennis huurwetgeving
- Kennis van het vakjargon van de vastgoedsector

- Grondige kennis van de werking van een vastgoedkantoor

Cognitieve vaardigheden

- 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
- Merkt problemen op en signaleert ze in aan de leidinggevende
- Gaat integer en respectvol om met klanten/collega's
- Zorg 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 met collega's
- Probeert zich in de wensen en problemen van de klant/collega in te leven
- Gaat authentiek om met bezwaren, weerstand en klachten
- 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

- 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
- 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
- Laat de klanten, leveranciers en bezoekers uitpraten
- 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
- 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
- Selecteert de gevraagde contactpersoon of, bij afwezigheid, een collega
- Stuurt de mail tijdig door
- Stelt eventueel een voorstel van schriftelijk antwoord op
- 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
- 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
- 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
- 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
- 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
- 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,...)
- 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
- 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
- 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

Probleemoplossende vaardigheden

- Inventariseert problemen (databanken, eigen administratie,...)
- Analyseert de aard van de problemen
- Werkt een passende oplossing uit voor problemen binnen het eigen takenpakket
- Zoekt naar oplossingen om problemen te voorkomen binnen het eigen takenpakket
- Analyseert de situatie
- Stelt vragen ter verduidelijking
- Anticipeert op (on)uitgesproken vragen van de klanten, leveranciers en bezoekers
- Zorgt voor een passende opvolging
- Houdt in alle omstandigheden de eigen emoties onder controle
- Neemt de nodige initiatieven om afspraken te verplaatsen, derden te verwittigen,...

Motorische vaardigheden

Omgevingscontext

- Dit beroep wordt meestal uitgeoefend in een kantooromgeving.
- De beroepsuitoefening varieert naargelang de grootte van het bedrijf en volgens de bedrijfsactiviteiten.
- De bedrijfsprocedures en -cultuur bepalen de werkcontext waarnaar de beroepsbeoefenaar zich moet schikken.
- Het wordt hoofdzakelijk uitgeoefend in een dag-systeem maar soms ook 's avonds en in het weekend. Flexibiliteit is noodzakelijk.
- De werkdruk kan variëren en pieken bereiken naargelang de noden van en de situatie in het bedrijf.
- Het takenpakket is vrij gevarieerd.
- Voor een aantal taken zijn procedures uitgetekend.
- Het beheren van dossiers vergt flexibiliteit en kan zorgen voor afwijkende procedures.
- Individuele vragen kunnen een persoonlijke aanpak en verwerking eisen.
- De beroepsbeoefenaar moet prioriteiten stellen binnen het eigen takenpakket en zich onthouden aan de taken die niet tot het eigen takenpakket behoren.
- De vaardigheden zijn onderhevig aan evoluties.
- Binnen dit beroep is een goede communicatie belangrijk.
- Sommige werkopdrachten verlopen volgens een regelmaat en moeten binnen de voorzien tijd uitgevoerd worden.
- Het beroep wordt in teamverband uitgeoefend.
- De beroepsuitoefening is gebonden aan normen en reglementering inzake veiligheid, gezondheid, hygiëne, welzijn, milieu en vestiging.
- De uitvoering van bepaalde taken is onderhevig aan digitalisering en automatisering.
- De beroepsbeoefenaar oefent het beroep uit in contact met klanten en stemt het werk af op de wensen van de klant.

Handelingscontext

- De beroepsbeoefenaar dient tijdens de uitvoering van de opdracht zorgvuldig en vertrouwelijk te werken.
- Voortdurend aandacht hebben voor tijdige aflevering en uitvoering van de opdrachten.
- Efficiënt, kwaliteitsvol, ethisch en integer handelen in alle omstandigheden.
- Zorgvuldig, economisch en ecologisch handelen.
- Handelt volgens de wetgeving en de geldende procedures van de organisatie.
- Efficiënt communiceren met leidinggevende(n), collega's, personeel, (potentiële) klanten.
- De beroepsbeoefenaar is sociaal vaardig.
- Stelt zich empathisch en positief assertief op.
- Het beheren van dossiers vraagt nauwgezet werken.
- Gaat discreet om met informatie.
- Is bereid om zaken aan te leren en anders aan te pakken.
- De beroepsbeoefenaar moet initiatief tonen en blijk geven van doorzettingsvermogen en verantwoordelijkheidszin.
- Moet steeds een oplossingsgerichte ingesteldheid hebben.

Autonomie

Is zelfstandig in

- het voorbereiden, nauwkeurig uitvoeren en controleren van eigen taken
- het bepalen van de volgorde van de uitvoering van de taken
- het bepalen van de wijze waarop de taken wordt uitgevoerd
- het zelf oplossen van problemen en onregelmatigheden
- het melden van problemen aan de verantwoordelijke indien deze niet zelf op te lossen zijn
- het beantwoorden van vragen die tot zijn takenpakket/bevoegdheid behoren
- het voeren van efficiënt communicatie met leidinggevende(n), collega's, personeel, (potentiële) klanten.
- het beheren van dossiers
- het oplossingsgericht werken
- het doelgroepgericht werken
- het op een zakelijke manier handelen
- het permanent ontwikkelen van de eigen deskundigheid
- het onthalen van klanten

Is gebonden aan

- eindcontrole van een aantal taken
- opgelegde timing of noodzakelijk tijdstip voor de uitvoering van de taken
- de geldende regels en bepaalde procedures van de organisatie
- de bedrijfscultuur van de organisatie
- afspraken met klanten en collega's
- de beschikbaarheid en de mogelijkheden van klanten en collega's

Doet beroep op

- de leidinggevende/de verantwoordelijke voor het inwinnen van informatie over de te volgen procedures.
- de leidinggevende/de verantwoordelijke voor het inwinnen van informatie over de aanpak van bepaalde taken
- het team/collega's voor het inwinnen van informatie om taken af te kunnen werken
- externen om informatie in te winnen of documenten op te vragen (boekhouders, notaris, gemeentelijke diensten,...)
- de verantwoordelijke indien problemen niet zelf op te lossen zijn

Verantwoordelijkheid

- Werkt ondersteunend en loyaal t.a.v. de afdeling/organisatie
- Werkt oplossingsgericht
- Werkt doelgroepgericht
- Ontwikkelt permanent de eigen deskundigheid
- Organiseert de onthaalruimte
- Onthaalt en oriënteert klanten, leveranciers en bezoekers
- Identificeert de vraag van de klanten, leveranciers en bezoekers
- Informeert personen en verwijst door of begeleidt naar de gevraagde gesprekspartner of dienst
- Ontvangt klachten en geeft ze door voor behandeling volgens bedrijf/organisatie's eigen procedure

- Beantwoordt inkomende mails op het info-adres of stuurt deze door naar de aangewezen contactpersoon
- Organiseert en voert de administratie van een vastgoedkantoor uit
- Beheert informatie volgens de procedures van het vastgoedkantoor
- Ondersteunt in het formaliseren van de makelaarsopdracht
- Geeft uitvoering aan een verkoop/verhuurdossier
- Handelt binnen de juridisch omschreven lijnen bij de uitvoering van de taken
- Geeft eerstelijnsinformatie over de panden die in de portefeuille zitten
- Faciliteert een pandbezoek
- Ondersteunt administratief het vastgoedbeheer voor private eigendommen of gemeenschappelijke delen van een gebouw
- Werkt samen in een team

2.3 ATTESTEN EN VOORWAARDEN

Wettelijke attesten en voorwaarden

Er zijn geen wettelijke attesten of voorwaarden vereist.