

REFERENTIEL DE CERTIFICATION

1. S'INFORMER

SAVOIR-FAIRE	CONDITIONS DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<p>Rechercher l'information : Identifier les sources d'information sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> - l'environnement juridique, économique et institutionnel de l'immobilier - les partenaires financiers, sociaux et commerciaux - l'entreprise et son secteur d'activité - les techniques du bâtiment <p>Sélectionner l'information</p> <ul style="list-style-type: none"> - choisir l'information utile - choisir le support adapté <p>Vérifier l'information</p> <ul style="list-style-type: none"> - vérifier la vraisemblance de l'information - apporter les corrections nécessaires <p>Utiliser</p> <ul style="list-style-type: none"> - les techniques de saisie de l'information - les techniques documentaires 	<p><u>On se place</u> en situation réelle ou simulée dans :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le contexte des professions immobilières - un environnement matériel (bureautique, informatique, télématique) - une situation relationnelle (incluant des partenaires habituels ou occasionnels, internes ou externes) - une situation de travail sous l'autorité d'un responsable et dans certains cas, en autonomie <p><u>On donne :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - des consignes générales ou particulières, avec précision du degré de latitude - des informations fournies et/ou à rechercher - des contraintes (coût, temps, qualité, méthodes, usages professionnels) - des objectifs (informations à rechercher, compléter, corriger, sélectionner, contrôler,...) 	<p><u>Dans la conduite du travail</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - pertinence du choix des sources d'information - rigueur de la démarche - respect des consignes et des contraintes - prise en compte des objectifs <p><u>Dans la maîtrise de l'expression et des méthodes</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - exactitude d'interprétation des informations - logique des raisonnements - esprit critique <p><u>Dans la pratique des relations professionnelles</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - respect de la déontologie - respect des usages <p><u>Dans la qualité des informations recueillies</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - pertinence des sélections opérées - efficacité des contrôles effectués - pertinence des corrections apportées <p><u>Dans l'auto évaluation</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - auto-contrôle par rapport aux objectifs - repérage des points forts et faibles

2. PRÉPARER ET ORGANISER

SAVOIR-FAIRE	CONDITIONS DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<p>Préparer</p> <ul style="list-style-type: none"> - identifier les étapes de son action - recenser les informations nécessaires, les documents à utiliser les contraintes à respecter <p>Organiser</p> <ul style="list-style-type: none"> - ordonner, planifier ses tâches - choisir les outils adaptés - partager des tâches ou obtenir une collaboration <p>Participer à l'organisation des activités :</p> <ul style="list-style-type: none"> - administratives et comptables - commerciales <p>Gérer son temps</p>	<p><u>On se place</u> en situation réelle ou simulée dans :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le contexte des professions immobilières - un environnement matériel (bureautique, informatique, télématique) - une situation relationnelle (incluant des partenaires habituels ou occasionnels, internes ou externes) - une situation de travail sous l'autorité d'un responsable et dans certains cas, en autonomie <p><u>On donne :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - des consignes - des informations - des contraintes (coût, temps, qualité, méthodes, usages professionnels) - des objectifs (travaux à préparer, activités à planifier, contrôles à effectuer) 	<p><u>Dans la conduite du travail</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - rigueur des démarches - respect des consignes et des contraintes - prise en compte des objectifs <p><u>Dans la maîtrise des techniques et outils</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - pertinence du choix des outils en fonction des besoins et des contraintes - respect des procédures <p><u>Dans la pratique des relations professionnelles</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - respect des règles et usages - pertinence des sollicitations de partage des tâches ou de collaboration <p><u>Dans la qualité du travail</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - efficacité des actions conduites - efficacité des contrôles <p><u>Dans l'auto évaluation</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - auto-contrôle par rapport aux objectifs - repérage des points forts et faibles - pertinence des recours à des compétences extérieures, ...

3 -TRAITER -EXÉCUTER

SAVOIR-FAIRE	CONDITIONS DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<p>Prospecter</p> <ul style="list-style-type: none"> - rechercher des propriétaires ou des vendeurs, des locataires ou des acquéreurs <p>Evaluer</p> <ul style="list-style-type: none"> - estimer la valeur d'un bien à louer ou à vendre - actualiser un budget prévisionnel - effectuer la révision des loyers - calculer des honoraires <p>Effectuer des opérations administratives et comptables</p> <ul style="list-style-type: none"> - répartir les charges en fonction du règlement de copropriété - enregistrer les opérations relatives : <ul style="list-style-type: none"> - aux locations, aux copropriétés ou aux ventes - à l'administration des immeubles - participer à la réalisation de la paie - tenir des fichiers (clients, biens, opérations réalisées) - mettre à jour des plannings <p>Etablir des documents et gérer des dossiers</p> <ul style="list-style-type: none"> - préparer des contrats de mandat, de bail, des promesses ou des compromis de vente - établir des constats d'état des lieux - constituer des dossiers, les mettre à jour, les classer, les archiver - accomplir les démarches nécessaires à la signature de l'acte notarié <p>Contrôler</p> <ul style="list-style-type: none"> - vérifier les paiements des clients - vérifier le respect des délais 	<p><u>On se place</u> en situation réelle ou simulée dans :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le contexte des professions immobilières - un environnement matériel (bureautique, informatique, télématique) - une situation relationnelle (incluant des partenaires habituels ou occasionnels, internes ou externes) - une situation de travail sous l'autorité d'un responsable et dans certains cas, en autonomie <p><u>On donne :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - des consignes générales ou particulières, avec précision du degré de latitude - des informations fournies et/ou à rechercher - des contraintes (coût, temps, qualité, méthodes, usages professionnels) - des objectifs (informations à traiter, opérations à effectuer, documents à établir, corrections à opérer,...) 	<p><u>Dans la conduite du travail</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - pertinence du choix des outils (matériels, logiciels, ...) - respect des consignes - respect des contraintes (temps, coût, qualité, ...) - rigueur des démarches - prise en compte des objectifs <p><u>Dans la maîtrise de l'expression, des techniques, méthodes et outils</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - efficacité dans l'utilisation des techniques et des outils - logique des raisonnements - qualité de l'expression - précision du vocabulaire <p><u>Dans la pratique des relations professionnelles</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - respect de la réglementation en vigueur - respect de la déontologie - respect des usages <p><u>Dans la qualité des productions</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - exactitudes des calculs - respect des normes - lisibilité et clarté des documents produits - efficacité des contrôles réalisés <p><u>Dans l'auto évaluation</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - estimation du degré de réussite - repérage des points forts et faibles

4 - COMMUNIQUER

SAVOIR-FAIRE	CONDITIONS DE RÉALISATION	CRITÈRES DE PERFORMANCE
<p>Promouvoir et informer</p> <ul style="list-style-type: none"> - participer à la communication commerciale: <ul style="list-style-type: none"> - concevoir des annonces publicitaires - réaliser des publipostages - accueillir et renseigner les prospects, la clientèle, sur les aspects juridiques, fiscaux, financiers et techniques - préparer des documents à caractère courant (convocation, ordre du jour, documents annexes, compte rendu, procès-verbal, courrier divers) <p>Conseiller</p> <ul style="list-style-type: none"> - identifier les besoins - conseiller la clientèle : propriétaires/locataires, copropriétaires, vendeurs/acquéreurs - proposer un plan de financement - faciliter la prise de décision <p>Négocier</p> <ul style="list-style-type: none"> - argumenter un dossier de location ou de vente - proposer des solutions amiables à de menus litiges (gérance locative, copropriété) - négocier un contrat de mandat, de vente, de location, d'entretien 	<p><u>On se place</u> en situation réelle ou simulée dans :</p> <ul style="list-style-type: none"> - le contexte des professions immobilières - un environnement matériel (bureautique, informatique, télématique) - une situation relationnelle (incluant des partenaires habituels ou occasionnels, internes ou externes) - une situation de travail sous l'autorité d'un responsable et dans certains cas, en autonomie <p><u>On donne :</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - des consignes générales ou particulières, avec précision du degré de latitude - des informations fournies et/ou à rechercher - des contraintes (coût, temps, qualité, méthodes, usages professionnels) - des objectifs (messages à créer, transmettre, consultations et négociations à conduire, ...) 	<p><u>Dans la conduite du travail</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - pertinence du choix des outils et des supports - respect des consignes et des contraintes - rigueur de la démarche - degré d'initiative - prise en compte des objectifs <p><u>Dans la maîtrise de l'expression, des techniques, méthodes et outils</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - adéquation des supports et canaux à la nature des messages et aux destinataires - structure du message - précision du vocabulaire - qualité de l'expression - logique de l'argumentation - rigueur du raisonnement - efficacité de la communication <p><u>Dans la pratique des relations professionnelles</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - adaptation de la présentation et du comportement à l'environnement et aux circonstances - adaptation de la forme du message aux objectifs, aux interlocuteurs, aux circonstances, ... - qualité de l'écoute - cohérence entre comportement et expression orale - intégration et implication dans une équipe - respect de la déontologie et des usages <p><u>Dans la qualité des productions</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - pertinence des contenus du message - adéquation aux objectifs - efficacité des contrôles effectués <p><u>Dans l'auto évaluation</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - repérage de ses limites de compétence - repérage des points forts et des points faibles