



Osaamisen innovatiivinen kehittäminen kiinteistöalalla

Kiinteistönvälittäjien osaamiskartoitus 2014

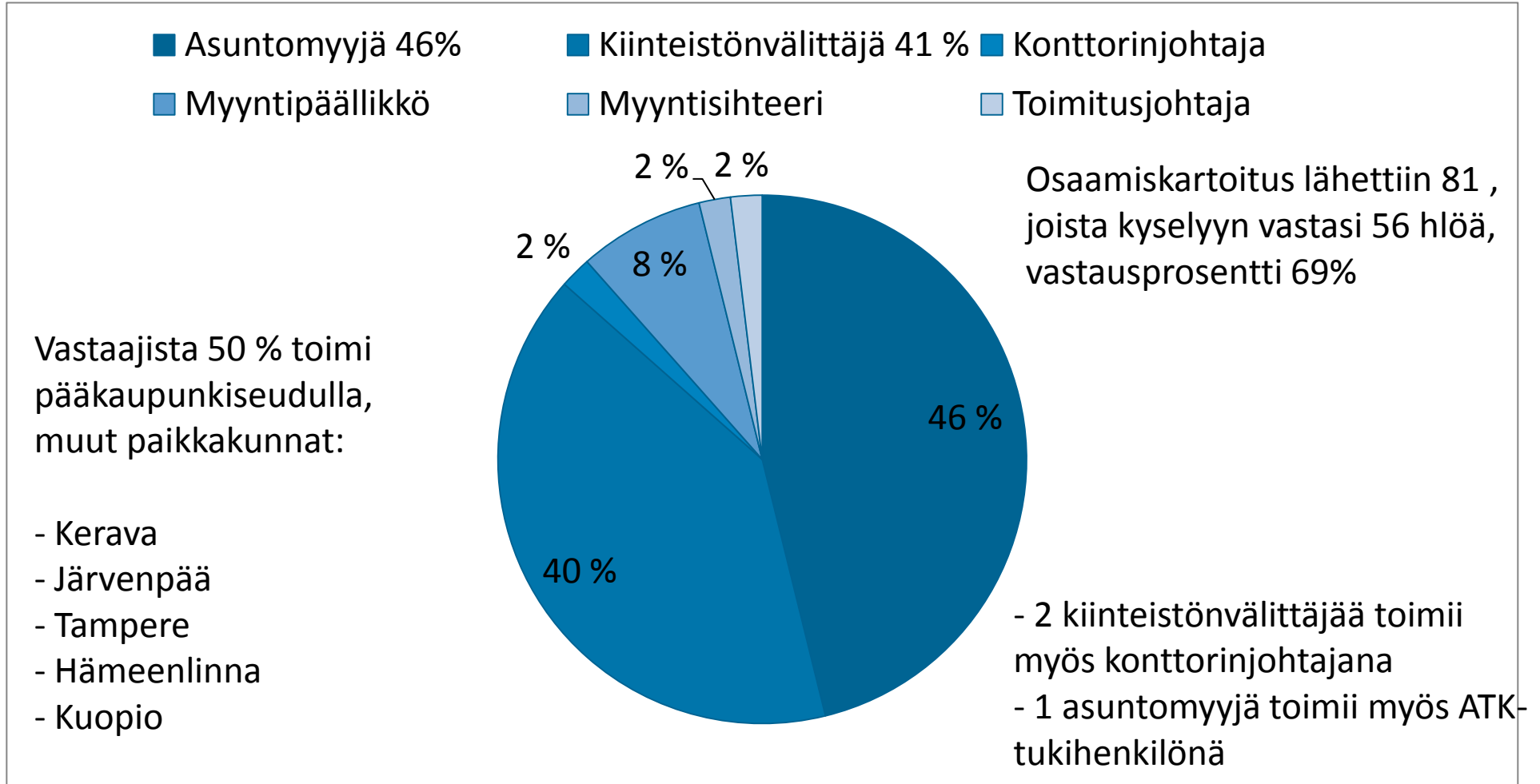
Tiia Bueno Vecino, HRD- ja laatukoordinaattori

Virpi Slotte, FT, kehityspäällikkö

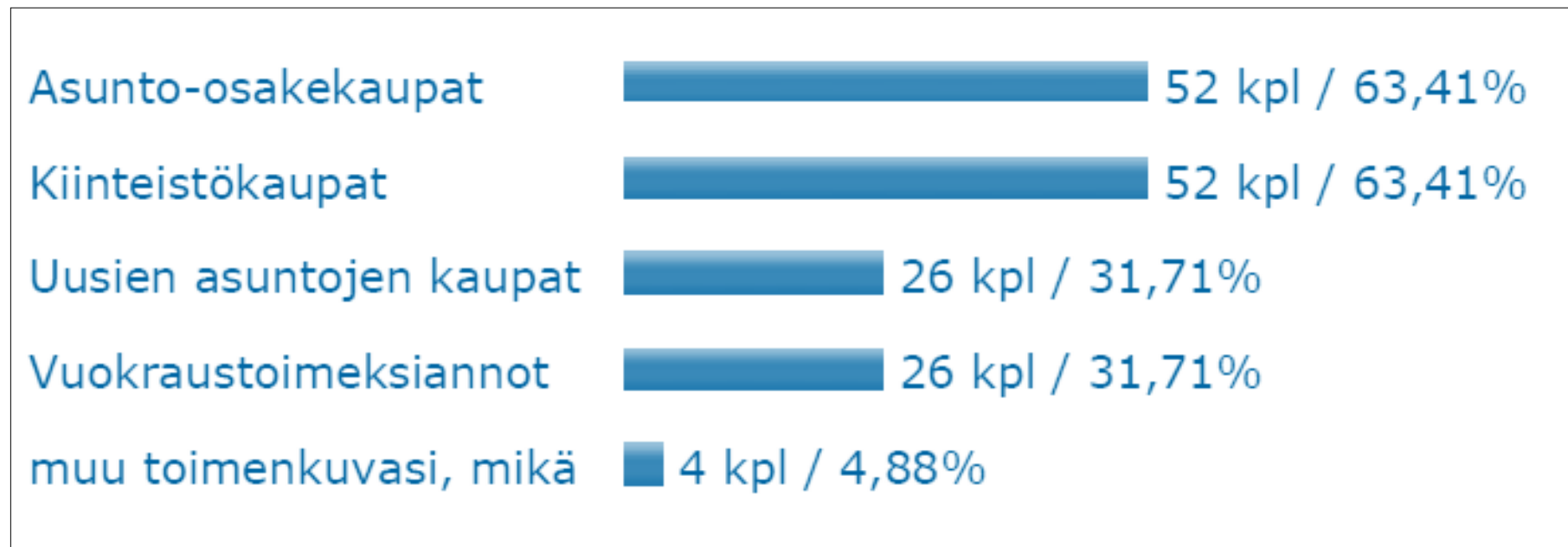
Kiinko - Kiinteistöalan Koulutussäätiö



Taustatietoja: Vastaajien tehtävä



Taustatietoja: Vastaajien vastualueet



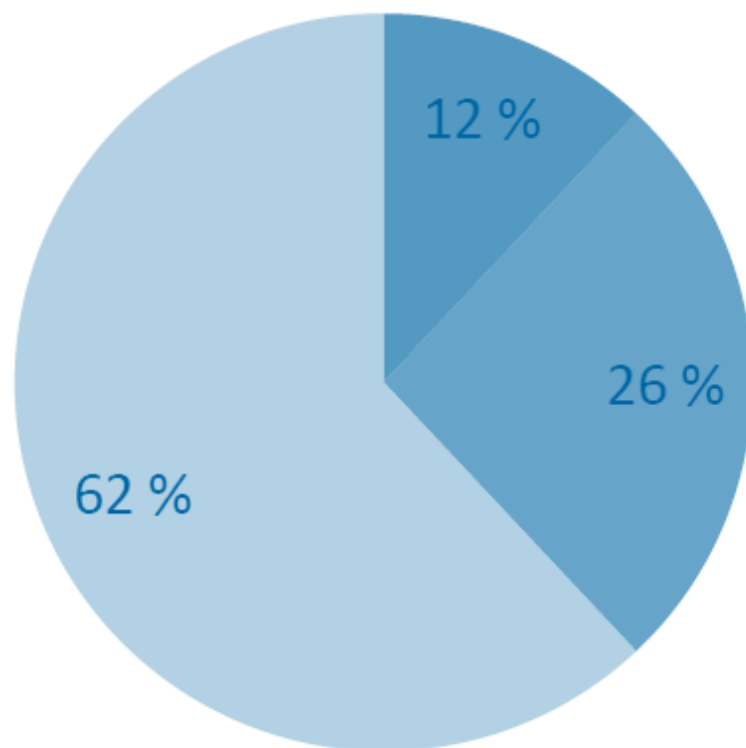
Lisävastuita:

- myyntimateriaalit, esitteiden tarkistus, arkistointi
- toimiston johtaminen, esitteiden tarkistus, kauppakirjojen tarkistus ym.
- ATK-tuki

Toiminut kiinteistöalalla



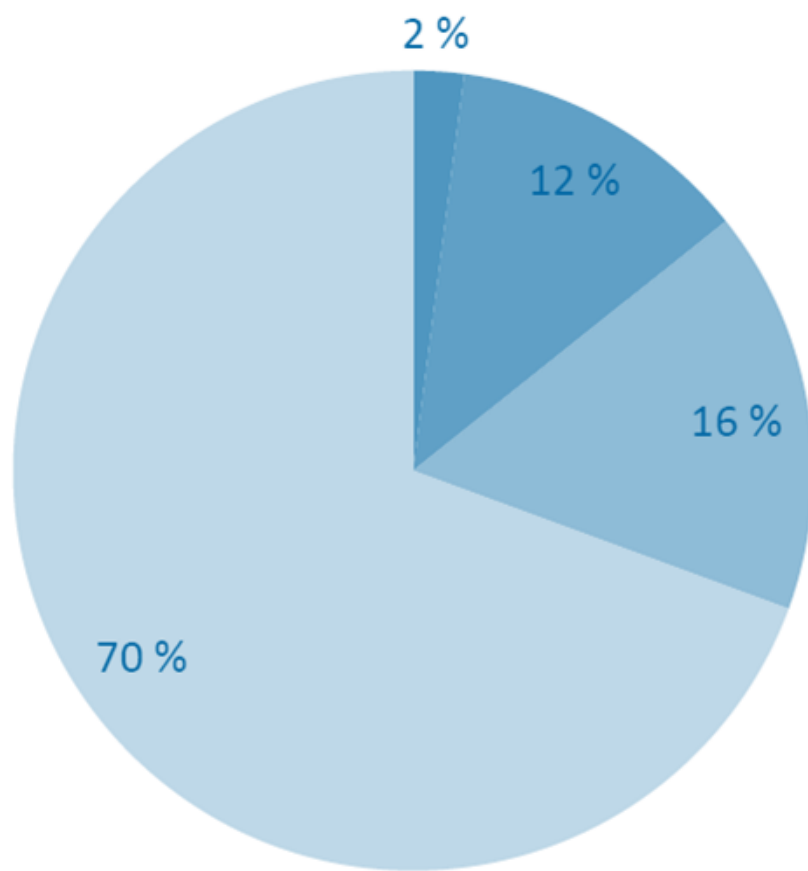
■ yli 11 vuotta ■ 6-10 vuotta ■ 1-5 vuotta



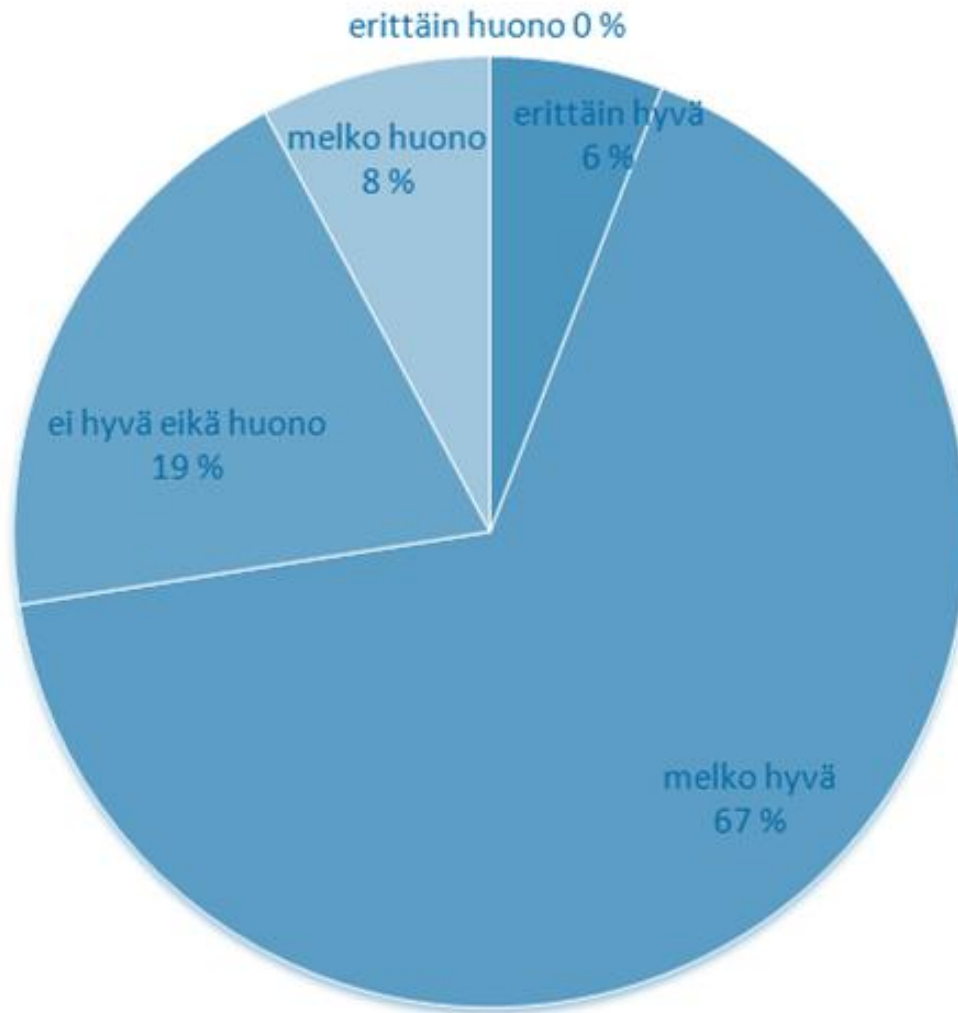
Toiminut nykyisessä tehtävässään



■ Yli 10 vuotta ■ 6-10 vuotta ■ 3-5 vuotta ■ 1-2 vuotta



Kokonaisarvosana omalle osaamiselle



Kokonaisarvosana omalle osaamiselle suhteessa tehtävän vaatimukseen

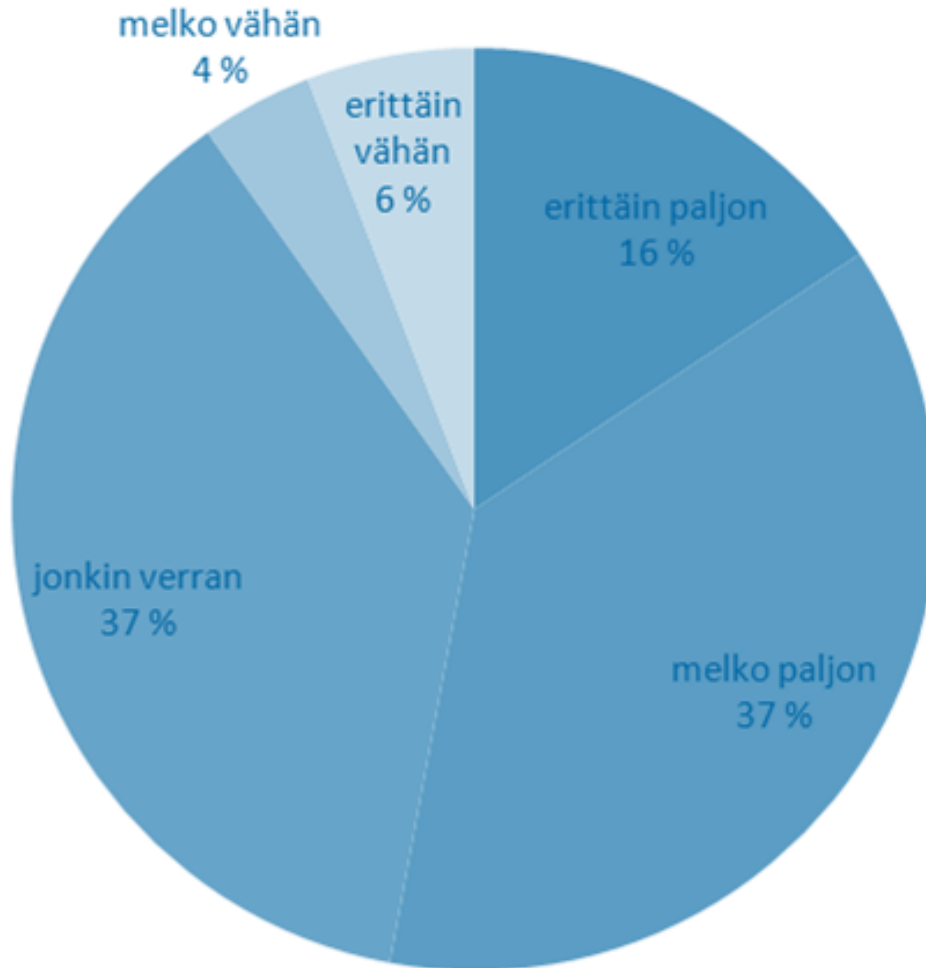
Avoimet vastaukset jakautuvat numeeristen arvojen tavoin äärilaitoihin siten, että reilulla puolella oli myönteinen näkemys organisaation tuesta kun sen puutteesta kärsi vajaa neljännes.

Oman osaamisen arviointi

Avoimissa kommentteissa korostuu vastaajien luottamus omaan osaamisensa vaikka monissa mainitaan myös kehittämisalueita.

- Hallitsen melko hyvin asunto-osakekaupan prosessin. Kiinteistöpuolella on vielä oppimista enemmän.
- Myyntipuolen osaaminen ja välittäjän päivittäinen perusosaaminen hyvää tasoa. Muutoin toimenkuvani ehkä vasta hakee uomiaan.
- Perusosaaminen hyvällä tasolla, mutta välillä tulee tilanteita joihin ei ole aiemmin törmännyt ja joita joutuu selvittämään joskus vaikeimman kautta.
- Olen hyvä organisoimaan ja hyvä myynnin tuki. Myyntityötä tehneenä osaan neuvoa mm uusia ja kehittää rutiinia vaativia töitä.
- Olen selviytynyt mielestäni hyvin ja saanut asiakkailta kiitosta erinomaisesta palvelusta.

Kuinka organisaatio panostaa henkilöstön osaamisen kehittämiseen



Avoin palaute organisaation tuesta - Missä asioissa olet mielestäsi onnistunut erityisen hyvin?

1.

Osaamisen kehittämistä tuetaan:

-Yrityksemme pitää työntekijät ajan tasalla niin lakimuutoksissa kuin markkinatilanteissa. Meille on ojennettu kaikki mahdolliset kouluttautumismahdollisuudet hopeatarjottimella. Täällä meidän osaaminen ja tietotaito on suuressa arvossa.

-Koulutusta arvostetaan, KiAT, LKV ja YKV -työnantaja kannustaa ja kustantaa.

-Kustannetaan KiAT-kurssi ja LKV-pätevyyden maksu, järjestetään tulokkaille "pikakurssi" välitysalasta ja toimintatavoista. Annetaan koulutusta puhelinmyyntiin.

-Lyhyen kokemukseni pohjalta olen saanut käsityksen, että melkein kaikki opiskelevat jotain alaan liittyvää ja siihen kannustetaan.

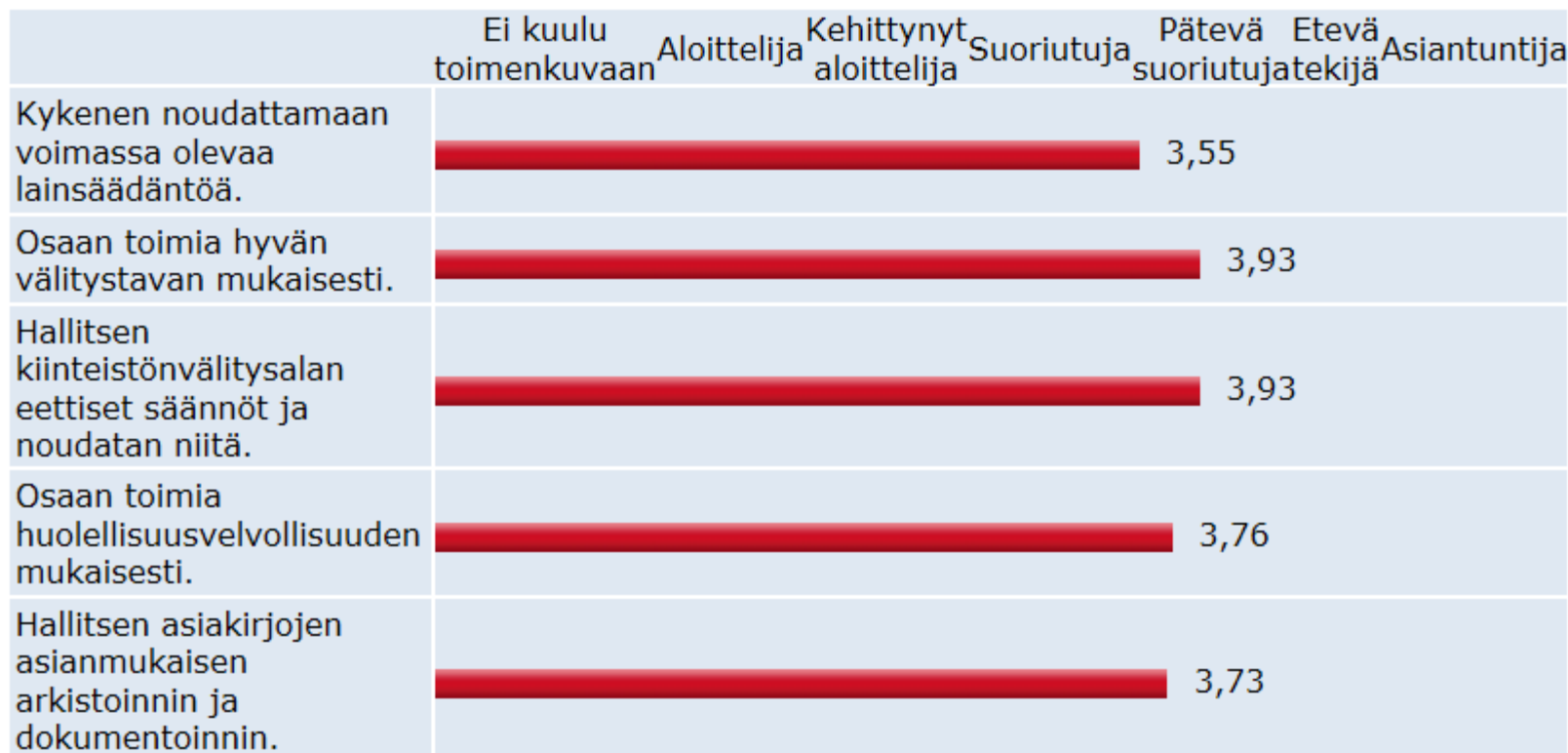
2.

Tuki vähäistä:

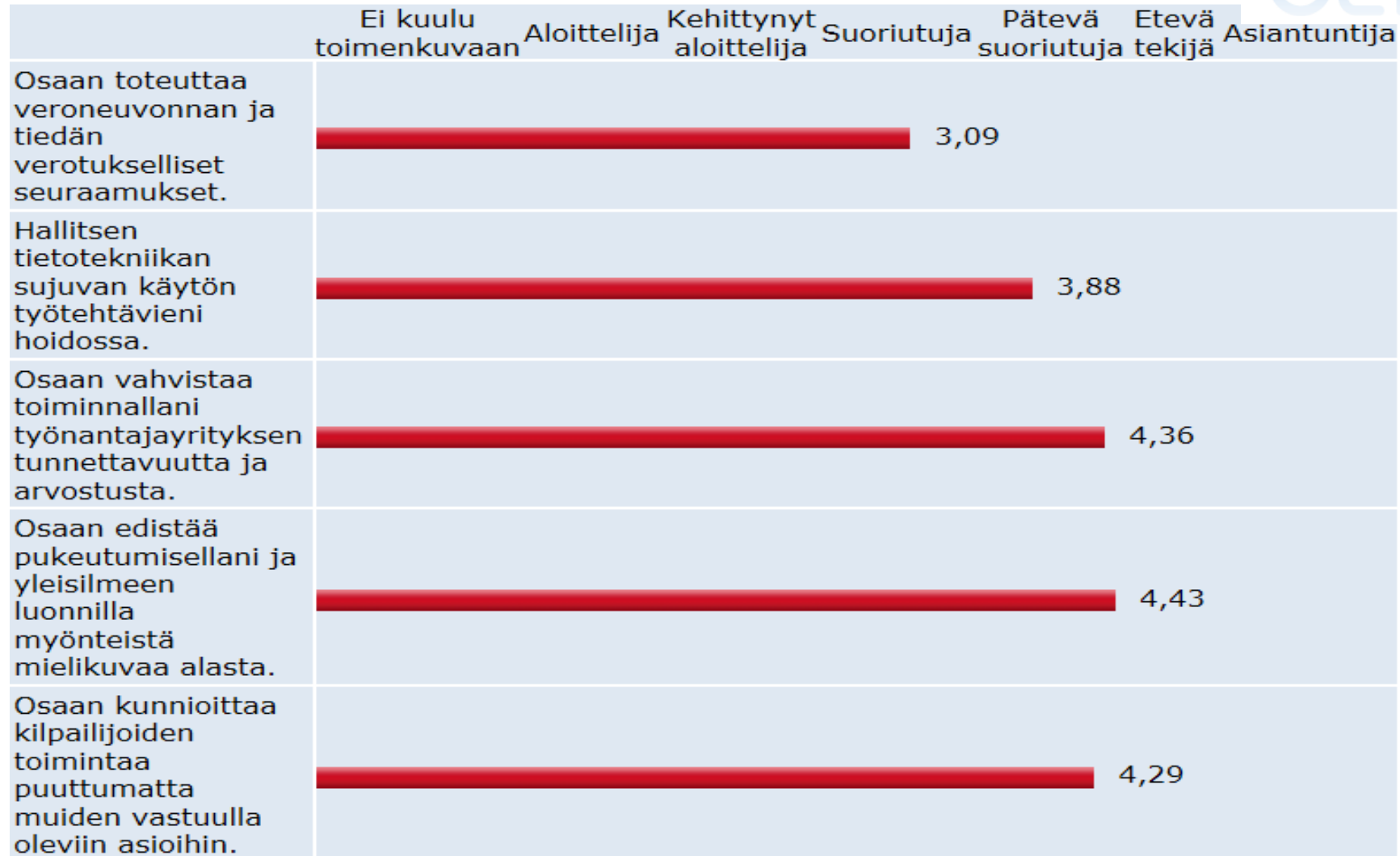
-Koulutus vähäistä, kenelläkään ei ole oikein aikaa perehdyttää uutta tulijaa

-Tässä firmassa ei kouluteta ollenkaan. Tänne ei voi tulla alan ulkopuolelta.

Kiinteistönvälittäjän yleisosaaminen ja eettinen toiminta 1 (2)



Kiinteistönvälittäjän yleisosaaminen ja eettinen toiminta 1 (2)



Asiakkuuksien hallinta

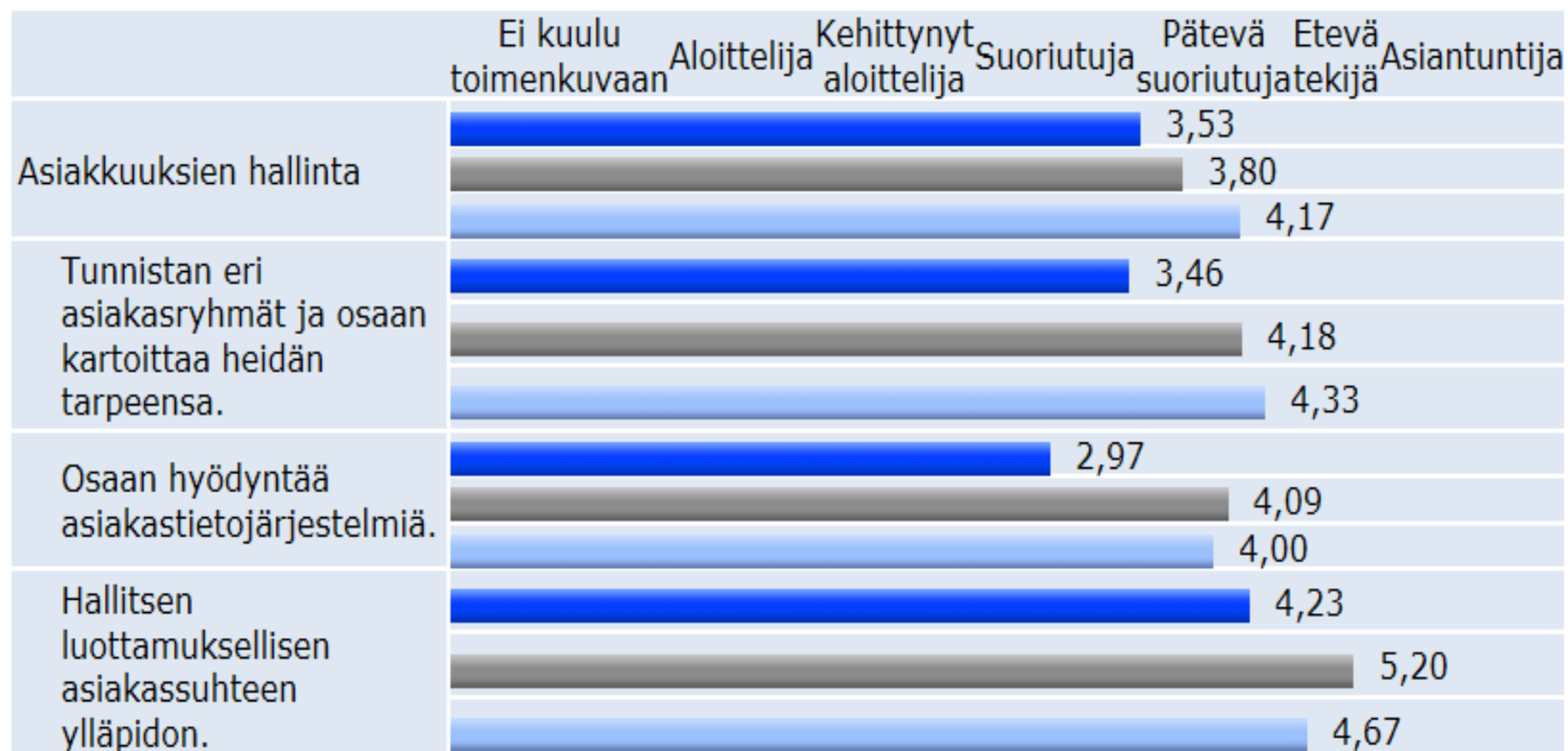


	Ei kuulu toimenkuvaan	Aloittelija	Kehittynyt aloittelija	Suoriutuja	Pätevä suoriutujatekijä	Etevä Asiantuntija
Asiakkuuksien hallinta						3,65
Tunnistan eri asiakasryhmät ja osaan kartoittaa heidän tarpeensa.						3,68
Osaan hyödyntää asiakastietojärjestelmiä.						3,40
Hallitsen luottamuksellisen asiakassuhteen ylläpidon.						4,48
Osaan kuunnella aidosti asiakasta, toimia asiakaslähtöisesti ja tilanneherkästi.						4,42
Osaan toimia hankalissakin asiakastilanteissa vastuullisesti.						4,47
Hallitsen asiakkuuksien hallintaan tarvittavat viestintä- ja neuvottelutaidot.						4,23
Tunnen uusasiakashankinnan prosessit.						3,58

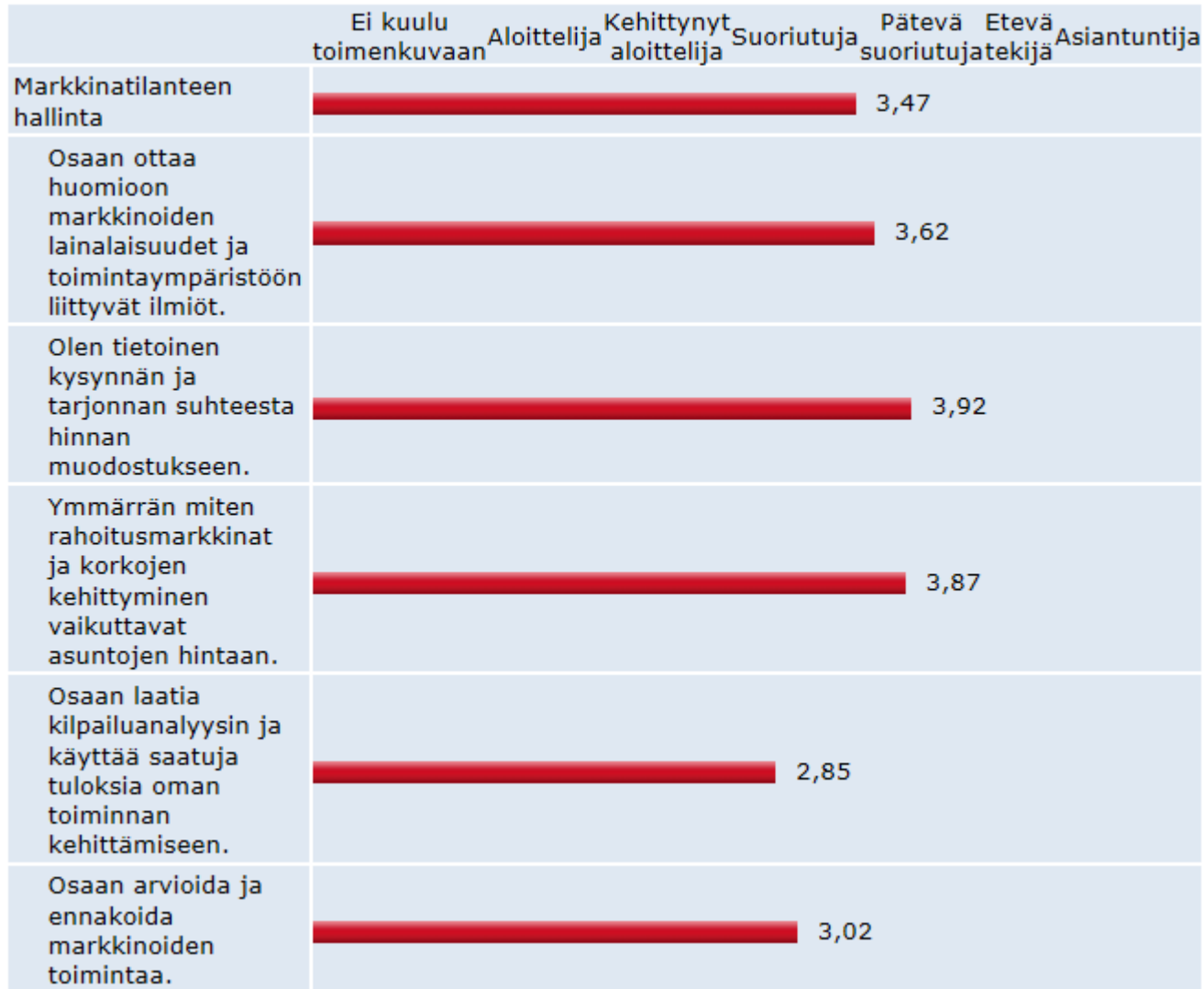
Asiakkuuksien hallinta / työkokemus



■ 1-5 vuotta allalla olleet / ■ 1-10 vuotta allalla olleet / ■ Yli 11 vuotta allalla olleet



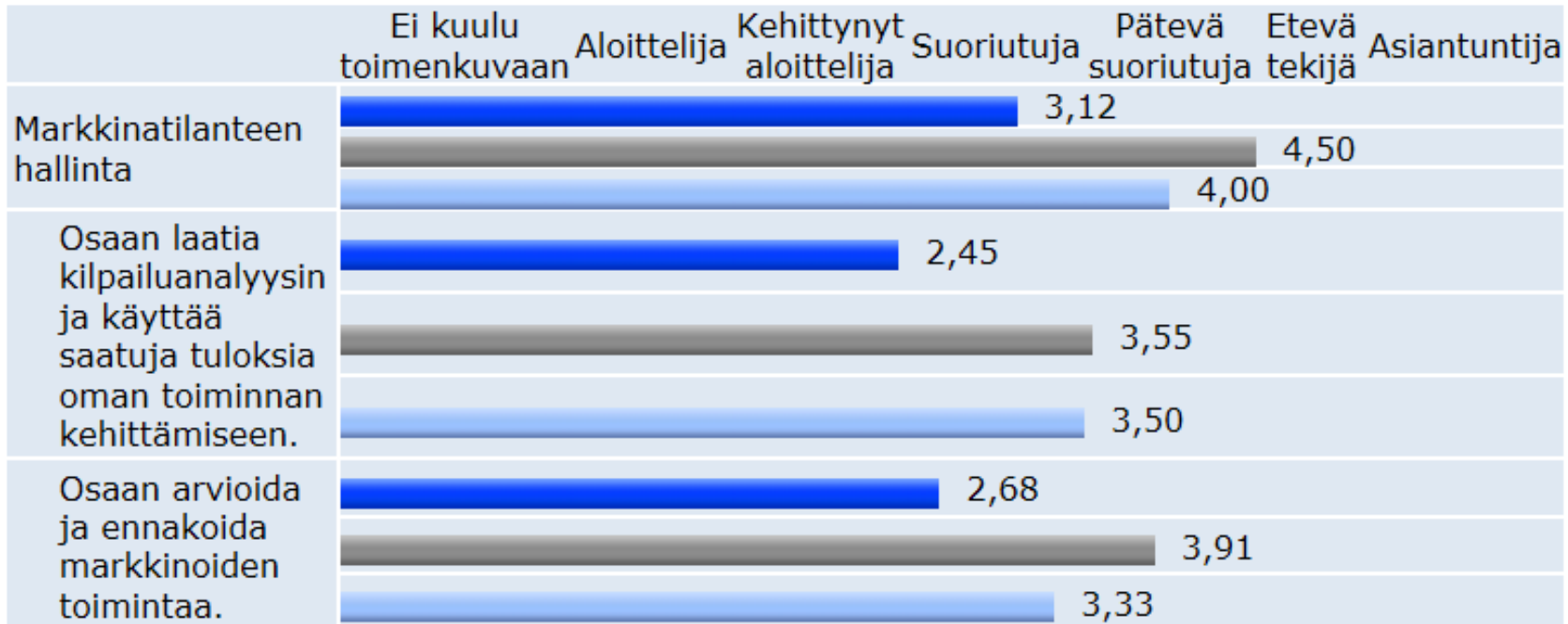
Markkinatilanteen hallinta



Markkinatilanteen hallinta / työkokemus



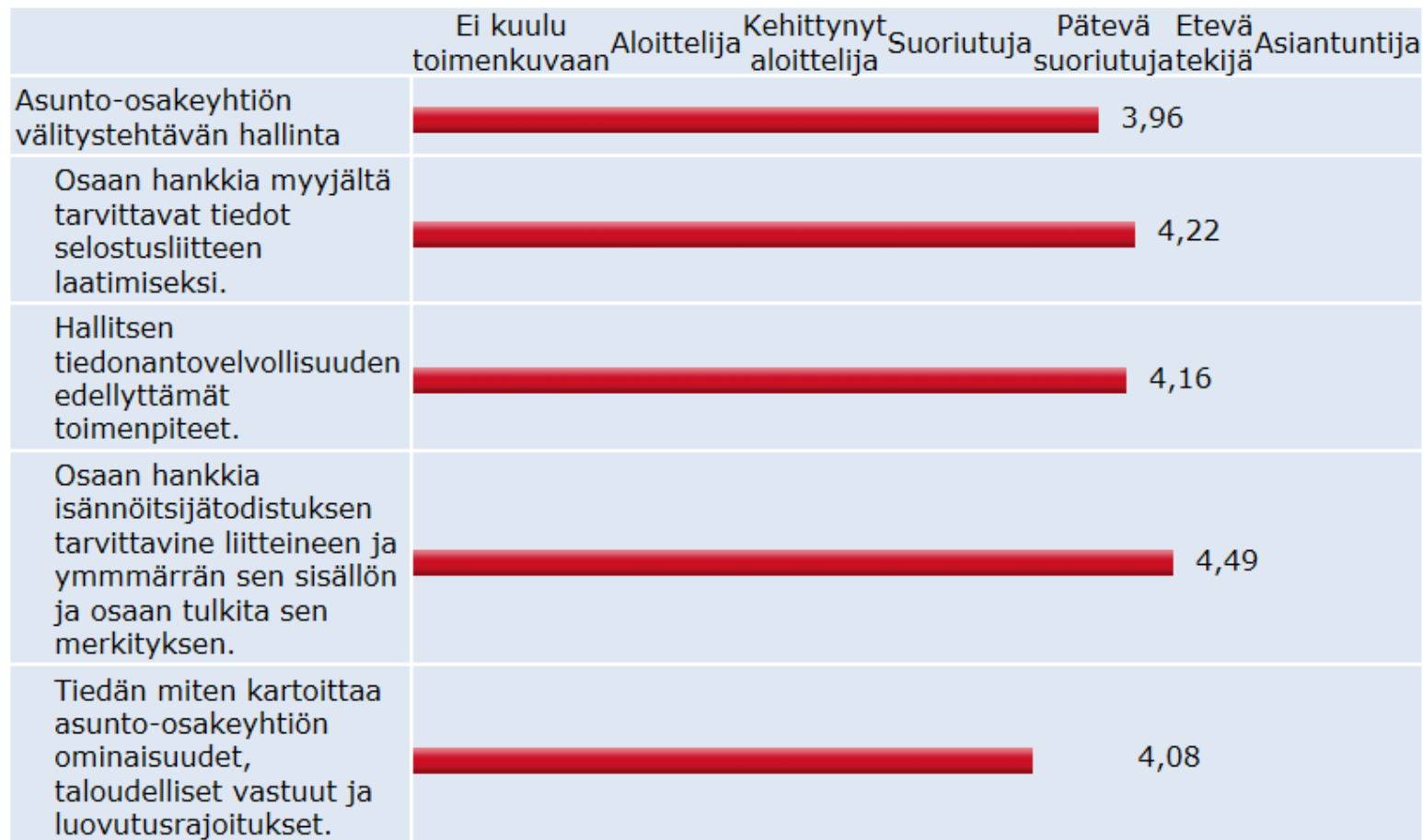
■ 1-5 vuotta alalla olleet / ■ 1-10 vuotta alalla olleet / ■ Yli 11 vuotta alalla olleet



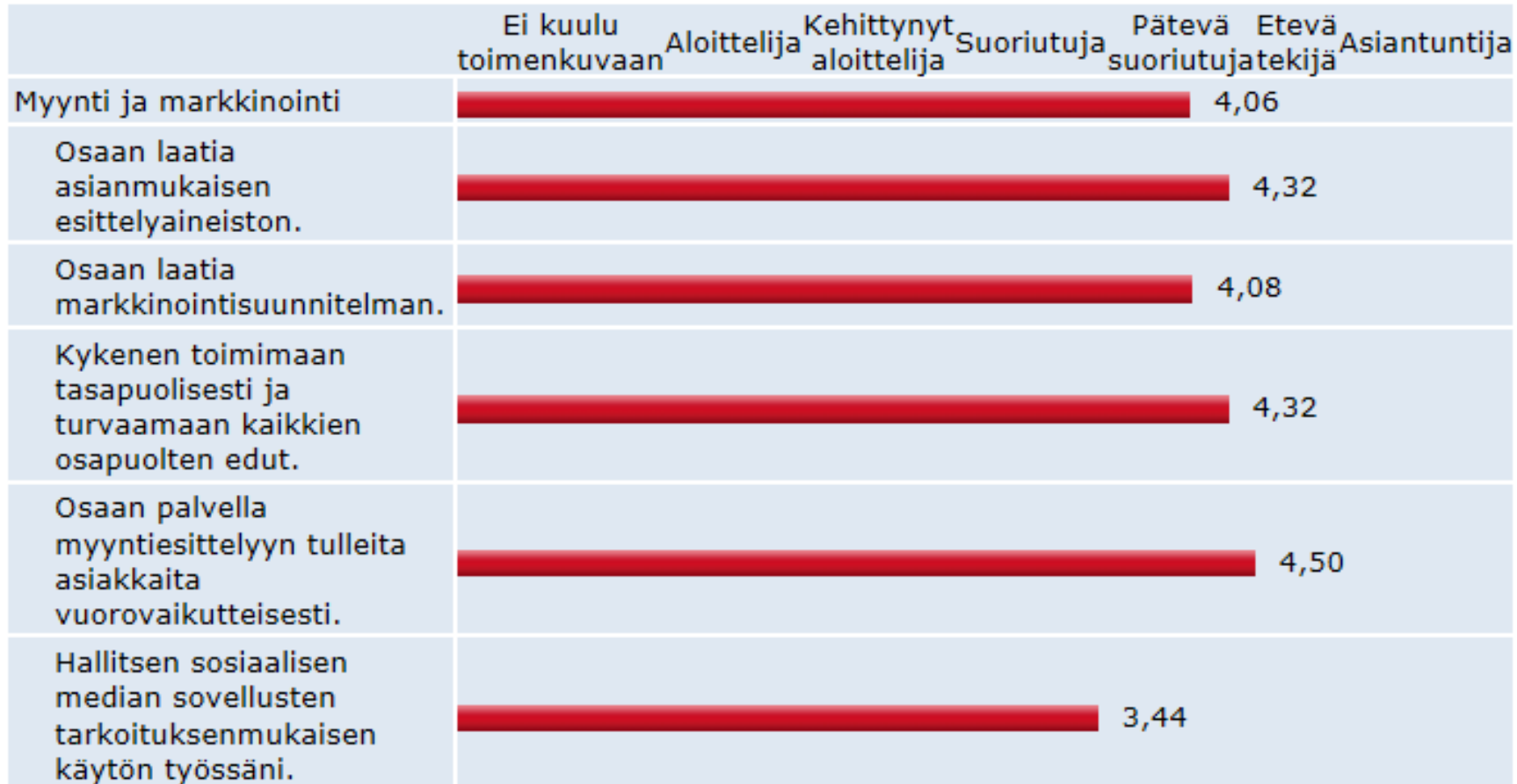
Asunto-osakeyhtiön välitystehtävän hallinta 1 (4)



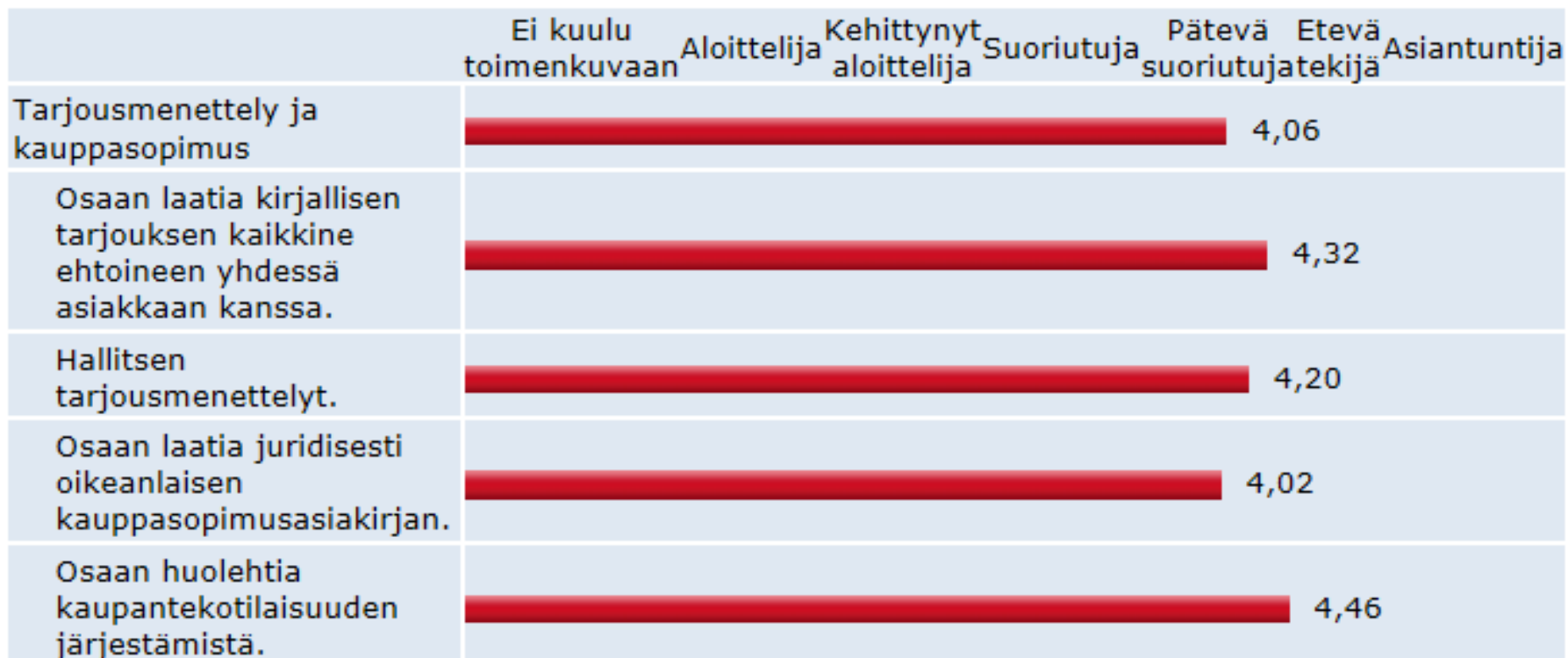
Asunto-osakeyhtiön välitystehtävän hallinta 2 (4)



Asunto-osakkeen välitystehtävän hallinta: myynti ja markkinointi 3 (4)



Asunto-osakkeen välitystehtävän hallinta: tarjousmenettely ja kauppasopimus 4 (4)



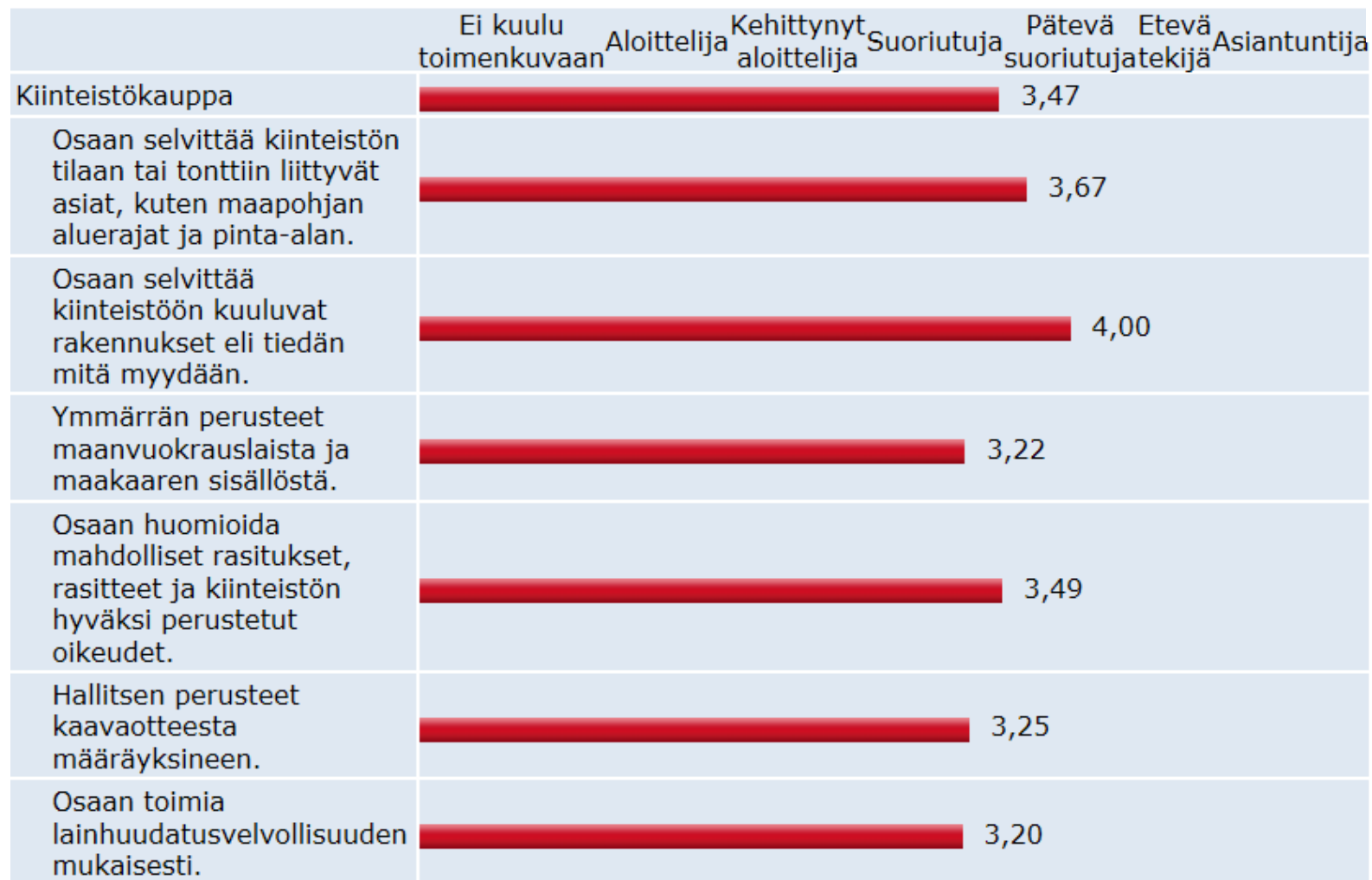
Asunto-osakkeen välitystehtävän hallinta / työkokemus



■ 1-5 vuotta alalla olleet / ■ 1-10 vuotta alalla olleet / ■ Yli 11 vuotta alalla olleet



Kiinteistökauppa



Uudiskohteen myynti

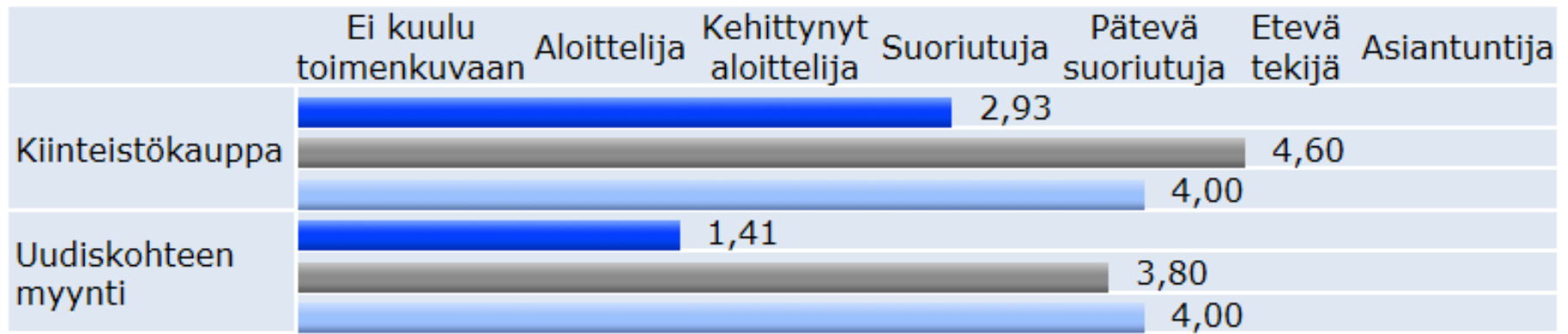


	Ei kuulu toimenkuvaan	Aloittelija	Kehittynyt aloittelija	Suoriutuja	Pätevä suoriutujatekijä	Etevä	Asiantuntija
Uudiskohteen myynti				2,26			
Hallitsen uudiskohteen myyntitoimeksiannon hoitamisen.				2,32			
Osaan selvittää RS- järjestelmän merkityksen ja kertoa niistä asiakkaille.				2,34			
Hallitsen asuntokauppalain soveltamisen uudiskohteen myynnissä.				2,26			

Kiinteistökauppa ja uudiskohteen myynti / työkokemus



■ 1-5 vuotta alalla olleet / ■ 1-10 vuotta alalla olleet / ■ Yli 11 vuotta alalla olleet



Arviointi ja kuntoa koskevat selvitykset



	Ei kuulu toimenkuvaan	Aloittelija	Kehittynyt aloittelija	Suoriutuja	Pätevä suoriutujatekijä	Etevä Asiantuntija
Arviointi ja kuntoa koskevat selvitykset						3,31
Tiedän miten kartoittaa yhtiön korjaus- ja kunnossapitovastuut.						3,39
Osaan laatia kirjallisen arviointilausunnon.						2,98
Hallitsen eri arviointimenetelmät ja kohteeseen sopivan arviointimenetelmän.						3,14
Kykenen käyttämään monipuolisesti eri tietolähteitä.						3,39
Tiedän kuntoarvion ja -tutkimuksen eron.						3,60
Ymmärrän kohteen omistuksen, hallinnon, kaavoituksen, maapohjan, teknisen kunnan ja pinta-alojen merkityksen.						3,33

Arviointi ja kuntoa koskevat selvitykset - rakennustekniikat



	Ei kuulu toimenkuvaan	Aloittelija	Kehittynyt aloittelija	Suoriutuja	Pätevä suoriutujatekijä	Etevä Asiantuntija
Rakennustekniikat					3,17	
Ymmärrän eri aikakausien rakennusten riskit.					3,37	
Hallitsen rakennustekniikkaan liittyvät yleisimmät termit.					3,39	
Osaan selittää asiakkaalle rakenneratkaisuihin liittyvät merkitykset.					3,24	
Osaan arvioida eri rakennustekniikoiden vaikutusta asumiskustannuksiin ja asunnon arvoon.					3,24	
Tunnistan kauppaan sisällytettävät talotekniset asiat.					3,25	

Arviointi ja kuntoa koskevat selvitykset / työkokemus



■ 1-5 vuotta alalla olleet / ■ 1-10 vuotta alalla olleet / ■ Yli 11 vuotta alalla olleet



Vuokraustoimeksiannon hoitaminen



	Ei kuulu toimenkuvaan	Aloittelija	Kehittynyt aloittelija	Suoriutuja	Pätevä suoriutujatekijä	Etevä Asiantuntija
Osaan tehdä vuokraustoimeksiantosopimuksen ja arvion sen hoitamisajasta				2,67		
Osaan laatia vuokrasopimuksen säädösten mukaisesti molempien osapuolten edut huomioiden.				2,67		
Osaan toimia hyvän vuokravälitystavan mukaisesti.				2,71		
Osaan huomioida hyvän vuokratavan vaatimukset.				2,71		

Vuokraustoimeksiannon hoitaminen



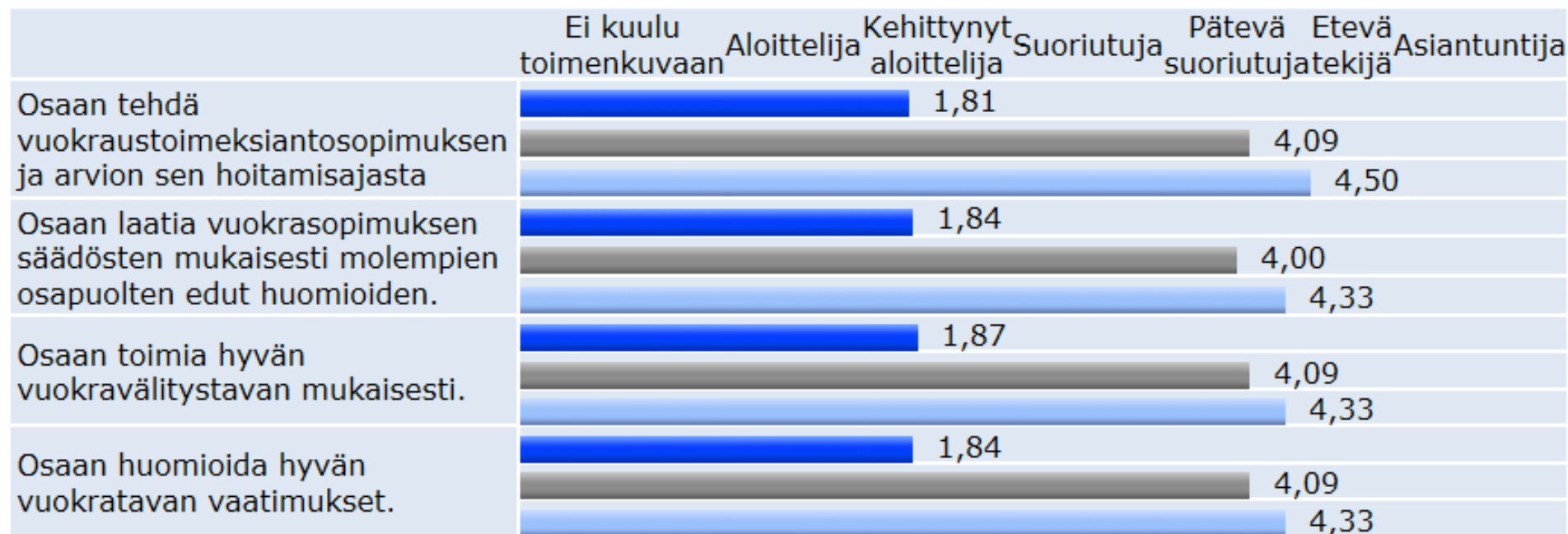
■ Vastuualueena vuokraustoiminnan hoitaminen / ■ Kaikki vastaajat



Vuokraustoimeksiannon hoitaminen / työkokemus



■ 1-5 vuotta alalla olleet / ■ 1-10 vuotta alalla olleet / ■ Yli 11 vuotta alalla olleet



Osaamiskartoituksen tulokset -

Missä asioissa olet mielestäsi onnistunut erityisen hyvin?

1.

- Hyvä luomaan vapautuneen ilmapiiriin neuvotteluissa ja esittelyissä.
- Asiakas kontakteissa kasvokkain ns. asiakkaan lukemisessa
- Saavuttamaan asiakkaiden luottamuksen.
- Asiakaspalvelussa ja tietotekniikan ylläpidossa.

2.

- Kohteiden hankinta, kiinteistömyynti
- Yrityksen kasvattaminen haastavassa markkinatilanteessa kannattavuus huomioiden
- Toimareiden määrässä käytettyyn aikaan nähden sekä myynti on myös sujunut hyvin.

3.

- Asunto- ja kiinteistökauppaan liittyvien lakien noudattamisessa ja hyvän välitystavan noudattamisessa.

Osaamiskartoituksen tulokset -

Missä asioissa sinulla olisi mielestäsi parannettavaa / kehitettävää omassa toimenkuvassasi?

1.

- Ajanhallinta, järjestelmällisyys
- Aikatauluttaminen
- Paperihommat ja järjestelmällisyys ei ole vahvuuteni. En edes halua oppia asiantuntijaksi paperi alueella, toki järjestelmällisyyttä kehitän kokoajan.
- Kirjoitusvirheet! -kuten sähköpostissa ei ole oikeinkirjoituksen tarkistusohjelmaa
- Pitäisi jotenkin osata paremmin mukautua vallitsevaan markkinatilanteeseen. Huonoihin uutisiin ei pidä mennä liikaa mukaan vaan jotenkin käyttää tietoa hyväksi työssä.

2.

- Asiakkuushankinnassa
- Asiakashankinta

3.

- Asuntokaupan verotukseen ja rakennustekniikkaan liittyvissä asioissa olisi hyvä saada lisäkoulutusta. Myös uusien asuntojen kauppa on teorian varassa.
- Kiinteistökaupassa.
- Uudiskohdemyynti

Osaamiskartoituksen tulokset -

Millaista osaamista mielestäsi tarvitaan tulevaisuudessa oman toimenkuvasi kannalta?

1.

- Kiinteistölainsäädännön erityisosaamista
- Lakia ja sen päivitystä
- Lainsäädännön seuranta
- Lainsäädännön tulkitseminen sekä lainsäädännön muutokset
- Asuntokauppaan kuuluva laki. Huolellisuus selonotossa

2.

- Vakuuttavuutta, asiakaspalvelutaitoja, joustavuutta, ammattitaitoa, tietoa sekä isompia palvelukokonaisuuksia.
- Tekniset asiat - ja kiinteistökauppa kokonaisuudessaan vaativat vielä paljon opiskelua
- Henkilöstön koulutus ja työhyvinvoinnin ylläpitäminen
- Tietojenkäsittely
- Hyvää tyyppiä joka tulee eri ihmisten kanssa toimeen ja osaa ottaa haastavatkin tilanteet huomioon.

YHTEYSTIEDOT



Hankkeen pääkoordinaattorina toimii Kiinteistöalan
koulutussäätiö (Kiinko)

Virpi Slotte, FT, Kehityspäällikkö

puh. 0400 641 007

virpi.slotte@kiinko.fi

Tiia Bueno Vecino, HRD- ja laatukoordinaattori

puh. 0400 127 248

tiia.bueno@kiinko.fi

