

Grunder för fristående examen

**YRKESEXAMEN INOM  
FASTIGHETFÖRMEDLING 2011**

Föreskrift 3/011/2011

Grunder för fristående examen

**YRKESEXAMEN INOM  
FASTIGHETSFÖRMEDLING 2011**

Föreskrift 3/011/2011

© Utbildningsstyrelsen

Föreskrifter och anvisningar 2011:2

ISBN 978-952-13-4666-8 (hft)

ISBN 978-952-13-4667-5

ISSN-L 1798-8977

ISSN 1798-8977 (tryckt)

ISSN 1798-8985 (online)

[www.utbildningsstyrelsen.fi](http://www.utbildningsstyrelsen.fi)

Kopijyvä Oy, Esbo 2011



## FÖRESKRIFT

1.2.2011

3 /011/2011

Giltighetstid: fr.o.m. 1.3.2011 tillsvidare

De stadganden på vilka befogenheten  
att utfärda föreskriften bygger på  
L 631/98, 13 § 2 mom

Upphäver UBS:s föreskrift  
30.3.2005 nro 9/011/2005

Ändrar Utbildningsstyrelsens föreskrift

-

### GRUNDERNA FÖR YRKESEXAMEN INOM FASTIGHETSFÖRMEDLING

Utbildningsstyrelsen har beslutat om grunderna för yrkesexamen inom fastighetsförmedling. Examensgrunderna ska iakttas fr.o.m. 1.3.2011. Examensprestationer som påbörjats innan föreskriftens i kraftträdande kan fullföljas enligt grunderna av den 30.3.2005 nr 9/011/2005 t.o.m. 28.2.2013.

Examenskommissionen och examensarrangören kan inte lämna grunderna för examen obeaktade eller avvika från dem.

När utbildning som förbereder för en fristående examen anordnas, beslutar utbildningsanordnaren om innehållet i utbildningen och ordnandet av utbildningen i enlighet med examensgrunderna. Den som deltar i utbildningen skall som en del av utbildningen beredas möjlighet att avlägga en fristående examen.

Generaldirektör

Timo Lankinen

Undervisningsråd

Anne-Marie Krichenbauer

BILAGA

Yrkesexamen inom fastighetsförmedling 2011



# INNEHÅLL

1	FRISTÅENDE EXAMINA.....	7
1.1	Anordnande av fristående examina.....	7
1.2	Avläggande av fristående examen.....	7
1.3	Grunderna för fristående examen .....	7
1.4	Personlig tillämpning i fristående examen.....	8
1.5	Bedömning av yrkesskickligheten i fristående examen.....	8
1.6	Betyg .....	8
1.7	Utbildning som förbereder för fristående examen .....	9
2	UPPBYGGNADEN AV YRKESEXAMEN INOM FASTIGHETSFÖRMEDLING .....	9
2.1	Yrkeskompetens som bör påvisas i yrkesexamen inom fastighetsförmedling.....	9
2.2	Strukturen i yrkesexamen inom fastighetsförmedling samt dess delar och uppbyggnad.....	10
3	KRAVEN PÅ YRKESSKICKLIGHET I YRKESEXAMEN INOM FASTIGHETSFÖRMEDLING OCH GRUNDERNA FÖR BEDÖMNINGEN .....	11
3.1	Arbete inom fastighetsförmedling (obligatorisk examensdel).....	12
3.2	Skötsel av ett uppdrag som gäller försäljning av en begagnad bostad och en bostadsfastighet (obligatorisk examensdel).....	16
3.3	Värdering av fastigheter och aktielägenheter (valfri examensdel).....	20
3.4	Skötsel av ett uppdrag som gäller uthyrning av en lägenhet (valfri examensdel).....	22
3.5	Skötsel av ett inkösuppdrag (valfri examensdel).....	25
3.6	Inskolning i byggnadsteknik och utredningar om byggnaders skick (valfri examensdel).....	28
3.7	Skötsel av ett uppdrag som gäller försäljning av ett nybygge (valfri examensdel).....	30
3.8	Skötsel av uppdrag som gäller försäljning och uthyrning av affärslokaler (valfri examensdel).....	33
3.9	Skötsel av ett uppdrag som gäller försäljning av ett skogshemman och en tomt (valfri examensdel).....	36
3.10	Skötsel av en fastighetsförmedling (valfri examensdel).....	39



# 1 FRISTÅENDE EXAMINA

## 1.1 Anordnande av fristående examina

Examenskommissionerna som tillsätts av Utbildningsstyrelsen och består av representanter för arbetsgivare, arbetstagare, lärare och vid behov självständiga yrkesutövare ansvarar för anordnandet och övervakningen av fristående examina samt utfärdar examensbetyg. Examenskommissionerna gör ett avtal om anordnande av fristående examina med utbildningsanordnarna och vid behov med andra sammanslutningar och stiftelser. Fristående examina kan inte anordnas utan giltigt avtal med examenskommissionen.

## 1.2 Avläggande av fristående examen

Fristående examen avläggs genom att examinanderna vid examenstillfällena i praktiska arbetsuppgifter påvisar det kunnande som förutsätts i examensgrunderna. Varje examensdel ska bedömas skilt för sig. Bedömningen görs som ett samarbete mellan representanter för arbetsgivare, arbetstagare och undervisningssektorn. Inom branscher där det är vanligt med självständiga yrkesutövare tas även denna part i beaktande vid valet av bedömare. Bedömningen godkänns slutligen av examenskommissionen. Examensbetyg kan beviljas då examinanden har avlagt alla examensdelar som krävs med godkänt vitsord.

## 1.3 Grunderna för fristående examen

I examensgrunderna fastställs vilka delar och eventuella kompetensområden som hör till examen, uppbyggnaden av examen, den yrkesskicklighet som krävs i de olika examensdelarna, bedömningsgrunderna (målen och kriterierna för bedömningen) samt sätten att påvisa yrkesskicklighet.

En examensdel utgör ett delområde inom yrket som går att avskilja från den naturliga arbetsprocessen till en självständig helhet som kan bedömas. Kraven på yrkesskicklighet som beskrivs i de olika examensdelarna koncentrerar sig på de centrala funktionerna och verksamhetsprocesserna inom yrket samt på yrkespraxis inom den aktuella branschen. De omfattar även färdigheter som allmänt behövs i arbetslivet, till exempel sociala färdigheter.

Målen och kriterierna för bedömningen är härledda ur kraven på yrkesskicklighet. Målen för bedömningen anger de kunskapsområden som man vid bedömningen fäster särskild vikt vid. Definitionen av dessa mål underlättar också bedömningen av den aktuella arbetsprocessen. Bedömningen ska täcka alla de mål för bedömning som beskrivs i examensgrunderna. Kriterierna för bedömningen bestämmer den kvalitativa och kvantitativa nivån på en godkänd prestation.

Sätten att påvisa yrkesskicklighet innehåller preciserande anvisningar om avläggandet av examen. Yrkesskickligheten påvisas i allmänhet i autentiska arbetsuppgifter. Sätten att påvisa yrkesskicklighet kan innehålla direktiv för bl.a. hur en examensprestation vid behov kan kompletteras så att alla krav på yrkesskicklighet blir beaktade.

## 1.4 Personlig tillämpning i fristående examen

Utbildningsstyrelsen har utfärdat en särskild föreskrift om individualisering.

## 1.5 Bedömning av yrkesskickligheten i fristående examen

Vid bedömning av yrkesskickligheten är det viktigt att ingående och noggrant granska hur examinanderna visar att de kan det som examensgrunderna förutsätter i kraven på yrkesskicklighet för den aktuella examensdelen. Vid bedömningen tillämpas de bedömningskriterier som fastställts i examensgrunderna. Bedömarna ska mångsidigt använda sig av olika och i första hand kvalitativa bedömningsmetoder. Används endast en metod, blir resultatet inte nödvändigtvis tillförlitligt. Vid bedömningen beaktas bransch- och examensspecifika särdrag i enlighet med examensgrunderna. Om examinanderna har tillförlitliga utredningar om tidigare påvisat kunnande, granskar bedömarna hur de motsvarar kraven på yrkesskicklighet i examensgrunderna. Bedömarna föreslår för examenskommissionen att kunnandet erkänns som en del av examensprestationen. Examenskommissionen fattar det slutliga beslutet om erkännande av tidigare påvisat kunnande som tillförlitligt utretts.

Bedömning av yrkesskicklighet är en process där insamling av bedömningsmaterial och dokumentering av bedömning spelar en viktig roll. Representanter för arbetslivet och lärare gör på trepartsbasis en noggrann och mångsidig bedömning. Examinanderna ska klart och tydligt få veta hur bedömningsgrunderna tillämpas i deras eget fall. De ska också ges möjlighet att själva bedöma sina prestationer. Examensarrangören gör upp ett bedömningsprotokoll över examensprestationen för den aktuella examensdelen som undertecknas av bedömarna. Till en bra bedömningsprocess hör också att efter detta ge examinanderna respons på prestationerna. Det slutliga bedömningsbeslutet fattas av examenskommissionen.

### Bedömare

De personer som bedömer examinandernas yrkesskicklighet ska ha god yrkeskunskap inom det aktuella området. Examenskommissionen och examensarrangören kommer överens om bedömarna i avtalet om anordnande av fristående examen.

### Rättelse av bedömning

Examinanderna kan inom lagstadgad tid anhålla om rättelse av bedömning av den examenskommission som ansvarar för den aktuella examen. En skriftlig begäran om rättelse riktas till examenskommissionen. Examenskommissionen kan efter att ha hört bedömarna besluta om en ny bedömning. Det går inte att genom besvär anhålla om ändring av examenskommissionens beslut som gäller rättelse av bedömning.

## 1.6 Betyg

Examenskommissionen beviljar examensbetyg och betyg för en eller flera avlagda examensdelar. Betyg över deltagande i förberedande utbildning ges av utbildningsanordnaren. Utbildningsstyrelsen har utfärdat direktiv om vilka uppgifter som ska framgå ur betygen.

Betyg för en eller flera examensdelar ges på begäran. Examensbetyget, liksom betyget för en eller flera avlagda examensdelar, undertecknas av en representant för examenskommissionen och en representant för examensarrangören.

En anteckning om avlagd fristående examen i ett av Utbildningsstyrelsen godkänt yrkesbevis är ett intyg över avlagd examen som är jämförbart med ett examensbetyg. Examensarrangören skaffar och undertecknar yrkesbeviset. Yrkesbeviset är avgiftsbelagt för examinandena.

### **1.7 Utbildning som förbereder för fristående examen**

Det går inte att ställa förhandsvillkor om deltagande i utbildning på dem som deltar i fristående examina. Examina avläggs ändå huvudsakligen i samband med förberedande utbildning. Förberedande utbildning ska anordnas i enlighet med examensgrunderna. Utbildningen och examenstillfällena ska planeras utgående från examensdelarna. Den som deltar i utbildning som förbereder för fristående examen ska ges möjlighet att delta i examenstillfällena och avlägga fristående examen som en del av utbildningen.

## **2 UPPBYGGNADEN AV YRKESEXAMEN INOM FASTIGHETSFÖRMEDLING**

### **2.1 Yrkeskompetens som bör påvisas i yrkesexamen inom fastighetsförmedling**

En person som har avlagt yrkesexamen inom fastighetsförmedling arbetar med kundservice- och sakkunniguppgifter inom fastighetsförmedling eller med uppgifter som stöder dem, till exempel värdering samt försäljning, köp och uthyrning av fastigheter och lokaler i fastighets- och bostadsaktiebolag eller skötsel av en fastighetsförmedling.

När examinanderna avlägger de obligatoriska examensdelarna påvisar de sin kompetens inom förmedlingsbranschen genom att iaktta lagstiftningen inom branschen, de etiska reglerna för fastighetsförmedling och god förmedlingssed. De visar också att de kan ta emot uppdrag som förutsätter försäljning av en begagnad bostad och bostadsfastigheter. Dessutom visar examinanderna att de behärskar två valfria examensdelar med specialiserade kompetenskrav.

## 2.2 Strukturen i yrkesexamen inom fastighetsförmedling samt dess delar och uppbyggnad

Yrkesexamen inom fastighetsförmedling består av två obligatoriska och åtta valfria examensdelar, av vilka examinanden väljer minst två. Examen är slutförd då fyra examensdelar har avlagts med godkänt vitsord.

De obligatoriska examensdelarna är följande:

- 3.1 Arbete inom fastighetsförmedling
- 3.2 Skötsel av ett uppdrag som gäller försäljning av en begagnad bostad och en bostadsfastighet

De valfria examensdelarna är följande:

- 3.3 Värdering av fastigheter och aktielägenheter
- 3.4 Skötsel av ett uppdrag som gäller uthyrning av en lägenhet
- 3.5 Skötsel av ett inkösuppdrag
- 3.6 Inskolning i byggnadsteknik och utredningar om byggnaders skick
- 3.7 Skötsel av ett uppdrag som gäller försäljning av ett nybygge
- 3.8 Skötsel av uppdrag som gäller försäljning och uthyrning av affärslokaler
- 3.9 Skötsel av ett uppdrag som gäller försäljning av ett skogshemman och en tomt
- 3.10 Skötsel av en fastighetsförmedling

### Uppbyggnaden av examen

#### De obligatoriska examensdelarna:

Arbete inom fastighetsförmedling	Skötsel av ett uppdrag som gäller försäljning av en begagnad bostad och en bostadsfastighet
----------------------------------	---

#### De valfria examensdelarna (minst två ska väljas):

Värdering av fastigheter och aktielägenheter	Skötsel av ett uppdrag som gäller uthyrning av en lägenhet	Skötsel av ett inkösuppdrag	Inskolning i byggnadsteknik och utredningar om byggnaders skick
Skötsel av ett uppdrag som gäller försäljning av ett nybygge	Skötsel av uppdrag som gäller försäljning och uthyrning av affärslokaler	Skötsel av ett uppdrag som gäller försäljning av ett skogshemman och en tomt	Skötsel av en fastighetsförmedling

### **3 KRAVEN PÅ YRKESKICKLIGHET I YRKESEXAMEN INOM FASTIGHETSFÖRMEDLING OCH GRUNDERNA FÖR BEDÖMNINGEN**

Kraven på yrkesskicklighet i yrkesexamen inom fastighetsförmedling omfattar skötsel av hela serviceprocessen och de väsentliga uppgifterna. Examen ger en mångsidig kompetens att arbeta flexibelt med olika uppgifter inom fastighetsförmedling och förmedling av hyreslägenheter samt förutsättningar att upprätthålla och utveckla yrkesskickligheten.

Vid planering av examen bör säkerställas att de som avlägger valfria examensdelar har de kunskaper som behövs för att uppfylla kraven på yrkesskicklighet i examensdelen när de deltar i examenstillfällena.

Utgående från planen för anordnande av yrkesexamen inom fastighetsförmedling som examenskommissionen godkänt, påvisas den yrkesskicklighet som krävs i examensgrunderna i en autentisk arbetssituation vid en personligt tillämpad examenssituation. Examinanderna påvisar heltäckande den yrkesskicklighet som examensgrunderna förutsätter. Påvisandet av yrkeskompetensen kan vid behov kompletteras i en omgivning där yrkesskickligheten går att bedöma så tillförlitligt och mångsidigt som möjligt och där den nivå som examen förutsätter kan påvisas.

Efter att alla examenstillfällen som ingår i examensdelen har genomförts hålls ett utvärderingssamtal. I samtalet deltar examinanden och en trepartsgrupp som består av

- en person på förmans- eller expertnivå som representerar arbetsgivaren och har gedigen sakkunskap om det som förutsätts i den examensdel som ska bedömas
- en erfaren arbetstagare som representerar arbetstagarna och har gedigen praktisk erfarenhet av olika uppgifter inom fastighetsförmedling och det som förutsätts i den examensdel som ska bedömas, samt
- en representant för lärarna.

Vid samtalet presenterar examinanderna de omdömen som de fått vid examenstillfällena, sina egna självvärderingar och eventuella dokument som kompletterar examensprestationerna. Examinanderna och utvärderarna diskuterar tillsammans examinandernas yrkesskicklighet och yrkesmässiga mognad utgående från omdömena och dokumenten. Avslutningsvis håller medlemmarna i utvärderingsgruppen ett möte där de beslutar om de ska föreslå för examenskommissionen att examensdelen godkänns eller underkänns och ger ett skriftligt utlåtande över sitt beslut.

#### **Kraven på yrkesskicklighet, mål och kriterier för bedömningen**

Kraven på yrkesskicklighet som härletts ur uppgifts- och färdighetsområden i arbetslivet beskrivs på följande sidor med fet stil. Under dem till vänster anges målen för bedömningen som härletts ur kraven på yrkesskicklighet. Målen för bedömningen anger de för yrkesskickligheten centrala kunskapsområden som ägnas speciell uppmärksamhet i bedömningen. I den högra kolumnen anges bedömningskriterierna som definierar den kvalitativa och kvantitativa nivån på en godkänd prestation. På basis av dessa avgörs om examensprestationen godkänns.

Under målen och kriterierna för bedömningen beskrivs de sätt på vilka examinanden påvisar sin yrkesskicklighet och som ligger till grund för bedömningen.

### 3.1 Arbete inom fastighetsförmedling (obligatorisk examensdel)

<b>Krav på yrkesskicklighet</b>	
<b>Examinanden kan verka inom fastighetsförmedling.</b>	
<b>Mål för bedömningen</b>	<b>Bedömningskriterier</b>
Att verka som sakkunnig inom fastighetsförmedling	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• iakttar gällande lagstiftning (inklusive den som gäller marknadsföring)</li><li>• iakttar i all verksamhet god förmedlingssed, de etiska principerna inom fastighetsförmedling samt de föreskrifter som gäller penningtvätt</li><li>• iakttar god förmedlingssed vid elektronisk kommunikation inom fastighetsförmedling (t.ex. offert på förmedlingsobjekt, offertförfarande, köpavslut)</li><li>• utför de åtgärder som utredningsplikten kräver och förklarar deras betydelse för kunden</li><li>• utför åtgärder i anslutning till informationskraven (inklusive bland annat skatterådgivning)</li><li>• använder ändamålsenliga och uppdaterade dokumentmodeller</li><li>• använder datateknik på det sätt som de egna arbetsuppgifterna förutsätter</li><li>• beaktar handelsparternas ansvar och rättigheter i sin verksamhet</li><li>• beaktar förmedlingsrörelsens ansvar samt hur ansvarsfördelningen påverkas av den egna verksamheten</li><li>• hanterar reklamationer på ett kundinriktat sätt</li><li>• dokumenterar systematiskt de olika skedena i sin förmedlingsverksamhet</li><li>• sköter regelbundet arkivering av dokument i anslutning till förmedlingsverksamhet och förstår sambandet mellan arkivering och hantering av reklamationer</li><li>• bedömer och förutser verksamheten på marknaden och beaktar i sin egen verksamhet marknaden lagbundenheter samt fenomenen i anslutning till verksamhetsmiljön (till exempel förhållandet mellan efterfrågan och utbud, utvecklingen av bostädernas priser och antalet köp, finansieringsmarknadens utveckling och ränteutvecklingen)</li><li>• betjänar kunder på svenska eller finska och kan hjälpa kunden vidare på det andra inhemska språket och på ett annat viktigt språk med tanke på kundkretsen samt behärskar den för situationen centrala terminologin.</li></ul>

**Examinanden kan sköta kundkontakter.**

<b>Mål för bedömningen</b>	<b>Bedömningskriterier</b>
Att knyta kundkontakter	Examinanden <ul style="list-style-type: none"><li>• skaffar systematiskt nya kunder och tar vid anskaffning av kunder och skötsel av kundkontakter hänsyn till sin erfarenhet och sina egenskaper</li><li>• känner igen typiska behov hos olika kundgrupper</li><li>• skapar kundrelationer med ett effektivt utnyttjande av företagets marknadsföring, image och kundhanteringssystem</li><li>• kartlägger kundernas behov kundinriktat, konfidentiellt och situationsmedvetet</li><li>• uppdaterar ständigt kundkretsen och skrider vid behov till aktiva åtgärder.</li></ul>
Att upprätthålla kundkontakter	Examinanden <ul style="list-style-type: none"><li>• håller kontakt med kunderna på överenskommet sätt och i enlighet med deras behov</li><li>• vägleder kunden på det sätt som situationen kräver</li><li>• upprätthåller kundrelationer med ett effektivt utnyttjande av företagets marknadsföring, image och kundhanteringssystem</li><li>• sköter en kundkontakt med uthållighet och med beaktande av dess livscykel från anskaffning till uppföljning.</li></ul>

**Examinanden kan sälja en förmedlingstjänst.**

<b>Mål för bedömningen</b>	<b>Bedömningskriterier</b>
Förberedelse inför en kundsituation	Examinanden <ul style="list-style-type: none"><li>• reder ut bakgrundsfakta genom att anlita olika källor och vid behov expertservice</li><li>• väljer ut prospektmaterial för en kund enligt uppdragets natur</li><li>• kartlägger kundens motiv och behov.</li></ul>
Genomförande av ett kundbesök	Examinanden <ul style="list-style-type: none"><li>• lyssnar på kunden och ställer tillägsfrågor för att precisera kundens motiv och behov</li><li>• erbjuder lösningar som uppfyller kundens behov</li><li>• presenterar för kunden sitt företag, dess tjänster och roll på marknaden</li><li>• beskriver för kunden innehållet i den tjänst som erbjuds</li><li>• motiverar sina lösningar</li><li>• föreslår ett för situationen lämpligt avtal för kunden</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• betar sig väl och klär sig enligt situationen.</li> </ul>
Uppföljning av ett kundbesök.	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• bedömer om besöket har lyckats samt orsakerna som lett till slutresultatet</li> <li>• håller kontakt med kunden på det sätt som situationen kräver.</li> </ul>
<b>Examinanden kan observera sitt eget arbete och sin kompetens.</b>	
<b>Mål för bedömningen</b>	<b>Bedömningskriterier</b>
Planering, uppföljning och utveckling av eget arbete och egen kompetens	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• planerar sitt arbete och kunnande samt observerar sin utveckling</li> <li>• ställer upp mål för sitt arbete, till exempel lön, försäljningsintäkter, antal uppdrag samt antal kundbesök och kontakter</li> <li>• planerar de åtgärder som behövs för att nå det önskade resultatmålet</li> <li>• gör upp tidtabeller för de planerade åtgärderna och ser till att de genomförs</li> <li>• bedömer de utförda åtgärdernas betydelse för resultatet och utför nödvändiga åtgärder</li> <li>• bedömer sin kompetens och hur väl arbetet har lyckats samt sin profilering i förhållande till kunderna, försäljningsobjekten och kollegerna</li> <li>• utvecklar sin verksamhet utgående från sin marknadsanalys av verksamhetsområdet</li> <li>• samlar aktivt in respons om sin verksamhet</li> <li>• bedömer responsen och skrider vid behov till åtgärder för att utveckla sina färdigheter och sin kompetens.</li> </ul>
<b>Examinanden kan arbeta enligt verksamhetsprinciperna inom fastighetsförmedling och sitt eget företag.</b>	
<b>Mål för bedömningen</b>	<b>Bedömningskriterier</b>
Kännedom om fastighetsförmedling	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• iakttar verksamhetsprinciperna inom branschen med hänsyn till skillnaderna mellan olika företagskulturer</li> <li>• utför sitt arbete på ett sätt som stärker värderingen av branschen</li> <li>• utför sitt arbete med utnyttjande av intressentgrupper, samarbetsparter och nätverk</li> <li>• följer med utvecklingen i branschen, konjunkturer, efterfrågan och konkurrensen samt arbetar med beaktande av deras inverkan</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• arbetar aktivt och företagarmässigt</li> <li>• känner till grunderna för lönesättningen inom branschen</li> <li>• avtalar om sina arbetsvillkor och sin lön.</li> </ul>
Verksamhet som följer företagets verksamhetskultur	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• iakttar det egna företagets verksamhetsprinciper med beaktande av skillnaderna mellan olika företagskulturer</li> <li>• handlar i enlighet med företagets affärsidé</li> <li>• kan i en kundsituation på ett naturligt sätt beskriva affärsidén för arbetsgivarföretaget och dess ställning på marknaden</li> <li>• gör med sin verksamhet företaget mera känt och stärker dess image</li> <li>• bedömer hur det egna arbetet och den egna verksamheten påverkar företagets kostnadsstruktur och resultat samt företagets och det egna arbetets lönsamhet.</li> </ul>

### Sätten att påvisa yrkesskicklighet

Examinanderna påvisar sin yrkesskicklighet genom sin verksamhet som sakkunniga inom fastighetsförmedling. De kan iaktta den centrala lagstiftningen inom branschen samt god förmedlingssed och de känner till marknaden på sitt område. Med sin verksamhet visar de att de har kännedom om sitt arbetsgivarföretag och fastighetsförmedlingsbranschen samt att de behärskar alla de arbetsprocesser som ingår i skötsel av kundkretsen, marknadsföring, försäljning, förhandlingar med kunden och kundens motpart samt dokumentation av utfört arbete. Examinanderna kan också planera, analysera och uppfölja sitt arbete och sin kompetens och dess utveckling.

Sakkunniga som verkar inom förmedlingsbranschen och som behärskar förmedlingsverksamhet bedömer den förmedlingsprocess som de iakttar inklusive de dokument som produceras under processen (skriftlig marknadsanalys, företagspresentation, svar på kundrespons, utredning av serviceproduktens innehåll, uppföljningsmaterial över personlig utveckling) samt deras överensstämmelse med examensdelens krav på yrkesskicklighet och mål och kriterier för bedömningen. Utvärderingarna antecknas på utvärderingsblanketter. Utvärderingsblanketterna för examenstillfällena samt de kompletterande handlingarna utgör bedömningsmaterialet.

### 3.2 Skötsel av ett uppdrag som gäller försäljning av en begagnad bostad och en bostadsfastighet (obligatorisk examensdel)

<b>Krav på yrkesskicklighet</b>	
<b>Examinanden kan sköta ett uppdrag som gäller försäljning av en begagnad bostad och en bostadsfastighet.</b>	
<b>Mål för bedömningen</b>	<b>Bedömningskriterier</b>
Uppgörande av ett uppdragsavtal	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• tar reda på kundens individuella behov genom samtal med kunden</li> <li>• betjänar kunden interaktivt och professionellt med hänsyn till betydelsen av verbal och icke verbal kommunikation samt till eventuella skillnader mellan olika kulturer</li> <li>• fastställer kundens identitet</li> <li>• gör ett stadgeenligt uppdragsavtal</li> <li>• tar reda på om ett försäljningsobjekt är uthyrt och vilka åtgärder det föranleder</li> <li>• arbetar kund- och behovsorienterat i en uppdrags-situation</li> <li>• arbetar enligt principerna för god kundbetjäning och med hänsyn till god förmedlingssed, förordningar och diskretion</li> <li>• informerar om uppdraget enligt de förfaringsätt som avtalats i den egna organisationen.</li> </ul>
Förberedande åtgärder i anslutning till försäljning	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• skaffar enligt utredningsplikten fram den information och de handlingar som en god förmedlingssed och författningarna förutsätter för genomförande av uppdraget</li> <li>• sammanställer ett visningsmaterial som omfattar bolagets ekonomiska situation och skyldigheterna i anslutning till den</li> <li>• kommer överens med kunden om marknadsföringsåtgärderna och om sammanställning av ett reklamblad och dess innehåll enligt riktlinjerna för marknadsföring i det egna företaget och med beaktande av lagstiftningen</li> <li>• utför de åtgärder som har avtalats med kunden enligt god förmedlingssed</li> <li>• anlitar vid behov expertservice.</li> </ul>

**Examinanden kan ordna visning av ett försäljningsobjekt.**

<b>Mål för bedömningen</b>	<b>Bedömningskriterier</b>
Anordnande av visning	Examinanden <ul style="list-style-type: none"><li>• kommer överens med kunden eller hyresgästen om en tidpunkt för visning samt om övriga arrangemang</li><li>• sammanställer en stadgeenlig broschyr över objektet</li><li>• uppdaterar informationen om objektet i olika medier.</li></ul>
Visning	Examinanden <ul style="list-style-type: none"><li>• förrättar syn av försäljningsobjektet</li><li>• ställer fram stadgeenliga och övriga handlingar</li><li>• iakttar företagets verksamhetsprinciper och anvisningar beträffande kundbetjäning</li><li>• betjänar på ett interaktivt sätt de kunder som kommer till visningen</li><li>• redogör för bolagets ekonomiska situation för kunden samt för skyldigheterna i anslutning till den</li><li>• handlar ansvarsfullt och i allas intresse i besvärliga kundsituationer</li><li>• ger kunden den information och de dokument som behövs för ingående av ett avtal.</li></ul>
Åtgärder efter visning	Examinanden <ul style="list-style-type: none"><li>• ser till att visningsobjektets skick motsvarar skicket före visningen</li><li>• avlägsnar alla visningsskyltar</li><li>• rapporterar till kunden om visningens gång enligt överenskommelse</li><li>• gör för sin förman en bedömning av visningen och av sin verksamhet samt planerar eventuella korrigerande åtgärder.</li></ul>

**Examinanden kan sköta offertförfarandet och sälja ett objekt.**

<b>Mål för bedömningen</b>	<b>Bedömningskriterier</b>
Behärskande av försäljningsarbetet	Examinanden <ul style="list-style-type: none"><li>• förbereder kundmöten omsorgsfullt</li><li>• lyssnar uppriktigt på kunden</li><li>• analyserar kundens köpbehov tillsammans med kunden</li><li>• förklarar för kunden hur förmedlingsobjektet motsvarar kundens behov</li></ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• behandlar eventuella motargument under förhandlingen med respekt för kunden</li> <li>• föreslår att kunden ger ett anbud eller avslutar affären</li> <li>• kontaktar kunden enligt överenskommelse.</li> </ul>
Behandling av anbud	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• råder spekulanten att ge en offert som innehåller tillräcklig information och informerar om dess konsekvenser</li> <li>• fastställer spekulantens identitet</li> <li>• gör tillsammans med kunden en skriftlig offert där alla villkor framgår</li> <li>• säkerställer att offerten uppfyller spekulantens önskemål</li> <li>• informerar parterna om offerten enligt företagets praxis</li> <li>• överlämnar omgående de inkomna anbuden till uppdragsgivaren</li> <li>• redogör för anbudens innehåll och konsekvenser för uppdragsgivaren</li> </ul>
Slutförande av offertförfarandet	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• föreslår att uppdragsgivaren beslutar sig för ett anbudsalternativ</li> <li>• ser till att anbudet godkänns skriftligt</li> <li>• förhandlar vid behov om ett motbud med den ursprungliga anbudsgivaren</li> <li>• beaktar båda parternas intressen enligt god förmedlingssed</li> <li>• fastställer säkerhetsordningen för avbetalningsköp</li> <li>• informerar parterna på överenskommen sätt om anbuds-förfarandets avslut.</li> </ul>
<b>Examinanden kan göra ett köpekontrakt.</b>	
<b>Mål för bedömningen</b>	<b>Bedömningskriterier</b>
Uppgörande av ett köpekontrakt	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• skaffar de uppgifter och handlingar som behövs för att kunna göra upp ett köpebrev</li> <li>• utarbetar omsorgsfullt ett juridiskt bindande avtalsdokument</li> <li>• säkerställer att avtalet motsvarar det som avtalsparterna har kommit överens om</li> <li>• anlitar vid behov expertservice.</li> </ul>

Förberedande åtgärder för avslut av affären	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• reserverar en lämplig lokal för affären</li> <li>• ser till att alla behövliga dokument är tillgängliga när avtalet undertecknas</li> <li>• säkerställer att alla parter är närvarande eller representerade med de fullmakter som behövs</li> <li>• går omsorgsfullt igenom dokumenten med parterna innan de undertecknas</li> <li>• ser till att åtgärderna vid affärens avslut är stadgenliga och följer god förmedlingssed</li> <li>• övervakar och dokumenterar penningtransaktionerna</li> <li>• ger kunderna anvisningar om vilka efteråtgärder som bör skötas</li> <li>• samlar in dokumenten i anslutning till uppdraget och arkiverar dem stadgenligt.</li> </ul>
<b>Examinanden kan utföra efteråtgärder som föräns av försäljningsavtalet och skötseln av kundrelationer.</b>	
<b>Mål för bedömningen</b>	<b>Bedömningskriterier</b>
Åtgärder som föräns av kontraktet	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• utför åtgärderna enligt god förmedlingssed</li> <li>• tar hänsyn till kunderna och övriga aktörer enligt företagets praxis</li> <li>• beräknar överlåtelseskatten åt köparen och redogör för hur den ska betalas</li> <li>• vägleder köparen och säljaren i olika frågor och problemsituationer samt hänvisar dem vid behov till sakkunniga.</li> </ul>
Behandling av reklamationer och kontraktsbrott	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• redogör för kunden för tillvägagångssätt i frågor som gäller kontraktsbrott eller fel i köpet</li> <li>• tar emot en reklamation på ett kundinriktat sätt</li> <li>• reder ut parterna i en reklamation och grunderna för reklamationen</li> <li>• informerar kunden om reklamerationsförfarandet och behandlingen av reklamationer</li> <li>• behandlar en reklamation omgående och vid behov med hjälp av sakkunniga</li> <li>• informerar kunden om tidtabellen för behandlingen av reklamationen samt om resultatet</li> <li>• ger båda parterna anvisningar om olika möjligheter att behandla ärendet vidare</li> <li>• hänvisar vid behov kunderna till olika intresseorganisationer och myndigheter.</li> </ul>

Bedömning av den egna verksamheten	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• samlar aktivt in respons om sin skötsel av uppdraget</li> <li>• utvärderar responsen och skriker vid behov till åtgärder för att utveckla sina färdigheter och sin kompetens.</li> </ul>
------------------------------------	--

### Sätten att påvisa yrkesskicklighet

Examinanderna påvisar sin yrkesskicklighet genom att utföra uppdrag som gäller försäljning av en begagnad bostad och en bostadsfastighet. De påvisar sin kompetens i arbetsprocesser som inbegriper både försäljning av en begagnad bostad och förmedling av en fastighet för permanent boende samt köp av hyresrätt. Behärskaandet av ett försäljningsuppdrag förutsätter att examinanderna också behärskar försäljning av ett uthyrt objekt.

Sakkunniga bedömare som behärskar försäljning av en begagnad bostad och en bostadsfastighet utvärderar yrkesskickligheten i anslutning till den examensdel som de observerar samt dess överensstämmelse med examensdelens krav på yrkesskicklighet och mål och kriterier för bedömningen. Utvärderingarna antecknas på utvärderingsblanketter. Utvärderingsblanketterna för examenstillfällena samt de kompletterande handlingarna (uppdragsavtal, utredningar, försäljningsbroschyrer, anbud, köpebrev) utgör bedömningsmaterialet.

### 3.3 Värdering av fastigheter och aktielägenheter (valfri examensdel)

<b>Examinanden kan skriva ett för kundens ändamål lämpligt värderingsutlåtande.</b>	
<b>Mål för bedömningen</b>	<b>Bedömningskriterier</b>
Mottagande av en värderingsuppgift.	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• reder ut kundens behov av värdering</li> <li>• erbjuder en för kundens behov lämplig värdering</li> <li>• gör en realistisk bedömning av sin förmåga och sina möjligheter att ta emot och utföra olika typer av värderingsuppdrag</li> <li>• bedömer om han/hon är jävig att ta emot ett värderingsuppdrag</li> <li>• avstår vid behov från ett värderingsuppdrag och hänvisar kunden till en annan sakkunnig</li> <li>• fastslår skriftligt värderingsobjektet med uppdragsgivaren samt den önskade värdetidpunkten och det önskade värdet, syftet med värderingsutlåtandet samt debiteringsgrunderna och leveranstiden för värderingsutlåtandet</li> <li>• utarbetar omsorgsfullt och professionellt ett skriftligt uppdragsavtal om värderingsuppdraget</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• iakttar tystnadsplikt i anslutning till värderingsuppdrag samt överlåtelsebegränsningar för ett värderingsutlåtande.</li> </ul>
Uppgörande av ett skriftligt värderingsutlåtande.	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• gör upp ett skriftligt värderingsutlåtande som klart och tydligt uttrycker vilket objekt det är frågan om och hur värderingsprocessen har utförts</li> <li>• åstadkommer en logisk helhet av värderingsutlåtandet</li> <li>• dokumenterar värderingsprocessen och förvarar dokumentationen med tillräcklig noggrannhet också för eventuellt framtida behov</li> <li>• anlitar vid behov expertservice.</li> </ul>
Behärskande av värderingsmetoder.	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• väljer en välgrundad värderingsmetod för objektet</li> <li>• förrättar syn av värderingsobjektet och dokumenterar fakta som är väsentliga för värderingen</li> <li>• tillämpar för värderingsobjektet lämpliga transaktionsvärde- och bruttoberäkningsmetoder</li> <li>• kartlägger med tanke på värderingen och med tillräcklig noggrannhet fastighetsobjektets egenskaper, till exempel vem som äger och besitter marken samt planläggningen, det tekniska skicket och arealerna</li> <li>• reder ut egenskaperna, det ekonomiska ansvaret och överlåtelsebegränsningarna för aktiebaserade objekt samt bolagets reparations- och underhållsansvar</li> <li>• utvecklar sin kompetens genom att regelbundet delta i olika kurser och utbildningar i värdering.</li> </ul>
Efteråtgärder i anslutning till ett värderingsuppdrag.	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• gör dagboksanteckningar</li> <li>• vägleder avtalsparterna i olika frågor och problemsituationer samt hänvisar vid behov till sakkunniga</li> <li>• arkiverar omsorgsfullt dokumenten i ett värderingsuppdrag</li> <li>• samlar aktivt in respons om sin skötsel av uppdraget.</li> </ul>

### Sätten att påvisa yrkesskicklighet

Examinanderna visar att de kan fastställa värdet på en aktielägenhet eller fastighet i anslutning till permanent eller fritidsboende med hjälp av allmänt godkända värderingsmetoder som lämpar sig för objektets egenskaper. De visar också att de behärskar allmänna värderingsgrunder för mark- och skogsfastigheter i anslutning till förmedlingsverksamhet samt centrala faktorer i anslutning till värdering av byggplatser.

Sakkunniga som behärskar värdering av fastigheter och aktielägenheter observerar och bedömer värderingsprocessen. Bedömningen gäller fastighetsvärderingen som helhet och börjar med mottagandet av uppdraget och kartläggningen av kundens behov och fortskrider med värdering av objektet och de dokument som har producerats under värderingsprocessen samt hur de uppfyller kundens behov. Den observerade yrkeskompetensen bedöms i förhållande till kraven på yrkesskicklighet och målen och kriterierna för bedömningen. De dokument som har producerats under den observerade fastighetsvärderingen (värderingsuppdrag, syn och dokumentation av värderingsobjekt, värderingsprocess, värderingsutlåtandets uppbyggnad, innehåll och överensstämmelse med uppdraget, förvaring av dokument i anslutning till värderingsutlåtandet) och utvärderingsblanketterna för examenstillfällena utgör bedömningsmaterialet.

### 3.4 Skötsel av ett uppdrag som gäller uthyrning av en lägenhet (valfri examensdel)

<b>Examinanden kan sköta ett uppdrag som gäller uthyrning av en lägenhet.</b>	
<b>Mål för bedömningen</b>	<b>Bedömningskriterier</b>
Uppgörande av ett uppdragsavtal	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• tar reda på kundens individuella behov genom samtal med kunden</li> <li>• tar reda på vem som äger och besitter ett hyresobjekt samt dess egenskaper</li> <li>• fyller i bostadsblanketten tillsammans med kunden</li> <li>• bedömer objektets gängse hyra och räknar avkastningsprocenten</li> <li>• gör en bedömning av hur lång tid uppdraget tar i anspråk</li> <li>• fastställer hyresbeloppet och kostnaderna</li> <li>• kommer överens med uppdragsgivaren om hyresgarantin, eventuellt hyresförskott och hyresavtalets längd</li> <li>• tar reda på information om hyresgästen om denne fungerar som uppdragsgivare</li> <li>• gör omsorgsfullt och professionellt upp ett stadgenligt uppdragsavtal</li> <li>• ser till att uppdragsavtalet och bilagorna undertecknas</li> <li>• antecknar uppdraget i dagboken i enlighet med företagets praxis.</li> </ul>
Förberedande åtgärder i anslutning till marknadsföring	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• skaffar enligt utredningsplikten fram den information och de handlingar som lagen och en god förmedlingssed förutsätter</li> <li>• förrättar syn av objektet</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• kommer överens med uppdragsgivaren om hur kontakten ska upprätthållas</li> <li>• genomför de åtgärder som avtalats med kunden i enlighet med företagets praxis och god förmedlingssed</li> <li>• anlitar vid behov expertservice.</li> </ul>
Att sammanställa ett presentationsblad och ordna visning.	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• sammanställer ett stadgeenligt presentationsblad om hyresobjektet</li> <li>• kommer överens med uppdragsgivaren och den boende om hur objektet ska beskrivas och visningen ordnas</li> <li>• ställer ut stadgeenliga handlingar</li> <li>• betjänar de kunder som kommer till visningen på ett interaktivt sätt</li> <li>• beaktar objektets säkerhetsrisker vid visningen</li> <li>• uppdaterar information om objektet i olika medier.</li> </ul>
Behandling av bostadsansökningar och hyresanbud.	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• informerar kunden klart och tydligt om innehållet i bostadsansökan samt om villkorens bindande karaktär</li> <li>• meddelar kunden på förhand om bruket av personliga kreditupplysningar och vilket register som kommer att användas samt arkiverar uppgifterna</li> <li>• går igenom hyresvillkoren med kunden och informerar om hyresgarantins betydelse</li> <li>• hjälper kunden vid behov att ge ett skriftligt hyresanbud</li> <li>• tar emot skriftliga hyresanbud på objektet</li> <li>• fastställer kundens identitet</li> <li>• överlämnar omgående hyresanbudet till uppdragsgivaren</li> <li>• förklarar för parterna varför en reserveringsavgift måste betalas som garanti för hyresanbudet</li> <li>• ser till att reserveringsavgiften har returnerats till kunden innan ett nytt hyresanbud tas emot</li> <li>• föreslår att uppdragsgivaren beslutar sig för ett hyresanbud</li> <li>• ser till att hyresanbudet godkänns skriftligt</li> <li>• informerar parterna på överenskommet sätt om anbudsförfarandets avslut</li> <li>• avlägsnar uppgifterna om objektet från olika medier.</li> </ul>

<p>Att skriva ett hyreskontrakt och ordna ett tillfälle för undertecknande</p>	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• skaffar de tilläggsuppgifter och handlingar som behövs för att kunna skriva ett hyreskontrakt</li> <li>• gör upp ett stadgeenligt hyreskontrakt som tillgodoser båda parternas intressen</li> <li>• försäkrar sig om hyresgästens solvens genom att ta reda på hans/hennes kreditupplysningar innan hyreskontraktet undertecknas</li> <li>• går igenom hyreskontraktet och bilagorna med parterna innan det undertecknas</li> <li>• ser till att hyreskontraktet undertecknas</li> <li>• ombesörjer hyresgarantin tillsammans med hyresvärden enligt överenskommelse</li> <li>• kommer överens med parterna om överlåtelse av bostadens besittningsrätt och nycklar.</li> </ul>
<p>Efteråtgärder i anslutning till ett hyresuppdrag</p>	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• gör dagboksanteckningar</li> <li>• vägleder avtalsparterna i olika frågor och problem-situationer samt hänvisar dem vid behov till sakkunniga</li> <li>• arkiverar omsorgsfullt handlingarna i anslutning till hyreskontraktet</li> <li>• samlar aktivt in respons om sin skötsel av uppdraget.</li> </ul>

### Sätten att påvisa yrkesskicklighet

Examinanderna påvisar sin yrkesskicklighet genom att arbeta för att föra samman parterna i ett hyreskontrakt på det sätt som lagen om förmedling av fastigheter och hyreslägenheter, uthyrning av bostadslägenheter samt om kreditupplysning inom branschen förutsätter samt enligt god förmedlingssed. I skötseln av uppdraget ingår marknadsföring, utredning av objektet, värdering, visning, avtalsförhandlingar, uppgörande av dokument samt efteråtgärder i anslutning till uppdraget.

Sakkunniga som kan sköta uthyrning av bostadslägenheter observerar examinandens prov på yrkesskicklighet i anslutning till examensdelen och bedömer de dokument som produceras under processen (uppdragsavtal inklusive bilagor, broschyr, hyresanbud och hyreskontrakt) samt deras överensstämmelse med examensdelens krav på yrkesskicklighet och mål och kriterier för bedömningen. Utvärderingarna antecknas på utvärderingsblanketter. Utvärderingsblanketterna för examenstillfällena samt de kompletterande handlingarna utgör bedömningsmaterialet.

### 3.5 Skötsel av ett inkösuppdrag (valfri examensdel)

<b>Examinanden kan sköta ett inkösuppdrag.</b>	
<b>Mål för bedömningen</b>	<b>Bedömningskriterier</b>
Uppgörande av ett uppdragsavtal	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• tar reda på kundens behov genom samtal med kunden</li> <li>• betjänar kunden interaktivt och professionellt med hänsyn till betydelsen av verbal och icke verbal kommunikation samt till eventuella skillnader mellan olika kulturer</li> <li>• gör upp ett stadgeenligt uppdragsavtal</li> <li>• arbetar enligt principerna för god kundbetjäning och med hänsyn till god förmedlingssed, förordningar och diskretion</li> <li>• informerar om uppdraget enligt förfaringssätten inom den egna organisationen.</li> </ul>
Anskaffning av ett inköpsobjekt för uppdragsgivarens räkning	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kommer överens med kunden om marknadsföringsåtgärder och sammanställning av ett reklamblad och dess innehåll enligt riktlinjerna för marknadsföring i det egna företaget och med beaktande av lagstiftningen</li> <li>• tar reda på lämpliga inköpsobjekt på marknaden</li> <li>• söker andra objekt som är lämpliga för kunden och kontaktar ägarna</li> <li>• visar presumtiva säljare att avtalet om inkösuppdrag är i kraft</li> <li>• utför de åtgärder som har avtalats med kunden enligt företagets praxis</li> <li>• bekantar sig med erbjudna inköpsobjekt på det sätt som utredningsplikten förutsätter (förrättar bland annat syn av objektet och beställer de handlingar som behövs) och ger kunden information om dem</li> <li>• anlitar expertservice vid behov.</li> </ul>
Att ordna ett tillfälle för presentation av objektet	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• handlar stadgeenligt och enligt god förmedlingssed i kontakten med presumtiva säljare</li> <li>• kommer överens med presumtiva säljare om visning av objektet</li> <li>• visar kunden stadgeenliga och övriga handlingar</li> <li>• iakttar företagets verksamhetsprinciper och anvisningar angående kundbetjäning</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• informerar de presumtiva säljarna enligt avtal om hur visningarna framskrider.</li> </ul>
Behandling av anbud	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ger kunden den information och de dokument som behövs för att kunden ska kunna ge ett anbud</li> <li>• föreslår att kunden ger ett anbud</li> <li>• råder uppdragsgivaren att ge ett anbud som innehåller tillräcklig information och informerar om dess konsekvenser</li> <li>• gör tillsammans med kunden ett skriftligt anbud där alla villkor framgår</li> <li>• säkerställer att anbudet uppfyller uppdragsgivarens önskemål</li> <li>• överlämnar omgående anbudet till den presumtiva säljaren</li> <li>• redogör för anbudets innehåll och konsekvenser för den presumtiva säljaren</li> <li>• förhandlar vid behov om ett motbud med den presumtiva säljaren</li> <li>• förhandlar med beaktande av båda parternas intressen enligt god förmedlingssed</li> <li>• ser till att anbudet godkänns skriftligt</li> <li>• informerar de övriga presumtiva säljarna om anbudsförfarandets avslut.</li> </ul>
Uppgörande av ett köpebrev samt förberedelse för avslut av affären	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• skaffar de tilläggsuppgifter och handlingar som behövs för att kunna skriva ett köpebrev</li> <li>• gör omsorgsfullt upp ett juridiskt bindande avtalsdokument som tillgodoser båda parternas intressen med beaktande av det som avtalats</li> <li>• anlitar sakkunniga vid behov</li> <li>• reserverar vid behov en lämplig lokal för affärens avslut</li> <li>• ser till att alla behövliga dokument är tillgängliga när avtalet undertecknas</li> <li>• säkerställer att alla parter är närvarande eller representerade med de fullmakter som behövs</li> <li>• går omsorgsfullt igenom dokumenten med parterna innan de undertecknas</li> <li>• övervakar och dokumenterar penningtransaktionerna</li> <li>• ser till att åtgärderna vid undertecknandet av avtalet är stadgeenliga och följer god förmedlingssed</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• ger kunderna anvisningar om vilka efteråtgärder som bör skötas</li> <li>• samlar in och arkiverar dokumenten.</li> </ul>
Efteråtgärder i anslutning till inkösuppdraget	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• gör dagboksanteckningar</li> <li>• vägleder avtalsparterna i olika frågor och problemsituationer samt hänvisar vid behov till sakkunniga</li> <li>• arkiverar omsorgsfullt handlingarna i anslutning till inkösuppdraget</li> <li>• samlar aktivt in respons om sin skötsel av uppdraget.</li> </ul>

### **Sätten att påvisa yrkesskicklighet**

Examinanderna påvisar sin kompetens genom att utföra arbetsprocesser i anslutning till anskaffning av en i uppdragsavtalet specificerad lägenhet eller fastighet för uppdragsgivarens räkning. De sköter inkösuppdraget stadgeenligt och enligt god förmedlingssed. I skötseln av ett inkösuppdrag kan de fästa särskild uppmärksamhet på särdragen i utredningsplikten och informationskraven i jämförelse med skötseln av ett försäljningsuppdrag. De kan också fästa uppmärksamhet på förmedlingsrörelsens ansvarsfrågor.

Sakkunniga som behärskar inkösuppdrag observerar examinandens prov på yrkesskicklighet i anslutning till examensdelen och bedömer de dokument som produceras under processen (uppdragsavtal inklusive bilagor, broschyr, anbud och köpebrev) samt deras överensstämmelse med examensdelens krav på yrkesskicklighet och mål och kriterier för bedömningen. Utvärderingarna antecknas på utvärderingsblanketter. Utvärderingsblanketterna för examenstillfällena samt de kompletterande handlingarna utgör bedömningsmaterialet.

### 3.6 Inskolning i byggnadsteknik och utredningar om byggnaders skick (valfri examensdel)

<b>Examinanden kan tolka strukturella planer och vvse-planer för byggnader samt undersökningar om byggnadernas skick.</b>	
<b>Mål för bedömningen</b>	<b>Bedömningskriterier</b>
Identifiering av byggstrukturer och -stilar från olika tidsperioder	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• känner igen riskerna i anslutning till byggstilar och strukturella lösningar från olika tidsperioder</li> <li>• redogör för riskerna i anslutning till olika strukturella lösningar</li> <li>• känner igen situationer där han eller hon skall hänvisa till en sakkunnig</li> <li>• reder ut uppkomna skador utgående från undersökningar om byggnadens skick.</li> </ul>
Tolkning av strukturella planer och vvse-planer	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• redogör för kunden för hur en byggnad har blivit uppförd och vilken teknik som har använts utgående från de strukturella planerna och vvse-planerna</li> <li>• redogör för kunden för principerna för olika uppvärmningssystem</li> <li>• identifierar de vanligaste byggtekniska termerna, till exempel U-värde och daggpunkt</li> <li>• beskriver värme- och luftflödena i konstruktionerna och daggpunktens uppkomst för kunden samt informerar om riskerna i anslutning till dem</li> <li>• hänvisar kunden till sakkunniga.</li> </ul>
Tolkning av undersökningar och planer över skicket och energieffektiviteten	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• identifierar olika undersökningar, kartläggningar och utredningar, till exempel en utredning av underhållsbehov, i anslutning till en byggnads skick enligt principerna för god förmedlingssed</li> <li>• bekantar sig med terminologin för olika undersökningar av en byggnads skick</li> <li>• känner till det energiintyg som krävs och visar upp det för kunden</li> <li>• redogör för kunden för innehållen i olika undersökningar.</li> </ul>
Beaktande av vilken effekt de byggtekniska lösningarna har vid prissättning	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• bekantar sig med utredningen av en byggnads underhållsbehov och med övriga undersökningar av byggnadens skick</li> <li>• beaktar livscykelräkningen för en byggnad och</li> </ul>

	<p>dess olika delar vid prissättning</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• uppskattar vilken effekt de åtgärder som enligt utredningarna krävs har på prissättningen</li> <li>• bekantar sig med de energiintensiva och energibesparande egenskaperna för olika byggtekniker</li> <li>• uppskattar vilken effekt olika byggtekniker har på boendekostnaderna och bostadens värde.</li> </ul>
Beaktande av byggtekniska faktorer och faktorer som gäller objektets skick i en förmedlingsuppgift	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• fyller i uppdragsavtalets bilaga på basis av information från kunden</li> <li>• bifogar de kompletterande handlingarna till uppdragsavtalet</li> <li>• hjälper kunden vid behov att ge ett villkorligt anbud</li> <li>• anlitar sakkunniga vid behov.</li> </ul>

### Sätten att påvisa yrkesskicklighet

Examinanderna påvisar sin yrkesskicklighet genom att för kunder tolka strukturella planer och vvse-planer för byggnader samt undersökningar av byggnaders skick och innehållet i rapporter i anslutning till dem.

Sakkunniga inom fastighetsbranschen som behärskar byggteknik och byggnaders skick utvärderar skötseln av den förmedlingsuppgift som de observerar samt materialet i anslutning till examenstillfällena (bilaga för uppdragsavtal, villkorligt anbud) samt deras överensstämmelse med examensdelens krav på yrkesskicklighet och mål och kriterier för bedömningen. Utvärderingarna antecknas på utvärderingsblanketter. Utvärderingsblanketterna för examenstillfällena samt de kompletterande handlingarna utgör bedömningsmaterialet.

### 3.7 Skötsel av ett uppdrag som gäller försäljning av ett nybygge (valfri examensdel)

<b>Examinanden kan sköta ett uppdrag som gäller försäljning av ett nybygge (en nybyggd aktielägenhet och en i byggskedet).</b>	
<b>Mål för bedömningen</b>	<b>Bedömningskriterier</b>
Utredning av byggplatsens möjligheter	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• tar utgående från handlingarna reda på byggplatsens ägarförhållanden och jämför uppgifterna med den gällande planläggningen på området</li> <li>• identifierar byggplatsens egenskaper till exempel på basis av planbeteckningarna och redogör för parterna för deras betydelse för byggverksamheten på objektet och försäljningen av de lägenheter som byggs på objektet.</li> </ul>
Förberedelse inför ett uppdrag som gäller försäljning av ett nybygge	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kommer överens med kunden (byggaren) om marknadsföringsåtgärder och sammanställning av ett reklamblad och dess innehåll enligt företagets riktlinjer för marknadsföring och med beaktande av lagstiftningen</li> <li>• tar reda på och informerar kunden, till exempel små byggföretag, om RS-systemets betydelse och hur det påverkar marknadsföringen av objektet</li> <li>• utför de överenskomna åtgärderna</li> <li>• anlitar vid behov expertservice.</li> </ul>
Uppgörande av ett uppdragsavtal samt förberedande åtgärder i anslutning till försäljning	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• gör upp ett stadgeenligt uppdragsavtal enligt god förmedlingssed</li> <li>• utarbetar en marknadsföringsplan för ett nybygge</li> <li>• samlar ihop ett heltäckande försäljningsmaterial från handlingarna över nybygget för att främja försäljningen</li> <li>• kommer överens med kunden (byggföretaget) om förfaringssätten i anslutning till visning, försäljning, information till kunden samt kundens eventuella önskemål om ändringsarbeten</li> <li>• sammanställer vid behov en stadgeenlig broschyr</li> <li>• utför överenskomna åtgärder enligt företagets praxis och med beaktande av god affärssed i förhållande till byggföretaget samt god förmedlingssed i förhållande till kunderna (konsumenterna).</li> </ul>

<p>Visning av ett objekt och lämnande av information om objektet</p>	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• bekantar sig med objektet på stället</li> <li>• presenterar med hjälp av ett färdigt material de planerade byggnadsverken och deras omgivningar med beaktande av bland annat områdets planläggning</li> <li>• tar reda på byggföretagets föreskrifter om säkerhet på byggplatsen och iakttar dem vid visningen</li> <li>• presenterar med hjälp av ett tillgängligt informationsmaterial den planerade lägenhetens ytmaterial och utrustning för kunden samt vilka möjligheter det finns att göra ändringar i dem och kostnaderna för eventuella ändringar</li> <li>• informerar kunden med hjälp av informationsmaterialet om olika förpliktelser i anslutning till bolagets ekonomiska situation, till exempel skötsel- och finansieringsvederlag, eventuella överlåtelsebegränsningar samt övriga förpliktelser i anslutning till köp av bostaden, till exempel skatteeffekter</li> <li>• informerar kunden om hur ändringsarbeten kan genomföras</li> <li>• informerar kunden om RS-systemets konsekvenser för affären, betalningsvillkoren samt för relationen mellan köparen och byggföretaget</li> <li>• informerar kunden om tidtabellen för betalningen av objektet</li> <li>• ser före visningen till att den information som ges till kunden (köparen) är uppdaterad.</li> </ul>
<p>Behärskande av försäljningsarbetet</p>	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• förbereder sig omsorgsfullt inför kundbesök</li> <li>• lyssnar på kunden</li> <li>• analyserar kundens behov tillsammans med kunden</li> <li>• förklarar för kunden hur det objekt som förmedlas motsvarar kundens behov</li> <li>• behandlar eventuella motargument under förhandlingen med respekt för kunden</li> <li>• föreslår att kunden ger ett anbud eller avslutar affären</li> <li>• kontaktar kunden enligt överenskommelse.</li> </ul>
<p>Behandling av anbud och reserveringar</p>	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• informerar kunderna om rättspåföljderna av en reservering i de olika skedena av byggprocessen</li> <li>• antecknar reserveringar i en eventuell reserveringslista enligt överenskommelse med byggföretaget</li> <li>• råder kunden att göra en reservering eller att ge ett</li> </ul>

	<p>anbud som innehåller tillräcklig information och informerar om dess konsekvenser</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• överlämnar de inkomna anbuden till uppdragsgivaren</li> <li>• informerar uppdragsgivaren om anbudens innehåll och konsekvenser</li> <li>• förhandlar vid behov om ett motbud med den ursprungliga anbudsgivaren</li> <li>• förhandlar med beaktande av båda parternas intressen</li> <li>• ser till att anbudet godkänns skriftligt</li> <li>• informerar parterna på överenskommet sätt om anbudsförfarandets avslut.</li> </ul>
Uppgörande av ett köpebrev samt efteråtgärder	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• kontrollerar före köpets avslut med byggföretaget att den information som ges till kunden (köparen) är uppdaterad</li> <li>• skaffar de tilläggsuppgifter och handlingar som behövs för att kunna göra skriva ett köpebrev</li> <li>• gör enligt överenskommelse upp ett juridiskt bindande köpebrev som tillgodoser båda parternas intressen</li> <li>• anlitar sakkunniga vid behov</li> <li>• går omsorgsfullt igenom dokumenten med parterna innan de undertecknas</li> <li>• ser till att alla nödvändiga dokument är tillgängliga när avtalet undertecknas</li> <li>• ser till att köpebreven förses med alla behövliga underskrifter</li> <li>• gör beräkningar av överlåtelseskatten åt köparen och redogör för hur den ska betalas</li> <li>• utför de nödvändiga efteråtgärder som har avtalats</li> </ul>
Bedömning av uppdragets lönsamhet	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• uppskattar den tid som använts och kostnaderna i relation till resultatet</li> <li>• bedömer processens kontinuitet med tanke på en utveckling av kundrelationen och objektet samt på anskaffningen av försäljningsobjekt</li> <li>• bedömer betydelsen av de utförda åtgärderna och kostnaderna i relation till det uppnådda resultatet samt utför eventuellt ytterligare åtgärder</li> <li>• planerar och schemalägger de åtgärder som krävs för att ett önskat resultat ska uppnås samt observerar och bedömer hur väl de genomförs</li> <li>• gör upp en lönsamhetskalkyl.</li> </ul>

## Sätten att påvisa yrkesskicklighet

Examinanderna påvisar sin yrkesskicklighet genom att utföra arbetsprocesser i anslutning till marknadsföring och förmedling av ett planerat nybygge under tiden för förhandsmarknadsföring samt förmedlingsverksamhet efter att objektet har färdigställts. Examinanderna visar att de behärskar de väsentliga helheterna för försäljning av ett nybygge.

Sakkunniga som behärskar försäljning av nya aktielägenheter observerar och utvärderar en försäljningsprocess samt de handlingar som examinanderna producerar under processen (uppdragsavtal, marknadsföringsplan, reklamblad, lönsamhetsberäkning) samt ger en skriftlig bedömning av dem. Utvärderingarna antecknas på utvärderingsblanketter. Utvärderingsblanketterna för examenstillfällena samt de kompletterande handlingarna utgör bedömningsmaterialet.

### 3.8 Skötsel av uppdrag som gäller försäljning och uthyrning av affärslokaler (valfri examensdel)

<b>Examinanden kan sköta uppdrag som gäller försäljning och uthyrning av affärslokaler.</b>	
<b>Mål för bedömningen</b>	<b>Bedömningskriterier</b>
Uppgörande av ett uppdragsavtal	Examinanden <ul style="list-style-type: none"><li>• tar reda på företagslivets behov i regionen samt sin kunds behov genom samtal med kunden och genom att vara i kontakt med företagarorganisationerna på området</li><li>• tillämpar gällande avtalslagstiftning i anslutning till försäljning av affärslokaler samt hyreslagstiftning i anslutning till uthyrning av affärslokaler</li><li>• sköter försäljnings- och uthyrningsprocessen lagenligt</li><li>• gör upp ett stadgeenligt uppdragsavtal enligt god förmedlingssed.</li></ul>
Förberedande åtgärder i anslutning till försäljning och uthyrning	Examinanden <ul style="list-style-type: none"><li>• skaffar enligt utredningsplikten fram de gällande stadgeenliga handlingar som försäljnings- och uthyrningsuppdraget förutsätter</li><li>• kommer överens med uppdragsgivaren om marknadsföring och visning av objektet</li><li>• sammanställer vid behov ett reklamblad med bilagor</li><li>• genomför överenskomna åtgärder i enlighet med företagets praxis och god förmedlingssed</li><li>• anlitar vid behov expertservice.</li></ul>
Förberedande åtgärder i anslutning till förrättande av syn av objektet.	Examinanden <ul style="list-style-type: none"><li>• förrättar syn av försäljnings- och hyresobjektet</li><li>• sköter kundsituationer kundorienterat, aktivt, ansvarsfullt och genomskådligt med beaktande av alla</li></ul>

	<p>parters intressen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• föreslår att kunden ger ett köp- eller hyresanbud</li> <li>• ger den information och de dokument som behövs för att kunden ska kunna lämna ett anbud.</li> </ul>
Behärskande av försäljningsarbetet	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• förbereder sin omsorgsfullt inför kundbesök</li> <li>• lyssnar uppriktigt på kunden</li> <li>• analyserar kundens köp- eller hyresbehov tillsammans med kunden</li> <li>• förklarar för kunden hur förmedlingsobjektet motsvarar kundens behov</li> <li>• behandlar eventuella motargument under förhandlingen med respekt för kunden</li> <li>• föreslår att kunden lämnar ett anbud eller avslutar affären</li> <li>• kontaktar kunden enligt överenskommelse.</li> </ul>
Behandling av köp- och hyresanbud	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• råder kunden att lämna ett anbud som innehåller tillräcklig information och informerar om dess konsekvenser</li> <li>• gör tillsammans med kunden ett skriftligt anbud där alla villkor framgår</li> <li>• överlämnar de inkomna anbuden till uppdragsgivaren</li> <li>• redogör för anbudens innehåll och konsekvenser för uppdragsgivaren</li> <li>• förhandlar vid behov om ett motbud med den ursprungliga anbudsgivaren</li> <li>• förhandlar med beaktande av båda parternas intressen</li> <li>• ser till att anbudet godkänns skriftligt</li> <li>• informerar parterna på överenskommet sätt om anbudsförfarandets avslut.</li> </ul>
Att skriva ett avtalsdokument och ordna ett tillfälle för undertecknande.	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• skaffar de tilläggsuppgifter och handlingar som behövs för att kunna skriva ett avtalsdokument</li> <li>• skriver vid behov ett juridiskt bindande avtalsdokument</li> <li>• anlitar sakkunniga vid behov</li> <li>• säkerställer att avtalet motsvarar det som avtalsparterna har kommit överens om</li> <li>• ser till att alla behövliga dokument är tillgängliga när avtalet undertecknas</li> <li>• går omsorgsfullt igenom dokumenten med parterna innan de undertecknas</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• försäkrar sig om att de personer som undertecknar avtalsdokumentet är behöriga</li> <li>• informerar kunderna om vilka efteråtgärder som bör skötas efter att avtalet ingåtts.</li> </ul>
Bedömning av uppdragets lönsamhet.	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• uppskattar den tid som använts och kostnaderna i förhållande till resultatet</li> <li>• bedömer processens kontinuitet med tanke på en utveckling av kundrelationen och objektet samt på anskaffningen av försäljningsobjekt</li> <li>• bedömer de utförda åtgärdernas betydelse och kostnader i förhållande till resultatet och vidtar nödvändiga åtgärder</li> <li>• planerar och schemalägger de åtgärder som krävs för att ett önskat resultat ska uppnås samt observerar och bedömer hur väl de genomförs.</li> </ul>

### Sätten att påvisa yrkesskicklighet

Examinanderna påvisar sin yrkesskicklighet genom att utföra arbetsprocesser i anslutning till försäljning och uthyrning av affärslokaler. De visar att de förstår vilka behov företag inom olika branscher har och att de känner till det regionala företagslivet och dess struktur.

Sakkunniga som behärskar försäljning och uthyrning av affärslokaler observerar och utvärderar en försäljnings- och uthyrningsprocess samt de handlingar som examinanderna producerar under processen (försäljnings- och uthyrningsuppdrag, bilagor, en eventuell broschyr, anbud, köpebrev eller hyreskontrakt) samt deras överensstämmelse med examensdelens krav på yrkesskicklighet och mål och kriterier för bedömningen. Utvärderingarna antecknas på utvärderingsblanketter. Utvärderingsblanketterna för examenstillfällena samt de kompletterande handlingarna utgör bedömningsmaterialet.

### 3.9 Skötsel av ett uppdrag som gäller försäljning av ett skogshemman och en tomt (valfri examensdel)

<b>Examinanden kan sköta ett uppdrag som gäller försäljning av ett skogshemman och en tomt.</b>	
<b>Mål för bedömningen</b>	<b>Bedömningskriterier</b>
Uppgörande av ett uppdragsavtal	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• gör upp ett stadgeenligt uppdragsavtal</li> <li>• arbetar enligt principerna för god kundbetjäning och med hänsyn till god förmedlingssed, förordningar och diskretion</li> <li>• utreder vilken betydelse planläggningen, beskattningsbestämmelserna samt stöd- och skyddsbestämmelserna inom den offentliga sektorn samt mark-, träd- o.a. värderingar, servitutsavtal och terrängkartor har för uppdraget</li> <li>• vägleder kunden i att sköta tillståndsärenden, till exempel byggtillstånd.</li> </ul>
Förberedande åtgärder i anslutning till försäljning samt visning av objektet	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• bekantar sig med planläggningen av objekten samt dess tidtabeller och behandlingsordning</li> <li>• sätter sig in i värderingen av markområdet och skogen på objektet</li> <li>• beställer planbestämmelserna</li> <li>• sätter sig in i eventuella servitutsavtal och terrängkartor</li> <li>• tar reda på tillståndspraxis</li> <li>• vägleder kunden vid behov i att ta reda på hur objektet behandlas skattemässigt samt eventuella villkor som gäller till exempel stöd- och skyddsberättigande inom den offentliga sektorn</li> <li>• ger klara köranvisningar och märker tydligt ut objektet i terrängen</li> <li>• förrättar syn av försäljningsobjektet och inspekterar objektets gränser samt hela området</li> <li>• kommer överens om visning av objektet med kunden</li> <li>• uppdaterar informationen om objektet i olika medier</li> <li>• rapporterar till kunden om försäljningens gång enligt överenskommelse</li> <li>• iakttar företagets verksamhetsprinciper och anvisningar beträffande kundbetjäning</li> <li>• bedömer hur försäljningen framskrider och sin verksamhet samt planerar eventuella korrigerande</li> </ul>

	<p>åtgärder</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• föreslår att kunden lämnar ett anbud samt ger de uppgifter och handlingar som kunden behöver för att kunna ge ett anbud</li> <li>• anlitar vid behov expertservice.</li> </ul>
Behandling av anbud	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• råder spekulanten att lämna ett anbud som innehåller tillräcklig information och redogör för dess konsekvenser och villkor för spekulanten tillsammans med kunden</li> <li>• säkerställer att offerten uppfyller spekulantens önskemål</li> <li>• informerar om anbudet enligt företagets praxis</li> <li>• överlämnar omgående de inkomna anbuden till uppdragsgivaren</li> <li>• redogör för anbudens innehåll och konsekvenser för uppdragsgivaren</li> <li>• föreslår att uppdragsgivaren beslutar sig för ett anbudsalternativ</li> <li>• förhandlar vid behov om ett motbud med den ursprungliga anbudsgivaren</li> <li>• förhandlar med beaktande av båda parternas intressen enligt god förmedlingssed</li> <li>• informerar på överenskommen sätt om anbuds-farandets avslut och ser till att anbudet godkänns skriftligt.</li> </ul>
Uppgörande av ett köpebrev samt förberedelse för avslut av affären	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• skaffar de tilläggsuppgifter och handlingar samt eventuella fullmakter som behövs för att kunna skriva ett köpebrev</li> <li>• utarbetar omsorgsfullt ett juridiskt bindande avtalsdokument</li> <li>• säkerställer att avtalet motsvarar det som avtalsparterna har kommit överens om</li> <li>• ser till att alla behövliga dokument är tillgängliga när avtalet undertecknas</li> <li>• ser till att åtgärderna vid köptillfället är stadgenliga och följer god förmedlingssed</li> <li>• säkerställer att alla avtalsparter är närvarande eller representerade med de fullmakter som behövs</li> <li>• går omsorgsfullt igenom dokumenten med parterna innan de undertecknas</li> <li>• informerar kunderna om vilka efteråtgärder som bör utföras efter att avtalet ingåtts</li> <li>• övervakar och dokumenterar penningtransaktionerna</li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• samlar in och arkiverar handlingarna</li> <li>• anlitar sakkunniga vid behov.</li> </ul>
Behärskande av försäljningsarbetet.	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• förbereder sig omsorgsfullt inför kundbesök</li> <li>• lyssnar uppriktigt på kunden</li> <li>• analyserar kundens behov tillsammans med kunden</li> <li>• behandlar eventuella motargument under förhandlingen med respekt för kunden</li> <li>• föreslår att kunden lämnar ett anbud eller avslutar affären</li> <li>• kontaktar kunden enligt överenskommelse.</li> </ul>
Bedömning av uppdragets lönsamhet	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• uppskattar den tid som använts och kostnaderna i relation till resultatet</li> <li>• bedömer försäljningsprocessens kontinuitet beträffande tomterna och skogsfastigheterna genom en utveckling av markområdena samt en planläggningsprocess</li> <li>• bedömer processens kontinuitet med tanke på kundrelationerna</li> <li>• bedömer betydelsen av de utförda åtgärderna och kostnaderna i relation till det uppnådda resultatet samt vidtar eventuellt ytterligare åtgärder</li> <li>• planerar och schemalägger de åtgärder som krävs för att ett önskat resultat ska uppnås samt observerar och bedömer hur väl de genomförs.</li> </ul>
Efteråtgärder i anslutning till ett uppdrag	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• gör dagboksanteckningar</li> <li>• vägleder avtalsparterna i olika frågor och problem-situationer samt hänvisar vid behov till sakkunniga</li> <li>• arkiverar omsorgsfullt dokumenten i anslutning till uppdraget</li> <li>• samlar aktivt in respons om sin skötsel av uppdraget.</li> </ul>

### Sätten att påvisa yrkesskicklighet

Examinanderna påvisar sin yrkesskicklighet genom att utföra arbetsprocesser i anslutning till förmedling av köp av skogshemman och tomter. Examinanderna visar att de känner till processen för planläggning av markområden, huvuddragen i olika avtal och bestämmelser och när det gäller praxis för beskattning samt stöd- och skyddsberättigande inom den offentliga sektorn. De kan ge säljaren och köparen råd samt hänvisa dem till rätt myndigheter.

Sakkunniga som behärskar försäljning av skogshemman och tomter observerar och utvärderar en försäljningsprocess samt de handlingar som examinanderna producerar under

processen (uppdragsavtalet med bilaga, försäljningsbroschyren med bilaga, anbudet, köpebrevet med bilaga) samt deras överensstämmelse med examensdelens krav på yrkesskicklighet och mål och kriterier för bedömningen. Utvärderingarna antecknas på utvärderingsblanketter. Utvärderingsblanketterna för examenstillfällena samt de kompletterande handlingarna utgör bedömningsmaterialet.

### 3.10 Skötsel av en fastighetsförmedling (valfri examensdel)

Den som avlägger denna examensdel verkar som ansvarig eller chef för en fastighetsförmedling.

<b>Examinanden kan sköta en fastighetsförmedling.</b>	
<b>Mål för bedömningen</b>	<b>Bedömningskriterier</b>
Skötsel av verksamheten i en fastighetsförmedling	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• planerar och sköter verksamheten på ett lönsamt sätt</li> <li>• bedömer uppdragens lönsamhet på kort och lång sikt och vidtar åtgärder vid behov</li> <li>• kontrollerar att köpebrevet och övriga avtal följer lagen och god förmedlingssed</li> <li>• samarbetar med den övervakande myndigheten och med andra samarbetsparter samt vidtar åtgärder vid behov</li> <li>• iakttar lagstiftningen och god förmedlingssed vid marknadsföring</li> <li>• utarbetar en marknadsföringsplan för förmedlingsrörelsen och utnyttjar olika marknadsföringsmetoder för att nå målen samt samlar in respons om marknadsföringen</li> <li>• sköter de förpliktelser som hör till arbetsgivaren</li> <li>• anlitar vid behov expertservice.</li> </ul>
Förvarande av kundmedel och övrig kundegendom	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ser till att förmedlingsrörelsen har separata konton för kundmedel och sina egna medel</li> <li>• hanterar kundens tillgångar med varsamhet</li> <li>• ser till att nycklarna förvaras på ett säkert ställe.</li> </ul>
Överlämnande och arkivering av information	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• gör dagboksanteckningar enligt bestämmelserna</li> <li>• samlar in uppgifter som är väsentliga för förmedlingsuppdraget</li> <li>• iakttar sekretessbestämmelserna enligt god förmedlingssed</li> <li>• sköter arkiveringen lagenligt och på ett sätt som tjänar förmedlingsverksamheten.</li> </ul>

<p>Behandling av reklamationer och kontraktsbrott</p>	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ansvarar för en saklig behandling av reklamationer som riktas till förmedlingsrörelsen</li> <li>• informerar kunden om tillvägagångssätten i frågor som gäller kontraktsbrott eller fel i köpet</li> <li>• bemöter en reklamation på ett kundorienterat sätt</li> <li>• reder ut parterna i en reklamation samt vad reklamationen grundar sig på</li> <li>• informerar kunden om reklamationsförfarandet och behandlingen av reklamationer</li> <li>• informerar kunden om tidtabellen för behandlingen av reklamationen samt om resultatet</li> <li>• samlar information om reklamationen och ger svar vid behov</li> <li>• informerar parterna om olika möjligheter att behandla ärendet vidare</li> <li>• hänvisar kunderna vid behov till sakkunniga</li> <li>• anlitar vid behov expertservice.</li> </ul>
<p>Kartläggning och hantering av säkerhetsrisker</p>	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• reder ut förmedlingsrörelsens ansvar och det personliga ansvaret hos den person som är ansvarig</li> <li>• reder ut säkerhetsriskerna i den egna förmedlingsrörelsen (bland annat person-, egendoms-, avtals-, data-säkerhets- och företagsrisker)</li> <li>• förutser vilka risker som mest sannolikt kan väntas bli verklighet och vidtar rätt åtgärder vid rätt tidpunkt</li> <li>• säkerställer att förmedlingsrörelsen har tillräckliga, giltiga försäkringar.</li> </ul>
<p>Upprätthållande av yrkesskickligheten</p>	<p>Examinanden</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• följer med lagstiftningens utveckling och beslutspraxis, de övervakande myndigheternas beslut och anvisningar samt det interna bruket inom branschen</li> <li>• tar i sin egen och i förmedlingsrörelsens verksamhet i användning en praxis som följer god förmedlingssed samt handleder sin personal i att följa den</li> <li>• utreder personalens kompetens och utbildningsbehov</li> <li>• ser till att den som utför förmedlingsarbete har tillräcklig yrkeskompetens och en beredskap att utföra det</li> <li>• ansvarar för att en ny anställd blir instruerad i arbetet</li> <li>• organiserar ett fungerande internt informationsutbyte</li> <li>• anlitar sakkunniga vid behov.</li> </ul>

### Sätten att påvisa yrkesskicklighet

Examinanderna påvisar sin yrkesskicklighet genom att i egenskap av ansvariga sköta administrations- och övervakningsuppgifter i en förmedlingsrörelse. De visar att de kan över-

vaka förmedlingsrörelsens personal och dess verksamhet och ansvara för att personalen är tillräckligt kompetent samt att förmedlingsverksamheten är lagenlig och iakttar god förmedlingssed. Examinanderna visar också att de kan upprätthålla sin yrkeskompetens.

Sakkunniga som behärskar skötseln av en förmedlingsrörelse observerar och utvärderar en process i anslutning till skötsel av en förmedlingsrörelse samt de handlingar som examinanderna eventuellt producerar under processen (utredning av personalens yrkesskicklighet, kartläggning av säkerhetsriskerna, utredning av förmedlingsrörelsens ansvar och det personliga ansvaret hos den person som är ansvarig) samt deras överensstämmelse med examensdelens krav på yrkesskicklighet och mål och kriterier för bedömningen. Utvärderingarna antecknas på utvärderingsblanketter. Utvärderingsblanketterna för examenstillfällena samt de kompletterande handlingarna utgör bedömningsmaterialet.

Tryckt  
ISBN 978-952-13-4666-8  
ISSN 1798-8977

Online  
ISBN 978-952-13-4667-5  
ISSN 1798-8985

Utbildningsstyrelsen har godkänt dessa examensgrunder med stöd av lagen om yrkesinriktad vuxenutbildning.

De fristående examina är examina som särskilt planerats och utvecklats för att avläggas av den vuxna befolkningen.

Planeringen och genomförandet av de fristående examina baserar sig på ett nära samarbete mellan sakkunniga inom undervisning och arbetsliv.