

RE/MAX štartuje testovanie znalostí svojich maklérov



Author: SF / Juraj Pokorný | Published: 22.07.2010

Podľa aktuálnej tlačovej správy spoločnosť RE/MAX Slovensko konečne odštartovala zavádzanie kategorizácie realitných maklérov. „Ku kroku testovania kvality a znalostí našich maklérov sme sa rozhodli preto, lebo si uvedomujeme, že klient má právo na kvalitný servis a na informácie o svojom osobnom maklérovi, ktorému dôveruje a zverí mu do rúk často svoje celoživotné úspory,“ komentuje toto rozhodnutie Silvia Heleninová, Operation Director RE/MAX Slovakia.

Prvýkrát sa definuje štandard realitných služieb

RE/MAX - jedna z najväčších svetových realitných sietí - pôsobí prostredníctvom 7 000 franšízových kancelárií a 100-tisíc profesionálnych maklérov v 65 krajinách sveta, vrátane Slovenska (2006), kde v súčasnosti funguje jej takmer 50 kancelárií a vyše 400 realitných maklérov.

Výber nehnuteľnosti a postup, počas ktorého sa pečatí pre mnohých najväčnejšia investícia v živote, nebolo nikdy jednoduchou záležitosťou. O to viac dnes, keď sa realitné trhy stratili dosť na svojej niekdajšej transparentnosti, aj keď len relatívnej. Samotné rozhodnutie zveriť realitnému maklérovi výkon celej transakcie býva na strane klienta často sprevádzané pocitmi neistoty. Niet divu. Slovenský trh sa čoraz častejšie stretáva s podivnými praktikami, ktoré negatívne ovplyvňujú celkové povedomie o realitných službách a sťažujú prácu špičkovým maklérom.

Preto - v záujme skvalitnenia služieb a zvýšenia garancií na hladký priebeh predaja či kúpy nehnuteľnosti - sa RE/MAX rozhodol zaviesť komplexné a viacstupňové hodnotenie, ktorého podstatou je povinné testovanie a tzv. kategorizácia maklérov. Povinným testovaním prechádza každý realitný maklére RE/MAX raz do roka, pričom sa overujú jeho znalosti v oblasti realitného práva, procesov realitnej transakcie, ekonomiky, financií a informačných technológií. „RE/MAX ako popredná spoločnosť v oblasti realitných služieb na slovenskom trhu tak prvýkrát definuje štandard realitných služieb a odporúča klientovi kvalitu, ktorú má od makléra požadovať,“ tvrdí Richard Churý, regionálny riaditeľ RE/MAX Slovensko.

Pozície v rámci kategorizácie maklérov RE/MAX:

1. Asistent predaja - nový maklére v sieti, ktorý musí najneskôr do 3 mesiacov preukázať základné vedomosti potrebné pre realitnú profesiu.
2. Partner predaja - maklére, ktorý v teste preukázal požadované minimum vedomostí pre realitnú

profesiu.

3. Certifikovaný partner predaja - maklér, ktorý v teste preukázal nadštandardné vedomosti o realitnom obchode.
4. Certifikovaný maklér ISO - spolupracujúci maklér, ktorý úspešne zložil skúšku pred nezávislou komisiou podľa európskej normy ISO.

RE/MAX Slovakia, ktorý sám seba považuje za lídra na realitnom trhu, deklaruje vedomie zodpovednosti za úroveň profesie realitného makléra a poskytovaného servisu klientom na Slovensku. Aj to bol dôvod, prečo sa v spolupráci s Českou spoločnosťou pro jakost rozhodol zmeniť zabehnuté pravidlá na domácom realitnom trhu a podporil vznik prvej nezávislej certifikácie maklérov podľa medzinárodných noriem ISO. „Na našom realitnom trhu ponúka mnoho realitných kancelárií určitú formu vzdelávania a certifikácie pre svojich maklérov. Dodnes však neexistovalo pre klientov žiadne medzinárodné objektívne meradlo, ktoré by oddelilo kvalitných maklérov od nekvalitných a bolo regulované štátom,“ konštatuje CEO a prezident RE/MAX ČR a SR David Krajný.

RE/MAX Slovakia tak konečne pristúpil k zavádzaniu zmien do vlastných interných štruktúr, ktorých poslaním je prispieť k objektívnej orientácii zákazníka a poskytnúť záruku najvyššej odbornosti realitného makléra a kvality poskytovaného servisu. Ako nedávno zdôraznil jeho regionálny riaditeľ Richard Churý, najlepší držiteľia Certifikátu CRM ISO budú môcť využívať výhody jeho platnosti vo všetkých štátoch EÚ. V rámci siete RE/MAX sa zároveň môže stať - vďaka svojej verejnej dostupnosti - súčasťou kariérneho rastu akéhokoľvek makléra v SR.

EN 15733 iba ako dobrovoľný kompas pre realitky?

Ako sme už naznačili, paralelných iniciatív na dosiahnutie toho istého cieľa existuje viacero. Napríklad Slovenský ústav technickej normalizácie (SÚTN) vydal európsku normu, ktorá stanovuje požiadavky na poskytovanie služieb realitných maklérov. Ako však dodáva, norma je dobrovoľná, čo prakticky znamená, že realitné kancelárie sa ňou môžu a nemusia riadiť. Podľa predsedu predstavenstva Národnej asociácie realitných kancelárií Slovenska Ľubomíra Kardoša reguluje tie oblasti, ktoré dosiaľ pokrýval etický kódex NARKS.

Najtvrdším orieškom súčasnosti, a to sa týka rovnako práce realitného makléra, je pohotová orientácia v trhových cenách nehnuteľností a schopnosť predvídať vývoj, ktorý sa vyznačuje vysokou mierou nevyspytateľnosti. Ako nedávno skonštatoval analytik Slovenskej sporiteľne Michal Mušák, pokiaľ sa nestane nič nepredvídané - napríklad druhá fáza krízy, ceny našich nehnuteľností na bývanie majú už svoje dno za sebou. Potenciál ich rýchlejšieho rastu vidí zas Mikuláš Čár z NBS v postupnej konvergencii k priemerným cenám v starých členských krajinách EÚ, kde možno v najbližšom období podľa neho očakávať mierne rastúci trend.

Norma EN 15733, ktorá sa rodila pod záštitou Európskej komisie pre unifikáciu štyri roky, jasne definuje práva a povinnosti maklérov i zákazníkov, stanovuje všeobecné záväzky medzi nimi, ako aj štruktúru a obsahy zmlúv. Otázny, ak nie sporný je však pri nej princíp dobrovoľnosti a v neposlednom rade tiež perspektíva zosúladenia záväzných kritérií na pôsobenie realitných kancelárií medzi obidvoma iniciatívami, ktorých zlúčenie v budúcnosti by bolo viac ako žiaduce.

Ilustračné obrázky - RE/MAX a archív

22.07.2010 09:26, SF / Juraj Pokorný