



## **Standard obsługi klienta**

**Polska Federacja Rynku Nieruchomości stworzyła kolejne narzędzie wspomagające działalność biur nieruchomości i wychodzące naprzeciw podniesieniu jakości obsługi klienta korzystającego z usług pośrednika w obrocie nieruchomościami.**

Od sierpnia rusza pilotażowy program Systemu Jakości Expert – tak nazywa się stworzony przez Polską Federację Rynku Nieruchomości program skierowany do biur nieruchomości. W swoim założeniu ma przede wszystkim porządkować pracę biura nieruchomości ale główny nacisk położony jest na podniesienie jakości obsługi klienta. System to zbiór powiązanych ze sobą procedur, wzory dokumentów i informacji potrzebnych do prowadzenia biura nieruchomości. Procedury dotyczące usługi pośrednictwa obejmują rozpoznanie potrzeb klienta, proces podażyowy i popytowy. To swego rodzaju przewodnik pośrednika, gdzie znajdzie on wskazówki i dokumenty dotyczące opracowywania oferty nieruchomości, uzgadniania warunków sprzedaży czy najmu, weryfikacji stanów prawnych nieruchomości, podpisywania umów pośrednictwa z klientem aż do zakończenia usługi.

*To bardzo potrzebne narzędzie w pracy pośredników w obrocie nieruchomościami. Jest to niezbędny krok w kierunku uporządkowania standardów wykonywania czynności przez pośredników w naszym kraju – podkreśla **Szymon Sędek, wieloletni pośrednik i przewodniczący Komisji Prawnej PFRN.***

System definiuje kolejności i zakres wykonywanych czynności przez pośredników oraz jasno określa zakres obowiązków, odpowiedzialności i uprawnień pośredników w obrocie nieruchomościami. Każde biuro, które będzie chciało korzystać z systemu musi się poddać wewnętrznym audytem, przestrzegać przepisów prawa, a pośrednicy standardów zawodowych i doskonalenia kwalifikacji zawodowych. PFRN będzie przyznawać biuram Certyfikat Jakości, a pracującym w nich pośrednikom nadawać tytuł Eksperta Nieruchomości PFRN. Będzie to dodatkowa rekomendacja dla klienta, który chce korzystać z usług biura nieruchomości.

*Uważam, że stanowi dla pośredników w obrocie nieruchomościami bardzo dużą pomoc w codziennej pracy i doprowadzi do podniesienia jakości świadczonych usług; jest to swego rodzaju przewodnik i sufler. Uczestnictwo w Systemie powinno stać się pozytywnym wyróżnikiem, gwarancją bezpieczeństwa i wykonania usługi w zakresie pośrednictwa na najwyższym poziomie. – mówi **Anna Jackowska, członek zarządu PFRN.***



Materiał prasowy – 1 sierpnia 2011

SJ Expert to kolejne przedsięwzięcie PFRN, która od lat stara się uporządkować zasady panujące na rynku nieruchomości. Dla przypomnienia w czerwcu br. na wzór amerykańskiego i krajów europejskich rozwiązania, federacja uruchomiła ogólnopolski portal nieruchomości pod nazwą FAGORA.pl. Portal (podobnie, jak wszystkie „światowe” MLS-y), może sprawnie funkcjonować właśnie dzięki wyłączości. Zasadą jest, że każda oferta może być wprowadzona jeden raz, i dlatego właśnie baza ofert jest niezwykle czytelna. Każda oferta jest unikalna i niepowtarzalna.

*„System to alternatywa dla pośredników, którzy działają rzetelnie, zgodnie z prawem, chcą się wyróżnić na rynku nieruchomości i zapewnić klientowi usługę wysokiej jakości a dodatkowo dobrowolnie podać się corocznym audytom sprawdzającym ich działalność” – podsumowuje Leszek Hardek, członek zespołu wdrożeniowego SJ Expert.*

---

**Osoba do kontaktu: Leszek Hardek, członek Zarządu PFRN, tel. 604-654-444**

*Polska Federacja Rynku Nieruchomości z siedzibą w Warszawie [www.pfrn.pl](http://www.pfrn.pl) (PFRN) jest dobrowolnym związkiem samorządnych organizacji posiadających osobowość prawną. Została utworzona w styczniu 1995 roku przez sześć regionalnych stowarzyszeń pośredników w obrocie nieruchomościami. W chwili obecnej PFRN działa na rzecz i w interesie 22 regionalnych stowarzyszeń pośredników oraz zarządców nieruchomości, zrzeszających blisko 3500 osób. Od lutego 2010 roku PFRN jest członkiem Pracodawców Rzeczypospolitej Polskiej.*