

**Profili Formativi**  
**CCNL Dipendenti da Agenti Immobiliari, Mandatari a titolo oneroso e Mediatori Creditizi**  
**per il settore delle Agenzie Immobiliari**

<b>Contratto collettivo nazionale di lavoro per i dipendenti da Agenti Immobiliari Professionali, Mandatari a titolo oneroso e Mediatori Creditizi</b>
--

**APPRENDISTATO PROFESSIONALIZZANTE**

I contenuti formativi dei seguenti profili si articolano in una parte uguale per tutti attinente alle competenze trasversali e in una parte differenziata attinente alle competenze tecnico professionali specifiche.

Contenuti trasversali – Parte comune a tutti i profili –

Per i contenuti a carattere trasversale il monte ore viene quantificato sulla base di quanto previsto dall'art.2 comma 2 del D.M. 8 aprile 1998, in G.U. 14 maggio 1998 n.110 (35% sul totale).

1. *Competenze relazionali* :

valutare tutte le competenze e risorse personali, anche in relazione al lavoro ed al ruolo professionale;

comunicare efficacemente nel contesto di lavoro (comunicazione interna e/o esterna;

analizzare e risolvere situazioni problematiche;

definire la propria collocazione nell'ambito di una struttura organizzativa.

2. *Organizzazione ed economia*:

conoscere i principi e le modalità di organizzazione del lavoro nell'agenzia;

conoscere i principali elementi economici di impresa: le condizioni ed i fattori di redditività di impresa (redditività di impresa (produttività, efficacia ed efficienza); il contesto di riferimento di un'impresa (prestazioni e servizi, reti, mercato, ecc.);

saper operare in un contesto aziendale orientato alla qualità ed alla soddisfazione del cliente.

conoscere e utilizzare, ove necessario, gli strumenti informativi, con particolare riguardo a quelli adottati nella propria

area di attività.

conoscere e utilizzare, ove necessario, le nozioni di base di una lingua straniera.

conoscere la normativa di base relativa al settore della intermediazione (principi fondamentali di Diritto Costituzionale, Diritto Civile, commerciale, della mediazione e prassi legale in materia di compravendita e locazione immobiliare).

3. *Disciplina del rapporto di lavoro*:

conoscere le linee fondamentali di disciplina legislativa del rapporto di lavoro e gli istituti contrattuali;

conoscere i diritti ed i doveri dei lavoratori;

conoscere gli elementi che compongono la retribuzione ed il costo del lavoro;

4. *Sicurezza sul lavoro*:

conoscere gli aspetti normativi e organizzativi generali relativi alla sicurezza sul lavoro;

conoscere i principali fattori di rischio,

conoscere e saper individuare le misure di prevenzione e protezione;

5. *Privacy*

conoscere la normativa relativa alla privacy;

6. *Primo soccorso*:

conoscere le principali nozioni in ordine al primo soccorso in ottemperanza al D.M. 388 del 15/7/03

Per i contenuti a carattere tecnico professionale il monte ore viene quantificato sulla base di quanto previsto dall'art.2 comma 2 del D.M. 8 aprile 1998, in G.U. 14 maggio 1998 n.110 (65% sul totale)

### **1. Addetti alle attività di amministrazione e mansioni di segreteria:**

archivisti; protocollisti; schedaristi; centralinisti; addetti alla compilazione di scritture elementari e/o semplificate, di registri e repertori obbligatori;  
stenodattilografi; dattilografi; operatori informatici; addetti di segreteria con mansioni esclusivamente d'ordine; aiuto contabili; addetti alla compilazione di libri paga, dei contributi e della relativa modulistica sulla base di schemi predeterminati;  
traduttori; operatori informatici con capacità di intervenire nei programmi;  
contabili di concetto;

- Conoscere il ruolo della propria mansione all'interno del processo produttivo del servizio
- Leggere ed applicare le indicazioni riportate nella documentazione tecnica di pertinenza
- Sapersi relazionare efficacemente con i clienti ed i colleghi
- Gestione flussi informativi e comunicativi
- Organizzazione e gestione archivio cartaceo ed elettronico
- Trattamento documenti amministrativo contabili
- Organizzazione riunioni ed eventi di lavoro
- Gestione corrispondenza
- Configurazione sistema della contabilità generale
- Principi ragionieristici di base
- Trattamento operazioni fiscali e previdenziali
- Controllo andamento economico –finanziario
- Gestione servizi bancari
- Gestione acquisti
- Gestione attività di fatturazione e contabilità
- Predisposizione e gestione documentale
- Assistenza clienti e segreteria commerciale
- Gestione incassi
- Conoscenza normativa del lavoro e del CCNL
- Principi base di amministrazione e di gestione del personale
- Conoscenza di base dei sistemi informativi
- Conoscenza linguaggi e tecniche di programmazione
- Gestione operativa
- Cenni di manutenzione e sicurezza dei sistemi informatici
- Gestione della privacy

### **2. Addetti alla conduzione e manutenzione dei veicoli e motobarche:**

conducenti di motobarca/e; conducenti di autoveicoli;

- Conoscere il ruolo della propria mansione all'interno del processo produttivo del servizio
- Leggere ed applicare le indicazioni riportate nella documentazione tecnica di pertinenza
- Sapersi relazionare efficacemente con i clienti ed i colleghi
- Conoscenza tecnica dei veicoli
- Conoscenza principi base in tema di attrezzature d'officina/ carrozzeria e loro manutenzione
- Primaria manutenzione e preparazione del veicolo
- Conoscenza principi base di meccanica/carrozzeria
- Interventi di riparazione
- Conoscenza della dotazione di sicurezza
- Conoscenza della normativa di trasporto di persone

### **3. Addetti a mansioni d'ordine ed ai contatti informativi :**

segretari unici con cumulo di mansioni esclusivamente d'ordine che eventualmente tengano anche contatti informativi con la clientela, addetti anche a servizi esterni per il disbrigo di ordinarie ed elementari commissioni presso Enti, Istituti ed Uffici sia pubblici che privati;

addetti alle informazioni ai clienti con incarichi specifici nell'ambito della conservazione degli archivi immobili,

degli archivi anagrafici e degli atti in genere;

addetti esclusivamente alle informazioni ai clienti e all'organizzazione degli archivi degli immobili disponibili alla vendita e alla locazione;

- Conoscere il ruolo della propria mansione all'interno del processo produttivo del servizio
- Leggere ed applicare le indicazioni riportate nella documentazione tecnica di pertinenza
- Sapersi relazionare efficacemente con i clienti ed i colleghi
- Gestione flussi informativi e comunicativi
- Organizzazione e gestione archivio cartaceo ed elettronico
- Saper utilizzare i sistemi informatici e le strumentazioni tecniche operative
- Conoscere e saper utilizzare le procedure operative
- Conoscere la documentazione inerente il servizio
- Conoscere la documentazione per l'assolvimento degli incarichi di mediazione
- Saper leggere ed applicare la indicazioni e le informazioni riportate nella documentazione tecnica di pertinenza
- Conoscere e sapere applicare la normativa generale in materia di intermediazione e locazione immobiliare
- Conoscere e sapere applicare le normative locali in materia di intermediazione e locazione immobiliare
- Conoscere e sapere applicare le prassi locale in materia di intermediazione e locazione immobiliare
- Conoscere e sapere applicare la normativa in materia di mutui immobiliari
- Conoscere e sapere applicare la normativa in materia di leasing immobiliari
- Conoscere e sapere applicare la normativa in materia di Privacy
- Conoscere e saper applicare le metodologie di organizzazione degli archivi cartacei ed elettronici
- Conoscenza sulla suddivisione delle competenze dei vari enti, uffici ed istituzioni sia privati che della Pubbl. Amministrazione attinenti alle attività d'agenzia
- Conoscere e saper utilizzare la documentazione inerente la richiesta e/o al trasmissione d'informazioni da e verso la clientela

#### **4. Addetti all'accettazione clienti e gestione immobili turistici:**

addetti all'accettazione clienti nell'ambito della locazione in località turistiche; impiegati con mansioni di contatto con il pubblico previste al IV livello in grado di parlare e scrivere una o più lingue straniere ai quali ne sia richiesta la prestazione;

addetti ai servizi di gestione degli immobili turistici;

- Conoscere il ruolo della propria mansione all'interno del processo produttivo del servizio
- Leggere ed applicare le indicazioni riportate nella documentazione tecnica di pertinenza
- Sapersi relazionare efficacemente con i clienti ed i colleghi
- Gestione flussi informativi e comunicativi
- Organizzazione e gestione archivio cartaceo ed elettronico
- Saper utilizzare i sistemi informatici e le strumentazioni tecniche operative
- Conoscere e saper utilizzare le procedure operative
- Conoscere la documentazione inerente il servizio
- Conoscere la documentazione per l'assolvimento degli incarichi di mediazione
- Saper leggere ed applicare la indicazioni e le informazioni riportate nella documentazione tecnica di pertinenza
- Conoscere e sapere applicare la normativa generale in materia di intermediazione e locazione immobiliare
- Conoscere e sapere applicare le normative locali in materia di intermediazione e locazione immobiliare
- Conoscere e sapere applicare le prassi locale in materia di intermediazione e locazione immobiliare
- Conoscenza scritta ed orale di una lingua straniera
- Conoscere e saper applicare le particolarità culturali di comunicazione di una lingua estera
- Conoscere e sapere applicare la normativa in materia di permanenza di stranieri sul territorio nazionale a fini turistici
- Conoscenza delle metodologie di maneggio denaro e cambio valute

- Conoscenza della normativa di Pubblica sicurezza in materia turistica
- Conoscenza del territorio locale a fini turistico/stagionali

**5. Addetti all'accompagnamento ed all'acquisizione di incarichi:**

accompagnatori alle visite immobiliari;

incaricati alle visite immobiliari con delega di trattativa **(1)**;

addetti alle acquisizioni degli incarichi con capacità di effettuare stime **(1)**;

- Conoscere il ruolo della propria mansione all'interno del processo produttivo del servizio
- Leggere ed applicare le indicazioni riportate nella documentazione tecnica di pertinenza
- Sapersi relazionare efficacemente con i clienti ed i colleghi
- Gestione flussi informativi e comunicativi
- Saper comunicare efficacemente
- Sviluppare capacità di concentrazione analisi e di contatto con il pubblico
- Conoscere e saper utilizzare gli archivi cartacei ed elettronici
- Saper utilizzare i sistemi informatici e le strumentazioni tecniche operative
- Conoscere e saper utilizzare le procedure operative
- Conoscere la documentazione per l'assolvimento degli incarichi di mediazione
- Saper leggere ed applicare la indicazioni e le informazioni riportate nella documentazione tecnica di pertinenza
- Conoscere e sapere applicare la normativa generale in materia di intermediazione e locazione immobiliare
- Conoscere e sapere applicare le normative locali in materia di intermediazione e locazione immobiliare
- Conoscere e sapere applicare le prassi locale in materia di intermediazione e locazione immobiliare
- Conoscere e sapere applicare la normativa in materia di mutui immobiliari
- Conoscere e sapere applicare la normativa in materia di leasing immobiliari
- Conoscere e sapere applicare la normativa generale in materia di tassazione dei beni immobili
- Conoscere e sapere applicare la normativa in materia di Privacy
- Conoscere e sapere applicare la normativa in materia di Privacy
- Conoscenza sulla suddivisione delle competenze dei vari enti, uffici ed istituzioni sia privati che della Pubblica Amministrazione attinenti alle attività d'agenzia
- Conoscere e saper utilizzare la documentazione inerente la richiesta e/o al trasmissione d'informazioni da e verso la clientela
- Conoscere e saper utilizzare la documentazione per l'assolvimento degli incarichi di mediazione
- Conoscere e saper applicare le metodologie di valutazione d'immobile inerenti gli aspetti architettonico/costruttivi
- Conoscere e saper applicare le metodologie di valutazione d'immobile inerenti inerenti gli aspetti economico/finanziari
- Conoscere e saper applicare le metodologie di valutazione d'immobile inerenti il contesto ed il posizionamento.
- Conoscenza del territorio locale

**(1)** Le attività svolte dall'apprendista rientranti nel novero per la cui esecuzione è previsto l'obbligo di iscrizione al ruolo di cui all'art. 2 della L. 39/89, sezione Agenti Immobiliari e/o Agenti muniti di mandato a titolo oneroso possono essere svolte solo sotto la supervisione del Titolare d'Agenzia ovvero di un iscritto al sopracitato ruolo.