



**RE/MAX<sup>®</sup>**  
**FACTORY**



# MANUALE ORGANIZZATIVO

## INDICE

1. VISION E MISSION
2. VALORI ETICI/AZIENDALI DI RE/MAX FACTORY
3. APERTURA E CHIUSURA UFFICIO
4. ORGANIGRAMMA AZIENDALE
5. LAVAGNA/CHAT: Incarichi, vendite
6. GESTIONE ARCHIVI
7. CHECK LIST POST INCARICO
8. CHECK LIST POST VENDITA
9. RIUNIONI E REGOLAMENTO PRESIDIO
10. FORMAZIONE E NUOVI CONSULENTI
11. CRITERI DI COLLABORAZIONE
12. CRITERI DI TITOLARITA' DEL CLIENTE
13. PROVVIGIONI
14. PRENOTAZIONE SALE
15. DRESS CODE
16. SANZIONI

## I. VISION E MISSION

### **Vision**

RE/MAX FACTORY è una nuova realtà imprenditoriale nata dalla volontà di costruire un'azienda che riesca ad offrire un servizio eccellente in ambito immobiliare per mezzo di un Team di professionisti qualificati che operano su tutto il territorio nazionale ed internazionale.

### **Mission**

Regalare sogni ai nostri clienti! Per noi un immobile non è solo un immobile bensì il luogo dove sentirsi sicuri, dove passare i momenti indimenticabili della propria vita privata o lavorativa, dove si ama e dove si cresce: per noi "casa" è sinonimo di "famiglia".

## II. VALORI ETICI/AZIENDALI DI RE/MAX FACTORY

1. LEGALITA'
2. TRASPARENZA
3. BENESSERE
4. DIGNITA'
5. COMPETENZA
6. PROFESSIONALITA'

## III. APERTURA E CHIUSURA UFFICIO

Gli uffici di RE/MAX FACTORY osservano il seguente orario di apertura:

Dal **lunedì** al **venerdì**

Orario mattina: dalle 9:00 alle 13:00

Orario pomeriggio: dalle 14:30 alle 19:30

Nella giornate di **sabato** e **domenica** gli uffici rimarranno chiusi.

I consulenti sono invitati a fissare i loro appuntamenti in base a tali orari.

E' possibile avere le chiavi dell'ufficio oltre gli orari di apertura e chiusura in caso di appuntamenti.

Ciò avverrà con richiesta firmata all'assistente di ufficio o al broker manager.

## **IV. ORGANIGRAMMA AZIENDALE**

### **Broker**

In RE/MAX FACTORY sono presenti:

**Broker Owner** (i proprietari dell'agenzia immobiliare): Giuseppe RUGGERI, Andrea OMBRES e Federico GIULIANO.

**Broker Manager** (è il delegato del proprietario dell'agenzia): Danilo NOBILI.

I Broker svolgono un ruolo di coordinamento al fine di ottimizzare l'attività dell'agenzia mettendo a disposizione:

- consulenti
- strumenti
- tecnologie
- materiali
- strategie
- formazione

### **Consulenti immobiliari**

Il consulente immobiliare RE/MAX FACTORY è un professionista formato e qualificato, regolarmente iscritto al ruolo. Tale qualifica consente al consulente immobiliare RE/MAX FACTORY di intraprendere qualsiasi azione inerente alla propria attività come previsto dal *Codice Civile* e dal *Codice Deontologico*.

### **Assistenti Immobiliari**

Si intende l'affiliato RE/MAX FACTORY **non iscritto** al ruolo degli agenti di affari in mediazione. L'assistente immobiliare dovrà conseguire l'iscrizione al ruolo entro dodici mesi dall'affiliazione salvo impossibilità d'iscrizione per ragioni burocratiche.

In nessun caso il segnalatore potrà svolgere l'attività di agente immobiliare e per questo non dovrà/potrà mai apporre firme sulla modulistica utilizzata. Al contrario, dovrà rivolgersi al broker o all'eventuale tutor di riferimento.

L'assistente immobiliare che, pur avendo avuto la possibilità, non ha conseguito per tempo l'iscrizione a ruolo, non potrà contrattualmente mantenere il rapporto con la RE/MAX FACTORY.

## Responsabili d'ufficio

Si intendono consulenti immobiliari incaricati dal broker manager a ricoprire figure di responsabilità all'interno di uno o più uffici, per particolari settori organizzativi o più in generale per la gestione e organizzazione di tutta l'attività lavorativa.

## Tutor

Si intendono consulenti immobiliari incaricati di supervisionare assistenti immobiliari nei primi dodici mesi di affiliazione alla RE/MAX FACTORY. Si occupano di condividere le proprie conoscenze, le modalità operative e di essere di supporto in ogni attività dell'assistente newcomer.

## Assistente d'ufficio

Il ruolo dell'assistente d'ufficio è piuttosto articolato e molteplici sono le attività che dipendono da lei. L'aspetto principale è sicuramente quello di agevolare la comunicazione tra i diversi livelli dell'organizzazione: dal broker titolare ai consulenti, alla casa madre, ai professionisti che gravitano intorno all'agenzia e, naturalmente, ai clienti.

## AVVISI AI CONSULENTI IMMOBILIARI

Tutte le informazioni che riguardano le attività di gruppo verranno inserite sulla chat di Whatsapp "COMUNICAZIONI RE/MAX FACTORY" e/o via mail al seguente indirizzo [info@remax-factory.it](mailto:info@remax-factory.it)

Le informazioni riguarderanno:

- appena messo in vendita
- open house e campagne RE/MAX FACTORY
- riunioni e ordine del giorno
- notizie, aggiornamenti, articoli
- varie

Pertanto i consulenti dovranno visionare la chat o le email per ottenere informazioni

## **V. LAVAGNA/CHAT: Incarichi, vendite**

Ogni acquisizione dovrà essere riportata sull'apposita lavagna in ufficio. Le vendite devono essere indicate sulla lavagna con il relativo prezzo accettato dal venditore.

Ogni incarico, adeguamento prezzo, vendita o locazione dovrà essere comunicato immediatamente tramite la chat Whatsapp "PROPOSTE".

## **VI. GESTIONE ARCHIVI**

### **Pratiche**

Allo scopo di evitare smarrimenti di documenti le uniche responsabili dell'archivio sono le assistenti d'ufficio. I consulenti immobiliari sono pertanto invitati a non prelevare documentazione dall'archivio.

## **VII. CHECK LIST POST INCARICO**

Documento di riconoscimento, codice fiscale di tutti i proprietari; provenienza completa, catasto, ape, permesso di costruire e/o simili, agibilità (se presente), ultimo consuntivo e preventivo, spese condominiali ultimi due verbali assemblea, incarico completo, provvigioni e privacy.

Entro 7 giorni dalla sottoscrizione dell'incarico la pratica va consegnata alle assistenti d'ufficio per poter censire i clienti. Entro 30 giorni i documenti privacy e antiriciclaggio consegnati dalle assistenti, vanno fatti firmare dai clienti.

## **ITER**

1. Raccolta della documentazione sopra elencata da parte del consulente/assistente immobiliare;
2. Consegna della documentazione all'assistente d'ufficio che provvederà alle visure ipotecarie e catastali; scansione e archiviazione della documentazione sulla cartella condivisa "INCARICHI" che sarà a disposizione di tutti i consulenti anche da remoto; censimento dei clienti;
3. Servizio fotografico dopo aver preso appuntamento direttamente col professionista incaricato;
4. Ritirare presso l'assistente d'ufficio una scheda da compilare per la descrizione dell'immobile preso in incarico. Consegnare questa scheda assieme al testo che si vorrà pubblicare con l'annuncio;
5. L'assistente d'ufficio provvederà al caricamento dell'annuncio sui vari portali all'arrivo delle fotografie e delle visure ipotecarie e catastali.

## Pubblicità immobili e promozione personale

I consulenti potranno a loro discrezione utilizzare gli strumenti promozionali che ritengono opportuni. Ogni nuovo materiale pubblicitario prima della pubblicazione deve essere sempre inviato alla persona incaricata per la verifica degli standard grafici e il rispetto delle politiche di comunicazione definite da circolari interne. In caso di mancato invio per verifica e constatata la presenza di difformità dalle suddette politiche e standard grafici, verrà vietato l'utilizzo del materiale.

La pubblicità su stampa (brochure, cartelloni, volantini, materiale per open house) ed eventuali pubblicità su internet riguardanti particolari promozioni dovranno essere comunicate all'addetto pubblicitario per tempo (almeno 7 giorni prima del loro utilizzo).

I consulenti potranno rivolgersi all'addetto pubblicitario per ordinare il materiale promozionale.

I consulenti potranno rivolgersi all'addetto pubblicitario per ordinare il materiale promozionale che verrà saldato al momento dell'arrivo.

I consulenti potranno ordinare il materiale direttamente al fornitore incaricato dall'agenzia immobiliare, ed accordandosi direttamente per il pagamento e richiedendo la fatturazione personale.

**Agli assistenti immobiliari è vietata qualsiasi forma pubblicitaria che metta in evidenza una loro diretta attività di promozione.** Essi dovranno sempre comparire assieme al broker o al tutor di riferimento.

## **VIII. CHECK LIST POST VENDITA**

Documento di riconoscimento e codice fiscale dei proponenti, assegno in deposito da consegnare all'assistente d'ufficio, proposta d'acquisto interamente compilata, provvigioni e privacy.

## **ITER**

Qualsiasi proposta di acquisto non determinerà la sospensione delle visite all'immobile fino al momento dell'accettazione. I consulenti che hanno raccolto proposte di immobili di cui non hanno la titolarità dell'incarico possono presenziare alla presentazione dell'offerta insieme al collega titolare dell'incarico.

Gli appuntamenti di accettazione devono essere fissati entro 24 ore dalla data della proposta o comunque nel più breve tempo possibile.

Se il titolare dell'incarico ha ritirato una proposta d'acquisto ed un collega lo ha avvisato che entro 24 ore lavorative ritirerà una proposta d'acquisto, dovrà attendere tale proposta prima di effettuare l'accettazione. Il titolare dell'incarico è tenuto a comunicare al venditore ogni informazione di cui è a conoscenza comprese eventuali altre proposte che devono essere raccolte.



## Iter preliminari e contratti di locazione

I preliminari verranno preparati direttamente dal consulente/assistente immobiliare che si assicurerà di avere tutta la documentazione con particolare riferimento alla corrispondenza urbanistica catastale e alle visure ipotecarie. Nel periodo di tutoring la documentazione una volta preparata verrà verificata dal tutor.

Il consulente chiederà all'assistente d'ufficio prima del preliminare la fattura.

L'assistente d'ufficio si occuperà della registrazione del preliminare o dei contratti di locazione.

## **IX. RIUNIONI E REGOLAMENTO PRESIDIO**

Le riunioni d'ufficio si svolgeranno ogni due settimane il lunedì dalle 10:00 alle 12:00 ca.

Gli argomenti trattati saranno: acquisizioni, vendite, ribassi, gestione degli incarichi e varie in base agli avvenimenti.

Si ricorda che è indispensabile presenza e puntualità; in caso di assenza occorre avvisare il broker con preavviso di almeno 48 ore per rogiti, preliminari o per motivi personali improrogabili. In caso di assenza per i motivi descritti, si procederà ad un incontro "one to one" col broker manager.

E' vietato l'uso del telefono durante le riunioni.

## Regolamento presidio

Il presidio deve essere considerato un servizio offerto al cliente interessato a ricevere informazioni generiche su immobili da acquistare o da vendere.

Per il consulente rappresenta l'opportunità di incrementare il proprio business.

Il consulente dovrà chiedere e assicurarsi che il cliente non sia già in contatto con un altro consulente. Se il cliente chiama o entra in ufficio per un immobile di un consulente, il nominativo va passato al professionista che ha l'incarico senza dare nessuna informazione specifica per quell'immobile.

## **X. FORMAZIONE E NUOVI CONSULENTI**

Le politiche aziendali di RE/MAX FACTORY sono orientate ad offrire sempre il massimo supporto a tutti i consulenti ed in particolar modo ai nuovi arrivati.

Il broker si impegnerà ad assegnare al nuovo consulente/assistente immobiliare il tutor più adatto. Quest'ultimo si rapporterà col broker sull'andamento del nuovo consulente che, nei primi 90 giorni di attività si impegnerà a:

- stabilire con il tutor un piano di azione per essere operativi nel più breve tempo possibile
- allinearsi alle procedure interne
- acquisire e vendere
- partecipare ad attività di tutoring



## Sommario dei corsi per i consulenti e assistenti

- Start UP new comer;
- You RE/MAX FACTORY career
- Corsi di aggiornamento e formazione

## **XI. CRITERI DI COLLABORAZIONE**

La collaborazione è la caratteristica che contraddistingue la RE/MAX FACTORY da tutti gli altri gruppi immobiliari. Il codice deontologico allegato al contratto dei consulenti immobiliari e il manuale operativo nazionale rappresentano le principali fonti che disciplinano i rapporti tra i consulenti immobiliari.

### Visita immobili in collaborazione

Tutti gli appuntamenti in collaborazione dovranno essere fissati direttamente dal consulente che detiene l'incarico nel più breve tempo possibile e allo stesso modo confermati dal collega che farà la visita all'immobile.

Dovranno essere date all'agente che effettuerà la visita tutte le necessarie e corrette informazioni.

I clienti venditori dovranno preventivamente essere avvisati dal titolare dell'incarico sulla possibilità che l'immobile possa essere visitato da altri colleghi RE/MAX o da altre organizzazioni immobiliari. Durante le visite degli immobili acquisiti da altri colleghi è assolutamente vietato trattarsi con i proprietari degli immobili.

Eventuali domande o richieste vanno fatte direttamente all'agente titolare dell'incarico. Allo stesso modo il consulente dell'immobile dovrà mantenere un comportamento corretto ed evitare di fare domande o intromettersi in eventuali trattative tra il collega che accompagna il cliente che visita l'immobile.

## **XII. CRITERI DI TITOLARITA' DEL CLIENTE**

La titolarità del cliente è determinata dalla manifesta volontà di costui a firmare una proposta o un incarico di mediazione a quell'agente immobiliare specifico.

Il cliente è del consulente che ha causato tramite cartello, volantino, segnalazione, l'azione e la volontà del cliente a rivolgersi a noi.

Eventuale malafede da parte del collega sulla titolarità del cliente dovrà essere dimostrata. In caso di problematiche nel trovare un accordo si applicherà l'arbitrato interno all'ufficio.

### I contatti con i clienti

Qualsiasi contatto al consulente/assistente immobiliare derivante da materiale promozionale, da pubblicità su stampa o internet di un immobile non di suo incarico, gli verrà attribuito il cliente che lo contatterà.

Il cliente che chiede informazioni in agenzia su uno o più immobili, dovrà essere segnalata a tutti i consulenti titolari dell'incarico. In questo caso le assistenti d'ufficio dovranno segnalare ai consulenti che quel cliente è stato passato ad altri colleghi.

Nel caso in cui un cliente venditore o acquirente chiedesse in agenzia espressamente di un consulente immobiliare verrà affidato ad esso. In caso di cliente acquirente, anche se l'immobile è incaricato da un altro agente, verrà affidato a quello richiesto dal cliente.

L'assistente d'ufficio passerà il numero del cliente ai consulenti immobiliari tramite chat personale. I consulenti dovranno richiamare nel più breve tempo possibile. Sulla chat personale sarà riportato: nome, telefono e/o mail, ora e oggetto del contatto, fonte e messaggio.

Va sempre osservata la regola che vieta all'assistente d'ufficio e al consulente/assistente immobiliare di turno di fornire qualsiasi informazione sugli immobili ai clienti. Altresì, è assolutamente vietato alle assistenti d'ufficio fare telemarketing o simili attività per conto di un consulente. Per queste attività i consulenti potranno assumere delle loro assistenti personali.

### **XIII. PROVVIGIONI**

L'obiettivo comune è che le provvigioni relative alle transazioni siano del 3% + iva da parte del cliente venditore e del 4% + iva da parte del cliente acquirente.

In casi eccezionali le provvigioni minime possono essere più basse previo accordo con il broker e non dovranno mai andare sotto al 2% + iva.

Le provvigioni vanno tutte, senza eccezioni, fatturate da RE FACTORY SRL e vanno rimosse con assegni e/o bonifici intestati a RE FACTORY SRL.

#### **Compensi per il consulente**

I compensi spettanti al consulente immobiliare in base ai piani provvigionali sottoscritti con il broker devono essere fatturati da quest'ultimo a RE FACTORY SRL entro l'ultimo giorno del mese in cui è stata emessa fattura al cliente. Il tutto previa completezza dei documenti necessari all'archiviazione della pratica.

#### **Pagamento delle spese del consulente**

Entro il giorno 25 di ogni mese l'amministrazione provvederà alla consegna della scheda relativa le spese del mese precedente seguita dalla bozza fattura. Tali spese sono mensili e come tali dovranno essere saldate mensilmente e puntualmente. Le provvigioni saranno pagate compensando eventuali spese non pagate.

### **XIV. PRENOTAZIONE SALE**

Le sale comuni vanno prenotate tramite calendario dedicato alla sede. Nella prenotazione va specificato l'orario, l'oggetto dell'incontro e il nome del consulente. Al termine dell'appuntamento la sala deve essere riordinata e pulito il tavolo.

## **XV. DRESS CODE**

L'abbigliamento deve essere consono alle attività svolte. In particolare non sono permessi come capo di abbigliamento jeans e scarpe da ginnastica. E' consigliata per gli uomini giacca e cravatta.

## **XVI. SANZIONI**

Qualora venissero commesse infrazioni alle regole previste nel presente manuale si procederà nel seguente modo:

Infrazioni per turni di presidio, ritardi o assenze ingiustificate alle riunioni d'ufficio o a corsi di formazione, mancanza di rispetto e pulizia dei luoghi comuni, errato svolgimento dell'attività di presidio o altre infrazioni di minore livello:

- Prima contestazione: richiamo via mail
- Seconda contestazione: sanzione di € 50,00
- Terza contestazione: sanzione € 100,00
- Successive contestazioni: a discrezione del broker

Per infrazioni di grado elevato come ad esempio mancata collaborazione, non rispetto del codice deontologico, etc.. le sanzioni partiranno da una base di 300€ - 500€ - 1.000€ a seconda della gravità e recidiva reiterata e potranno prevedere anche importi superiori a discrezione del broker.

Le sanzioni economiche verranno utilizzate per iniziative promozionali d'ufficio o per campagne benefiche, a discrezione del broker.