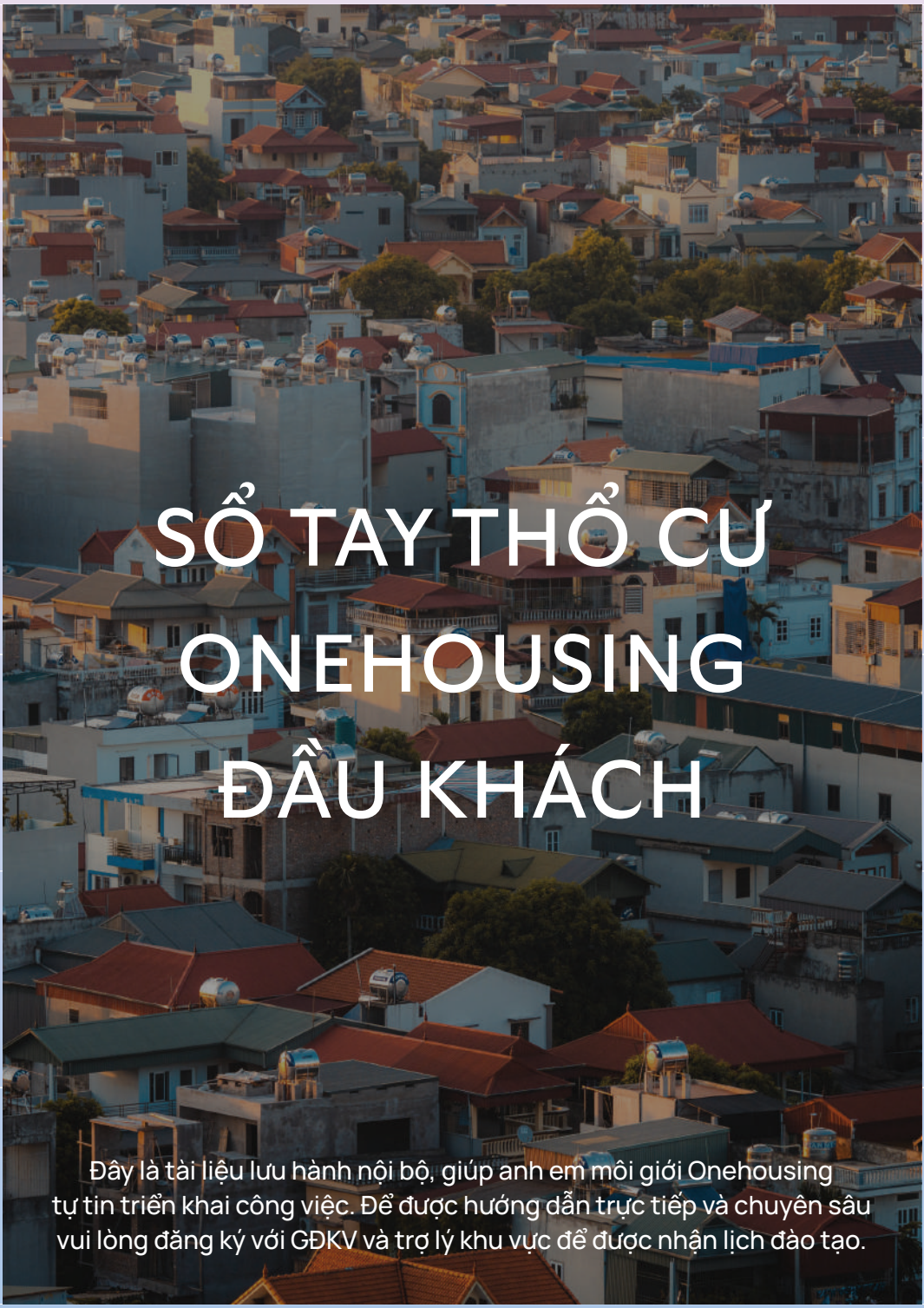




SỔ TAY THỔ CƯ ONEHOUSING ĐẦU KHÁCH

Đây là tài liệu lưu hành nội bộ, giúp anh em môi giới Onehousing tự tin triển khai công việc. Để được hướng dẫn trực tiếp và chuyên sâu vui lòng đăng ký với GDKV và trợ lý khu vực để được nhận lịch đào tạo.

Mục lục

Thư chào mừng, tổng quan OneHousing	2
Sơ đồ việc cần làm của Đầu khách	4
Hướng dẫn lọc giỏ hàng và khảo sát nhà	5
Hướng dẫn tìm kiếm khách hàng	9
Hướng dẫn tương tác đầu chủ	11
Hướng dẫn dẫn khách xem nhà	15
Hướng dẫn dẫn khách xem lại/ giải quyết vướng mắc/tư vấn pháp lý, giá	17
Hướng dẫn đàm phán	18
Hướng dẫn đặt cọc	19
Hướng dẫn ký chuyển nhượng	21
Quy định nội quy	23
Thông tin hỗ trợ	27

Thư chào mừng

Thân chào
Nhà Môi giới tài năng!

Lá thư này được gửi tới bạn với tất cả sự hoan nghênh và mong đợi từ toàn thể các phòng ban của Công ty trong ngày đặc biệt hôm nay. Chúng tôi rất vui được chào đón bạn tới với đại gia đình OneHousing.

Công ty đánh giá cao các kỹ năng, kinh nghiệm và trân trọng ý chí nỗ lực của bạn. Cảm ơn bạn đã tin tưởng và lựa chọn OneHousing là nơi đồng hành tiếp theo trên chặng đường chinh phục các đỉnh cao sự nghiệp của mình.

Với khát vọng phát triển mạng lưới Môi giới Bất động sản chuyên nghiệp lớn nhất Việt Nam, OneHousing chú trọng khơi dậy khả năng sáng tạo, phát hiện và nuôi dưỡng sự xuất sắc trong mỗi cá nhân, tạo dựng môi trường làm việc minh bạch và hòa hợp, nơi mọi cá nhân đều được tôn trọng và nâng cao giá trị người Môi giới.

Hãy vững tin và nỗ lực bằng tất cả sức lực bạn có, OneHousing sẽ luôn đồng hành trên mọi nẻo đường bạn qua.

Chúc bạn sớm gặt hái được thành công, và đạt đến đỉnh cao danh vọng tại OneHousing.

Trân trọng!

Nguyễn Thanh Tùng

Tổng giám đốc One Mount Real Estate



Về OneHousing

OneHousing

Hệ sinh thái Bất động sản toàn diện và đáng tin cậy hàng đầu Việt Nam, cung cấp các giải pháp trọn vẹn và thông minh cho toàn bộ nhu cầu Bất động sản với trải nghiệm dễ dàng và giản tiện; bằng việc hợp nhất sức mạnh của các đối tác hàng đầu Việt Nam, kết hợp với năng lực vượt trội về công nghệ - dữ liệu.

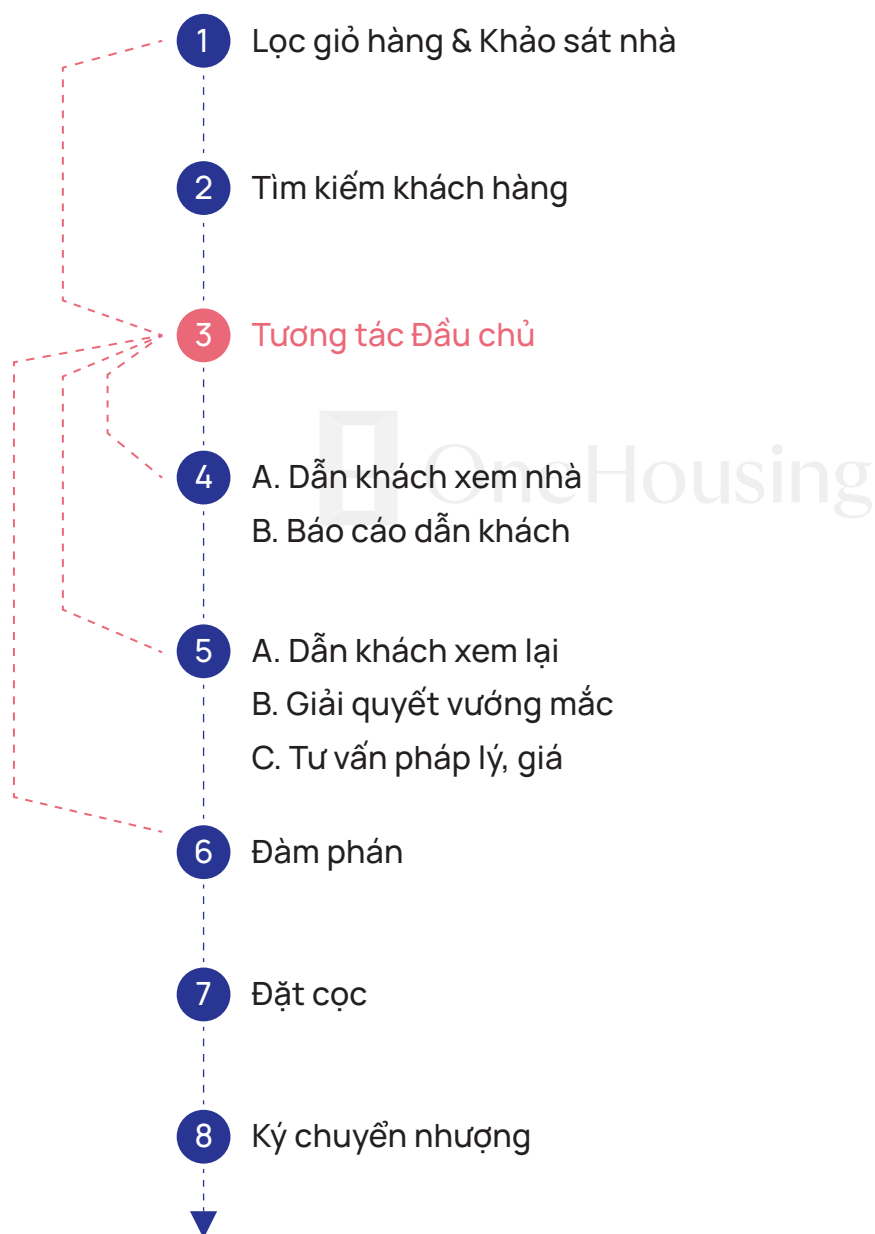
OneHousing mang tới sự thịnh vượng và hài lòng của các bên tham gia trong thị trường Bất động sản. OneHousing tạo ra niềm tin và giá trị mới, đồng hành, trao quyền và cơ hội cho người mua, người bán và anh em làm nghề môi giới.

Có ước vọng kiến tạo nên những giá trị mới, giúp thị trường bất động sản phát triển lành mạnh, và bảo vệ quyền lợi cho tất cả các bên - OneHousing có chiến lược phát triển mạng lưới môi giới chuyên nghiệp lớn nhất Việt Nam.

Tầm nhìn

OneHousing tin rằng sự thịnh vượng khởi đầu chính từ ngôi nhà của bạn.

Việc cần làm của Đầu khách Thổ cư

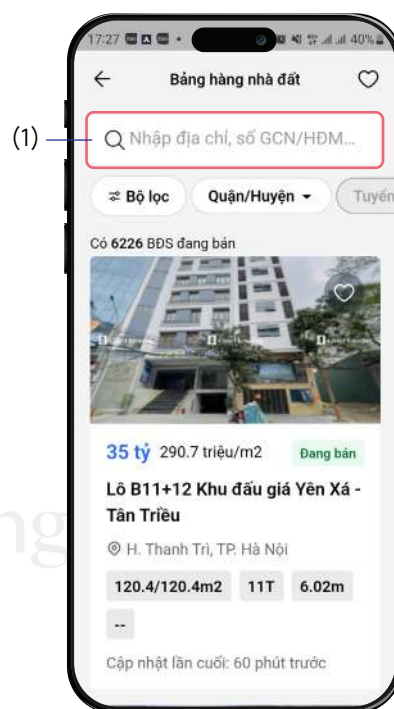


1 Lọc giỏ hàng & Khảo sát nhà

1.1 Xem hàng, lọc hàng, tạo giỏ hàng

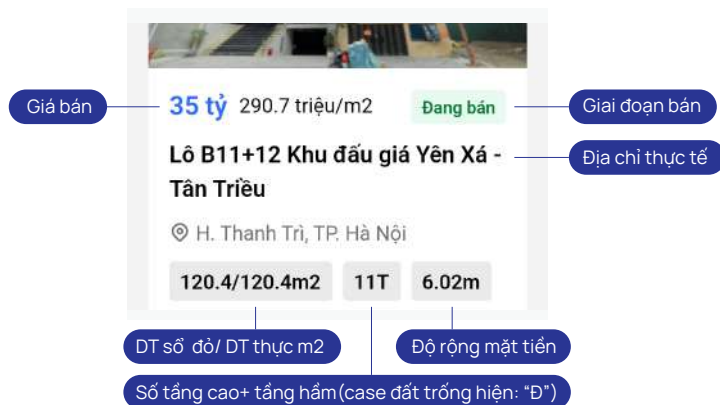
Hiện tại, Pro-Agent App đang lọc nhà theo bộ lọc sau:

1. Nhập địa chỉ, số GCN/HĐMB, Mã hàng (1)
2. Lọc hàng theo "Bộ Lọc" (2)
 - Quận/huyện
 - Tuyến đường
 - Giá bán (chọn theo khoảng)
 - Diện tích - Tổng diện tích thực tế (chọn theo khoảng)
 - Độ rộng ngõ (chọn theo khoảng)
 - Tiện ích: Có thang máy, Đang cho thuê...
 - Phân loại: Giá tốt, Cần bán gấp



Chú thích thêm

- Địa chỉ thực tế: Ngõ (C1).Hẻm (C2)...
- Số nhà - Tên Đường
- Hoa hồng môi giới
 - H100: hoa hồng 100 triệu
 - H3%: hoa hồng 3%



1.2 Khảo sát nhà

TRƯỚC KHI ĐI KHẢO SÁT

Liên lạc Đầu chủ để xác nhận tình trạng nhà còn bán hay không & khai thác thêm 1 số thông tin về căn nhà (giá, đặc điểm nổi bật...).

Tìm hiểu trước khu vực đi khảo sát (dùng Google Map để xác định vị trí, ngõ lối vào, tiện ích xung quanh).

Vạch sẵn lộ trình (xem căn nào trước, căn nào sau, tìm đường đi thuận tiện nhất).

Chuẩn bị công cụ khảo sát: La bàn, sổ, bút, điện thoại ...

Chuẩn bị **bảng liệt kê thông số** trước khi khảo sát nhà.

ĐI KHẢO SÁT

Quan sát, đánh giá, so sánh các thông số, mô tả do Đầu chủ cung cấp.

Ghi chép thông tin, thông số, đánh giá sơ bộ Ưu, nhược điểm.

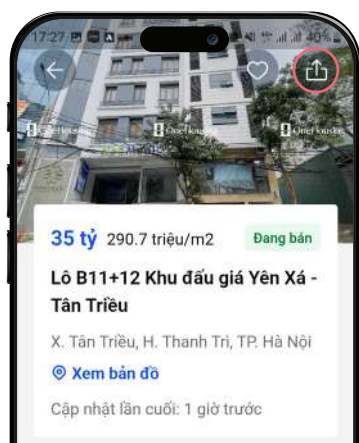
Sử dụng **bảng thu hoạch** sau khi khảo sát nhà.

SAU KHI ĐI KHẢO SÁT

Tạo cuộc trò chuyện trên ProAgent App để trao đổi thêm với Sale đầu chủ.

Trao đổi với Đầu chủ sau khi đi khảo sát và lên kế hoạch tìm kiếm khách hàng phù hợp.

Chào nhà tới khách hàng thông qua tính năng **"Chia Sẻ"** qua Trang Xã Hội với KH Trên Pro-Agent App.



1.3 Báo cáo sau khảo sát

Họ & Tên:
Số Điện Thoại:
Vùng:
Khu Vực:
Tên Anh/Chị Giám Đốc Khu Vực:



BÁO CÁO ĐI KHẢO SÁT NHÀ DÀNH CHO ĐỐI TÁC KINH DOANH

I. VIỆC CẦN LÀM

	Việc cần làm	Hoàn thành	Chưa hoàn thành	Ghi chú
CHUẨN BỊ	Liên lạc Sales đầu chủ để xác nhận tình trạng nhà còn bán hay không & khai thác thêm 1 số thông tin về căn nhà (giá, đặc điểm nổi bật...)	☐	☐	
	Tìm hiểu trước khu vực khi đi khảo sát bằng cách search Google Map/Google Earth: + Xem trước vị trí nhà và tất cả các ngõ, lối dẫn vào nhà (để xác định hướng đi tốt nhất và tiết kiệm thời gian) + Xem trước các tiện ích xung quanh (đo khoảng cách đường chim bay để bán giá trị ảo)	☐	☐	
	Vạch sẵn lộ trình (xem căn nào trước, căn nào sau), tìm đường đi thuận tiện nhất	☐	☐	
	Chuẩn bị công cụ khảo sát: La bàn, sổ, bút, điện thoại ...	☐	☐	
ĐI KHẢO SÁT	Chụp ảnh selfie mặt mình trước căn nhà đi khảo sát	☐	☐	
	Xem kỹ trực tiếp ngoài nhà và kiểm tra lại các thông số nhà + Tìm các ngõ, lối dẫn vào nhà, nhận định ngõ, lối đi tốt nhất + Xem kỹ chân tường, móng, sơn tường + Xem chiều cao tầng nhà so với các nhà bên cạnh + Xem kỹ mốc lộ giới, tìm lộ giới, khoảng lùi + Hỏi thăm hàng xóm về nhà, chủ nhà	☐	☐	
	Chụp ảnh nhà (từ 12 - 15 ảnh/mỗi nhà): + Kích thước ngõ có ô tô, nắp hố ga, xe máy + Ảnh tiện ích xung quanh: Siêu thị, trường học, bệnh viện, công viên ... + Ảnh các mặt nhà, xung quanh nhà (*** Lưu ý: Tránh chụp địa chỉ để bảo vệ nguồn nhà. Tạo folder ảnh cho mỗi nhà: đi đến đâu chụp & chuyển ảnh & ghi chép báo cáo đến đó)	☐	☐	
	Ghi chép đánh giá sơ bộ	☐	☐	
SAU KHI ĐI KHẢO SÁT	Tạo cuộc trò chuyện trên Proagent App để trao đổi thêm với Sale đầu chủ	☐	☐	
	Trao đổi với Giám Đốc Khu Vực/Sales Đầu Chủ	☐	☐	
	Lên kế hoạch đăng tin	☐	☐	
	Chụp màn hình Checklist post lên mục Cung Cầu	☐	☐	

Ý kiến Anh/Chị Giám Đốc Khu Vực:

Họ & Tên:
Số Điện Thoại:
Vùng:
Khu Vực:
Tên Anh/Chị Giám Đốc Khu Vực:



II. BÁO CÁO SAU KHẢO SÁT:

1. ĐỊA CHỈ:

2. VỊ TRÍ ĐỊA LÝ

+ Hướng: + Góc hay mặt tiền:
+ Đường, ngõ ô tô hay xe máy:
+ Ô tô có đi qua được không? Ô tô đỗ? Ô tô vào nhà? Ô tô chỉ đi qua, không đỗ được?
+ Đường trước nhà là ngõ cụt hay thông:
+ Nếu Ngõ thông thì thông đi những đâu:
+ Đường trước nhà rộng bao nhiêu mét:
+ Vía hè:
+ Cách đường lớn bao nhiêu mét:

3. MÔI TRƯỜNG SỐNG

+ Tiện ích xung quanh (khoảng cách từ nhà)

+ Dân trí, cộng đồng, an ninh, hàng xóm:

4. ĐẶC ĐIỂM NHÀ

+ Diện tích (m²) : + Tầng : + Mặt tiền (m)
+ Độ thoáng:
+ Lối phong thủy:
+ Tình trạng nhà (mới xây, mới sửa, dân đầu tư xây hay chủ tự xây; nhà cũ...)
+ Đặc điểm khác (chung lối đi, chung móng, chung tường với hàng xóm ...)
+ Định giá: + Đơn giá hiện tại:
+ 5 Ưu điểm:

+ 5 Nhược điểm:

+ Nhận xét vì sao căn nhà được bán

5. PHƯƠNG ÁN DẪN KHÁCH

+ Giờ hẹn:
+ Điểm hẹn:
+ Hướng tư vấn:

6. KẾ HOẠCH ĐĂNG TIN:



2 Tìm kiếm khách hàng

2.1 Đăng tin tìm kiếm khách hàng mới

Các từ: “bán gấp”, “bán đến ngày ..”, “hot”, “hạ giá”, “giá rẻ”, “giá... (cụ thể)”, “có sổ đỏ”, “đất thổ cư”, “chính chủ”, khẩn cấp, tin sốc (bán gấp trong 2 tuần, giảm sâu từ 7.6 xuống 5.8 tỷ,...) ... là những từ gây chú ý thu hút người xem, giúp tin rao của bạn nổi bật hơn với đa số các tin khác.

Nội dung cần thiết để cập là diện tích, vị trí, đường trước nhà, tiếp giáp tiện ích gì xung quanh (trường học, trung tâm thương mại, bệnh viện, công viên, tuyến đường lớn, ...), tình trạng pháp lý, giá bán, thông tin liên hệ.

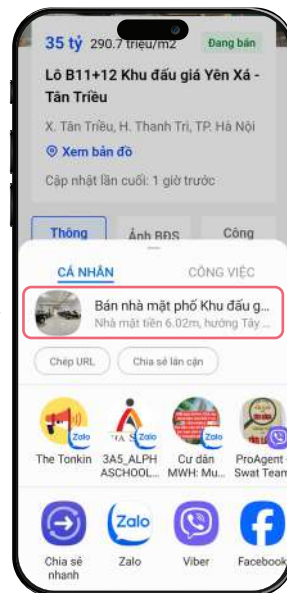
Các điểm cần lưu ý khi đăng hình ảnh:

- Có lối vào mặt trước bất động sản.
- Góc nhìn tổng quát.
- Tập trung vào góc đẹp.
- Không gian nổi giữa các phòng.
- Ưu tiên hình dưới sàn hơn là trần nhà.
- Ảnh cần đủ ánh sáng và rõ nét.
- Dọn dẹp phát quang, nhổ bỏ cây, cỏ dại xung quanh bất động sản.

Mẫu tin đăng và các Website đăng tin vui lòng đăng ký tham gia khoá học “ KỸ NĂNG ĐĂNG TIN BĐS ” với trợ lý GĐKV/GĐV.

2.2 Tương tác khách hàng

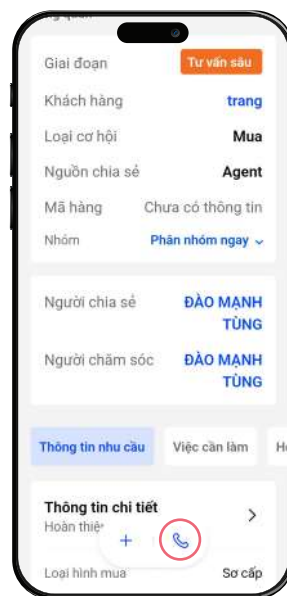
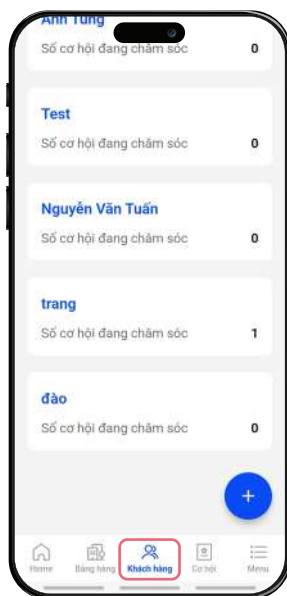
Thao tác trên Pro Agent App chia sẻ hàng tới khách hàng sau khi khảo sát



Bước 1: Vào chi tiết một bất động sản + click icon share như ảnh.

Bước 2: chọn copy hoặc chia sẻ link tới nền tảng bạn muốn (VD: Zalo, Messenger - FB, Viber,...)

Thao tác trên Pro Agent App gọi điện thoại cho khách hàng



Cách 1: Chọn mục "Khách hàng" để xem danh sách khách hàng.
Ấn nút để liên hệ với khách hàng.

Cách 2: Từ màn hình cơ hội nhấn biểu tượng để gọi khách hàng.

3 Tương tác đầu chủ

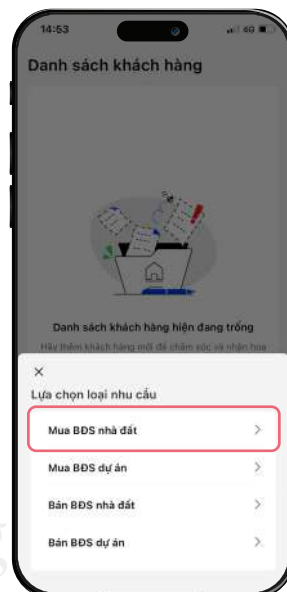
3.1 Tạo mã cơ hội - MUA BĐS NHÀ ĐẤT



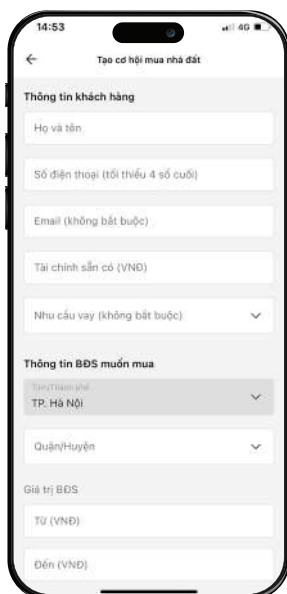
Cách 1: Tại màn hình Trang Chủ, có 3 cách để thực hiện “Tạo Cơ Hội Mua BĐS Nhà Đất”



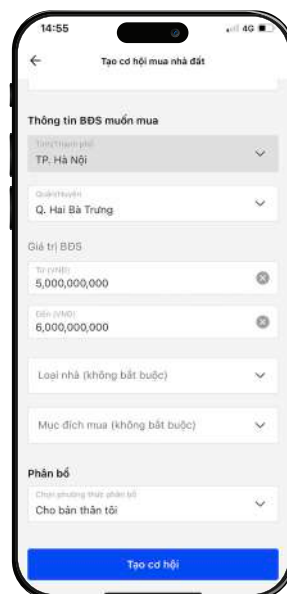
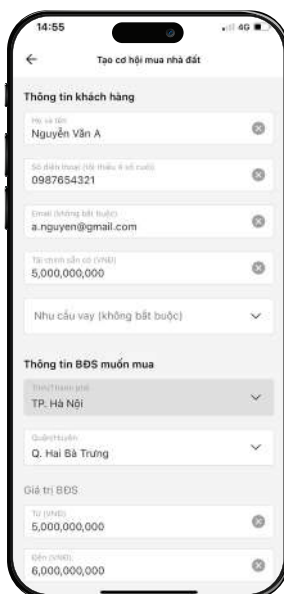
Cách 2&3: Chọn “Khách Hàng” hoặc “Cơ Hội”.
- Chọn biểu tượng dấu “cộng”



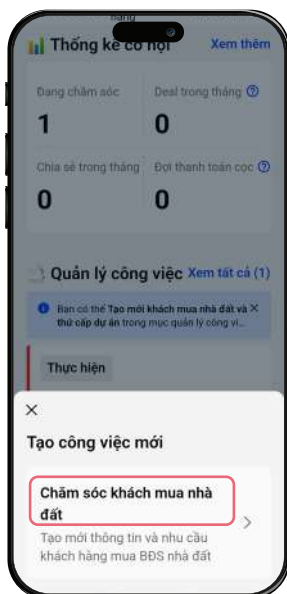
Chọn “Mua BĐS nhà đất”
- Điền các trường thông tin
- Chọn “Tạo cơ hội”



- Điền các trường thông tin của khách hàng
- Chọn “Tạo cơ hội”



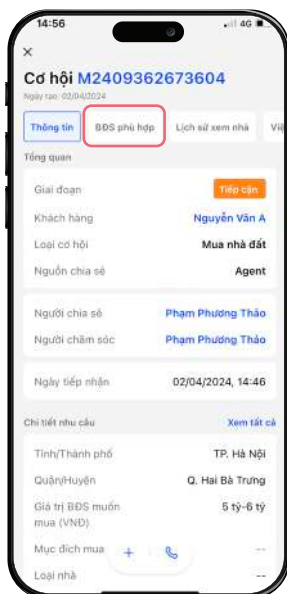
Chọn “Cho bản thân tôi” ở mục Phân bổ



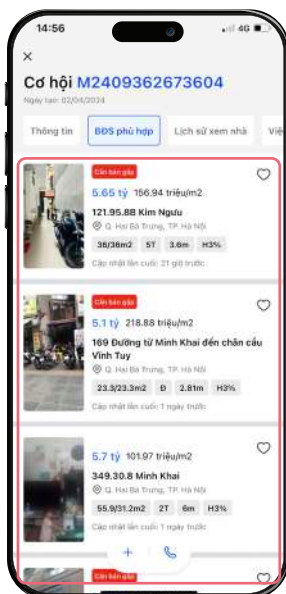
Bước 1: Vào phần “Tạo công việc mới” → chọn “Chăm sóc khách hàng_Mua nhà đất”.

3.1

A - Gợi ý BĐS phù hợp với Khách Hàng

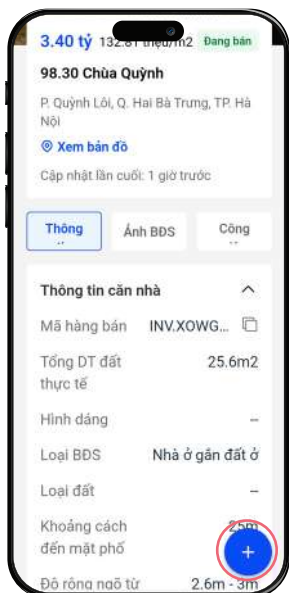


Chọn “BDS phù hợp”

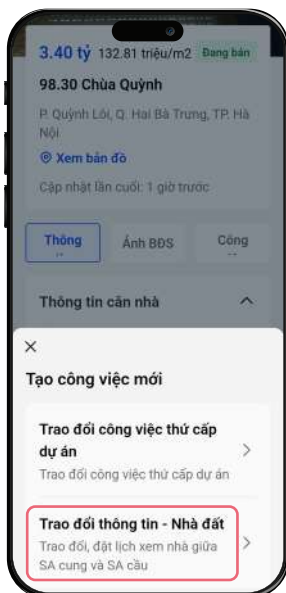


Hệ thống gợi ý BĐS phù hợp với nhu cầu của khách hàng

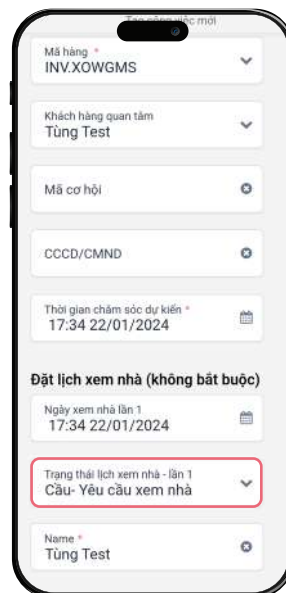
3.2 Tương tác đầu chủ dễ dàng qua Pro Agent App



Bước 1: Vào chi tiết căn nhà cần hỏi thông tin, click “+” ở cuối màn hình.



Bước 2: Chọn Trao đổi thông tin - Nhà đất

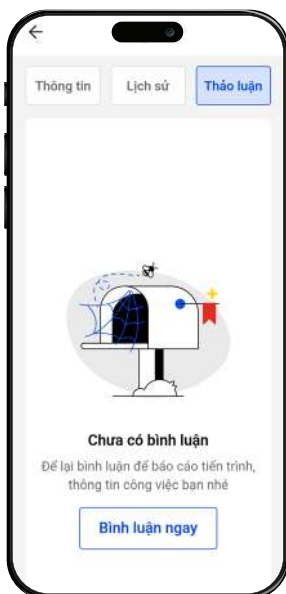


Bước 3: Chọn:

- Mã hàng
- Tên khách hàng
- Thời gian chăm sóc dự kiến
- Chọn Trạng Thái Xem Nhà - Lần 1: “Cầu - Yêu cầu xem nhà”
- Ấn Tạo công việc



Bước 4: Để cập nhật thông tin lịch hẹn, click **Cập nhật** trong tab **Thông tin**.



Bước 5: Để thực hiện trao đổi thông tin căn nhà: Vào tab **Thảo luận** → **Nhập bình luận**.



Anh Chị vui lòng xem Video hướng dẫn “Quy Trình Dẫn Khách Hàng Đi Xem Nhà & Tương Tác Đầu Chủ và Đầu Khách” trên Website: <https://learning.onehousing.vn/>

3.2 A - Tương tác trước khi khảo sát nhà/hẹn lịch xem nhà

ĐẦU KHÁCH CẦN

Hỏi các thông tin liên quan đến căn nhà **QUAN TRỌNG**

- Nhà còn bán không?, Giá chào có thay đổi không?
- Lần gần nhất đầu chủ tương tác với chủ nhà là khi nào? Gia chủ tên tuổi thế nào, lý do bán là gì?
- Sổ đỏ pháp lý ra sao?
- Điểm mạnh, điểm yếu của căn nhà là gì?, khi dẫn khách cần lưu ý gì thêm không? Thời gian nào phù hợp đưa khách đi xem nhà?

Đặt lịch hẹn xem nhà



3.2 B - Tương tác khi bắt đầu đến bước giải quyết vướng mắc (rập rình) và đàm phán (xem chi tiết ở bước 5)

4

Dẫn khách xem nhà

4.1

Chuẩn bị trước khi gặp khách

- Tương tác Đầu chủ để xác nhận lại việc dẫn khách đi xem nhà
- Gặp trước chủ nhà để hỏi thông tin và dặn dò điều cần chú ý (xác nhận là đồng nghiệp với Đầu chủ, giá chào hiện tại, hoa hồng).
- Chuẩn bị giấy tờ **Phiếu yêu cầu cung cấp dịch vụ (bắt buộc ký để chống cắt cầu)**.

4.2

Gặp trực tiếp khách hàng ký phiếu yêu cầu cung cấp dịch vụ

Dẫn khách xem bên ngoài

- Để khách xem tự do theo ý của Môi giới.
- Tư vấn cho khách những thứ khách không thấy được.
- Truy vấn khách hàng sau khi khách xem xong.

Dẫn khách xem bên trong

- Trong quá trình xem nhà tuân thủ các hướng dẫn mà Đầu chủ đã dặn và phối hợp hiệu quả với chủ nhà.
- Để chủ - khách tự nhiên thoải mái xem kỹ nhà.
- Môi giới tư vấn, giải thích thêm nếu cần thiết.

4.3

Sau khi xem xong

Khách nói không thích

- Tìm hiểu nguyên nhân không thích: Lắng nghe chia sẻ của khách hàng.
- Cảm nhận và đánh giá phản hồi của khách hàng: Vấn đề này cần kinh nghiệm nghề và khả năng ứng biến, suy luận logic (**đăng ký học lớp chuyên sâu**).

Khách không nói gì

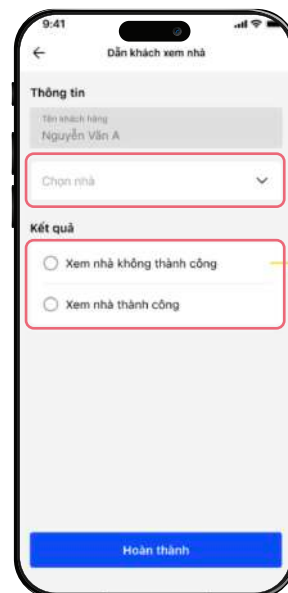
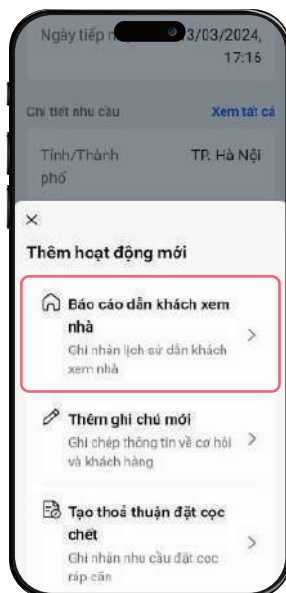
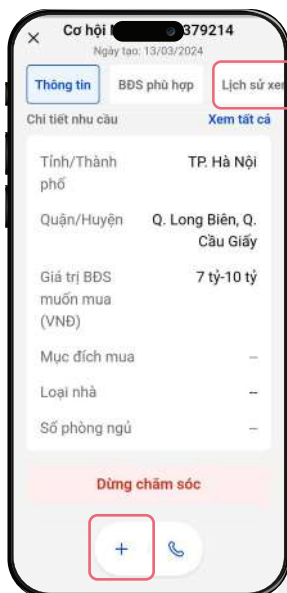
- Chủ động hỏi xem anh chị thấy nhà này thế nào?
- Cảm nhận và đánh giá phản hồi của Khách hàng để nắm được khách thích hay không thích.

Khách thích nhà → Phối hợp chặt chẽ với GĐKV và Đầu Chủ để ra phương án tư vấn khách hàng tốt nhất.

Tiếp tục tương tác với khách hàng qua tin nhắn, zalo để xác nhận việc tiếp tục chăm sóc và tư vấn khách hàng về căn nhà.

4.4 Báo cáo dẫn khách

Cách 1



Cách 2: Nhấn vào biểu tượng dấu "+", Chọn "Báo cáo dẫn khách xem nhà"

Chọn Báo cáo dẫn khách xem nhà

- Search địa chỉ BDS
- Chọn "Xem nhà không thành công"

5 Dẫn khách xem lại giải quyết vướng mắc tư vấn pháp lý, giá

5.1 Dẫn khách xem lại

Báo Đầu chủ đặt lịch với chủ nhà.

Xác định phía khách những ai đi cùng và có phương án xử lý phù hợp.

Trao đổi và xác nhận lại với chủ nhà các thông tin cần thiết chia sẻ với khách hàng.

Đầu khách, Đầu chủ, GDKV cần có sự phối hợp chặt chẽ để có phương án hỗ trợ Khách - Chủ tốt nhất

Lập group xử lý có đầy đủ thành viên: Đầu chủ, Đầu Khách, cấp quản lý trực tiếp để trao đổi thông tin căn nhà, phối hợp và lên phương án. ĐẦU CHỦ VÀ KHÁCH PHẢI GẶP TRỰC TIẾP ĐỂ CÓ PHƯƠNG ÁN TỐI ƯU.

5.2 Giải quyết vướng mắc

Chủ động khai thác tất cả những lần thăm, chưa rõ của khách hàng về căn nhà bao gồm (chủ nhà, pháp lý, quy hoạch, phong thủy, quy trình mua bán, phương án thanh toán...)

Đầu khách, Đầu chủ, GDKV và thành viên giàu kinh nghiệm cần phối hợp chặt chẽ để có thông tin tư vấn cho khách hàng.

Lưu ý: Phải luôn đồng cảm và lắng nghe khách hàng, chủ động chia sẻ những vấn đề mà khách hàng thường hay quan tâm.

Trao đổi trên group đã lập trước đó.

5.3 Tư vấn pháp lý, giá

Cần hiểu về pháp lý căn nhà, lịch sử giao dịch trong khu vực... để tư vấn cho khách (thông tin từ chủ nhà và Đầu chủ, chủ động tìm hiểu được).

Giá: luôn khẳng định là giá hợp lý và là giá tốt nhất có thể mua được thời điểm này.

Tham gia đào tạo để nắm vững kỹ năng tương tác thực tế

6 Đàm phán

6.1 Chuẩn bị trước đàm phán

Sẵn sàng các phương án hỗ trợ Khách - Chủ đàm phán.

Đo lường khoảng giá còn chênh lệch, biên độ khách có thể trả thêm, biên độ chủ có thể giảm xuống.

Nắm được phương thức chi trả của khách, yêu cầu chi trả của chủ.

Những ai cần có mặt trong buổi đàm phán: người có quyền quyết, người đứng tên trên pháp lý, người bảo hộ....

6.2 Bí kíp trong quá trình đàm phán

Tuyệt kỹ đàm phán và 3 bí quyết bắt buộc phải có giúp thương vụ thành công (chi tiết trong chương trình đào tạo trực tiếp về đàm phán)



7 Đặt cọc

7.1 Hướng dẫn Khách mua và Khách bán ký kết Hợp đồng cọc theo từng trường hợp

- Hướng dẫn khách hàng ký kết **Thỏa thuận đặt cọc theo mẫu đảm bảo pháp lý**
- Với trường hợp Khách bán nhận cọc, môi giới hướng dẫn Khách bán chuyển khoản tạm ứng cho Công ty theo quy định trong Phiếu đề nghị kiêm hợp đồng sử dụng dịch vụ quy định.
- Số tiền HHMG tạm ứng mà OneHousing nhận được theo hợp đồng cung cấp dịch vụ.
- **CÚ PHÁP NỘP TIỀN HHMG: TÊN KHÁCH HÀNG + SỐ GCN (HOẶC MÃ INV) + NỘP HHMG**

7.2 Đầu khách chuyển trạng thái Mã cơ hội và Tạo cọc chết trên Pro Agent App

Bước 1: vào mục QUẢN LÝ CÔNG VIỆC lựa chọn khách hàng đã khởi tạo ở bước 3.1 (nếu chưa tạo thì khởi tạo như hướng dẫn ở bước 3.1)

Cập nhật những thông tin sau của khách hàng:

Chuyển trạng thái xử lý sang **Đã xử lý**.

Điền thêm thông tin (bắt buộc):

- SĐT đầy đủ của KH.
- Mã BĐS = Mã căn nhà (HD): mã này Đầu khách cần hỏi thông tin này từ Đầu chủ cung cấp.

Bước 2: Ấn **Cập nhật**

Lưu ý:

- Sau khi cập nhật, công việc chuyển trạng thái đóng và không thể chỉnh sửa.
- Hệ thống tự động tạo một cơ hội mua nhà đất cho khách hàng vừa hoàn thành chăm sóc.

Bước 3: Click tạo cọc chết

Bước 4: Điền thông tin cọc chết

7.3 Hoàn thành giao dịch đặt cọc

Trong vòng 24h sau khi tạo Cọc chết trên Pro Agent app, Sales đầu chủ/ Sales đầu khách gửi hồ sơ bản cứng cho Phòng Vận hành. Hồ sơ bao gồm:

- Hợp đồng dịch vụ môi giới bất động sản.
- Thỏa thuận đặt cọc (ảnh chụp).
- Nhập liệu giao dịch trên Pro Agent App: MCH Bán, MCH Mua, Mã INV, Tạo cọc chết.
- Bản chụp 2 mặt CMND/ CCCD/ Hộ chiếu của Khách bán và Khách mua.
- Ảnh chụp chứng từ chuyển tiền cọc/tiền HHMG.
- Ảnh chụp giấy chứng nhận (sổ đỏ) đủ mặt, Ủy quyền toàn quyền có công chứng (nếu có).
- Cung cấp cho trợ lý thông tin Sales tham gia giao dịch (Mã nhân viên, Họ và tên, Khu vực và vùng, mã số thuế).

8 Ký chuyển nhượng

8.1 Hướng dẫn Khách hàng chuẩn bị giấy tờ chuyển nhượng

Khách bán cần chuẩn bị

- Bản gốc Sổ đỏ/ Giấy chứng nhận quyền sở hữu.
- CMND/ CCCD/ Hộ chiếu.
- Xác nhận tình trạng hôn nhân.
- Xác nhận cư trú.

Khách mua cần chuẩn bị

- CMND/ CCCD/ Hộ chiếu.
- Xác nhận tình trạng hôn nhân.
- Xác nhận cư trú.

8.2 Khách hàng ký chuyển nhượng

Lưu ý:

- Trường hợp Sales cần cung cấp dịch vụ Văn phòng công chứng, liên hệ Phòng Vận hành để được hỗ trợ.
- Với nếu Khách mua và Khách bán không trực tiếp thực hiện các thủ tục, có thể Ủy quyền công chứng cho người đại diện thực hiện thay. Giấy Ủy quyền thực hiện tại Văn phòng công chứng sau khi giao dịch chuyển nhượng được ký kết.

8.2a - Đặt lịch ký chuyển nhượng (trong trường hợp Phòng vận hành thực hiện cung cấp dịch vụ văn phòng công chứng)

- Môi giới báo cho Phòng Vận hành về lịch dự kiến ký chuyển nhượng sau khi đã thống nhất với Khách hàng tối thiểu 01 ngày trước ngày chốt ký. Đồng thời chuyển bản chụp toàn bộ giấy tờ chuyển nhượng cho Phòng Vận hành.
- Phòng Vận hành đặt lịch ký và chuyển giấy tờ chuyển nhượng cho công chứng để soạn Hợp đồng.

8.2b - Khách hàng ký chuyển nhượng

- Trước ngày hẹn ký một ngày, môi giới liên hệ và xác nhận lịch với khách hàng, đảm bảo thông tin và hồ sơ giấy tờ đầy đủ.
- Đến ngày đặt ký, đưa Khách hàng đến văn phòng công chứng theo lịch đã hẹn.
- Khách mua và Khách bán ký văn bản chuyển nhượng (VBCN) theo hướng dẫn của công chứng viên.

8.2c - Khách hàng ký Biên bản nghiệm thu và thanh lý dịch vụ

Sau khi Khách hàng hoàn tất giao dịch chuyển nhượng công chứng, Sales hướng dẫn Khách hàng (bên chi trả HHMG) ký Biên bản nghiệm thu và thanh lý dịch vụ, môi giới tiến hành thu phần còn lại 50% HHMG (Lưu ý đảm bảo đúng cú pháp chuyển khoản).

8.3 Khách hàng nộp hồ sơ chuyển nhượng lên Sở Tài nguyên môi trường

8.3a - Khách bán lấy Thông báo nộp thuế

Khách mua đem hồ sơ chuyển nhượng cùng Sổ đỏ đến Sở TNMT để làm thủ tục sang tên sổ đỏ. Sở TNMT sẽ gửi Giấy hẹn trả Thông báo nộp thuế cho Khách mua.

Hồ sơ chuyển nhượng bao gồm:

- Sổ đỏ/ Giấy chứng nhận quyền sở hữu.
- Văn bản chuyển nhượng công chứng đã ký kết giữa Khách mua và Khách bán.
- Bản công chứng CMND/CCCD/ Hộ chiếu của Khách bán và Khách mua.

8.3b - Khách bán nộp thuế TNCN theo Thông báo nộp thuế

- Sau khi có Thông báo nộp thuế, Khách bán tiến hành nộp thuế theo hướng dẫn trong Thông báo.
- Khách bán nộp Thông báo nộp thuế + Chứng từ nộp thuế cho Sở TNMT để hoàn tất giao dịch chuyển nhượng sang tên.
- Sở TNMT gửi Giấy hẹn trả sổ cho Khách mua.

Lưu ý:

Trường hợp có thỏa thuận khác, bên chịu trách nhiệm nộp thuế thực hiện thủ tục theo hướng dẫn.

8.3c - Khách mua đến nhận Sổ đỏ

Khách mua đến nhận Sổ đỏ đã sang tên theo Giấy hẹn của Sở TNMT sau khi hoàn thành nghĩa vụ nộp thuế. Hoàn tất giao dịch mua bán giữa các bên.

8.4 Ghi nhận giao dịch thành công

8.4a - Sales chuyển hồ sơ về Phòng vận hành để ghi nhận giao dịch thành công

Hồ sơ bao gồm:

- Biên bản nghiệm thu và thanh lý dịch vụ Mẫu số 4 Phụ lục 01 (**Lưu ý thông tin quan trọng: ghi số HĐMB + ngày ký + số tiền môi giới thực tế và tên người trả phí**).
- Văn bản xác nhận (nếu có).

8.4b - Phòng Vận hành cập nhật trạng thái giao dịch thành công trên hệ thống

Quy định nội quy

Quy định nội quy

Thượng tôn pháp luật

Thực hiện

Tại OMRE tinh thần thượng tôn pháp luật được đặt lên hàng đầu. Mọi hành vi đều phải tuân thủ theo hiến pháp và pháp luật.

Thượng tôn pháp luật - Pháp luật là trên hết:

Được thể hiện dưới dạng hành vi “**không hành động**”, tức là mọi người hiểu được hành vi của bản thân, hiểu được các quy định của pháp luật và không thực hiện các hành vi mà pháp luật cấm, không cho phép.

Không được thực hiện

Thực hiện các hành vi vi phạm pháp luật - bị điều tra bởi cơ quan chức năng.

Khách hàng là trọng tâm

Luôn có thái độ tôn trọng, niềm nở khi tiếp xúc khách hàng.

Bảo quản, bảo mật, lưu trữ cẩn thận hồ sơ khách hàng.

Luôn trong trạng thái tinh thần tốt nhất khi làm việc và giao tiếp với khách hàng.

Tôn trọng quyền riêng tư và luôn bảo mật thông tin cá nhân của khách hàng.

Luôn giữ vững hình ảnh chuyên nghiệp, xây dựng hình ảnh Pro Agent đạt chuẩn.

Có thái độ, hành vi thể hiện sự thiếu tôn trọng, miệt thị, phân biệt vùng miền/giới tính hoặc đe dọa, xúc phạm khách hàng dưới mọi hình thức.

Làm mất hoặc thất lạc hồ sơ của khách hàng (giấy chứng nhận quyền sử dụng đất; hợp đồng mua bán căn hộ; Hợp đồng...) do lỗi vô ý hoặc cố ý.

Sử dụng rượu, bia, thuốc lá, chất kích thích hoặc không tỉnh táo bởi tác động của rượu, bia, chất kích thích trong giờ làm việc hoặc trong khi đang tư vấn cho khách hàng.

Sử dụng thông tin cá nhân của khách hàng dưới mọi hình thức nhằm mục đích chia sẻ cho bên thứ ba bất kỳ; gây ảnh hưởng đến khách hàng...

Không mặc đồng phục theo đúng quy định trong giờ làm việc hoặc khi tiếp xúc với khách hàng.

Không đạt SLA và tỷ lệ tối thiểu theo quy định với thao tác hoàn thành tư vấn cho khách hàng.

Tuân thủ quy trình

Luôn cung cấp một cách đầy đủ nhất về thông tin sản phẩm và các chính sách liên quan, luôn tôn trọng và đảm bảo những quyền lợi cơ bản nhất cho Khách hàng và Công ty.

Luôn tuân thủ các quy trình, quy định, chính sách do công ty ban hành nhằm mang lại cho Khách hàng chất lượng dịch vụ tốt nhất.

Không tư vấn sai hoặc không đầy đủ về thông tin sản phẩm cho khách hàng (Bao gồm nhưng không giới hạn bởi thông tin sản phẩm, quyền lợi và nghĩa vụ của Khách hàng, ...).

Tự mình hoặc để (chủ động hoặc bị động) người khác ký thay khách hàng trên hợp đồng/thỏa thuận sử dụng dịch vụ và chứng từ liên quan

Ghi nhận thiếu/sai thông tin khách hàng;

Không nhập đầy đủ thông tin khách hàng vào Agent app theo hướng dẫn được ban hành theo từng thời kỳ.

Không tuân thủ quy định, quy trình làm việc được ban hành trong từng thời kỳ.

Trung thực giữ chữ tín

Luôn trung thực. Tại OMRE, tất cả những hành vi mang tính chất gian lận hoặc mưu cầu lợi ích không chính đáng sẽ không được chấp nhận.

Luôn bảo vệ quyền lợi, hình ảnh, uy tín của Công ty và các bên liên quan bằng cách tuyệt đối không thực hiện các hành vi mâu thuẫn lợi ích, đi ngược lại với phương châm và định hướng của công ty.

Yêu cầu Khách hàng chi trả khoản tiền sai quy định.

Nhận tiền, quà tặng từ khách hàng dưới mọi hình thức.

Có hành vi gian lận hoặc câu kết với bất kỳ đối tượng nào để trục lợi chương trình thưởng kinh doanh.

Không báo cáo khi phát hiện các hành vi gian lận từ bất kỳ đối tượng nào.

Các hành vi gian lận vì bất kỳ mục đích nào bao gồm nhưng không giới hạn tạo mã nhân viên/CTV ảo ; chiếm dụng/chiếm đoạt tài sản của khách hàng dưới mọi hình thức; sử dụng công nghệ can thiệp vào hoạt động hệ thống công ty; can thiệp việc phân bổ lead tự động của hệ thống;....

Quảng cáo, tư vấn cho khách hàng sử dụng dịch vụ của bên thứ ba có tính chất tương đồng với các dịch vụ của Công ty cung cấp.

Thỏa thuận với khách hàng thực hiện giao dịch không qua Công ty.

Bán phá giá của Công ty/Chủ đầu tư.

Báo cáo khống/không đúng sự thật về kết quả tư vấn.

Mạo danh bên bán/CĐT hoặc đưa thông tin sai lệch gây hiểu nhầm cho khách hàng.

Bảo mật thông tin

Thực hiện nghiêm túc, tuân thủ quy định bảo mật thông tin của Công ty.

Không tuân thủ quy định bảo mật thông tin của Công ty.

Vô tình hoặc cố ý làm lộ các thông tin cần bảo mật bao gồm nhưng không giới hạn bởi:
Thông tin khách hàng/đối tác; thông tin cơ hội/dẫn đến cơ hội; dữ liệu khách hàng;
Thông tin tài liệu khác được phát hành trong phạm vi nội bộ trong doanh nghiệp.

Cạnh tranh lành mạnh

Thể hiện được hình ảnh chuyên nghiệp ProAgent, sự ưu việt của thương hiệu qua nghiệp vụ bán hàng và những đặc tính vượt trội của Công ty để thu hút khách hàng mà không sử dụng các hành vi tiêu cực để lôi kéo Khách hàng.

Gây cản trở cho nhân viên kinh doanh, nhân viên kinh doanh của đối thủ hoặc khách hàng trong việc cung cấp/tiếp cận dịch vụ của Công ty. (Bao gồm nhưng không giới hạn bởi hành vi: Tranh giành khách hàng của nhân viên kinh doanh khác...).



Thông tin hỗ trợ

Cài đặt Pro Agent App



Quét QR code cài Pro Agent App cho hệ điều hành IOS trên Iphone.



Quét QR code cài Pro Agent App cho hệ điều hành Android.

Thông tin liên hệ



Hotline OneHousing: 1800 646 466



Vào Menu → Chọn “Hỗ Trợ” → Chọn “Yêu Cầu Hỗ Trợ”



dichvukhachhang@onehousing.vn



OneHousing dành cho đối tác môi giới BĐS →



fb.com/anhemmoigioimotnha



youtube.com/@HOCVIENBATONGSANOFFICIAL



Thông tin hỗ trợ

Tính năng Định giá nhà có thể tìm thấy trên: Onehousing.vn - Pro Agent App - Ứng dụng VinID

Tính năng Phân tích và so sánh có thể tìm thấy trên: Onehousing.vn



Học viện Bất động sản OneHousing
Trang đào tạo chính thức của OneHousing

learning.onehousing.vn

