

Operations Manual

[Vision](#)

[Mission](#)

[Community](#)

[Culture](#)

[Value Proposition](#)

[Structure](#)

[Policy](#)

[Company Name](#)

[Keller Williams Realty Office Policy](#)

[Outlook Email and Calendar](#)

[Calendar](#)

[Email Signatures:](#)

[Phones](#)

[Voice Mail Message](#)

[Phone Etiquette](#)

[Phone Numbers](#)

[Social Media & Online Profiles](#)

[LinkedIn](#)

[Facebook](#)

[Zillow](#)

[Keller Williams Realty Professionals](#)

[Realtor.com](#)

[Blogs](#)

[Agent Safety](#)

[Attire](#)

[Team Meetings](#)

[Conference Call](#)

[Real Estate Guides](#)

[Dual Agency](#)

[Non-Discrimination](#)

[Lender Partners](#)

[Buying/Selling Personal Real Estate](#)

[Buying](#)

[Selling](#)

[Oregon/Washington Clients](#)

[Referring Service Providers](#)

[Auto Insurance Requirements](#)

[Driving and Mobile Device Use](#)

[Database and Client Relation Management Systems \(CRM\)](#)

[Lead assignment](#)

[Script Practice](#)
[Company Credit Card and Reimbursements](#)
[Recycling Program](#)
[Commuting](#)

[Customer Care](#)

[Sphere Referrals](#)

[Sphere](#)

[Listings](#)

[Going Live & Serving Listing](#)
[Broker Open Houses](#)
[Sticker policy](#)
[Listing Documents](#)
[Expired Listings](#)

[Buyers](#)

[Process for new lead](#)
[Buyer Consultation](#)
[Prequal](#)
[Follow up program](#)
[Open Houses](#)
[Showing Houses](#)
[Writing an Offer](#)
[Process at Closing - Buyer Transaction](#)
[Client Reviews](#)

[Online Lead Generation:](#)

[Lead source: Tiger Leads](#)
[Lead source: Zillow Premier Agent](#)
[Lead source: Zillow Preforeclosure](#)
[Lead source: Dave Ramsey ELP \(Endorsed Local Provider\)](#)
[Lead source: Vulcan7](#)
[Lead source: Diverse Solutions](#)
[Lead source: 97210HomeValues.com](#)
[Lead source: www.portland-home-values.com](#)
[Lead source: Doorsteps.com](#)

[Human Resources](#)

[W-2 Employees](#)
[1099 Independent Contractors \(Sales Agents\)](#)
[Pay structures](#)
[Performance Reviews](#)
[Recruiting process](#)
[Promotions and Hiring Within](#)
[Non Compete on Lead Follow-up](#)
[Training and Continuing Education](#)

[Tom Ferry Team+ Coaching](#)
[Keller Williams Family Reunion \(February/location varies\) and Mega Camp\(September/Austin\)](#)
[Additional training and coaching](#)
[First 90 days and on-boarding process](#)
[Vacations](#)
[Holidays](#)
[Community Involvement](#)
[Work Hours](#)
[Employee Benefits](#)
[Workforce Responsibilities](#)
[ACKNOWLEDGEMENT](#)
[Appendices](#)
[Appendix A: Online Resources](#)
[Appendix B: Team Member Contact Information](#)
[Appendix C: Kellerisms & KW Acronyms](#)
[Appendix D: Internet Assets](#)
[Appendix E: Sales Agent Expenses](#)
[Appendix F: Transaction Coordinator Intro Email Template](#)
[Appendix G: Listing Checklist](#)
[Appendix H: Closing Checklist - Listings](#)
[Appendix I: Closing Checklist - Buyers](#)
[Appendix J: Adding Tom Ferry Recorded Coaching Calls to iTunes](#)