

Tips voor het opstellen van een goede offerte

Gebruik een logische indeling

1. **Opening en aanleiding**
Beschrijf kort waarom je de offerte maakt en verwijs eventueel naar eerdere contacten
2. **De klant**
Geef een objectieve, korte analyse van de klant
3. **De vraag (behoefte van de klant)**
Omschrijving van vraag, probleem of behoefte: wat wil de klant verbeteren of bereiken?
4. **Voorgestelde aanpak/oplossing**
Beschrijf het product of de dienst die je aanbiedt, gerelateerd aan de door de klant gewenste verandering. Omschrijf waar nodig de specifieke voordelen van jouw aanpak.
5. **Kosten / benodigde investering**
Omschrijf de benodigde investering inclusief de daarbij behorende voorwaarden (leveringsvoorwaarden, betalingscondities etc.).
6. **Fasering (planning)**
Beschrijf welke fasen doorlopen zullen worden, inclusief hoe en wanneer. Neem in de fasering ook verantwoordelijkheden van de opdrachtgever op.

Kom goed beslagen ten ijs

Heb je tijdens het opstellen van een offerte meer projectinformatie nodig of twijfel je over de juiste insteek? Neem dan gerust contact op met je klant en vraag om extra informatie. Dit is absoluut niet onprofessioneel en de klant weet meteen dat je met de offerte bezig bent. Vraag meteen even naar nieuwe ontwikkelingen; daar kun je dan mooi op inspelen.

Bovendien is zo'n contactmoment een handige tussentijdse peiling naar de interesse van de klant. Is de reactie wel erg lauw, vraag je dan zeker af of het allemaal wel de moeite waard is...

Bied oplossingen

Ga er altijd vanuit, dat de opdrachtgever eigenlijk vraagt om een oplossing; dus niet om een prijsopgave. Begin de offerte met een formulering van het probleem (zie 3) en omschrijf wat er van jou wordt verwacht (zie 4). Bied de juiste oplossingen: zo merkt de opdrachtgever, dat jij hem uitstekend hebt begrepen.

Maak de offerte op maat

Een opdrachtgever wil weten: of jij een oplossing biedt voor zijn probleem, of hij vertrouwen kan hebben in jouw bedrijf, en of het betaalbaar is.

Houd daarom zoveel mogelijk rekening met de eisen en wensen van de opdrachtgever. Ga in op de uitvoering (incl. eventuele richtlijnen waaraan voldaan zal worden), het tijdschema en garantievoorwaarden die eraan zijn verbonden: de opdrachtgever kan dan goed zien wat onder de offerte valt, en (in overleg) al dan niet besluiten om werkzaamheden (deels) in eigen beheer uit te voeren.

Soms kan juist wat extra informatie over je aanpak, de opdrachtgever over de streep trekken. Maar maak de offerte niet té uitgebreid en houd het offertebedrag in de gaten: een goede offerte maken is maatwerk.

Specificeer kosten zo helder mogelijk

Onduidelijkheid veroorzaakt twijfel bij de opdrachtgever. Voorkom daarom ondoorzichtige posten: je rekent toch een realistische prijs voor je producten of diensten? Dan hoef je ook niet geheimzinnig te doen.

Specificeer kosten voldoende en noem daarna (indien mogelijk) het totaalbedrag.

Houd rekening met zaken als (markt)onderzoek, overleg met experts, reistijd en -kosten, schrijffuren, print-, kopieer- en materiaalkosten etc....

Zijn sommige kosten nog niet te bepalen op het moment dat de offerte wordt opgesteld? Neem ze dan op als stelpost (schatting). Stelposten worden meestal gelimiteerd zodat ze niet onbeperkt kunnen toenemen. Ze worden tijdens of na afloop van een project berekend en gefactureerd.

Stel eisen aan de opdrachtgever

Moet de opdrachtgever aan bepaalde voorwaarden voldoen, bijvoorbeeld (tijdig) informatie, materialen of gereedschap ter beschikking stellen? Zorg voor duidelijkheid: omschrijf waaraan de opdrachtgever zich moet houden, maar ook wat er anders gebeurt. Stel dus gerust dat de klant, om de gewenste levertijd te kunnen halen, de getekende offerte binnen drie dagen getekend terug moet sturen. En dat je, als je na drie dagen nog niets gehoord hebt, direct zult bellen om tekst en uitleg.

Zo kom je over als een betrouwbare dienstverlener die deadlines bewaakt.

Maak een realistische planning

Beloof nooit zaken die je niet waar kunt maken.

Bij grote of gecompliceerde projecten, is het vaak lastig of onwenselijk om één exacte opleverdatum aan te geven. Beter is dan, het project op te delen in fasen of te leveren deelproducten. Uiteraard met daaraan gekoppelde leverdata of deadlines.

Na afronding van elke fase kan er overlegd worden met de opdrachtgever. Er kunnen dan tevens beslissingen genomen worden om er zeker van te zijn dat een nagestreefde einddatum gehaald zal worden.

Stel passende betalingscondities voor

Levering en betaling vinden niet altijd gelijktijdig plaats. Bij grotere projecten zijn voorschotten gebruikelijk: neem deze dan wel op in de offerte. Een voorschot maakt het mogelijk om door te kunnen werken, en niet te hoeven stoppen omdat er geen geld meer is. Bij grote, gefaseerde projecten, is het gangbaar elke fase na afronding te factureren.

Bouw onderhandelingsruimte in

Zowel in de kostencalculatie als in de aanpak.

Beperk de geldigheidsduur van je offerte

Geef aan hoe lang de uitgebrachte offerte geldig blijft. Twee weken tot een maand is meestal prima: jij hebt het tenslotte druk genoeg.

Hanteer leveringsvoorwaarden

Verwijs in je offerte naar je leveringsvoorwaarden of, beter nog; voeg ze bij.

Hanteer de algemeen geldende leveringsvoorwaarden van je brancheorganisatie.

Het deponeren van je eigen leveringsvoorwaarden bij de Kamer van Koophandel is niet verplicht, maar wel verstandig. Mocht je zelf niet in staat zijn om je voorwaarden te verstrekken, dan kunnen ze altijd ingezien worden via de KvK. Daarnaast kunnen je gedeponeerde leveringsvoorwaarden gelden als bewijs, wat van belang kan zijn bij een zakelijk meningsverschil.

Maak de offerte “tekenklaar”

De eenvoudigste manier om de opdracht schriftelijk vast te leggen, is door de offerte voor akkoord te laten ondertekenen door de opdrachtgever.

Bijvoorbeeld zo:

- Sluit de offerte af met een zin als "Indien u met deze aanbieding kunt instemmen, verzoek ik u vriendelijk om beide exemplaren te ondertekenen en één exemplaar aan mij te retourneren";
- Neem onderaan een blokje op met "Voor akkoord namens <opdrachtgever:>" en daaronder ruimte voor een handtekening en de kopjes "naam:", "functie:", "plaats:" en "datum:"
- Maak de offerte in tweevoud op;
- Onderteken beide exemplaren van de offerte zelf;
- Stuur beide exemplaren met een begeleidende brief naar de opdrachtgever.

Vermijd gebruik van standaard offertes, formele taal en clichés

Laat zien dat je de nodige energie in de offerte hebt gestoken. Ouderwets, te formeel, of onnodig juridisch taalgebruik, ontmoedigt de klant om verder te lezen. Vermijd technische uiteenzettingen. Vermeld noodzakelijke technische specificaties liever in een bijlage.

Smeed het ijzer als het heet is

Met name bij kleinere opdrachten, kan de snelheid waarmee een offerte wordt uitgebracht doorslaggevend zijn. Wie binnen korte tijd duidelijkheid kan verschaffen over de kosten van een project, heeft een pré.

Vaak hebben opdrachtgevers op hun beurt weer te maken met krappe deadlines of gebruiken ze de offerte van toeleveranciers voor hun eigen offertes.

Breng de offerte dus uit binnen de tijd die (afhankelijk van de complexiteit van de opdracht) redelijk is.

Bel na

Een offerte die de deur uit is, betekent zeker niet het einde van je inspanningen.

Vaak concurreert jouw offerte met die van anderen. En dan is het regelmatig niet de offerte die de doorslag geeft, maar de manier waarop de verkoper de offerte opvolgt.

Geef nooit kritiek op je concurrenten

Opdrachtgevers vragen vaak bij meerdere bedrijven offertes aan. Maak echter nooit de fout, je concurrent te bekritisieren! Dit is niet “chique”, bovendien bekritiseseer je impliciet de eventuele keuze van je opdrachtgever.

Mocht blijken dat jouw offerte niet de scherpste is, benadruk dan de volledigheid van je offerte en de kwaliteit waar jouw bedrijf voor staat.