

# Handboek succesvolle offertes maken

Andere ondernemersboeken van Publimix zijn:

Administratie voor (startende) ondernemers

Prijzen & Tarievangids

ZZP Gids

Handboek Parttime ondernemen

Kijk en bestel op [www.publimix.nl](http://www.publimix.nl)

Handboek Offerte A. van Sellingen (red.)

Publimix Bergen NH

ISBN/EAN: 978-90-8671-000-3

Trefw: Offertes, ondernemers.

Hoewel de grootst mogelijke zorgvuldigheid in acht is genomen bij de samenstelling van dit boek kan de uitgever geen aansprakelijkheid aanvaarden voor eventuele onjuistheden in gegevens en teksten in deze gids.

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden veeelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of op enige andere manier, zonder voorafgaande toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van kopieën uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16B Auteurswet 1992 j het Besluit van 20 juni 1974, Stb.351, zoals gewijzigd bij het Besluit van 23 augustus 1985, Stb.471 en artikel 17 Auteurswet 1912, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (Postbus 882, 1180 AW Amstelveen). Voor het overnemen van gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (artikel 16 Auteurswet 1912) dient men zich tot de uitgever te wenden.

## **Inhoud**

<b>1. Wat is een offerte?</b>	<b>7</b>
De offerteaanvraag	7
Rechtskracht	8
Offerteaanvraag van klant	8
Ongevraagde offertes	9
Offertes van diensten of producten	9
Projectoffertes/begrotingen	11
Vergoeding vragen voor offerte?	12
Budgettaire offertes of begrotingen	12
Indicatieve offerte	12
De praktijk	12
<b>2. De offerte in het verkoopproces</b>	<b>17</b>
Wat voor problemen hebben klanten?	17
Het vervolg, telefonisch contact	19
Opdrachtbevestiging	19
De offerte als uitgangspunt voor de overeenkomst	19
Onderhandeling	20
Opdracht niet gekregen?	20
<b>3. Wat moet u weten om een offerte te maken?</b>	<b>21</b>
Wie is de klant?	21
Wat kan er fout gaan bij een schriftelijke offerteaanvraag?	21
Zakelijke klant	22
Bestaande klant	22
Overheidsklanten	22
Uitgangspunten bij aanbestedingen	23
Werkwijze Europese aanbestedingen	24
Wat wil de klant, wat zijn zijn wensen?	24
Wat is het echte probleem van de klant?	24
Is de klant serieus?	24
Hoe is de klant bij u gekomen?	25
Wat is het budget van uw klant?	25
Is er een deadline?	25
Wat voor oplossing kunt u de klant aanbieden?	26
Wanneer geen offerte uitbrengen	26
<b>4. De structuur van de offerte</b>	<b>29</b>
1. Aanleiding	29
2. de situatie bij de klant	29
3. De vraag (behoefte van de klant)	29
4. De door u voorgestelde aanpak/oplossing	30
5. De benodigde investering	30
Afsluiting	31

De uitgebreide offerte	31
<b>5. De briefindeling.</b>	<b>33</b>
Amerikaanse indeling	34
<b>6. Lijst met onderdelen van de offerte</b>	<b>35</b>
van aanhef tot	35
Aanhef	36
Afsluiting	37
Auteursrecht	37
Betalingsvoorwaarden	38
Bijlage	39
Btw-percentages	39
Datum en plaatsnaam	39
Emballage	39
Garantie	40
Kwaliteit	40
Onderhoudsbepalingen	41
PM	41
Service	42
Stelpost	43
Valuta	43
Voorrijkosten/transportkosten	43
Verplichtingen opdrachtgever	43
Verpakking	44
<b>Acht tips voor succesvol offereer</b>	<b>45</b>
<b>7. Administratie van offertes</b>	<b>49</b>
Mail	49
Offertes per post.	49
Mondelinge aanvragen	49
Klantvolgsysteem	50
<b>8. Voorbeelden en fouten</b>	<b>51</b>
Excusaal	51
Ontkenningen	51
Generalisaties	51
Lijdende vorm	52
Over uzelf schrijven	52
Saai en langdradig schrijven	52
<b>Enkele Voorbeeldteksten</b>	<b>55</b>
<b>Bijlage: geheimhoudingsverklaring</b>	<b>59</b>
<b>index</b>	<b>61</b>

# Inleiding

‘We hebben nieuwe computers nodig, vraag jij even wat offertes aan?’ De secretaresse zucht, ze weet nu al dat de huidige leverancier de opdracht krijgt en dat lagere offertes gebruikt worden bij de onderhandelingen. Maar het is nu eenmaal bedrijfsbeleid dat voor elke aankoop boven de vijfhonderd euro minstens drie offertes worden gevraagd. Met tegenzin zoekt ze de adressen van wat leveranciers op.

De volgende dag: bij verschillende computerbedrijven komen mails binnen, in de mail vraagt iemand een prijsopgaaf voor de vervanging van computers. Bij het eerste bedrijf is het druk, de aanvraag verdwijnt langzaam maar zeker in het volle inbakje van de mail. Bij het tweede bedrijf gaat het beter, iemand ziet de aanvraag en stuurt keurig een printbare prijslijst terug. Bij het derde bedrijf ziet de verkoper de aanvraag, hij reageert direct en pakt de telefoon. De volgende dag zit hij bij de aanvrager en sleept een order binnen voor de levering van zestig computers met de bijbehorende software, printers en bekabeling. De verkoper stelde de juiste vragen, hij ontdekte dat de leiding van het bedrijf niet tevreden was met de huidige leverancier en dat ze graag meer service wilden. De verkoper deed een goed aanbod waarbij service een belangrijk deel uitmaakte. Hij kreeg de opdracht.

Bovenstaand voorbeeld is verzonnen, toch zou het zo gebeurd kunnen zijn. Niet elke offerteaanvraag leidt tot grote orders, maar aan elke grote order gaat wel een offerteaanvraag vooraf. En de eerste levering aan een bedrijf is misschien bescheiden, het kan uiteindelijk wel leiden tot meer en betere opdrachten.

Offertes schrijven is niet het leukste werk, toch kunnen bedrijven, ZZP'ers freelancers en andere ondernemers er niet omheen, want de offerte is een belangrijk onderdeel van het verkoopproces.

Publimix krijgt veel vragen over dit onderwerp, ook tijdens workshops ondernemen staat het sterk in de belangstelling. De redactie van dit boek verzamelde informatie over dit onderwerp. We zochten de antwoorden op uw vragen. Hoe maakt u een succesvolle offerte, wat moet een offerte bevatten en wat moet u vooral niet doen?

De redactie heeft zelf ook heel wat aanbestedingen en offerterondes meegemaakt. Het offerte-onderzoekje in dit boek levert enkele verassende zaken op. Het blijkt dat in sommige branches éénoog koning is in het land der blinden. Als u moeite neemt om te reageren op een offerteaanvraag dan maakt u al grote kans op de opdracht. Veel bedrijven die we benaderden namen niet eens de moeite om te reageren.

We besluiten deze inleiding met het eenvoudigste maar ook belangrijkste advies van dit boek:

Neem elke offerte-aanvraag serieus, probeer er achter te komen wie uw klant is en wat hij wil en wat u voor hem kunt doen.

Probeer te communiceren met uw (potentiële) klant, want ook al krijgt u de opdracht niet, u leert er altijd van. En stop met ondernemen als u begint te geloven dat u niets meer te leren heeft.

Onze speciale dank gaat uit naar Michel Hoetmer van Salesquest ([www.salesquest.nl](http://www.salesquest.nl)). Een interessante site vol verkooptips en Wim van der Mark, auteur en mede-oprichter van het idmk zie [www.idmk.nl](http://www.idmk.nl)

Succes!

De redactie

P.s. Waar we in dit boek 'hij' schrijven bedoelen we natuurlijk hij of zij. Bij het schrijven zijn we uitgegaan van de taalkundig correcte vorm.

# 1. Wat is een offerte?

Een offerte is een aanbieding met prijsopgave voor een product of een dienst. Een offerte kan uit brief of een email met een paar regels tekst bestaan. Een offerte kan ook een uitgebreid boekwerk vormen met technische uitweidingen en specificaties. Het hangt er maar net van af wat u te verkopen heeft. Een offerte voor een kerncentrale van 500 miljoen euro zal uitgebreider zijn dan de offerte voor het schilderen van een huis. U kunt iemand ook een mondeling voorstel doen.

## De offerteaanvraag

Klanten kunnen u vragen om een offerte uit te brengen voor een dienst of een product. De offerteaanvraag bevat de specificaties en condities van de gewenste levering. De angst om te duur te zijn of op een andere manier de opdracht te missen maakt het samenstellen van een offerte tot een lastige klus. Het is altijd onverstandig om klakkeloos een offerte op te sturen naar een opdrachtgever. De opdrachtgever kijkt in dat geval meestal naar de prijs, de andere aspecten van de opdracht blijven ongenoemd. Het is beter om een offerte persoonlijk toe te lichten.

voorbeeld:

Klant: 'maait u ook gras?'

Tuinman: 'Jazeker, dat is onze specialiteit, we gebruiken de nieuwste Daiwyota X2000 met dubbelroterende messen en kantelfrees. Met dit model krijgt u het mooiste gazon van de straat.'

Klant: 'wat moet dat kosten?'

Tuinman: 'Laat me effe rekenen, de tuin is honderd vierkante meter, acht keer vijf plus zeven en btw en arbeidsloon erbij, dan kom ik op zestig euro, maar voor jou maak ik er een mooi bedrag van, voor vijftig eurootjes doe ik je gras nu meteen.'

Klant: 'Heb ik garantie?'

Tuinman: 'Als het gras te lang blijft doe ik het nog een keer gratis.'

Klant: 'Ok, maai maar.'

De kans is klein dat de tuinman deze overeenkomst op papier wil zetten. Maar een mondelinge offerte is ook rechtsgeldig. Als het misgaat is een mondelinge overeenkomst lastiger omdat er geen bewijs is van de afspraak. Het is dan het woord van de één tegen de ander. Nu zal