



Rob Mocking

Goede offerte? Meer kans op de opdracht!

Tips om een goede offerte te maken

Een goede offerte maken is nog niet zo gemakkelijk. Toch is een offerte een belangrijk onderdeel in de weg van een idee naar de uitvoering. Een goede offerte vergroot de kans om uiteindelijk de opdracht te krijgen.

Auteur: Marion de Graaff

Marc Boers, freelance brandmanager voor Dutch Quality Gardens: 'Offertes zijn belangrijk en dus besteden we er bij Dutch Quality Gardens aandacht aan. Het mooie van onze DQG-community is dat de leden elkaar helpen bij het verder professionaliseren. Dat gebeurde onder andere tijdens de workshop die we afgelopen februari organiseerden en waarbij we onder andere de offertes van de deelnemers met elkaar vergeleken. Dan zie je wel wat verschillen. Op basis van al die input en

de discussies die we erover hadden, ontstond een checklist van items die je in een offerte kunt vermelden. Die checklist maakt nu deel uit van een toolbox, samen met een verzameling "tekstflarden" die DQG-hoveniers met knippen en plakken in hun offertes kunnen gebruiken. Maar... vraag je tien mensen naar een tip over offertes maken, dan krijg je waarschijnlijk tien verschillende antwoorden. Een tip van mij? Heb je bij de klant thuis een prettig gesprek gehad waarbij de wensen besproken zijn, gebruik dan



Jochem Willemse

de voornaam van de klant in de toelichting bij offerte. Een kleine moeite, maar zo maak je het persoonlijk.'

Duidelijke opmaak

Jochem Willemse van DQG Bosman Tuinadvies zet zijn bus even aan de kant en zegt: 'Overzicht is heel belangrijk bij het maken van offertes. Een klant moet in één oogopslag zien welke werkzaamheden er in de tuin gaan plaatsvinden en wat hij daarvoor gaat betalen. Een goede, duidelijke opmaak helpt daarbij. Wij zetten bovenaan de offerte altijd een korte toelichting waarin we verwoorden wat we met de klant besproken hebben. Dat laat zien dat we goed geluisterd hebben. Vervolgens is de offerte de vertaling van die wensen en afspraken in concrete werkzaamheden en bedragen.'



Arno Ooms

Eerlijk over werkzaamheden en kosten 'Wees eerlijk over de werkzaamheden en de daarbij behorende kosten,' zegt Arno Ooms van DQG Visio Vireo Tuinen. 'Dat klinkt logisch, maar ik weet dat lang niet alle hoveniers dat doen. Als wij een klus niet krijgen, is het argument soms: jullie zijn te duur. Dan vraag ik vaak of ik de offerte van de concurrent even mag bekijken.' Uit wat hij dan vaak ziet, volgt direct een echte *don't* voor Ooms: 'Veel te lage prijzen in een offerte zetten of onvolledig zijn, om de klus toch maar binnen te slepen. Dat is niet eerlijk tegenover jezelf, tegenover je concullega's, en de klant komt voor onaangename verrassingen te staan. Dat is niet goed voor de sector. Niet doen dus!'

Wel doen, volgens Ooms: 'Zet ook op de offerte waarover is gesproken, maar waarvoor niet is gekozen. Tuinverlichting bijvoorbeeld. Vaak zit er een behoorlijke tijd tussen het uitbrengen van de offerte en het moment dat de werkzaamheden aanvangen. Bovendien veranderen mensen gaandeweg soms van gedachten of zijn ze na verloop van tijd soms een beetje vergeten wat er wel en niet was afgesproken. Door het op de offerte te vermelden voorkom je dat daar strijd over komt.'

Offerte = werkschrijving - bedragen

'Er zijn wel honderd tips te noemen,' zegt Rob Mocking van DQG Mocking Hoveniers met een lach. 'Ik denk dat de allerbelangrijkste is: zorg dat er geen ruis op de lijn kan ontstaan. Wij maken daarom werkschrijvende offertes. Dat betekent dat de offerte voor de klant hetzelfde is als de werkschrijving die onze jongens mee naar buiten krijgen. Het enige

verschil is dat er bij de offerte voor de klant bedragen op staan. Met de software waarmee wij onze offertes maken, is dat geen extra werk, maar slechts een kwestie van een druk op de knop. Verder is het belangrijk om compleet te zijn. Wees uitgebreid en benoem alles tot in detail, van de kleur van de stenen tot de afmetingen van de schutting en de soorten planten. Dat maakt de offerte glashelder, zowel voor de klant als voor degenen die in de tuin aan het werk gaan.'

'Heb je bij de klant thuis een prettig gesprek gehad waarbij de wensen besproken zijn, gebruik dan de voornaam van de klant in de toelichting bij offerte. Een kleine moeite, maar zo maak je het persoonlijk'

De juiste termen

Cumela, de brancheorganisatie voor groen, grond en infra, geeft als tip graag aan hoveniers mee dat ze de juiste termen hanteren. Als het bijvoorbeeld om een inschatting van bepaalde kosten gaat, heet dat volgens de wet een richtprijs. Dat maak je in de offerte duidelijk met woorden als 'ongeveer', 'inschatting' of 'stelpost'. Ook een prijsrange, zoals '€ 2000,- à € 3000,-' is een indicatie dat het totaalbedrag op de offerte bij voltooiing van het werk anders kan uitvalen. Daar is wel een grens aan: het verschil mag maximaal 10 procent zijn. De hovenier moet op tijd bij de klant aangeven dat het offertebedrag hoger gaat worden. De klant geeft dan akkoord en zo niet, dan is er overleg nodig over mogelijke aanpassingen.



Marc Boers, freelance brandmanager voor Dutch Quality Gardens

