

Concrete tips voor een sneller en beter offerteproces



Inhoud

Inleiding	3
1. Snelheid	4
2. Kwaliteit	5
3. De oplossing – het vastleggen en delen van kennis	7

Inleiding: het optimaliseren van het offerteproces

Veel bedrijven hebben moeite om snel een goede offerte uit te brengen. En laat dat nu juist zo belangrijk zijn! Hoe sneller uw klant een goede en complete offerte ontvangt, des te groter is úw scoringskans.

Op het moment dat een potentiële klant een offerte bij uw bedrijf aanvraagt, heeft hij blijkbaar behoefte aan uw product. U kunt dan natuurlijk het beste *zo snel* mogelijk een *goede* offerte toesturen. Zo speelt u optimaal in op het momentum! Maar dat is makkelijker gezegd dan gedaan. In de praktijk verstrijken er toch al snel enkele dagen tussen de aanvraag en de afronding van de betreffende offerte. En af en toe gaat er een offerte foutief de deur uit. Er zijn een aantal knelpunten te constateren op het gebied van:

1. Snelheid
2. Kwaliteit

In de komende hoofdstukken vindt u tips terug waarmee u uw offerteproces kunt versnellen en verbeteren.

1 Snelheid

Het maken van een offerte kost doorgaans veel tijd. Elke klant heeft verschillende wensen en eisen. En de vertaling van die wensen en eisen naar het juiste product vergt vaak het nodige zoekwerk.

Offerte

Bij het vertalen van de wensen van de klant naar papier heeft u te maken met:

- Het inventariseren van de klantbehoeften
- Het selecteren, configureren en calculeren van de juiste oplossing
- Het 'schrijven' van de offerte
- Het controleren van de offerte (onder meer op leverbaarheid)



Vaak bent u voor een deel van deze werkzaamheden afhankelijk van andere collega's. Zij hebben allen hun eigen agenda. Het behandelen van uw offerte staat niet altijd bovenaan hun prioriteitenlijst. Ook kost het hen veel tijd om hun kennis onder te brengen in de offerte. Dit alles verlengt de offertedoorlooptijd.

Wijziging

Is de offerte eenmaal de deur uit, dan is het eerder regel dan uitzondering dat de klant één of meerdere alternatieve offertes wil ontvangen. Dan herhaalt het hele proces zich via alle druk bezette collega's: wijzigingen in de calculatie, de tekst en wederom een leverbaarheidscheck.

Akkoord

Met een beetje geluk ziet de klant de offerte dan helemaal zitten (anders start het proces weer van vooraf aan...) en volgt de levering.

Het maken van de offerte, de wijziging en het akkoord hebben vereist dat vele collega's en afdelingen tijd hebben gestoken in deze aanvraag. Dit moet eenvoudiger en sneller kunnen! Zeker als u zich bedenkt wat de invloed van uw offertedoorlooptijd op uw scoringskansen is. Hoe langer uw potentiële klant op uw offerte moet wachten, hoe verder weg het scoren van die order is. Het aanpakken van de snelheid in het offerteproces is dus een echte must en brengt concrete omzetvergroting.

2 Kwaliteit

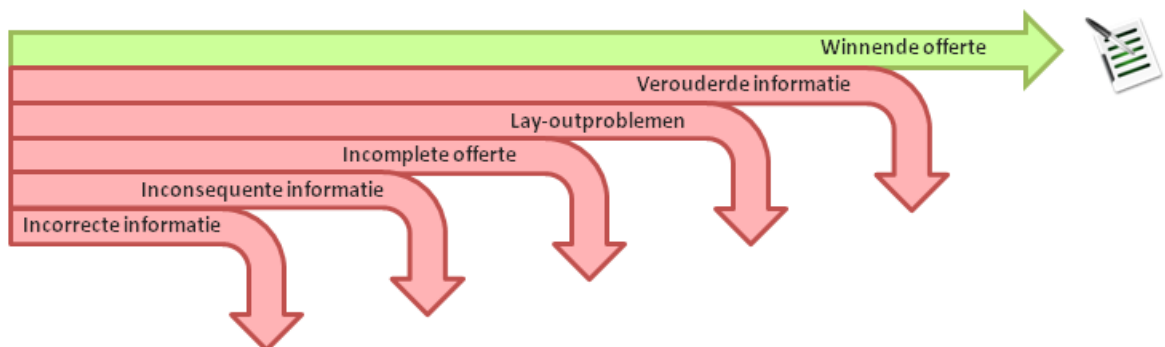
Fouten ontstaan doordat afspraken en wijzigingen niet altijd goed gedocumenteerd zijn. Voor het maken van een offerte lijkt een oude offerte uit de kast vaak behulpzaam. Door gebruik te maken van *copy* en *paste* wordt een nieuwe offerte in elkaar gezet. Met alle gevolgen van dien...

Verleidelijk

Het maken van een nieuwe offerte kost vaak veel tijd. Het is dan verleidelijk om een oude offerte uit het archief te halen en daar stukken tekst uit te kopiëren en in de nieuwe offerte te plakken. Natuurlijk doet u dit met de nodige voorzichtigheid. De oude offerte die u uitkiest, is zeker van een vergelijkbare klant met een vergelijkbaar probleem. Maar zelfs dan liggen gevaren op de loer.

Gevaren Top 5

Om u een idee te geven van de dingen die mis kunnen gaan bij het kopiëren en plakken vanuit bestaande offertes, volgt hier een Gevaren Top 5. Waak voor deze gevaren of – beter nog – los ze op. De oplossing is dichterbij dan u denkt.



1. Incorrecte informatie

Wat is er vervelender dan incorrecte informatie? U heeft een klant bijvoorbeeld een hoge korting gegeven op basis van loyaal aankoopgedrag. Deze korting valt niet binnen de standaard. Vervolgens wilt u een offerte maken voor een andere klant met een vergelijkbare vraag en – u raadt het al – bij het kopiëren van de offerte laat u de te hoge korting staan. Fijn voor de klant, maar niet voor u.

2. Inconsequente informatie

Soms is informatie gewoonweg inconsequent. Op de ene pagina heeft u een aanpassing gemaakt, maar u bent vergeten om deze aanpassing op een andere plaats door te voeren. Dit levert verwarring op voor de klant, maar ook voor u.

3. Incomplete offertes

U heeft een vergelijkbare offerte gekopieerd en voegt wat opties toe, omdat de klantvraag toch enigszins verschilt. Het risico is groot dat u een onderdeel vergeet op te nemen in de offerte waardoor er weer onduidelijkheid kan ontstaan, want: mondeling had u de levering van dit onderdeel toch wel toegezegd?

4. Lay-outproblemen

Bij het werken vanuit een oude offerte kunnen er lay-outproblemen ontstaan. De bestaande tekst wordt aangevuld met nieuwe tekst met bijvoorbeeld een ander lettertype. U verwijdert een hoofdstuk – dat niet van toepassing is op de nieuwe klant – uit de offerte en krijgt problemen met de hoofdstuknummering. Vervolgens vergeet u de inhoudsopgave aan te passen.

5. Verouderde informatie

En dan is er ook nog verouderde informatie. Hoe vervelend kunnen verouderde condities, tarieven, teksten en prijzen zijn? Uw offerte is namelijk bindend, zodra de klant zijn akkoord geeft. Kunt u dan nog waarmaken wat u beloofd heeft?

De sleutel

Copy and paste-gedrag kan daadwerkelijk tot het verleden gaan behoren. Maar daarvoor moet u uw verkopers wel een goed alternatief bieden. Want een offerte van begin tot eind uitschrijven is zeker geen optie. In het volgende hoofdstuk leest u meer over een kwalitatieve, tijdsbesparende oplossing.

3 De oplossing – het vastleggen en delen van kennis

Om de kwaliteit en snelheid van uw offerteproces te garanderen, is het van belang dat uw verkopers exact weten wat zij (kunnen) verkopen. Dat bespaart tijd – geen navraag meer bij andere collega's – en voorkomt fouten. En het maakt het offerteproces eenvoudiger, zelfs als u complexe producten verkoopt.

Kennis vastleggen

Door het vastleggen van kennis hoeven uw verkopers bedrijfskennis niet meer in hun hoofd te hebben. Veel bedrijven hebben regels vastgelegd in 'mooie' handleidingen en prijzenboeken. Maar dit vormt niet de oplossing, want dit uitzoekwerk is nog steeds tijdsintensief en foutgevoelig. Weet u zeker dat alle regels en uitsluitingen op papier staan? En ziet niemand die over het hoofd?

Verkoopondersteunende software

Fouten vermijden is mogelijk door kennis vanuit het gehele bedrijf op te slaan in verkoopondersteunende software. Uw productexperts, beste verkopers en beste financiële mensen brengen hun kennis in het systeem onder. Een volgende stap is het vastleggen van standaardteksten die – in combinatie met de juiste product- en prijsinformatie – uiteindelijk de bouwstenen van de offertes gaan vormen.

Guided Selling

Het verkoopondersteunde systeem – ook wel Guided Selling genoemd – functioneert als een configurator. Verkopers krijgen een vragenlijstje gepresenteerd over de wensen van hun klant en beantwoorden deze vragen. Tijdens het configureren van een product, 'gidst' de software de verkoper in de richting van de juiste oplossing. Fouten maken is niet langer mogelijk, dus wordt altijd het juiste product geselecteerd en een leverbaar product geconfigureerd. Tijdens het configureren worden de standaardteksten automatisch geselecteerd en wordt de offerte opgebouwd. Eveneens vindt er een kost- en verkoopprijscalculatie en eventueel een visualisatie plaats. Zo kan een verkoper zelf – zonder uitgebreide productkennis en hulp van andere collega's – vlot een correcte offerte genereren, waarbij hij geen aandacht meer hoeft te besteden aan de stijl en vormgeving.



Proces zonder Guided Selling (betrokkenheid vele collega's)



Proces met Guided Selling (verkoper is zelfstandig en heeft hulp van collega's niet nodig)

Onderhouden

Natuurlijk moet u alle vastgelegde informatie en teksten wel onderhouden. Maar dit gebeurt nu op één plek binnen het hele bedrijf en niet op iedere willekeurige pc. Als er een aanpassing heeft plaatsgevonden, is deze direct verwerkt en voor iedereen beschikbaar. Zo kan een verkoper nooit een verouderde versie van een offerte de deur uitdoen. En de verkoper hoeft onnodige aanpassingen niet meer door te voeren. Dat bespaart kostbare tijd.

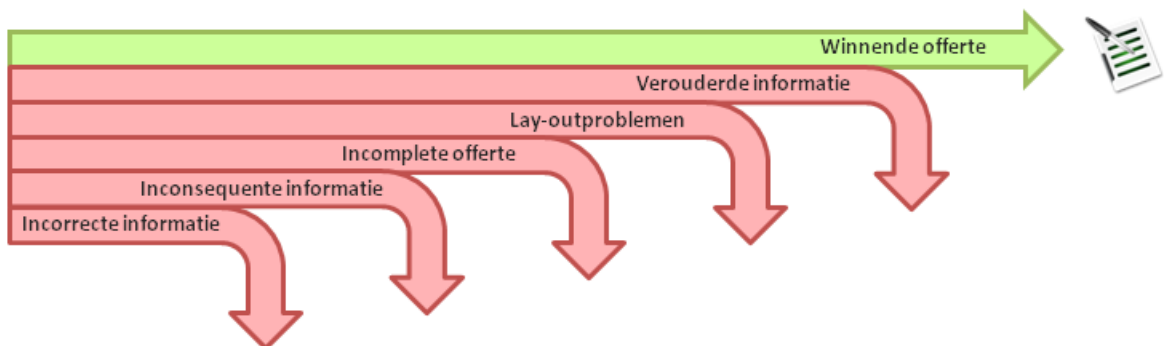
Resultaten

Maar wat levert kennisborging u nu concreet op? Zoals genoemd:

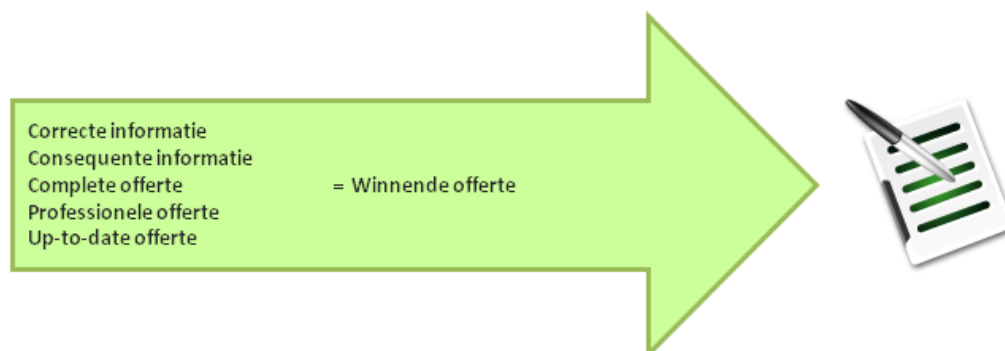
- Offertes zijn snel en foutloos te genereren
- Kennis ligt vast
- Fouten in productie worden voorkomen

En wat voor afgeleide voordelen heeft dit?

- Kennis verlaat uw organisatie niet samen met medewerkers die uw bedrijf verlaten
- Nieuwe verkopers kunnen sneller aan de slag
- Uw verkooporganisatie kent minder werkdruk
- Verkorting doorlooptijd
- Realisatie besparingen
- Toename scoringskansen.



Proces zonder Guided Selling (veel oorzaken die de scoringskansen verkleinen)



Proces met Guided Selling (vergroete scoringskansen)

Over Sofon

Sofon is leverancier van verkoopondersteunende software onder de naam Sofon Guided Selling. Met Sofon worden offertes, contracten, orders en andere verkoopdocumenten eenvoudig, snel en foutvrij samengesteld. Sofon Guided Selling ondersteunt onder meer calculatie, configuratie, visualisatie en documentgeneratie in iedere wenselijke taal. Zo gaan verkoopkosten omlaag, nemen levertijden af, nemen scoringskansen toe en verbetert de samenwerking tussen klanten, dealers, verkoop, engineering en productie. Sofon integreert met gangbare CRM- en ERP-systemen en is geschikt voor alle ondernemingen die klantspecifiek werken – in iedere branche – waar ook ter wereld.

Sofon B.V.

Science Park Eindhoven
Ekkersrijt 5214
5692 EG Son
Nederland

T: +31 (0) 40 26 77 199

F: +31 (0) 40 26 77 198

E: info@sofon.com

I: www.sofon.com