

Die perfekte Angebotserstellung: Überzeugendes Angebot erstellen für mehr Aufträge

1. Überzeugende Angebote erhöhen die Auftragsquote

Unternehmen benötigen Aufträge, um Gewinn zu erwirtschaften. Doch häufig reagiert der Interessent nicht mehr, nachdem er ein Angebotsschreiben erhalten hat. Umso wichtiger ist die Erstellung professioneller Angebote, um überhaupt Aufträge zu bekommen. Dazu braucht es gar nicht viel – schon mit einem Programm wie MS Word haben Sie alles zur Hand für ein überzeugendes Angebot. Hier finden Sie Tipps zur Angebotserstellung, mit denen Sie Ihre Auftragsquote steigern.

2. Besonderheiten der Angebotserstellung

Das Angebot gehört zum Vertrieb. Das Unternehmen unterbreitet dem Interessenten ein Schreiben mit den Informationen und Bedingungen, zu denen er Waren liefern oder Dienstleistungen erbringen wird. Es dient später als Vorlage, um Rechnungen zu erstellen.

Das Angebotsschreiben ist normalerweise rechtsverbindlich. Der Vertrag kommt zustande, wenn der Interessent das Angebot mit einer inhaltlich unveränderten Bestellung annimmt. Der Unternehmer muss liefern oder Serviceleistungen zu den im Angebotsschreiben fixierten Bedingungen erbringen. Das erstellte Angebot verliert seine rechtliche Bindung, wenn der Unternehmer es rechtzeitig widerruft oder die Bestellung des Interessenten inhaltlich vom Angebot abweicht.

Mit sog. Freizeichnungsklauseln lässt sich die Rechtsbindung ausschließen. Jedoch heißt es aufpassen. Einige Landgerichte sahen in diesen Klauseln einen Wettbewerbsverstoß. Freizeichnungsklauseln können wie folgt formuliert werden:

- solange der Vorrat reicht
- unverbindlich, ohne Gewähr, ohne Obligo, freibleibend
- Lieferung vorbehalten
- Preis vorbehalten, Preis freibleibend

Bei freibleibenden Angebotsschreiben kommt das Geschäft erst zustande, wenn der Interessent selbst ein Angebot abgibt und der Lieferant den Auftrag bestätigt. Etliche Internetseiten bieten den kostenlosen Download von rechtssicheren Vorlagen und Mustern zur Angebotserstellung. Zudem gibt es zahlreiche Blogs, die sich mit der Frage beschäftigen, wie man die Angebote am effektivsten zum Kunden bringt.

3. Tipps zum Aufbau der Angebotserstellung

Das Erstellen von Angeboten erfolgt nach dem typischen Muster eines Geschäftsbriefes. Mit der folgenden Checkliste können Sie testen, wie sicher Sie bereits bei der Angebotserstellung sind. Wichtige Bestandteile, die du beachten solltest, sind:

- die eigene, vollständige Anschrift oben links im Briefkopf
- darunter die Adresse des Angebotsempfängers
- Rechts oben Ort und Datum
- die Überschrift „Angebot“



Muster GmbH Lange Str. 2 | 10245 Berlin

Berlin, 21.09.2015

+49 (0) 30 2121356
mail@muster.de
www.muster.de

Habermann & Söhne
Schnurlos-Straße 81
34131 Kassel

Angebot

Angebots-Nr.: 2056
Datum: 10.04.14
Version: 1
Kunden-Nr.: 1068

Gültig bis: 15.10.2015
Bearbeiter: Dorothea Schäfer
Telefon: 030 2121359
E-Mail: mail@muster.de
Ihre Anfrage vom: 20.09.15

- beim Angebot stellen auf die persönliche Anrede mit Titel achten: „Sehr geehrte Frau Meyer, ...“
- Einleitung in das Angebot: „Gerne beantworten wir Ihre Anfrage zu unserem Produkt ...“; „Wir freuen uns, dass die Qualität unserer Produkte Ihnen zusagt ...“
- Angebotsgegenstand und die Art der Leistungserbringung
- verbindliche Preise und wie sich die Preise verstehen. Beispiel: „netto ab Werk, zuzüglich jeweils gültiger Mehrwertsteuer“
- Art der Verpackung
- Fracht- und Verpackungskosten
- Lieferbedingungen und -zeit. Beispiel: „Wir halten uns an unser Angebot bis zum gebunden. Danach ist unser Angebot freibleibend.“

- Zahlungsbedingungen: Beispiel: „Zahlung erbitten wir im Auftragsfall sofort wie folgt: 50 % des Auftragswertes bei Auftragserteilung; 50 % des Auftragswertes nach Lieferung, jeweils zuzüglich der gesetzlichen Mehrwertsteuer

Pos.	Art-Nr.	Bezeichnung	Menge	Einheit	Preis/Einh. (€)	Gesamt (€)
1	B-3025-078	B-3025, Farbe Grün Musterartikel	1,00	Stk.	47,00	47,00
2	B-0050-050	B-0050, Farbe Blau Musterartikel ABC	2,00	Stk.	36,00	72,00
3	A-0086-007	A-0086, Antik-Look Musterartikel	1,00	Stk.	56,00	56,00
Summe Netto						€ 175,00
19,00% USt. auf 175,00 €						€ 33,25
Endsumme						€ 208,25

Lieferbedingung: Postversand

Komplettpreis bei Überweisung bis 5.12.2015: 208,25 € zzgl. Änderungskosten

- Eigentumsvorbehalt, Erfüllungsort, Gerichtsstand
- Verbindlicher Zeitraum für die Gültigkeit des Angebots
- Hinweis auf Allgemeine Geschäftsbedingungen. Beispiel: „Im Übrigen gelten unsere „Allgemeinen Geschäftsbedingungen AGB“.
- Grußformel und eigenhändige Unterschrift: Beispiele: „Wir hoffen, dieses Angebot ist für Sie von Interesse und würden uns freuen, wenn Sie uns den Auftrag erteilen.“; „Wenn Ihnen dieses Angebot zusagt, kontaktieren Sie uns bitte unter ...“
- „Dieses Angebot ist freibleibend“.

4. Der Angebotsgegenstand muss so weit wie möglich zum Kundenbedarf passen

Wenn Kunden das Angebot ablehnen, haben sie eine andere Vorstellung was die Artikel betrifft oder es passt preislich nicht. Hinter jeder Anfrage steckt ein konkreter Bedarf des Interessenten. Entweder sind seine Vorstellungen präzise formuliert, weil er als langjähriger Kunde Produkte bzw. Dienstleistungen bereits kennt. Oder der Interessent ist potenzieller Kunde.

Daher muss das Angebot mit seinen vollen Informationen den Interessenten vom Angebotsspektrum des Unternehmens überzeugen. Entspricht es dem Kundenbedarf komplett, so kann sich der Interessent leichter entscheiden. Oft akzeptiert er auch höhere Preise.

In einem telefonischen Follow-Up oder in einem persönlichen Gespräch sollte der Unternehmer fragen, was der Interessent wirklich braucht. Das Gespräch sollte dem nachstehenden Muster folgen. Einige Punkte sind dabei zu beachten:

- Probleme des Interessenten, welche die Ware oder Dienstleistung lösen soll.
- Einsatzart und -gebiete sowie Eigenschaften des Produkts oder der Serviceleistung
- Messbare Erfolgsfaktoren für den Kunden
- Die Vorbehalte des Interessenten in Verbindung mit der Auftragsvergabe.
- Erfahrungen und Probleme des Interessenten mit ähnlichen Aufträgen
- Zeit, Budget, technische Anforderungen
- Lieferzeitpunkt
- Nebenleistungen wie Anlieferung und Montage

5. Erfolgstitps und Tricks für die professionelle Angebotserstellung

Beim Erstellen von Angeboten zu beachten:

Der Unternehmer sollte das erstellte Angebot schnellstmöglich, spätestens binnen 24 Stunden per E-Mail oder per Brief abschicken.

Das Schreiben sollte sich immer an einen konkreten Ansprechpartner richten (Werksleiter, Projektleiter oder die Geschäftsleitung)

Der Unternehmer sollte im Angebotsschreiben auf die speziellen Wünsche des Kunden besonders eingehen.

In der Problembeschreibung zeigt das Unternehmen seine Kompetenz, das Problem sofort lösen zu können.

Der Unternehmer sollte in gutem Kontakt mit dem Interessenten stehen.

Vorteil:

Der Interessent hat den Unternehmer noch im Sinn und könnte vielleicht das Angebot sofort annehmen.

Der Interessent fühlt sich gut aufgehoben, betreut und beraten.

Der potenzielle Kunde muss das Gefühl bekommen, ernst genommen zu werden.

Der Interessent muss erkennen, welchen Nutzen er von den Artikeln oder Dienstleistungen haben wird.

So erhöht sich das Vertrauensverhältnis zum etwaigen Auftraggeber und es entstehen keine „falschen“ Erwartungen.

Die detaillierte Auflistung aller Informationen, wie zu Leistungen und Kosten, hilft dem Kunden bei der Erstellung einer eigenen Kalkulation. So kann er schneller erkennen, ob das Angebot attraktiv für ihn ist. Zudem sorgt sie für Transparenz und vermeidet Missverständnisse oder Streitigkeiten. Beide Parteien wissen, was sie wann liefern und zahlen müssen.

Attraktive Sonderkonditionen wie ein Skonto und grundlegende Zahlungsmodalitäten (Ratenzahlung, Vorkasse, Nachnahme) müssen im Angebotsschreiben ausdrücklich erwähnt werden. Bei umfangreichen Aufträgen hilft eine klare Gliederung der Dienstleistungen und Produkte nach Gruppen.

Zwischensummen geben dem Kunden Einblick, aus welchen Bestandteilen das Angebot genau besteht. So fällt ihm die Annahme auch bei größeren Auftragsvolumina leichter.

Wichtig insbesondere für Handwerker: Der Kostenvoranschlag des Angebots muss in Arbeitslohn und Material unterteilt sein, damit der Kunde die Kosten leichter



nachvollziehen kann.

Der Anbieter sollte insbesondere bei Projekten den Business Case (Projekthalt) mit Metriken, Zeichnungen, Umfang und Zeitplan eingehend erläutern. Eine Gliederung präsentiert Projektabschnitte wie Konzeption, Ziele, Umsetzung und Freigabe. Die Beschreibung, wie Einzelpositionen abgerechnet werden, sorgt für hohe Transparenz.

Wichtig: Geht es um Projekte, die beim Kunden durchgeführt werden, wie zum Beispiel IT-Dienstleistungen, so müssen im zu erstellenden Angebot auch seine Mitwirkungspflichten genau fixiert werden. Diese können sein: Zutritt zu dessen Räumlichkeiten sowie Zugang zu dessen Datenbeständen und Softwarearchitektur. Zusätzliche Kostentreiber wie Materialkosten oder variable Anteile und Beiträge müssen beim Angebot erstellen erwähnt werden und auch in der Rechnung mit aufgelistet werden.

6. Nur zufriedene Interessenten werden auch tatsächlich zu Kunden

Ein paar Tage nach Zuleitung des Angebots sollte der Unternehmer beim Interessenten telefonisch nachhaken, ob er das Schreiben erhalten hat, es seinen Wünschen entspricht oder es noch offene Fragen gibt. So fühlt sich der Kunde angenommen und entwickelt das Gefühl, in guten Händen zu sein. Oft macht es Sinn, bei einem persönlichen Treffen das Angebot noch einmal detailliert durchzugehen, offene Fragen zu klären und Unklarheiten zu beseitigen.

Das unaufgeforderte Anbieten von Rabatten, kostenfreien Zusatzleistungen sowie Boni erfreut jeden potenziellen Kunden und sorgt für einen guten Eindruck sowie ein höheres Ansehen. Zudem erspart sich der Unternehmer auch etwaige Nachverhandlungen und es kommt zügiger zu einer Auftragsbestätigung.

<https://www.weclapp.com/de/blog/angebotserstellung-richtig-gemacht/>