

OFFERTES VERZORGEN (P-OFFERT.500)

U leest in deze procedurebeschrijving hoe een offerte-aanvraag wordt behandeld, vanaf het eerste gesprek tot en met het akkoord door de klant. In de linkermarge worden belangrijke onderdelen uit elke stap kort toegelicht.

(afbeelding klant belt Kwali-tijd bv, medewerker praat enthousiast met deze klant of een (afbeelding van het standaard-offerteformulier)

Klanten tonen belangstelling

Klanten die belangstelling hebben voor Kwali-tijd bv nemen contact op met een van onze account managers. Deze account manager maakt een afspraak voor een offertegesprek op zo kort mogelijke termijn. In principe is een van de leidinggevenden van Kwali-tijd bv verantwoordelijk voor dit gesprek. Tijdens het offertegesprek kan de account manager die het offertegesprek voert gebruik maken van de inhoudelijke deskundigheid van een vakspecialist.

Criteria voor toetsing op haalbaarheid zijn:

- aantoonbare relatie tussen opdracht en missie,
- beschikbare capaciteit,
- afbreukrisico,
- (mogelijke) concurrentie met bedrijven van wie Kwali-tijd bv afhankelijk is.

Overleggen met de klant

Tijdens het offertegesprek worden de vraag van de klant en het aanbod vastgelegd in een offerte. Hiervoor wordt de standaard X gebruikt. Offertes worden vervolgens intern getoetst op haalbaarheid door de directie van Kwali-tijd bv. Deze toetsing op haalbaarheid vindt altijd plaats voordat een offerte naar de klant wordt verzonden. Als de offerte volgens de directie moet worden bijgesteld, zijn de opeenvolgende versies van offertes apart herkenbaar in het dossier van de klant.

Wie tekent welke aanbieding?

- tot 15.000 tekent de account manager, de leidinggevende controleert en de directie controleert de prijs
- tot 50.000 tekent de leidinggevende, de algemeen directeur controleert
- boven 50.000 tekent de directie, de controller controleert de prijs.

De klant en de account manager hebben vóór aanvang van de opleiding overeenstemming bereikt over:

- definitie opleidingsvraag;
- doelgroep;
- deelnemerslijst (aantal deelnemers);
- leerdoelen.

De offerte verzenden aan de klant

De offerte wordt verstuurd binnen de termijn die tijdens het offertegesprek met de klant werd afgesproken. Met de offerte gaat een opdrachtbevestiging/contract mee, zodat de klant bij akkoord de offerte direct schriftelijk kan bevestigen. Als de offerte de deur uit is gegaan, neemt het secretariaat de offerte op in het dossier van deze klant. Het secretariaat maakt een nieuw dossier van de klant aan als er nog geen voor deze klant bestaat. Als de offerte volgens de klant moet worden bijgesteld, zijn de opeenvolgende versies van offertes apart herkenbaar in het dossier van de klant.

Nadat de offerte is geaccepteerd..

Als de klant akkoord gaat met de offerte is dat altijd schriftelijk te herkennen in het contract of op de opdrachtbevestiging. Pas hierna kan worden begonnen met de inhoudelijke ontwikkeling van de offertespecificaties. Ook kan een paraaf van de directie aanleiding zijn om te beginnen met de uitvoering. Het secretariaat van Kwali-tijd bv maakt op verzoek van de directie een overzicht van vervallen en niet geaccepteerde offertes.

- leermiddelen en methoden;
- opleidingsduur;
- opleidingsdata;
- aantal groepen;
- aantal deelnemers per groep;
- kosten opleiding: per persoon of per groep/per opleiding;
- gewenste locatie;
- kosten locatie;
- evaluatiewijze en nazorg of eventuele vervolgspraken.

Opdrachtbevestigingen contracten gaan naar het directielid verantwoordelijk voor de afdeling waarop de opdracht betrekking heeft, omdat dit directielid formeel verantwoordelijk is voor het uitvoeren van de opdracht. Alle inhoudelijke gegevens die zijn gebruikt bij het maken van de offerte worden door het secretariaat van de afdeling bewaard in het dossier van de klant. Deze gegevens kunnen intern vrij worden verspreid en vermenigvuldigd.

Als deze stappen zijn afgerond, wordt verder gewerkt volgens de Procedure voor het uitvoeren van opdrachten. Eventueel ontwerp- of ontwikkelwerk verloopt conform de Procedure voor ontwerpen / ontwikkelen.