
Überzeugen & Gewinnen:

Angebote, die ankommen

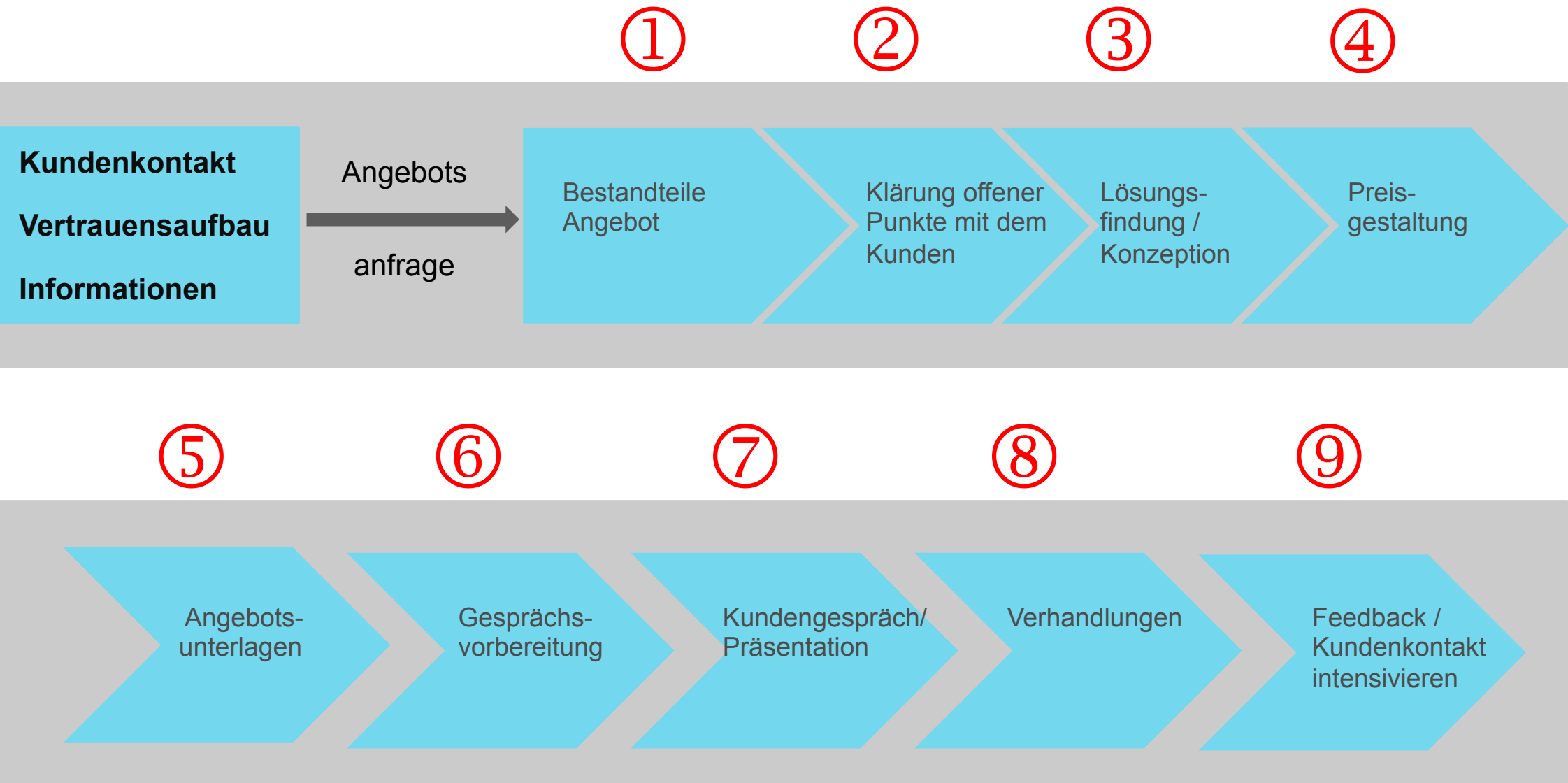
Anders sein! Auffallen!

andrea
mettenberger

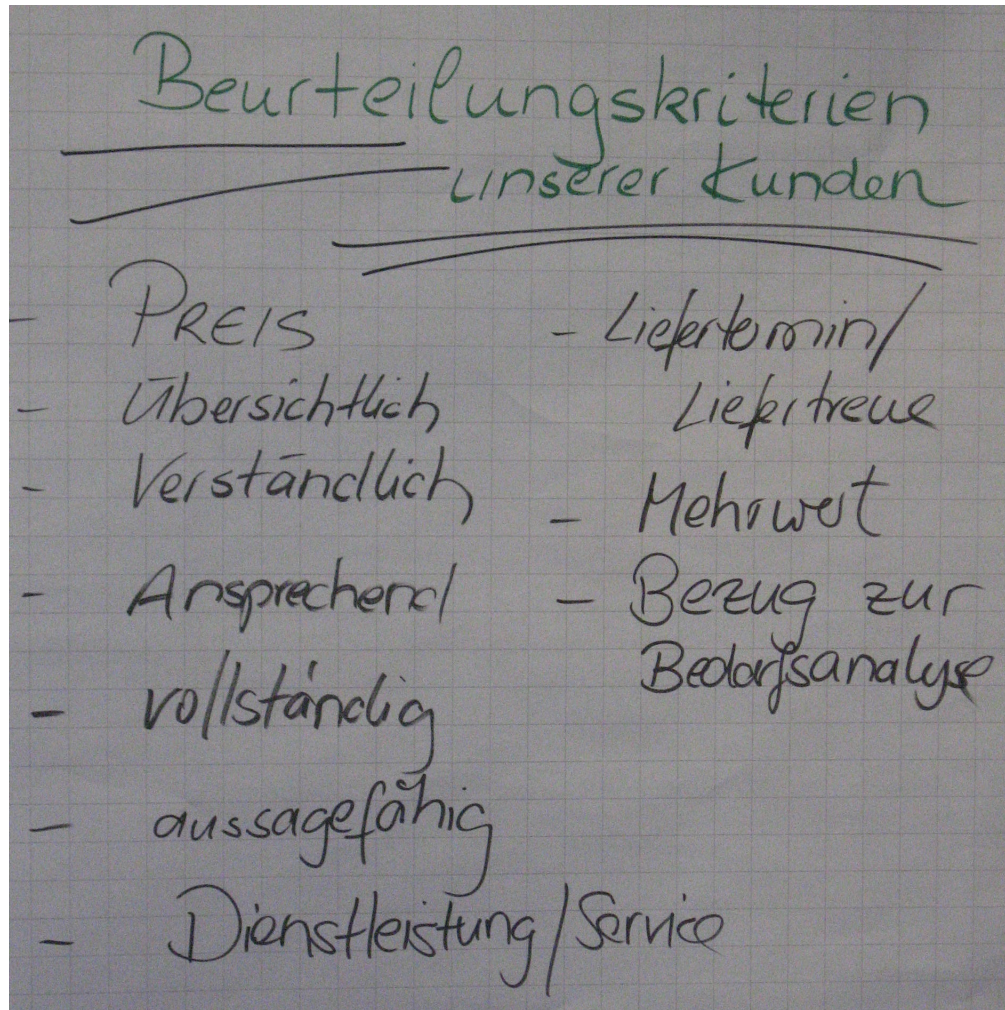
┌ ┌
└ └ → *markante konzepte*

16. Oktober 2014

Angebotsprozess und Meilensteine



Kriterien für ein gutes und gewinnbringendes Angebot



Mein Angebot ist meine
„ V i s i t e n k a r t e “

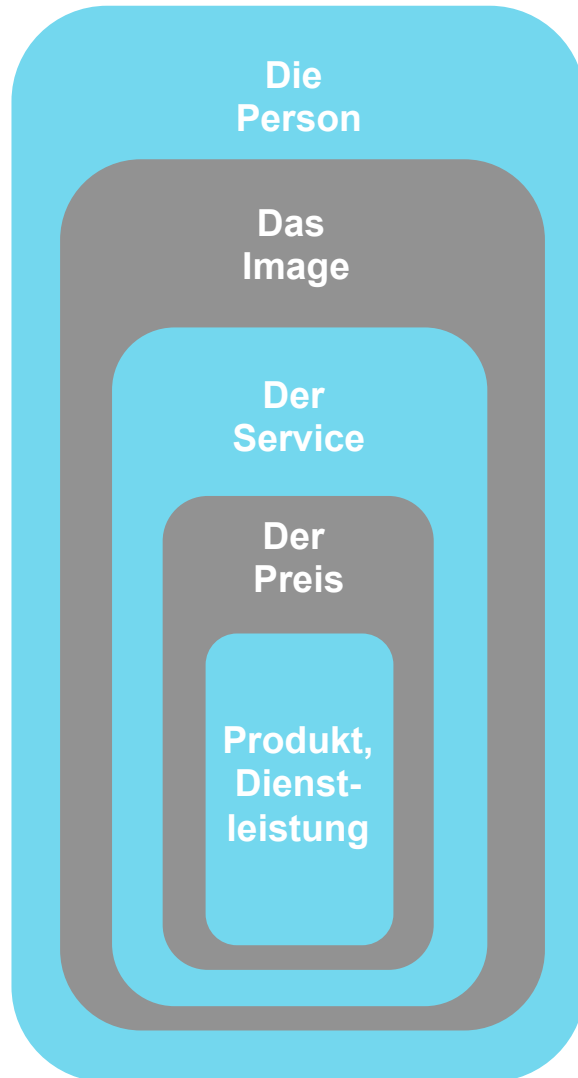
Warum ist ein gutes Angebot so wichtig?

- Vertrauen gewinnen
 - Sich von Mitbewerbern unterscheiden
 - Kompetenz darstellen
 - Fähigkeiten unter Beweis stellen
 - Lösungen für Probleme oder Fragen des Kunden bieten
 -
-
- **Ein gutes Angebot kommuniziert in erster Linie den Nutzen, den der Kunde durch das Produkt oder die Dienstleistung erhält**

Wie sollte ein Angebot gestaltet sein?

- Ansprechend
 - Differenziert
 - Alleinstellungsmerkmale sind aufgezeigt
 - Darf außergewöhnlich sein
 - Aussagekräftig
 - Souverän und professionell
-
- **Für mein Unternehmen angepasst versus an die Zielgruppe angepasst?!**

5 Gründe, warum Kunden kaufen



- ▷ Der Mensch ist die Schnittstelle zum Markt. Hier machen das verkäuferische Geschick, die Fähigkeiten und Techniken, das Einstellen auf und das Bedienen der Wünsche des Kunden sowie die Firmen und Marktkenntnisse den Unterschied. Was macht den Verkäufer erfolgreich?
- ▷ Welches Image transportiert die Dienstleistung, die Marke, die Firma? Was sagt der Kauf über den Käufer der Dienstleistung aus? Was demonstriert er damit nach außen?
- ▷ Welche Mehrwertdienste, welche zusätzlichen Leistungen werden mit dem Produkt verknüpft und geboten? Was wünscht sich, was begeistert den Kunden?
- ▷ Gerade im „me-too-Markt“ fällt der Interessent im Zweifelsfall seine Kaufentscheidung bei gleicher Verfügbarkeit und ähnlichen Eigenschaften aufgrund des Preises. In welchem Verhältnis steht der Preis Ihrer Dienstleistung zur Konkurrenz und im individuellen Preis-Leistungsverhältnis?
- ▷ Hier geht es um die Eigenschaften, die Unverwechselbarkeit und die Einzigartigkeit der Dienstleistung. Welche Merkmale unterscheiden Ihr Produkt vom Wettbewerb, was wünscht und benötigt der Kunde?

Stellhebel für ein gutes Angebot

→ Inhalte und Botschaften

- Klare Positionierung
- Alleinstellungsmerkmale herausarbeiten

→ Gliederung und Aufbau

- Dient als Navigationshilfe für den Kunden
- Überschriften werden zu Botschaften

→ Sprache und Formulierungen

- Positive, offene und klare Sätze
- Ihr Angebot wirkt souverän und überzeugt

→ Erscheinungsbild / Layout

- Macht unverwechselbar
- Unterstreicht die Kompetenz

Bausteine eines guten Angebotes

→ Anschreiben

- Betreff / Dank / Bezug
- Kundenerwartungen
- Angebotsgrundlagen

→ Leistungsbeschreibung

- technischen Daten
- Serviceleistung
- Lösungsvorschläge
- Mögliche Ergebnisse
- Mehrwert/Nutzen
- Deutliche Abgrenzung / Differenzierung

→ Preis / Zahlungsbedingungen

→ Kontaktperson / Kontaktdaten

Optional:

- Zusammenfassung
- Inhaltsverzeichnis
- Rabatte
- Fracht
- Verpackung
- Lieferzeit
- Erfüllungsort / Gerichtsstand
- AGBs

Sprache und Formulierungen

Beispiele verschiedener Angebote

- Was finden wir häufig vor?
- Was geht besser?

Beispiel 1

Transportmittel.			
Lieferzeit: 1 Woche nach AE.			

Zahlung:	30 Tage - netto
Versand:	**Abholung**
Preise:	Alle Preise sind Nettopreise zzgl. der gesetzlichen MwSt.
Lieferbedingung:	ab Werk, ohne Verpackung
Preisgültigkeit:	8 Wochen

Es gelten unsere allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Wir hoffen, dass Ihnen unser Angebot zusagt. Sollten Sie noch Fragen haben, stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

In der Konzeption und Konstruktion von Blechteilen und ihrer Fertigung haben wir unsere Kenntnisse und Fähigkeiten in mehr als 30 Jahren erfolgreich und stetig aufgebaut. Durch die enge Zusammenarbeit mit unseren Kunden konnten wir unser Wissen und Können kontinuierlich ausbauen und beweisen.

Die Firma ist nach **DIN EN ISO 9001:2008** und **DIN EN 15085-2 CL1 zertifiziert** und sichert Ihnen Qualität und Liefertreue zu.

Ihren Auftrag führen wir selbstverständlich gerne aus.

Beispiel 1

Wir freuen uns, wenn Ihnen unser Angebot zusagt. Bei Rückfragen ist Herr XXX, Tel. 07141 – XXXX – 21 Ihr direkter Ansprechpartner.

Gerne unterstützen wir Sie mit unserer über 30jährigen Erfahrung und Expertise.

Mit freundlichen Grüßen,

Zahlung:	30 Tage - netto
Versand:	**Abholung**
Preise:	Alle Preise sind Nettopreise zzgl. der gesetzlichen MwSt.
Lieferbedingung:	ab Werk, ohne Verpackung
Preisgültigkeit:	8 Wochen

Es gelten unsere allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Wir hoffen, dass Ihnen unser Angebot zusagt. Sollten Sie noch Fragen haben, stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

In der Konzeption und Konstruktion von Blechteilen und ihrer Fertigung haben wir unsere Kenntnisse und Fähigkeiten in mehr als 30 Jahren erfolgreich und stetig aufgebaut. Durch die enge Zusammenarbeit mit unseren Kunden konnten wir unser Wissen und Können kontinuierlich ausbauen und beweisen.

Die Firma ist nach **DIN EN ISO 9001:2008** und **DIN EN 15085-2 CL1** zertifiziert und sichert Ihnen Qualität und Liefertreue zu.

Ihren Auftrag führen wir selbstverständlich gerne aus.

Wir sind nach DIN EN ISO 9001:2008 und DIN EN 15085-2 CL1 zertifiziert. Das heißt für Sie: Sicherheit in Qualität und Liefertreue.

Beispiel 2

Frau Patricia Krause

2

ANGEBOT

Sehr geehrte Damen und Herren,
sehr geehrte Frau Krause,

3

vorab bedanken wir uns für das freundliche Gespräch mit unserem Herrn [redacted]
Zwischenzeitlich hatten wir auch Kontakt mit Ihrem Herrn E. [redacted] - mit ihm haben wir die
Ausstattung der Maschinen abgestimmt. Sie erhalten nachfolgend unsere Angebote über

4

[redacted] Hochleistungs - [redacted]
alternativ

[redacted] Hochleistungs - [redacted]
und

5

[redacted] Hochleistungs - [redacted]

6

Die [redacted] Maschinen werden bei [redacted] dem Erfinder des Gabelstaplers unter
höchsten Qualitätsstandards gebaut und entsprechen in Technik und Ausführung dem
aktuellsten Stand in diesem Bereich.

Die [redacted] werden für [redacted] bei
OMG in Italien unter höchsten Qualitätsstandards gebaut und entsprechen in Technik und
Ausführung dem aktuellsten Stand in diesem Bereich.

Beispiel 2

Sehr geehrte Frau Krause,

wir bedanken uns recht herzlich für das Gespräch zwischen Ihnen und Herrn XXXX am Ebenso für das weiterführende/technische Gespräch am..... mit Herrn XYZ.

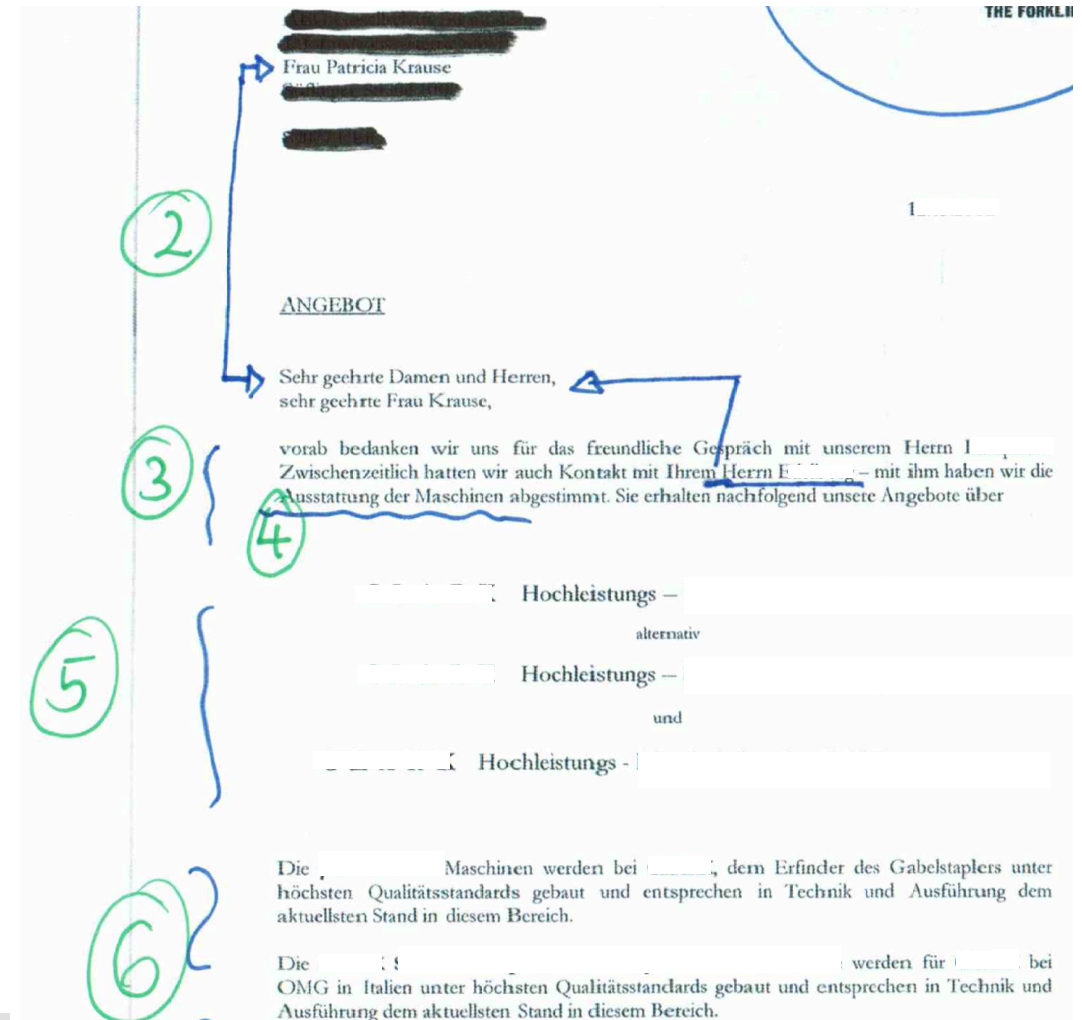
Gemeinsam haben wir die Ausstattung der Maschinen abgestimmt. Die für Sie wichtigen Kriterien und Ausstattungswünsche der Gabelstapler sind:

-
-
-

In unserem beigefügten Angebot haben wir diese Kriterien berücksichtigt und bieten Ihnen folgende Ausführungen an:

- XX – F
- XX – H
- XX – H

Bei XX – dem Erfinder des Gabelstaplers - erhalten Sie Qualität in Technik und Ausführung. Unsere Versprechen an Sie: unsere Maschinen entsprechen höchsten Qualitätsstandards.



Beispiel 2

Mit uns, als Servicepartner vor Ort (25 Servicestützpunkte in Baden-Württemberg) und den angebotenen Qualitätsprodukten erhalten Sie hier ein Gesamtpaket *#zuverlässiger Servicepartner + hochwertige Maschine#*, welches Ihnen den wirtschaftlichen Einsatz über einen sehr langen Zeitraum sicherstellt.

Wir würden uns freuen, kurzfristig Ihren Auftrag zu erhalten!

Bei Rückfragen erreichen Sie uns unter der Ruf

oder als Ihren zuständigen Berater vor Ort unter der

Mit freundlichen Grüßen

Anlage: - Angebot

Beispiel 2

Wir verstehen uns als Servicepartner für unsere Kunden. Mit über 25 Servicestützpunkten in Baden-Württemberg und den Qualitätsprodukten von XX profitieren Sie gleich doppelt:

- Zuverlässiger Service
- Hochwertige Maschinen

Wir freuen uns, Ihren Auftrag zu erhalten.

Bei Rückfragen erreichen Sie Herrn XXX, Ihren zuständigen Fachberater, unter Tel. 0171 / XXX XXX

Mit freundlichen Grüßen

Mit uns, als Servicepartner vor Ort (25 Servicestützpunkte in Baden-Württemberg) und den angebotenen Qualitätsprodukten erhalten Sie hier ein Gesamtpaket *#zuverlässiger Servicepartner + hochwertige Maschine#*, welches Ihnen den wirtschaftlichen Einsatz über einen sehr langen Zeitraum sicherstellt.

Wir würden uns freuen, kurzfristig Ihren Auftrag zu erhalten!

Bei Rückfragen erreichen Sie uns unter der Rufnummer

oder Herrn [redacted] als Ihren zuständigen Fachberater vor Ort unter der [redacted]

7

8

Angebot für die
BAM Deutschland AG
Kommunikations- und Knigge-Training
für Sekretärinnen am 23. Mai 2014

01. April 2014

Bodo Bruckhaus, Speyer

Andrea Mettenberger, Reutlingen



Beispiel 3

Kommunikations- und Knigge-Training

bis 08:45 Uhr: Eintreffen aller Teilnehmer im Hotel Steigenberger in Stuttgart

09:00 Uhr: Beginn des Seminartages
Begrüßung, Vorstellung der Trainer, Agenda des Tages, Organisatorisches

09:30 - 12:40 Uhr: Aufteilung in 2 Seminargruppen

Gruppe 1 Knigge-Seminar für Sekretärinnen	Gruppe 2 Kommunikationstraining
<ul style="list-style-type: none">• <i>Grüßen & Begrüßen</i>• <i>Do 's & Dont 's</i>• <i>Small Talk</i>• <i>Korrektes Verhalten bei Tisch</i>• <i>E-Mail Knigge</i>• <i>Dress-Code</i>• <i>Umgangsformen allgemein</i>	<ul style="list-style-type: none">• <i>Office- und Zeitmanagement</i><ul style="list-style-type: none">- <i>individuelle Fallstudie</i>• <i>Wie kommuniziere ich erfolgreich?</i><ul style="list-style-type: none">• <i>Kennenlernen verschiedener Persönlichkeitstypen</i>• <i>Umgang mit eigenen Stärken und Schwächen</i>

12:40 - 13:50 Uhr Mittagessen

13:50 - 17:00 Uhr: Aufteilung in 2 Seminargruppen

Gruppe 2 Knigge-Seminar für Sekretärinnen	Gruppe 1 Kommunikationstraining
<ul style="list-style-type: none">• <i>Grüßen & Begrüßen</i>• <i>Do 's & Dont 's</i>• <i>Small Talk</i>• <i>Korrektes Verhalten bei Tisch</i>• <i>E-Mail Knigge</i>• <i>Dress-Code</i>• <i>Umgangsformen allgemein</i>	<ul style="list-style-type: none">• <i>Office- und Zeitmanagement</i><ul style="list-style-type: none">- <i>individuelle Fallstudie</i>• <i>Wie kommuniziere ich erfolgreich?</i><ul style="list-style-type: none">• <i>Kennenlernen verschiedener Persönlichkeitstypen</i>• <i>Umgang mit eigenen Stärken und Schwächen</i>

17:00 - 17:15 Uhr Abschlussrunde und Feedback

Beispiel 3

Ihre Trainer



Bodo Bruckhaus
erfolgreiche impulse
Telefon: +49.6232 877993
Mobil: +49.172.4671560
bodo.bruckhaus@erfolgreiche-impulse.de

Bodo Bruckhaus hat sich in den Bereichen Team-Building, Erlebnis-Pädagogik und Team-Training spezialisiert. Darüber hinaus coacht er Manager, Verkäufer und Sekretärinnen für die unterschiedlichsten Herausforderungen des beruflichen Alltages. Mit der Zertifizierung zum KNIGGE-Trainer rundete der Speyrer sein Portfolio perfekt ab und überzeugt seine Kunden durch stilsicheres und kompetentes Auftreten.



Andrea Mettenberger
markante konzepte
Telefon: +49.7121 1375332
Mobil: +49.151.507 26020
a.mettenberger@markante-konzepte.de

Andrea Mettenberger ist Trainerin und Coach in den Bereichen Rhetorik, Präsentation und Angebotsmanagement. Sie hat ihren Lebensmittelpunkt im Großraum Reutlingen. Dynamisch und zielorientiert motiviert sie ihre Kunden, ihren persönlichen Auftritt zu stärken. Ihre Kunden lernen in kurzer Zeit ihre Bühnenpräsenz zu verbessern und erhalten dadurch mehr Selbstbewusstsein.

Beispiel 4

Angebotsmanagement

Ein professioneller Angebotsprozess ist ein wichtiger Baustein zur Gewinnung neuer Kunden. Besonderen Stellenwert nimmt hier das Angebotsschreiben/-dokument ein. Je nach Kunde und Ausschreibungsart ist die Abgabe eines Angebotes doch immer unterschiedlich. Vorbereitete Strukturen, Textbausteine und Formvorlagen helfen vor allem dann, wenn es sich um kurzfristige Projekte handelt. Bei Großprojekten ist es wichtiger denn je, das Angebot kundenspezifisch aufzubereiten.

Mein Angebot für Sie:

- Analyse und Auswertung bestehender Angebotsdokumente
- Verbesserungsvorschläge, Definition einzelner Bausteine und Kernbotschaften, Überarbeitung der Angebotsstruktur, Herausarbeiten von Mehrwert und Nutzen
- Unterstützung in den einzelnen Angebotsphasen - von der Analyse der Ausschreibung bis zum Feedback-Gespräch mit Ihrem Kunden

Ihr Nutzen:

- Neutraler Blick auf Ihre Angebot
- Inhalte und Botschaften werden markant positioniert
- Sie bieten Ihrem Kunden Struktur und Navigationshilfen
- Ihre Formulierungen sind klar und überzeugend
- Nutzen und Mehrwert für den Kunden sind eindeutig



Beispiel 5

Sehr geehrter Herr Wagner,

Bezug nehmend auf das soeben mit Ihnen geführte Telefonat überreichen wir Ihnen beiliegend in der Anlage die von Ihnen angeforderten Unterlagen.

Für Rückfragen stehen wir Ihnen jederzeit zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen,

.....

Gleich nach unserem Telefonat,

Sehr geehrter Herr Wagner

Habe ich die gewünschten Unterlagen für Sie eingepackt. Auf Seite 4 des Prospektes finden Sie eine übersichtliche Darstellung unserer Produkte.

Schmökern Sie einfach einmal durch.

Wenn Sie weitere Informationen benötigen oder sich Fragen ergeben, bin ich gern behilflich. Sie erreichen mich von 8 – 17 Uhr unter der Telefonnummer 0208 xxxxxx

Freundliche Grüße aus Dortmund,

.....

Sprache und Formulierungen

Wie lang dürfen Sätze sein?

Die im Meeting am Montag erarbeiteten ausführlichen Materiallisten und Meilensteine zum besprochenen Projekt "Wohnungsbau Gutshof" bekommen Sie zusammen mit den übrigen Dokumenten nach Fertigstellung des Protokolls durch mich Ende der Woche per Post zugesendet.

So lang dürfen Sätze sein

Als Faustregel für Verständlichkeit in der Korrespondenz gelten folgende Satzlängen:

→ **Bis zu 8 Wörtern: Leicht verständlich:**

*Gestern haben wir über das Projekt X gesprochen.
Die Dokumente sende ich Ihnen zu.*

→ **Bis zu 17 Wörtern: Durchschnittlich verständlich:** *Nach unserem gestrigen Meeting sende ich Ihnen die Dokumente bis zum Ende der Woche zur Durchsicht zu.*

→ **25 Wörter: Schwierig**

Die am Montag in der Besprechung erarbeiteten Dokumente bekommen Sie zusammen mit den übrigen Dokumenten nach Fertigstellung des Protokolls Ende der Woche per Post zugesendet.

→ **Alles ab 29 Wörter: Sehr schwierig**

Denken Sie an das Beispiel oben: 32 Wörter.



Die Mischung macht's



Sprache und Formulierungen

Formulierungen und „Floskeln“

Häufig verwendete Formulierungen	Beispiele für bessere Formulierungen
<ul style="list-style-type: none">Wir tragen dafür Sorge, dass Ihre Lieferung bis Ende nächster Woche eintrifft.	<ul style="list-style-type: none">Unsere Monteure treffen am Freitag, DATUM um 8:30 Uhr bei Ihnen ein. Die Montagearbeiten dauern 2 -3 Tage.
<ul style="list-style-type: none">Leider können wir heute noch nicht gewährleisten, dass wir die Termine taggenau einhalten.	<ul style="list-style-type: none">Damit wir die Termine auf jeden Fall einhalten, ist an dieser Stelle Ihre Unterstützung für uns ganz wichtig.(Wir bitten Sie um Unterstützung, damit wir die Termine einhalten.)
<ul style="list-style-type: none">Bezugnehmend auf Ihr Schreiben vom 12. Januar 20.., teilen wir Ihnen mit, dass die von Ihnen gewünschte Ware nicht mehr lieferbar ist.	<ul style="list-style-type: none">Vielen Dank für Ihre Bestellung vom 12. Januar 20... Die Ware ist leider nicht mehr lieferbar. Wir können Ihnen stattdessen ein ebenso gutes und leistungsfähiges Produkt anbieten, das...



Häufig verwendete Formulierungen	Beispiele für bessere Formulierungen
<ul style="list-style-type: none">Sollten Sie noch Fragen haben, stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.	<ul style="list-style-type: none">Sie haben noch Fragen? Gerne sind wir für Sie da. Herr/Frau... erreichen Sie unter Tel:Wenn Sie Fragen oder Wünsche haben, sind wir montags bis freitags von 9 – 17 Uhr für Sie da.
<ul style="list-style-type: none">Wir hoffen, dass Ihnen unser Angebot zusagt.	<ul style="list-style-type: none">Wir freuen uns, wenn Ihnen unser Vorschlag zusagt.Wir freuen uns darauf, von Ihnen zu hören.Wir freuen uns, unsere Vorschläge mit Ihnen zu diskutieren und weiter zu schärfen.



Häufig verwendete Formulierungen	Beispiele für bessere Formulierungen
<ul style="list-style-type: none">Wir danken Ihnen für das entgegengebrachte Vertrauen.	<ul style="list-style-type: none">Dankeschön für Ihr Vertrauen.
<ul style="list-style-type: none">Bezüglich der von Ihnen aufgeworfenen Frage können wir Sie heute dahingehend informieren, dass...	<ul style="list-style-type: none">Gern beantworten wir Ihre Frage:----
<ul style="list-style-type: none">Mit freundlichen Grüßen,....	<ul style="list-style-type: none">Bis bald in Tübingen, Ihre.....Freuen Sie sich heute schon auf Ihr neues Wohlfühlvergnügen, IhreIch freue mich auf unser Gespräch....Mit den besten Grüßen für eine erfolgreiche WocheFreundliche Grüße aus der Maximilien-Strasse..

Erscheinungsbild

Layout und Design



andrea
mettenberger

┌ ┌
└ └ → *markante konzepte*

“wer aufhört besser zu werden,
hat aufgehört gut zu sein“

Oliver Cromwell

drehen sie am schlüssel des erfolgs