GIDS 02 / VOOR MKB-ONDERNEMERS

Van klantaanvraag naar conceptofferte

Minder overtypen, met controle over je aanbod

Een aanvraag komt per mail binnen. Je zoekt gegevens, stelt vragen, kopieert tekst en maakt een offerte. Deze gids laat zien welke stappen je kunt ondersteunen en welke beslissingen bij jou blijven.

Wat je eraan hebt
Na deze gids heb je een voorbeeldproces, afspraken over ontbrekende gegevens en een controlelijst voor een conceptofferte.

1. Aanvraag | **2. Concept** | **3. Jouw akkoord**

Met voorbeelden, controlepunten en een werkblad
Versie 1.0 · 17 september 2026 · ronsaiautomatisering.nl

Een goede aanvraag is nog geen offerte

Een klant schrijft wat hij wil, maar vermeldt niet altijd wat je nodig hebt om een passend aanbod te maken. “Kun je onze administratie automatiseren?” zegt nog weinig over de huidige software, het volume of de uitzonderingen. Snel een nette offerte laten schrijven lost dat tekort niet op.

Verzamel alleen wat nodig is

- Wat wil de klant bereiken en welk probleem speelt er nu?
- Welke werkzaamheden of producten worden gevraagd?
- Welke systemen, documenten en aantallen zijn relevant?
- Welke planning is gewenst, en is die al toegezegd of alleen gevraagd?
- Wie kan inhoudelijke vragen beantwoorden en wie beslist over het aanbod?

Werk met drie soorten informatie

Bevestigd: de klant heeft het expliciet aangegeven of jij hebt het gecontroleerd. **Ontbreekt:** nodig voor een betrouwbaar aanbod, maar nog niet bekend. **Aanname:** een mogelijke invulling die je eerst moet laten bevestigen. Laat deze categorieën zichtbaar blijven in de voorbereiding.

> Voorbeeld: “Graag volgende week klaar” is een klantwens. Het systeem mag daarvan niet “oplevering volgende week gegarandeerd” maken.

Begin met één type aanvraag dat je vaak krijgt. Verschillende diensten hebben verschillende vragen nodig. Een websitevernieuwing vraagt andere informatie dan de levering van een laptop of een koppeling tussen twee administraties.

Zo kan het proces lopen

Stap	Ondersteuning	Menselijke beslissing
1. Ontvangen	Aanvraag registreren met bron en uniek nummer.	Is dit een passende aanvraag?
2. Ordenen	Contactgegevens, klantvraag en bijlagen overzichtelijk maken.	Klopt de interpretatie?
3. Aanvullen	Ontbrekende informatie markeren; conceptvragen opstellen.	Welke vragen zijn echt nodig?
4. Samenstellen	Concept maken met goedgekeurde teksten en prijsgegevens.	Welke oplossing bied je aan?
5. Controleren	Ontbrekende onderdelen, totalen en versies signaleren.	Prijs, scope en planning goedkeuren.
6. Verzenden	Na expliciete goedkeuring verzenden en registreren.	Juiste klant en juiste versie?

AI waar nodig, vaste regels waar mogelijk

Vrije tekst samenvatten of een conceptantwoord schrijven kan een AI-taak zijn. Een verplicht veld controleren, een totaal berekenen of een aanvraagnummer toekennen kan meestal met vaste softwarelogica. Laat prijsberekeningen niet afhangen van een gegenereerde tekst.

Houd bron en concept bij elkaar

Bewaar de oorspronkelijke aanvraag naast het concept, met datum en versie. Dan kun je terugvinden of een afspraak van de klant kwam, door jou is toegevoegd of nog een aanname is. Werk vanuit één actuele offerteversie.

> De belangrijkste grens: een gegenereerd concept is nog geen toezegging. Alleen een bewust goedgekeurde versie mag de klant als aanbod ontvangen.

Prijzen en afspraken uit jouw bron

Een overtuigend geformuleerde offerte kan inhoudelijk verkeerd zijn. Laat het systeem uitsluitend werken met prijsregels, teksten en voorwaarden die jij beschikbaar hebt gesteld en hebt goedgekeurd. Ontbreekt een actuele bron, dan hoort het concept te stoppen bij dat onderdeel.

- Vermeld per prijs of die inclusief of exclusief btw is en welke eenheid geldt.
- Scheid eenmalige werkzaamheden van terugkerende kosten.
- Bereken aantallen, kortingen en totalen met vaste regels; controleer de uitkomst.
- Neem geen beschikbaarheid, levertijd of koppeling aan zonder bevestiging.
- Beschrijf wat inbegrepen is, wat buiten scope valt en welke informatie de klant moet leveren.

Fictief voorbeeld: een aanvraag over facturen

Een ondernemer wil facturen uit de mailbox automatisch verwerken. Nog onbekend zijn het boekhoudpakket, de hoeveelheid documenten en de gewenste controle. Een goed concept benoemt die vragen. Het belooft nog geen werkende koppeling of volledig autonome boekingen.

Na aanvulling kan een eerste proef bijvoorbeeld facturen verzamelen en gegevens klaarzetten voor controle. Of dat in de gebruikte software kan, moet technisch worden onderzocht. De offerte beschrijft vervolgens precies wat wordt gebouwd en welke controle bij de medewerker blijft.

> Geef AI geen ruimte om ontbrekende bedragen, betalingsvoorwaarden of leverbeloften geloofwaardig aan te vullen. Een zichtbaar leeg veld is beter dan een verzonnen afspraak.

Fouten opvangen vóór verzending

Een proces werkt pas bruikbaar als ook de afwijkingen zijn geregeld. Test met fictieve aanvragen voordat je echte klantcommunicatie laat verwerken.

Testgeval	Verwacht gedrag
Dezelfde aanvraag komt twee keer binnen	Dubbel herkennen of ter beoordeling markeren; niet ongemerkt twee offertes sturen.
Bijlage is onleesbaar	Geen gegevens raden; om bruikbare informatie vragen.
Prijsbron ontbreekt of is verouderd	Concept blokkeren voor verzending en verantwoordelijke waarschuwen.
Concept wordt na akkoord gewijzigd	Opnieuw goedkeuring vragen voor de gewijzigde versie.
Mailverzending mislukt	Aanvraag en concept bewaren; fout zichtbaar maken en herstel mogelijk maken.
Klantadres is verkeerd of ontbreekt	Niet verzenden; adres laten controleren.

Maak zichtbaar wat “verzonden” betekent

Dat een mailprovider een bericht accepteert, bewijst nog niet dat de klant het heeft gelezen of zelfs in zijn inbox ziet. Gebruik nauwkeurige statussen, zoals concept, goedgekeurd, aangeboden aan mailprovider en verzending mislukt. Verwerk eventuele latere bezorgfouten.

> Kopieerhulp: “Maak een conceptofferte op basis van uitsluitend onderstaande bevestigde gegevens en goedgekeurde aanbodteksten. Markeer ontbrekende informatie. Verzin geen prijzen, voorwaarden, planning of resultaten. Geef daarna een aparte lijst met controles vóór verzending.”

Werkblad: jouw offerteproces

Kies één type offerte. Leg de onderstaande afspraken vast voordat je een koppeling of assistent laat bouwen.

Type aanvraag en kanaal van binnenkomst

Verplichte informatie vóór een concept

Actuele bron voor prijzen en aanbodteksten

Wie controleert scope, bedragen en planning?

Hoe leggen we versie en goedkeuring vast?

Laatste controle vóór de klant de offerte krijgt

- Juiste klant, juiste vraag en juiste versie.
- Aannames bevestigd of duidelijk als voorbehoud beschreven.
- Aantallen, bedragen, btw en terugkerende kosten gecontroleerd.
- Scope, planning en benodigde klantinbreng kloppen.
- Bewust goedgekeurd; verzendstatus en opvolging zijn terug te vinden.

Wil je jouw aanvraag- en offerteproces verbeteren? Neem een geanonimiseerde aanvraag en je huidige werkwijze als vertrekpunt. Ron kan helpen bepalen waar ondersteuning tijd scheelt en waar jouw beoordeling nodig blijft.

Bespreek jouw situatie → ronsaiautomatisering.nl/contact