<Naam van uw bedrijf>  
Voorstel voor dienstverlening

Voor zelfstandige opdrachtnemers

|  |  |
| --- | --- |
|  | [Het voorstel voor dienstverlening vormt de basis voor een succesvolle acquisitie. Het is een geïntegreerd document met de belangrijkste informatie over uw bedrijf, uw USP en uw kennis van de behoeften en wensen van een klant. Het document kan ook fungeren als het uitgangspunt voor contractonderhandelingen.  Gebruik dit voorbeeld als referentie voor het ontwikkelen van een eigen voorstel voor dienstverlening.  Lichter gekleurde tips (zoals deze) kunt u verwijderen door op de tekst te klikken en vervolgens de spatiebalk in te drukken.  De voorbeeldinhoud in dit voorstel bestaat uit tijdelijke inhoud die u door uw eigen materiaal moet vervangen. Alle tijdelijke tekst staat tussen punthaken (<>).] |

# Overzicht

|  |  |
| --- | --- |
|  | [Gebruik het overzicht om een korte beschrijving te geven van de reden voor het voorstel. U kunt hier ook aangeven hoe u optimaal tegemoet kunt komen aan de behoeften van de klant. U kunt dit overzicht in de rest van het voorstel verder uitwerken.] |

<Naam van uw bedrijf> wil u graag dit voorstel voor dienstverlening aanbieden om <Naam van bedrijf van klant> te helpen bij het realiseren van de doelen die zijn gesteld voor het verbeteren van de klanttevredenheid, namelijk door <het verzorgen van trainingen en post-sales ondersteuning voor het nieuwe orderinvoer- en orderverwerkingssysteem. We zijn partnerrelaties aangegaan met tientallen kleine bedrijven die zijn hebben gespecialiseerd in het verbeteren van de klantervaring door klantvriendelijkheid, een zorgvuldige afhandeling van orders en een tijdige levering.>

## De doelstelling

|  |  |
| --- | --- |
|  | [Voeg hier een verklaring toe waarin u het probleem samenvat en kort aangeeft waarop uw oplossing is gebaseerd. Herformuleer de wensen van de klant zoals afgeleid uit de RFP of een eerder gesprek.] |

* <Behoefte 1: de responstijd voor vragen van klanten verbeteren >
* <Behoefte 2: adviezen geven om de volumes door upselling/cross-selling vergroten>
* <Behoefte 3: snelle training van medewerkers voor het nieuwe systeem>

## De mogelijkheden

|  |  |
| --- | --- |
|  | [Beschrijf hier de belangrijkste punten en waar de mogelijkheden liggen. Herformuleer de doelen van de klant zoals u die eerder hebt vastgesteld (via RFP, gesprekken, etc.).] |

* <Doel 1: alle CSR's training geven zodat ze binnen 6 weken na het live gaan goed kunnen werken met het systeem>
* <Doel 2: verkooptraining integreren met functionele training van het nieuwe systeem>
* <Doel 3: verkoopvolume, retourcijfers en belangrijkste tevredenheidsparameters monitoren gedurende 6 weken na de training>

## De oplossing

|  |  |
| --- | --- |
|  | [Omschrijf kort de aanbevelingen die tot de voorgestelde oplossing hebben geleid. Vat kort samen wat het voorstel inhoudt en hoe u de doelen gaat realiseren. U kunt de sectie ‘Ons voorstel’ gebruiken om verder in te gaan op de details.] |

* <Aanbeveling 1: beschrijving van aanbeveling 1>
* <Aanbeveling 2: beschrijving van aanbeveling 2>
* <Aanbeveling 3: beschrijving van aanbeveling 3>

# Ons voorstel

|  |  |
| --- | --- |
|  | [Geef hier achtergrondinformatie, inclusief een korte beschrijving van uw bedrijf en de aanwezige kennis van de behoeften en specifieke problematiek van de klant. U kunt hier eventueel ook de resultaten toevoegen van uitgevoerd onderzoek, eerdere projecten en andere factoren die relevant zijn voor de wensen van de klant, zoals socio-economische trends of nieuw in te voeren regelgeving.  Omschrijf duidelijk welke voordelen de klant kan verwachten. Beschrijf ook wat er kan gebeuren (wat er bijvoorbeeld verloren kan gaan) als niet de juiste actie wordt ondernomen en vergelijk dit scenario met de voordelen die mogelijk zijn als de voorgestelde aanpassingen worden doorgevoerd. Geef aan wat de aandachtsgebieden zijn en hoe u hier op inspeelt. Besteed vooral veel aandacht aan kleinere problemen, want deze kunnen op termijn bepalend zijn en worden vaak over het hoofd gezien in voorstellen voor dienstverlening.  Beschrijf de aanwezige kennis en expertise en hoe uw oplossing aansluit bij de doelen van de klant voor het project. Geef aan hoe uw kwalificaties een unieke oplossing kunnen bieden voor de huidige uitdaging.] |

<Naam van bedrijf van klant> heeft terecht een goede reputatie opgebouwd als het gaat om klantenservice. Door veranderingen in distributiesystemen, economische gevolgen voor transport en logistiek, en beperkingen ten aanzien van het maximaal profiteren van technologieverbeteringen, bestaat de mogelijkheid dat de omzet van <Naam van bedrijf van klant> gaat dalen doordat klanten het beeld krijgen van een trage levering en ontoereikende services.

Onze organisatie heeft oplossingen ontwikkeld die bedrijven helpen de tevredenheid van klanten te continueren en stellen daarom voor dat <Naam van bedrijf van klant> een logistieke oplossing implementeert die de nadruk legt op JIT-ordermanagement en automatisering van handmatige stappen in het afleverproces. Onze oplossing kan eenvoudig worden geïntegreerd met een breed aanbod van kant-en-klare CRM-oplossingen om zo <Naam van bedrijf van klant> in staat te stellen overal binnen het verkooptraject optimaal voordeel te halen uit een toegenomen productiviteit. Een belangrijk punt hierbij is dat wij de training en ondersteuning verzorgen voor deze nieuwe oplossing, zodat uw personeel snel klaar is voor de oplossing en direct winst kan gaan realiseren op het gebied van transacties, klanttevredenheid en omzetcijfers.

## Onderbouwing

|  |  |
| --- | --- |
|  | [Beschrijf de redenen voor het ontwikkelen van het project zoals u dat in dit document voorstelt. Het kan nodig zijn argumenten te geven waarom u een unieke aanpak hebt gekozen. U kunt de volgende punten opnemen in de onderbouwing.] |

* Onderzoek
* Marktmogelijkheden
* Overeenstemming met missie
* Moderne resources/technologie

## Uitvoeringsstrategie

Onze uitvoeringsstrategie is gebaseerd op bewezen methodologieën, uitzonderlijk goed gekwalificeerd personeel en een zeer scherpe sturing op het beheren van de af te leveren producten (deliverables). Hieronder vindt u een beschrijving van onze projectmethoden, inclusief de ontwikkeling van het project, een voorgestelde tijdlijn en argumenten waarom wij voorstellen het project zoals beschreven te ontwikkelen.

|  |  |
| --- | --- |
|  | [Geef een korte beschrijving van uw strategie, gebaseerd op onderzoek van de behoeften van de klant, uw ervaring met het aanbieden van vergelijkbare diensten aan andere klanten, etc.] |

## Technische aanpak en projectmethodiek

|  |  |
| --- | --- |
|  | [Beschrijf in detail hoe het project van begin tot einde zal worden beheerd. Geef aan welke methodologieën u gaat inzetten voor het voltooien van de af te leveren producten, welke tools en technieken voor projectmanagement, communicatie met de klant, methoden voor het evalueren en minimaliseren van risico's, en projectevaluatie.] |

## Resources

|  |  |
| --- | --- |
|  | [Beschrijf de resources die al beschikbaar zijn of die u gaat inhuren, zoals gekwalificeerde onderaannemers, voorzieningen en technologie.] |

## Af te leveren producten

Hieronder volgt een complete lijst van alle af te leveren producten voor het project:

|  |  |
| --- | --- |
| Af te leveren product | Beschrijving |
| <Af te leveren product 1> | <Korte beschrijving> |
|  |  |
|  |  |

## Tijdlijn voor uitvoering

|  |  |
| --- | --- |
|  | [Geef een samenvatting van de tijdlijn van projectgerelateerde activiteiten van het begin tot het einde.] |

De belangrijkste datums van het project staan hieronder. Deze datums zijn berekende prognoses en zijn onderhevig aan wijzigingen totdat een contract is overeengekomen.

|  |  |
| --- | --- |
|  | [Gebruik de onderstaande tabel om alle belangrijke datums voor het project op te nemen, uitgesplitst naar datum en duur. De weergegeven beschrijvingen zijn alleen ter illustratie. Vervang deze door feitelijke beschrijven voor uw project. U kunt hier verschillende zaken opnemen, zoals mijlpalen voor betaling en afronding van producten, installatieschema's, overleg of tests.] |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Beschrijving | Begindatum | Einddatum | Duur |
| <Start van project> |  |  |  |
| <Mijlpaal 1> |  |  |  |
| <Mijlpaal 2> |  |  |  |
| <Fase 1 voltooid> |  |  |  |
| <Mijlpaal 3> |  |  |  |
| <Mijlpaal 4> |  |  |  |
| <Fase 2 voltooid> |  |  |  |
| <Mijlpaal 5> |  |  |  |
| <Mijlpaal 6> |  |  |  |
| <Einde van project> |  |  |  |

## Aan te leveren materiaal

Het volgende materiaal moet worden aangeleverd door <Naam van bedrijf van klant> voor dit project. <Naam van uw bedrijf> kan de mijlpalen van het project alleen halen als dit materiaal op tijd wordt aangeleverd. De vervaldatums in de onderstaande tabel zijn volgens prognose vastgesteld op basis van de huidige voorgestelde projectdatums:

|  |  |
| --- | --- |
| Materiaal dat moet worden aangeleverd door <Naam van bedrijf van klant> | Vervaldatum\* |
|  |  |
|  |  |
|  |  |

\*We kunnen niet verantwoordelijk worden gehouden voor kostenoverschrijdingen die het gevolg zijn van het niet tijdig leveren door de klant van aangevraagd materiaal.

# Verwachte resultaten

|  |  |
| --- | --- |
|  | [Beschrijf de verwachte resultaten van het project en waarom uw aanpak deze resultaten zal opleveren.] |

Wij zijn van mening dat dit voorstel van dienstverlening aan <Naam van bedrijf van klant>tegemoet komt aan de omschreven behoeften en de volgende resultaten zal opleveren:

## Financiële voordelen

* <Resultaat 1: korte beschrijving van gewenst resultaat>
* <Resultaat 2: korte beschrijving van gewenst resultaat>
* <Resultaat 3: korte beschrijving van gewenst resultaat>

## Technische voordelen

* <Resultaat 1: korte beschrijving van gewenst resultaat>
* <Resultaat 2: korte beschrijving van gewenst resultaat>
* <Resultaat 3: korte beschrijving van gewenst resultaat>

## Overige voordelen

|  |  |
| --- | --- |
|  | [Gebruik dit gedeelte om minder tastbare voordelen te beschrijven, zoals een grotere betrokkenheid van de werknemers of een betere klanttevredenheid.] |

# Prijsstelling

De volgende tabel bevat details van de prijsstelling voor het aanbieden van de diensten die in dit voorstel worden beschreven. Deze prijzen zijn geldig gedurende <aantal dagen> vanaf de datum van dit voorstel:

|  |  |
| --- | --- |
| Servicekosten <categorie 1> | Prijs |
| <Omschrijving> | <€0.000,00> |
|  |  |
|  |  |
| Totaal van diensten <categorie 1> | <€0.000,00> |
| **Servicekosten <categorie 2>** |  |
| Voorzieningen |  |
| Licentiekosten |  |
| Inhuur apparatuur |  |
| Training |  |
| Reiskosten |  |
| Marketing |  |
| Transport/handling |  |
| Totaal van diensten <categorie 2> |  |
| **Servicekosten <categorie 3>** |  |
|  |  |
| Totaal van diensten <categorie 3> |  |
| Totaal |  |

<Voorbeeld> van disclaimer: de genoemde prijzen in de bovenstaande tabel vormen een schatting voor de beschreven diensten. Deze prijzen kunnen niet als definitieve prijzen worden beschouwd. Deze prijzen kunnen worden gewijzigd als blijkt dat de projectspecificaties moeten worden aangepast of als de kosten voor uitbestede diensten veranderen voordat er sprake is van contractondertekening.

# Kwalificaties

<Naam van uw bedrijf> heeft op de volgende manieren aangetoond industrieleider te zijn voor <producten/diensten> van <hoge/gegarandeerde kwaliteit>:

|  |  |
| --- | --- |
|  | [Beschrijf wat uw bedrijf onderscheidt van de concurrentie (uw USP).] |

* <Uniek punt 1>
* <Uniek punt 2>
* <Uniek punt 3>

|  |  |
| --- | --- |
|  | [Beschrijf de sterke punten van uw bedrijf en focus hierbij op de specialisaties die het meest relevant zijn voor dit project. Voeg eventueel aanvullende competenties voor uw USP toe die voordelen opleveren die mogelijk niet door de klant worden gevraagd.  Identificeer kwalificaties die aantonen waarom u tegemoet kunt komen aan specifieke behoeften van de klant ten aanzien van het project.  Geef informatie om het aangeboden tijdschema te onderbouwen, zoals gemaakte afspraken over de inhuur van externen/onderaannemers en de tijdsbesteding aan het project.] |

# Conclusie

|  |  |
| --- | --- |
|  | [Sluit het voorstel af met een alinea waarin u zich uitspreekt over de klant en de besproken wensen en behoeften, uw expertise en uw bereidheid om de actuele problemen op te lossen. Vermeld de volgende stappen en geef aan op welke manier de klant in contact kan komen.] |

We kijken uit naar onze samenwerking met <Naam van bedrijf van klant> en zullen alles in het werk stellen u te helpen bij het verbeteren van de verkoopcyclus door de inzet van <geïntegreerde CRM, JIT-voorraadbeheer, evenals training en support>. We zijn ervan overtuigd dat we de uitdagingen aan kunnen en zijn er klaar voor om samen met u een efficiënte oplossing voor IT-ondersteuning te realiseren.

Als u vragen hebt over dit voorstel, kunt u contact opnemen met <Naam>. U kunt dit doen per e-mail op <E-mailadres> of per telefoon op <Telefoon>. Wij zullen in ieder geval volgende week contact met u opnemen om verder te praten over het voorstel.

Met vriendelijke groet,

<Naam>  
<Functie>