

problematische“ Abwicklung des Auftrags versichert wird. Das wirkt nicht gerade beruhigend, sondern macht eher miss-träuisch.

Neue Version

Angebot Nr. 1234 – CNC Maschine nach Ihren Spezifikationen

Sehr geehrter Herr Einkauf,

vielen Dank für das angenehme Gespräch. Wie vereinbart, erhalten Sie unser Angebot über die von Ihnen gewünschte CNC-Maschine.

Preis: ... EUR zuzüglich gesetzliche Mehrwertsteuer von 16 %

Zubehör: ...

Zahlungsziel: 1/3 bei Auftragserteilung
1/3 bei Abnahme in unserem Werk
1/3 nach Inbetriebnahme in Ihrem Werk

Liefertermin: Kalenderwoche 43/20.. bei Auftragserteilung bis ...

Lieferbedingungen: ab Werk

Dieses Angebot ist gültig bis ... Es gelten unsere allgemeinen Geschäftsbedingungen.

Brauchen Sie weitere Informationen? Rufen Sie uns an! Wir beraten Sie gern.

Auf Ihren Auftrag freuen wir uns.

Freundliche Grüße nach Musterhausen

Muster GmbH

Peter Muster

Peter Muster
Verkaufsleiter

Anlage

Allgemeine Geschäftsbedingungen

Beginnen Sie Ihr Angebot positiv. Die Floskeln „Bezug nehmend auf Ihre Anfrage ...“ oder „Ihre Anfrage haben wir erhalten und freuen uns, Ihnen ein Angebot unterbreiten zu dürfen“ sind veraltet und überflüssig. Stellen Sie einen Dank oder ein „gerne“ an den Anfang Ihres Briefes. Ein Dank ist immer netter als eine Bezugnahme.

Mustersätze:

„Vielen Dank für Ihr Interesse an unseren Produkten. Gerne unterbreiten wir Ihnen das gewünschte Angebot.“

„Vielen Dank für Ihre Anfrage. Sie erhalten das gewünschte Angebot über ...“

„Vielen Dank für das angenehme Gespräch. Gerne senden wir Ihnen den gewünschten Kostenvoranschlag.“

Der Hauptteil des Briefes

Durch ein Angebot erklärt sich der Anbieter bereit, Waren oder Dienstleistungen zu bestimmten Bedingungen zu liefern. Sind in dem Angebot die Leistungen oder Produkte eindeutig definiert, liegt juristisch gesehen ein Antrag auf Abschluss eines Vertrages vor. Nimmt der Kunde das Angebot an, dann führt dies zu einem verbindlichen Vertragsabschluss.

In der Geschäftskorrespondenz wird zwischen unverlangten und verlangten Angeboten unterschieden.

Ein unverlangtes Angebot ist mehr oder weniger ein Werbebrief ohne Aufforderung des potenziellen Kunden. In einem verlangten Angebot reagieren Sie auf eine konkrete Anfrage eines Interessenten.

Der Hauptteil kann tabellarisch gestaltet werden, damit der Kunde sich schnell einen Überblick über Preise und Konditionen verschaffen kann. Er enthält in der Regel folgende Informationen:

- ▶ Name, Art und Beschaffenheit des Produktes
- ▶ Mengen
- ▶ Preise und Rabatte
- ▶ Liefertermin oder Lieferzeiten
- ▶ Zahlungs- und Lieferbedingungen
- ▶ Art und Kosten der Verpackung(en)

Angebote sind im Allgemeinen rechtlich bindend. Diese Bindung können Sie jedoch durch eine Freizeichnungsklausel wie zum Beispiel „Dieses Angebot ist freibleibend“ ausschließen. Sie haben selbstverständlich die Möglichkeit, das Angebot zeitlich durch die Formel „Dieses Angebot ist gültig bis ...“ einzuschränken.

Wenn Sie auf eine konkrete Anfrage kein Angebot abgeben möchten oder können, weil Sie das gewünschte Produkt nicht anbieten oder keine Kapazitäten haben, schreiben Sie dem Kunden und begründen

Sie Ihre Entscheidung. Es ist unhöflich, auf die Anfrage nicht zu reagieren.

Zum guten Schluss

Beenden Sie Ihr Angebot positiv und selbstbewusst. Verzichten Sie auf abgenutzte Standardfloskeln, wie in den nachfolgenden Beispielen:

Sollten Sie **noch** Fragen haben, stehen wir Ihnen **jederzeit** gerne zur Verfügung.

Wir **hoffen**, Ihnen ein gutes Angebot unterbreitet zu haben, und **würden** uns über Ihren Auftrag freuen.

Die Wörter „sollten“ und „noch“ klingen weder kundenorientiert noch freundlich. Ist das „jederzeit“ wirklich ernst gemeint? Stehen Sie zu Ihrem Angebot: Die Wörter „hoffen“ und „würden“ klingen sehr unsicher und wenig selbstbewusst.

Mustersätze:

Rufen Sie uns an, wenn Sie weitere Informationen brauchen. Wir sind gern für Sie da!

Brauchen Sie weitere Informationen? Bitte wenden Sie sich an Herrn Peter Muster. Er berät Sie gern.

Wenn Sie eine individuelle Beratung wünschen, rufen Sie uns an. Wir freuen uns darauf, von Ihnen zu hören.

Auf Ihren Auftrag freuen wir uns.

- ▶ Jutta Sauer, Seminare & Coaching
www.sauer-seminare.de

