ofrt.nl

UW PRAKTISCHE GIDS

Een goede aanvraag. Een beter gesprek.

Meer grip op uw leadopvolging, zonder het ingewikkeld te maken.



Pak erbij. Probeer uit. Maak het eigen.

Handige vragen, voorbeeldzinnen en een checklist voor uw team. Van het eerste telefoontje tot het bespreken van een offerte.

Contact maken

Goed luisteren

Afspraak maken

ofrt.nl

01 / HET EERSTE CONTACT

Goed beginnen is half gewonnen.

Lees de aanvraag, kies wie belt en maak ruimte voor een echt gesprek.

Even voorbereiden

Wat wil de klant laten doen? Past dat bij uw werkgebied en vakgebied? Vraag niet opnieuw wat al in de aanvraag staat.



Eén collega aan zet

Spreek af wie de lead oppakt en wie overneemt bij afwezigheid. Probeer binnen uw openingstijden dezelfde werkdag te reageren.

Zo kunt u openen

“Goedemiddag, u spreekt met [naam] van [bedrijf]. U heeft een aanvraag gedaan voor [project]. Komt het uit als ik een paar vragen stel over uw plannen?”

Komt het nu niet uit?

Vraag welk moment wel past. Noteer dag en tijd meteen. “Donderdag om 16.00 uur” is een afspraak; “ik bel later nog wel” niet.

Kleine gewoonte, groot verschil

Sluit iedere contactpoging af met één notitie: **wie doet wat, en wanneer?**

ofrt.nl

Vijf vragen.
Een veel duidelijker beeld.

Laat de klant vertellen. U hoeft niet meteen alle antwoorden of een prijs paraat te hebben.

1 **De wens**
Wat wilt u aan uw woning verbeteren?

2 **De situatie**
Wat is er nu aanwezig? Zijn er foto’s of maten?

3 **De planning**
Wanneer wilt u beginnen en waarom dan?

4 **De keuze**
Wat vindt u belangrijk? Wie beslist er mee?

5 **De ruimte**
Heeft u een budget in gedachten, of wilt u eerst opties vergelijken?

Vat samen, vóór u adviseert

“Als ik u goed begrijp, wilt u vooral [wens]. Klopt dat?” Benoem daarna wat u nog nodig heeft voor een goed voorstel.

Blijf in beeld. Zonder te duwen.

Een rustig opvolgritme helpt. Pas dit voorbeeld aan op de aanvraag en de voorkeur van de klant.



Niet vaker bellen. Wel duidelijker afspreken.

Eerst bellen

Geen gehoor? Laat zo nodig kort uw naam, bedrijf, aanleiding en terugbelnummer achter.

Dan een kort bericht

Gebruik een opgegeven of afgesproken kanaal. Verwijs naar het project en vraag welk belmoment uitkomt.

Nog een passend moment

Probeer bijvoorbeeld de volgende werkdag een ander tijdstip. Bel niet meerdere keren kort achter elkaar.

Een bericht dat u zo kunt aanpassen

“Beste [naam], ik probeerde u te bereiken over uw aanvraag voor [project]. Wanneer komt een kort gesprek uit? Groet, [naam] van [bedrijf], [nummer].”

Blijft reactie uit? Rond na enkele werkdagen vriendelijk af en zet de aanvraag op inactief. Stop als iemand geen contact meer wil.

ofrt.nl

Maak kiezen makkelijker.

Een offerte is pas nuttig als de klant begrijpt wat erin staat. Help die keuze met een helder voorstel en een bespreekmoment.

Duidelijk op papier

Benoem werkzaamheden, materialen, inbegrepen onderdelen en uitsluitingen. Maak prijs, btw, planning en aannames helder.



Niet alleen versturen

Spreek meteen af wanneer u het voorstel samen doorneemt. Dan hoeft de klant niet zelf achter uitleg aan.

Zo maakt u een vervolgafspraak

“Ik stuur het voorstel op [dag]. Zullen we het op [dag en tijd] samen doornemen? Dan kan ik uitleggen wat is inbegrepen en uw vragen beantwoorden.”

Twijfel? Eerst begrijpen.

Vraag: “Wat heeft u nog nodig om te kunnen kiezen?” Bij een prijsverschil vergelijkt u eerst de inhoud. Geef niet automatisch korting.

Een duidelijk einde hoort er ook bij

Akkoord, nog informatie nodig of geen opdracht? Bevestig de uitkomst. Noteer bij een afwijzing de reden in de woorden van de klant.

ofrt.nl

05 / VOOR UW TEAM

Morgen al iets beter.

Pak deze checklist erbij. Eén kleine verbetering die u volhoudt is meer waard dan tien goede voornemens.

- [ ] Aanvraag gelezen en passend werk gecontroleerd.
- [ ] Eén eigenaar en een vervanger afgesproken.
- [ ] Klant gesproken of een contactmoment gepland.
- [ ] Wensen en planning kort vastgelegd.
- [ ] Volgende stap met een datum afgesproken.
- [ ] Offerte voorzien van een bespreekmoment.
- [ ] Uitkomst bijgewerkt.



Een kwartier samen

Bekijk elke week: welke aanvragen wachten op actie? Waar mist een eigenaar? Wat werkte in een gesprek? Kies **één verbetering** voor de komende week.

Dit gaan wij anders doen:

Wie pakt dit op? _____ Vanaf: _____

Samen oefenen? Bekijk **onze salestrainingen** of mail **partners@ofrt.nl**.

ofrt.nl · Oktober 2026 · Eigen teksten en illustraties. Fotoachtig beeld speciaal gegenereerd voor deze handleiding.