**Workstation skill offerte schrijven**

**Naam:** Sjoerd van Gerwen

**Studentennummer:** 4895339

**Klas:** CE-3a

**Datum:** 15-11-2024

**Offerte voor Optimalisatie van het Retourproces bij Coolblue versie 1**

Aan: Coolblue  
Van: SVG Consulting  
Datum: 6-11-2024

Beste Mevrouw/heer,

Dankjewel voor deze kans om een offerte voor te bereiden. In deze offerte willen wij ons voorstel laten zien voor verbeteringen in het retour porces van Coolblue. Door de effenciëntie te verhogen willen we kosten besparen en klantentevredenheid optimalizeren.

Doelen van het project  
Het retourproces is cruciaal. Veel retouren komen dagelijks binnen, defect, verkeerd besteld of allebei. Dit is niet alleen duur maar ook vervelend voor klanten. Met dit project willen we een oplossing voorstellen wat werkbaar is.

Plan en aanpak:

1. Analysefase

* In deze fase onderzoeken we het proces. Interviews worden gedaan met medewerkers en cijfers worden bekeken. Door te observeren ontdekken we wat beter kan.

1. Ontwikkelfase

* Daarna komen we met oplosingen. Dit kan magazijn veranderingen, betere procedures en geautomatiseerd oplossingen zijn. De ideëen bespreken we met jullie.

1. Implimentatie

* Hier voeren we de verbeteringen door en geven trainingen. We zijn continue beschikbaar voor aanpassingen en ondersteuning.

1. Evalueren

* Als laatst kijken we naar de reseltaten. Dit meet we met KPI’s zoals snelheid en kosten. Feedback van personeel is ook belangrijk.

Tijdspad:  
De fasen zijn flexibel, maar gemiddeld verwachten we 10 weken, mits alles soepel loopt.

Team  
Het team bestaat uit een senior, iemand met ervaring en wat andere experts zoals analisten.

Kostenoverzicht:

| Fase | Activiteit | Kosten |
| --- | --- | --- |
| Analyse | Interviews en cijfers | € 8.500,- |
| Ontwikkel | Oplossingen bedenken | € 12.000,- |
| Implimentatie | Uitvoeren en trainen | € 15.000,- |
| Evaluatie | Metingen en feedback | € 5.500,- |

Totaal inclusief extra kosten en BTW: € 41.000,-

*Betaalmethode:*

* 1/3e bij begin
* De rest bij verschillende fases.

Conclusie  
We verwachten verbeteringen van 20% tot 30% snelheid en 15% reductie in retour kosten. Het is handig om snel van start te gaan.

Met vriendelijke groet,  
Sjoerd Gerwen

**Feedback-/feedforwardformulier voor Offerte maken**

| Wat heb ik gezien over het criterium en wat vond ik daarvan? | Criterium | Wat is voor de student de volgende ontwikkelstap? |
| --- | --- | --- |
| De achtergrond en aanleiding worden genoemd, maar de toelichting is summier en soms onduidelijk geformuleerd. | De offerte geeft:   * de (Bedrijfskundige) achtergrond van de opdracht, * de aanleiding voor de opdracht en * met welk doel de opdracht is uitgegeven. | Zorg voor een duidelijkere beschrijving van de bedrijfskundige context, inclusief hoe de opdracht aansluit bij specifieke bedrijfsdoelen. |
| Dit aspect komt nauwelijks naar voren. Het team wordt vaag beschreven, en competenties van de student/opdrachtnemer worden niet benadrukt. | De student geeft in de offerte aan, waarom de student geschikt is als opdrachtnemer. | Benadruk de unieke kwaliteiten, ervaring en expertise die de student geschikt maken voor de opdracht. Bijvoorbeeld specifieke vaardigheden of successen in vergelijkbare projecten. |
| Het beoogde resultaat is globaal omschreven, maar ontbreekt aan concreetheid. Bijvoorbeeld termen als "verlagen van doorlooptijd" worden niet uitgewerkt in meetbare doelen. | In de offerte staat omschreven: wat de opdracht concreet moet opleveren en wat de organisatie met de opdracht wil bereiken. | Beschrijf de resultaten concreet en meetbaar (bijv. SMART). Benoem hoe deze bijdragen aan de doelen van de organisatie. |
| Scope en afbakening ontbreken grotendeels, en de fasering mist detail. Fasen worden wel genoemd, maar niet uitgewerkt. | De offerte bevat een scope en afbakening bij de opdracht en bevat een gedetailleerde en kloppende fasering. | Voeg een duidelijke scope en afbakening toe. Werk de fasering gedetailleerder uit met concrete stappen, tijdspad en benodigde middelen. |
| De kosten en het betalingsschema zijn vermeld, maar termen als "extra kosten en BTW" zijn verwarrend. | De offerte beschrijft de investering van opdrachtgever en opdrachtnemer. | Zorg voor een helder en gedetailleerd overzicht van kosten, inclusief BTW-specificatie en een duidelijke toelichting van het betalingsschema. |
| Een formele indicatie voor akkoord ontbreekt. | De offerte bevat indicatie om ‘voor akkoord’ te tekenen. | Voeg een sectie toe waarin de opdrachtgever het akkoord kan bevestigen met ruimte voor handtekening, datum en naam. |

|  |  |
| --- | --- |
| Ingevuld door: Twan van Gerwen | Datum: 8-11-2024 |

**Offerte voor Optimalisatie van het Retourproces bij Coolblue versie 2**

Aan: Coolblue  
Van: SVG Consulting  
Datum: 6-11-2024

**Beste heer/mevrouw,**

Dank voor de kans om deze offerte aan te bieden. We presenteren in deze offerte een plan om het retourproces van Coolblue te verbeteren. Door het proces sneller te maken, willen we de snelheid van het proces omhoog brengen, de kosten omlaag halen en de tevredenheid van de klant verbeteren.

**Doel van het Project**  
Coolblue heeft veel retouren dagelijks, van kapotte tot verkeerd bestelde producten. Het retourproces is belangrijk, omdat het impact heeft op klanttevredenheid en de kosten voor het bedrijf. Het project is gericht op het zoeken naar manieren om het retourproces slimmer en sneller te maken, zonder dat de kwaliteit teruggaat. Zo kunnen we zorgen dat klanten sneller hun geld terug krijgen of een vervangend product, terwijl Coolblue bespaart.

**Aanpak en Stappenplan**  
Het project bestaat uit vier fasen, we gaan elke fase uitvoerent. Hieronder staat wat we gaan doen:

**Analysefase**  
We starten met een analyse van het proces. We kijken naar elke stap en verzamelen data door medewerkers te ondervragen, cijfers te kijken en te observeren. Zo krijgen we zicht waar dingen mis gaan en waar verbetering mogelijk is.

**Ontwikkelfase**  
Op basis van de analyse gaan we kijken naar verbeteringen. Dit kunnen veranderingen in het magazijn zijn, nieuwe controle procedures of misschien zelfs automatische oplossingen. We gaan dit bespreken met Coolblue om te zorgen dat de veranderingen kloppen.

**Implementatiefase**  
Na goedkeuring starten we de verbeteringen. We zullen trainingen geven aan de medewerkers zodat ze weten wat ze moeten doen. We blijven in contact met Coolblue om bij te sturen als er iets mis is.

**Evaluatiefase**  
Tenslotte meten we of de verbeteringen werken door te kijken naar de doorlooptijd en de kosten per retour. Ook zullen we medewerkers feedback vragen.

**Tijdsplanning**  
Het project duurt volgens onze planning 10 weken. Elke fase heeft een doorlooptijd, maar we houden het flexibel zodat we niet vast komen te zitten.

**Team en Expertise**  
Ons team bestaat uit consultants en analisten met ervaring in logistiek en verandermanagement. De leiding wordt genomen door een Senior Consultant met ervaring in e-commerce. Daarnaast is er een procesanalist en data-analist bij betrokken voor de cijfers en metingen.

**Kostenoverzicht**

| **Fase** | **Activiteiten** | **Kosten** |
| --- | --- | --- |
| Analysefase | Procesanalyse, data-verzameling, gesprekken | €8.500 |
| Ontwikkelfase | Oplossingen ontwerpen en bespreken | €12.000 |
| Implementatiefase | Verbeteringen uitvoeren, trainingen | €15.000 |
| Evaluatiefase | Resultaten meten, bijsturing indien nodig | €5.500 |
| Totale kosten | Inclusief projectbegeleiding | €41.000 |

Totale investering: €41.000 (excl. BTW)

**Betalingsschema:**

30% bij start, 40% tijdens implementatie en de laatste 30% na het evalueren.

**Verwachte Resultaten**  
We verwachten dat de doorlooptijd met 20-30% kan dalen en dat de kosten per retour met minstens 15% verlaagd worden. Zo bespaart Coolblue kosten en helpt de klant sneller.

**Contact en Vervolgstappen**  
Als er vragen zijn over de offerte, neem gerust contact op. We hopen dat het voorstel aansluit en dat we snel kunnen starten met de samenwerking.

**Met vriendelijke groet,**  
Sjoerd van Gerwen  
SVG Consulting  
[SVGConsulting@gmail.com](mailto:SVGConsulting@gmail.com), 0641001992

**Feedback-/feedforwardformulier voor Offerte maken**

| Wat heb ik gezien over het criterium en wat vond ik daarvan? | Criterium | Wat is voor de student de volgende ontwikkelstap? |
| --- | --- | --- |
| De achtergrond en aanleiding worden genoemd, maar de formulering is onzorgvuldig ("de snelheid van het proces omhoog brengen" is dubbelop en onprofessioneel). Het doel is helder, maar kan krachtiger worden geformuleerd. | De offerte geeft:   * de (Bedrijfskundige) achtergrond van de opdracht, * de aanleiding voor de opdracht en * met welk doel de opdracht is uitgegeven. | Verduidelijk de achtergrond met zakelijke en specifieke taal. Gebruik professionelere formuleringen zoals "de verwerkingssnelheid verhogen" en "de kosten verlagen". |
| De kwalificaties van het team worden globaal benoemd, maar niet uitgewerkt. Het team wordt niet concreet gepresenteerd met unieke kwaliteiten of ervaringen. | De student geeft in de offerte aan, waarom de student geschikt is als opdrachtnemer. | Beschrijf de expertise van het team specifieker. Voeg unieke kenmerken en voorbeelden van eerdere projecten toe om overtuigingskracht te vergroten. |
| Het resultaat wordt globaal genoemd, zoals lagere kosten en kortere doorlooptijd. Echter, het blijft vaag en zonder meetbare doelen. | In de offerte staat omschreven: wat de opdracht concreet moet opleveren en wat de organisatie met de opdracht wil bereiken. | Werk de verwachte resultaten uit met specifieke en meetbare doelen, bijvoorbeeld door KPI’s toe te voegen zoals "reductie in doorlooptijd tot X dagen". |
| De fasering is genoemd, maar de scope en afbakening ontbreken. De fasen zijn bovendien oppervlakkig uitgewerkt, zonder details over hoe ze worden uitgevoerd. | De offerte bevat een scope en afbakening bij de opdracht en bevat een gedetailleerde en kloppende fasering. | Voeg een duidelijke scope toe (wat wel en niet wordt gedaan). Werk de fasering gedetailleerd uit met concrete activiteiten, verantwoordelijkheden en tijdsindicaties. |
| Het kostenoverzicht en betalingsschema zijn duidelijk, maar de presentatie kan professioneler. Er wordt bijvoorbeeld niet specifiek vermeld of de kosten inclusief of exclusief BTW zijn. | De offerte beschrijft de investering van opdrachtgever en opdrachtnemer. | Maak het kostenoverzicht en betalingsschema transparanter. Vermeld duidelijk of bedragen inclusief of exclusief BTW zijn en voeg eventueel grafieken of tabellen toe. |
| Een akkoordsectie ontbreekt volledig. | De offerte bevat indicatie om ‘voor akkoord’ te tekenen. | Voeg een formeel akkoordgedeelte toe met ruimte voor handtekening, naam en datum. Dit versterkt de professionaliteit van de offerte. |

|  |  |
| --- | --- |
| Ingevuld door: Johan Timmers | Datum: 14-11-2024 |

**Offerte voor Optimalisatie van het Retourproces bij Coolblue versie 3**

**Aan: Coolblue**  
**Van: SVG Consulting**   
**Datum: 6-11-2024**

Beste heer/mevrouw,

Hartelijk dank voor de mogelijkheid om deze offerte aan te bieden. In deze offerte presenteren wij een voorstel om het retourproces van Coolblue te verbeteren. Door dit proces efficiënter te maken, willen we de snelheid van verwerking verhogen, de kosten verlagen en de tevredenheid van klanten verhogen.

**Doel van het Project**

Coolblue verwerkt dagelijks veel retouren, van defecte tot verkeerd bestelde producten. Dit retourproces is belangrijk, omdat het direct invloed heeft op klanttevredenheid en interne kosten. Ons project richt zich op het vinden van manieren om dit proces slimmer en sneller te maken, zonder dat de kwaliteit vermindert. Zo kunnen we ervoor zorgen dat klanten sneller hun geld terugkrijgen of een vervangend product ontvangen, terwijl Coolblue kosten bespaart.

**Aanpak en Stappenplan**

Het project bestaat uit vier fasen, waarbij we elke fase stapsgewijs uitvoeren. Hieronder staan de fasen uitgelegd:

1. **Analysefase**  
   We starten met een gedetailleerde analyse van het huidige retourproces. We kijken naar elke stap in het proces en verzamelen data door medewerkers te interviewen, cijfers te analyseren en het proces te observeren. Zo krijgen we een helder beeld van waar het knelt en waar er mogelijkheden zijn voor verbetering.
2. **Ontwikkelfase**  
   Op basis van de analyse bedenken we concrete verbeteringen. Dit kunnen veranderingen in de magazijnindeling zijn, efficiëntere controleprocedures, of automatiseringsopties. We bespreken deze oplossingen met Coolblue, zodat alles goed aansluit bij de behoeften van de organisatie.
3. **Implementatiefase**  
   Na goedkeuring van het plan voeren we de verbeteringen stap voor stap door. We geven trainingen en begeleiding, zodat het personeel goed voorbereid is op de nieuwe werkwijzen. Ook blijven we tijdens de implementatie nauw in contact om eventuele aanpassingen te kunnen doen.
4. **Evaluatiefase**  
   Tot slot meten we de effecten van de nieuwe werkwijze. Dit doen we door te kijken naar belangrijke resultaten zoals doorlooptijd en kosten per retour. We verzamelen feedback van medewerkers en sturen bij waar nodig om het beste resultaat te behalen.

**Verwachte Tijdsplanning**

We verwachten dat het project ongeveer 10 weken duurt. Elke fase heeft een vaste doorlooptijd, maar we blijven flexibel om ervoor te zorgen dat het project soepel verloopt.

**Team en Expertise**

Ons team bestaat uit consultants en analisten die gespecialiseerd zijn in logistieke processen en verandermanagement. De leiding van het project ligt bij een Senior Consultant met ervaring in e-commerce en retourlogistiek. Daarnaast zijn een procesanalist en data-analist betrokken om de prestaties en resultaten goed te kunnen meten.

**Kostenoverzicht**

Hieronder vindt u een overzicht van de kosten per fase:

| **Fase** | **Activiteiten** | **Kosten** |
| --- | --- | --- |
| **Analysefase** | Procesanalyse, data-verzameling, interviews en observaties | € 8.500 |
| **Ontwikkelfase** | Ontwerpen en bespreken van de oplossingen | € 12.000 |
| **Implementatiefase** | Uitvoering van de verbeteringen, trainingen voor personeel | € 15.000 |
| **Evaluatiefase** | Meten van resultaten en bijsturing indien nodig | € 5.500 |
| **Totale kosten** | Inclusief projectbeheer en documentatie | **€ 41.000** |

**Totale investering**: € 41.000 (exclusief BTW)

**Betalingsschema:**

* **30%** (€ 12.300) bij start van het project
* **40%** (€ 16.400) tijdens de implementatie
* **30%** (€ 12.300) bij afsluiting en evaluatie

**Verwachte Resultaten**

We verwachten dat de doorlooptijd van het retourproces met 20-30% kan worden verlaagd en dat de kosten per retour met minstens 15% kunnen worden teruggebracht. Dit betekent dat Coolblue kosten bespaart en klanten sneller geholpen worden, wat de tevredenheid verhoogt.

**Contact en Vervolgstappen**

Mocht u vragen hebben over deze offerte, dan staan we uiteraard klaar om die te beantwoorden en eventuele specifieke wensen door te nemen. We hopen dat dit voorstel aansluit bij uw verwachtingen en kijken uit naar een prettige samenwerking met Coolblue.

Met vriendelijke groet,  
Sjoerd van Gerwen  
SVG Consulting  
[SCGConsulting@gmail.com](mailto:SCGConsulting@gmail.com), 0641001992

**Samenvatting uitkomsten peer review**

De offerte geeft een duidelijke en gestructureerde aanpak om het retourproces bij Coolblue te verbeteren. Het plan is opgedeeld in vier fases: analyse, ontwikkeling, implementatie en evaluatie. In de analysefase wordt gekeken naar hoe het retourproces nu verloopt en waar verbeterpunten liggen. Hierbij wordt informatie verzameld, zoals klantfeedback en knelpunten in de huidige werkwijze. Deze informatie wordt gebruikt om een goed beeld te krijgen van wat er beter kan.

In de ontwikkelfase worden oplossingen bedacht om de problemen aan te pakken. Dit kan bijvoorbeeld gaan om het verbeteren van werkprocessen, het toepassen van automatisering of het gebruiken van nieuwe technologieën om het retourproces sneller en klantvriendelijker te maken. In de implementatiefase worden de oplossingen in de praktijk gebracht. Dit gebeurt stap voor stap, zodat het proces goed getest kan worden en risico’s worden beperkt. Tot slot wordt in de evaluatiefase gekeken of de doelen zijn behaald. Denk hierbij aan een lagere kostenpost voor retouren en een hogere klanttevredenheid.

De offerte bevat een overzichtelijke tijdsplanning van 10 weken en een gedetailleerd kostenoverzicht. Daarnaast wordt duidelijk gemaakt wat de verwachte resultaten zijn, zowel financieel als voor de klantbeleving. Het plan is flexibel opgezet, zodat er tijdens het project ruimte is om aanpassingen te doen als dat nodig is. De offerte is professioneel en helder opgesteld en geeft een realistisch beeld van hoe de verbeteringen worden aangepakt. Dit maakt het een betrouwbaar plan dat goed aansluit bij de behoefte van Coolblue.