**W poszukiwaniu lepszej oferty – jakich błędów unikać?**

**Dla firm koniec roku to czas podejmowania decyzji w sprawie kontynuowania współpracy lub zmiany kontrahentów. Może się jednak zdarzyć, że firma, do której kierowane jest zapytanie ofertowe, nie potraktuje go dostatecznie poważnie, uznając jedynie za „sondowanie” rynku…**

Koszty rozmaitych usług rosną, a to może skłaniać do poszukiwania alternatyw. Tak będzie chociażby w przypadku usług logistycznych. Magazynowanie, przygotowywanie paczek do wysyłki, tworzenie zestawów produktów, transport, obsługa zwrotów – gdy usług jest tak wiele, wszystkie razem mogą przekładać się na dość istotne koszty działalności. Nie ma więc nic dziwnego w tym, że firmy „sondują” konkurencyjne oferty.

Przedstawiciele firmy, którzy otrzymują zapytanie, są w stanie bardzo szybko rozpoznać, czy faktycznie mają do czynienia z prośbą o ofertę, czy jedynie z chęcią dokonania rozeznania w obecnej sytuacji rynkowej. Niestety, jeśli zapytanie od razu wydaje się nie wnosić ze sobą szans na faktyczne rozpoczęcie współpracy lub nie zawiera informacji niezbędnych do dokonania wyceny, klient może nie otrzymać wyczerpującej i satysfakcjonującej propozycji.

Jakie błędy przy składaniu zapytania ofertowego są najczęstsze?

**Przypadkowe zapytanie**

Pierwszym sygnałem ostrzegawczym dla firmy otrzymującej zapytanie może być sytuacja, w której zakres zapytania nie pokrywa się z ofertą usługodawcy. Jeśli tak, to prawdopodobnie osoba przygotowująca zapytanie nie zapoznała się z informacjami o potencjalnym kontrahencie (np. na stronie internetowej), albo sam e-mail został wysłany jednocześnie i w identycznej formie do wielu firm.

- Jeżeli zapytanie zgodne jest z przedmiotem działalności firmy, to można podejrzewać, że wysyłający świadomie przeprowadził proces wstępnej selekcji oferentów. Nie wyklucza to oczywiście, że ewentualny kontrahent może robić to jedynie po to, by przeanalizować poziom cen na rynku, ale można założyć, że swoje zadanie wykonał profesjonalnie – mówi Remigiusz Zdrojkowski z firmy logistycznej XBS PRO-LOG.

**Zbyt mało danych**

Chcąc uzyskać konkretną ofertę i rzetelną wycenę, potencjalny kontrahent musi przesłać oferentowi jak najdokładniejsze dane. W przypadku nawiązywania współpracy z firmą logistyczną będą to informacje dotyczące struktury jakościowej i ilościowej produktów, a także ich rotacji. Gdy klient nie przedstawi wystarczających danych, a do tego nie sprecyzuje swoich potrzeb i oczekiwań, tworzenie oferty będzie obarczone sporym ryzykiem i może okazać się zwykłą stratą czasu.

- Bardzo często jest tak, że kontrahent potrzebuje nie tyle gotowego rozwiązania czy cennika, co pomocy we właściwym zdefiniowaniu swoich problemów i oczekiwań. Dopiero gdy wspólnie ustalimy, jaki zakres współpracy będzie w danej sytuacji najlepszy, nadejdzie odpowiedni moment na sporządzenie zapytania i precyzyjnej oferty cenowej. Aby jednak dotrzeć do tego etapu, trzeba wykonać mnóstwo pracy, która z kolei wymaga dostarczenia wielu szczegółowych informacji – wyjaśnia przedstawiciel firmy PRO-LOG.

**Zapytanie przed końcem roku**

Nowy rok praktycznie zawsze wiąże się ze zmianą cen. Początek roku oznacza nowe stawki podatkowe, nowe stawki ubezpieczeń społecznych i zdrowotnych w ZUS, rośnie też wtedy najniższe miesięczne wynagrodzenie. To z kolei wpływa na wzrost cen usług u obecnych kontrahentów, w tym także u operatorów logistycznych.

Niektóre firmy, aby mogły zaakceptować zmianę ceny u partnera, muszą udowodnić swojemu zarządowi, że inne firmy z danego obszaru usług także zmieniły stawki. Zapytania nie mają wtedy na celu dokonania faktycznej zmiany operatora logistycznego lub innego usługodawcy. Chodzi jedynie o pozyskanie dowodu, że zmiana cen dotyczy całego rynku, a nie wynika tylko ze zwiększonego apetytu konkretnego kontrahenta.

Zapytania wpadające masowo do skrzynek handlowców pod koniec roku mogą być czasem traktowane jako słabo rokujące na faktyczną współpracę. Z drugiej strony, taki przegląd rynku daje klientowi szansę na znalezienie niespodziewanie dobrej oferty lub na wynegocjowanie lepszych stawek. Nie należy więc takich zapytań ignorować.

**Przekazanie danych obecnego partnera**

Zdarza się, że firma składająca zapytanie ofertowe, dołącza do niego wszystkie aktualne warunki współpracy z obecnym usługodawcą. Nie chodzi tutaj jedynie o nazwę dotychczasowego partnera, a np. o lokalizacje magazynów, procedury operacyjne, regulaminy wewnętrzne czy też listy branżowych pozwoleń. Na tej podstawie potencjalny klient informuje o tym, czego oczekuje, ale przy okazji może zdradzić sporo tajemnic. Niestety, takie podejście, choć wygodne, świadczy o zaniechaniu staranności.

Każdy operator logistyczny ma inny sposób działania, który zastrzega w różnych regulaminach i kontrahent nie powinien bez jego zgody ujawniać takich procedur konkurencji.

- Zmieniając usługodawcę, klient powinien być przygotowany na odmienne rozwiązania problemów, a nie zakładać, że sposób działania nowego partnera będzie w każdym aspekcie identyczny jak u poprzedniego – mówi przedstawiciel XBS PRO-LOG. - Często jednak warunki określone w zapytaniu ofertowym lub przetargu są tak sformułowane, że spełnić wymagania jest w stanie tylko jeden operator, którego zasady działania uwzględniono w dokumencie – zauważa ekspert.

**Wiarygodne zapytanie – co zawiera?**

Powyższe sygnały mogą być negatywnie odbierane przez firmy otrzymujące oferty. Są jednak i takie zachowania, które wzbudzają zaufanie i sprzyjają szybkiemu nawiązaniu udanej współpracy.

Jednym z nich będzie chociażby **prośba o przekazanie wzoru umowy wraz z ważniejszymi załącznikami**.

- Umowę, niezbędne zezwolenia, polisy ubezpieczeniowe analizuje zwykle sztab prawny, a na to będzie potrzebny odpowiedni czas. Prawnicy oraz specjaliści w firmie powinni zidentyfikować w proponowanych wzorach umów i załączników wszelkie kwestie, które będą wymagały uzgodnienia – mówi Remigiusz Zdrojkowski.

Ważne też będzie **jak najszybsze wskazanie usług dodatkowych**, z których pytający będzie chciał skorzystać, ponieważ cennik dotyczący wyłącznie usług bazowych może nie być wystarczający. Aby w pełni poznać koszty współpracy, trzeba jak najszybciej wskazać wszystkie aspekty, które mogą mieć wpływ na cenę. Nie należy ich ukrywać, ponieważ cennik usług podstawowych zazwyczaj nie da odpowiedzi na pytanie o ostateczne koszty.

Kolejna ważna sprawa to gotowość do spotkania. **Omówienie oferty bezpośrednio z drugą stroną** najlepiej pomaga ocenić poziom jej rzetelności i realnego zaangażowania. Im bardziej zaawansowane i szczegółowe są negocjacje, tym lepiej.

- Fizyczne lub przynajmniej wirtualne spotkanie pozwala lepiej poznać kontrahenta, kulturę jego organizacji oraz zbudować wzajemne zaufanie, a to doskonałe podwaliny do przyszłej współpracy. Spotkanie pozwala też lepiej odczytać intencje obydwu stron – przekonuje przedstawiciel firmy XBS PRO-LOG.

Zazwyczaj więc, jeśli przedstawiciele firmy składającej zapytanie deklarują chęć omówienia szczegółów podczas wirtualnego, a tym bardziej osobistego spotkania, jest to dobry prognostyk odnośnie szans na faktyczne nawiązanie współpracy.

**Rzetelnie i odpowiedzialnie**

Ostatecznie, największe szanse na pozyskanie zleceń będą miały te firmy, które zaoferują sprawne i rzetelne wykonanie usług na uzgodnionym przez obie strony poziomie, w akceptowanej, ale niekoniecznie najniższej cenie.

Coraz większe znaczenie ma też raportowanie działań ESG, a więc takich, które uwzględniają ekologię, ład korporacyjny czy społeczną odpowiedzialność biznesu. Wielu kontrahentów wymaga obecnie od firm, z którymi współpracują na zasadach outsourcingu, by te poważnie inwestowały w działania ekologiczne i prospołeczne. Ich etyczne podejście będzie wówczas wspierało także dobry wizerunek zleceniodawców.

Nie da się jednak połączyć coraz surowszych oczekiwań w obszarze ESG z utrzymaniem cen na dotychczasowym poziomie.

Coraz większe wymagania klientów w zakresie ekologii, certyfikatów i standardów jakości, a do tego rosnące koszty pracy powodują, że ceny, niestety, nadal będą rosły. Przed końcem roku zapewne wiele firm znów będzie sondowało, czy gdzie indziej nie da się uzyskać jeszcze lepszej jakości, ale najlepiej w dotychczasowej cenie.

Źródło: [PRO-LOG](https://www.pro-log.com.pl/)