

Checkliste 23

Formulierung eines Exportangebotes



Definition

Schriftliche Bestätigung der vom Kunden spezifizierten Angaben und Anforderungen an das gewünschte Produkt sowie Angaben über exakte Liefer- und Zahlungsbedingungen des Lieferanten.



Problemstellung

Es ist sehr wichtig, dass ein Kunde bei Auftragserteilung genaue Angaben über Form, Farbe, technische Ausführung etc. macht, da es sonst bei der Produktion und späterer Auslieferung zu Problemen und Reklamationen durch den Kunden kommen kann. Im Export ist dies deshalb von großer Bedeutung, da hier außerdem die geographische Distanz zum Abnehmerland sowie andersartige Geschäftsgepflogenheiten und rechtliche Rahmenbedingungen hinzukommen. Fehlende oder mangelnde Angaben vom Auftraggeber verursachen in der Regel zusätzliche Kosten, die in keiner Kalkulation enthalten sind. Lieferverzögerungen durch eventuelle Neuanfertigung sind nicht ausgeschlossen und führen zu einer weiteren Belastung der ohnehin schon angespannten Geschäftsbeziehung. Eine genaue vorherige Prüfung aller Auftragsangaben ist unbedingt erforderlich.



Beispiel

Eine Firma aus der Haus- und Heimtextilienbranche erhält von einem bekannten Warenhauskonzern in England einen Auftrag über die Lieferung von Bademänteln für die Weihnachtssaison. Im Gegensatz zu allen anderen von dieser Firma belieferten Kunden im Ausland, verlangt die Einkaufsabteilung des Warenhauses, dass die Bademäntel in flammenhemmender Ausführung geliefert werden. Auf die Bemerkung, dass dies doch bei Bademänteln völlig ungewöhnlich sei, erhält der Lieferant die Auskunft, dass der Auslöser für diese unübliche Maßnahme Urteile in den USA wegen der Produkthaftung und der damit verbundenen hohen Schadensersatzzahlungen gewesen sei.

Da die Kunstharzausrüstung den gewünschten flauschigen Charakter der Ware stark beeinflussen würde, nimmt die Exportabteilung das Risiko in Kauf, die Bademäntel in Normalausführung zu liefern, in der Hoffnung, es wird schon gut gehen. Leider ist dies nicht der Fall, da einige Teile in einem speziellen Labor des Kunden einem Brenntest unterzogen werden, um festzustellen, ob die im Auftrag spezifizierten Anforderungen erfüllt sind. Da der Test zwangsläufig negativ verläuft, werden der zuständige Vertreter und der Lieferant vom Ergebnis informiert mit der Aufforderung zur sofortigen Stellungnahme.

Der Verkaufsleiter fliegt nach London und muss den Fehler beim Kunden eingestehen. Der Abnehmer verlangt eine sofortige Ersatzlieferung und Schadensersatz für entgangenen Verkauf. Aufgrund der Lieferengpässe kurz vor Weihnachten ist dies im vollen Umfang nicht mehr möglich. Neben hohen Schadensersatzkosten kommt es zum Abbruch der Geschäftsverbindung. Jahrelange Aufbauarbeit, mit diesem prestigeträchtigen Warenhaus ins Geschäft zu kommen, wurde zunichte gemacht. Ein bedeutender Imageverlust auf dem englischen Markt ist die Folge.



Checkliste

- ▶ vor Abgabe eines Angebots grundsätzlich prüfen, ob Produktpassungen bzw. -modifikationen notwendig und technisch durchführbar sind
- ▶ Vorprüfung, ob die Anfertigung mit nicht kalkulierbaren Risiken und Kosten verbunden ist. Notfalls Angebot im Vorstadium ablehnen
- ▶ Produktionskapazitäten im Hinblick auf die gewünschte Lieferzeit prüfen
- ▶ bei größeren Projekten Informationen über den jeweiligen Exportmarkt einholen, z.B. praktizierte Preise des Wettbewerbs, Absatzpotential des Produktes, landesübliche Verkaufsbedingungen etc.
- ▶ Muster, Imageprospekte und Produktmaterial mit genauen technischen Daten vorbereiten
- ▶ bei Sonderanfertigungen Zusatzkosten für die Konstruktion und Produktion im Preis berücksichtigen
- ▶ Gültigkeitsdauer (in der Regel befristet) der Angebotspreise eindeutig fixieren
- ▶ exakte Produktbeschreibung angeben
- ▶ Lieferzeit angeben – Circa-Termin nennen, da durch unvorhergesehene Ereignisse ursprünglicher Termin u.U. nicht eingehalten werden kann
- ▶ Lieferbedingungen angeben auf Basis INCOTERMS. Bei CIF-Lieferungen Transport- und Verschiffungskosten vom Spediteur einholen
- ▶ Preise vorzugsweise in Euro angeben oder gegen Kurssicherung in der vom Kunden gewünschten Währung (Verhandlungssache)
- ▶ eindeutig formulierte Zahlungsbedingungen angeben, z.B. gegen unwiderrufliches, bestätigtes Akkreditiv, Vorauskasse, Bankbürgschaft (Kreditwürdigkeit des Kunden, Auftragswert, Wettbewerbslage, Währungsrisiko etc. berücksichtigen)
- ▶ bei Angeboten über Investitionsgüter (Maschinenbau, technische Anlagen) detaillierte Ausarbeitung anhand von Plänen und Zeichnungen beifügen

- ▶ bei Maschinenlieferungen eventuelle Zusatzleistungen angeben, wie technische Beratung – Entsendung von Monteuren – After Sales Service mit Instandhaltung, Reparaturen und Ersatzteillieferungen
- ▶ das Angebot sollte zum besseren Verständnis in der Landessprache des Kunden abgefasst sein. Wichtig bei Angeboten nach Russland, Japan und China, wo Englisch nicht immer ausreicht
- ▶ interne Abschlussprüfung vor Abgabe des Angebotes auf Richtigkeit, Vollständigkeit und in Übereinstimmung mit den allgemeinen und besonderen Geschäftsbedingungen des Unternehmens
- ▶ nach angemessener Zeitspanne Nachfassaktion starten. Vertreter einschalten, der über den aktuellen Stand der laufenden Verhandlungen berichten muss. Es können sich in diesem Zusammenhang eventuelle Rückfragen des Kunden ergeben, die sofort beantwortet werden müssen



Andere Lösungsmöglichkeiten

- bei aufwendigen Angeboten externe Berater konsultieren
- juristische Expertise einholen



Weitere Hilfen

Wirtschaftsverbände zu Rate ziehen wie das Institut für Marktberatung (IfM) der Deutschen Industrie- und Handelskammern oder beispielsweise die japanische Außenhandelsorganisation JETRO (bei Japan-Geschäften)