Voorbeelddocument van het verzonnen bedrijf Studio Noord
Datum: 6 november 2026

Ingevuld voorbeeld van het werkblad Mijn offerteconcept

Cursus: Claude voor accountmanagers: van gespreksnotities naar offerteconcept.

> Voor deze cursus geschreven. Het is geen resultaat van een echte run met Claude. Wat Claude in de voorbeelden teruggeeft is gemaakt als voorbeeld van wat je kunt zien en jouw antwoorden mogen afwijken. Het voorbeeld bevat de antwoorden van de Studio Noord-route. Open het pas als je de oefening van een les hebt gedaan.

A. Bronnenlijst (les 1)

Schrijf per bron de naam, de datum, de versie en waar het bestand staat. Staat er geen versienummer op, schrijf dan de datum van het document.

Bron	Naam van het document	Datum	Versie	Waar staat het bestand?
Prijslijst	Tarievenlijst Studio Noord	1 november 2026	Geen versienummer, datum van het document	Bijlage van les 1, in het project
Planning en leveringsafspraken	Planning en leveringsafspraken Studio Noord	1 november 2026	Geen versienummer, datum van het document	Bijlage van les 1, in het project
Algemene voorwaarden (korte versie)	Algemene voorwaarden Studio Noord	1 november 2026	Geen versienummer, datum van het document	Bijlage van les 1, in het project
Eerdere offerte (les 7)	Eerdere offerte kort en Eerdere offerte uitgebreid	17 februari 2026 en 24 november 2025	Geen versienummer	Bijlage van les 7, in het project

- [x] Klantnamen en persoonsgegevens zijn uit mijn notities en bronnen gehaald
- [x] Ik heb de privacyinstellingen en het geheugen van mijn account nagekeken
- [x] Ik heb een project gemaakt, de drie bronnen toegevoegd en de projectinstructie geplakt

Controlevraag 1: een vraag met een antwoord in mijn bronnen. Noemt Claude het bronbestand?

Wat je hoort te zien: het tarief € 900 voor een halve dag tot en met 12 deelnemers, met de Tarievenlijst Studio Noord als bron.

Controlevraag 2: een vraag zonder antwoord in mijn bronnen. Zegt Claude dat het niets kan vinden?

Wat je hoort te zien: Claude zegt dat de prijs van een training in het Engels niet in de bronnen staat. Staat er toch een bedrag, schrijf dat dan op.

B. Gespreksoverzicht (les 2)

De vraag van de klant in twee of drie zinnen, in de woorden van de klant

Yara Postma van Kloofnet wil een training voor het supportteam. Mails en chatberichten komen volgens haar "te kort door de bocht" over bij klanten. Naima stelde Klantgericht communiceren voor en Yara wil dat graag.

Wensen van de klant

Wens	Wie zei het
Een halve dag, omdat een hele dag niet kan: support moet bereikbaar blijven	Klant
Op het eigen kantoor in Utrecht	Klant
Liefst woensdag 23 december, anders 4 maart	Klant
Een nameting na zes weken	Klant
Een erkend certificaat voor het HR-dossier	Klant
Later ook het salesteam trainen, met korting	Klant

Afspraken

Afspraak	Wie zei het
Training Klantgericht communiceren	Klant en ik
16 deelnemers	Klant en ik
Halve dag	Klant en ik
Nameting na zes weken, € 350 apart	Klant en ik
Naima mailt maandag de offerte	Klant en ik

Vragen van de klant

Vraag	Wie zei het
Kan er een erkend certificaat?	Klant
Is er korting als het salesteam ook komt?	Klant
Wat kost een halve dag? (€ 750 op de website gezien)	Klant

Onduidelijk

De locatie (past een zaal voor 16 op het kantoor?). De datum 4 maart (jaar en weekdag ontbreken). De korting voor het salesteam ("kijk of dat kan"). Het voorbereidende gesprek van een half uur (Yara kijkt in haar agenda).

C. Feitentabel (les 3)

Statussen: Afgesproken (allebei gezegd of bevestigd), Door de klant gezegd (alleen de klant), Door mij voorgesteld (alleen ik) en Onduidelijk (niet zeker wat is bedoeld).

Nr	Feit	Wie zei het	Status	Waarom	Status door mij aangepast?
1	Supportteam, mails en chat "te kort door de bocht"	Klant	Door de klant gezegd	Haar eigen oordeel	nee
2	Training Klantgericht communiceren	Klant en ik	Afgesproken	Naima stelde voor, Yara zei ja	nee
3	16 deelnemers (14 doorgehaald)	Klant en ik	Afgesproken	Naima rekende het door: vier boven de 12	nee
4	Halve dag	Klant en ik	Afgesproken	Hele dag kan niet	nee
5	Locatie: eigen kantoor Utrecht, zaal voor 16 onzeker	Klant	Onduidelijk	Yara vraagt het na bij facilities	ja
6	Op de website € 750 voor een halve dag gezien	Klant	Door de klant gezegd	De Tarievenlijst zegt € 900	nee
7	Budget rond de 1.500	Klant	Door de klant gezegd	Een signaal, geen prijsafspraak	nee
8	Liefst woensdag 23 december	Klant	Door de klant gezegd	Een wens	nee
9	Alternatief 4 maart	Klant	Onduidelijk	Jaar en weekdag ontbreken	nee
10	Nameting na zes weken, € 350 apart	Klant en ik	Afgesproken	Yara ja graag, Naima noemde het bedrag	nee
11	Erkend certificaat voor het HR-dossier	Klant	Door de klant gezegd	Studio Noord geeft geen erkend diploma	nee
12	Voorbereidend gesprek van een half uur	Ik	Door mij voorgesteld	Yara kijkt in haar agenda	ja
13	Salesteam later ook, met korting	Klant en ik	Onduidelijk	"Kijk of dat kan" is geen toezegging	ja
14	Naima mailt maandag (9 november 2026) de offerte	Klant en ik	Afgesproken	Yara zei prima	nee

De zes valkuilen: zet het nummer van de rij erbij als je ze hebt gevonden.

Valkuil	Rij
Een bedrag van de klant dat afwijkt van de prijslijst	6
Een datum zonder jaar of weekdag	9
Een wens die wij niet aanbieden	11
Een zin die klinkt als een toezegging	13

Een planningswens in een periode waarin wij niet leveren	8
Een budgetsignaal dat geen prijsafspraak is	7

D. Offerteopzet (les 4)

Schrijf of plak de opzet. Omcirkel de open punten tussen blokhaken.

Studio Noord, Voorbeeldlaan 12, 3500 XX Utrecht (verzonnen adres)
Aan: Yara Postma, HR-manager, Kloofnet Software BV, Utrecht
Datum: 6 november 2026
Offertenummer: [Offertenummer: nog toe te kennen]

Onderwerp: Offerte incompany training Klantgericht communiceren

Beste Yara,

U vraagt een offerte voor een halve dag Klantgericht communiceren voor 16 medewerkers van het supportteam van Kloofnet. Hieronder staat ons voorstel.

Training: Klantgericht communiceren, halve dag (ongeveer 3,5 uur)
Deelnemers: 16
Locatie: [Locatie: bij Kloofnet op kantoor in Utrecht of in een zaal die Studio Noord regelt, nog te bevestigen]
Datum: [Datum: nog te bevestigen]
Nameting: na zes weken

Prijs, exclusief btw (bron: Tarievenlijst Studio Noord, 1 november 2026, paragraaf 1):
Basis tot en met 12 deelnemers: € 900
Extra deelnemers (4 keer € 45): € 180
Nameting na zes weken: € 350
Totaal bij een training op uw kantoor: € 1.430
[Zaaltoeslag: regelt Studio Noord een zaal, dan komt er € 250 bij en is het totaal € 1.680]

Voorbereiding met u en trainingsmateriaal voor elke deelnemer zitten in de prijs.
[Voorbereidend gesprek van een half uur: voorstel, nog te bevestigen]

Deze offerte is 30 dagen geldig, tot en met 6 december 2026. Wij sturen de factuur binnen 5 werkdagen na de training, met een betaaltermijn van 14 dagen. Annuleren of verzetten kan volgens de bijgevoegde algemene voorwaarden.

U accepteert deze offerte door er schriftelijk mee in te stemmen. Een mail is voldoende.

Met vriendelijke groet,

Naima Rietveld
Planner, Studio Noord
030 000 01 23

Tellen	Aantal
Open punten tussen blokhaken in de opzet	5
Rijen in mijn feitentabel die niet Afgesproken zijn en in de offerte horen (locatie, datum, voorbereidend gesprek)	3

Verschil en waarom	De zaaltoeslag volgt uit de locatie en het offertenummer komt niet uit het gesprek

- [ ] Elk bedrag klopt met de prijslijst
- [ ] Alleen afgesproken feiten staan als feit in de offerte
- [ ] De open punten zijn geteld en vergeleken met de feitentabel
- [ ] Budget en bedrag van de website staan niet in de offerte
- [ ] Er staan geen beloftes en geen korting in

E. Controletabel (les 5)

Deel 1: het Voorbeeldconcept met afwijkingen. Deel 2: je eigen opzet. Kies als oordeel Klopt, Wijkt af of Staat niet in de bron.

Deel 1: Voorbeeldconcept met afwijkingen

Regel in het concept	Passage uit de bron en bestand	Mijn oordeel	Zelf nagerekend of nagezocht?
Basis € 900 en 4 extra deelnemers € 180	Tarievenlijst paragraaf 1	Klopt	ja
Nameting € 400	Tarievenlijst paragraaf 1: € 350	Wijkt af	ja
Totaal € 1.520	900 plus 180 plus 400 is € 1.480	Wijkt af	ja
Betaaltermijn 30 dagen	Algemene voorwaarden artikel 5.2: 14 dagen	Wijkt af	ja
5 procent korting voor het salesteam	Geen passage in de bronnen	Staat niet in de bron	ja
Datum woensdag 30 december 2026	Planning paragraaf 2: geen trainingen van 17 december tot 14 januari	Wijkt af	ja
Wij garanderen dat medewerkers klantvragen beter afhandelen	Algemene voorwaarden artikel 9.1: inspanningsverplichting	Wijkt af	ja
Offerte 30 dagen geldig	Algemene voorwaarden artikel 2.1	Klopt	ja

Deel 2: mijn eigen opzet uit les 4

Regel in het concept	Passage uit de bron en bestand	Mijn oordeel	Zelf nagerekend of nagezocht?
Basis € 900, 4 keer € 45 is € 180, nameting € 350	Tarievenlijst paragraaf 1	Klopt	ja
Totaal € 1.430 op het kantoor van Kloofnet	900 plus 180 plus 350	Klopt	ja
Zaaltoeslag € 250, totaal € 1.680	Tarievenlijst paragraaf 1	Klopt	ja
Geldig 30 dagen, tot en met 6 december 2026	Algemene voorwaarden artikel 2.1	Klopt	ja
Factuur binnen 5 werkdagen, betaaltermijn 14 dagen	Algemene voorwaarden artikel 5.1 en 5.2	Klopt	ja
Annuleren en verzetten volgens de voorwaarden	Algemene voorwaarden artikel 6 en 7	Klopt	ja
Voorbereidend gesprek van een half uur	Geen passage in de bronnen	Staat niet in de bron (voorstel, blokhaak)	ja
Datum en locatie	Nog niet afgesproken	Blokhaken	ja

Mijn steekproef: drie regels waar Claude Klopt bij zette en die ik zelf in de bron heb opgezocht

Voorbeeld: basis € 900 (Tarievenlijst paragraaf 1), betaaltermijn 14 dagen (artikel 5.2) en geldigheid 30 dagen (artikel 2.1).

F. Bevestigingslijst (les 3, 5 en 6)

Eerst de punten voor de klant, dan de punten voor een collega of voor jezelf. Intern is een collega of jijzelf, extern is de klant.

Nr	Punt	Wie bevestigt	Intern of extern	Waarom	Vraag
1	Locatie: kantoor Kloofnet of een zaal van Studio Noord	Yara Postma (na overleg met facilities)	Extern	Bepaalt de prijs: € 1.430 op kantoor, € 1.680 met een zaal	Heeft uw kantoor in Utrecht een ruimte voor 16 deelnemers? Zo niet, dan regelen wij een zaal (€ 250 toeslag).
2	Datum: de wens van woensdag 23 december 2026	Yara Postma	Extern	Geen trainingen van 17 december tot 14 januari	Op woensdag 23 december geeft Studio Noord geen trainingen. Past een andere datum?
3	Datum: 4 maart, zonder jaar en weekdag	Yara Postma	Extern	De offerte heeft een datum nodig	Bedoelt u donderdag 4 maart 2027?
4	Bedrag € 750 dat de klant zag, tegenover € 900	Yara Postma	Extern	Hetzelfde bedrag voor ogen hebben	U noemde € 750 voor een halve dag. In onze Tarievenlijst staat € 900 tot en met 12 deelnemers. Waar zag u € 750?
5	Budget rond de 1.500	Yara Postma	Extern	Signaal, geen prijsafspraak. Excl. of incl. btw is niet bekend	De offerte komt uit op € 1.430 exclusief btw op uw kantoor. Past dat bij uw budget?
6	Erkend certificaat	Yara Postma	Extern	Wij geven een deelnamecertificaat (pdf)	Wij geven een deelnamecertificaat in pdf en geen erkend diploma. Is dat voldoende?
7	Voorbereidend gesprek van een half uur	Yara Postma	Extern	Voorstel van Naima, nog niet bevestigd	Past een voorbereidend gesprek van een half uur voor de training?
8	Korting voor het salesteam ("kijk of dat kan")	Directie van Studio Noord	Intern	Geen korting in de Tarievenlijst	Is een afspraak over een tweede groep mogelijk en op welke voorwaarden?
9	Offertenummer	Naima Rietveld	Intern	Een offerte heeft een datum en een nummer	Welk offertenummer krijgt deze offerte?

G. Eindcontrole (les 7)

Leg je oorspronkelijke concept naast de herschreven tekst en vergelijk zelf.

Wat	In mijn concept	In de herschreven tekst	Gelijk?
Totaal op het kantoor van Kloofnet	€ 1.430	€ 1.340	nee
Basis tot en met 12 deelnemers	€ 900	€ 900	ja
Extra deelnemers	4 keer € 45 is € 180	4 keer € 45 is € 180	ja
Nameting	€ 350	€ 350	ja
Zaaltoeslag en totaal met een zaal	€ 250 en € 1.680	€ 250 en € 1.680	ja
Aantal deelnemers en duur	16, halve dag	16, halve dag	ja
Geldigheid en betaaltermijn	30 dagen en 14 dagen	30 dagen en 14 dagen	ja
Offertedatum	6 november 2026	6 november 2026	ja
Open punten tussen blokhaken	5	5	ja

Nieuwe woorden in de herschreven tekst die iets beloven (garanderen, zeker, uiteraard, altijd, nooit, gratis, korting)

Garanderen: "Wij garanderen dat uw medewerkers na de training klantvragen beter afhandelen." Dit stond niet in het concept en komt er niet in.

Mijn besluit

Ik neem de herschreven tekst niet blind over. Ik vraag Claude het totaal en de zin te herstellen en ik vergelijk opnieuw.

Eindcontrole:

- ■ Elke blokhaak in het concept staat als punt op de bevestigingslijst
- ■ Elk punt van de bevestigingslijst dat in de offerte hoort, staat in het concept als blokhaak
- ■ Er staat geen korting, geen budget, geen erkend certificaat en geen belofte in het concept
- ■ Ik heb elk bedrag en elke datum zelf gelezen
- ■ Een collega leest mee voordat de offerte weggaat
- ■ De echte klantnaam zet ik zelf op de plek waar ik hem wil hebben

Mijn eindresultaat: het offerteconcept en de bevestigingslijst staan bij elkaar

Het offerteconcept na herstel. De bevestigingslijst staat in onderdeel F.

Studio Noord, Voorbeeldlaan 12, 3500 XX Utrecht (verzonnen adres)
Aan: Yara Postma, HR-manager, Kloofnet Software BV, Utrecht
Datum: 6 november 2026
Offertenummer: [Offertenummer: nog toe te kennen]

Onderwerp: Offerte incompany training Klantgericht communiceren

Beste Yara,

Dank voor het prettige gesprek van donderdag. U vraagt een halve dag Klantgericht communiceren voor 16 medewerkers van het supportteam van Kloofnet. Hieronder staat ons voorstel.

Training: Klantgericht communiceren, halve dag (ongeveer 3,5 uur)
Deelnemers: 16
Locatie: [Locatie: bij Kloofnet op kantoor in Utrecht of in een zaal die Studio Noord regelt, nog te bevestigen]
Datum: [Datum: nog te bevestigen]
Nameting: na zes weken

Prijs, exclusief btw (bron: Tarievenlijst Studio Noord, 1 november 2026, paragraaf 1):
Basis tot en met 12 deelnemers: € 900
Extra deelnemers (4 keer € 45): € 180
Nameting na zes weken: € 350
Totaal bij een training op uw kantoor: € 1.430
[Zaaltoeslag: regelt Studio Noord een zaal, dan komt er € 250 bij en is het totaal € 1.680]

Voorbereiding met u en trainingsmateriaal voor elke deelnemer zitten in de prijs.
[Voorbereidend gesprek van een half uur: voorstel, nog te bevestigen]

Deze offerte is 30 dagen geldig, tot en met 6 december 2026. Wij sturen de factuur binnen 5 werkdagen na de training, met een betaaltermijn van 14 dagen. Annuleren of verzetten kan volgens de bijgevoegde algemene voorwaarden.

U accepteert deze offerte door er schriftelijk mee in te stemmen. Een mail is voldoende.

Met vriendelijke groet,

Naima Rietveld
Planner, Studio Noord
030 000 01 23