

Cómo presentar una oferta

Contestar con acierto a una solicitud de oferta

por Gonzalo García¹

Copyright © Gonzalo García 2010

Esta obra es propiedad del autor. Está prohibido reproducirla, almacenarla o transmitirla por cualquier medio, incluso parcialmente, en cualquier formato o soporte, sin autorización expresa y escrita, que se puede solicitar a gonzalog@arqueting.com Están autorizadas las citas con la condición de mencionar el origen.

El autor atiende gratuitamente las consultas que se le hagan por escrito sobre la materia de este artículo dirigiéndolas a la dirección de correo indicada arriba.

Otros artículos sobre esta materia en www.arqueting.com

Contenido

Solicitud de oferta	1
Esquema de tu oferta	2
Presentación de tu oferta	4

Solicitud de oferta²

Los clientes procuran comparar antes de comprar.

Probablemente te pidan una oferta para comparar tu disposición a trabajar como arquitecta para ellos antes de firmarte un encargo.

El modo para solicitar tu oferta puede ser variado: el cliente te invita personalmente a ofertar, o te convoca a un concurso, más o menos restringido. En cualquier caso, se trata de que describas las principales características de tu servicio para que las compare con las de otros arquitectos para así elegir el que más adecuado le parezca.

Su convocatoria suele indicar el objetivo que persigue, por ejemplo, ‘obtener los servicios de arquitectura para rehabilitar un edificio existente en la calle Strada nº 1 de Cancela del Postigo (Palencia), cuyos planos y descripción se adjuntan’. Y, a menudo, detalla el alcance del servicio que espera del arquitecto:

- Una propuesta conceptual para el edificio que tenga en cuenta los últimos hallazgos arquitectónicos para edificios de ese tipo.
- Recomendaciones sobre las instalaciones que incluyan el posible uso de tecnologías recientes, como iluminación LED, energía solar o geotérmica, bomba de calor.
- Dibujos y detalles constructivos que sirvan de base para el concurso de constructoras.

¹ Gonzalo García es arquitecto por la UP de Barcelona (1969) y PADE por el IESE (1995). Fundó y trabaja en la empresa Soft S.A., autora del programa Presto.

² Artículo inspirado en la nota técnica de la colección AIA Best Practices ‘Sample Request for Proposals’ preparada por el equipo de AIA Knowledge Resources, marzo de 2008.

- Asistencia para seleccionar las constructoras a las que se invitará a concursar, basándose en su reputación y su experiencia en el cumplimiento de costes y plazos, en el logro de buenos acabados y en su solvencia financiera.
- Preparación de la documentación necesaria para convocar a las constructoras seleccionadas al concurso de licitación.
- Revisión de las ofertas recibidas para establecer los méritos de cada constructora concursante, asistencia al promotor para elegir a la adjudicataria, y para preparar el contrato de adjudicación.
- Ejecución de los materiales de marketing que el promotor necesitará para la puesta en explotación de la promoción, antes de comenzar las obras o después de terminirlas.
- Desarrollo de la terminación estándar para los usuarios finales y presupuesto de las alternativas opcionales que cada uno puede encargar.
- Seguimiento de la ejecución de la obra para certificar que la parte facturada por la constructora a la propiedad está realmente ejecutada según las especificaciones y el plan de obra.
- Gestión de la documentación administrativa necesaria para llevar a término el encargo.

Esquema de tu oferta

La solicitud suele especificar qué información tuya espera recibir. De no ser así, este esquema puede ayudarte. Toma de él lo que resulte oportuno, ya que se trata de un esquema con intención de exhaustividad, innecesario ocasionalmente en muchas de sus partes.

1. Identificación del ofertante
 - a. Nombre del estudio
 - b. Dirección postal completa
 - c. Persona de contacto
 - d. Teléfonos y fax
 - e. Dirección de correo-e y página web
2. Cualificación
 - a. Documentos que certifican la cualificación del personal para trabajar en el encargo.
3. Equipo
 - a. Lista de los equipos y número de personas en cada equipo
 - b. Organigrama del personal, con información sobre su experiencia en proyectos similares. Incluir nombre y teléfono de algunos clientes con quienes hayan trabajado anteriormente los jefes o directores de cada equipo en proyectos similares.
 - c. Lista de los consultores externos que propones para suministrar partes del servicio que tu estudio no va a realizar. Detalle de trabajos similares realizados por ellos.
4. Proyectos anteriores de similares características
 - a. Lista de proyectos de similares características que tienes en ejecución.
 - b. Información completa de los último cinco proyectos: nombre, contacto en el cliente, presupuesto inicial, coste final, reformados solicitados por el cliente y su coste total, fecha de prevista y final de terminación.

- c. Lista de los tres mejores proyectos y personal tuyo y externo que intervino en cada uno.
 - d. Características excepcionales de esos proyectos anteriores.
 - e. Descripción de las notas importantes de vuestra pericia en ese tipo de proyectos.
5. Cuestiones especialmente sensibles en el proyecto
- a. Explica cómo trabaja tu estudio los asuntos relacionados con las cuestiones especialmente sensible de ese tipo de proyectos (tratamientos acústicos, normativas especiales, seguridad...).
 - b. Uso eficiente de energía.
 - c. Respeto al medio ambiente
6. Cuestiones de tu servicio de arquitectura
- a. Explica cómo se va a incorporar este proyecto al flujo actual de trabajo de tu estudio.
 - b. Detalla qué proceso vas a seguir desde el momento de la adjudicación del encargo a tu estudio, hasta la terminación completa del trabajo.
 - c. Explica la planificación que vas a seguir para cumplir con las fechas previstas de entrega de las sucesivas fases del encargo, y qué método utilizas para recuperar eventuales inconformidades temporales.
 - d. Describe el método que empleas para coordinar y dirigir la ejecución, incluyendo tu papel en la negociación con la constructora, los subcontratistas y los asesores externos. Incluye datos de una persona representante de un cliente en cuyo encargo hayas usado previamente ese método.
 - e. Enumera los tipos de problemas que hayas encontrado en encargos similares, explica lo que hiciste para resolverlos y lo que vas a cambiar en éste para evitarlos.
 - f. Indica de qué forma tu estudio puede añadir valor a este proyecto e informa de cómo los propietarios de otros proyectos similares obtuvieron valor tangible con tu trabajo.
7. Costes de construcción
- a. Explica los fundamentos de cálculo que has usado para confeccionar el presupuesto.
 - b. Describe tu método de control de costes y cómo previenes y corriges las desviaciones.
8. Cuestiones legales
- a. Explica las circunstancias y origen de cualquier litigio, arbitraje o reclamación en la que te hayas visto implicada con un cliente anterior de un encargo similar.
 - b. Describe las coberturas de tu póliza de seguro de responsabilidad civil.
9. Honorarios
- a. Informa sobre tu estructura preliminar de honorarios para el encargo en cuestión. Detalla el sistema de facturación y de cobro, el método de provisión de fondos, los gastos suplidos.
 - b. Añade una tarifa de precios por hora de trabajo para cada categoría laboral prevista, en horario normal o en horas extras, para trabajos adicionales y fuera de horario, si fueran requeridos por el cliente.

Presentación de tu oferta

Una oferta es tanto más eficaz cuanto más personalmente implicada resulte. Procura acercarte previamente al solicitante para conocerle y que te conozca. Si ‘le caes bien’, tendrás mucho ganado.

Identifica las cuestiones que verdaderamente interesan al cliente y procura mencionarlas explícitamente en la oferta como cuestiones especiales a las que se otorga importancia singular.

Estudia si es oportuno pedir un compromiso de confidencialidad respecto de la oferta misma, ya que contendrá mucha información interna e íntima de tu estudio, que no debe llegar a manos de tu competencia. Procura que ese compromiso incluya al personal del cliente, de forma que éste tenga que tomar medidas para evitar filtraciones desde su organización.

Hay ocasiones en las que conviene adelantar mucho la información sobre tus honorarios en el esquema, porque es un dato tan importante que, mientras permanece desconocido, dificulta mucho la atención de quien estudie tu oferta. La técnica de poner esa información después de haber descrito tus ventajas es muy convencional y suele ser la preferida de todo el mundo, pero no estoy seguro de que sea lo más eficaz.

Se cautelosa con tus promesas, porque luego las tendrás que cumplir y superar para dejar satisfecho a tu cliente. Pondera cuáles son necesarias para batir a tu competencia, y confórmate con ellas.

Conserva el tono profesional a lo largo de tu oferta, evitando el agradecimiento al cliente y, especialmente, el voluntarismo (‘vamos a poner toda la carne en el asador y nos volcaremos en este encargo, sin que nos importe trabajar en él de sol a sol’).

No incluyas información que no resulte decididamente positiva para ti. Nunca menciones personas de referencia de cuya respuesta no estés segura.

Procura entregar tu oferta entre las últimas que se presenten.

Y que Dios reparta suerte.