

Angebote, die zugesagt werden

So gewinnt nicht »der Billigste«



Victoria Ringleb, 10.12.2023

Angebote, die zugesagt werden, haben die besseren Argumente

1. Entscheidungskriterien von Designkund:innen
2. Angebotsbausteine, die das verkaufen
3. So findest du heraus, was deinen Kund:innen wichtig ist
4. Rechtliches und Formales, weil es ohne nicht geht

Schatz, kauf mal den Vogel!



Schatz, kauf mal den Vogel!



100,— EUR



150,— EUR



200,— EUR

Entscheidungskriterien

Liefer-/Terminsicherheit

Woran Kund:innen es messen:

verlässliche Meilensteine, Puffer,
Verfügbarkeit

So adressierst du es:

klarer Zeitplan mit Abhängigkeiten,
vereinbarte Feedbackzeiten,
Eskalationspfad, »Fast-Lane«-Option



Qualität & Passung

So wird es messbar: Abnahmekriterien, Designsystem-Reife, WCAG-Checks, Styleguide

So wird es im Angebot erkennbar: Abnahme-Checkliste beilegen; Beispiel-Ergebnisse zeigen; »Muss/Kann/Wäre schön« definieren

Abnahme-Checkliste – Website (kompakt, 1 Seite)

Projekt: Kund:in: Agentur:
Version/Stand: Prüfdatum: Vertragsart: ☐ Werkvertrag ☐ Dienstvertrag

1) Umfang & Inhalte

- ☐ Seiten/Ansichten gemäß Angebot vorhanden (Startseite, Kontakt, Datenschutz, Impressum, weitere:).
- ☐ Navigation/Struktur wie vereinbart (Menüs, Footer-Links).
- ☐ Finaler Content eingepflegt oder Platzhalter gemäß Vereinbarung ersetzt.

2) Gestaltung & Responsivität

- ☐ Gestaltung konsistent mit freigegebenen Entwürfen.
- ☐ Darstellung für mobil, Tablet, Desktop geprüft (min. 3 Breakpoints).
- ☐ Interaktive Zustände (Hover/Fokus/Aktiv/Deaktiviert) erkennbar.

3) Bedienbarkeit & Formulare

- ☐ Formulare funktionsfähig (Pflichtfelder, Fehlerhinweise, Bestätigung).
- ☐ Klickziele ausreichend groß (mind. ~44px), Fokus-Reihenfolge logisch.
- ☐ Such-/Filterfunktionen (falls vorhanden) arbeiten korrekt.

4) Leistung (Performance) – sofern vereinbart

- ☐ LCP ≤ 2,5 s, CLS ≤ 0,1, INP ≤ 200 ms auf gängigen Geräten/Netzen (Messprotokoll angehängt).
- ☐ Bilder, Schriften, Skripte gemäß Performance-Leitplanken umgesetzt (Größen, Lazy-Loading, Formate).

5) Barrierefreiheit – sofern vereinbart

- ☐ Farbkontraste gemäß Zielniveau (z. B. AA) eingehalten.
- ☐ Alternativtexte/Linktexte sinnvoll; Tastaturbedienung möglich.
- ☐ Überschriftenstruktur (H-Tags) semantisch korrekt.

6) Auffindbarkeit & Weiterleitungen – sofern vereinbart

- ☐ Titeltags & Meta-Beschreibungen gepflegt; saubere H-Struktur.
- ☐ Weiterleitungsplan umgesetzt (alte → neue URLs) und getestet.
- ☐ Sitemap.xml & robots.txt korrekt; Analytics/Consent eingerichtet.



Abnahme-Checkliste – Website (kompakt, 1 Seite)

Projekt: Kund:in: Agentur:
Version/Stand: Prüfdatum: Vertragsart: ☐ Werkvertrag ☐ Dienstvertrag

1) Umfang & Inhalte

- ☐ Seiten/Ansichten gemäß Angebot vorhanden (Startseite, Kontakt, Datenschutz, Impressum, weitere:).
- ☐ Navigation/Struktur wie vereinbart (Menüs, Footer-Links).
- ☐ Finaler Content eingepflegt oder Platzhalter gemäß Vereinbarung ersetzt.

2) Gestaltung & Responsivität

- ☐ Gestaltung konsistent mit freigegebenen Entwürfen.
- ☐ Darstellung für **mobil**, **Tablet**, **Desktop** geprüft (min. 3 Breakpoints).
- ☐ Interaktive **Zustände** (Hover/Fokus/Aktiv/Deaktiviert) erkennbar.

3) Bedienbarkeit & Formulare

- ☐ Formulare funktionsfähig (Pflichtfelder, Fehlerhinweise, Bestätigung).
- ☐ Klickziele ausreichend groß (mind. ~44px), Fokus-Reihenfolge logisch.
- ☐ Such-/Filterfunktionen (falls vorhanden) arbeiten korrekt.

4) Leistung (Performance) – sofern vereinbart

- ☐ LCP ≤ 2,5 s, CLS ≤ 0,1, INP ≤ 200 ms auf gängigen Geräten/Netzen (Messprotokoll angehängt).
- ☐ Bilder, Schriften, Skripte gemäß Performance-Leitplanken umgesetzt (Größen, Lazy-Loading, Formate).

5) Barrierefreiheit – sofern vereinbart

- ☐ Farbkontraste gemäß Zielniveau (z. B. AA) eingehalten.
- ☐ Alternativtexte/Linktexte sinnvoll; Tastaturbedienung möglich.
- ☐ Überschriftenstruktur (H-Tags) semantisch korrekt.

6) Auffindbarkeit & Weiterleitungen – sofern vereinbart

- ☐ Titeltags & Meta-Beschreibungen gepflegt; saubere H-Struktur.
- ☐ Weiterleitungsplan umgesetzt (alte → neue URLs) und getestet.
- ☐ Sitemap.xml & robots.txt korrekt; Analytics/Consent eingerichtet.

7) Übergabe & Dokumentation

- ☐ Zugangsdaten (CMS/Hosting/Analytics) übergeben/gesichert.
- ☐ Übergabepaket mit **Spezifikation** (Farben/Abstände), **Komponenten & Zuständen**, **Exportformaten** vorhanden.
- ☐ Versionsstand dokumentiert (z. B. „Design/BUILD v1.0 – TT.MM.JJJJ“).
- ☐ Kurzhandbuch/Change-Prozess (wer pflegt was, wie) liegt vor.

8) Tests & Abnahme

- ☐ Funktionstests (Seitenaufrufe, Formulare, 404/500, Suche) bestanden.
- ☐ Browser/Device-Stichprobe dokumentiert (z. B. Chrome, Safari, iOS/Android).
- ☐ Check rechtlicher Pflichtseiten (Impressum/Datenschutz) erfolgt.

9) Offene Punkte & Nachbesserungen

Restarbeiten/Mängel:
Frist zur Nachbesserung:
Vereinbarter Einbehalt/Abzug (falls zutreffend):

10) Abschluss & Erklärung

- ☐ **Abnahme erfolgt** (ggf. mit Mängelvorbehalt nach Abschnitt 9)
- ☐ **Abnahme nicht erfolgt** (Gründe siehe Abschnitt 9)

Ort/Datum:
Kund:in – Name/Unterschrift:
Agentur – Name/Unterschrift:

Hinweise: Diese Checkliste ist Anlage zum Angebot/Vertrag. Nichtzutreffendes kann gestrichen werden. Bei Dienstverträgen dient sie als Qualitätsnachweis, nicht als formale Abnahme.

Risikoreduktion/Fehlervermeidung

So wird es messbar: Anzahl Iterationsschleifen, Bugs nach dem Livegang, Nacharbeitszeit.

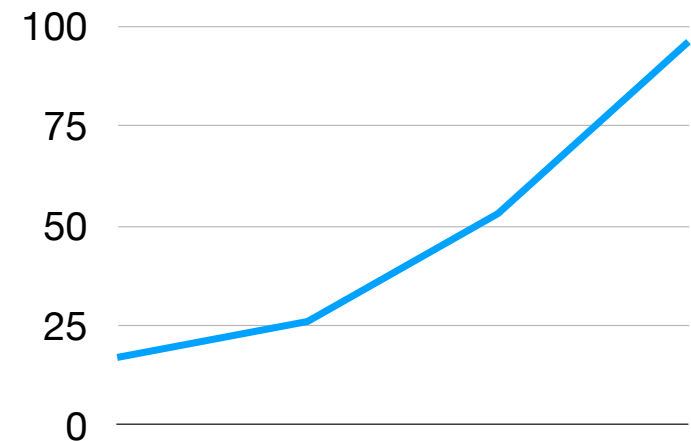
So wird es im Angebot erkennbar: Risikotabelle (Top-3 Risiken + Gegenmaßnahme), Prototyp/Proof-of-Concept als Option anbieten

Risiko	Auswirkung	Früher Indikator	Prävention	Korrektur	VA
Inhalte/Entscheidungen verzögern sich					
Divergierende Erwartungen an Gestaltung					
Uneinheitlicher Roll-out					

Wachstumswirkung

So wird es messbar: Conversion-Rate, Leads, Warenkorb, Aktivierungsquote, Marktanteile, Umsatzentwicklung, Reichweite, Interaktionen, Follower.

So wird es im Angebot erkennbar:
1-2 Zahlen nennen (+ 2% Umsatzsteigerung in einem Jahr, +0,3–0,7 Prozentpunkte CR)



Kooperationsfähigkeit & Aufwand Kundenseite

So wird es messbar: benötigte Freigaben in einer bestimmten Zeit, Stakeholder-Map, Meetings/Monat

So wird es im Angebot erkennbar: Mitwirkungspflichten + Kommunikationsplan, Abnahmen



Preis & Zahlungsmodalitäten

So wird es messbar: Fixpreis-Anteile vs. variabel, Zahlungsplan, Regeln, wenn sich etwas ändert

So wird es im Angebot erkennbar:

S/M/L, Meilenstein- oder Abschlagszahlungen, transparente Klausel für Änderungen mit Stundensatz

S	M	L	XL
Briefing Workshop Selbstbild Fremdbild Zielgruppe Workshop <u>Moodboard</u> Key Visual Hausfarben Hausschriften CD Manual	Briefing Workshop Selbstbild Fremdbild Zielgruppe Workshop Moodboard Key Visual Hausfarben Hausschriften CD Manual	Briefing Workshop Selbstbild Fremdbild Zielgruppe Workshop Moodboard Key Visual Hausfarben Hausschriften CD Manual	Briefing Workshop Selbstbild Fremdbild Zielgruppe Workshop Moodboard Key Visual Hausfarben Hausschriften CD Manual
31.416,—	33.286,—	35.926,—	40.326,—

Noch mal in der Übersicht

Entscheidungskriterien

- Liefer-/Terminsicherheit
- Qualität & Passung
- Risikoreduktion/Fehlervermeidung
- Wachstumswirkung
- Kooperationsfähigkeit & Aufwand Kundenseite
- Preis & Zahlungsmodalitäten

Angebotsbausteine, die das verkaufen

- Problem/Ziel in Kundensprache (inkl. Wachstumswirkung/DFX-Effekte)
- Klare Ergebnisse & Abnahmekriterien
- Annahmen/Ausschlüsse explizit
- Drei Optionen (S/M/L oder Good/Better/Best)
- Preis + Zahlungsplan an Meilensteinen
- Nutzungsrechte klar, Übergang nach Zahlung
- Änderungsprozess definiert
- Projekt-/Lieferfristen, Angebotsgültigkeit, Annahmeform
- Mitwirkungspflichten des/der Kund:in
- Risiken & Abhängigkeiten
- Verantwortliche Beteiligte benannt
- DSGVO-/Vertraulichkeitshinweis
- Referenznutzung geregelt (Portfolio, Case Study)
- Impressum/Unternehmensangaben vollständig

- Problem/Ziel in Kundensprache (inkl. Wachstumswirkung/DFX-Effekte)
- Klare Ergebnisse & Abnahmekriterien
- Annahmen/Ausschlüsse explizit
- Drei Optionen (S/M/L oder Good/Better/Best)
- Preis + Zahlungsplan an Meilensteinen
- Nutzungsrechte klar, Übergang nach Zahlung
- Änderungsprozess definiert
- Projekt-/Lieferfristen, Angebotsgültigkeit, Annahmeform
- Mitwirkungspflichten des/der Kund:in
- Risiken
- Verantwortliche Beteiligte benannt
- DSGVO-/Vertraulichkeitshinweis
- Referenznutzung geregelt (Portfolio, Case Study)
- Impressum/Unternehmensangaben vollständig

Problem/Ziel in Kundensprache

Brand/Corporate Design – » Wiederverwendbarkeit & Konsistenz«

Wir legen ein skalierbares Designsystem an (Farben, Typo, Komponenten, Beispiele), damit Ihr Team schneller konsistente Medien produzieren kann. Ergebnis: weniger Rückfragen, weniger Re-Design, klare Spezifikationen für externe Partner.

Mit Templates sinkt die Erstellzeit pro Asset i. d. R. um 30–50 %; bei 10 Social-Assets/Monat spart Ihr Team ~ 4–6 Std. mtl.

Websites & WebApps – » Skalierung, Übergabe & Leistung«

Wir optimieren das UI für Wiederverwendung und Übergabe an die Entwicklung: Komponenten, Zustände, Responsivität, Barrierefreiheit (WCAG-Quick-Checks) und Performance-Guidelines. Ergebnis: kürzere Aufbau-Zeit, weniger Bugs, bessere Core Web Vitals.

Komponenten-Hand-off reduziert die Dev-Implementierung typischerweise um 20–35 %; 1–2 Sprints weniger spart 1.500, — €.

Laufende Leistungen – » Betrieb & Pflege«

Wir richten Betrieb und Pflege so ein, dass Updates planbar, rechtssicher und effizient laufen: definierte SLAs, Update-Fenster, Backup-Plan, Content-Ops-Abläufe.

Vorhersehbare Pflege senkt Ausfälle; ein vermiedener 2-Stunden-Ausfall bei 500 €/Std. Opportunity-Kosten spart 1.000 €.



Risiken

Brand/Corporate Design – » Wiederverwendbarkeit & Konsistenz«

Risiken

- Verzögerte Inhalte/Freigaben → Zeitplan rutscht, mehr Schleifen
Signal: Feedback >48 h verspätet, fehlende Texte/Bilder nach Woche 2
- Uneinigkeit bei Entscheider:innen → Richtungswechsel
Signal: „Gefällt nicht“ ohne Kriterien, neue Stakeholder in Woche 3–4
- Uneinheitlicher Roll-out → Stilabweichungen, Nacharbeit
Signal: >5 % Abweichungen in Stichprobe erster 10 Medien
- Unklare Rechte/Lizenzen → Nutzungsstopps/Risiko
Signal: keine Schrift-/Bildnachweise vor Finalisierung
- Zu wenig Anwendungsfälle abgedeckt → System wird umgangen
Signal: Kund:in produziert ad hoc-Layouts außerhalb der Vorlagen

Reaktion im Angebot

Präventiv

- Entscheidungsleitfaden (3–5 Prinzipien)
- Benannte Entscheiderperson + Review-Slot
- Vorlagen-Abdeckung: Liste der 8–12 Kern-Use-Cases vorab festlegen
- Quellen/Lizenzen-Liste als Pflicht vor Finalisierung

Korrektiv

- Plan-B-Slot (½ Tag) für Nachschulung/Feinkorrektur.
- Regel zum Umgang mit Änderungen: Mehrleistungen nach vorheriger Freigabe

Websites & WebApps – »Skalierung, Übergabe & Leistung«

Risiken

- Technik-/CMS-Entscheidungen spät oder wechselnd → Nacharbeit
Signal: Stack noch »tbd« in Woche 2; neue Plugins/Framework-Wünsche
- Leistungsprobleme (Ladezeit/Layout-Sprünge) → schwächere Conversion
Signal: LCP >2,5 s, CLS >0,1 in Tests
- Barrierefreiheits-Anforderungen spät → Zusatzschleifen
Signal: neue AA-Vorgaben erst kurz vor Abnahme
- Fehlende Entwickler-Ressourcen → Übergabe stockt
Signal: kein Termin, keine VA
- Content/Weiterleitungen nicht rechtzeitig → SEO-Einbruch, 404
Signal: redirect-Liste/Metas fehlen bis Vor-Live-Woche

Reaktion im Angebot

Präventiv

- CMS-Entscheidung bis Ende Woche 2 (Bestätigung per E-Mail).
- Leistungsleitplanken (Startwerte → Ziel: LCP ≤2,5 s, CLS ≤0,1; Messprotokoll).
- Barrierefreiheits-Niveau vorab definieren (»Kurzprüfung AA-Kernthemen«).
- Verbindlicher Termin mit Entwicklern (Kalendereinladung im Angebot genannt).

Korrektiv

- Kurzprüfung Leistung & Auffindbarkeit (10 Punkte) – schnelle Effekte.
- Barrierefreiheit Kurzprüfung – klare Liste & Fristen.

Laufende Leistungen – » Betrieb & Pflege«

Risiken

- Sicherheitslücken/fehlerhafte Updates → Ausfälle
Signal: kritische Patches >30 Tage offen; Plugin-Konflikte
- Unklare Prioritäten/Too-many-Requests → Stau, Frust
Signal: mehr Tickets als Paketstunden, häufige Umpriorisierung
- Fehlende Zugänge/Rechte → keine Updates/Backups
Signal: Admin-Zugriff fehlt, 2FA ungeklärt
- Leistungseinbruch nach Content-Änderungen → Beschwerden
Signal: LCP/CLS schlechter nach Uploads; große Bilder im CMS
- Recht/Datenschutz spät eingebunden → Blocker
Signal: Cookie-Texte/AVV erst bei Abmahngefahr

Reaktion im Angebot

Präventiv

- SLA mit Reaktionszeiten (Basic/Plus/Pro) + Wartungsfenster.
- Ticket-Regel: 1 Kanal, Prioritäten (hoch/mittel/niedrig), Monats-Deckel.
- Backup-Plan (täglich, 14 Tage Aufbewahrung, Quartals-Restore-Test).
- Performance-Budget (Seitentyp-Zielwerte) + Bild-Richtlinie im CMS.

Korrektiv

- Sonderwartung (außerplanmäßig, nach Aufwand) mit Freigabe.
- Zusatzkontingent Stunden (paketweise) für Peak-Monate.
- Mini-Schulung (30–60 Min.) für Redakteur:innen zu Bild-/Inhaltsregeln



Reden helpt

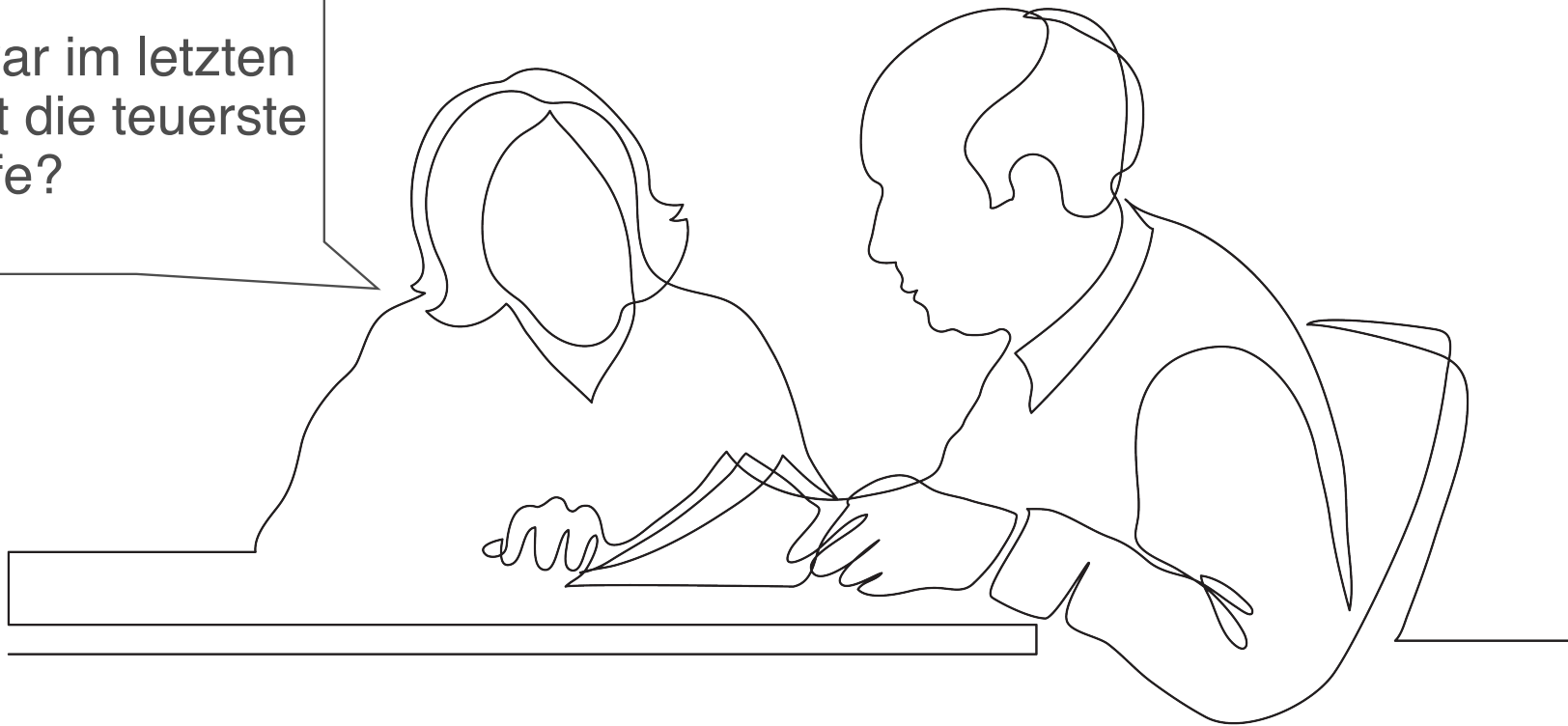


Welche
Folgekosten wollen
Sie diesmal
vermeiden?





Was war im letzten
Projekt die teuerste
Schleife?





Jede Antwort wird zu Zielen, Abnahmekriterien, Optionen, Risiken in deinem Angebot!



Recht & Formales

Das sollte im Angebot erscheinen

- **Annahmefähig machen:** Gültig-bis-Datum, Annahme in Textform oder eSign, Projektbedingungen/AVG beifügen und im Angebot einbeziehen
- **Werk vs. Dienst:** Bei klaren Ergebnissen (z.B. Website-Relaunch) Abnahme mit Checkliste, beim Retainer Dienstleistung ohne Erfolgsschuld
- **Prozess bei Änderungen:** schriftliche Freigabe, Stunden- oder Tagessatz, min. 0,5 Tage, Terminverschiebung schriftlich im Angebot regeln
- **DSGVO/AVV:** bei Hosting/Wartung proaktiv anbieten
- **KSK-Abgabe:** ggf. kurzer Hinweis, dass sie anfallen könnte

Entscheidend ist die Entscheidung

Eine Art Fazit

- Kund:innen haben stets Kriterien, anhand derer sie Entscheidungen treffen - bewusst oder unbewusst
- Dies gilt auch für ihre Entscheidungen über Designangebote
- Zum Glück gibt es ein paar typische, immer wiederkehrende Entscheidungskriterien, die auch für Design und Designer:innen relevant sind
- Diese gilt es, in Angeboten geschickt zu adressieren, nachdem wir mit Hilfe der richtigen Fragen herausgefunden haben, welche Kriterien für welche:n Kund:in besonders relevant sind.



Ziel erreicht!
Fragen? Antworten!



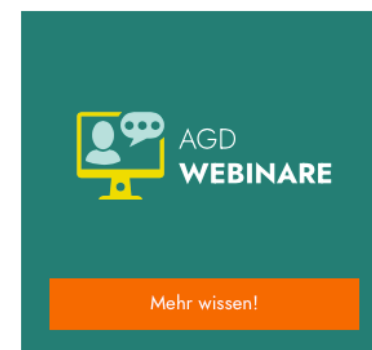
AGD Weihnachtsfeier 2025 – Gemeinsam feiern in ganz Deutschland

18. Dezember - 17:30 Uhr - 22:00 Uhr Kostenlos



Münster | Berlin | Stuttgart | Hannover | Frankfurt am Main | Wernigerode | Hamburg | Kiel

In diesem Jahr feiern wir Weihnachten überall dort, wo AGD-Mitglieder zu Hause sind. Dank der großartigen Unterstützung unserer engagierten Regionalverantwortlichen und Mitglieder finden am **18. Dezember in ganz Deutschland** regionale AGD-Weihnachtsfeiern statt – organisiert von



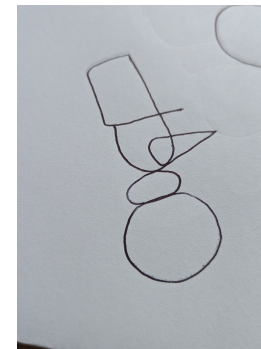
Tag 6

Jetzt geht es um das Handwerkliche. Das Haus vom Nikolaus ist erst einmal eine kleine Knobelaufgabe, aber irgendwann haben alle ihren Weg, es zu zeichnen. Aber wie sieht es aus, wenn du mit einem Strich einen ganzen Schneemann zeichnen sollst? Natürlich ohne Doppelzeichnung!

Lade deinen Ein-Strich-Schneemann als Bild hier hoch. (2 Punkte)



*Schneemann von oben
mit Sternmütze*



Datei (erforderlich)

Keine Datei ausgewählt

Akzeptierte Dateitypen: pdf, jpg, png, gif, tif, Max. Dateigröße: 64 MB.

E-Mail (erforderlich)