

Hoe werk je met de cursus Zakelijke correspondentie?

Deze cursus bestaat uit:

1. de leerdoelen
Die staan in een tabel. Je ziet wat je moet kunnen en kennen. En je ziet waarop je beoordeeld wordt tijdens de praktijktoets.
2. vakkennis en opdrachten
Wanneer je de vakkennis en opdrachten doet, leer je over en oefen je met de praktijk. Bij een aantal opdrachten werk je aan bewijzen voor je portfolio, dat herken je aan:



Oprachten waarmee je actief aan het werk moet herken je aan:



3. de praktijktoets
Tijdens de praktijktoets laat je zien dat je de leerdoelen beheerst. Wanneer en waar je de praktijktoets aflegt, overleg je met je docent. De beoordeling van de praktijktoets vul je in in de tabel met de leerdoelen.
4. de theorietoets
De theorietoets gaat over de vakkennis en de opdrachten. Je overlegt met je docent wanneer je de theorietoets aflegt.
5. een digitale leeromgeving
Voordat je die kunt gebruiken moet je je licentie activeren.
 - Overleg met je docent welk type account je gebruikt.
 - Ga naar www.edu-actief.nl/licentie
 - Bekijk de instructiefilm of lees het stappenplan.
 - Volg de stappen.

1

ZAKELIJKE CORRESPONDENTIE

Zakelijke correspondentie gaat over schriftelijke berichten op je werk. Bijvoorbeeld brieven, e-mailberichten, klachtenbrieven en betalingsherinneringen. Deze cursus gaat over het opstellen en uitwisselen van zakelijke correspondentie. Oefen zo veel mogelijk op school, tijdens je stage of in je leerbedrijf.

LEERDOELEN	
1.	Je verzamelt de informatie die je nodig hebt.
2.	Je stelt zakelijk correspondentie op. <ul style="list-style-type: none">• Je let op de huisstijl, structuur, doel en doelgroep.• Je schrijft een memo.• Je schrijft een betalingsherinnering.• Je schrijft een bevestigingsbrief.• Je schrijft een afspraakbevestiging.• Je schrijft een uitnodiging.• Je schrijft een klachtenbrief en een reactie op een klachtenbrief.• Je schrijft een slechtnieuwsbrief.• Je schrijft een verzoekbrief.• Je stelt een actie-/besluitenlijst op.
3.	Je controleert je werk en corrigeert het als dat nodig is. <ul style="list-style-type: none">• Je gebruikt de juiste spelling en grammatica.• Je gebruikt de juiste stijl.• Je gebruikt de juiste interpunctie.
4.	Je schrijft een zakelijke brief in het Engels.
5.	Je handelt je correspondentie af. <ul style="list-style-type: none">• Je verstuurt je brief of bericht, eventueel met bijlagen.• Je registreert en archiveert je brief of bericht.

WERKNEMERSVAARDIGHEDEN

Werknemersvaardigheden zijn belangrijk voor het goed uitvoeren van je beroep.

In deze cursus werk je daarom ook aan:

1. werken in een team
2. duurzaam werken
3. werken volgens procedures en protocollen
4. onderhouden van (werk)relaties
5. met druk en tegenslag omgaan
6. plannen en organiseren
7. service verlenen
8. formuleren en presenteren
9. eerlijk en respectvol handelen
10. kwaliteit leveren
11. creatief en ondernemend zijn
12. kijken naar jezelf.

OPDRACHT 1 VOORBEREIDEN

Welk leerdoel lijkt jou uitdagend?

Waar zie je tegenop? Leg uit waarom je dat denkt.

Welke ervaring heb jij al met deze leerdoelen?

Waar denk je dat je deze leerdoelen tegenkomt in je werk?

OPDRACHT 2 EIGEN ERVARING

Zakelijke correspondentie betekent schriftelijke berichten die je voor je werk maakt. Noem drie situaties waarin je zelf een schriftelijk bericht hebt opgesteld.

1. _____
2. _____
3. _____

Geef aan waarom je een bericht moest opstellen en op welke manier je het bericht hebt opgesteld.

Wat ging jou goed af bij het opstellen van de schriftelijke berichten?

Wat vond je moeilijk?

INFORMATIE VERZAMELEN

Voordat je een zakelijk bericht kunt schrijven moet je informatie verzamelen. Je verzamelt informatie

- voor wie je wat moet schrijven en
- waarover het precies gaat.

Je kunt informatie zoeken op internet, bijvoorbeeld als je zoekt naar het adres van een plaats om te vergaderen. Andere informatie vind je in een (digitaal) **archief**, bijvoorbeeld **notulen** van een vergadering van een tijd geleden of een brief die eerder is verzonden. Of je zoekt in een **relatiebeheersysteem**, bijvoorbeeld als je het adres van een klant nodig hebt.

Als je niet goed weet hoe je informatie kunt vinden, vraag je jouw leidinggevende om informatie. Denk eerst goed na over welke kennis je al hebt en wat je nog mist. Het is belangrijk dat je de juiste vragen stelt, zodat jij straks alle informatie hebt om verder te kunnen.

Voorbeelden van informatiebronnen zijn:

- **archief**
Er zijn fysieke archieven (bijvoorbeeld kasten met ordners of hangmappen) en digitale archieven (bijvoorbeeld bestanden die op je computer, op de server of in een andere digitale omgeving staan). Je vindt in een archief bijvoorbeeld adresgegevens, contactpersonen, functies en berichten die al eerder verstuurd zijn naar klanten.
- **dossier**
Dat is een map of bestand met een verzameling documenten en gegevens. Denk bijvoorbeeld aan personeelsdossiers, klantdossiers, patiëntendossiers en medisch dossiers.
- **relatiebeheersysteem (CRM-systeem)**
Hierin staan alle klantgegevens. Je kunt er bijvoorbeeld adresgegevens, contactpersonen, functies en berichten die al eerder verstuurd zijn naar klanten vinden.
- **internet**
Denk bijvoorbeeld aan de websites van bedrijven waar je contactgegevens, werkzame personen en andere bedrijfsinformatie vindt.
- **sociale media, zoals LinkedIn, Facebook en Instagram.**
Op sociale media vind je bijvoorbeeld informatie over iemands werk en interesses.

Beroepsgerichte informatie

Op je werk vind je informatie die je nodig hebt voor je beroep.

Voorbeelden

- een lijst met de nieuwste producten in winkels
- overdrachtdossiers in de zorg
- updates van nieuwe software in magazijnen
- informatie over personeel bij de afdeling P&O
- instructies bij een fitnessapparaat.



OPDRACHT 3 INFORMATIE VERZAMELEN 1

Bedenk vier verschillende schriftelijke berichten die je ooit hebt geschreven. Schrijf ze in de tabel. Schrijf daarnaast waarom je het bericht schreef: het doel van het bericht. Als laatste schrijf je op welke informatie je nodig had om het bericht te kunnen opstellen.

SOORT BERICHT	DOEL	DEZE INFO HAD IK NODIG.

OPDRACHT 4 INFORMATIE VERZAMELEN 2

Deze opdracht doe je in een groepje van vier. Bespreek samen welke informatie je nodig hebt voor het opstellen van de zakelijke berichten. Bespreek ook waar je deze info vandaan haalt. Vul de tabel in.

SOORT BERICHT	DEZE INFO HEB IK NODIG.	HIER HAAL IK DE INFO OP.
Uitnodiging voor een feest		
Overlijdensbericht		
Notulen		
Algemene mededeling voor de nieuwe openingstijden van het gebouw		
Uitnodiging voor een:		
- vergadering		
- betalingsherinnering		
- factuur		

OPDRACHT 5 INFORMATIE VERZAMELEN 3

Doe deze opdracht in een groepje van vier.

Je krijgt van je leidinggevende de opdracht om een uitnodiging op te stellen voor een presentatie over de nieuwste productlanceringen voor komend jaar.

Voordat je begint met het opstellen van de uitnodiging moet je weten wat erin moet komen staan.

Welke vragen stel je aan jouw leidinggevende om de uitnodiging volledig op te kunnen stellen? Bedenk samen zo veel mogelijk vragen.

Vergelijk jullie vragen met de vragen van een andere groep. Zijn er verschillen? Vul jullie eigen vragen eventueel aan.

OPDRACHT 6 INFORMATIE VERZAMELEN 4

Jouw leidinggevende heeft jou gevraagd een brief op te stellen voor een klant. Deze brief moet vandaag de deur uit. De inhoud van de brief is jou bekend, maar je mist de adresgegevens en de functie van de geadresseerde. Jouw leidinggevende is er vandaag niet, dus moet je zelf op zoek naar de ontbrekende gegevens.

Hoe zou je de ontbrekende informatie kunnen achterhalen?

Denk aan wie je kunt vragen en waar je kunt zoeken.

Hoe weet je of informatie betrouwbaar is?

DOELGROEP EN DOEL

Voordat je een bericht opstelt, is het belangrijk om te weten voor wie je het schrijft. Een brief die je stuurt naar een zakenrelatie vraagt om een andere toon dan een brief voor een groep studenten die je uitnodigt voor een rondleiding.

Voordat je een bericht opstelt, moet je je altijd afvragen wat je daarmee wilt bereiken. Je denkt na over het doel van het bericht. Je let op drie soorten doelen:

Informatiedoel

Je wilt de ontvanger informeren. Bijvoorbeeld over wanneer een product of dienst wordt geleverd of wanneer een bijeenkomst plaatsvindt. Zorg ervoor dat de boodschap helder en duidelijk is.

Voorbeeld

Volgens onze administratie hebben wij nog geen betaling van factuurnummer 3581 ontvangen.

Emotiedoel

Je wilt dat de ontvanger begrip opbrengt voor een situatie. Dan let je erop dat je toon niet te negatief is en dat je objectief blijft. **Objectief** betekent dat je alleen de feiten beschrijft en geen eigen mening geeft.

Voorbeeld

Heeft u vragen over de **factuur** of bent u van mening dat deze ten onrechte is verstuurd? Neem dan contact op met ondergetekende. Indien het bedrag inmiddels is overgemaakt, kunt u deze brief uiteraard als niet verzonden beschouwen.

Actiedoel

Je wilt iets van de ontvanger gedaan krijgen. Je wilt bijvoorbeeld informatie of een betaling ontvangen. Wees duidelijk en vriendelijk.

Voorbeeld

Wij verzoeken u het verschuldigde bedrag binnen 5 werkdagen over te maken op onze rekening.

OPDRACHT 7 FEIT OF MENING?

In een objectieve tekst staan alleen feiten.

- Juist
 Onjuist

Is het een feit of een mening?

	FEIT	MENING
Ik werk liever op een laptop dan op een tablet.		
Het scherm van een telefoon is te klein om op te kunnen werken.		
Het scherm van een laptop is groter dan dat van een smartphone.		
Mijn zusje van 10 is nog te jong om met een laptop om te gaan.		

OPDRACHT 8 DOEL VAN DE BRIEF 1

Je bent de coach van een sportteam. Je begeleidt deze jongens en meisjes al twee jaar en je vindt het leuk om te doen. Je hebt goed contact met de ouders van de kinderen. De jongeren worden volgend seizoen anders ingedeeld. Jij en de ouders willen graag dat het team bij elkaar blijft. Tot je grote teleurstelling kom je erachter dat het hele team uit elkaar getrokken wordt. Je kunt volgend seizoen verder met nog maar een kleine kern van het huidige team. Je besluit de ouders met een persoonlijke brief hierover in te lichten. Deze brief heeft ook een zakelijke kant, want je kunt de club niet afvallen. Maar aan de andere kant wil je wel duidelijk maken dat jij het liefst het team bij elkaar houdt.

Wat is het informatiedoel van deze brief?

Wat is het emotiedoel van deze brief?

Wat is het actiedoel van deze brief?

OPDRACHT 9 DOEL VAN DE BRIEF 2

Je werkt bij een kopieerservice. Een klant die vaak komt, heeft de opdracht gegeven om 442 boekjes van 80 pagina's te laten kopiëren. Deze klant heeft de offerte goedgekeurd. Net voordat je eraan wilt beginnen, mailt de klant jou een nieuw bestand. Het blijkt om meer pagina's te gaan, namelijk 88. Over de meerkosten maakt de klant zich niet druk: 'Daar komen we wel uit.' De klant moet € 90,- meer betalen.

Maar als het op betalen aankomt, zegt hij dat dat hogere bedrag niet in de offerte stond. Jouw leidinggevende vraagt je hierop schriftelijk te reageren. Ze vraagt je om dit voorzichtig aan te pakken, want het gaat om een goede zakenrelatie.

Schrijf het informatiedoel, het emotiedoel en het actiedoel van het bericht op.

Leg uit wat je in de inleiding, de kern en het slot zou zetten. Je hoeft de brief niet te schrijven. Leg alleen uit wat je zou opschrijven.

STRUCTUUR VAN EEN BERICHT

Een helder gestructureerd bericht bestaat uit drie onderdelen: de inleiding, de kern en het slot.

Inleiding

In de inleiding van een brief schrijf je de aanleiding en de reden. De aanleiding is bijvoorbeeld een brief die je ontving, een telefoongesprek dat je voerde of een vergadering die gehouden wordt. De reden is het doel voor jouw bericht. Bijvoorbeeld het beantwoorden van een vraag of het geven van informatie.

Voorbeeld

In uw brief van 18 maart jl. vraagt u naar informatie over ons cursusaanbod. Graag stuur ik u bijgaand overzicht.

Kern

In de kern van je brief ga je uitgebreid in op het doel van je brief. De kern kan uit een of meer **alineas** bestaan. Je geeft hierin alle informatie die de lezer nodig heeft.

Voorbeeld

In het cursusoverzicht vindt u een beschrijving van de inhoud van iedere cursus en wanneer de cursussen gegeven worden.

Slot

De inhoud van het slot van de brief is afhankelijk van wat je met je brief wilt bereiken. Je kunt bijvoorbeeld eindigen met een vraag, een bedankje of een voorstel voor een vervolgafspraken.

Voorbeeld

Wij hopen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd. Mocht u meer informatie wensen, neemt u dan contact op met de heer Schelting. Dat kan via telefoon of e-mail.

OPDRACHT 10 VOLGORDE

Zet de onderdelen in de goede volgorde.

	Slot
	Inleiding
	Kern

OPDRACHT 11 WAT HOORT WAARBIJ?

Verbind het onderdeel met het voorbeeld dat erbij hoort.

Onderdeel	Voorbeeld
Inleiding	Hiermee reageer ik op uw e-mail van vanochtend.
Kern	Inderdaad blijkt dat we u de verkeerde schroeven toegestuurd hebben. Hiervoor onze excuses. Wij sturen u vandaag nog de goede schroeven op.
Slot	Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.

OPDRACHT 12 STRUCTUUR

Leg uit wat je in een sollicitatiebrief in de inleiding, de kern en het slot zou zetten. Je hoeft de brief niet te schrijven. Leg alleen uit wat je zou opschrijven.

SPELLING, GRAMMATICA, STIJL EN INTERPUNCTIE

Bij zakelijke correspondentie is correct taalgebruik belangrijk.

Stijl

Bij **stijl** gaat het om de keuze van woorden en uitdrukkingen en om de lengte en opbouw van zinnen. Stijl heeft een belangrijk effect op de ontvanger van een bericht. Als de stijl de lezer aanspreekt zal die de brief met meer interesse lezen. Hoe je schrijfstijlen goed gebruikt, leer je door veel te oefenen. Een goede stijl is eenvoudig, zakelijk en duidelijk.

Interpunctie

Interpunctie betekent leestekens: komma, punt, puntkomma, dubbele punt, apostrof, aanhalingsteken, koppelteken, haakje. Leestekens zijn tekens die helpen om de tekst begrijpelijker te maken voor de lezer. In gesproken taal kunnen we met pauzes, de intonatie of gebaren onze bedoelingen duidelijk maken. In geschreven taal zorgt interpunctie daarvoor.

OPDRACHT 13 SPELLING, GRAMMATICA, STIJL EN INTERPUNCTIE

Bekijk de memo en de betalingsherinnering die je maakte in de vorige opdrachten. Had jij spelling- en grammaticafouten gemaakt in je eerste versies?

- Ja
- Nee

Heb jij moeite met spelling en grammatica?

- Ja
- Nee

Zo ja, wat vind je vooral moeilijk?

Besprek met je docent wat je kunt doen om dit te verbeteren. Welke tips heeft hij?

Had jij de interpunctie goed toegepast in je eerste versies?

- Ja
- Nee

Zo ja, wat vind je vooral moeilijk?

Besprek met je docent wat je kunt doen om dit te verbeteren. Welke tips heeft hij?

Wat vindt je docent van de stijl van jouw memo en betalingsherinnering? Heeft hij tips om de stijl te verbeteren? Schrijf de tips op.

HUISSTIJL

De huisstijl van een bedrijf is de manier waarop het bedrijf zich presenteert. Hieronder vallen de naam van het bedrijf, het logo, de kleuren die gebruikt worden, het lettertype en stijl van de foto's.

Al deze onderdelen van de **huisstijl** moeten altijd gebruikt worden door het bedrijf. Bijvoorbeeld op briefpapier, visitekaartjes, facturen, enveloppen, de website, in e-mails en bij presentaties (PowerPoints). Bij grote bedrijven zorgt de communicatieafdeling vaak voor de huisstijl.

OPDRACHT 14 DOEL EN HUISSTIJL

Waarom is het belangrijk vooraf het doel en de doelgroep van een bericht te bepalen?

Waarom is het hanteren van een huisstijl belangrijk voor een bedrijf?



OPDRACHT 15 HUISSTIJL OP JE STAGE OF WERKPLEK

Beschrijf op jouw school, stage of je werkplek wat de huisstijl van de zakelijke berichten is. Beschrijf vier verschillende voorbeelden.

Schrijf op:

- om welk zakelijk bericht het gaat
- welke vormgeving wordt gebruikt
- hoe klanten moeten worden aangesproken
- welke afkortingen en woorden gebruikt moeten worden.

Lever bewijsstukken aan. Bespreek met je docent welke bewijsstukken mogelijk zijn.

Als je zelf geen ervaring hebt opgedaan met deze situaties, interview dan een collega of medewerker op school, op de stage of je werkplek.

PLANNEN

Een bericht verstuur je niet zomaar. Je moet informatie verzamelen, je moet bepalen wat je moet schrijven, hoe je moet schrijven en voor wie en jouw leidinggevende moet jouw bericht goedkeuren en misschien tekenen. Pas dan kun je het bericht versturen. Kortom, je moet plannen. De vijf belangrijkste stappen hierbij zijn:

1. Informeer bij je leidinggevende naar de inhoud van het bericht.
2. Werk je bericht zo compleet mogelijk uit.
3. Geef de **conceptversie** ter inzage aan je leidinggevende.
4. Bespreek de opmerkingen.
5. Pas het bericht aan en verstuur het.

OPDRACHT 16 PLANNEN

Waarom moet je het schrijven van een bericht plannen?

Waarom moet je je bericht laten controleren door je leidinggevende?

OPDRACHT 17 MARIE

Marie moet een uitnodiging sturen voor een vergadering. Haar leidinggevende had veel haast en vertelde kort en snel waar de uitnodiging over gaat. Nu is haar leidinggevende weg en Marie zit achter haar computer.

Wat kan Marie nu doen, vind jij? Geef haar twee tips.

MEMO

Een **memo** is een interne brief voor binnen een bedrijf of organisatie. Het doel van de memo is de lezer snel op de hoogte te stellen van iets. Het moet meteen duidelijk zijn voor wie de memo is, waar de memo over gaat en wie de memo geschreven heeft. Onderwerpen zijn bijvoorbeeld organisatieveranderingen, nieuws en nieuwe of vertrekkende medewerkers.

Memo's worden vaak per e-mail verzonden of als memo geplaatst op het bedrijfsintranet.