

**KNOW  
HOW**

Business services

**MARKETING & COMMUNICATIE**

---

# COLOFON

---

Boom beroepsonderwijs  
info@boomberoepsonderwijs.nl  
www.boomberoepsonderwijs.nl

Auteurs: Geerte Binnema, Mirjam van den Bosch, Eva Boswinkel, Sven Janssen, Cornelia de Rooter, Vincent Smit en Kirsten Wittenberg  
Inhoudelijke redactie: Ingrid ter Horst, Virginie Klunder, Priscilla Posthuma, Winny Vettorato en Marloes de Vries

Titel: Marketing & Communicatie  
ISBN: 978 90 3726 367 1  
Eerste druk/eerste oplage

Bronvermelding: Verbaal Visuele Communicatie BV, Fortune Factory BV, Stichting Social Energy, ProSystems, [www.lovelowbudget.nl](http://www.lovelowbudget.nl), HERMA, [Discountoffice.nl](http://Discountoffice.nl), Beeldbalie

© Boom beroepsonderwijs 2022

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van reprografische verveelvoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprerecht ([www.reprerecht.nl](http://www.reprerecht.nl)). Voor het overnemen van een (of meerdere) gedeelte(n) uit deze uitgave in bijvoorbeeld een (digitale) leeromgeving of een reader in het onderwijs (op grond van artikel 16, Auteurswet 1912) kan men zich wenden tot Stichting Uitgeversorganisatie voor Onderwijslicenties (Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, [www.stichting-uvo.nl](http://www.stichting-uvo.nl)).

De uitgever heeft ernaar gestreefd de auteursrechten te regelen volgens de wettelijke bepalingen. Degenen die desondanks menen zekere rechten te kunnen doen gelden, kunnen zich alsnog tot de uitgever wenden.

Door het gebruik van deze uitgave verklaart u kennis te hebben genomen van en akkoord te gaan met de specifieke productvoorwaarden en algemene voorwaarden van Boom beroepsonderwijs, te vinden op [www.boomberoepsonderwijs.nl](http://www.boomberoepsonderwijs.nl).

# INHOUD

---

<b>Voorwoord</b> .....	<b>5</b>
<b>Hoofdstuk 1 Taalverzorging</b> .....	<b>7</b>
1.1 Inleiding .....	7
1.2 Spelling .....	7
1.3 Spellingsweetjes .....	11
1.4 Werkwoorden vervoegen .....	13
1.5 Briefconventies - Vaste onderdelen van een zakelijke brief .....	18
1.6 Stijl en formulering van een zakelijke brief .....	24
1.7 Schrijven van een zakelijke brief in het Engels .....	28
1.8 E-mailconventies - vaste onderdelen van een zakelijke e-mail .....	32
1.9 Structuur en formulering van een zakelijke e-mail .....	36
1.10 Schrijven van een zakelijke e-mail in het Engels .....	41
1.11 Opdrachten .....	45
<b>Hoofdstuk 2 Zakelijk corresponderen</b> .....	<b>51</b>
2.1 Inleiding .....	51
2.2 Opstellen van berichten .....	51
2.3 Informatie verzamelen .....	54
2.4 Structuur van berichten .....	59
2.5 De juiste briefsoort kiezen .....	61
2.6 Schrijven van een informerende brief .....	64
2.7 Schrijven van een klachtenbrief .....	67
2.8 Reageren op een klachtenbrief .....	69
2.9 Schrijven van een slechtnieuwsbrief .....	72
2.10 Schrijven van een verzoekbrief .....	74
2.11 Versturen van digitale berichten .....	77
2.12 E-mailetiquette .....	79
2.13 Regels rondom versturen van bijlagen .....	87
2.14 Opdrachten .....	89
<b>Hoofdstuk 3 Schrijven webteksten</b> .....	<b>93</b>
3.1 Inleiding .....	93
3.2 Communiceren met je doelgroep .....	93
3.3 Voordat je gaat schrijven .....	94
3.4 Schrijven voor het web .....	95
3.5 Zoekmachinemarketing .....	97
3.6 Content .....	99
3.7 Sociale media .....	100
3.8 Facebook .....	101
3.9 Twitter .....	103
3.10 Instagram .....	105
3.11 YouTube .....	106
3.12 Bloggen .....	109
3.13 Opdrachten .....	111

<b>Hoofdstuk 4</b>	<b>Samenstellen promotiemateriaal</b> .....	<b>113</b>
4.1	Inleiding .....	113
4.2	Wat is promotiemateriaal? .....	113
4.3	Folders en brochures .....	116
4.4	Flyers .....	119
4.5	Een advertentie op papier .....	121
4.6	Persberichten .....	122
4.7	Nieuwsbrieven .....	125
4.8	Creatief schrijven .....	126
4.9	Website .....	127
4.10	Social media .....	129
4.11	Bloggen en vloggen .....	138
4.12	Een Facebookpagina als promotiemiddel .....	139
4.13	Relatiegeschenken .....	143
4.14	Visitekaartjes .....	146
4.15	Opdrachten .....	148
	<b>Index</b> .....	<b>150</b>

## VOORWOORD

---

Vakkennis, vaardigheden en kunnen werken met tools is essentieel voor iedereen die aan de slag wil in de zakelijke dienstverlening. Voor de assistent Business Services, Allround Assistant Business Services en de specialisten Office en Management Support, Business Administration & Control, Marketing & Communication en Legal, Insurance & HR Services.

De leermiddelen van Knowhow | Business Services zorgen dat jij beschikt over de juiste vakkennis, deze kennis kunt toepassen en leert werken met de juiste tools.

### **Standaard opbouw Knowhow | Business Services**

Je start altijd met uitleg van vakkennis en vakvaardigheden. Met kennis- en inzichtopdrachten stel je zelf vast of je de kennis beheerst. Met praktische opdrachten leer je kennis toe te passen en werk je aan vaardigheden om de kennis te verwerken. Je maakt kennis met software of informatiebronnen die je kunnen helpen bij het inzetten van je kennis en vaardigheden.

De combinatie van kennis, vaardigheden en tools stelt je uiteindelijk in staat om opdrachten die zijn gebaseerd op taken en producten uit de praktijk te maken.

### **Kwalificatiedossier**

De inhoud van alle Knowhow | Business Services-leermiddelen is afgestemd op het profieldeel Allround Assistant Business Services uit het kwalificatiedossier Business Services. De theorie en opdrachten bereiden voor op de praktijkexamens Allround Assistent Business Services van Stichting Praktijkleren

### **Hoe werkt de methode?**

Knowhow | Business Services bestaat uit theorie-/werkboeken en een digitale leeromgeving waar je via je computer, tablet of smartphone in kunt werken. In deze online omgeving vind je alle theorie en opdrachten uit dit boek inclusief de video's, weblinks en documenten.

Je kunt daarnaast in de digitale leeromgeving met verschillende soorten opdrachten aan het werk. Vaktermen leren met een begrippentrainer, jezelf overhoren met Test je kennis, doe-opdrachten waar je met kennis, vaardigheden en tools aan de slag gaat en opdrachten die zijn gebaseerd op taken uit de beroepspraktijk.

De digitale leeromgeving kun je bereiken via [digitaal.boomonderwijs.nl](https://digitaal.boomonderwijs.nl). Bekijk de video, activeer de weblink of download het document.



Bekijk de video, activeer de weblink of download het document.

### **Hoe moet je de licentie activeren?**

Voordat je de digitale leeromgeving kunt gebruiken, moet je je licentie activeren.

- Overleg met je docent welk type account je gebruikt.
- Ga naar [www.boomberoepsonderwijs.nl/licentie](https://www.boomberoepsonderwijs.nl/licentie).
- Bekijk de instructiefilm of lees het stappenplan.
- Volg de stappen.



# HOOFDSTUK 1

## TAALVERZORGING

---

### 1.1 Inleiding

Het is belangrijk dat je kunt corresponderen, per brief of per e-mail, of via andere communicatievormen, over alle voorkomende zaken die met je werk of opleiding te maken hebben. Of je nu schriftelijk om informatie vraagt of dat je deze geeft, of je nu reageert op een klacht of dat je een klacht hebt, of je nu solliciteert of dat je een uitnodiging verstuurt, het is van belang dat je je duidelijk en precies uitdrukt. Daarvoor moet je flexibel en effectief gebruikmaken van taal om je aan het publiek en het doel aan te kunnen passen. Ook van groot belang is dat je de regels en het medium kent en hanteert. Elk medium heeft zijn eigen specifieke regels, dit noem je (brief)conventies. In deze module leer je de conventies die gelden voor de lay-out en opbouw van zakelijke brieven.

#### Leerdoelen



1. Je kent de meest gebruikte lay-out en de vaste onderdelen van een brief of e-mail.
2. Je hebt kennis van de stijl en formulering van een zakelijke brief of e-mail en de consequenties daarvan voor de toon en het karakter van de tekst.
3. Je kent de spellings- en grammaticaregels voor het Nederlands.
4. Je zorgt voor een correct Nederlandse tekst en bent accuraat bij het invoeren van gegevens.
5. Je formuleert correspondentie vlot en bondig en let daarbij op de toon en het karakter van het bericht.
6. Je gebruikt een nette en overzichtelijke lay-out en opbouw voor documenten/e-mails in combinatie met de huisstijl van de organisatie.
7. Je kent de werkwijzen, instructies en regels voor Engelstalige correspondentie.
8. Je zorgt voor een correct Engelse tekst.
9. Je controleert nauwkeurig teksten en geeft constructieve feedback.

### 1.2 Spelling

Met de invoering van de nieuwe spellingsregels in 1996 is de Nederlandse spelling nog steeds niet altijd even makkelijk, maar het is er zeker ook niet moeilijker op geworden. Gelukkig kun je met de spellingchecker al veel fouten uit je tekst halen. Helaas haalt de spellingchecker er nog steeds niet alle fouten voor je uit. Het is dus toch belangrijk dat je in grote lijnen op de hoogte bent van de spellingsregels. We bespreken hier de meest voorkomende spelfouten en spellingsregels.

#### Bastaardwoorden

Bastaardwoorden zijn woorden die voorkomen in een vreemde taal en die zich in feite hebben aangepast aan de Nederlandse taal. Als zo'n woord al langere tijd in de Nederlandse taal rouleert, past het zich meestal ook aan de Nederlandse uitspraak aan. Het is niet erg om deze woorden te gebruiken, als de ontvanger ze maar begrijpt.

Dineren, e-mailen, surfen, downloaden, upgraden, monitoren, issue enzovoort.

## Tussenklanken

Tussenklanken komen voor in samenstellingen. Een samenstelling bestaat uit woorden die ook zelfstandig kunnen voorkomen, zoals 'bureaustoel' of 'computerscherm'. Deze samenstellingen leveren vaak geen problemen op, omdat er geen tussenklank aan te pas komt. Anders is het bij woorden als 'personeelsfeest' of 'zonnehemel'. Om deze woorden goed te kunnen uitspreken, is een tussenklank nodig. In dit geval de letter -s (tussen-s) en de letter(s) -e/-en (tussen-n). Met name de letter(s) -e/-en leveren nogal eens problemen op. Wat zijn de regels voor de tussenklanken -s en -e/-en? De volgende hoofdregels gaan op voor het merendeel van de gevallen. Er zijn ook uitzonderingen, maar laat je daar niet door afleiden.

### Tussen-s

De hoofdregel voor de tussen-s is als volgt: schrijf in samenstellingswoorden een -s als het eerste deel niet op een 'sisklank' eindigt en het tweede deel niet met een 'sisklank' begint, maar als tussen de twee losse woorden wel een -s wordt gehoord.

Fabriekruimte, publieksvoorlichting, drugsgebruik, handelsmerk, personeelsoverleg enzovoort.



Tussen-s

### Tussen-n

De algemene hoofdregel luidt als volgt: je schrijft de tussenklank als -en als het linkerdeel van de samenstelling een zelfstandig naamwoord is dat een meervoud heeft op -en, maar geen meervoud op -es.

#### Hoofdregel 1

Als het linkerdeel een zelfstandig naamwoord is waarvan het meervoud eindigt op -en, schrijf je een tussen-n.

Het woord 'koekenpan' schrijf je met -en, net als het woord 'koeken'; de vorm 'koeke' komt als los woord niet voor.

- minuut + wijzer = minutenwijzer
- boek + kast = boekenkast
- zieke + huis = ziekenhuis

De belangrijkste uitzonderingen op hoofdregel 1 zijn:

1. Als het eerste deel van de samenstelling een uniek woord is. Bijvoorbeeld: 'zonneshijn', 'maneshijn', 'Koninginnedag'.
2. Als het hele woord geen zelfstandig naamwoord is, maar een bijvoeglijk naamwoord. Bijvoorbeeld: 'boordevol', 'apetrots', 'beregoed', 'reuzeleuk', 'pikkedonker'.
3. Als een van de delen van de samenstelling onherkenbaar is als woord of geen betekenis heeft. Bijvoorbeeld: 'apegapen', 'bruidegom', 'papegaai', 'elleboog', 'ruggespraak', 'kattebelletje'.

#### Hoofdregel 2

Schrijf een -e als het eerste deel van de samenstelling een zelfstandig naamwoord is dat eindigt op -e en (ook) een meervoudsvorm heeft met -s. Bijvoorbeeld:



- seconde + wijzer = secondewijzer
- aangifte + biljet = aangiftebiljet



Tussen-n

### Samenstellingen

Bij samenstellingen gebruik je een liggend streepje. Ook hiervoor gelden enkele regels. Je gebruikt een liggend streepje in de volgende gevallen:

- Als bij een samengesteld woord het eerste woord op een klinker eindigt en het tweede woord met een klinker begint en de beide klinkers samen een bestaande klank vormen.

‘auto-ongeluk’, ‘college-uren’, ‘radio-omroep’, ‘mede-inzittende’, ‘mede-eigenaar’

- Als het eerste deel van de samenstelling een getal in cijfers, een symbool of een afkorting is.

‘80-jarige’, ‘IQ-test’, ‘apk-keuring’, ‘tl-buis’, ‘@-teken’

- Als sprake is van samengestelde aardrijkskundige namen en hun afleidingen.

‘Zuid-Frankrijk’, ‘Centraal-Afrika’, ‘Oost-Nederland’, ‘Noord-Brabantse’, ‘Noord-Hollander’

- Bij samenstellingen van woorden die niet gelijkwaardig zijn, maar wel bij elkaar horen.

‘niet-roker’, ‘oud-burgemeester’, ‘directeur-generaal’, ‘minister-president’, ‘Staten-Generaal’, ‘interim-directeur’



Liggend streepje

### Trema's

Het trema is een teken in de vorm van twee puntjes die vaak boven een klinker worden geplaatst. Het trema wordt gebruikt als twee klinkers naast elkaar als één klank gelezen kunnen worden. Om dit te voorkomen wordt het trema ingezet. Er zijn twee hoofdregels voor het gebruik van trema's:

- Trema's plaats je in niet-samengestelde woorden wanneer twee opeenvolgende klinkers als één klank uitgesproken kunnen worden. Hierbij gaat het om lettercombinaties als -ee, -ei, -eu, -ie, -aa, -ae, -ai, -au, -ui, -uu, -oe, -oi, -oo en -ou.

‘reünie’, ‘poëzie’, ‘naïviteit’, ‘ruïne’, ‘coöperatie’, ‘coördinatie’, ‘beëindigen’

- Als er meer dan twee klinkercombinaties zijn, krijgt de klinker na de -i geen trema. De -e en -i die erna volgen, krijgen wel een trema.

‘aaïen’, ‘buiën’, ‘glooïing’, ‘financiën’, ‘knieën’



## Trema

### Engelse werkwoorden vervoegen

In de loop van de jaren heeft het Nederlands veel woorden uit het Engels overgenomen. In principe behandel je Engelse werkwoorden zoveel mogelijk hetzelfde als Nederlandse werkwoorden. Ook hiervoor gelden enkele regels:

- Als de stam van het werkwoord eindigt op een medeklinker die in ‘t kofschip’ staat, krijgt het werkwoord in de verleden tijd -te en het voltooid deelwoord -t.

checken	checkte	gecheckt (stam: check-)
faxen	faxte	gefaxt (stam: fax-, je hoort een -s)
lunchen	lunchte	geluncht (stam lunch-, je hoort een -s)
crossen	croste	gecrost (stam: cros-)

- Als de stam van het werkwoord eindigt op een klinker, krijgt de verleden tijd -de en het voltooid deelwoord -d.

saven	savede	gesaved (stam: save-)
timen	timede	getimed (stam: time-)
managen	managede	gemanaged (stam: manage-)

- Als het Engelse werkwoord een stam heeft die eindigt op een -e die niet wordt uitgesproken, maar wel de uitspraak van de klinker beïnvloed, laat je die -e staan.

barbecueën	barbecuede	gebarbecued (stam: barbecue-)
rugbyen	rugbyde	gerugbyd (stam: rugby-)
replyen	replyde	gereplyd (stam: reply-)

## Spellingcontrole

Werk altijd met de spellingcontrole aan. De meeste spel-, type- en taalfouten kun je op die manier al voorkomen, maar vertrouw nooit volledig alleen op de spellingcontrole. Deze haalt namelijk niet alle fouten uit de tekst. Zo herkent de spellingcontrole bijvoorbeeld niet wanneer je woorden los schrijft die aan elkaar moeten worden geschreven.



## Oefenen

Websites met oefenopdrachten:

- [www.jufmelis.nl](http://www.jufmelis.nl)
- [www.nederlandswebsite.nl](http://www.nederlandswebsite.nl)
- [www.cambiumned.nl](http://www.cambiumned.nl)

## 1.3 Spellingsweetjes

### Hun/hen

Hen: na een voorzetsel of lijdend voorwerp:

- Ik geef dat aan hen.
- Hij ontslaat hen.

Hun: meewerkend voorwerp:

- Ik geef hun een boek.

Maak van 'hun/hen' 'ze':

- Hij ontslaat ze.
- Ik geef ze een boek.



### Erop/eraan/erin

'Erop', 'eraan' en 'erin' zijn woorden die in de meeste gevallen aan elkaar worden geschreven:

- Hij draait eraan.
- Hij klimt erop.
- Zij viel erin.

### Achterop/achter op, achterin/achter in

- Hij zit achterop.
- Hij zit achter op de fiets.
- Dat staat achterin.
- Dat staat achter in het boek.

### Ten slotte/tenslotte

'Ten slotte' heeft dezelfde betekenis als 'tot slot':

- Ten slotte behandelen we punt 5.

'Tenslotte' heeft dezelfde betekenis als 'eigenlijk':

- Dat is tenslotte een belangrijk onderdeel.

### Dan/als (groter dan/net zo groot als)

‘Dan’ gebruik je na een vergrotende trap:

- Die bloemen zijn mooier dan die ik thuis heb staan.

‘Als’ gebruik je bij een vergelijking:

- Jouw man is net zo saai als die van mij.

### Opsommingen

Bij een opsomming van een aantal zaken gebruik je een kleine letter voor alle woorden en zet je een punt achter het laatste woord.

De voordelen van een motor zijn:

- smal
- licht
- wendbaar.

### Die/dat, deze/die (verwijzingen: de/het)

- De fiets met dat mandje erop, die daar in de etalage staat, wil ik hebben.
- Het huis bij mij in de straat, dat te koop staat, is een bouwval.

### Meervoud/enkelvoud verwijzingen

- De man loopt over straat. Hij is op weg naar huis.
- De kinderen spelen op het plein. Ze schreeuwen hard.

### Aantal die/dat

‘Aantal’ is enkelvoud, dus je verwijst ernaar met ‘dat’:

- Een aantal kinderen speelt op het schoolplein.

Maak van ‘een aantal’ ‘enkele’. Dat is meervoud, dus daarnaar kun je altijd met ‘die’ (meervoud) verwijzen, los van wat erachter staat:

- Enkele kinderen spelen op het schoolplein.



### U/uw + jou/jouw

Vraag je altijd af of het in de zin gaat om een bezittelijk voornaamwoord.

‘Uw’ en ‘jouw’ geven bezit aan:

- Is dat uw/jouw auto?

‘U’ en ‘jou’ geven geen bezit aan:

- Ik vind u/jou helemaal niet aardig.

Vul ‘u’ in, dan kun je het horen.

