

tekstmodel

S C H R I J F T R A I N I N G

Werkboek bij de schrijftraining

Klantgericht E-mailen

mini-training



Dag heldere en klantgerichte schrijver!

Dit is jouw werkboek. Vol voorbeelden en oefeningen. Een ideaal naslagwerk. Lees voordat je begint even de 4 tips zodat je alles uit de training haalt.

Tip 1 Stap voor stap

Vele kleine stapjes brengen je vaak verder dan één grote sprong. Daarom raad ik je aan om de training in zo'n 4 tot 6 weken te volgen. Korter mag, maar voorkom een teveel aan informatie. Volg je de mini-training, dan is 2 weken de ideale tijd.

Tip 2 Doen, doen, doen

Je leert het meest als je elke les meteen in de praktijk brengt. Dus: doe actief mee met de oefeningen. En pas alles wat je leert direct toe in je werk.

Tip 3 Stel vragen

Als je vragen hebt, stel ze dan. Er bestaan geen domme vragen. Elke vraag is waardevol. Want het antwoord helpt jou weer verder. Ik sta voor je klaar!

Tip 4 Het werkboek

In het werkboek staan 3 icoontjes; een loep, een pen en een lampje. Deze laten zien of het om uitleg, een opdracht of een voorbeeld gaat. Je kunt het werkboek digitaal gebruiken. Via de inhoudsopgave kom je direct op de pagina waar je wilt zijn. Je kunt alle opdrachten digitaal maken en opslaan. Handig, hè?

Ik wens je veel plezier en succes met deze training.

Vrolijke groet!

Paula

Paula van Gemen Jouw schrijftrainer
info@tekstmodel.nl | +31 6 50 481 484



Het trainingsprogramma

mini-training

Module 1 Welkom

Module 2 Structuur

- Les 1 Een persoonlijke inleiding
- Les 2 De kern als piramide
- Les 3 Mag je kopjes en opsommingen gebruiken?
- Les 4 Een vriendelijk slot
- Les 5 Onderwerpregel, (B)CC, aanhef en eindgroet

Module 3 Schrijfstijl

- Les 1 Schrijf zoals je praat
- Les 2 Korte zinnen: zet eens wat vaker een punt
- Les 3 Hulpwerkwoorden: helpen je om je tekst vager te maken

Module 4 Gevoel

- Les 1 Gelijkwaardige benadering: stel jezelf naast de lezer
- Les 2 Positief schrijven: je bereikt meer met een glimlach
- Les 3 Persoonlijk schrijven: zet de lezer centraal
- Les 4 Wij en ik dat mag je gewoon door elkaar gebruiken
- Les 5 Adviseren in plaats van dwingen: dat werkt beter

Module 5 Voorbeelden

- Les 1 Voorbeeld 1
- Les 2 Voorbeeld 2
- Les 3 Voorbeeld 3
- Les 4 Voorbeeld 4

Module 6 Eindtoets & certificaat

- Les 1 Eindtoets
- Les 2 Certificaat

tekstmodel
SCHRIJFTRAINING

www.tekstmodel.nl
info@tekstmodel.nl
+31 6 50 481 484

De inhoud van dit werkboek is eigendom van Tekstmodel.nl en wordt beschermd door auteursrechten en intellectuele eigendomsrechten.

Wil je inhoud uit dit werkboek gebruiken? Of doorsturen naar anderen? Vraag dan eerst toestemming aan Tekstmodel.nl.

TEKST EN INHOUD
Paula van Gemen
Tekstmodel.nl

VORMGEVING
Lieke Kuijper
Lieke ontwerpt.
www.liekeontwerpt.nl



●	Module 1	Welkom!
○	Module 2	Structuur
○		
○		
○		
○		
○		
○		
○	Module 3	Schrijfstijl
○		
○		
○		
○		
○	Module 4	Gevoel
○		
○		
○		
○		
○		
○		
○	Module 5	Voorbeelden
○		
○		
○		
○		
○		
○	Module 6	Eindtoets & certificaat
○		
○		

Module 1 Welkom!

Module 1 | Les 1 Wat ga je leren?

In deze module laat ik je zien wat het resultaat van de training is. Ook vraag ik je om jouw leerdoelen te bepalen en om je voor te stellen. Na deze training schrijf je moeiteloos helder en klantgericht. Zoals in dit voorbeeld:

KLANTVRAAG

Geachte mevrouw Jansen,

In de bijlage vindt u voor de 3e maal de nota van Oogkliniek De Lucashoeve van de heer Geluk.

Hopende op een spoedige afwikkeling.

Met vriendelijke groet,
Erik van Manen

VOOR DE TRAINING

Geachte heer Van Manen,

De door u ingediende declaratie van De Lucashoeve hebben wij in goede orde ontvangen en ter verdere verwerking doorgestuurd naar onze Backoffice. Binnen uiterlijk 10 werkdagen ontvangt de heer Geluk automatisch een bericht van ons.

Let op! Indien uw declaratie betrekking heeft op zorgkosten in het buitenland, dan dient u er rekening mee te houden dat de verwerkingstijd langer is dan de verwerkingstijd van Nederlandse zorgnota's.

We vertrouwen erop u zo voldoende geïnformeerd te hebben. Maar mocht u naar aanleiding van deze e-mail nog verdere vragen hebben, dan vernemen wij dit graag van u.

Hoogachtend,

Mevrouw P.J.M. Jansen
Service Desk

NA DE TRAINING SCHRIJF JE ZO



Module 1 Welkom!

Module 1 | Les 1 Wat ga je leren?

NA DE TRAINING

Beste meneer Van Manen,

Hartelijk dank voor de zorgnota van Oogkliniek De Lucashoeve van de heer Geluk. Onze excuses dat u de nota drie keer heeft moeten opsturen. Ik heb het meteen voor u opgepakt.

Wat kunt u verwachten?

Ik heb de nota doorgestuurd naar mijn collega's van de Backoffice. Zij verwerken deze zo snel mogelijk. Uiterlijk binnen 10 werkdagen ontvangt de heer Geluk onze reactie.

Heeft u nog vragen?

Wij helpen u graag! U kunt contact opnemen met onze Service Desk via telefoonnummer 0900 – 123 45 67 of via het contactformulier op onze website. Bekijk ook onze veelgestelde vragen op www.zorgverzekeraar.com. Wij staan op werkdagen van 8.30 uur tot 17.30 uur voor u klaar.

Ik wens u nog een prettige dag.

Met vriendelijke groet,

Paula Jansen
Service Desk



Het is mooi als je in dit werkboek noteert wat je graag wilt leren. Dit wil ik leren:

A vertical line runs down the page with small circles at regular intervals. The circle corresponding to 'Module 2' is filled with blue, while the others are white with blue outlines.

Module 1 Welkom!

Module 2 Structuur

Les 1 Een persoonlijke inleiding

Les 2 De kern als piramide

Les 3 Mag je kopjes en opsommingen gebruiken?

Les 4 Een vriendelijk slot

Les 5 Onderwerpregel, (B)CC, aanhef en eindgroet

Module 3 Schrijfstijl

Module 4 Gevoel

Module 5 Voorbeelden

Module 6 Eindtoets & certificaat

Module 2 Structuur

Module 2 | Les 1 Een persoonlijke inleiding

Na deze training begin je je mail nooit meer met 'naar aanleiding van'. Deze inleiding is namelijk hopeloos ouderwets (1930!). Maar dat is niet de enige reden om het anders te doen. Een mail die met 'naar aanleiding van' begint, is vaak wij-gericht in plaats van u-gericht. Bovendien is het moeilijk om de rest van je mail nog eigentijds en persoonlijk te maken.



Zo zit het!

Handige beginzinnen

Gebruik voortaan een persoonlijke, moderne beginzin:

- In uw e-mail vroeg u of ...
- U stuurde me een e-mail op 1 januari en u vroeg mij om ...
- Je stuurde me de factuur door van ...
- Met deze e-mail reageer ik op ...
- Hartelijk dank voor uw bericht.
- Op 1 januari stuurde u ons een e-mail.

Als je reageert op een mail

Reageer je op een vraag van een klant? Of schrijf je na een (telefoon)gesprek?

Maak een inleiding in 3 stappen en gebruik de formule: KLOPT - KLOPT - DA'S MOOI.

1. Je benoemt eerst de aanleiding: waarom schrijf je?

► Op 22 januari stuurde u ons een mail. [KLOPT]

2. Je herhaalt dan de klantvraag of situatie: waar gaat het over?

► U wilt weten of u uw woning mag onderverhuren als u een jaar gaat reizen. [KLOPT]

3. Je maakt een bruggetje: waar gaat de rest van de brief over?

► Ik leg u uit hoe u onderhuur aanvraagt. [DA'S MOOI]

Als je uit jezelf schrijft

Schrijf je uit jezelf? Maak een inleiding in 3 stappen en gebruik de formule:

KLOPT - OH - DA'S MOOI.

1. Je omschrijft de bekende situatie.

► We hebben samen afspraken gehad voor uw schuldhulpverleningstraject. [KLOPT]

2. Je benoemt kort de aanleiding van je brief of mail.

► Helaas kan ik u niet meer bereiken. [OH]

3. Je maakt een bruggetje.

► Daarom ontvangt u deze brief. [DA'S MOOI]

Module 2 Structuur

Module 2 | Les 1

Een persoonlijke inleiding



Zo zit het!

Als je gaat chatten

In chats, chatmails en WhatsApp hoef je geen uitgebreide inleiding te maken. Je schrijft op wat je zou zeggen. Want een app, chat of chatmail is net een telefoongesprek. Je maakt dan dus geen uitgebreide inleiding in 3 stappen.



Voorbeelden

WhatsApp

Hoi Piet,
Leuk dat je wilt meedoen met de training. Stuur je even een mailtje naar paula@tekstmodel.nl? Dan krijg je daarna de inschrijflink van me. Tot gauw!
Groetjes, Paula

Chat

Beste Marije,
Bedankt voor je enthousiaste bericht. Voor welke van de twee trainingen wil je je inschrijven: Klantgericht E-mailen of Extreem Helder Schrijven? Ik hoor het graag van je. Dan maak ik daarna alles in orde.
Vrolijke groet, Paula

Chatmail

Beste Paula,
Daar ben ik weer. Ik heb even gekeken naar de datum, maar het is geen enkel probleem om het te verzetten naar 7 september. Stuur je mij een nieuwe uitnodiging?
Bedankt!
Vrolijke groet, Paula

Chatmail

Beste Tineke,
Wat leuk om van je te horen! Natuurlijk weet ik nog wie je bent. Ik heb meteen even gekeken wanneer ik tijd heb om te bellen.

Module 2 Structuur

Module 2 | Les 1 Een persoonlijke inleiding



Een paar voorbeelden van inleidingen

- ▶ In uw e-mail van 6 oktober schrijft u dat wij ten onrechte uw telefoonabonnement hebben verlengd. U vraagt ons om het abonnement alsnog te beëindigen omdat u wel op tijd heeft opgezegd. Ik heb voor u uitgezocht wat er is gebeurd. In deze brief leest mijn conclusie.
- ▶ U belde mij op 30 augustus over de betalingsachterstand die u heeft. In deze mail leest u welke afspraken we hebben gemaakt.
- ▶ Bedankt voor ons leuke telefoongesprek van vorige week. Ik beloofde je om onze plannen op de mail te zetten. Zo kun jij alles bespreken met je collega's.
- ▶ Alsjeblieft, dit is mijn offerte voor de schrijftraining voor jou en je collega's. Hieronder geef ik nog even een toelichting op de offerte. En ik heb wat vragen over de planning. Kijk je mee?
- ▶ Hartelijk dank voor je bericht. Je vraagt of product x ook in Nederland verkrijgbaar is. Fijn om te lezen dat jij hier zo enthousiast over bent!
- ▶ Bedankt voor uw mail. U schrijft dat de klant het pakket met nummer XYZ123 niet heeft ontvangen. Dat is vervelend. Ik heb voor u nagekeken wat er is gebeurd.
- ▶ Je bent vast ontzettend druk met de voorbereiding van het evenement van volgende week. Toch stoor ik je even want ik heb dringend jouw hulp nodig. Ik hoop dat ik 5 minuutjes van je tijd krijg, dan ik ook weer verder.
- ▶ Je vroeg me om de rekening van Otto te betalen. Ik snap dat je je schulden snel wilt aflossen. Helaas mag ik de factuur niet betalen. Hieronder leg ik uit waarom niet.
- ▶ Je vroeg ons of het mogelijk is om [xxx]. Dat kan. In deze mail lees je stap voor stap hoe je dit kunt regelen.
- ▶ Je wilt graag weten of er nog plaats is op de workshop Over de Kook van 2 juni. Goed nieuws: we hebben nog 5 plekjes. Je bent van harte welkom om mee te doen. Hieronder lees je hoe je je inschrijft.
- ▶ We hebben samen een aantal afspraken gehad voor uw schuldhelpverleningstraject. Helaas kan ik u niet meer bereiken. Daarom ontvangt u deze brief.
- ▶ U staat op de wachtlijst voor x. We hebben goed nieuws: we hebben de operatie ingepland. Hieronder vertel ik u wat we nu gaan doen.
- ▶ U staat ingeschreven bij register xyz. Per 1 september 2022 verandert de wetgeving. Wij zijn vanaf die datum verplicht om xxx. In deze brief leest u wat dat voor u betekent.
- ▶ Twee keer knippen met je ogen en de maand is voorbij! Dat betekent: veel blijde klanten, fijne klussen om jou te ont-zorgen en plezierig 1:1 contact. Dank je wel voor dit werkgeluk!

Module 2 Structuur

Module 2 | Les 2 De kern als piramide

Als je schrijft, is het heel logisch dat je bezig bent met jouw verhaal. Je schrijft bijvoorbeeld in chronologische volgorde op hoe jij tot een beslissing bent gekomen. Dat is heel natuurlijk voor jou. Maar niet voor jouw lezer. Want die wil weten wat de beslissing is en wil pas daarna de onderbouwing weten.



Zo zit het!

Wil je dat je boodschap goed overkomt, kies dan voor een lezersgerichte piramide waarbij je ingaat op de vragen van jouw klant. Zoals:

- Van wie krijg ik deze mail?
- Waarom krijg ik deze mail?
- Waar gaat de mail over?
- Waarom moet ik betalen?
- Wat gebeurt er als ik niet betaal?
- Waar en wanneer moet ik het contract ondertekenen?
- Hoe zit het met de verzekering?



Lees deze tekst en maak de oefening.

In korte tijd hebben wij te maken gehad met veel wijzigingen. Naast het invoeren van IBAN-nummers, zijn er ook regels gekomen m.b.t. het incasseren en moet een SEPA-machtigingsformulier worden ingevuld. Om het voor u zo makkelijk mogelijk te maken hebben wij dit formulier geïntegreerd in de financieringsovereenkomst, zodat de klant slecht 1 document hoeft te ondertekenen. Hierbij is het van belang dat de gegevens op het SEPA-formulier juist zijn ingevuld.

Bij het verwerken van de contracten is gebleken, dat nog niet helemaal duidelijk is, wat nu precies moet worden ingevuld. Dit zorgt voor vertraging in het uitbetalingsproces, wat wij zoveel mogelijk willen voorkomen. Om het contract te kunnen verwerken en tot uitbetaling te kunnen overgaan, is het van belang, dat het volledige IBAN-bankrekeningnummer is ingevuld op het SEPA-machtigingsformulier. Een contract insturen zonder dit nummer of met alleen het oude bankrekeningnummer heeft dan ook geen zin.

Module 2 Structuur

Module 2 | Les 2 De kern als piramide

Wat denk je dat het doel van de schrijver is?

Bedenk welke informatie overbodig is.

Bedenk wat een goede volgorde zou zijn voor deze tekst. Ga uit van de lezer!

Maak eventueel een herschrijving van de tekst. Liefst laat je daarbij alle overbodige informatie weg en beperk je je tot de kern.



Mijn oplossing

IBAN ingevuld? Altijd even controleren!

Sinds kort zijn de traditionele rekeningnummers vervangen voor IBAN-rekeningnummers. We zien dat klanten vaak nog hun oude rekeningnummer invullen op het SEPA-machtigingsformulier in plaats van hun IBAN. Helaas kunnen wij het contract dan niet verwerken. Ik adviseer u daarom om altijd even te controleren of het IBAN goed is ingevuld.

Module 2 Structuur

Module 2 | Les 2 De kern als piramide



Lees deze tekst en maak de oefening.

De klantvraag was:

Mijn negatieve BKR-registratie is onterecht. Graag verwijderen.

Dit is het antwoord:

Wij hebben uw schrijven van [datum] betreffende uw negatieve BKR-registratie in goede orde ontvangen en delen u als volgt mede.

Uw rekening wordt vanaf [datum] gekenmerkt door een slecht betaalverloop. U heeft vanaf [datum] verschillende betalingsherinneringen ontvangen waarin stond aangegeven dat wij verplicht zijn een achterstand van drie termijnen te melden bij Bureau Krediet Registratie te Tiel. Op [datum] is er bij een ontstane achterstand van 3 maanden een codering bij het BKR geplaatst. Derhalve is de huidige codering betreffende de achterstand terecht geplaatst.

Wij zullen een herstelcodering doorgeven aan het BKR zodra de betalingsachterstand op dit contract is ingelopen. De contractgegevens blijven na sluiting /aflossing van dit contract nog 5 jaar zichtbaar bij het BKR.

Hoe komt deze mail op je over?

Wat zijn de lezersvragen van de klant?

Waar staan de antwoorden?

Module 2 Structuur

Module 2 | Les 2 De kern als piramide

Hoe zou je dit tegen een klant zeggen aan de telefoon?



Mijn oplossing

Beste [aanhef],

Op [datum] vroeg u ons om uw Achterstandsmelding bij het Bureau Krediet Registratie (BKR) te verwijderen. We hebben dit voor u nagekeken.

Conclusie

We kunnen de Achterstandsmelding op dit moment niet verwijderen. De melding is namelijk terecht. Op [datum] had u een achterstand van drie termijnbedragen. Daarvóór hebben we u verschillende betalingsherinneringen gestuurd waarin we ook aangaven dat we een achterstand moeten melden bij BKR.

Wanneer wordt de melding hersteld?

Zodra u uw hele betalingsachterstand heeft terugbetaald, geven we dit door aan BKR. Zij plaatsen dan een Herstelmelding.

Contact

Heeft u nog vragen? Stel ze gerust. Wij zijn bereikbaar op werkdagen van 8.00 tot 17.30 uur op telefoonnummer X. U kunt ook een antwoord sturen op deze e-mail.

Met vriendelijke groet,

Module 2 Structuur

Module 2 | Les 3 Mag je kopjes en opsommingen gebruiken?

Met kopjes maak je je mail nog overzichtelijker. De lezer kan jouw mail met meer gemak lezen (én teruglezen!). Ook voor jezelf is het fijn want kopjes helpen jou bij het schrijfproces. Je kunt zo sneller overzicht creëren, vóór en tijdens het schrijven. Opsommingen dragen ook bij aan de leesbaarheid. Doe er je voordeel mee!



Zo zit het!

Kopjes

Er zijn drie soorten kopjes

Vraagzinkopjes

Wat betekent dit voor u?

Wat gaan we doen?

Heeft u nog vragen?

Kernzinkopjes

Wij blokkeren uw rekening

U gaat meer huur betalen

Neem contact met ons op

Onderwerpkopjes

De gevolgen

Afspraken

Contact

- **Wissel gerust af.** Je mag verschillende soorten kopjes door elkaar gebruiken.
- **Plaats géén kopje boven de inleiding.** Wél boven de andere alinea's.
- **Zet géén punt achter het kopje.** Een vraagteken of uitroepetekens mag wel.
- **Maak kopjes vetgedrukt.** Liever niet cursief of onderstreept.

Opsommingen

Opsomming van woorden

U vindt bij ons boeken over deze onderwerpen:

- hoogbegaafdheid bij kinderen
- ADHD en concentratie
- hooggevoeligheid bij kinderen

Geen hoofdletters.

Geen leestekens.

Opsomming van hele zinnen

De voordelen van deze aanpak?

- U ziet duidelijk waar u uw geld aan uitgeeft.
- U kunt beter beoordelen of u kunt sparen.
- U geeft uw geld bewuster uit.

Elke zin begint met een hoofdletter.

En eindigt met een punt, uitroepetekens of vraagteken.

Module 2 Structuur

Module 2 | Les 3 Mag je kopjes en opsommingen gebruiken?

Opsomming van doorlooptzinnen (liever niet in B1-teksten!)

Na afloop van de online training Klantgericht E-mailen:

- schrijf je moeiteloos een heldere en klantgerichte e-mail;
- gaat de klanttevredenheid omhoog;
- krijg je minder vragen en telefoontjes van klanten;
- heb je meer plezier in je werk.

Geen hoofdletters.

Elke zin eindigt met een puntkomma.

Achter de laatste zin komt een punt.



Voorbeeld

Beste [aanhef],

Wat fijn dat we een betaalafpraak hebben kunnen maken voor de terugbetaling van uw achterstand.

Onze betaalafpraak

U betaalt een bedrag van € 50,00. U kunt dit bedrag eenvoudig betalen met iDEAL via de betaalknop hieronder. Dit werkt snel en is 100% veilig.

>> Betaal direct € 50,00

Betaal uiterlijk [datum]

U heeft tot en met [datum] de tijd om via iDEAL te betalen. Daarna vervalt deze mogelijkheid.

U kunt het bedrag ook zelf overmaken

Zorgt u er dan wel voor dat het geld uiterlijk [datum] bij ons binnen is? Dit zijn onze betaalgegevens:

Bedrag	€ 50,00
Naam	Bedrijf X
Rekeningnummer	Y
Omschrijving	Z

Tot slot

Wilt u meer weten over betalen via iDEAL? Kijk op onze website. Of neem contact met ons op. U kunt natuurlijk ook bij ons terecht als u andere vragen heeft. Wij zijn bereikbaar op werkdagen van 8.00 tot 17.30 uur op telefoonnummer X of via de e-mail.

Met vriendelijke groet,

Module 2 Structuur

Module 2 | Les 3

Mag je kopjes en opsommingen gebruiken?



Nog een voorbeeld

Beste Pieter,

Goed dat we elkaar afgelopen woensdag weer hebben gezien. We spraken af dat jij zo snel mogelijk bij de Belastingdienst uitstel van betaling aanvraagt. Het gaat om de openstaande aanslag van [jaar].

Wat moet je doen?

In de bijlage vind je de brief die ik heb gemaakt. Print deze uit en zet je handtekening eronder. Stuur de brief daarna mét alle gevraagde stukken op naar:

Belastingdienst / Landelijk Incasso Centrum
Postbus 2549
6401 DA Heerlen

Ik raad je aan om dit per aangetekende post te doen. Zo weet je zeker dat het aankomt.

Welke stukken stuur je mee?

- een kopie van de huurspecificatie van deze of vorige maand
- een kopie van de polis van jouw zorgverzekering van dit jaar
- een kopie van de toepassing bronheffing (betaling bestuursrechtelijke premie)

Regel je dit vóór [datum]?

Dan kunnen we daarna verder met [invullen]. Als je nog vragen hebt, neem dan meteen contact met me op. Je mag me bellen, appen of mailen.

Hartelijke groet,

Module 2 Structuur

Module 2 | Les 4 Een vriendelijk slot

In een gesprek loop je niet zomaar weg ... doe dat in je mail ook niet. Je kunt veel doen in het slot. Natuurlijk laat je de klant weten waar hij terecht kan als hij vragen heeft. En je geeft aan wanneer je bereikbaar bent en op welke manieren. Maar je kunt ook even terugblikken op de brief. En natuurlijk zorg je voor een hartelijke, positieve slotzin als dat past bij de boodschap van jouw mail.



Zo zit het!

Gebruik een vriendelijke slotzin:

- Heeft u nog vragen? Neem dan contact met mij op.
- Mocht u nog vragen hebben, dan kunt u mij bellen of mailen.
- Ik hoor graag snel weer van u. Als u nog vragen heeft, ...

Doe wat je ook doet in een telefoongesprek:

Controleer of de ander nu heeft wat hij wilde ...

- Ik ga ervan uit dat u zo een helder antwoord heeft op uw vraag.
- Heeft u zo een helder beeld van de mogelijkheden?

... of vat nog even de afspraak samen ...

- Stuur u mij alle gegevens vóór 18 juni?
- Laat u mij uiterlijk 5 juli weten of u ...

... of vraag of je nog iets kunt doen ...

- Als u nog vragen heeft, dan kunt u mij bellen. Mijn nummer is ...
- Wilt u meer weten? Neemt u dan contact op met ... op nummer ...

En durf hartelijk te zijn!

- Ik wens u nog een prettige dag!
- Alvast bedankt!
- Veel beterschap!
- Ik wens u veel rijplezier!
- Wij helpen u graag verder!
- Veel succes met de verhuizing!
- Fijne dag!
- Fijn weekend alvast!

Module 2 Structuur

Module 2 | Les 4 Een vriendelijk slot



Voorbeelden

► **Heeft u nog vragen?**

Wij helpen u graag verder. Onze afdeling <naam afdeling> is bereikbaar op <telefoonnummer afdeling> van maandag tot en met vrijdag van <openingsuren afdeling>.

► **Heeft u nog vragen?**

Belt u ons dan. U bereikt mij en mijn collega's van de Klantenservice iedere werkdag van 9.00 tot 17.00 uur via telefoonnummer (0000) 12 34 56. Of per mail via xxx. Wij helpen u graag verder!

► **Tot slot**

Wij begrijpen dat dit geen prettig bericht is voor u. Toch vragen we u om zo snel mogelijk contact met ons op te nemen. Dan kunnen we afspraken maken over de verdere afbetaling. We zijn bereikbaar op werkdagen van 8.00 tot 17.30 uur.

► **Ik reken op uw medewerking**

En ga ervan uit dat u uw achterstand alsnog betaalt. Heeft u nog vragen? Neemt u dan contact met mij op. Ik ben op werkdagen bereikbaar via telefoonnummer (0000) 12 34 67. U kunt ook een e-mail sturen naar info@bedrijf.nl.

► **Contact**

Ik hoop dat ik je zo voorlopig goed heb geïnformeerd. Zodra ik een reactie heb gekregen van mijn collega's, neem ik telefonisch contact met je op. Heb je voor die tijd al vragen? Mail of bel ons gerust. Wij helpen je graag.

► **Vragen? Bel ons**

Als u vragen heeft, belt u ons dan. Wilt u liever bij ons langskomen? Daarvoor kunt u een afspraak maken via nummer 010 123 45 67 of op www.afspraakmaken.nl

► **Vragen? Bel ons!**

Ik ga ervan uit dat de informatie helder is. Als u nog vragen heeft, mag u natuurlijk altijd contact met ons opnemen. U bereikt ons op werkdagen van 9.00 tot 17.00 uur op telefoonnummer (0000) 12 34 56. Ik wens u veel woonplezier toe en voor nu alvast veel succes met de verhuizing!

► **Ja, ik wil!**

Je ziet: als het aan mij ligt, dan zien we elkaar snel weer. Ik hoop dat jij er net zo over denkt en kijk uit naar jouw reactie.

► **Wordt vervolgd!**

We spreken elkaar snel weer. Want we zijn nog lang niet uitgepraat over onze wederzijdse hobby ☺ Dus ik zeg: tot gauw!

Module 2 Structuur

Module 2 | Les 5

Onderwerpregel, (B)CC, aanhef en eindgroet

Binnen elk bedrijf gelden e-mailregels. Houd je altijd aan de afspraken die binnen jouw bedrijf gelden. Hieronder zie je een aantal belangrijke tips voor de details in een mail.



Zo zit het!

De onderwerpregel

Wat doe je in de onderwerpregel?

- Begin met een hoofdletter.
- Wees volledig en concreet.
- Houd het kort en duidelijk.
- Schrijf jij als eerste? Dan bedenk jij het onderwerp.
- Geef je antwoord? Gebruik het onderwerp van de klant.
- Is het onderwerp van de klant onduidelijk? Pas het dan aan.

Tip! Pas de onderwerpregel ook aan na veel Re: of Fwd: Dat is meestal wel nodig.



Voorbeelden

Onderwerpregel in twee delen

- Uw kredietaanvraag | We hebben nog gegevens nodig
- Schrijfcursus | Jouw inloggegevens
- Nieuw rooster | Graag jouw reactie
- Observatie persoon x | Is het verslag klaar?
- Afspraak training | 21 april

Onderwerpregel met hele zin

- Alstublieft, uw overeenkomst voor een doorlopend krediet
- Jouw inloggegevens voor de schrijfcursus
- Hoe staat het met het verslag van persoon x?
- Afspraak maken voor training?
- Gaat u akkoord met ons voorstel?
- De roosters voor dit najaar zijn bekend

Losse woorden

- Jaarrente 2021
- Adreswijziging
- Wijziging wachtwoord
- Update cursus
- Informatie over werkzaamheden
- Inloggegevens voor schrijfcursus
- Nieuwe roosters najaar

Module 2 Structuur

Module 2 | Les 5

Onderwerpregel, (B)CC, aanhef en eindgroet



Zo zit het!

Aan / Cc / Bcc

- Check het 'Aan-veld' altijd voordat je op 'send' drukt.
- Zet nooit zomaar iemand in de Cc.
- Zet je iemand in de Cc? Benoem dan in de mail waarom.
- Gebruik een Bcc liever niet.
- Wil je toch iemand 'blind' informeren? Stuur jouw verzonden mail dan door naar diegene mét een toelichting erbij.

Aanhef

Welke aanhef kies je?

- Geachte + heer / mevrouw
- Beste + meneer / mevrouw
- Dag / Beste / Hallo + Voornaam



Voorbeelden

Geachte + heer / mevrouw

Dit is de meeste formele aanhef:

- Geachte heer Jansen,
- Geachte mevrouw Van Winden,
- Geachte heer en mevrouw Van den Boogaard,
- Geachte heer Jansen en mevrouw Smit,
- Geachte heer, mevrouw,

Beste + meneer / mevrouw

Dit is een professionele aanhef die iets persoonlijker is dan 'Geachte':

- Beste meneer Van Tiggelen,
- Beste mevrouw Quaadvlieg,
- Beste meneer en mevrouw Jansen,
- Beste meneer Jansen en mevrouw Pietersen,
- Beste meneer, mevrouw,

Dag / Beste / Hallo + Voornaam

Gebruik alleen de voornaam bij collega's of 'jij-klanten':

- Dag Paula,
- Beste Jan,
- Hallo Peter,

Module 2 Structuur

Module 2 | Les 5

Onderwerpregel, (B)CC, aanhef en eindgroet



Zo zit het!

Eindgroet

- Met vriendelijke groet,
- Met vriendelijke groeten,
- Een hartelijke groet,
- Hartelijke groeten,
- Graag tot ziens!
- Zonnige groet,
- Vrolijke groet!
- Winterse groet,

Bijlagen

- Vermeld in de mail wat je meestuurt en waarom.
- Voeg eerst de bijlage toe en vul dan pas het 'Aan-veld' in.

Ondertekening

- Houd je aan de bedrijfsafspraken.
- Geen afspraken? Neem in ieder geval deze elementen op:
 - eindgroet
 - voornaam + achternaam
 - functienaam + afdelingsnaam
 - contactgegevens
 - logo

Aanstaande

Gebruik geen a.s. Noem de dag en datum, alleen de dag of schrijf 'aanstaande' voluit.

- ▶ We zien elkaar donderdag 4 augustus.
- ▶ We zien elkaar donderdag.
- ▶ We zien elkaar donderdag aanstaande.

Jongstleden

Gebruik geen jl. of jongstleden. Noem alleen de dag, de dag + datum of omschrijf het anders.

- ▶ Op maandag 1 augustus spraken we elkaar over ...
- ▶ Afgelopen maandag spraken we elkaar over ...

Dag + datum

Noem de dag altijd als je op een specifieke dag hebt afgesproken of als iemand vóór een bepaalde datum iets moet doen.

- ▶ We zien elkaar op vrijdag 6 maart weer. Ik heb er zin in!
- ▶ Maak je de betaling vóór zaterdag 1 oktober 2022 in orde?

Jaartal

Noem alleen het jaartal als dat nut heeft. Dus bij betalingen, deadlines en juridische zaken:

- ▶ Op 1 juli 2021 hebben we uw bezwaarschrift ontvangen.
- ▶ U heeft op 16 mei 2021 een aanvraag ingediend voor ...
- ▶ Meld je aan vóór maandag 5 september 2022.

Module 1 Welkom!

Module 2 Structuur

Module 3 Schrijfstijl

Les 1 Schrijf zoals je praat

Les 2 Korte zinnen: zet eens wat vaker een punt

Les 3 Hulpwerkwoorden: helpen je om je tekst vager te maken

Module 4 Gevoel

Module 5 Voorbeelden

Module 6 Eindtoets & certificaat

Module 3 Schrijfstijl

Module 3 | Les 1 Schrijf zoals je praat

In gesprek met collega's en klanten, gebruiken we vaak heel gewone woorden. Maar op het moment dat we het moeten opschrijven, gaat het mis. De mail die je schrijft, sluit vaak helemaal niet aan bij het (telefoon)gesprek dat je hebt gehad met je collega of klant. Je gebruikt opeens schrijftaalwoorden. Ouderwets, cliché of veel te moeilijk. Wat kun je daaraan doen?



Zo zit het!

Het is heel eenvoudig: schrijf zoals je praat. Lukt dat niet meteen? Vraag dan hulp van een collega. Vertel je verhaal aan hem of haar en schrijf dat op. Je tekst is gegarandeerd stukken helderder.



Voorbeeld

Hieronder zie je twee voorbeelden van eenzelfde brief. Eén keer in ouderwetse taal en één keer in verzorgde spreektaal. Herken je de ouderwetse woorden in de eerste versie?

IN OUDERWETSE TAAL

Geachte <aanhef> en <aanhef>,

Naar aanleiding van uw voorgenomen huwelijk d.d. <datum> aanstaande, bevestig ik bij dezen de afspraak die hiervoor gemaakt is.

De huwelijksvoltrekking vindt plaats op <dag en datum> om <tijdstip> te <plaats>. Wij verzoeken u zich vijf minuten van tevoren te melden bij de servicebalie, alwaar onze bode u verder begeleidt naar de trouwzaal. Deze zaal staat voor de periode van dertig minuten tot uw beschikking. Wij verzoeken u zich aan deze tijdslimiet te houden.

Erop vertrouwend u hiermede naar behoren te hebben geïnformeerd. Voor vragen omtrent uw huwelijk dient u contact op te nemen met ondergetekende.

Hoogachtend,

Module 3 Schrijfstijl

Module 3 | Les 1 Schrijf zoals je praat

IN VERZORGDE SPREEKTAAL

Beste <aanhef> en <aanhef>,

Binnenkort gaan jullie trouwen! Met veel plezier bevestig ik de afspraak die we hiervoor maakten.

Jullie trouwen op <datum>

Op <dag en datum> zijn jullie om <tijdstip> van harte welkom op het gemeentehuis aan de <adres>.

De planning

Willen jullie je uiterlijk vijf minuten voordat we beginnen melden bij de receptie? Onze bode begeleidt jullie dan naar de trouwzaal. We hebben 30 minuten gereserveerd voor de ceremonie.

Hebben jullie nog vragen?

Dan kunnen jullie natuurlijk altijd even bellen met mij of mijn collega's van de Frontoffice via telefoonnummer <telefoonnummer>. Wij staan voor jullie klaar op werkdagen van 9 tot 17 uur.

Ik wens jullie alvast een heel mooie trouwdag!

Een hartelijke groet,



Herschrijf deze zinnen in verzorgde spreektaal.

Tevens verzoeken wij u om ons te contacteren.

Wilt u de gevraagde bescheiden aan ons doen toekomen?

Indien u vragen heeft, gelieve contact op te nemen met ondergetekende.

Module 3 Schrijfstijl

Module 3 | Les 1 Schrijf zoals je praat



Mijn oplossing

Tevens verzoeken wij u om ons te contacteren.

- ▶ Wilt u contact met ons opnemen?
- ▶ Wilt u mij bellen?
- ▶ Ik hoor graag van u. Belt u mij?

Wilt u de gevraagde bescheiden aan ons doen toekomen?

- ▶ Wilt u mij [naam document] sturen?
- ▶ Wilt u mij de volgende gegevens opsturen:
 - ...
 - ...

Indien u vragen heeft, gelieve contact op te nemen met ondergetekende.

- ▶ Als u vragen heeft, belt u mij dan gerust.

