

# Zakelijke correspondentie Nederlands les- en werkboek



**Uitgeverij** B.O.S.

Bezoek- en postadres:  
Bredewater 16  
2715 CA Zoetermeer  
[info@uitgeverijbos.nl](mailto:info@uitgeverijbos.nl)  
[www.uitgeverijbos.nl](http://www.uitgeverijbos.nl)  
085 2017 888

Aan de totstandkoming van deze uitgave is de uiterste zorg besteed: Uitgeverij B.O.S. is zich volledig bewust van haar taak zo compleet en betrouwbaar mogelijk opleidingsmateriaal te verzorgen. Niettemin kan zij (noch de auteur) geen enkele aansprakelijkheid aanvaarden voor (gevolgen van) onvolkomenheden die eventueel in deze uitgave voorkomen. Op- en/of aanmerkingen kunt u altijd melden bij: [info@uitgeverijbos.nl](mailto:info@uitgeverijbos.nl) (Sylvia Schulte), zodat in een volgende uitgave rekening gehouden kan worden met uw wensen, op- of aanmerkingen.

© 2012 Kenniscentrum B.O.S., Zoetermeer

© 2015 Kenniscentrum B.O.S., Zoetermeer, herziene uitgave

© 2017 Uitgeverij B.O.S., Zoetermeer, herziene uitgave 2<sup>e</sup> druk

Niets uit deze uitgave mag 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 auteur.

Voor zover het maken van kopieën uit deze uitgave is toegestaan op grond van de Auteurswet, dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoeding te voldoen aan de Stichting Reprorecht, Postbus 3060, 2130 KB HOOFDDORP.

No part of this book may be reproduced in any form, by print, photo print, microfilm or any other means without written permission from the author: [info@uitgeverijbos.nl](mailto:info@uitgeverijbos.nl) (Sylvia Schulte).

## Voorwoord

Gevoelsmatig klinkt het ouderwets: corresponderen. E-mail en social media zijn dagelijkse kost. Schrijven we nog wel brieven? Je stuurt een offerte of betalingsherinnering, die vroeger in een envelop de ontvanger bereikten, tegenwoordig als bijlage van een e-mail: inhoudelijk en qua lay-out zijn de offerte en de betalingsherinnering niet veel veranderd.

We mogen dus constateren, dat we wel degelijk corresponderen: we gebruiken alleen veel minder enveloppen en postzegels dan vroeger. Daarom is het verstandig je te bekwaamen in de verschillende soorten correspondentie. In een administratieve functie zal de correspondentie wellicht minder complex en niet zo veelvuldig zijn als in een secretariële functie of in een managementfunctie.

Met behulp van algemene regels, stijl- en taaltips, voorbeelden en opdrachten leren we je om correct zakelijk te corresponderen. Deze uitgave is zowel geschikt voor mbo2 (telefoniste/receptioniste), mbo3 (zoals (medisch) administratief medewerker) als mbo4 (de secretaresseopleidingen).

Het materiaal kan meegroeien met de student. Doet de student een IVIO-examen via uitgeverij B.O.S., dan houdt de opleider onderstaande indeling aan

Hoofdstuk	Telefoniste/ receptioniste	administratief medewerker	(juridisch) secretaresse en directiesecretaresse (G)
1. Briefonderdelen en lay-out	X	X	X
2. Over (zakelijke) taal en stijl	X	X	X
3. Informatieverzoek en –afhandeling	X	X	X
4. Memo	X	X	X
5. Een bestelling (koop en bevestiging)	X	X	X
6. Betalingsverkeer	X	X	X
7. De offerte			X
8. Zakelijke mailing (verkoopbrief)			X
9. Zakelijke mailing (circulaire)			X
10. Een klachten- of bezwarenbrief			X
11. Slechtnieuwsbrieven			X
12. Een uitnodiging			X
13. De sollicitatiebrief en curriculum vitae	X	X	X

Oefening baart kunst. Daarom tref je na ieder hoofdstuk een aantal praktijkopdrachten aan. Ik wens ieder veel studieplezier!

Uitgeverij B.O.S.

Sylvia Schulte,  
Directeur/auteur

**Module: Zakelijke correspondentie Nederlands**

**Hoofdstukken: 13**

**Aantal pagina's: 79 pagina's**

	<b>Titel</b>	<b>Doel(en)</b>
1.	Briefonderdelen en lay-out	Door het aanleren van correspondentieregels (briefhoofd, indeling etc.) ontstaat inzicht in de basis van de Nederlandse correspondentie.
2.	Over (zakelijke) taal en stijl	Inzicht verkrijgen in de verschillen tussen spelling, taal en stijl en fouten daarin kunnen opsporen, verbeteren én voorkomen.
3.	Informatieverzoek en -afhandeling	Inzicht verkrijgen in hoe je om informatie vraagt en wat belangrijk is bij het beantwoorden en afhandelen van de informatieaanvraag.
4.	Een memo	Leren, dat een memo minder formeel mag worden opgesteld dan de overige correspondentie, zonder te vervallen in 'praattaal' of telegramstijl.
5.	Een bestelling (koop en bevestiging)	Inzicht verkrijgen in de aandachtspunten bij bestellen en bevestigen van goederen en/of diensten. Dit als voorbereiding op het betalingsverkeer (en voor gevorderden ook de offerte).
6.	Betalingsverkeer	Inzicht verkrijgen in wat er volgens de Belastingdienst op een factuur hoort te staan; de taal van een betalingsherinnering en een (laatste) aanmaning.
7.	De offerte (G)	Inzicht verkrijgen in de basis van het schrijven van een offerte, op basis waarvan een (potentiële) klant een opdracht kan geven.
8.	Zakelijke mailing (verkoopbrief) (G)	Inzicht verkrijgen in de planning en uitvoering van een zakelijke mailing, die kan leiden tot verkoop; het verwerken van de respons op een verkoopbrief.
9.	Zakelijke mailing (circulaire) (G)	Inzicht verkrijgen in het verschil tussen een verkoopbrief en een circulaire en de daarbij behorende aandachtspunten.
10.	Een klachten- of bezwarenbrief (G)	Leren, dat 'gelijk hebben' nog niet inhoudt, dat je 'automatisch gelijk krijgt'; vooral de toon en de 'motivatie' is belangrijk.
11.	Slechtnieuwsbrieven (G)	Het effect van de sandwichformule en de aanvalstechniek; gebaseerd op taalgebruik en formulering.
12.	Een uitnodiging (G)	Inzicht verkrijgen in het schrijven van een zakelijke uitnodiging en de planning die daarbij komt kijken (draaiboek en checklist).
13.	Sollicitatiebrief en curriculum vitae	Een sollicitatie hoeft niet per se in briefvorm te staan: je kunt ook leren om een sollicitatiefilmje op te nemen via de link die wij verstrekken.