

Communicatie

Zakelijke correspondentie

Leen Pollefliet
 Hoofdlector Communicatie FEA
www.leenpollefliet.be
 leen.pollefliet@ugent.be

Schrijven, zakelijke correspondentie

Zakelijke correspondentie

Schrijfconventies
 Inhoud en structuur
 Schrijfstijl en taal
 E-mailetiquette

taal!
 stijl!
 toon!

Kevin, 40 jaar, zaakvoerder van bvba, De houtworm

Geachte heer/mevrouw

Hiermede wens ik mede te delen dat ik U beslissing ten zeerste betreur. Dat de voorafgaande aanpak niet de goede was. Dat er communicatie stoornissen waren langs beide partijen. Onze laatste briefwisseling werd opgesteld door de heer mateeus

Uw beslissing:

- Om de lening af te lossen via een andere bank is geen optie U word veronderstelt te weten welke extra kosten deze met zich meebrengen.
- De lening af te lossen op een termijn van 4 jaar is onmogelijk daar het maandelijkse bedrag ruim drie keer hoger ligt dan nu.
- Het gebouw te verkopen is geen enkele optie:
- Ten eerste: omdat het compleet uitgerust is voor een meubelmakerij, hiermee bedoel ik dat er verschillende machines zijn welke duizenden kilo's wegen geloof mij vrij vrij dit is geen evidentie hiervoor een verhuis te plannen.
- Ten tweede: weet U beter dan wie ook welke kosten dit voor U zal te weeg brengen om het gebouw te verkopen dat nog zeer de vraag of men ten tijde van crisis er wel het correcte bedrag voor zal krijgen.

Geachte mevrouw

We hebben het schrijven van 30/09/2015 van uw architect, Desmedt Kurt, met betrekking tot de intrekking van het dossier op naam van mevrouw Ann Debiet voor de te regulariseren meergezinswoning met vier wooneenheden naar een meergezinswoning met vijf wooneenheden op het perceel Flamingostraat 16 te Oostende goed ontvangen.

Met dit schrijven bevestigen wij u dat uw aanvraag om vergunning op de dienst Stedenbouw, Milieu en Ruimtelijke Planning definitief werd geklasseerd.

Vriendelijke groeten ...

Wat wil de schrijver in feite mededelen?
 Wat is 'definitief klasseren'?
 → zwakke communicatie

Schrijven, zakelijke correspondentie

Belgisch Normalisatiebureau – Bureau de Normalisation

Schrijfconventies

Vorm en schikking (NBN)

- ° Marges en markeringen
- ° Indeling
- ° Brieftoestand - post- en mailadres - telefoon-, faxnummer
- ° Adres ontvanger - bestemming
- ° Adres afzender
- ° Referentieregels

→ Syllabus 'Zakelijke correspondentie'

Schrijven, zakelijke correspondentie

° Onderwerp

(= titel)

~~Betref: ...~~
 Onderwerp: ...

concreet, kort, bondig

~~Probleem~~
~~Klacht~~

*Bestelling 25/XZ/12 – laserpinter
 Epson XC12 – defect bij levering*

gewoon - vet - cursief

~~!!! ??? ?!?~~
~~KAPITALEN~~

Schrijven, zakelijke correspondentie

° Aanspreking
algemeen
Beste, Geachte, ???

~~Beste
Vorige week ontving ik ...
...
Met vriendelijke groeten
...~~

~~Geachte
Vorige week ontving ik ...
...
Met vriendelijke groeten,
...~~

Schrijven, zakelijke correspondentie

° Aanspreking

~~Geachte heer/mevrouw
Vorige week ontving ik ...
...
Met vriendelijke groeten
...~~ Geachte heer
Geachte mevrouw
Geachte heer, mevrouw
Geachte heer of mevrouw
Janssens

~~Beste Heer
Vorige week ontving ik ...
...
Met vriendelijke groeten,
...~~

Schrijven, zakelijke correspondentie

° Aanspreking

~~Beste
Geachte
Beste Mevrouw
Beste Heer
Beste heer/mevrouw
Beste mevr.
Beste dhr.~~

Schrijven, zakelijke correspondentie

° Aanspreking

Beste heer Verbeke
Vorige week ontving ik ...
...
Met vriendelijke groeten
...

Geachte mevrouw Detandt, ←
Vorige week ontving ik ...
...
Met vriendelijke groeten, ←
...

Schrijven, zakelijke correspondentie

° Aanspreking

Beste klant
Vorige week ontving ik ...
...
Met vriendelijke groeten
...

Beste medewerker,
Vorige week ontving ik ...
...
Met vriendelijke groeten,
...

Schrijven, zakelijke correspondentie

Mail of brief naar lesgevers?

altijd met familienaam
Geachte professor De Baets
Beste heer De Baets

antwoord docent: voornaam + familienaam
dr. Jan De Baets

→ aanschrijven met familienaam
Geachte professor De Baets

antwoord docent: enkel voornaam
Jan

→ aanschrijven met voornaam
Beste Jan

= regel binnen + buiten universiteit

Schrijven, zakelijke correspondentie

- ° Briefalinea's
- ° Slotformule
- ° Procuratie
- ° Handtekening
- ° Naam ondertekenaar (voornaam + familienaam)
- ° Functiebenaming

→ Syllabus
'Zakelijke correspondentie'



Schrijven, zakelijke correspondentie

- ° E-mailhandtekening:
functie, adres, telefoonnummer, website ...

Professioneel - opleiding - studies

Thomas De Jonge
Student ma ing. - Informatica

Universiteit Gent – Faculteit Ingenieurswetenschappen en Architectuur
Thomas.dejonge@ugent.be

"De techniek wordt reusachtig en de mensen zitten er als leeggezogen dwergen tussen." Harry Mulisch

Niet-professioneel

Thomas De Jonge
Korenlaan 25 bus 2
9000 Gent
09 225 25 98
0476 65 39 89

Thomas.dejonge@telenet.be
"Meer dan het verleden interesseert mij de toekomst, want daarin ben ik van plan te leven." Albert Einstein

+ eigen website of iets anders interessant?



Schrijven, zakelijke correspondentie

- ° Bijlagen
- ° Kopiegerechtigden
- ° Voettekst
- ° Brief met vervolgblad

→ Syllabus
'Zakelijke correspondentie'

CC: ...
BCC: ...



Schrijven, zakelijke correspondentie

- ° Opmaak

ongeschreefd lettertype
arial, verdana, calibri ...

net en evenwichtig
verplichte witregels tussen onderdelen



meer wit - korter

geen onderstrepingen
geen kapitalen



Ontslagen wegens hoofdletters in mail

Werkneemster Vicki Walker mocht haar boeltje pakken omdat ze haar e-mails in hoofdletters schreef.

Om mails naar haar collega's kracht bij te zetten, schreef de Nieuw-Zeelandse ze in dikke hoofdletters, zoals bijvoorbeeld:

'OM ER ZEKER VAN TE ZIJN DAT JE NOTA VERWERKT WORDT, VOLG ONDERSTAANDE CHECKLIST.'

Zowel haar collega's en haar werkgevers vonden die praktijk provocerend. Vicki Walker kreeg dan ook haar ontslag.

Geen geldige reden tot ontslag

Maar daar legde ze zich niet zomaar bij neer. Voor de rechtbank pleitte ze dat ze alleen maar wilde dat haar collega's de formulieren correct zouden invullen. De rechter oordeelde daarop dat ze onterecht ontslagen werd en wees haar een schadevergoeding van 8.500 euro toe.

Volgens de rechter waren de e-mails geen geldige reden tot ontslag. Zeker niet omdat het bedrijf niets over e-mailgebruik vermeldt in de gedragscode.



Zakelijke correspondentie

Schrijfconventies
Inhoud en structuur
Schrijfstijl en taal
E-mailetiquette

Schrijven, zakelijke correspondentie



Voorafgaande vragen:

Boodschap?
Doel?
Lezer?
Inhoud?
Logische structuur?

→ Voor wie? Wat? Hoe?

Schrijven, zakelijke correspondentie



° Briefalinea's

geleidelijke opbouw

eerste alinea = inleiding
middenstuk = opbouw van betoog
laatste alinea = slot

wie
wat
doel
onderwerp (één!)
functioneel
geen clichés

Schrijven, zakelijke correspondentie



° Briefalinea's

geleidelijke opbouw

eerste alinea = inleiding
middenstuk = opbouw van betoog
laatste alinea = slot

↓
Waarover?
Wat moet gebeuren?
concreet en relevant
korte alinea's
uitwerking alinea

Schrijven, zakelijke correspondentie



° Briefalinea's

geleidelijke opbouw

eerste alinea = inleiding
middenstuk = opbouw van betoog
laatste alinea = slot

↓
herhaling en afsluiting
concrete actie
resultaat voor lezer
link met relatie klant
functioneel
geen clichés

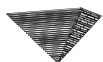
Schrijven, zakelijke correspondentie



° Briefalinea's

snel leesbaar – kort – helder

omgekeerde piramidestructuur



eerste alinea = slot, conclusie, verzoek ...
middenstuk = opbouw, details ...
laatste alinea = herhaling slot, conclusie

één onderwerp!
alinea: maximum vijf regels – witregels!

**Zakelijke correspondentie**

Schrijfconventies
Inhoud en structuur
Schrijfstijl en taal
E-mailetiquette

Schrijfstijl en taal

Brieven, e-mails, dynamische teksten

vlot
 persoonlijk (lezersgericht)
 boeiend en dynamisch
 actief
 concreet
 duidelijk, exact en helder

niet te betuttelend
 mild, beleefd en servicegericht

Schrijfstijl en taal

Zorg!

correct Nederlands
 niet te informeel, niet te formeel
 geen tikfouten (herlezen!)

Mailtaal ≠ chattaal

geen emoticons (-o)
 geen afkortingen *rofl lol*
~~*kvinda nie goe*~~
~~*cul l8r btw*~~

Zakelijke correspondentie

Schrijfconventies
 Inhoud en structuur
 Schrijfstijl en taal
 E-mailetiquette

Schrijven, zakelijke correspondentie



° E-mailetiquette in UGent (1)

Tien gouden regels voor goede zakelijke e-mails
<http://www.ugent.be/student/nl/studeren/taaladvies/mail>

1 Schrijf enkel **noodzakelijke** e-mails. Vraag je af of de informatie niet op Minerva of op de website van je faculteit staat. E-mails worden in principe binnen een redelijke termijn beantwoord. Een vraag kan je ook steeds persoonlijk stellen aan de lesgever, voor of na de les.

2 Gebruik je **UGent-e-mailadres**.

3 Vul een **kort** en duidelijk **onderwerp** in: vermeld eerst het **opleidingsonderdeel** (exact, zoals op de studiefiche) en dan een **korte omschrijving van je vraag**.

bv. Natuurkunde II - vraag over Hoofdstuk 3

4 Schrijf een **gepaste aanspreking**, indien je deze kent, vermeld dan de academische titel/ 'heer' of 'mevrouw' plus de achternaam. Is de academische titel niet duidelijk en ken je enkel de voor- en achternaam, spreek die persoon dan zo aan. Schrijf **nooit enkel 'Geachte' of 'Beste'** zonder naam of ander zelfstandig naamwoord. Als je een e-mail stuurt naar onbekenden, schrijf dan 'Geachte heer, Geachte mevrouw'.

bv. Geachte mevrouw De Keyser - Geachte professor van de Walle

5 Hou het **kort en bondig**.

° E-mailetiquette in UGent (2)

Tien gouden regels voor goede zakelijke e-mails
<http://www.ugent.be/student/nl/studeren/taaladvies/mail>

6 Verzorg de **vorm**: schrijf normale hoofdletters en leestekens, geen woorden volledig in KAPITALEN, geen uitroeptekens.

7 Verzorg de **schrijfstijl**: gebruik **geen** informele **sprektaal**, geen dialect. Denk daarbij aan je **toon**: ga na of je taalgebruik **respectvol** is.

8 Sluit je **bijlage** in. Controleer de bijlage voor je op 'Verzend' klikt.

9 Gebruik een **gepaste slotgreet**. Onderteken met 'Met vriendelijke groeten', 'Met vriendelijke groet ... en niet met 'm.v.g.' of onbestaande afkortingen zoals 'gr.', 'mvrgr'. Onderteken eerst met je voornaam, dan volgt je familienaam en ten slotte je opleiding. Doe dat bij voorkeur met een automatische e-mailhandtekening.

bv. Miguel De Corte - Student ba ing. - elektronica

10 Lees je e-mail **na** op taal- of tikfouten, vooraleer je die verzendt.

Succes met alle toekomstige mails die je in onze faculteit zal schrijven!

Schrijven, zakelijke correspondentie



→ Syllabus
'Zakelijke correspondentie'

70 pagina's Zakelijke correspondentie

Voorbeeldzinnen
Foute en goede mails
Brieven in handelstransactie
(offerte → bestelling → rappel betaling)



Zakelijke correspondentie

Schrijfconventies
Inhoud en structuur
Schrijfstijl en taal
E-mailetiquette