

Opgaven Bovée & Thill, *Zakelijk communiceren*

Hoofdstuk 7

[p. 164]

Ga na gedurende een week/ maand of je routineboodschappen schrijft/ krijgt. Voldoen deze aan de Checklist: routineverzoeken schrijven?

[p. 164]

Schrijf jij klachtenbrieven? Wanneer deed je dat voor het laatst? Wat was het probleem? Breng je brief mee en ga na of je klachtenbrief voldoet aan de Checklist: bestellingen plaatsen, eisen indienen en om tegemoetkoming verzoeken. Op welke punten komt je brief overeen met de controlepunten? Op welke punten niet? Wanneer je zelf nooit een klachtenbrief hebt geschreven, zoek er dan een in de krant (daarin staan ze bijna dagelijks). Beantwoord de vragen hierboven voor een van deze brieven.

[p. 171]

Je krijgt een verzoek van een vriend om een aanbevelingsbrief voor een bijbaantje. Schrijf deze brief volgens de richtlijnen in de Checklist: routineantwoorden en positieve boodschappen schrijven.

[p. 177/ 207]

Wat was het antwoord op je laatste klachtenbrief? Breng de brief mee en ga na of het antwoord voldoet aan de Checklist: eisen en verzoeken om tegemoetkoming inwilligen en goodwillboodschappen zenden en de Checklist: Klachten afwijzen. Op welke punten komt de brief overeen met de controlepunten? Op welke punten niet?

[p. 180]

Zoek in een krant/op een website persberichten. Voldoen ze aan de kenmerken van het voorbeeld uit figuur 7-8?

[p. 180]

Schrijf een persbericht over een belangrijke gebeurtenis van de afgelopen maand. Zorg ervoor dat het voldoet aan de gegeven kenmerken. Laat je bericht beoordelen door een medestudent.