

KNOWHOW KOPSTUK

Boom Beroepsonderwijs
info@boomberoepsonderwijs.nl
www.boomberoepsonderwijs.nl

Auteur: Tessel Mulder

Titel: Knowhow Kopstuk
ISBN: 978 90 3726 617 7
Eerste druk / eerste oplage

© 2023 Boom Beroepsonderwijs | Boom

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 Reprorecht (www.reprorecht.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).

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.

INHOUD

Voorwoord	4
Hoofdstuk 1 Kopstuk Assistant Business Services	5
1.1 Voorbereiden	6
Hoofdstuk 2 Zakelijke correspondentie voorbereiden	7
2.1 Plannen	7
2.2 Informatie verzamelen	8
Hoofdstuk 3 Zakelijke correspondentie opstellen	13
3.1 Structuur van een bericht	13
3.2 Doelgroep en doel	14
3.3 Huisstijl	17
3.4 Correct taalgebruik	18
3.5 Memo	20
3.6 Verzoekbrief	24
3.7 Afspraakbevestiging	26
3.8 Uitnodiging	28
3.9 Betalingsherinnering	31
3.10 Klachtenbrief	36
3.11 Zakelijk bericht voor op social media, internet of intranet	42
Hoofdstuk 4 Zakelijke correspondentie controleren	47
4.1 Spelling, grammatica, stijl en interpunctie	47
4.2 Bevestigingsbrief	48
4.3 Slechtnieuwsbrief	51
Hoofdstuk 5 Zakelijke brief in het Engels	55
5.1 Schrijven in het Engels	55
Hoofdstuk 6 Correspondentie afhandelen en (online) administraties bijhouden	61
6.1 Berichten digitaal versturen	61
6.2 Berichten registreren en archiveren	63
6.3 Dossiers bijhouden	65
Hoofdstuk 7 Gegevens verwerken en presenteren	73
7.1 Gegevens verwerken in een verslag of rapport	73
7.2 Gegevens presenteren	78
Kernbegrippen	80
Index	82

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 Business Services

De inhoud van alle Knowhow | Business Services-leermiddelen is afgestemd op het basisdeel Allround Assistant Business Services uit het kwalificatiedossier Business Services.

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. 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. 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.
- Bekijk de instructiefilm of lees het stappenplan.
- Volg de stappen.

HOOFDSTUK 1

KOPSTUK ASSISTANT BUSINESS SERVICES

In de zakelijke dienstverlening heb je veel te maken met zakelijke correspondentie. Zakelijke correspondentie gaat over schriftelijke berichten op je werk. Bijvoorbeeld brieven, e-mailberichten, zakelijke WhatsApp-berichten, klachtenbrieven, betalingsherinneringen, notulen en memo's. Deze cursus gaat over het opstellen en uitwisselen van zakelijke correspondentie. Maar ook over het verwerken en presenteren van informatie die je vanuit zakelijke correspondentie hebt gekregen. En over het bijhouden van (online) administraties. Oefen zo veel mogelijk op school, tijdens je stage of in je leerbedrijf.



LEERDOELEN

1. Je verzamelt de gegevens die je gaat verwerken.
 - Je verzamelt gegevens, zoals memo's, aantekeningen en notulen.
 - Je controleert de verzamelde gegevens.
2. Je stelt zakelijke correspondentie op.
 - Je let op de huisstijl, structuur, doel en doelgroep.
 - Je schrijft een memo.
 - Je schrijft een verzoekbrief.
 - Je schrijft een afspraakbevestiging.
 - Je schrijft een uitnodiging.
 - Je schrijft een betalingsherinnering.
 - Je schrijft een klachtenbrief en een reactie op een klachtenbrief.
 - Je schrijft een zakelijk bericht voor op social media, internet of intranet.
3. Je controleert je werk en corrigeert het als dat nodig is.
 - Je gebruikt de juiste spelling en grammatica.
 - Je gebruikt de juiste stijl.
 - Je gebruikt de juiste interpunctie.
 - Je controleert een bevestigingsbrief.
 - Je controleert een slechtnieuwsbrief.
4. Je schrijft een zakelijke brief in het Engels.
 - Je let op de huisstijl, structuur, doel en doelgroep.
 - Je gebruikt de juiste spelling en grammatica.
5. Je handelt je correspondentie af en houdt (online) administraties bij.
 - Je verstuurt je brief of bericht, eventueel met bijlagen.
 - Je registreert en archiveert je brief of bericht.
 - Je houdt dossiers bij.
 - Je houdt een klantenbestand bij.
 - Je houdt de financiële administratie bij.
 - Je werkt met geautomatiseerde systemen.
6. Je presenteert gegevens.
 - Je verwerkt informatie in een verslag of rapport.
 - Je maakt een digitale presentatie over de verwerkte gegevens.

Werknemersvaardigheden

Werknemersvaardigheden zijn belangrijk voor het goed uitvoeren van je beroep. In deze cursus werk je daarom ook aan:

- | | |
|---|-----------------------------------|
| 1. werken in een team | 7. service verlenen |
| 2. duurzaam werken | 8. formuleren en presenteren |
| 3. werken volgens procedures en protocollen | 9. eerlijk en respectvol handelen |
| 4. onderhouden van (werk)relaties | 10. kwaliteit leveren |
| 5. met druk en tegenslag omgaan | 11. creatief en ondernemend zijn |
| 6. plannen en organiseren | 12. kijken naar jezelf. |

1.1 Voorbereiden

Opdracht 1 Voorbereiden

a. Welk leerdoel lijkt jou uitdagend?

b. Waar zie je tegenop? Leg uit waarom je dat denkt.

c. Welke ervaring heb jij al met deze leerdoelen?

d. Waar denk je dat je deze leerdoelen tegenkomt in je werk?

Opdracht 2 Eigen ervaring

a. Zakelijke correspondentie betekent dat je schriftelijke berichten voor je werk stuurt. Noem drie situaties waarin je zelf een schriftelijk bericht hebt opgesteld.

b. Geef aan waarom je een bericht moest opstellen en op welke manier je het bericht hebt opgesteld.

c. Wat ging jou goed af bij het opstellen van de schriftelijke berichten?

d. Wat vond je moeilijk?

HOOFDSTUK 2

ZAKELIJKE CORRESPONDENTIE VOORBEREIDEN

2.1 Plannen

Een zakelijk bericht verstuur je niet zomaar. Je moet informatie verzamelen, je moet bepalen wat je moet schrijven, hoe je moet schrijven en voor wie en jouw leidinggevende moet jouw bericht goedkeuren en misschien tekenen. Pas dan kun je het bericht versturen. Kortom, je moet plannen. De vijf belangrijkste stappen hierbij zijn:

1. Informeer bij je leidinggevende naar de inhoud van het bericht.
2. Werk je bericht zo compleet mogelijk uit.
3. Geef de **conceptversie** ter inzage aan je leidinggevende.
4. Bespreek de opmerkingen.
5. Pas het bericht aan en verstuur het.

Opdracht 1 Plannen

a. Zet de stappen voor het versturen van een zakelijk bericht in de goede volgorde.

	De opmerkingen van je leidinggevende samen bespreken.
	Het bericht zo compleet mogelijk uitwerken.
	Het bericht aanpassen en versturen.
	De conceptversie aan je leidinggevende laten zien.
	Bij je leidinggevende informeren naar de inhoud van het bericht.

b. Welke versie van het bericht laat je aan je leidinggevende zien om te beoordelen?

- ☐ de kladversie
☐ de conceptversie
☐ de definitieve versie

c. Waarom moet je het schrijven van een bericht plannen?

d. Waarom moet je je bericht laten controleren door je leidinggevende?

Opdracht 2 Marie

Marie moet een uitnodiging sturen voor een vergadering. Haar leidinggevende had veel haast en vertelde kort en snel waar de uitnodiging over gaat. Nu is haar leidinggevende weg en Marie zit achter haar computer.

Wat kan Marie nu doen, vind jij? Geef haar twee tips.

2.2 Informatie verzamelen

Voordat je een zakelijk bericht kunt schrijven moet je informatie verzamelen. Je verzamelt informatie:

- voor wie je wat moet schrijven
- waarover het precies gaat.

Informatiebronnen

Je kunt informatie zoeken op internet, bijvoorbeeld als je zoekt naar het adres van een plaats om te vergaderen. Andere informatie vind je in een (digitaal) archief, bijvoorbeeld **notulen** van een vergadering van een tijd geleden of een brief die eerder is verzonden. Of je zoekt in een relatiebeheersysteem, bijvoorbeeld als je het adres van een klant nodig hebt.

Als je niet goed weet hoe je informatie kunt vinden, vraag je jouw leidinggevende om informatie. Denk eerst goed na over welke kennis je al hebt en wat je nog mist. Het is belangrijk dat je de juiste vragen stelt, zodat jij straks alle informatie hebt om verder te kunnen.

Voorbeelden van informatiebronnen zijn:

- archief
Er zijn fysieke archieven (bijvoorbeeld kasten met ordners of hangmappen) en digitale archieven (bijvoorbeeld bestanden die op je computer, op de server of in een andere digitale omgeving staan). Je vindt in een **archief** bijvoorbeeld adresgegevens, contactpersonen, functies en berichten die al eerder verstuurd zijn naar klanten.



- dossier
Een **dossier** is een map of bestand met een verzameling documenten en gegevens. Denk bijvoorbeeld aan personeelsdossiers, klantdossiers, patiëntendossiers en medische dossiers.



- relatiebeheersysteem
In een **relatiebeheersysteem** (ook wel CRM-systeem genoemd) staan alle klantgegevens. Je kunt er bijvoorbeeld adresgegevens, contactpersonen, functies en berichten die al eerder verstuurd zijn naar klanten vinden.
- internet
Denk bijvoorbeeld aan de websites van bedrijven waar je contactgegevens, werkzame personen en andere bedrijfsinformatie vindt.
- social media, zoals LinkedIn, Facebook en Instagram.
Op social media vind je bijvoorbeeld informatie over iemands werk en interesses.

Beroepsgerichte informatie

Op je werk vind je informatie die je nodig hebt voor je beroep, bijvoorbeeld:

- een lijst met de nieuwste producten in winkels
- overdrachtdossiers in de zorg
- updates van nieuwe software in magazijnen
- informatie over personeel bij de afdeling P&O
- instructies bij een fitnessapparaat.

Opdracht 3 Informatie verzamelen

- Je wilt een bericht sturen aan een collega om haar te herinneren aan een afspraak die je tijdens de vorige vergadering met haar gemaakt hebt. Je bent op zoek naar de notulen van de vorige vergadering. Waar zoek je?
 - ☐ in het archief
 - ☐ in het relatiebeheersysteem
 - ☐ op Instagram
 - ☐ op internet
- Welk archief is een fysiek archief?
 - ☐ mappen in de cloud
 - ☐ mappen in de kast
 - ☐ mappen op een computernetwerk
 - ☐ mappen op intranet

- c. Bedenk drie verschillende schriftelijke berichten die je ooit hebt geschreven. Schrijf ze in de tabel. Schrijf daarnaast waarom je het bericht schreef: het doel van het bericht. Tot slot schrijf je op welke informatie je nodig had om het bericht te kunnen opstellen.

Soort bericht	Doel	Deze info had ik nodig

Opdracht 4 Opstellen zakelijk bericht

Deze opdracht doe je in een groepje van vier. Bespreek samen welke informatie je nodig hebt voor het opstellen van de volgende, zakelijke berichten. Bespreek ook waar je deze info vandaan haalt. Vul de tabel in.

Soort bericht	Deze info heb ik nodig	Hier haal ik de info op
Uitnodiging voor een feest		
Overlijdensbericht		
Notulen		
Algemene mededeling voor de nieuwe openingstijden van het gebouw		
Uitnodiging voor een vergadering		
Betalingsherinnering		

Opdracht 5 Ontbrekende gegevens

Jouw leidinggevende heeft jou gevraagd een brief op te stellen voor een klant. Deze brief moet vandaag de deur uit. De inhoud van de brief is jou bekend, maar je mist de adresgegevens en de functie van de geadresseerde. Jouw leidinggevende is er vandaag niet, dus moet je zelf op zoek naar de ontbrekende gegevens.

- a. Hoe zou je de ontbrekende informatie kunnen achterhalen?

Denk aan wie je kunt vragen en waar je kunt zoeken.

- b. Hoe weet je of informatie betrouwbaar is?

Opdracht 6 Uitnodiging presentatie

Doe deze opdracht in een groepje van vier.

Je krijgt van je leidinggevende de opdracht om een uitnodiging op te stellen voor een presentatie over de nieuwste productlanceringen voor komend jaar.

- a.** Voordat je begint met het opstellen van de uitnodiging moet je weten wat erin moet komen staan.

Welke vragen stel je aan jouw leidinggevende om de uitnodiging volledig op te kunnen stellen? Bedenk samen zo veel mogelijk vragen.

- b.** Vergelijk jullie vragen met de vragen van een andere groep. Zijn er verschillen? Vul jullie eigen vragen eventueel aan.

HOOFDSTUK 3

ZAKELIJKE CORRESPONDENTIE OPSTELLEN

3.1 Structuur van een bericht

Een helder gestructureerd bericht bestaat uit vier onderdelen: de aanhef, de inleiding, de kern en het slot.

Aanhef

Begin je bericht altijd met een aanhef. ‘Geachte mevrouw’ of ‘Geachte meneer’ is een formele manier om een brief te beginnen. Voor minder formele berichten kun je ook ‘Beste mevrouw’ of ‘Beste meneer’ gebruiken.

Inleiding

In de inleiding van een bericht schrijf je de aanleiding en de reden. De aanleiding is bijvoorbeeld een bericht dat je ontving, een telefoongesprek dat je voerde of een vergadering die gehouden wordt. De reden is het doel van jouw bericht. Bijvoorbeeld het beantwoorden van een vraag of het geven van informatie.

Cursusaanbod

In uw bericht van 18 maart jl. vraagt u naar informatie over ons cursusaanbod. Graag stuur ik u bijgaand overzicht.

Kern

In de kern van je bericht ga je uitgebreid in op het doel van je bericht. De kern kan uit een of meer **alinea's** bestaan. Je geeft hierin alle informatie die de lezer nodig heeft.

Cursusoverzicht

In het cursusoverzicht vindt u een beschrijving van de inhoud van iedere cursus en wanneer de cursussen gegeven worden.

Slot

De inhoud van het slot van het bericht is afhankelijk van wat je met je bericht wilt bereiken. Je kunt bijvoorbeeld eindigen met een vraag, een bedankje of een voorstel voor een vervolgspraak.

Meer informatie

Wij hopen u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd. Mocht u meer informatie wensen, neemt u dan contact op met de heer Schelting. Dat kan via telefoon of e-mail.

Opdracht 1 Structuur van een bericht

a. Zet de onderdelen van een bericht in de goede volgorde.

	slot
	aanhef
	kern
	inleiding

b. Verbind het onderdeel van een bericht in de linkerkolom met het voorbeeld dat erbij hoort in de rechterkolom.

aanhef	Geachte meneer,
inleiding	Ik vertrouw erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd.
kern	Hiermee reageer ik op uw e-mail van vanochtend.
slot	Inderdaad blijkt dat we u de verkeerde schroeven toegestuurd hebben. Hiervoor onze excuses. Wij sturen u vandaag nog de goede schroeven op.

c. Leg uit wat je in een sollicitatiebrief in de inleiding, de kern en het slot zou zetten. Je hoeft de brief niet te schrijven. Leg alleen uit wat je zou opschrijven.

3.2 Doelgroep en doel

Voordat je een bericht (een e-mail of een brief) opstelt, is het belangrijk om te weten voor wie je het schrijft. Een brief die je stuurt naar een zakenrelatie vraagt om een andere toon dan een brief voor een groep studenten die je uitnodigt voor een rondleiding.

Voordat je een bericht opstelt, moet je je altijd afvragen wat je daarmee wilt bereiken. Je denkt na over het doel van het bericht. Je let op drie soorten doelen:

- informatiedoel
- emotiedoel
- actiedoel.