

# Antwoordenboek

## Klantcontacten

## Vragen bij hoofdstuk 1

1. Bij de vaste offerte is de verkoper gebonden aan de in de offerte staande prijzen en voorwaarden, bij de vrijblijvende offerte niet.
2. - een omschrijving van de aangeboden dienst of van de aangeboden artikelen;  
- de kwaliteit en de prijs van de diensten of de artikelen;  
- levertermijnen en eventueel verzendwijze;  
- betalings- en leveringscondities.
3. De klant zal ongetwijfeld vermoeden dat de prijs exclusief BTW is, omdat bedrijven gewend zijn om de prijs exclusief BTW te hanteren. Maar je doet er toch verstandig aan duidelijk in de offerte te vermelden of de prijs inclusief of exclusief BTW is.
4. Je maakt een offerte tekenklaar door af te sluiten met een verzoek te tekenen voor akkoord.
5. Het aanhalen van een uitspraak van de klant in de offerte, om daar vervolgens (een deel van) de offerte op te baseren.
6. - prijscalculatie;  
- urenbegroting;  
- projectplanning;  
- referentielijst;  
- productspecificaties;  
- leverings- en betalingsvoorwaarden (algemene voorwaarden).
7. Door details in bijlagen op te nemen, kun je jezelf in de offerte beperken tot de kern en deze daardoor kort en leesbaar houden.
8. Je kunt een bijlage opnemen met een foto van het personeelsteam van jullie bedrijf of van het team, dat de opdracht zal gaan uitvoeren.

## Opdrachten bij hoofdstuk 1

Uiteraard kunnen de onderstaande opdrachten op vele manieren verwoord worden. De uitwerkingen dienen slechts als voorbeeld. De te schrijven teksten moeten voldoen aan de volgende criteria:

- foutloos taalgebruik;
- goede schrijfstijl;
- duidelijke en informatieve taal;
- voldoende informerend over de gegevens in de opdracht.

1. Geachte heer De Vries,

Bij de workshop Ondernemerschap van de Kamer van Koophandel spraken wij over onze elektromotoren. U gaf aan een offerte te willen ontvangen voor de levering van 20 stuks. Graag bied ik u hierbij deze offerte aan.

2. U moet nog een beslissing nemen over het mechaniek, dat u wilt gebruiken: een tweeringsmechaniek of een multoring. Een tweeringsmechaniek heeft als voordeel dat papier snel is te perforeren en gemakkelijk aan de ringband toegevoegd kan worden. Nadeel is dat papieren snel uitscheuren, waardoor de band een rommelige aanblik biedt. De multoring daarentegen scheurt niet snel uit, maar hierbij is het papier minder gemakkelijk te perforeren en aan de multoband toe te voegen.

Uiteraard kunnen wij u tweeringsmechanieken of multoringen leveren, maar misschien heb ik voor u een aantrekkelijk alternatief. Een vierringsmechaniek combineert de voordelen van beide andere producten: papier is gemakkelijk te perforeren en toe te voegen en scheurt minder snel uit de band. Naast de beide door u genoemde opties neem ik daarom de vrijheid als alternatief ook het vierringsmechaniek in de offerte op te nemen.

3. Vanuit ons assortiment kan ik u de volgende producten aanbieden:

- ringband met Amei ringbinder tweerings 20 mm	€ 2,76
- multoband met Amei multoring	€ 3,65
- ringband met Hervi ringbinder vierrings 20 mm	€ 3,11
- ringband met Aga ringbinder vierrings 20 mm	€ 3,90

N.B.: De ringbanden met een 25 mm ringbinder worden niet in de offerte opgenomen. De klant vroeg immers naar 20 mm. Neem geen overbodige informatie op.

4. Genoemde prijzen zijn per stuk, exclusief 21% BTW en geldig tot 1 juni a.s. Bij een grotere afname geldt de volgende korting:
- meer dan 1.000 stuks 10% korting
  - meer dan 2.500 stuks 15% korting
  - meer dan 5.000 stuks 20% korting
  - meer dan 10.000 stuks prijs op aanvraag

Is het een probleem om grotere voorraden op te slaan? U kunt de producten bij ons laten opslaan en op afroep laten leveren. Tarieven hiervoor kan ik u op aanvraag verstrekken.

N.B.: Uiteraard vermeld je niet dat je een bonus kunt verdienen met een grote opdracht; dit gegeven is voor de klant niet relevant.

5. a. Offerte

Geachte heer Jansen,

Naar aanleiding van onze plezierige onderhoud van 6 mei jl. stuur ik u in tweevoud deze offerte, betreffende het plaatsen van een dakkapel.

Gezien de bouw van uw woning en uw wensen is een dakkapel, type plat dak 2, de optimale keuze. Wij kunnen dit type op korte termijn bij u plaatsen.

De kosten van plaatsing bedragen:

- arbeidskosten	€ 2.000,-
- materiaalkosten	€ 1.945,-
- winstopslag	<u>€ 394,50</u>
- totaalprijs	€ 4.339,50

Genoemde prijzen zijn exclusief 21% BTW en geldig tot 4 maanden na heden.

Een specificatie van de kostenberekening is als bijlage toegevoegd. Wij leveren conform de betalings- en leveringsvoorwaarden van onze branche, waarvoor ik u eveneens naar de bijlagen verwijs. Omdat wij trots zijn op onze vakmensen, die het werk uitvoeren, stel ik u graag alvast aan hen voor. In de bijlage 'Uitvoeringsteam' vindt u hun foto's en namen.

Hebt u nog vragen over deze offerte? Bel of mail me rustig even (014 - 423 24 24 of [j.knoops@dakkapel.nl](mailto:j.knoops@dakkapel.nl)). Als u akkoord gaat met deze offerte, vraag ik u één exemplaar getekend aan mij te retourneren met bijgaande antwoordenvolp. Ik neem dan contact met u op voor de planning, zodat we het werk zo snel mogelijk in uitvoering kunnen nemen.

Voor akkoord:

Opdrachtgever

Opdrachtnemer

Bijlagen: - kostenberekening  
- betalings- en leveringsvoorwaarden  
- uitvoeringsteam

b. Kostencalculatie

<u>Kostencalculatie</u>		
a. Arbeid		
- 50 arbeidsuren à € 40,-		€ 2.000,-
b. Materiaal		
- hout, 8 m <sup>2</sup> à € 30,-	€ 240,-	
- kunststof, 6 m <sup>2</sup> à € 65,-	€ 390,-	
- latwerk, 16 meter à € 12,-	€ 192,-	
- kozijnen, 2 stuks à 175,-	€ 350,-	
- raamwerk	€ 295,-	
- dakbedekking 4 m <sup>2</sup> à 22,-	€ 88,-	
- isolatiemateriaal	€ 150,-	
- verf	€ 40,-	
- diverse materialen	<u>€ 200,-</u>	
Totaal materiaalkosten		€ 1.945,-
c. Winstopslag 10%		<u>€ 394,50</u>
Totale prijs		€ 4.339,50

N.B.: Bedrijven laten de winstopslag vaak niet zichtbaar in de offerte zien. In dat geval kun je de bedragen voor materiaal en arbeid met 10% verhogen.

N.B.: Bovenstaande kostencalculatie is heel eenvoudig opgezet. Een mooie weergave kun je krijgen door in Word met een tabel te werken of door de bijlagen in Excel te maken.

6.

Geachte mevrouw Wels,

Onlangs spraken wij met elkaar over de voorgenomen uitbreiding van het assortiment van Harco B.V. U vroeg mij hierover offerte uit te brengen. Deze offerte bied ik u graag aan in de vorm van bijgevoegd rapport.

Natuurlijk ben ik bereid nadere informatie te verstrekken. Bij vragen over de offerte kunt u mij bereiken via 044 - 433 34 34 (telefoon) of [h.hoorman@heveko.nl](mailto:h.hoorman@heveko.nl) (e-mail).

Ik vertrouw erop u met deze offerte van dienst te zijn en wacht uw reactie met belangstelling af.

Met vriendelijke groet,

## Opdrachten bij hoofdstuk 2

1. a. Word niet boos. (Zie [www.woordenlijst.org](http://www.woordenlijst.org), klik op 'hoofdstuk 11' en klik op 'gebiedende wijs').  
b. Logé = accent aigu; scène = accent grave; crêpe = accent circonflexe (zie [www.woordenlijst.org](http://www.woordenlijst.org), klik op 'hoofdstuk 4').
  
2. bakken                      daken  
bekken                      handvatten  
bokken                      spellen  
ruggen                      vodden  
strikken                     bladen
  
3. beken                      verhaal  
kathedralen                deel  
sturen                      koor  
sporen                      paasvuur  
zwaarden                    kaart
  
4. pijlen                      prooi  
tuinen                      draai  
vrouwen                    kieuw  
koekoeken                bloem  
boeien                      geur
  
5. roerige, dreumesen  
duidelijke  
handelen  
fotomodellen, middelen  
wateren (waters), rustige
  
6. januari, ga  
duw, slee  
psychiater, conclusie  
maxi-mode, royale  
visite, logische
  
7. dure                      klamme  
grijze                      fletse  
nieuwe                      brave  
angstige                    suffe  
gemakkelijke              natte  
loden                      dunne  
kale                        stoffen

8. gehaaste, verbrede, geblondeerde  
begrote, blunderende  
besmette, gerenoveerde  
daverende, gehavende, versleten  
natgespatte, geboden
9. boerendochter  
rozengeur  
paardenbloem  
galgenmaal  
schroevendraaier  
kerkenraad  
handelarenverzekering
- kippenei  
goedendag  
kattenkop
10. beroepsvoetballer  
stationschef  
ondernemingszin
- kapperszaak  
spellingsregel (spellingregel mag ook)  
adamskostuum
11. negenhonderdvijfenvestig  
terugzending  
zesenhalf  
teruggewonnen  
toegezonden
12. Noord-Brabander, bessensap  
Oost-Europese, dorpsgenoot  
erop, aankomen  
te goed  
gemeenteraadslid, raadsstukken
13. accent  
correspondentie  
kopij  
viaduct  
reductie  
akkefietje  
implicatie  
productieproces  
konvooi  
project
14. precieze, nog  
paardenstal, plastic  
spoedberaad, secretaresseclub  
begrootte, begrote  
waarop, vijfentwintig
15. eiste, onmiddellijke, actie  
agressieve, wachtte  
dezen, antwoord, schrijven, jl.  
wend, burgemeester, houdt  
applaus, zei, alleszins, carrière

### Opdrachten bij hoofdstuk 3

1. Het winkelend publiek zal verrast worden met een optreden van clowns, als het tenminste de tijd neemt om te kijken.

De politieagent moet meer op straat lopen en minder achter zijn bureau zitten, juist omdat er gezegd wordt dat hij ontevreden is over zijn werksituatie.

Gelukkig is het ook nog wel eens feest in dit land, hoewel de situatie daar weinig aanleiding toe lijkt te geven.

2. De al twee jaar durende economische teruggang heeft invloed op ons bedrijf. De situatie is zorgwekkend, en zonder snel ingrijpen zullen de gevolgen ingrijpend zijn.

De politieagent moet meer op straat lopen en minder achter zijn bureau zitten. Dit temeer omdat er gezegd wordt dat hij ontevreden is over zijn werksituatie.

De wethouder verdedigde het beleidsstuk tegenover de pers. Over dit stuk is veel ophef ontstaan en het heeft de gemoederen danig bezig gehouden, hoewel de meerderheid van de gemeenteraad geen inhoudelijke bezwaren had.

(Dit zijn voorbeelden, andere uitwerkingen zijn ook mogelijk.)

3. 1. hebben            3. trad            5. is            7. heeft            9. heeft  
2. gaat            4. heeft            6. wilde            8. zijn            10. ligt

4. 1. De penningmeester verdedigt het financiële verslag.  
2. Wij schakelen een incassobureau in, als u niet snel betaalt.  
3. Wij hopen dat de bemiddelaars snel voor een oplossing zorgen.  
4. Ik onderneem geen poging om contact met u op te nemen.  
5. Wij verzoeken (ik verzoek) de commissie snel met een advies te komen.

5. 1. beter als = beter dan  
2. als mij = als ik  
3. waarmee = met wie  
4. beiden = beide  
5. andere = anderen  
6. anderen = andere  
7. Ik vind het plan goed.  
8. Ik vind het goed dat de voorzitter een plan lanceerde.

6. 1. enigst = enig; noch = nog  
2. noch Jan, noch Piet = Jan noch Piet  
3. tenzij = mits  
4. regelmatig = geregeld  
5. te danken aan = te wijten aan



7.
  1. Pas vanochtend ontvingen wij uw brief, waarin u spreekt over een aanbieding.
  2. Mede gezien uw omstandigheden (ook gezien uw omstandigheden), zullen wij van verdere actie afzien.
  3. Bij voorkeur zou ik de laatste kandidaat in dienst nemen. (Het liefst zou ik de laatste kandidaat in dienst nemen.)
  4. Ik hoop dat u mij wilt helpen met het vaststellen van de limiet.
  5. Helaas kon de politie de criminelen niet arresteren. (Jammer genoeg kon de politie de criminelen niet arresteren.)
  6. De sneeuw lag op het ijs.
  7. Snel rende hij de trap op. (Snel rende hij naar boven.) N.B.: of het gebruik van het woord snel in combinatie met rennen een pleonasme is, is een discussie waard.
  8. Al gauw kwam het gesprek op gang. (Het gesprek kwam snel op gang.)
  9. De export kreeg zware klappen.
  10. De voetbalwedstrijd werd uitgesteld. (De voetbalwedstrijd werd verschoven naar een later tijdstip.)
  
8. Naar mijn mening en volgens mij.  
Uitkiezen en selecteren.  
De oorzaak van het ongeval is ... en het ongeval is te wijten aan ....  
Verontschuldigen en excuseren.  
Zich kunnen voorstellen en begrijpen.  
Een poets bakken en een loer draaien.  
Nattigheid voelen en onraad ruiken.  
Zich te buiten gaan en zich te goed doen.  
Een frisse neus halen en een luchtje scheppen.  
Geen speld tussenkrijgen en niets tegen inbrengen.
  
9. Er komt hier nooit iemand langs.  
Als jij je best doet, mag je mee.  
Als jij daar nooit iets van zegt, verandert het niet.  
Bent u het eens met deze stelling? Ja of nee?  
Ik heb dezelfde kleur nergens kunnen ontdekken.
  
10. In afwachting van uw antwoord verblijf ik met de meeste hoogachting.  
Naar aanleiding van uw advertentie in de krant van zaterdag 15 april .....  
Hierbij deel ik u mede dat u voor de gevraagde faciliteiten niet in aanmerking komt.  
Voor uw medewerking zeg ik u bij voorbaat dank.  
Bijgevoegd treft u een kopie aan.
  
11.
  1. Waarom heeft hij ingestemd met het voorstel dat hem zal benadelen, als het aangenomen wordt? Weggelaten: dan.
  2. Het slachtoffer kreeg te horen dat de dader vrijgelaten zou worden, of hij het er mee eens was of niet. Weggelaten: nou.
  3. Ik heb haar gevraagd niets te doen omdat de resultaten dan beter zullen zijn, hoewel dat niet onomstreden is. Weggelaten: om.
  
12.
  1. Onder lijdende vorm verstaan we zinnen met zijn en worden als persoonsvorm.
  2. De notulist schrijft de notulen.
  3. Als je (u) positief schrijft, komt de tekst beter over.
  4. De heer Jager kwam later, omdat zijn trein vertraging had.

13. Punt 3 van de vergadering betreft het jubileum. De voorzitter leidt dit punt kort in. Hij is van mening dat er aandacht aan dit feit besteed moet worden. De penningmeester geeft aan dat er budget beschikbaar is. Na enig overleg komt er een taakverdeling tot stand, die in de actiepuntenlijst opgenomen is. ('is' is hier beter dan 'wordt'; het opnemen in de actiepuntenlijst is immers al gebeurd)
14. De supportersclub hield de jaarlijkse feestavond op de dag voor de finale. Hun club had zich hier verrassenderwijs voor geplaatst door de sterker geachte tegenstander te verslaan. Dat gebeurde in een spannend duel, waarover de mensen over jaren nog zullen praten. Daarmee kan die wedstrijd geplaatst worden in het rijtje van heroïsche prestaties. Eén van de zoveelste uit de roemruchte clubhistorie, getuige de welgevulde prijzenkast en de vele (vaak vergeelde) krantenknipsels aan de wand.
- Tot grote schrik van oom Frans hield de politie hem aan bij een verkeerscontrole ter hoogte van Parijs. Hij passeerde daar op doortocht naar Spanje, waar hij zijn vakantie met tante Toos wilde doorbrengen. Tante Toos was liever naar Griekenland gegaan, maar had zich na lange discussies neergelegd bij de wens van haar man. Oom Frans hield zich nu eenmaal graag aan gewoonten, waarvan vakantie in Spanje er één was.
15. Zoals je (u) zult weten, is Londen een eeuwenoude stad. Wie daar als toerist rondloopt, verbaast zich over de vele prachtige gebouwen. Je (u) kunt zich voorstellen dat toerisme belangrijk is in deze Engelse stad. Horeca, theaters, rondvaarten, je (u) kunt het zo gek niet bedenken, of er is wel aan de toerist gedacht. Wij hebben daarom een arrangement samengesteld voor iedereen die Londen wil leren kennen.
16. De voorzitter leidt de vergadering. De notulist maakt de notulen, die door de preses tekstueel en inhoudelijk aan de orde worden gesteld. Uiteindelijk keuren de leden van de vergadering het verslag goed. De verslaglegger verwerkt eventuele wijzigingen en archiveert de notulen.
17. 1. dan hij  
2. regelmatige  
3. enkele  
4. is  
5. te wijten aan  
6. waarvoor
18. 1. ging  
2. klagen  
3. klaagt  
4. klagen  
5. klaagt  
6. klaagt  
7. begrote, blijkt
19. 1. cliché  
2. tautologie  
3. dubbele ontkenning  
4. contaminatie  
5. pleonasme  
6. onnodig woord  
7. twee voegwoorden

## Opdrachten bij hoofdstuk 4

Voor elke briefopdracht wordt in het antwoordenboek een uitwerking gegeven. Het hoeft geen betoog, dat brieven op verschillende manieren uitgewerkt kunnen worden. In het kader van de LSSO®-opleiding is het van belang dat de brieven:

- er netjes verzorgd uitzien;
- foutloos geschreven zijn;
- een heldere boodschap hebben;
- consequent zijn in opmaak en schrijfstijl (bijvoorbeeld: informele toon → ondertekenen met voornaam; formele toon → niet ondertekenen met voornaam);
- een originele schrijfstijl hebben.

Los van de exacte inhoud zijn dit dan ook de elementen, waar je attent op moet zijn.

### Opdracht 1

Naam cursist  
Adres cursist  
Postcode/woonplaats cursist

Woonplaats, datum

Woningbouwvereniging Ons Huis  
T.a.v. afdeling Onderhoud  
Postbus 20  
3333 AA ALKMAAR

Betreft: schade aan ruit

Geachte heer, mevrouw,

Onlangs is er een barst in één van de ruiten van mijn woning ontstaan. Graag wil ik dat deze ruit zo snel mogelijk gerepareerd wordt.

De oorzaak van de schade ken ik niet. Toen ik thuis kwam van boodschappen doen, was een groot raam aan de voorzijde beschadigd. Omdat het raam zich in de woonkamer bevindt en er door de barst veel wind binnenkomt, vraag ik u zo snel mogelijk te zorgen voor reparatie.

Ik vertrouw erop dat er snel actie ondernomen wordt.

Met vriendelijke groet,

Naam cursist

## Opdracht 2

Weert, 12 augustus 20..

Multi Toys  
T.a.v. afdeling Verkoop  
Postbus 512  
9000 AC GRONINGEN

Betreft: informatie 'Puzzles for joy'

Geachte heer, mevrouw,

Het Kinderpaleis is een detailhandel in speelgoed en overweegt jullie 'Puzzles for joy' in het assortiment op te nemen. Graag ontvang ik nog wat nadere informatie over het product.

Ik denk dat wij onze klanten van dienst zullen zijn met de nieuwe puzzelreeks. Voordat ik tot een bestelling overga zou ik echter meer willen weten over de materialen, waarvan het product gemaakt is, en over de verpakking. Natuurlijk ben ik ook benieuwd naar de prijzen. Is het mogelijk dat wij een brochure van jullie ontvangen over 'Puzzles for joy'?

Ik verzoek u de informatie en eventuele brochure naar ons bedrijf te sturen t.a.v. de afdeling Administratie.

Met vriendelijke groet,  
Het Kinderpaleis

Naam cursist  
inkoopmedewerker

### Opdracht 3

Groningen, 14 augustus 20..

Het Kinderpaleis  
T.a.v. afdeling Administratie  
Postbus 33  
1200 AA WEERT

Betreft: Puzzles for joy

Geachte heer, mevrouw,

Mijn dank voor de brief van 12 augustus jl. van mevrouw L. Wegerif, waarin zij informatie vraagt over onze nieuwe puzzelreeks 'Puzzles for joy'. Met genoegen stuur ik u deze informatie toe.

De fabrikant heeft een uitgebreide brochure gemaakt, waarin alle aspecten van Puzzles for joy aan de orde komen. Onder meer ook de verpakking, het materiaal en de prijzen, waar u naar informeerde. Deze brochure treft u hierbij dan ook aan.

Ik vertrouw erop dat de puzzelreeks aan uw verwachtingen zal voldoen. Mocht u nog vragen hebben, dan kunt u mij bellen via het in ons briefhoofd vermelde telefoonnummer.

Met vriendelijke groet,  
Multi Toys

Naam cursist  
medewerker Verkoop

Bijlage: brochure

## Opdracht 4

Heerlen, datum

De Papieren Reus  
T.a.v. afdeling Verkoop  
Postbus 12  
3400 DD AALSMEER

Betreft: informatieaanvraag

Geachte heer, mevrouw,

't Copyshoppy verwerkt per jaar vele pallets blanco A-4 papier. Daarom ben ik benieuwd naar de producten die uw bedrijf ons kan leveren.

Graag ontvang ik van u informatie over de papiersoorten en -kwaliteiten die jullie leveren. Ook over de prijzen en over jullie leveringsvoorwaarden wil ik graag geïnformeerd worden.

Ik verzoek u de informatie ter attentie van ondergetekende naar ons bedrijf te sturen.

Met vriendelijke groet,  
't Copyshoppy

Naam cursist  
medewerker Inkoop

## Opdracht 5

Aalsmeer, datum

't Copyshoppy  
T.a.v. mevrouw L. Schoten  
Laarweg 25  
4852 HE HEERLEN

Betreft: productinformatie

Geachte mevrouw Schoten,

Hartelijk dank voor uw verzoek om informatie over ons papier. Inderdaad levert De Papieren Reus vele soorten papier, zodat ik ervan uitga dat wij jullie zeker van dienst kunnen zijn.

In onze folder staan alle papiersoorten en –kwaliteiten vermeld, die wij leveren. Deze folder stuur ik u hierbij toe. Daarnaast voeg ik een prijslijst en een exemplaar van onze leveringsvoorwaarden bij.

Ik vertrouw erop u hiermee van alle gewenste informatie voorzien te hebben. Als u nog vragen hebt kunt u telefonisch contact opnemen met onze afdeling Verkoop, rechtstreeks telefoonnummer 0222-346622.

Met vriendelijke groet,  
De Papieren Reus

Naam cursist  
medewerker Verkoop

Bijlagen:- folder productinformatie  
- prijslijst  
- leveringsvoorwaarden

## Opdrachten bij hoofdstuk 5

### Opdracht 1

Ede, 4 november 20..

Mevrouw H. Herzberger,  
Catslaan 2  
3391 VV VENLO

Betreft: opening nieuwbouwpand

Geachte mevrouw Herzberger,

We zijn trots op ons nieuwe pand in Ede en we willen u graag laten zien waarom. We nodigen u als trouwe klant daarom uit voor de opening.

Enkele weken geleden zijn we naar de nieuwbouw verhuisd. Over enkele weken vindt de officiële opening plaats. U bent van harte welkom op 22 november a.s. om 15.00 uur. Adresgegevens en routebeschrijving voeg ik voor u bij, zodat u onze locatie gemakkelijk kunt vinden.

Kees Goochem, de bekende goochelaar, verricht op onnavolgbare wijze de openingshandeling en zal ook daarna de bezoekers blijven verbazen met zijn trucs. Natuurlijk kunt u genieten van een hapje en een drankje, en ons nieuwe pand uitgebreid bezichtigen. En u hebt de gelegenheid weer eens bij te praten met ons en met uw collega's uit de branche.

Warehouse BV is klaar voor de toekomst. Met ons nieuwe pand kunnen wij de dienstverlening aan u niet alleen continueren, maar zelfs verder uitbreiden. Om dat te kunnen doen stellen we een persoonlijk contact zeer op prijs. Ik vertrouw er dan ook op u op 22 november te mogen begroeten in Ede.

Met vriendelijke groet,  
Warehouse BV

Naam cursist  
commercieel medewerker

Bijlage: routebeschrijving



## Opdracht 2

Baarn, 16 mei 20..

Firma Heuvelink  
T.a.v. de heer L.L. Bergmans  
Postbus 2  
2121 AA OSS

Betreft: nota 0005882

Geachte heer Bergmans,

Bij de controle van onze boekhouding constateerde ik dat er nog een nota openstaat, waarvan de betalingstermijn is overschreden. Omdat deze nota kennelijk aan uw aandacht is ontglipt, herinner ik u er met dit schrijven aan.

Het betreft nota 0005882 van 12 april jl. met een notabedrag van € 1.500,-, waarvan de betalingstermijn op 12 mei verliep. Ik verzoek u het bedrag alsnog te storten op ons rekeningnummer 35.35.35.355. Indien u de nota met een bepaalde reden hebt laten liggen, verzoek ik u mij dat te laten weten.

Ik vertrouw erop dat betaling snel zal plaatsvinden. Mocht u intussen al betaald hebben, dan kunt u deze brief uiteraard als niet geschreven beschouwen.

Met vriendelijke groet,  
Breedbaan BV

Naam cursist  
commercieel medewerker

### Opdracht 3

Baarn, 5 juni 20..

Firma Heuvelink  
T.a.v. de heer L.L. Bergmans  
Postbus 2  
2121 AA OSS

Betreft: nota 0005882

Geachte heer Bergmans,

Helaas hebben wij uw betaling van nota 0005882 nog niet ontvangen. Ik schreef u hierover op 16 mei jl. een herinneringsbrief.

Uiteraard kan er een goede reden zijn voor dit verzuim, daarom stel ik u graag in de gelegenheid alsnog te betalen. Ik verzoek u het notabedrag van € 1.500,- voor 20 juni a.s. over te maken op ons rekeningnummer 35.35.35.355. Mocht er een reden voor u zijn om niet op mijn verzoek in te gaan, dan vraag ik u mij daarvan op de hoogte te stellen.

Ik reken op een snelle reactie van uw kant.

Met vriendelijke groet,  
Breedbaan BV

Naam cursist,  
commercieel medewerker

## Opdracht 4

Baarn, 23 juni 20..

Firma Heuvelink  
T.a.v. de heer L.L. Bergmans  
Postbus 2  
2121 AA OSS

Betreft: laatste aanmaning nota 0005882

Geachte heer Bergmans,

Tot mijn spijt moet ik constateren dat u nog niet bent overgegaan tot betaling van nota 0005882. Dit ondanks twee schriftelijke herinneringen van mijn kant op 16 mei en 5 juni jl. U hebt ook niet op een andere wijze op mijn brieven gereageerd.

Ik vraag u per ommegaande het notabedrag van € 1.500,- over te maken op ons rekeningnummer 35.35.35.355. Is de betaling op 30 juni a.s. nog niet binnen, dan zie ik mij helaas genoodzaakt een incassobureau in te schakelen. De daarmee gepaard gaande kosten zullen voor uw rekening zijn.

Ik hoop dat u het zover niet laat komen, en alsnog met spoed betaalt.

Hoogachtend,  
Breedbaan BV

Naam cursist  
commercieel medewerker

## Opdracht 5

Venray, 3 juni 20..

Groothandel De Groene Hof  
T.a.v. de directie  
Postbus 339  
2121 VV VENLO

Onderwerp: klacht over uw chauffeur

Geachte directie,

Tot mijn spijt moet ik mij tot u wenden met een klacht over het gedrag van een van uw chauffeurs. Deze man heeft zich bij het afleveren van goederen ernstig misdragen.

Al jaren nemen wij goederen bij u af, over het algemeen naar (hopelijk wederzijdse) tevredenheid. Bij de aflevering van goederen op 2 juni jl. ging er echter iets helemaal mis. Uw chauffeur parkeerde de vrachtauto dusdanig, dat een klant van ons zijn auto niet kon wegrijden. Toen onze klant uw chauffeur verzocht zijn vrachtwagen een klein stukje te verplaatsen, weigerde hij dat niet alleen, maar begon hij ook te schelden. Toen onze bedrijfsleider ingreep, dreigde uw chauffeur zelfs handtastelijk te worden. Hij weigerde overigens zijn naam te noemen.

Iedereen kan een keer zijn dag niet hebben. Hier werden echter grenzen overschreden. Ik ben er absoluut niet van gediend dat mijn klanten op een dergelijke manier behandeld worden. Ik vraag u dan ook ervoor te zorgen dat dit gedrag niet meer zal voorkomen. Ook vraag ik u te zorgen voor een schriftelijk excuus van uw chauffeur, waarmee ik onze klant wil tevredenstellen. Mocht uw chauffeur niet bereid zijn tot een schriftelijk excuus, dan wil ik uw garantie dat de man nooit meer goederen bij ons aflevert.

Het zou me spijten als onze jarenlange relatie door dit voorval beschadigd raakt. U zult er ongetwijfeld begrip voor hebben dat ik de vervelende gebeurtenis naar onze klant toe netjes wil afhandelen, en dat ik niet het risico wil lopen dat zo iets nog eens gebeurt. Daarom vertrouw ik erop dat u adequaat op mijn klacht zult reageren.

Met vriendelijke groet,  
Bonestaak Tuingereedschappen

B. Wildekamp  
directeur

## Opdracht 6

Amsterdam, juni 20..

Aan alle leerlingen van scholengemeenschap De Fijne School

Onderwerp: inleveren boeken

Beste leerling(e),

Het schooljaar zit er alweer bijna op, en binnenkort moeten de schoolboeken ingeleverd worden. In deze brief kun je lezen wanneer en hoe je de boeken kunt afgeven.

De inleverdatum is donderdag 27 juni a.s., en je kunt dan terecht in de aula van de school. Die dag wordt het volgende schema gehanteerd:

- 09.00 uur inleveren boeken door de eersteklassers
- 10.00 uur inleveren boeken door de tweedeklassers
- 11.00 uur inleveren boeken door de derdeklassers
- 12.00 uur inleveren boeken door de vierdeklassers
- 13.00 uur inleveren boeken door de vijfdeklassers
- 14.00 uur inleveren boeken door de zesdeklassers

Je moet alle boeken die je in bruikleen hebt, inleveren (ook de boeken die je volgend jaar weer nodig hebt), en alle boeken ontdoen van kaftpapier. De boeken moeten in goede staat verkeren.

Ben je wegens dringende redenen verhinderd op donderdag 27 juni (en kan ook niemand anders de boeken inleveren, bijvoorbeeld je broer, zus of ouders), dan kun je je vóór 25 juni melden bij ondergetekende. We zoeken dan samen een oplossing. In alle andere gevallen geldt: boeken die op 27 juni niet worden ingeleverd, worden bij de betreffende leerling(e) in rekening gebracht. Hetzelfde geldt voor boeken, die niet meer in goede staat verkeren.

Overigens mag je vast noteren dat op dinsdag 27 augustus de boeken voor het nieuwe schooljaar opgehaald kunnen worden. Over plaats en tijd krijg je nog bericht.

Ik vraag je op 27 juni volgens schema en goed op tijd aanwezig te zijn. Dan kunnen we die dag efficiënt doorwerken, en hoeft niemand nodeloos lang te wachten. En natuurlijk wens ik je nu alvast een hele prettige zomervakantie.

Met vriendelijke groet,  
De Fijne School,

H. Molwegen  
beheerder boekenfonds

## Opdracht 7

Geachte heer, mevrouw,

Hierbij bestel ik de volgende artikelen voor onze autowerkplaats.

<b>Artikel</b>	<b>Aantal</b>
Bougie type A16	15
Lamp type L7	12

Ik verzoek u de goederen af te leveren op het adres Graasstraat 14, 4321 AA Almere.

Met vriendelijke groet,

## Opdracht 8

Geachte mevrouw Hazeleger,

Hierbij bevestig ik uw order van 2 september jl. betreffende de levering van:

<b>Artikel</b>	<b>Aantal</b>
Tuinaarde, zak van 20 kg	15
Potgrond, zak van 25 kg	20
Bloempot zwart, doorsnee 15 cm	400

De goederen worden op 18 september in de middag bij u afgeleverd.

Met vriendelijke groet,

## Opdracht 9

Geachte heer, mevrouw,

Uw betaling van € 12.000,- betreffende bestelling B290 van 1 juni jl. is in goede orde bij ons binnengekomen. Mijn dank hiervoor.

De bestelde goederen worden in productie genomen en in de loop van september aan u geleverd.

Met vriendelijke groet,

## Opdracht 10

Aalsmeer, 8 oktober 20..

't Copyshoppy  
T.a.v. mevrouw L. Schoten  
Laarweg 25  
4852 HE HEERLEN

Betreft: opening van ons nieuwe pand

Geachte mevrouw Schoten,

Papieren Reus wordt Bakstenen Reus! Wij openen onze nieuwbouw, een enorm uit bakstenen opgetrokken pand. Graag willen we onze trouwe klanten en zakenrelaties de locatie laten zien, vanwaar we samen met u willen werken aan de toekomst.

Het is een echte aandachtstrekker, het imponerende magazijn dat op industrieterrein De Vlijt is neergezet. Traditionele bouw en materialen, veel baksteen en hypermoderne kantoorruimten. Toen De Papieren Reus meer dan twintig jaar geleden startte in een schuurtje achter de woning van toenmalig directeur-eigenaar Hans Wilders, had niemand dit toekomstbeeld voor ogen. Maar de groei was onstuitbaar, en uiteindelijk hebt u, de klant, het mogelijk gemaakt dat De Papieren Reus de grote stap durfde zetten: nieuwbouw in een futuristische vorm.

U bent van harte welkom bij de opening van ons nieuwe pand op dinsdag 12 november a.s. aan Industrieweg 112 te Aalsmeer. De openingsactiviteiten duren van 15.00 – 18.00 uur. Om 15.00 uur zal mevrouw R. Wenter, wethouder Economische Zaken van de gemeente Aalsmeer het pand op originele wijze openen. Daarna kunt u genieten van het optreden van een aantal bekende artiesten. Er worden rondleidingen door het nieuwe pand verzorgd en de middag staat in het teken van een ongedwongen en gezellig samenzijn. U hoeft niet bang te zijn om met een lege maag naar huis te moeten, want aan het einde van de middag staat er een uitgebreid koud buffet voor u klaar.

Ik sluit een routebeschrijving voor u bij, alsmede een antwoordkaart. Ik wil u verzoeken deze ingevuld retour te zenden, zodat wij de organisatie van de opening zo goed mogelijk kunnen regelen.

Ik hoop u op 12 november tezamen met vele andere gasten persoonlijk te kunnen ontmoeten en spreken, en hoor dan graag van u of wij terecht zo enthousiast zijn over ons nieuwe pand.

Met vriendelijke groet,  
De Papieren Reus

M. Verbeek  
directeur

Bijlagen:-routebeschrijving  
-antwoordkaart

## Opdracht 11

Aalsmeer, 23 september 20..

't Copyshoppy  
T.a.v. afdeling Crediteurenadministratie  
Laarweg 25  
4852 HE HEERLEN

Betreft: betalingsherinnering nota 0230456

Geachte heer, mevrouw,

De tijd gaat snel. Misschien is het daarom dat er nog een nota is blijven openstaan, terwijl de betalingstermijn verstreken is.

Het betreft nota 0230456 van 3 september jl. Het nota bedrag is € 1.020,58 en de betalingstermijn verliep op 17 september jl. Ik verzoek u het bedrag alsnog zo snel mogelijk over te maken op ons rekeningnummer. Als u om een bepaalde reden betaling tot nu toe achterwege hebt gelaten, dan hoor ik dat graag van u.

Ik vertrouw op een spoedige betaling. Mocht u intussen al betaald hebben, dan kunt u deze brief uiteraard als niet geschreven beschouwen.

Met vriendelijke groet,  
De Papieren Reus

Naam cursist  
medewerker Verkoop



## Opdracht 12

Aalsmeer, 10 oktober 20..

't Copyshoppy  
T.a.v. afdeling Crediteurenadministratie  
Laarweg 25  
4852 HE HEERLEN

Betreft: tweede herinnering nota 0230456

Geachte heer, mevrouw,

Bij controle van onze boekhouding bleek dat nota 0230456, groot € 1.020,58, nog open staat. De betalingstermijn van deze nota is al op 17 september verlopen en op 23 september heb ik u een betalingsherinnering gezonden.

Het kan hier uiteraard om een misverstand gaan, daarom bied ik u graag de gelegenheid alsnog te betalen. Ik verzoek u ervoor te zorgen dat het verschuldigde bedrag uiterlijk 24 oktober a.s. op ons rekeningnummer bijgeschreven is. Als u om welke reden dan ook niet in staat bent te betalen, dan wel meent niet te hoeven betalen, dan vraag ik u daar direct telefonisch contact met onze afdeling Boekhouding over op te nemen.

Ik reken erop dat u spoedig aan uw betalingsverplichting zult voldoen.

Met vriendelijke groet,  
De Papieren Reus

Naam cursist  
medewerker Verkoop

## Opdracht 13

Aalsmeer, 28 oktober 20..

't Copyshoppy  
T.a.v. afdeling Crediteurenadministratie  
Laarweg 25  
4852 HE HEERLEN

Betreft: laatste herinnering nota 0230456

Geachte heer, mevrouw,

Ondanks twee schriftelijke herinneringen van 13 september en 10 oktober jl. is nota 0230456 nog niet betaald. Ook hebt u niet gereageerd op de nota of op de herinneringen. Het betreft een factuur met een vervalttermijn op 17 september jl. en een notabedrag van € 1.020,58.

Omdat wij een goed contact met onze klanten op prijs stellen, geef ik u nogmaals de gelegenheid te betalen, en wel per ommekeer. Is het bedrag op 8 november a.s. niet op ons bankrekeningnummer bijgeschreven, dan voel ik mij helaas gedwongen een incassobureau in te schakelen. In dat geval is er sprake van bijkomende kosten, die voor uw rekening zullen zijn.

Ik hoop dat u alsnog tijdig betaalt, zodat inschakeling van een incassobureau voorkomen wordt.

Hoogachtend,  
De Papieren Reus

Naam cursist  
medewerker Verkoop

## Opdracht 14

Aalsmeer, 13 november 20..

De Gouden Schotel  
T.a.v. de directie  
Koestraat 13  
3452 JR AALSMEER

Onderwerp: klacht levering koud buffet

Geachte directie,

De opening van ons nieuwe pand werd besloten met een door uw bedrijf verzorgd koud buffet. Helaas kwamen uw medewerkers de gemaakte afspraken slecht na, waardoor het slot van ons openingsfeest min of meer in het water viel. Ik wil hierbij dan ook een klacht bij u neerleggen over de door uw medewerkers geboden dienstverlening.

Volgens afspraak zou De Gouden Schotel zorgen voor een koud buffet voor 120 personen. Dit buffet zou tussen 15.30 en 16.30 uur klaargezet worden. In werkelijkheid gebeurde het volgende.

1. Uw medewerkers kwamen pas om 17.15 uur opdagen.
2. Het buffet werd met grote haast in gereedheid gebracht, hetgeen goed te zien was. Alles stond schots en scheef, en de presentatie van de schotels was weinig representatief.
3. Pas om 18.45 uur kon gebruik gemaakt worden van het buffet.
4. Hoewel besteld was voor 120 personen, waren slechts 85 borden meegeleverd.
5. De servetjes bleken geheel te ontbreken.

Door deze gang van zaken is een aantal van onze gasten al voor het begin van het koude buffet vertrokken. Anderen moesten in grote haast hun eten nuttigen (de openingsbijeenkomst zou om 18.00 uur afgelopen zijn). Voor een aantal mensen was geen bord beschikbaar, zodat wij hen al improviserend nog iets hebben laten eten.

Ik ben van mening dat de organisatie van dit buffet door uw bedrijf van erg slechte kwaliteit was. Dat is pijnlijk voor ons, omdat wij bij de opening onze zakenrelaties bij elkaar hadden en uiteraard een goede indruk wilden maken. Ik vind het daarom belangrijk u met klem op onze ontevredenheid te wijzen. Verder wil ik van u weten of en hoe u ons denkt te compenseren voor het geleden ongemak.

Ik ga ervan uit dat ik op korte termijn van u een duidelijk antwoord mag verwachten.

Hoogachtend,  
De Papieren Reus

M. Verbeek  
directeur

## Opdracht 15

Aalsmeer, juni 20..

Aan al onze klanten

Onderwerp: bestellingen in vakantieperiode

Geachte klant,

In de vakantieperiode worden er geen bestellingen bezorgd. Het is daarom verstandig in de zomer uw bestellingen tijdig te doen.

Alle bestellingen die bij ons binnenkomen, worden bezorgd door onze afdeling Transport. Deze afdeling is tijdens de bouwvakvakantie, die loopt van 15 juli t/m 5 augustus a.s., gesloten. Dat betekent dat er in deze periode geen bestellingen afgeleverd worden.

Ik adviseer u uw voorraden nog eens te bekijken en een inschatting te maken of u vóór half augustus extra materiaal nodig hebt. Als dat het geval is doet u er verstandig aan de bestelling zo spoedig mogelijk te doen, zodat u er zeker van kunt zijn dat het materiaal nog voor de vakantie wordt geleverd.

Ik maak mijn excuus voor eventuele overlast die u ondervindt, maar ongetwijfeld gunt u de hardwerkende mensen van de afdeling Transport hun vakantie. Daarna staan ze weer volledig voor u klaar.

Met vriendelijke groet,  
De Papieren Reus

Naam cursist  
medewerker Verkoop

## Vragen bij hoofdstuk 6

1. Bij koude verkoop benader je mensen om jouw product te verkopen. Je weet dus niet of zij hiervoor interesse hebben.
2. Unique selling point; een sterk punt van het product.
3. Antwoord afhankelijk van het gekozen product.
4. Vaak is niet de kwaliteit van een product doorslaggevend, de klant kent deze vaak onvoldoende om te kunnen vergelijken met andere producten. In dit geval zijn de doorslaggevende factoren: gemak (de winkel in de buurt) en vertrouwen (als de winkelier zegt dat product B goed is, dan zal dat wel zo zijn).
5. Het vermogen om je in te leven in de situatie van de klant en om met hem mee te denken.
6. Het product of de dienst, de (potentiële) klant en de concurrent.
7. Decision making unit; hoe is de besluitvorming in een bedrijf geregeld bij aankoopbeslissingen.
8. Je hebt met de verkeerde persoon of op het verkeerde niveau gecommuniceerd. Oftewel: je was onvoldoende op de hoogte van de DMU. Blijkbaar speelt de directie een grote rol bij de aankoopbeslissing. Op z'n minst hadden er dus naast de gesprekken met de afdeling Inkoop ook contacten moeten zijn tussen de directies van beide bedrijven.
9. SWOT staat voor strengths, weaknesses, opportunities, threats, ofwel: sterktes en zwaktes, kansen en bedreigingen. In een SWOT-analyse breng je de sterke en zwakke punten van jouw product in beeld. Tevens bekijk je welke kansen zich voordoen om het product te verkopen en welke bedreigingen de verkoopkansen in gevaar brengen.
10. Door een SWOT-analyse te maken van jouw product en de producten van de concurrenten, krijg je een goed beeld van de sterke punten van het eigen product en de zwakke punten van de concurrentie. Hieruit kun je goede koopargumenten afleiden.
11. Benchmarking is een vergelijking tussen bedrijven in een branche op het gebied van prijs, kwaliteit, levertijd, service en andere prestatie-indicatoren.
12. Vocatio staat voor Verkenning, Omschrijving, Confrontatie, Argumentatie, Tegenwerpingen, Instemming, Overeenstemming.
13. Informatie over product of dienst, gebruiksadvisen, besteladvies (bijvoorbeeld kwantumkorting), koopadvies (bijvoorbeeld cross-selling), offerte uitbrengen.
14. Dit is up-selling: je gaat na of een betere (duurdere) kwaliteit van het product beter bij de klant past. Bij cross-selling maak je de klant attent op complementaire producten, bij deep-selling probeer je de klant tot grotere afname te bewegen.
15. Beter is: 'Over de concurrentie niets dan goeds, maar ...'. Een concurrent afkraken bevordert het vertrouwen dat de klant in je stelt niet. Je kunt beter de aandacht voor de concurrent beperken en de focus richten op de kwaliteiten van eigen product/bedrijf.

## Opdrachten bij hoofdstuk 6

1. Bedoeling van de opdracht is je bewust te worden van de eigenschappen en kwaliteiten van een product. Het is bovendien een oefening in het gericht zoeken naar informatie op internet en een bewustwording van de enorme informatiemogelijkheden van dat medium.
2. Bedoeling van de opdracht is gericht informatie te leren zoeken via internet en te oefenen je in te leven in de situatie van het gekozen bedrijf.
3. Bedoeling van de opdracht is de verzamelde informatie te ordenen in een analyse van sterke en zwakke punten, kansen en bedreigingen en deze informatie om te zetten in praktische (ver)koopargumenten.
4. Te denken valt aan vragen als: 'Wat doet jullie bedrijf precies?', 'In hoeverre speelt de automatisering een belangrijke rol in jullie bedrijf?', 'In hoeverre doen zich problemen voor met de automatisering?'. Met de vragen in de verkennende fase richt je je dus nog niet op je eigen product. Wel praat je naar de afdeling toe, waar je zelf wat te bieden hebt (automatisering) en leid je het gesprek naar de problemen die zich daar kennelijk voordoen.
5. Bijvoorbeeld: 'Dus jullie zijn vorig jaar overgestapt op draadloos internet. Sinds die tijd bestaat er veel ergernis, tijdverlies en miscommunicatie door haperende verbindingen.' Vervolgens kun je een voorstel deponeren. Bijvoorbeeld: 'Wij zijn gespecialiseerd in internetverbindingen. Wat we kunnen doen is de situatie in kaart brengen. Internetprovider, gebruikte apparatuur, sterkte van de binnenkomende signalen, enz. Vervolgens kunnen wij ervoor zorgen, dat jullie met gegarandeerd goede verbindingen werken. Het kan zijn, dat daar wat aanvullende apparatuur voor nodig is. Natuurlijk leggen we de te verwachten kosten in tijd en apparatuur eerst voor in een offerte'.
6. Bijvoorbeeld over de omvang van je bedrijf: 'We zijn weliswaar klein, maar onderschat onze kennis niet. Bovendien zijn we juist door onze omvang in staat om snel en slagvaardig op uw probleem in te springen. Bij ons hebt u korte communicatielijnen en wij weten precies wat er bij onze klanten speelt.' Bijvoorbeeld over de kennis en ervaring: 'We hebben meer bedrijven van uw omvang naar tevredenheid geholpen, zoals ....; als u wilt, kan ik u de namen van enkele contactpersonen daar als referentie geven.' Bijvoorbeeld over de kosten: 'Wij leggen u de kosten altijd eerst in een offerte voor, dus voor verrassingen kunt u niet komen te staan. Bovendien kost niets doen altijd meer, want de huidige problemen bedreigen uw goede relatie met uw klanten.'

7.

<b>Bestelling</b>	<b>Cross-selling</b>	<b>Deep-selling</b>
<b>Fietsen</b>	Bandenreparatiesets, fietssloten, kinderzitjes, enz.	Een afname van 10 i.p.v. 7 stuks is zinvol gezien de korting en het feit dat op jaarbasis toch meer fietsen besteld zullen worden.
<b>Broden</b>	Broodzakken, broodsnijmachine, andere broodsoorten, enz.	Een grotere afname is niet zinvol. Weliswaar worden jaarlijks heel veel broden besteld, maar het verschil tussen 100 en 500 stuks (om korting te krijgen) is te groot i.v.m. de geringe houdbaarheid van het product.
<b>Voetballen</b>	Voetbalschoenen, sportkleding, spelregelboekjes, enz.	Grotere afname om korting te krijgen (50 stuks) is niet zinvol, omdat deze klant per jaar slechts ongeveer 20 stuks voetballen afzet.

8. Het rollenspel is een prima oefening in het voeren van een verkoopgesprek en een goede voorbereiding op het mondeling examen.
9. Het rollenspel is een prima oefening in het voeren van een verkoopgesprek en een goede voorbereiding op het mondeling examen.





## **Opdrachten bij hoofdstuk 7**

De opdrachten bij hoofdstuk 7 zijn opdrachten om een korte presentatie voor te bereiden en te houden voor de lesgroep of een deel van de lesgroep. De opdrachten zijn bedoeld als voorbereiding op het mondeling examen.

De presentaties van de opdrachten in dit hoofdstuk kun je thuis voorbereiden. In de les kan dan elke cursist een keer (of enkele keren) oefenen in het voordragen van de presentatie.

## Vragen bij hoofdstuk 8

1. Het op orde hebben van de klantgegevens (adresbestanden, bestellingenoverzicht, betaalgedrag).
2. Customer Relations Management; software om alle gegevens rond de klant (adres, bestelling, betaling, enz.) in één systeem bij te houden.
3. Wij kennen de klant goed en de klant krijgt veel persoonlijke aandacht.
4. Mondeling (telefonisch), schriftelijk (mail), via acties.
5. Via dit soort activiteiten worden de contacten tussen opdrachtgever en klant aangehaald en groeit de vertrouwensrelatie.
6. LinkedIn, facebook, twitter (ook goed te rekenen: blogs).
7. Door te netwerken kom je de klant steeds weer tegen (bij bijeenkomsten, als contact bij de digitale sociale media, enz.). Dit verstrekt de vertrouwensband.
8. Klachtenbehandeling is het verwerken van een klacht (binnenkrijgen van de klacht en de bevestiging dat de klacht is ontvangen). Klachtenafhandeling is de fase waarin de klacht beoordeeld wordt en waarin actie op de klacht wordt ondernomen (mondeling overleg over de klacht en schriftelijke afhandeling c.q. bevestiging van de gemaakte afspraken).
9. Nee, wees duidelijk over het feit dat de fout niet bij jullie ligt. Blijf wel correct en legt duidelijk en vriendelijk uit, waarom de klacht niet terecht is.
10. Nee, maak geen excuus voor fouten, die jullie medewerkers niet hebben gemaakt. Eventueel kun je wel aangeven dat je de gang van zaken betreurt, ook al ligt de fout niet bij jouw bedrijf.

### Opdrachten bij hoofdstuk 8

1. Bedoeling van de opdracht is je kennis te laten maken met het begrip CRM en te laten zien hoeveel informatie hierover op internet beschikbaar is.
2. Bedoeling van de opdracht is te leren hoe er met de sociale media wordt omgegaan en welke rol deze spelen in het leven en werken van mensen.

3.

Westerloo, 9 april 20..

De heer H. Mopperaar  
Kruislaan 17  
5343 RR WESTERLOO

Betreft: uw klacht van heden

Geachte heer Mopperaar,

Uit een zojuist door mij ontvangen notitie blijkt dat u hedenochtend een telefonische klacht hebt ingediend. De klacht betreft het niet komen opdagen van een thuishulp.

Ik begrijp dat het voor u en uw vrouw uiterst vervelend is, als de hulp waar u op rekt niet blijkt te komen. Ik zal dan ook zeker laten uitzoeken wat hier aan de hand was. Wel vraag ik enig geduld van u, omdat het wat tijd zal kosten om een en ander uit te zoeken. Binnen drie weken ontvangt u van ons een inhoudelijke reactie op uw klacht. Ik zal er ook voor zorgen dat u op korte termijn door een van onze medewerkers gebeld wordt om, voor zover nodig, nieuwe afspraken voor thuishulp te maken.

Ik dank u voor de moeite die u nam ons van uw klacht op de hoogte te stellen. Daardoor kunnen wij direct actie ondernemen, om zo de kwaliteit van onze dienstverlening op peil te houden. Ik vertrouw erop dat wij binnenkort in staat zijn met een bevredigende reactie te komen.

Met vriendelijke groet,  
De Goede Zorg, afdeling Patiëntenzorg

Naam cursist  
administratief medewerker

4.

Westerloo, 15 april 20..

De heer H. Mopperaar  
Kruislaan 17  
5343 RR WESTERLOO

Betreft: uw klacht van 9 april jl.

Geachte heer Mopperaar,

Zoals toegezegd in onze brief van 9 april jl. kom ik hierbij terug op de klacht, die u die dag indiende. De thuishulp die u die ochtend zou bezoeken bleef weg, zonder dat u daarvan op de hoogte werd gesteld. Inmiddels heb ik weten te achterhalen dat de oorzaak lag in een telefoonstoring, waar u noch wij iets aan konden doen.

Nadat de thuishulp zich op 9 april om 8.15 uur ziek meldde, hebben onze medewerkers diverse keren geprobeerd u telefonisch te bereiken. Dat lukte echter niet. Navraag bij de KPN leverde de volgende informatie op. De wijk waarin u woont was op 9 april van 08.15 tot 10.50 uur telefonisch niet bereikbaar in verband met een kabelbreuk. Pas nadat om 10.50 uur technici van de KPN de breuk hersteld hadden was telefoonverkeer weer mogelijk.

Ik vind dat u met een erg vervelende situatie geconfronteerd bent. Uw vrouw was ziek en u wachtte op hulp, die niet kwam. Ik hoop echter dat u van mij wilt aannemen dat onze medewerkers er alles aan gedaan hebben om u te bereiken. Juist omdat wij weten hoe belangrijk onze thuishulpen voor u zijn, doen we veel moeite om dit soort situaties goed op te lossen. Dat is in uw geval niet gelukt als gevolg van overmacht.

Ik hoop dat met deze uitleg uw vertrouwen in onze organisatie hersteld is. En natuurlijk hoop ik dat we in de toekomst niet meer met dit soort overmachtsituaties te maken krijgen.

Met vriendelijke groet,  
De Goede Zorg, afdeling Patiëntenzorg

S. Watering  
directeur

5.

Aalsmeer, 22 oktober 20..

Kantoorboekhandel Voorschoten  
T.a.v. mevrouw L. Boterbloem  
Vrijheidslaan 23  
3475 LA BOXMEER

Betreft: uw klacht van 20 oktober jl.

Geachte mevrouw Boterbloem,

Heden ontving ik uw brief van 20 oktober jl., waarin u schade meldt aan een partij goederen. Volgens uw schrijven is er een pallet papier afgeleverd, waarop zeven beschadigde dozen staan. U hebt dat niet bij aflevering geconstateerd, maar ontdekt toen u de beschadigde dozen wilde gebruiken.

Het is uiteraard een hele vervelende zaak, als u nieuw afgeleverde goederen beschadigd aantreft. Onze directeur, de heer M. Verbeek, zal uw schademelding bekijken en daarop reageren. Ik vraag uw begrip voor het feit dat hij daarvoor enige tijd nodig heeft. Binnen veertien dagen ontvangt u een inhoudelijke reactie van hem.

Ik dank u voor de moeite om ons schriftelijk op de hoogte te stellen van de beschadiging. Ik vertrouw erop dat we tot een wederzijds acceptabele oplossing kunnen komen.

Met vriendelijke groet,  
De Papieren Reus

Naam cursist  
commercieel medewerker

6.

Aalsmeer, 26 oktober 20..

Kantoorboekhandel Voorschoten  
T.a.v. mevrouw L. Boterbloem  
Vrijheidslaan 23  
3475 LA BOXMEER

Betreft: uw klacht van 20 oktober jl.

Geachte mevrouw Boterbloem,

Zoals toegezegd in ons schrijven van 22 oktober jl. kom ik hierbij terug op de schade-melding, die u op 20 oktober deed. Hoewel wij formeel niet aansprakelijk zijn voor de geleden schade wil ik u toch schadecompensatie aanbieden.

U geeft in uw brief aan dat zeven dozen papier beschadigd bleken te zijn, toen u ze wilde gaan gebruiken. Bij aflevering hebt u de schade niet geconstateerd, omdat de beschadigde dozen tegen een wand stonden. Formeel had u de schade bij aflevering moeten constateren. Onze leveringsvoorwaarden sluiten alle schadeclaims uit, die later ingediend worden. Ik vind in dit geval echter dat ik toch een gebaar moet maken.

In dit geval kan ik me namelijk voorstellen dat de schade u bij aflevering ontgaan is. Bovendien staat u bij ons bekend als trouwe en loyale klant. Daarom bied ik u aan de beschadigde dozen papier te vergoeden. Ik stel voor dat wij bij de bestelling van de volgende pallet papier zeven dozen extra bijvoegen, zonder deze in rekening te brengen.

Ik vertrouw erop dat u met dit aanbod tevreden bent en dat u in de toekomst van ons papier gebruik blijft maken. U mag ervan overtuigd zijn dat wij er alles aan (blijven) doen om schadegevallen, als de door u gemelde, te voorkomen.

Met vriendelijke groet,  
De Papieren Reus

M. Verbeek  
directeur