

Maak een professionele indruk met uw zakelijke brief en e-mail

Klachten afhandelen, afspraken maken, offertes uitbrengen, bedanken: we schrijven allemaal regelmatig een zakelijke brief of e-mail. Toch blijkt het schrijven van een duidelijke en concrete brief lastiger dan we denken. Het medium e-mail stelt weer andere eisen. Kortom, er kan gemakkelijk iets misgaan. Fouten in vorm, stijl of opbouw verstoren de communicatie. Hoe moet het wel?

De juiste vorm

Weet u wat er mis is met de volgende elementen van een brief?

- L.S.,
- Geachte mevrouw B. Wiersma,
- PS De door u bestelde artikelen worden vandaag door ons verzonden.

Een aantrekkelijke, klantgerichte stijl

Hoe zou je onderstaande briefpassages aantrekkelijker kunnen formuleren?

- Hopende u hiermede voldoende te hebben geïnformeerd, verblijven wij,
- Bij bestellingen boven de € 100 worden door ons geen vrachtkosten in rekening gebracht.
- De consument doet er verstandig aan in geval van ondeugdelijke levering rechtstreeks contact op te nemen met de leverancier.

Het medium e-mail

- Klopt het dat een zakelijke e-mail geen aanhef hoeft te hebben?
- Waarin verschilt een e-mail qua stijl van een brief?
- Waarvoor dient eigenlijk de regel BCC?