



JKV 31

www.merlijngroep.nl

Merlijn

**Klantgericht schrijven van
e-mails en brieven**

Klantgericht schrijven van e-mails en brieven

Introductie

Dagelijks sturen gemeentes vele brieven en e-mails. Hoe komen deze teksten op de lezer over? Is de inhoud duidelijk? Is de opbouw overzichtelijk? Zijn de formuleringen helder, passend en correct? In deze training staan allerlei voorbeelden uit de beroepspraktijk centraal. U bekijkt deze voorbeelden vanuit lezersperspectief, ontdekt mogelijke knelpunten voor de lezer en krijgt bruikbare adviezen om uw brieven en e-mails optimaal klantvriendelijk te schrijven.

Doelgroep

Medewerkers van overheden die regelmatig communiceren met hun klanten, de burgers of organisaties daarvan.

Inhoud van de training

In deze training komen de volgende onderwerpen aan bod:

- *Centrale vraag*
In een goede brief of e-mail krijgt de lezer al in de eerste alinea een duidelijk beeld van de inhoud van de tekst. Om dit te bereiken, is het van belang dat de schrijver een goede centrale vraag formuleert die voor de lezer van de tekst het doel ondubbelzinnig duidelijk maakt. U maakt kennis met verschillende typen centrale vragen en leert een heldere centrale vraag te formuleren.
- *Opbouw van verschillende soorten brieven en e-mails*
In een helder opgebouwde tekst wordt een aantal deelvragen in een logische volgorde behandeld. U krijgt een aantal standaardtekstschema's aangereikt die u leert toepassen bij het opstellen van teksten.
- *Begrijpelijk formuleren-zinsconstructies*
Voor de begrijpelijkheid van een zin is de lengte van de zin niet het belangrijkste; de zin moet niet te veel lastige zinsconstructies bevatten. U krijgt inzicht in constructies die zinnen complex maken, zoals de tangconstructie, lijdende vorm, naamwoordstijl etc. U gaat na welke van deze constructies u zelf gebruikt en krijgt adviezen voor het vermijden en/of herschrijven van deze constructies.
- *Begrijpelijk formuleren-woordgebruik*
U ontdekt hoe woordgebruik de begrijpelijkheid van de tekst kan aantasten. U leert ouderwetse, plechtstatige of omslachtige woorden herkennen en vervangen door een zakelijk neutraal alternatief.
- *Correct formuleren*
Een goede brief of e-mail bevat geen correctheidsfouten. U leert veelvoorkomende fouten te vermijden. Daarbij zal onder meer worden stilgestaan bij fouten in spelling, taal- en stijlfouten en interpunctiefouten.

Vorbereiding en aanpak van de training

Om de training optimaal te laten aansluiten bij de deelnemers, ontvangt u voorafgaand aan de training een intakeformulier. Hierop kunt u uw specifieke wensen en knelpunten aangeven.

Daarnaast heeft u de mogelijkheid een eigen brief of e-mail in te sturen en hierop feedback te ontvangen van de trainer.

Tijdens de training wisselen theorie en praktijk elkaar steeds af. U krijgt praktijkgerichte adviezen die u direct leert toepassen in concrete casus.

Duur training en locatie

De training bestaat uit twee dagdelen die op één dag worden gegeven. Voor actuele data en trainingslocatie verwijzen we u graag naar het secretariaat van Merlijn.

Wie geeft de training

De training wordt gegeven door drs. Linda den Braven. Haar profielschets kan bekeken worden door [HIER](#) te klikken.

Aantal deelnemers

Vanwege het interactieve karakter van de training kunnen per training maximaal 12 deelnemers worden geplaatst.

Online training

Merlijn biedt deze training ook online aan, in drie varianten: als open training, als incompanytraining en als individuele training. Net als bij de fysieke training stemmen we het trainingsmateriaal zo veel mogelijk af op de wensen en input van de deelnemers. We behandelen de theorie kort, u krijgt veel praktische tips, en er is veel tijd voor activerende (maatwerk)oefeningen en schrijfopdrachten. Onze online training is afwisselend en inspirerend. U krijgt de kans om in korte tijd uw schrijfvaardigheid aanzienlijk te verbeteren!

Omdat een online training de meeste mensen meer energie kost dan een training in levenden lijve, duurt de online training iets korter dan de fysieke variant: van 10.30 tot 12.30 uur en van 13.30 tot 16 uur. Als u ervoor kiest deze training incompany te organiseren of individueel te volgen, bepalen we de trainingstijden uiteraard samen met u. Het is dan bijvoorbeeld ook mogelijk om de training te spreiden over twee dagen.



PROGRAMMA

Klantgericht schrijven van brieven en e-mails

Ochtendprogramma

- 09.30 - 10.00 : Ontvangst met koffie en thee
- 10.00 - 10.30 : Welkom, kennismaking, bespreking leerdoelen en programma
- 10.30 - 11.00 : Eisen aan een effectieve brief of e-mail
- 11.00 - 11.30 : Beoordelen van verschillende brieven en e-mails
- 11.30 - 11.45 : Pauze
- 11.45 - 12.15 : Typeren en zelf formuleren van centrale vragen
- 12.15 - 12.45 : Helder ordenen van de informatie in brieven en e-mails
- 12.45 - 13.30 : Lunch

Middagprogramma

- 13.30 - 14.15 : Begrijpelijk formuleren - zinconstructies
- 14.15 - 15.00 : Begrijpelijk formuleren - woordgebruik
- 15.00 - 15.15 : Pauze
- 15.15 - 16.00 : Correct formuleren
- 16.00 - 16.30 : Vragen / verankering in de praktijk / evaluatie