



EEN AFSPRAAK ANNULEREN (E-MAIL)

Je hebt een afspraak gemaakt met het secretariaat voor een intakegesprek. Je kan niet naar de afspraak gaan. Je stuurt een e-mail naar het secretariaat.



Wat moet je doen?

1. Lees de e-mail op **blad 2**. Beantwoord de vragen.
2. Controleer de antwoorden op **blad 5**.
3. Schrijf zelf een brief op **blad 3**.
4. Lees het briefje van je collega en controleer of alles erin staat. Gebruik de vragenlijst op **blad 4**.

Lees de vragen en zoek de antwoorden in de e-mail

Je leest een e-mail van een klant naar een telecommunicatiebedrijf. De klant wil een afspraak annuleren. Antwoord op deze vragen.

1. Welke afspraak wil de klant annuleren? Geef de datum en het uur.

.....
2. Waarom wil de klant de afspraak annuleren?


a. Zij is in het ziekenhuis.	b. Zij is in het buitenland.	c. Zij moet naar een feest gaan.
------------------------------	------------------------------	----------------------------------

3. Welke suggestie doet de klant voor een nieuwe afspraak?

.....
4. Welke aanspreking gebruikt de klant? (aanspreking = bv: "Hallo", "Hoi", "Dag"...)

.....
5. Welke afsluiting gebruikt de klant? (afsluiting = bv: "Groetjes", "Liefs",...)

.....
6. Gebruikt de klant "jij" of "u"?

Aan:	technischendienst@telekom.be
Onderwerp:	annulatie afspraak 03/08
	
<p>Geachte mevrouw / heer</p> <p>Op maandag 3 augustus tussen 9 en 12 u heb ik een afspraak met een technicus van uw bedrijf in verband met de installatie van een nieuwe modem. Door onvoorziene omstandigheden ben ik echter niet in het land.</p> <p>Ik wil graag deze afspraak annuleren.</p> <p>Kan ik een nieuwe afspraak maken in de week van 10 tot 14 augustus?</p> <p>Dank bij voorbaat.</p> <p>Met vriendelijke groeten</p> <p>Gabriela Stoicescu Smyrnastraat 7 2000 Antwerpen</p>	

Duo-oefening: controleer het briefje van je collega

Geef jouw briefje aan je collega en lees het briefje van je collega. Controleer of alle informatie in de tekst staat. Gebruik deze vragenlijst. Zet een kruisje.

	JA	NEE
Staat er een formele aanspreking in het briefje?		
Staat er een formele afsluiting in het briefje?		
Heeft je collega geschreven voor welke opleiding het intakegesprek is?		
Heeft je collega geschreven op welke datum de afspraak was?		
Heeft je collega geschreven waarom hij / zij de afspraak annuleert?		
Heeft je collega gevraagd wanneer hij / zij een nieuwe afspraak kan maken?		
Heeft je collega het secretariaat bedankt ?		
Staat er een onderwerp boven de mail?		
Staan er fouten in het briefje? Corrigeer ze samen!		

1. Maandag 3 augustus, tussen 9 en 12u
2. Zij is in het buitenland.
3. De week van 10 tot 14 augustus
4. Geachte heer / mevrouw
5. Met vriendelijke groeten
6. U