Bijlage Zakelijke communicatie verzorgen - praktijkopdrachten

Deel 1: Zakelijke communicatie

1. Lees de volgende uitleg over zakelijke communicatie:
    - Zakelijke communicatie is professioneel, klantgericht en duidelijk.
    - Belangrijke kenmerken van zakelijke communicatie:
        - Toon: Beleefd en professioneel. Geen informele taal of slang.
        - Duidelijkheid: Schrijf bondig en to the point.
        - Correctheid: Controleer op spelling en grammatica.
        - Empathie: Toon begrip en respect voor de klant.
2. Theorievragen:
    - Wat betekent het om 'klantgericht' te communiceren?
    - Waarom is het belangrijk om spelling en grammatica te controleren?
    - Geef een voorbeeld van een formele openingszin voor een e-mail of chatbericht.
    - Wat is het verschil tussen een klacht en feedback? Hoe reageer je op beide situaties?

Deel 2: Praktijkopdrachten
Situatie: Je werkt bij een webshop voor kleding en bent verantwoordelijk voor de communicatie met klanten.

Opdracht 1: Online bedrijfs-chat

- Een klant vraagt via de bedrijfs-chat: *"Mijn bestelling is nog niet geleverd. Wat kan ik doen?"*
  Schrijf een professioneel antwoord waarin je:
    - Begrip toont voor de situatie.
    - Vraagt naar de bestelgegevens.
    - Uitlegt hoe je het probleem gaat oplossen.

Opdracht 2: Sociale media

- Je krijgt een vraag via Instagram: *"Hebben jullie deze jurk ook in maat M?"*
  Schrijf een professioneel antwoord waarin je:
    - De klant bedankt voor de vraag.
    - Korte informatie geeft over de beschikbaarheid.
    - De klant doorverwijst naar de juiste pagina of contactmogelijkheid.

Opdracht 3: Feedbackformulier

- Een klant schrijft in het feedbackformulier: *"Ik ben ontevreden over de lange levertijd. Dit moet beter!"*
  Schrijf een professioneel antwoord waarin je:
    - Bedankt voor de feedback.
    - Begrip toont voor de ontevredenheid.
    - Eventueel een oplossing of verbetering aanbiedt.