

3. Duidelijk en klantvriendelijk schrijven

Heeft je klant geen zin je brief te lezen?

Schrijf eenvoudig!

In plaats van: Naar aanleiding van uw schrijven d.d. 18-11-17 deel ik u gaarne het volgende mede.

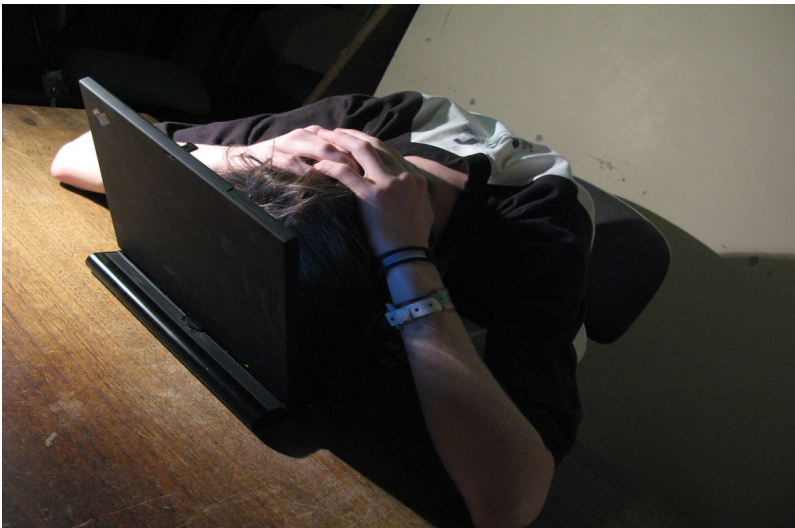
Bijvoorbeeld: Hartelijk dank voor uw brief van 18 november 2017.

In plaats van: Dient er hierbij niet in aanmerking genomen te worden of de door u te leveren goederen niet eerst gecontroleerd dienen te worden, alvorens u tot verzending overgaat?

Bijvoorbeeld: Moet u de goederen niet controleren, voordat u ze verstuurt?

In plaats van: Afgaande op de door verschillende instanties gegeven adviezen is besloten de al in de vorige vergadering besproken oplossingen af te keuren.

Bijvoorbeeld: Wij hebben besloten de oplossingen af te keuren, die wij in de vorige vergadering al besproken hebben. Verschillende instanties hebben ons in die richting geadviseerd.



Zit je wel eens eindeloos naar een leeg scherm te staren als je een brief of een e-mailbericht wilt schrijven? Heb je last van een 'writers block'?

Volg deze stappen:

Stap één: **Weet wat je eigenlijk wil zeggen!** Formuleer dat in één zin voor iemand

die niets van het onderwerp weet (je buurvrouw?).

Stap twee: Geef **eerst de conclusie** en daarna de eventuele argumenten of achtergronden.

Voor de lezer is dat een voor de handliggende volgorde.

Stap drie: Schrijf er een inleiding boven, waarin je vertelt wat de **aanleiding** is om deze boodschap aan deze lezer te sturen.

Stap vier: Rond de brief af met een alinea waarin je de lezer laat weten **wat je van hem of haar verwacht**, bijvoorbeeld in de vorm van een verzoek.

