

Zakelijke e-mail

Situatiebeschrijving

De laatste jaren hoor je van veel vrienden dat ze iets heel goedkoop hebben gekocht op Black Friday. Dit jaar wil jij hier ook je voordeel mee doen. Je hebt een week voor Black Friday een geweldig paar schoenen op de webshop van 'JeDroom' gezien. De prijs is echter 276 euro en dat kun je niet betalen. De webshop adverteert voor Black Friday en geeft alleen deze dag 75% korting. De schoenen kosten dan 69 euro en dit bedrag kun je wel betalen.

Je bestelt de schoenen op Black Friday. Pas na vijf weken worden ze eindelijk thuisbezorgd. In deze tijd ontdek je dat de schoenen inmiddels nog verder zijn afgeprijsd naar 55 euro.

Je baalt hiervan en wilt daarom een klacht indienen. Je hebt daarnaast twee andere klachten over je bestelling. Ook heb je ideeën over wat de webshop moet doen om je klachten af te handelen. Je ziet op de website dat je bij klachten een e-mail naar de klantenservice moet sturen. In de e-mail moet je je bestelnummer noemen en je klachten duidelijk en onderbouwd opschrijven.

Je schrijft een beleefde e-mail waarin je de drie klachten aan de orde laat komen en waarin je een voorstel doet voor een oplossing van je klachten. Ook geef je aan dat je binnen twee weken een antwoord wilt ontvangen.

Schrijf de e-mail aan de webshop 'JeDroom'. Een aantal gegevens is al voorgedrukt in de uitwerkbijlage. Vermeld het onderwerp van je e-mail in de onderwerpregel.

Gebruik voor je e-mail de gegevens op de vorige bladzijde en eventueel de tekst 'Een duurzame Green Friday in plaats van koopjesfestijn Black Friday, slaat dat aan?'. Gegevens die niet in de opdracht staan, moet je zelf bedenken.

Besteed in jouw e-mail aandacht aan de volgende punten:

- de aanleiding om de e-mail te schrijven: klachten over bestelling;
- bestelnummer (zelf bedenken);
- klacht over de prijs;
- onderbouwing van die klacht met feitelijke informatie;
- twee andere klachten over je bestelling;
- per andere klacht een toelichting;
- voorstel voor een oplossing van je klachten;
- hoop op een goede afhandeling;
- een vriendelijk verzoek om een reactie binnen twee weken.

Sluit je e-mail af met 'Met vriendelijke groet,' of 'Hoogachtend,' en je eigen voor- en achternaam.

Let erop dat je in je e-mail beleefd bent.

Let op: Zorg ervoor dat je tekst minimaal uit 100 woorden bestaat. Bij minder dan 100 woorden krijg je geen punten voor taalgebruik.

Bronvermelding

Een opsomming van de in dit examen gebruikte bronnen, zoals teksten en afbeeldingen, is te vinden in het bij dit examen behorende correctievoorschrift.