

Legende van de gebruikte iconen

	Belangrijke informatie
	Bijlage
	Denkvraag
	Doelstelling
	Lezen
	Opdracht

	Presentatie (PowerPoint)
	opdracht en/of info op Toledo
	Voorbeeld
	Videofragment
	Website
	Zelfstudie

Inhoudsopgave

Legende van de gebruikte iconen	2
Inhoudsopgave	3
Inleiding.....	5
1 Spelling	6
1.1 De Nederlandse werkwoorden	6
1.2 Meervoudvorming.....	23
1.2 Hoofdletters.....	25
1.3 Samenstellingen en afleidingen	27
1.4 Getallen in teksten	32
2 mondelinge communicatie	34
2.1 presentatie.....	34
3 schriftelijke communicatie op de werkvloer: enkele basisprincipes	37
3.1 Huisstijl	37
3.2 Afspraken en normen.....	38
3.3 Overtuigend schrijven	38
3.4 Professioneel taaladvies.....	43
3.5 Totaal oefening.....	Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.
4 zakelijke correspondentie.....	44
4.1 zakelijke e-mails.....	44
4.2 klachten	50
4.3 sollicitatiebrief en cv	52
5 vergaderingen notuleren	60
5.1 Notulen.....	60
5.2 De vergaderagenda	60
5.3 Het verslag	61
6 commercieel schrijven	62
6.1 De nieuwsbrief	62
6.2 Direct mail.....	64

6.3	Uitnodiging	65
6.4	Folders, flyers en brochures	66
6.5	Persbericht.....	67
7	Schrijven voor de nieuwe media.....	70
7.1	sociale media	70
7.2	website	72
	Bibliografie	74

Inleiding

In dit opleidingsonderdeel leer je alles over hoe zakelijke communicatie werkt. Behalve een grondige herhaling van de spelling- en grammaticaregels, leer je in deze cursus op een directe, maar correcte manier te communiceren, met aandacht voor je klant of collega, zowel schriftelijk als mondeling.

1 Spelling

Wie communiceert, doet dat productief of receptief. Bij productieve communicatie neem je de functie aan van zender, bij receptieve communicatie die van ontvanger. Deze twee functies komen bij de schriftelijke vaardigheden overeen met twee belangrijke taalhandelingen: schrijven (productief) en lezen (receptief).

Als je zelf gaat schrijven, moet je uiteraard enkele regels in acht houden. Om te beginnen zijn er officiële spellingsregels. In het Groene Boekje (of online op woordenlijst.org) vind je een uitgebreide leidraad met de spellingregels van de Nederlandse taal. Hieronder geven we een samenvatting van de belangrijkste regels die je nodig hebt om professioneel over te komen.

In latere hoofdstukken krijg je ook nog enkele praktische tips mee om je zakelijke teksten (e-mails, verslagen, reclameteksten, etc.) zo klantgericht mogelijk te maken.

1.1 De Nederlandse werkwoorden



De Nederlandse werkwoordspelling wordt ook wel eens de achilleshiel van onze taal genoemd. Hoewel in principe erg rechtlijnig en niet zo complex, is het een systeem dat wemelt van de homofonen (*gebeurt/gebeurd, wordt/word*), vormen die op dezelfde manier worden uitgesproken maar op een andere manier worden geschreven. Daarom is het niet alleen van belang dat je de regels van de werkwoordspelling beheerst, maar ook voortdurend de syntaxis (zinsbouw) van het Nederlands in het achterhoofd houdt, want hoe een woord wordt gebruikt, kan de schrijfwijze veranderen, ook al spreek je het op dezelfde manier uit.

Omdat het basissysteem achter de Nederlandse werkwoordspelling relatief eenvoudig is en weinig uitzonderingen bevat, is sociaal heel wat te doen rond werkwoordfouten. De persistentie van werkwoordfouten botst op het eerste gezicht met het gezonde verstand. De spelling van de regelmatige werkwoordvormen in het Nederlands is immers gebaseerd op het beginsel van de **vormovereenkomst**: een morfeem behoudt zijn spelling in alle woorden waarin het optreedt. Omdat de spelling van de regelmatige werkwoordvormen in het Nederlands zo transparant is, is het des te merkwaardiger dat er zoveel fouten tegen worden gemaakt. Die fouten worden overigens zowel door Nederlanders als door Vlamingen gemaakt en er zijn geen aanwijzingen dat er op dit gebied een verschil zou bestaan tussen beide groepen Nederlandstaligen.

Werkwoordfouten vallen vaak heel snel op in teksten en lezers zullen, vaak onbewust, de maker van de werkwoordfout als dom of slordig beschouwen. Ook al staat een werkwoordfout te midden van een slechtgevormde zin vol onjuist gespelde samenstellingen en afleidingen, toch is het doorgaans de werkwoordfout die klopt als een zwerende vinger te midden van alle andere taalfouten. Werkwoordfouten in commercieel

briefverkeer, marketingteksten of zakelijke mails zijn vaak een doodsteek voor het imago van een bedrijf. Ook al zijn het communicatiewetenschappelijk gezien eigenlijk weinig belangrijke taalfouten (aangezien ze zelden of nooit een invloed hebben op de betekenis van de communicatie en voor misverstanden zullen zorgen), toch is de sociale afkeer tegenover werkwoordfouten zo groot dat we ze in dit hoofdstuk over spelling helemaal vooraan behandelen.

Testje: vul de correcte vorm in (indien niet duidelijk uit context: steeds TT)

1	(Worden) *** het probleem je al wat duidelijker of (vinden) *** je het noodzakelijk dat ik nog wat meer tijd aan de zaak (besteden) *** ?	
2	(Houden) *** er maar rekening mee dat u de hele avond nog (verknallen) *** als u die jongelui (verbieden) *** om te dansen.	
3	(Rijden) *** u hier toch maar wat voorzichtiger, mijnheer. Die weg (worden) *** ooit nog wel eens (verbreden) *** , maar als u in die gevaarlijke bocht daar niet (vertragen) *** , (glijden) *** u de sloot in.	
4	Er (worden) *** (vermoeden) *** dat het vliegtuig in de bossen is (landen) *** , maar naar (verluiden) *** (vermelden) *** het vluchtverslag ook een kapotte vleugelklep.	
5	Hij (schelden) *** je de huid vol als je hem (vertellen) *** dat je die baan (aanvaarden) *** omdat die firma heel wat meer promotiekansen (bieden) *** .	
6	Dat je die vis (braden) *** , akkoord. Maar dat je hem zo (kruiden) *** dat er zich een vreselijke stank doorheen het huis (verspreiden) *** , (vinden) *** ik een beetje al te gortig.	