**Permanente evaluatie: zakelijk schrijven /20**

## Situatie

Je werkt op de klantendienst van Smartphoto en hebt een klachtenmail ontvangen van een van je klanten. In deze e-mail beschrijft de klant de volgende situatie:

* De klant heeft op jullie website een ‘fotoboek XL vierkant met harde kaft’ besteld.
* De klant ontving echter een ‘fotoboek XL liggend met harde kaft’.
* Het fotoboek is bedoeld als verjaardagscadeau en de klant heeft het dus binnen 48 uur nodig.

De klacht van de klant is terecht. Klanten mogen producten die verkeerd geleverd werden, gratis retourneren. Hiervoor moeten ze een online ‘aanmeldformulier’ invullen waarin ze de reden voor retour moeten invullen. Daarna krijgen ze een verzendlabel om het product te retourneren.

Het juiste product wordt onmiddellijk na de melding gedrukt en verzonden. Normaal kost een expressverzending €6.95, maar je mag deze gratis aanbieden.

Je mag volgens de bedrijfspolicy klanten een bijkomende korting geven van 10% bij een volgende aankoop.

Je klant heet Nathan Luts.

## Opdracht

Schrijf een reactie op deze klachtenmail en stuur hem naar [nathan.luts@gmail.com](mailto:nathan.luts@gmail.com). Schrijf de e-mail in je eigen woorden en vermijd dat je grote stukken tekst uit bovenstaande opdracht overneemt.

Vergeet je naam niet in te vullen!

|  |  |
| --- | --- |
|  | |
|  | [nathan.luts@gmail.com](mailto:nathan.luts@gmail.com) |
|  | Omruiling fotoboek XL liggend met harde kaft |
| Geachte heer Luts  Ik heb uw e-mail goed ontvangen. Van de gegevens die u mij bezorgde, heb ik kunnen achterhalen dat er zich een logistieke fout heeft voorgedaan. U had een fotoboek XL vierkant met harde kaft besteld. Daarentegen heeft u een fotoboek XL liggend met harde kaft ontvangen.  Wij willen ons allereerst excuseren voor dit voorval. Wij gaan direct de correct fotoboek XL vierkant met harde kaft opsturen. Ik heb begrepen dat dit een verjaardagscadeau is en het u binnen 48 uur wenst. Dit is geen probleem voor ons. Normaal kost een expressverzending €6.95 maar omdat de fout aan onze kant ligt, vergoeden wij dit voor u.  Wanneer u tijd kan vinden, mag u de verkeerde fotoboek retourneren. Dit kan door online een aanmeldformulier in te vullen. Vanzelfsprekend nemen we hier de verzendkosten weer op ons.  Bovendien willen we u nog een 10% korting aanbieden bij een volgende bestelling. Deze korting is geldig op ons hele assortiment. Ik hoop dat u in de toekomst nog veel met ons zal samenwerken.  Ik hoor graag van u terug indien u nog verdere vragen heeft. U kan mij altijd bereiken op dit e-mailadres.  Hoogachtend Joachim Veulemans Klantendienst Smartphoto | |