Permanente evaluatie: zakelijk schrijven /20

## Situatie

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

* Je klant wou online een kledinghaak ‘The Dots Small’ van Muuto kopen voor €19;
* Deze maand hebben jullie een actie lopen waarbij jullie gratis verzending aanbieden ongeacht het aankoopbedrag. Klanten moeten hiervoor de code ‘FREESHIP’ ingeven bij het afrekenen;
* De klant heeft ook nog een cadeaubon van €15, maar tijdens het afrekenen kon de klant niet beide kortingscodes ingeven, terwijl dat wel zou moeten kunnen volgens de voorwaarden van de vouchers.

De klacht van je klant is gegrond. Beide acties zijn cumuleerbaar. Je mag volgens de bedrijfspolicy klanten een bijkomende korting geven van 10% op de volgende factuur.

Je klant heet Hanne Vanvoorden.

## Opdracht

Schrijf een reactie op deze klachtenmail in het voorziene vak op de volgende pagina en vul dit adres in als geadresseerde: [hanne.vanvoorden@skynet.be](mailto:hanne.vanvoorden@skynet.be).

Schrijf de e-mail in je eigen woorden en vermijd dat je grote stukken tekst uit bovenstaande opdracht overneemt. Sla dit bestand op onder de **juiste benaming** (zie instructies BB) en bezorg aan jouw docent. Vergeet je naam niet in te vullen in de koptekst van dit document!

**Let op! Elke spellingfout i.v.m. werkwoorden = min 2 op 20.**

Veel succes!

|  |  |
| --- | --- |
|  | |
|  | [hanne.vanvoorden@skynet.be](mailto:hanne.vanvoorden@skynet.be) |
|  | RE: Onmogelijke registratie van twee coupons. |
| Geachte mevrouw Vanvoorden  Bedankt om dit te melden en alvast onze excuses voor dit ongemak. Dit zou inderdaad niet mogen voorvallen. Ik heb beide coupons geverifieerd in ons systeem en het klopt inderdaad dat u deze samen moet kunnen gebruiken.  Om dit probleem op te lossen kan ik de bestelling van de kledinghaak ‘The Dots Small’ alsnog doorvoeren. Bovenop de originele coupon, krijgt u als compensatie voor dit ongemak nog een extra korting van 15% op uw huidige bestelling. Dit brengt de totale prijs van deze bestelling naar 1.15 Euro.  Met uw bevestiging maak ik dit in orde. Indien u de bestelling toch niet meer zou willen doorvoeren verstuur ik een coupon van 15% korting op uw huidige bestelling.  Bij verdere vragen kan u me altijd bereiken op dit e-mailadres of op het nummer van onze klantendienst.  Met vriendelijke groeten  Evi Boelen  Mister Design | |