**Waar zeker op letten bij de zakelijke brief?**

**Begin:**

Geachte heer (naam)

Geachte mevrouw (naam)

Geachte heer, geachte mevrouw

NOOIT “beste” of “geachte” zonder iets anders er bij.

Midden:

* Slechtnieuwsbrief:
  + Direct (starten met het slechte niuews, korte verklaring en dan een slot
  + Indirect (eerst basis slecht nieuws, dan duidelijke verklaring en informatie + een slot
  + Welk perspectief? (lezers of neutraal?)
  + Focussen op opties die er wel zijn, negatieve woorden vermeiden
* Klachtenbrief:
  + Specifiek zijn over je probleem (niet gisteren of ik kocht dit, maar op deze datum en ik kocht dit exacte product)
  + Neutrale korte bootschap + situatieschets + wat je verwacht + een slot (vragen voor het herstellen van de fout)
* Reactie op een klacht:
  + Start: een korte reactie, excuses aanbieden en even evalueren of het een terechte klacht is.
  + Indien de klant een fout maakt, geef je de klant een beetje gelijk, een verklaring en een advies om dit in de toekomst niet meer voor te laten vallen.

**Slot:**

Met vriendelijke groeten (algemeen zakelijk)

Hoogachtend (zeer formeel)