**Oefening 1**

Je werkt voor een bedrijf dat geschenkartikelen verkoopt. Je hebt 2000 relatiegeschenken besteld bij een firma waarmee je al jaren samenwerkt. Na levering op 3 april blijkt dat er 120 artikelen ontbreken.

Op 4 april heb je telefonisch contact opgenomen met de leverancier om hem hiervan op de hoogte te stellen en om hem mee te delen dat je de levering niet kan aanvaarden.

Schrijf een brief naar de leverancier waarin je hem dit schriftelijk bevestigt. Voeg er als bewijs een kopie bij van de leveringsbon. Verzoek hem bovendien om de levering vóór 15 april in te ruilen. Op 1 mei is het moederdag en heel wat klanten hebben bij jou een geschenk besteld. Je dringt aan op een stipte regeling.

**Oefening 2**

Je bent uitgenodigd om aan de universiteit van Gent een informatiedag over nieuwe marketingstrategieën bij te wonen. Je kunt niet ingaan op de uitnodiging.

**Oefening 3**

Je bent financieel assistent en werkt voor het WF Cultuurfonds in Brussel. Op 22 maart ontving je een brief van de Firma Pharma met het verzoek om sponsoring van de reclame van hun jaarlijks wetenschappelijk colloquium. Schrijf een brief waarin je de firma meedeelt dat het WF Cultuurfonds niet aan dit verzoek kan voldoen.

**Oefening 4**

Je werkt op de IT-dienst van een bedrijf.

Door de recente internet bug Heartbleed is het nodig dat de werknemers van je bedrijf hun wachtwoorden aanpassen. Ze gebruiken deze wachtwoorden om toegang te krijgen tot hun e-mails en tot het intranet.

Schrijf een e-mail waarin je beknopt uitlegt wat er aan de hand is en waarin je vraagt om de wachtwoorden aan te passen.

**Oefening 5**

Je werkt in een IT-bedrijf. Je bent verantwoordelijk om het netwerk te onderhouden bij een belangrijke klant. Maar helaas is er een fout opgetreden waardoor je klant een verkeerde factuur toegestuurd gekregen heeft en te weinig heeft betaald.

Schrijf een brief naar het bedrijf waarin je de fout aankaart. Aangezien dit een belangrijke klant is, denk je aan een compensatie.

Gegevens van de klant:

Architectenbureau Felix en Partners, Kemmelbergstraat 2, 8400 Oostende

EXTRA:

**Opdracht 1:**

Situatie:

Je bent een student met een geïndividualiseerd traject. Je werd toegewezen aan de klasgroep 1 TIN C en volgt het opleidingsonderdeel Engels in 2 TIN C-D.   
Bij het aanmaken van een nieuw gebruikersaccount in Ace kan je je niet toevoegen aan de groep 2 TIN D. Daarom raadt de lector je aan een mail te sturen naar de heer Stephan Hulsbosch, de accountbeheerder.

**Opdracht 2:**

Situatie:

Stuur een mail naar je docente Engels om je te verontschuldigen voor je afwezigheid volgende week. Je moet die dag je praktisch rijexamen afleggen.

Hierdoor mis je de test. Vraag of en wanneer je die kan bijmaken.

**Opdracht 3:**

Situatie:

Schrijf een brief naar een bedrijf waar je volgend jaar stage bij zou willen lopen. Geef duidelijk aan waarom je geïnteresseerd bent!