Permanente evaluatie: zakelijk schrijven /20

## Situatie

Je werkt op de klantendienst van Albelli, een onlinebedrijf voor fotoproducten, 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 ‘verjaardagskalender formaat A3’ besteld.
* De klant ontving echter een ‘jaarkalender formaat A4’.
* De kalender is bedoeld als verjaardagscadeau en de klant heeft hem dus binnen 48 uur nodig.

De klacht van de klant is terecht. Klanten mogen producten die verkeerd geleverd werden, gratis terugsturen. 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 €9.95, 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 Albert Pirlot.

## Opdracht

Schrijf een reactie op deze klachtenmail en stuur hem naar [albert.pirlot@gmail.com](mailto:albert.pirlot@gmail.com).

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 en mail naar jouw docent. Vergeet je naam niet in te vullen in de koptekst.

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

Veel succes!

|  |  |
| --- | --- |
|  | |
|  | [albert.pirlot@gmail.com](mailto:albert.pirlot@gmail.com) |
|  | Re: Verkeerd geleverd product. |
| Geachte meneer Pirlot  Bedankt voor uw mail. We hebben even voor u gekeken en er blijkt inderdaad een vergissing gebeurd te zijn met uw bestelling. Onze oprechte excuses hiervoor. U kan het foutief geleverde product gratis retourneren met behulp van het online aanmeldformulier. Deze kan je hier terugvinden: [www.albelli.com/retour](http://www.albelli.com/retour).  Na het invullen krijgt u een verzendlabel om het product te retourneren en zal het juiste product onmiddellijk gedrukt en als expressverzending verzonden worden. Expressverzendingen komen de volgende dag aan. Normaal kosten expressverzendingen €9.95 maar de fout ligt in dit geval volledig bij ons dus zal deze volledig gratis zijn. Ook wil ik u graag een bijkomende korting geven van 10% bij een volgende aankoop. Deze zal op uw account automatisch toegepast worden.  Ik hoop dat ik u hiermee voldoende geholpen heb, indien u nog vragen heeft kan u altijd nog reageren op deze mail of ons contacteren op het nummer 0486535468.  Met vriendelijke groeten  Milosz Boghe  Klantendienst  Albelli | |