**Permanente evaluatie: zakelijk schrijven /20**

## Situatie

Je werkt op de klantendienst van Thomann België (muziekwinkel) en hebt een klachtenmail ontvangen van Stefaan Daems. In deze e-mail beschrijft de klant de volgende situatie:

* De klant heeft op jullie website een **K&M 12179 Orchestra Music Stand** (49 euro) besteld.
* De klant ontving echter vandaag een **Gravity NS 411 Music Stand** (35 euro) die erg lijkt op het origineel bestelde product.
* De muziekstaander is bedoeld als verjaardagscadeau en de klant heeft hem dus binnen 48 uur nodig.
* De klacht van Stefaan 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 verzonden. Normaal kost een expressverzending €8.95, maar je mag deze gratis aanbieden.

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

## Opdracht

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

|  |  |
| --- | --- |
|  | |
|  | [stefaandaems@gmail.com](mailto:stefaandaems@gmail.com) |
|  | Antwoord klachtenbrief |
| Geachte heer Daems,  Bedankt voor uw brief waarin u aangeeft dat u het foute muziekstaander heeft ontvangen. Ik heb uw order gecontroleerd en het blijkt dat u inderdaad gelijk heeft.  Ik vermoed dat er een misverstandje is ontstaan omdat de twee producten zeer erg op elkaar lijken. Bij dezen bieden we u onze welgemeende excuses aan.  U heeft recht op een gratis retour van verkeerd afgeleverde producten. Om dit te kunnen doen moet u op onze website, [www.thomann.be](http://www.thomann.be), een aanmeldformulier invullen waarin uw geldige reden staat vermeld. Daarna ontvangt u een verzendlabel zodat u het product kunt retourneren.  Om u tegemoet te komen wordt het juiste product wordt onmiddellijk verzonden met een gratis express verzending.  We danken u nogmaals voor de genomen moeite en bieden we u graag een korting van 10% bij een volgende aankoop.    Met vriendeljike groet,  Emir Ozdemir  Thomann Belgie | |