

Boom

HANDBOEK ZAKELIJK ENGELS

ANDREW EN ASTRID BAXTER



4E DRUK

Handboek zakelijk Engels

Handboek zakelijk Engels

Andrew en Astrid Baxter

Vierde druk

Boom

inclusief
website!



Met behulp van onderstaande unieke activeringscode krijg je toegang tot de website www.handboekzakelijkengels.nl voor oefeningen per hoofdstuk. Deze code is persoonsgebonden en gekoppeld aan de vierde druk. Na activering van de code is de website twee jaar toegankelijk. De code kan tot zes maanden na het verschijnen van een volgende druk geactiveerd worden. De code is eenmalig te gebruiken.

Opmaak binnenwerk: Holland Graphics, Amsterdam
Basisontwerp omslag: Dog & Pony, Amsterdam
Omslagontwerp: DPS, Amsterdam

© Astrid en Andrew Baxter & Boom uitgevers Amsterdam, 2020

Behoudens de in of krachtens de Auteurswet gestelde uitzonderingen mag niets uit deze uitgave worden verveelvoudigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen of enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van de uitgever.

Voor zover het maken van reprografische verveelvoudigingen uit deze uitgave is toegestaan op grond van artikel 16h Auteurswet dient men de daarvoor wettelijk verschuldigde vergoedingen te voldoen aan de Stichting Reprorecht (Postbus 3051, 2130 KB Hoofddorp, www.reprorecht.nl). Voor het overnemen van (een) gedeelte(n) uit deze uitgave in bloemlezingen, readers en andere compilatiewerken (art. 16 Auteurswet) kan men zich wenden tot de Stichting PRO (Stichting Publicatie- en Reproductierechten Organisatie, Postbus 3060, 2130 KB Hoofddorp, www.stichting-pro.nl).

No part of this book may be reproduced in any form, by print, photoprint, microfilm or any other means without written permission from the publisher.

ISBN 978 90 2440 703 3
ISBN 978 90 2440 706 4 (e-book)
NUR 113

www.handboekzakelijkengels.nl
www.boomhogeronderwijs.nl

Inhoud

	Voorwoord	9
I	Engels op de werkvloer	11
1	Inleiding	13
1.1	<i>Het belang van correct Engels</i>	13
1.2	<i>Wat voor Engels?</i>	13
1.3	<i>Culturele aspecten</i>	14
1.4	<i>Europa vs. Amerika</i>	15
1.5	<i>Veelvoorkomende situaties op de werkvloer</i>	15
2	Schriftelijk communiceren	17
2.1	<i>Subject line</i>	17
2.2	<i>Aanhef</i>	17
2.3	<i>Lay-out</i>	18
2.4	<i>Afsluiting</i>	18
2.5	<i>Correct taalgebruik</i>	20
2.6	<i>Legal disclaimer</i>	21
2.7	<i>Bruikbare zinnen</i>	21
2.8	<i>Veelvoorkomende vormen van correspondentie</i>	24
2.9	<i>Memo's</i>	34
2.10	<i>Met-vriendelijke-groetenkaartjes</i>	35
2.11	<i>Wenskaarten</i>	35
2.12	<i>Sociale media: LinkedIn, Facebook, Twitter</i>	37
3	Rapporteren	43
3.1	<i>De opbouw van een rapport</i>	43
3.2	<i>De kern van een rapport</i>	44
3.3	<i>De vaste tekstonderdelen van een rapport</i>	53
3.4	<i>Tabellen en grafieken</i>	62
3.5	<i>Toon en stijl</i>	64
4	Telefoneren	67
4.1	<i>Algemene tips</i>	67

4.2	<i>Zelf iemand opbellen</i>	67
4.3	<i>Gebeld worden</i>	70
4.4	<i>Conference calls</i>	72
4.5	<i>Hardop spellen</i>	73
4.6	<i>Veelvoorkomende woorden en zinnen</i>	75
5	Presenteren	77
5.1	<i>Algemene aandachtspunten</i>	77
5.2	<i>Overgangen maken</i>	78
5.3	<i>Omgaan met vragen</i>	82
5.4	<i>Visuele hulpmiddelen</i>	83
5.5	<i>Je presentatie aan elkaar praten</i>	89
5.6	<i>PowerPoint-tips</i>	90
6	Vergaderen	93
6.1	<i>Typische vergadertaal</i>	93
6.2	<i>Het beleggen van een vergadering en de agendapunten</i>	97
6.3	<i>Voorbeeldzinnen voor vergadersituaties</i>	101
6.4	<i>Notulen</i>	109
7	Onderhandelen	115
7.1	<i>Fasen in een onderhandeling</i>	115
7.2	<i>Het onderhandelingsproces in het Engels</i>	117
8	De arbeidsmarkt: personeel werven en solliciteren	127
8.1	<i>Personeelsadvertenties</i>	127
8.2	<i>Ontvangstbevestiging</i>	136
8.3	<i>Kandidaten uitnodigen voor een sollicitatiegesprek</i>	136
8.4	<i>Het sollicitatiegesprek</i>	137
8.5	<i>Referenties natrekken</i>	141
8.6	<i>Een baan aanbieden</i>	142
8.7	<i>Een sollicitant afwijzen</i>	142
8.8	<i>Aanbevelingsbrieven</i>	144
8.9	<i>Visitekaartjes</i>	146
8.10	<i>Sollicitatiebrieven</i>	148
8.11	<i>Curriculum vitae</i>	150
9	Externe communicatie: websites, brochures en persberichten	159
9.1	<i>Basisprincipes</i>	159
9.2	<i>Websites</i>	161
9.3	<i>Brochures</i>	164
9.4	<i>Persberichten</i>	167
9.5	<i>Vocabulaire voor marketingcommunicatie</i>	174

10	Sociale gelegenheden	177
10.1	<i>Een praatje maken</i>	177
10.2	<i>Conferenties</i>	180
10.3	<i>Feestjes en recepties</i>	181
10.4	<i>Uit eten</i>	183
10.5	<i>Praten over je werk</i>	185
10.6	<i>Mensen uitnodigen</i>	185
10.7	<i>Afscheid nemen</i>	190
II	Taalkundige valkuilen	193
11	Grammatica	195
11.1	<i>Verwijzing naar de verleden tijd: gebruik de onvoltooid verleden tijd</i>	195
11.2	<i>Zinnen met if en when</i>	196
11.3	<i>'Zou' niet vertalen met should</i>	199
11.4	<i>Asking, advising en recommending</i>	199
11.5	<i>Enkelvoud of meervoud?</i>	201
11.6	<i>Which of what?</i>	202
11.7	<i>Koppen en titels in het Engels</i>	204
11.8	<i>Dangling constructions</i>	206
11.9	<i>Inversie van onderwerp en persoonsvorm</i>	208
12	Spelling	209
12.1	<i>De spellingchecker</i>	209
12.2	<i>Veelgemaakte spelfouten</i>	210
13	Leestekens	223
13.1	<i>De leestekens op een rijtje</i>	223
13.2	<i>Checklist voor interpunctie</i>	224
13.3	<i>Veelgemaakte fouten met leestekens</i>	228
14	Woordkeuze	235
14.1	<i>Voorzetsels</i>	235
14.2	<i>Afkortingen</i>	235
14.3	<i>Vertaling van het Nederlandse 'er'</i>	236
14.4	<i>'Het is' en 'het zijn'</i>	237
14.5	<i>In case</i>	238
14.6	<i>Please</i>	240
14.7	<i>Negatieve bijvoeglijke naamwoorden</i>	240
14.8	<i>False friends</i>	242
15	Verschillen tussen Brits- en Amerikaans-Engels	249
15.1	<i>Grammatica</i>	249
15.2	<i>Spelling</i>	251

15.3	<i>Vocabulaire</i>	253
15.4	<i>Algemene verschillen</i>	256
III	Verbeter je stijl	259
16	Helder en concreet formuleren	261
16.1	<i>De juiste woorden</i>	261
16.2	<i>De juiste zinnen</i>	263
16.3	<i>De juiste volgorde</i>	264
16.4	<i>De juiste balans</i>	266
16.5	<i>De juiste dynamiek</i>	269
16.6	<i>De juiste uitstraling</i>	274
17	Structuur verhelderen	277
17.1	<i>Tijdsbepalingen</i>	277
17.2	<i>Opsommen</i>	279
17.3	<i>Samenvatten</i>	279
17.4	<i>Toevoegen</i>	280
17.5	<i>Toespitsen en herformuleren</i>	281
17.6	<i>Voorbeelden geven</i>	281
17.7	<i>Oorzaak</i>	282
17.8	<i>Reden</i>	283
17.9	<i>Overtuigen</i>	284
17.10	<i>Vergelijkingen</i>	284
17.11	<i>Tegenstellingen</i>	285
17.12	<i>Uitzonderingen</i>	286
18	Algemene principes van correcte stijl	289
18.1	<i>Sekseneutraal taalgebruik</i>	289
18.2	<i>Over Nederlandse begrippen schrijven</i>	290
18.3	<i>Namen van landen, plaatsen en nationaliteiten</i>	291
18.4	<i>Getallen in Engelse teksten</i>	293
18.5	<i>Lijsten</i>	296
18.6	<i>Streepjes in bijvoeglijk gebruikte woordcombinaties</i>	299
IV	Bijlagen	301
	Bijlage 1 Afkortingen	303
	Bijlage 2 Nuttige instanties en websites	311
	Geraadpleegde literatuur	313
	Index	315

Voorwoord

Deze vierde, herziene editie van het *Handboek zakelijk Engels* is een opgefriste versie van onze derde uitgave in 2016. De belangrijkste wijziging ten opzichte van de vorige druk is de aanvulling met online oefeningen. We hopen hiermee aan een vaak gestelde vraag te voldoen. Daarnaast hebben we het boek nog eens grondig doorgenomen en een aantal correcties en aanvullingen doorgevoerd. Op www.handboekzakelijkengels.nl vind je per hoofdstuk vragen met feedback. Zo kun je je kennis toetsen.

Dit boek is bedoeld voor iedereen die tijdens werk of studie met het Engels te maken heeft of krijgt en al een goede basiskennis heeft. Het is dan ook geen volledig grammaticaboek of leerboek, maar een handig naslagwerk vol bruikbare voorbeelden en tips om op een verantwoorde wijze met het Engels om te kunnen gaan in een werkomgeving.

Deel 1 is het meest omvangrijk en behandelt verschillende situaties op de werkvloer waarbinnen het Engels regelmatig wordt gehanteerd. Zo kun je per situatie opzoeken hoe je je kunt voorbereiden op bijvoorbeeld vergaderingen, onderhandelingen of sociale gelegenheden. Je kunt nakijken of er nog bepaalde zaken zijn waarmee je je rapporten, e-mails of brochures doeltreffender kunt maken en wat voor soort Engels je in welke omstandigheden het beste kunt gebruiken. Verder vind je in de diverse hoofdstukken veel informatie en handige voorbeeldzinnen waarmee je overtuigender overkomt in het Engels.

In deel 2 vind je vijf hoofdstukken waarin beruchte taalkundige struikelblokken worden behandeld op het gebied van grammatica, spelling, interpunctie en woordkeuze. Als je daar regelmatig een blik op werpt, zul je onbewust gemaakte fouten steeds vaker weten te voorkomen. Dit deel gaat tevens in op de verschillen tussen het Brits- en het Amerikaans-Engels.

Deel 3 is gewijd aan het verbeteren van je stijl in het Engels. Hier vind je tips om duidelijk en concreet te formuleren en de structuur van je tekst te verhelderen.

Omdat bij verschillende thema's en onderwerpen soms dezelfde kwesties relevant zijn, zul je af en toe wat herhaling tegenkomen. Dit is een bewuste keuze. Je ziet dan

steeds in één oogopslag alle relevante informatie bij elkaar, waardoor je minder snel een punt mist. Uiteraard verwijzen we ook regelmatig naar andere hoofdstukken als dat relevant is.

Dit boek is tot stand gekomen dankzij de hulp en input van vele collega's, klanten en vakgenoten. Het werken met taal is een dynamische bezigheid en wij waarderen het enorm dat we met zo veel mensen uit zo veel verschillende vakgebieden iedere dag weer zo prettig kunnen samenwerken.

Andy en Astrid Baxter
Hilversum, januari 2020

I Engels op de werkvloer

- 1 Inleiding
- 2 Schriftelijk communiceren
- 3 Rapporteren
- 4 Telefoneren
- 5 Presenteren
- 6 Vergaderen
- 7 Onderhandelen
- 8 De arbeidsmarkt: personeel werven en solliciteren
- 9 Externe communicatie: websites, brochures en persberichten
- 10 Sociale gelegenheden

Het Engels is niet meer weg te denken uit ons dagelijks leven. Met name in het bedrijfsleven wordt het Engels steeds meer gebruikt om wereldwijd te communiceren. Bedrijven hebben steeds vaker klanten in het buitenland en nemen ook regelmatig niet-Nederlandse werknemers aan. Om goed met iedereen te kunnen blijven communiceren, is er een gemeenschappelijk taal nodig, en het Engels ligt dan al snel voor de hand. Bij sommige multinationals is het Engels zelfs de officiële voertaal en communiceren alle werknemers met elkaar in het Engels. Als gevolg van deze toenemende internationalisering en de globalisering moeten daarom steeds meer mensen voor hun werk het Engels op relatief hoog niveau beheersen. De volgende tien hoofdstukken helpen je op weg in verschillende situaties op de werkvloer.

1 Inleiding

Het Engels is een belangrijk internationaal communicatiemiddel. In de internationale politiek en het toerisme, maar ook in het bedrijfsleven, het onderwijs en online is het Engels wereldwijd een belangrijke *lingua franca*: een taal die wordt gebruikt als gemeenschappelijk communicatiemiddel tussen mensen met verschillende moedertalen. Om effectief in het Engels te kunnen communiceren, is het belangrijk ervoor te waken dat er geen misverstanden ontstaan door foutief of onduidelijk taalgebruik, schriftelijk dan wel mondeling.

1.1 Het belang van correct Engels

De meeste Nederlanders kunnen zich redelijk verstaanbaar maken in het Engels. Natuurlijk worden er fouten gemaakt, maar hoe erg is dat eigenlijk? Bij het converseren in het Engels kan een (niet al te zwaar) accent en een enkele grammaticale fout geen kwaad. Maar zodra fouten tot verwarring of misverstanden leiden, verandert de zaak – zeker in het bedrijfsleven. Het is daarom belangrijk om het ‘standaard-Engels’ zo goed mogelijk te beheersen.

1.2 Wat voor Engels?

De vele soorten Engels die er zijn in de wereld vormen soms een struikelblok. Willen we in het Brits-Engels of het Amerikaans-Engels communiceren, of gewoon ‘internationaal’? We staan daar vaak onvoldoende bij stil. De verschillen zijn weliswaar subtiel, maar het staat slordig als je allerlei varianten door elkaar gebruikt, vooral in het geschreven Engels. Je zult dus een bewuste keuze moeten maken.

Om te weten welk soort Engels bij jou of je werkomgeving past, moet je eerst bedenken wie je doelgroep is. Richt je je activiteiten specifiek op de Verenigde Staten, dan ligt het gebruik van Amerikaans-Engels (en dus ook de Amerikaanse spelling) voor de hand. Richt je je daarentegen specifiek op Groot-Brittannië of Europa, dan kun je beter Brits-Engels gebruiken. Bedenk ook dat het nogal vreemd kan overkomen als een sterk Europees georiënteerd bedrijf het Amerikaans-Engels als voertaal hanteert.

Veel bedrijven gebruiken het Engels voor een internationale (wereldwijde) doelgroep, waarvan de meeste mensen het Engels niet als moedertaal hebben. Je moet dan evengoed een keuze maken tussen de Britse of Amerikaanse spelling, maar je tekst mag wat betreft woordgebruik niet te specifiek Brits of Amerikaans zijn. En zorg er ook voor dat je woordgebruik niet te complex of te idiomatisch is, anders loop je het gevaar dat mensen je boodschap niet goed begrijpen.

In dit boek zullen we je regelmatig wijzen op verschillen tussen Brits-Engels en Amerikaans-Engels. Daarbij maken we gebruik van de afkortingen BrE (*British English*) en AmE (*American English*). De algemene voorbeeldzinnen in dit boek zijn steeds in het Brits-Engels opgesteld.

1.3 Culturele aspecten

Goed communiceren in het Engels is uiteraard niet alleen een kwestie van de juiste grammatica- of spellingregels toepassen. Ook culturele verschillen tussen Nederland en Engelstalige landen kunnen in mondelinge en schriftelijke communicatie een belangrijke rol spelen. Denk bijvoorbeeld aan het verschil tussen de manier waarop Amerikanen en Nederlanders de wereld bekijken. Amerikanen zijn over het algemeen zeer optimistisch ingesteld en stellen de zaken (en zichzelf) vaak wat mooier voor dan ze eigenlijk zijn. In Nederland is men over het algemeen wat nuchterder en pragmatischer van aard. ‘Doe maar gewoon, dan doe je al gek genoeg’ en ‘Niet je hoofd boven het maaiveld uitsteken’ zijn geveulegde uitdrukkingen die de Nederlandse volksaard goed typeren.

Ook de welbekende Nederlandse directheid kan tot problemen leiden. Als je dezelfde directe stijl in het Engels toepast, kom je in andere culturen al snel bot over. ‘Afspraak is afspraak’ betekent niet overal hetzelfde. In andere culturen kan het heel normaal zijn om naar gepasseerde stations terug te keren, hoe frustrerend dit soms ook is.

Ondanks hun directheid, zijn Nederlanders meestal niet snel geneigd om tijdens een officiële gelegenheid zomaar een gesprek met een onbekende te beginnen. Nederlanders houden altijd een zekere mate van afstand. Dit kan op Engelstaligen overkomen als onverschilligheid. Een voorbeeld van deze eigenschap is de gewoonte van Nederlanders om te blijven zitten op feestjes en zich niet te begeven onder mensen die ze niet kennen. In Engelstalige landen zijn er bij dergelijke gelegenheden vaak geen stoelen of zitplaatsen. Dit maakt het gemakkelijker om regelmatig van gesprekspartner te wisselen. Iets wat ook van de aanwezigen verwacht wordt.

1.4 Europa vs. Amerika

Er zijn ook belangrijke verschillen tussen de West-Europese (inclusief de Britse) cultuur enerzijds en de Amerikaanse cultuur anderzijds, bijvoorbeeld in hoe men zichzelf en zijn waren of diensten aanprijst. Dit komt onder andere tot uiting in het *curriculum vitae* (of *résumé*, zoals Amerikanen het doorgaans noemen). Vanwege de Amerikaanse mentaliteit om zichzelf als *the best* aan te prijzen en ook door de competitieve aard van de meeste Amerikanen, proberen sollicitanten vaak hun capaciteiten en werkverleden in zeer positieve bewoordingen aan de man te brengen. Amerikaanse werkgevers weten doorgaans goed hoe ze dit soort beschrijvingen moeten interpreteren en relativiseren. Europeanen worden hier soms door geïmponeerd of beschouwen het juist als Amerikaanse bravoure. Zij zijn eerder geneigd zaken weer te geven zonder enige vorm van *window dressing*. Dat betekent echter ook dat Europese sollicitanten bij Amerikaanse bedrijven kunnen worden gezien als zwakkere kandidaten met een gebrek aan zelfvertrouwen, terwijl er alleen maar sprake is van culturele verschillen. Zeker iets om rekening mee te houden in het internationale circuit!

1.5 Veelvoorkomende situaties op de werkvloer

In de volgende hoofdstukken bespreken we het gebruik van het Engels in veelvoorkomende situaties op de werkvloer. Zo kun je per situatie een bepaald hoofdstuk nalezen en bekijken in hoeverre de voorbeeldzinnen of tips bruikbaar kunnen zijn, of het nu gaat om het schrijven van een e-mail of het invullen van een profiel op LinkedIn, het geven van een presentatie of het voorbereiden van belangrijke onderhandelingen.

2 Schriftelijk communiceren

In dit hoofdstuk gaan we in op algemene schriftelijke communicatie met klanten en/of medewerkers. Dit zal meestal online (per e-mail of sociale media) gebeuren, maar soms nog per brief, memo of mailing. De informatie in dit hoofdstuk geldt in principe voor alle vormen van schriftelijke communicatie. Omdat er tegenwoordig in het zakelijk verkeer nog maar heel weinig formele brieven per post verstuurd worden, zijn de regels die er in het verleden waren voor het schrijven van brieven en de verschillen tussen de Britse en Amerikaanse lay-out aanmerkelijk vervaagd. Daarom gaan we hier verder niet in detail in op het schrijven van traditionele brieven.

2.1 Subject line

Als je per e-mail communiceert, beperk je dan zoveel mogelijk tot één onderwerp per bericht en vermeld het onderwerp duidelijk in de *subject line* van je e-mail: de ontvanger ziet dan in één oogopslag waar het bericht over gaat. Als het onderwerp in de loop van een e-mailcorrespondentie verandert, pas dan ook je *subject line* aan!

2.2 Aanhef

In de aanhef van een brief of e-mail staat de naam van degene aan wie je schrijft. Hoe de aanhef luidt, hangt voornamelijk af van het feit of je degene aan wie je schrijft persoonlijk kent of niet.

Als de achternaam bekend is, neem je deze in de aanhef op. De achternaam wordt voorafgegaan door een aanspreektitel (*Mr, Mrs, Miss* of *Ms* (zie 18.1.1)) of een academische of militaire titel (*Dr, Professor, General* of *Admiral*). Na een academische of militaire titel laat je de initialen of de voornaam van de geadresseerde weg. Bijvoorbeeld:

Dear Ms Jones

Dear Dr Johnson

Dear Professor Samuels

Als je de naam van de geadresseerde niet kent, of als je bewust afstandelijk of formeel wilt blijven, zijn er verschillende mogelijkheden voor de aanhef:

Je kent het geslacht	<i>Dear Sir</i>	of	<i>Dear Madam</i>
Je kent het geslacht niet	<i>Dear Sir or Madam</i>	of	<i>Dear Sir/Madam</i>

Als je de persoon in kwestie goed kent, kun je gewoon de voornaam gebruiken en schrijf je bijvoorbeeld: *Dear John*, *Dear Mary*.

Als je een bericht schrijft naar iemand met wie je regelmatig correspondeert, kun je de aanhef heel informeel houden door bijvoorbeeld *Hello David* of *Hi David* te schrijven, of simpelweg *Hello* of *Hi there*. In korte reacties op een eerdere e-mail kun je zelfs de hele aanhef weglaten.

In de Angelsaksische bedrijfscultuur wordt ook wel alleen de voornaam gebruikt in de aanhef van een e-mail, maar dat kan nogal kortaf en afstandelijk overkomen.

Als je een e-mail verstuurt naar mensen van wie je de naam niet kent, of aan een grote groep mensen tegelijkertijd, gebruik dan een algemene aanhef als *colleague*, *friend*, *all* of *webmaster*. Vergeet dan niet dat woord met een hoofdletter te schrijven: *Dear Colleague*, *Dear Friend*, *Dear All*, *Dear Webmaster*. In deze gevallen wordt het namelijk gebruikt als 'naam'.

Als je een bericht schrijft naar een bedrijf, bijvoorbeeld via een algemeen e-mailadres op de website, gebruik dan óf de bedrijfsnaam (*Dear Smith & Jones*) óf laat de aanhef in zijn geheel weg.

Interpunctie na de aanhef

In het Brits-Engels wordt de komma na de aanhef meestal weggelaten. In het Amerikaans-Engels wordt de aanhef doorgaans gevolgd door een dubbele punt of een komma.

2.3 Lay-out

Houd het overzichtelijk en gebruik altijd een witregel tussen alinea's. Maak de lap-pen tekst ook niet te lang, maar begin regelmatig met een nieuwe alinea. Dit verbetert de leesbaarheid van je bericht.

2.4 Afsluiting

De afsluiting van schriftelijke communicatie is in het Engels vaak persoonlijker dan in het Nederlands. In tegenstelling tot het formele Nederlandse 'Ik hoop u

hiermee voldoende geïnformeerd te hebben' zul je in het Engels bijvoorbeeld het veel uitnodigender *If you have any further questions, please do not hesitate to contact me* vinden. Als je dan ook je Engelstalige tekst afsluit met *I trust to have informed you sufficiently*, zal dat heel afstandelijk overkomen en de indruk kunnen wekken dat je niet openstaat voor verder contact.

In het Brits-Engels sluit je vervolgens formeel af met *Yours sincerely*. Een officiële brief in het Brits-Engels waarin de aanhef *Dear Sir, Dear Sir or Madam, of Dear Smith & Jones* luidt, wordt afgesloten met *Yours faithfully*. Amerikanen sluiten een formele brief doorgaans af met *Sincerely, Sincerely yours, Cordially* of *Cordially yours*.

Informelere afsluitingen zijn:

Beleefd maar niet te formeel	Heel informeel
Kind regards (BrE) (veelgebruikt)	Thanks
Best regards (AmE) (veelgebruikt)	Cheers
Yours (AmE)	Take care
Best wishes	All the best
Thank you	
Many thanks	Best (AmE)
With thanks	

In formele situaties is het in het Engels gebruikelijk om met je volledige naam (voornaam en achternaam) in plaats van enkel je initialen en achternaam af te sluiten. Als je communiceert met iemand die je goed kent, zul je meestal met alleen je voornaam afsluiten.

Let op, alleen het eerste woord in de slotformule wordt met een hoofdletter geschreven:

Yours sincerely

Kind regards

Sincerely yours

Algemene aandachtspunten voor brieven

- 'Per adres' is in het Engels *c/o*. Dit is een afkorting van *care of* (BrE) / *in care of* (AmE).
- Het equivalent van 't.a.v.' is in het Engels *For the attention of*. Dit kan worden afgekort als *Attn. of* *FAO*.
- De gebruikelijke vertaling van de termen 'Uw kenmerk' en 'Ons kenmerk' is *Your reference* en *Our reference* (meestal afgekort tot *Your ref.* en *Our ref.*), gevolgd door een dubbele punt.

- Gebruik niet *Undersigned of The undersigned* om naar jezelf te refereren in een brief. *The undersigned* wordt alleen gebruikt in contracten en andere officiële verklaringen.

2.5 Correct taalgebruik

Check je bericht altijd voordat je het verstuurt. Stel indien mogelijk een Engelstalige spellingchecker in. Gebruik niet te veel uitroeptekens, want dat komt onprofessioneel over. Zet op de juiste plekken een hoofdletter en gebruik niet alleen kleine letters. Dat is weliswaar makkelijker typen, maar maakt je tekst ook moeilijker leesbaar. Maar gebruik ook niet alléén hoofdletters. HET IS DAN NET ALSOF JE TEGEN DE LEZER SCHREEUWT.

Samentrekkingen

In relatief informele communicatie is het geen probleem om samentrekkingen van onderwerp en werkwoord te gebruiken, zoals *I'm* voor *I am*, *it's* voor *it is* of *it has*.

it is / it has	it's
they are	they're
do not	don't
does not	doesn't
is not	isn't
are not	aren't
will not	won't
shall not	shan't
I am	I'm
you are	you're (we're)
he is	he's (she's)
I will	I'll (you'll, he'll, she'll, it'll, we'll, they'll)
have not	haven't
has not	hasn't
I have	I've (you've, we've)
he has	he's (she's, it's)

Samentrekkingen als *gonna* (*going to*), *wanna* (*want to*), *ain't* (*isn't*), *gotta* (*got to*) en *'cos* (*because*) kun je beter vermijden. Deze vormen worden in het standaard Engels niet als correcte samentrekkingen beschouwd.

I shall/we shall

Als het onderwerp in de eerste persoon staat (*I* of *we*), kan *shall* worden gebruikt als alternatief voor *will*. Bijvoorbeeld:

Shall we go out for dinner?
I shall let you know as soon as possible.

2.6 Legal disclaimer

Veel bedrijven voegen een *legal disclaimer* toe aan e-mailberichten. Deze kan een onderdeel vormen van de *signature* van het bedrijf. Twee voorbeelden van *disclaimers* in het Engels:

This message and any attachment are confidential and may be privileged or otherwise protected from disclosure. If you are not the intended recipient, please telephone or e-mail the sender, delete this message and any attachment from your system and do not copy or disclose the contents to any other person. Although this e-mail is believed to be free of any virus or other defect that might affect any computer system in which it is received, it is the responsibility of the recipient to ensure that it is virus-free. [Naam bedrijf] accepts no responsibility for any loss or damage arising in any way from its use.

Unless otherwise agreed expressly in writing by [naam senior manager] of [naam bedrijf], this communication is to be treated as confidential and the information in it may not be used or disclosed except for the purposes for which it has been sent. If you have reason to believe that you are not the intended recipient of this communication, please contact the sender immediately.

2.7 Bruikbare zinnen

2.7.1 Snelle reacties

De volgende zinnen kun je gebruiken om aan te geven dat je het bericht hebt ontvangen en dat je er zo spoedig mogelijk op terug zult komen:

Thanks for your message. I'll get back to you as soon as possible.

Thank you very much for your message. I'm afraid I don't have time to deal with it at the moment, but I'll get back to you as soon as possible.

Thank you for your message. I will deal with the matter as soon as possible and get back to you with an answer.

2.7.2 Om een ontvangstbevestiging (*notification of receipt*) vragen

Als je de ontvanger wilt vragen een ontvangstbevestiging te sturen, kun je de volgende zinnen gebruiken:

I would be grateful if you could confirm that you have received this message.
Would you please confirm receipt of this message?

2.7.3 *Out-of-office reply*

Als je tijdelijk afwezig bent, kun je een *out-of-office reply* (afwezigheidsassistent) instellen die automatisch naar afzenders van binnenkomende berichten wordt verstuurd gedurende je afwezigheid:

Thank you for your message. I will be out of the office until ... Your message has been forwarded to ... for action.

Thank you for your e-mail message. I'm out of the office at the moment and will attend to your message as soon as I get back. If you need an urgent response, please call ...

I will be out of the office from ... to ... and will not be checking my e-mail. If your query cannot wait until my return, please e-mail my colleague, [naam], at ...

2.7.4 **Standaard openingszinnen**

In de eerste zin geef je aan *waarom* je schrijft. De lezer kan idealiter meteen zien waar het over gaat. In veel gevallen zal de openingszin dan ook verwijzen naar eerdere correspondentie, een advertentie, een telefoongesprek, of een aanbeveling. Het is in het Engels heel gebruikelijk om meteen in de eerste zin al enig persoonlijk 'gevoel' uit te drukken door met *Thank you for ... of I was glad/sorry to hear ...* te beginnen. Ook is het volstrekt normaal (en dus niet ongeleefd!) om met *I of We* te beginnen. Afhankelijk van de situatie kun je (een variatie op) de openingszinnen gebruiken die hieronder zijn weergegeven.

Reactie op een brief of bericht

Thank you for your letter of 23 August 2020 asking for ...

Thank you for your recent enquiry about ...

We were pleased to receive your order dated 17 July 2020.

I am replying to your message of 3 August, in which you enquire about ...

I am writing in connection with your enquiry about ...

As requested, I am sending you ...

Reactie op een telefoongesprek

As we agreed on the phone this afternoon, I am sending you ...

Further to our telephone conversation of this afternoon, I am pleased to inform you that ...

Following upon our telephone conversation of last Tuesday, I am pleased to confirm that ...

Reactie op een bepaalde gebeurtenis

I am writing to confirm that ...

Since our meeting on ..., we have decided that ...

I very much regret to inform you that ...

Verwijzing naar een bepaalde bron

Your name was given/passed to us by ...
 It has come to our notice that ...
 I am writing to you at the suggestion of ...

Zonder eerder contact

I am writing in connection with ...
 I am writing to enquire whether ...
 We would like to bring to your notice that ...
 I have pleasure in informing you that ...

Gebruik liever geen *herewith* of *hereby*

Vermijd het gebruik van *herewith* of *hereby* als vertaling van het Nederlandse 'hierbij'. *Herewith* en *hereby* komen sterk als 'ambtenarentaal' over.

2.7.5 **Standaard afsluitingszinnen**

Hieronder vind je een aantal bruikbare standaardzinnen voor de afsluiting.

Je verwacht een reactie

I look forward to hearing from you.
 We shall be pleased to hear from you soon.
 Please let me know as soon as possible whether ...
 A prompt reply would be appreciated.

Je laat de reactie over aan de ontvanger

If you need any further information, please let me know.
 If we can be of any further assistance, please feel free to get in touch again.
 Should you require further details, please do not hesitate to contact us again.

Neutrale afsluitingen

I look forward to hearing from you.
 We look forward to a fruitful business relationship.
 I wish you good luck in your future endeavours.

Conclusie met verzoek om actie/reactie

These are the problems as I see them, and I would be grateful if you could let me know as soon as possible how you intend to deal with them.

I am sure you will understand our concern over the delay in settling this invoice, and I look forward to receiving your payment within the next few days.

I look forward to hearing from you

Het is niet correct om een brief af te sluiten met *I look forward to hear from you*. Het is **hearing** omdat *to* in dit geval niet bij het werkwoord hoort (als in *to hear*), maar als voorzetsel bij *I look forward*. *I am looking forward to ...* wordt ook gebruikt, maar is informeler dan *I look forward to ...*

2.8 Veelvoorkomende vormen van correspondentie

Hieronder wordt een aantal veelvoorkomende vormen van correspondentie uitgelicht. Voor alle types vind je de meest gebruikelijke opbouw (waarbij je zelf per geval moet bepalen of alle stappen even relevant zijn) plus een aantal nuttige voorbeeldzinnen.

2.8.1 Een verzoek om informatie

Begin met de reden waarom je om informatie vraagt. Zeg bijvoorbeeld wie je bent, wie de ontvanger heeft aanbevolen, of waarom je geïnteresseerd bent in datgene wat de ontvanger te bieden heeft.

Your name and address were passed to me by ...
 I understand from [bron] that you ...
 I recently saw one of your [producten] at [plaats].
 We are [type bedrijf], and are writing to enquire whether ...

Geef duidelijk, kort en bondig aan wat je wilt: algemene informatie, een catalogus, een prijslijst, enz. Vermeld kort de reden waarom je dit wilt, of eventueel je specifieke interesse, zodat je er zeker van kunt zijn dat je de juiste informatie krijgt. Als je specifieke vragen hebt, is het handig om ze te nummeren.

Could you please send me your catalogue and a price list?
 I'm particularly interested in ...

Sluit af door te vermelden wat voor soort actie je verwacht.

I look forward to your reply.
 I would appreciate your advice on these matters.

Reply

Een 'reactie' op een brief is in het Engels een *reply* en niet een *reaction*!

In **reply to** your letter dated ...

2.8.2 Op een verzoek om informatie reageren

Reageer zo snel mogelijk. Bedank de schrijver voor zijn of haar verzoek. Als het verzoek via een aanbeveling binnenkwam, kun je daar even op ingaan.

Thank you for your enquiry of 12 January about ...
 Thank you for your interest in our company.
 Many thanks for your message. I'm pleased to say that ...
 We were pleased to hear that ... recommended us to you.

Richt je vervolgens op het verzoek zelf. Maak, waar mogelijk, een relevante opmerking over de specifieke interesse, situatie of behoefte van de schrijver.

As requested, I attach our latest catalogue.
 The material you asked for has been sent to your office.
 Unfortunately, I'm unable to answer all your questions, but ...

Eindig zo positief en behulpzaam mogelijk.

I look forward to hearing from you soon.
 Please let me know if you need any further details.
 If there is anything else I can do for you, please let me know.
 I'm sorry we were unable to be of help on this occasion.
 Thank you once again for your interest in our company.
 If I can help again in any way, please do not hesitate to write.
 If you have any further questions, please contact ...

2.8.3 Een klacht indienen

Bij het indienen van een klacht in het Engels is het belangrijk dat je je houdt aan de algemeen geldende beleefdheidsprincipes. Dan maak je de meeste kans op een succesvolle afhandeling van de klacht. Neem nooit automatisch aan dat de andere partij de schuldige is. Ga er in ieder geval de eerste keer dat je schrijft van uit dat het bedrijf welwillend is en het probleem zal willen rechtzetten. Zeg zo mogelijk iets positiefs over het bedrijf of de producten. Beschrijf daarna alleen de feiten, zonder emotioneel te worden. Vraag wat de ontvanger van de brief voorstelt om aan het probleem te doen, of stel zelf een mogelijke oplossing voor. Wees resoluut en helder waar nodig, maar blijf altijd beleefd en beheerst.

Om een klachtenbrief te schrijven, ga je als volgt te werk.

- 1 Begin, voor zover mogelijk, met iets positiefs. Als er niets is waar je positief over kunt zijn, kom dan meteen met de feiten en noem de reden van het schrijven van de brief.

Thank you for the prompt delivery of our order of 17 July 2020 for ...

On 17 July 2020, we placed an order with you for ...

I am writing to complain about ...

I am writing to express my dissatisfaction at the treatment I received last week.

- 2 Beschrijf vervolgens het probleem of de achtergrond en vertel waarom je ontevreden bent. Wees specifiek met betrekking tot datum, tijd, namen en getallen. Voeg zo mogelijk bewijs toe. Als je een goede relatie met de ontvanger in stand wilt houden, kun je duidelijk maken dat je de situatie betreurt.

I regret to report that one of the cases of the consignment was badly damaged.

The goods sent are not in accordance with the specifications in your catalogue.

I regret to report that we have not yet received these goods.

You have sent us S-style widgets instead of the T-style widgets we had ordered.

- 3 Vertel de lezer wat het probleem kost, in termen van ongemak, ergernis of geld.

This delay has caused us considerable difficulties, as we ...

This problem has resulted in a serious loss of business for us.

This behaviour caused me considerable embarrassment in front of my client.

As a result, Ms Walters missed her connecting flight and was late for an important meeting in Atlanta.

- 4 Wees, voor zover mogelijk, positief over voorgaande ervaringen met het bedrijf en geef daarbij aan waarom het in het belang van de lezer is om actie te ondernemen.

We have made use of your services for many years and would be sorry if the relationship should need to be discontinued.

Our company has been a regular customer of yours for several years, and, until this incident occurred, we had always been perfectly happy with your service. I therefore trust that you will take appropriate steps to prevent this sort of mix-up from happening again in the future.

- 5 Vermeld wat je wilt dat er gebeurt en aan welke oplossing je de voorkeur geeft.

Please send us the missing articles by return.

We are prepared to accept the damaged goods if you reduce the price by ...%.

We would be prepared to accept a discount of ...

Please refund the purchase price, plus costs.

Please inform us as soon as possible what arrangements you propose to make to resolve this matter. Meanwhile, we are withholding payment of your invoice.

6 Sluit in ieder geval beleefd af en zo mogelijk positief.

I hope to hear from you soon.

I would appreciate it if you would look into this matter at once and let me know the outcome as soon as possible.

2.8.4 Op een klacht reageren

Nederlanders hebben in het buitenland wel de reputatie nogal direct en soms zelfs bot te zijn. Houd bij het reageren op een klacht dan ook goed in de gaten dat je niet te snel in de verdediging schiet, ook al sta je in je recht. Erken de klacht in ieder geval snel. Als je (nog) niet volledig kunt reageren, leg dan uit dat de klacht in behandeling wordt genomen en dat nader bericht volgt. Ga er (in eerste instantie) van uit dat de klant gelijk heeft en bedank de klant voor het aankaarten van het probleem. Als er inderdaad een fout is gemaakt, geef dat dan toe, bied je excuses aan en beloof dat je de zaken recht zult zetten. Als de klacht echter ongegrond is, maak dat dan beleefd duidelijk.

Terechte klacht

Om een correcte reactie te schrijven op een terechte klacht, ga je als volgt te werk:

- 1 Bedank de schrijver voor het aankaarten van de klacht en spreek je medeleven uit. Toon begrip voor de positie van de persoon die klaagt. Als de zaak volledig helder is, kun je meteen beginnen met een verontschuldiging.

I am sorry that you have experienced delays in the delivery of ...

We regret that you were recently sent the wrong goods by mistake.

I was most concerned to receive your letter, in which you described how ...

I am sorry to hear that you are not satisfied with the goods supplied to your order of [datum].

I was concerned to learn from your letter of [datum] that your order no. [nummer] did not reach you until [datum].

As you informed us earlier today by phone, the invoice you were sent is indeed incorrect. You should have received a discount of 40%, not 25%.

- 2 Vertel de lezer dat de situatie grondig is onderzocht (of dat dit gaat gebeuren). Als de klacht terecht is, zeg dat dan duidelijk. Leg uit hoe het mogelijk was dat deze situatie zich heeft voorgedaan. Vloeit de situatie voort uit het beleid van het bedrijf, zorg er dan voor dat je de reden achter dat beleid uitlegt, anders zal de klant alleen maar meer geïrriteerd raken. Als je nog geen tijd hebt gehad om het probleem te onderzoeken, zeg dat dan eerlijk.

I have looked into the matter thoroughly, and it seems that ...

I cannot give you an explanation at present, but assure you that we are looking into the matter. I will write to you again as soon as we have clarified the incident.

- 3 Vermeld daarna (indien mogelijk) hoe je het probleem hebt opgelost en eventueel welke volgende acties je zult ondernemen om het probleem in de toekomst te voorkomen. Dit geeft aan dat je het serieus neemt.

Apparently, our receptionist was under the impression that ...

We will do our utmost to make sure this sort of problem does not occur again.

It seems that the problem is due to a manufacturing fault that affected a whole batch.

I have already arranged for the missing goods to be sent to you by express delivery.

We have now changed our procedure to make sure that this problem does not happen again.

- 4 Als je dat nog niet eerder hebt gedaan, geef dan duidelijk aan wat de lezer zal ontvangen of wat hij/zij zal merken van de oplossing of verbetering.

The missing ... will be sent to you today.

We are prepared to exchange the goods for goods of a similar quality.

We shall replace the goods at our expense.

I attach a credit note for ...

I am sending you a full refund.

We are prepared to offer you a discount of ...%.

I have arranged for your account to be reduced by ...%.

- 5 Sluit af met (nogmaals) een verontschuldiging. Bied de klant zo mogelijk iets aan (een presentje (*gift*) of een tegoedbon (*gift voucher, credit note*)).

I am happy to enclose a gift voucher to the value of ... to cover all your costs.

Please accept our sincere apologies for the mistake.

We apologise for any inconvenience caused.

We hope you will be satisfied with the arrangements we have made.

We would like to apologise most sincerely once again for the trouble and inconvenience you have been caused.

I am enclosing a gift voucher, which I hope will go some way towards compensating you for the inconvenience you have been caused.

Onterechte klacht

Als de klacht niet terecht blijkt te zijn, moet je evengoed een beleefde reactie terugsturen. Om een correcte reactie te schrijven op een onterechte klacht, ga je als volgt te werk:

- 1 Bedank de lezer voor het aankaarten van de klacht en bied eventueel je verontschuldigingen aan, ook al was de klacht niet terecht.

Thank you for letting us know about the incident that occurred in the lobby of the Waldemar Hotel last week. I apologise for any embarrassment it caused you.

Thank you for your message of [datum]. I can fully understand your distress when you received your order invoiced at a price much higher than you had been expecting.

- 2 Maak de lezer duidelijk dat de situatie grondig is onderzocht. Als je denkt dat de klacht voortkomt uit een misverstand, leg dan uit waarom deze situatie zich heeft voorgedaan en doe dat op een objectieve, chronologische wijze. Je kunt je het beste zoveel mogelijk tot de feiten beperken.

Unfortunately, as you will see from the terms of the contract, our guarantee does not cover this damage.

We have investigated your complaint. However, we can find no fault with the goods.

Our policy on X is that we do not ... I am sorry you were not fully aware of this fact when you made your purchase.

- 3 Toon begrip voor het probleem, maar leg uit dat je er geen verantwoordelijkheid voor kunt nemen.

Under the circumstances, we cannot accept your complaint.
We regret that we cannot take the goods back.

Unfortunately, we cannot accept your claim, as it was not submitted in accordance with the terms of the contract/our General Terms and Conditions.

Whilst we appreciate the difficulties you must have been caused, we cannot accept responsibility for the accident.

- 4 Bied nogmaals je verontschuldiging aan voor de eventuele ongemakken (zonder hiervoor echter de verantwoordelijkheid te aanvaarden). Als je een goede relatie met de klant wilt behouden, kun je hem of haar eventueel iets aanbieden. Wens de lezer ten slotte alle goeds.

I regret the misunderstanding that occurred and apologise for any inconvenience you have been caused.

I am sorry we are unable to accept your complaint on this occasion. However, I hope you will accept the enclosed gift voucher as a gesture of goodwill on our

part. I hope it will go some way to making up for all the trouble and inconvenience you have had.

Although, as I have explained, we would not normally be able to accept a complaint on these grounds, I appreciate that there are special circumstances involved in your case. I am therefore happy to send you a replacement, which I hope will give you and your family years of enjoyment.

2.8.5 Afspraken regelen en bevestigen

Bij het schriftelijk regelen en bevestigen van afspraken is het belangrijk dat je zo duidelijk en expliciet mogelijk bent.

- 1 Als je schrijft naar iemand die je niet kent, zeg dan eerst hoe je aan de naam van degene aan wie je schrijft bent gekomen. Stel jezelf voor en geef de reden waarom je een afspraak met de ander wilt maken.

At the suggestion of Dr Robert Bouman, I am writing to ask if you would have time to meet with me to discuss ... He mentioned your work on ... I myself am working on a related topic at the Academic Hospital, Amsterdam.

Mr Timothy Gardner suggested I write to you. I am a 31-year-old Dutch national with six years' experience in merchant banking in the Netherlands, but would now like to widen my horizons. Mr Gardner suggested you might be able to advise me about opportunities in ...

- 2 Vervolgens doe je een voorstel voor de tijd en plaats van de afspraak. Geef ook aan hoe het contact zal lopen om de afspraak verder te regelen of te bevestigen.

I will be in London from 7 to 12 May, and wondered whether we might meet then. I will be staying at the Carlton Hotel in Piccadilly, and will phone you on Monday 6 May to see whether we can arrange a time and date that would be convenient to both of us.

- 3 Sluit af met een positieve, verwachtingsvolle uitdrukking.

I look forward to the opportunity of discussing your work.
I look forward to the opportunity of meeting you.
I look forward to meeting you.

De afspraak bevestigen

- 1 Bedank de schrijver en herhaal het doel van de afspraak om aan te geven dat je het goed hebt begrepen.

Thank you for suggesting a meeting in London to discuss ...

- 2 Geef aan wat jou het beste zou uitkomen.

Thursday or Friday would be most convenient for me. You could come to my office, or perhaps we could meet at ...

- 3 Sluit af met een positieve, verwachtingsvolle uitdrukking.

I look forward to meeting you.

2.8.6 Hotelboekingen maken en bevestigen

Naar de beschikbaarheid van de accommodatie informeren

- 1 Geef de datum(s) aan, het aantal nachten en het aantal personen waarvoor je accommodatie zoekt. Vermeld specifieke wensen, bijvoorbeeld:

logies met ontbijt	bed and breakfast
half pension	half board
vol pension	full board
tweepersoonskamer	double room
eenpersoonskamer	single room
met eigen badkamer	with en-suite bathroom (BrE)
met eigen badkamer	en suite (BrE)
met eigen badkamer	with private bath (AmE)
niet-roken	non-smoking

I hope to visit ... in October 2020 and would like to know if you have a non-smoking double room en suite available from 23 to 27 October 2020 (4 nights).

Mr Jansen and three colleagues will be visiting the e-Doc trade fair and would like to know if you have four single rooms with private bath available from 5 to 8 May (3 nights).

- 2 Vraag eventueel om een brochure en de tarieven.

Could you please send me a copy of your brochure and details of your rates?

- 3 Sluit af door te zeggen dat je hoopt op een snel antwoord.

I look forward to hearing from you in the near future.
I would appreciate a prompt reply.

De reservering bevestigen

Soms zul je eerst telefonisch reserveren. Het is dan aan te raden om de bevestiging alsnog zwart op wit te zetten (bijvoorbeeld in een e-mail).

- 1 Verwijs naar het telefoongesprek en bevestig de datums, het type kamer en de gewenste maaltijden.

Following our telephone conversation of this morning, I am writing to confirm our reservation of a non-smoking double room (with en-suite bathroom) for the night of 12 September 2020, in the names of Mr and Mrs Jansen. We will require breakfast on 13 September.

- 2 Specificeer de namen van de gasten, indien van toepassing.

The names of the guests are as follows:

- 3 Als je de accommodatie boekt namens iemand anders, vermeld dan wie er verantwoordelijk is voor het betalen van de rekening.

Mr Jansen will settle the bill on behalf of Jansen & Jansen BV.

2.8.7 Offertes afgeven

Als je reageert op een offerteaanvraag (*request for quotation*), dan is het belangrijk dat je snel reageert en een duidelijk en accuraat overzicht geeft van de kosten, de werkzaamheden en/of de te leveren producten.

- 1 Bedank voor de aanvraag.

Thank you for requesting a quotation for ...

- 2 Geef de gevraagde informatie en een schatting van hoeveel het gevraagde werk/product gaat kosten. Zet de kosten/prijzen er duidelijk naast en vermeld de btw (VAT) en wat eventueel wel of niet is inbegrepen.

Please find enclosed an estimate for ...

We estimate that, on average, the cost of the work per month will amount to a total of €2,000 (excl. 21% VAT). The work will include: ...

This budget also includes ...

The above prices do not include any travel time or travel costs.

Please note that quotations are subject to our General Terms and Conditions.

- 3 Je kunt eventueel nog andere diensten en/of producten noemen, of extra informatie geven waarnaar niet gevraagd is.

We can also provide ...

Het **Handboek zakelijk Engels** is een onmisbaar naslagwerk voor iedereen die werkzaam is in een internationale organisatie. Voor medewerkers in communicatie, marketing, PR of HR, maar ook voor studenten in het hoger en wetenschappelijk onderwijs, biedt dit boek alledaagse hulp bij het schrijven en spreken van goed Engels in verschillende omstandigheden.

Dit helder geschreven boek is praktisch in gebruik en geeft veel handige voorbeelden. Alle media komen aan bod: van e-mails, telefoongesprekken en cv's tot rapporten, presentaties en vergaderingen. Het handboek staat vol interessante weetjes en feitjes over culturele aspecten en behoedt je voor veelgemaakte fouten. Bovendien maakt het je bewust van verschillende stijlen en varianten van het Engels, zoals het Brits en het Amerikaans.

Bij deze vierde druk hoort een website: www.handboekzakelijkengels.nl. Je kunt hier oefeningen en toetsen maken om je kennis van het zakelijk Engels te testen.

**'Stevig boek met exact de juiste inhoud over het zakelijk Engels.
Duidelijk en overzichtelijk boek. Fijn naslagwerk.'** (bol.com)

Andrew en Astrid Baxter zijn de oprichters van Baxter Communications (nu Baxter Lawley Communications in Den Haag), een gerenommeerd tekstbureau dat al bijna dertig jaar het internationale bedrijfsleven in Nederland ondersteunt met goed geschreven Engelse teksten.



www.handboekzakelijkengels.nl
www.boomhogeronderwijs.nl