

Professional

DEEL I ENGELSE TEKSTEN SCHRIJVEN

In dit deel leer je:

- hoe je een zakelijke mail schrijft;
- hoe je een sollicitatiebrief, cv en LinkedIn-profiel in het Engels opstelt;
- welke stijl en toon je het beste kunt gebruiken in zakelijke correspondentie;
- hoe je teksten opbouwt;
- hoe je een alinea structureert;
- hoe je verschillende soorten zinnen in het Engels opbouwt.

1

E-mail

Structuur & lay-out (adressering) 1.1 →	<i>Van:</i> Luca Zalega <i>Aan:</i> Camilla Bauer <i>CC:</i> <i>BCC:</i> <i>Onderwerp:</i> Invitation to Student Mental Health Symposium 23 September	
Aanhef 1.2 →	<i>Bijlagen:</i> Symposium Programme Dear Dr Bauer,	
Structuur & lay-out 1.1 →	I would like to invite you to the Student Mental Health Symposium that will take place in Haarlem (the Netherlands) on 23 September. Please find attached the programme of the symposium.	Openingszinnen 1.3 ←
	As you can see in the attached document, we have prepared an exciting and interesting programme, featuring a diverse range of international speakers. It would be a great honour to welcome you to our annual symposium, as you have played such an important role in the development of the field.	Stijl & toon in e-mailberichten 1.7 ←
	Could you please confirm your attendance before 20 August? If you have any questions about the programme or need any assistance in making travel arrangements, please do not hesitate to contact me.	
Slotzinnen 1.4 →	I look forward to hearing from you.	
Ondertekening 1.5 →	Kind regards, Luca Zalega Javastraat 24-2 1094 HH Amsterdam The Netherlands 0031 64483405 l.zalega@gmail.com	

Tijdens je studie en zeker tijdens je werk zul je met grote regelmaat zakelijke e-mails schrijven. In dit hoofdstuk richten we ons op de opbouw, lay-out en stijl van zulke e-mailberichten. Daarbij leer je hoe je de persoon met wie je correspondeert het best kunt aanspreken, hoe je verschillende standaardzinnen gebruikt en hoe je gemakkelijk een aantal veelgemaakte fouten kunt

voorkomen. Ook leer je wat het verschil is tussen persoonlijke en zakelijke correspondentie.

1.1 Opbouw, lay-out en lengte van e-mails

E-mailberichten die voor professionele of zakelijke doeleinden worden gebruikt, volgen een vrij vaste opbouw. Dit maakt het voor de schrijver makkelijk om berichten snel te kunnen opstellen en voor de lezer om ze te kunnen ‘scannen’. Zo bestaan professionele e-mailberichten naast de aanhef en afsluiting over het algemeen uit drie onderdelen: een inleidend deel, een middendeel en een afsluitend deel. Boven aan het bericht vind je ook nog de adressering en onderwerpregel. Op elk van deze delen gaan we in deze paragraaf nader in. Ook gaan we in op de lengte van e-mails, die uiteraard kan variëren.

Adressering

Een e-mailbericht wordt altijd voorafgegaan door een aantal regels waarin adresseringsgegevens zijn opgenomen. Naast de regels voor de verzender en ontvanger zijn er ook regels die beginnen met de afkortingen *cc* (*carbon copy*) en *bcc* (*blind carbon copy*). Op beide regels kun je mailadressen opnemen van mensen van wie je wilt dat ze een kopie van het bericht ontvangen. Als je een adres op de *bcc*-regel plaatst, ziet de hoofdontvanger niet aan wie je een kopie hebt gestuurd. Als de ontvanger ziet dat diens mailadres in de *cc*- of *bcc*-regels is opgenomen, bestaat de kans dat diegene de informatie slechts ter kennisgeving aanneemt. Mocht je een reactie willen, dan kun je het adres beter opnemen in de regel bestemd voor de hoofdontvanger.

Een andere belangrijke regel in de **adressering** is de *subject line* (**onderwerpregel**). Deze kun je gebruiken om kort samen te vatten wat de hoofdboodschap van je bericht is. Juist omdat de meeste mensen veel e-mailberichten op een dag ontvangen, doe je er goed aan deze regel effectief te gebruiken. Dan ziet de ontvanger in één oogopslag waar het bericht over gaat.

Opbouw en lay-out

De drie hoofdonderdelen uit het bericht zelf – de **inleiding**, het **middenstuk** en de **afsluiting** – hebben elk hun eigen functie:

Inleiding:	Hierin geef je aan waarom je de mail stuurt of waarop je reageert.
Middenstuk:	Hierin licht je de hoofdboodschap van het bericht verder toe.
Afsluiting:	Hierin geef je aan of en wat voor reactie je wenst/verwacht. Verder sluit je op een vriendelijke manier af.

Omdat e-mailberichten meestal vanaf een telefoon, tablet of beeldscherm gelezen worden, werkt het overzichtelijk om de aparte onderdelen te scheiden door middel van een witregel, oftewel twee enters op het toetsenbord.

Oefening 1

Beoordeel de volgende *subject lines*: weet de ontvanger in één oogopslag waar het bericht over gaat? Motiveer je antwoord.

1. Subject:	Question
2. Subject:	Reschedule English class from 4 to 10 Nov.?
3. Subject:	Invitation
4. Subject:	Question about trainee programme
5. Subject:	Invitation to meeting about 'dealing with stress at work' on 13 May

Oefening 2

Lees de volgende gedetailleerde e-mail aandachtig. In dit bericht staan de inleiding, het middenstuk en de afsluiting niet op de goede plek. Identificeer eerst de vijf alinea's waar deze mail uit bestaat en bepaal vervolgens welke alinea(s) de inleiding, het middenstuk en de afsluiting vormen.

Aan: boya.wang@unilever.com
 CC: marloes.steenbergen@asma.com
 Onderwerp: invitation to annual meeting ASMA on 19 May

Dear Mr Wang,

I will give you some basic information about ASMA. The association was founded in 2016 by a small group of Dutch marketing students at the Hogeschool of Amsterdam. The main activities of our association include organising lectures and mini-conferences for Dutch marketing students, arranging company visits and establishing international relations with foreign companies and universities. If you would like to read more about our association, you can visit our website at www.asma.nl. We will start our annual meeting by giving an overview of the activities that were organised this past academic year. We have invited all the people who either helped organise the activities or who participated in them. This means that you can meet a wide variety of people, such as international businessmen who work in the field of marketing and many national and international marketing students. There will also be an award ceremony for the student who was elected top marketing student of the year. We will end the day with dinner and drinks at the Hilton Hotel restaurant. I would like to invite you to the annual meeting of the Amsterdam Students' Marketing Association (ASMA). The meeting will take place at the Hilton Hotel in Amsterdam on 19 May. We would very much appreciate your attendance as an expert in the field of Marketing. If you have any questions or if you require further information, please do not hesitate to contact me. Could you please let me know if you will be able to attend the annual meeting? I would once more like to stress that your attendance would be greatly appreciated.

Kind regards,
 Marloes Steenbergen

Lengte

In principe is het advies voor e-mailberichten om ze zo beknopt mogelijk te houden, omdat ze van een scherm gelezen worden. Lezen van een scherm kan extra inspanning vergen, zeker als we het ene mailtje na het andere lezen. Belangrijke details kunnen dan al snel gemist worden. Door e-mails beknopt te houden en goed gebruik te maken van witregels tussen korte alinea's, vergroot je al snel het leesgemak.

Uiteraard wordt de lengte van je e-mail bepaald door verschillende factoren. Zo is een eerste e-mail die je aan een nieuw contactpersoon richt vaak een stuk uitgebreider en gedetailleerder dan de berichten die je stuurt wanneer je over en weer met iemand mailt. Als je veelvuldig met iemand mailt, zul je merken dat je bepaalde onderdelen ook weg gaat laten, zelfs in een zakelijke context. Vaak beperkt men zich dan tot de kern van het bericht, waardoor een e-mail soms maar uit één of twee volledige zinnen bestaat. Als je niet goed weet wat gebruikelijk is in een bepaalde situatie of context, kun je ook een voorbeeld nemen aan de berichten die je ontvangt van de persoon met wie je over en weer e-mailt.

1.2 Aanhef: hoe spreek je iemand aan?

In de **aanhef** van een e-mail staat de naam van degene aan wie je het bericht stuurt. Als je een zakelijke e-mail stuurt aan iemand die je niet persoonlijk kent, is het gebruikelijk om iemand aan te spreken met *Dear*, gevolgd door een aanspreektitel en de achternaam, zoals *Dear Mr Cordova*. De aanspreektitel voor mannen is *Mr* en voor vrouwen is de meest gangbare aanspreekvorm tegenwoordig *Ms* (spreek uit als /miz/). De **aanspreekvorm** *Mrs* was altijd de meest gebruikelijke voor vrouwen. Deze geeft echter expliciet aan dat een vrouw getrouwd is en omdat we dit vaak niet weten van iemand die we niet kennen – en het ook niet belangrijk is – is de titel geleidelijk vervangen door *Ms*. Deze vorm wordt voor zowel getrouwde als ongetrouwde vrouwen gebruikt. Let er verder op dat de afkortingen *Mr* en *Ms* nooit voluit worden geschreven en in het Brits-Engels niet gevolgd worden door een punt. In het Amerikaans-Engels worden de afkortingen wel gevolgd door een punt.

Als je het gender van de persoon die je aanschrijft niet weet, is het verstandig en respectvol om te kiezen voor een genderneutrale aanspreekvorm. Dit kun je doen door iemands volledige naam te gebruiken, dus zowel de voor- als achternaam in plaats van *Mr* or *Ms*, of een voorletter plus achternaam als je de voornaam niet weet: *Dear P. Mazza*. Als iemand een academische titel heeft, dan kun je die ook gebruiken, want die zijn ook genderneutraal: *Dear Dr McBriar* of *Dear Professor Zanowski*. Als je een bericht stuurt aan een organisatie of instantie en geen naam hebt van een contactpersoon, dan kun je een algemene, inclusieve aanhef gebruiken als *Dear Team*, *Dear Applicant*, *Dear All*, *Dear Webmaster* of

Dear Reader. Hiermee kun je het onpersoonlijke en licht gedateerde *Sir/Madam* vermijden.

Let erop dat alle aanspreektitels in het Engels met een hoofdletter worden geschreven, terwijl dit in het Nederlands met een kleine letter gebeurt, zoals *Beste mevrouw Lund*.

Nederlands	Brits-Engels	Amerikaans-Engels
meneer	Mr	Mr.
mevrouw	Ms	Ms.
genderneutrale aanspreekvorm: voor- en achternaam initiaal + achternaam academische titels als doctor en professor algemene aanhef (bv. Beste lezer, Beste alle- maal)	Dear [first name] [last name] Dear [initial] [last name] Dear Dr [last name] / Dear Pro- fessor [last name] Dear Reader, Dear All, Dear Team etc.	Dear Dr. [last name] / Dear Professor [last name]*

*Let op: in de aanhef van een e-mail wordt *Professor* voluit geschreven en niet afgekort. In het Amerikaans-Engels is het gebruikelijk om alle docenten aan te spreken als *professor*, ook als ze geen hoogleraar zijn. Je kunt ervoor kiezen deze titel te gebruiken of te checken bij de docent hoe deze aangesproken wil worden.

Als je een persoonlijke e-mail stuurt of een bericht stuurt naar iemand met wie je regelmatig correspondeert, kun je de aanhef informeel houden. Je kunt iemand dan aanspreken met *Hello* of *Hi*, gevolgd door de voornaam.

Oefening 3

In het volgende lijstje zie je telkens twee varianten om iemand aan te spreken. Een van deze varianten is goed en de andere is fout. Kies de goede variant en markeer deze met een vinkje. Geef aan wat er mis is met de foute variant.

1. Dear Ms Pascual	✓	Dear ms Pascual	✗	Reden: Ms wordt met hoofdletter geschreven.
2. Dear Mr/Ms Fournier		Dear Fabien Fournier		Reden:
3. Dear colleague		Dear Colleague		Reden:
4. Hi Ms Schulz		Dear Ms Schulz		Reden:
5. Dear Professor Doyle		Hi prof. Doyle		Reden:
6. Dear Mrs. Bruno		Dear Ms. Bruno		Reden:

7. Dear Mister Greenleaf	Dear Mr. Greenleaf	Reden:
8. Dear Madam Kumar	Dear Ms Kumar	Reden:

1.3 Openingszinnen: hoe begin je een e-mail?

In paragraaf 1.1 kon je al lezen dat je in de eerste zin van een e-mail aangeeft waarom je het bericht schrijft of waarop je reageert. Omdat de **openingszin** zo'n duidelijke functie heeft, bestaan er veel standaard openingszinnen. Je vindt deze in de volgende overzichten, onderverdeeld naar verschillende beginsituaties.

Let op: hoewel samentrekkingen als *I'm* (*I am*) of *I'd* (*I would*) niet gebruikelijk zijn in formele teksten als rapporten of onderzoeksverslagen, kun je ze wel gebruiken in zakelijke e-mails.

Reactie op een e-mail/telefoongesprek:

Nederlands	Engels
Dank u voor uw e-mail van ...	Thank you for your email of ...
Terugkomend op uw e-mail ...	Further to your last email ...
Dank u voor uw bericht. Ik reageer zo snel mogelijk.	Thank you for your message. I'll get back to you as soon as possible.
Naar aanleiding van ons telefoongesprek van ...	Further to our telephone conversation of ... Following upon our telephone conversation of ...
Zoals beloofd in ons telefoongesprek van ..., stuur ik u hierbij ...	As we agreed on the phone ..., I'm sending you ...
Naar aanleiding van ons recente telefoongesprek over ...	With reference to our recent telephone conversation about ...
Mijn excuses voor mijn late reactie.	I would/ I'd like to apologise for my late reply.

Reden aangeven voor het schrijven van een e-mail:

Nederlands	Engels
Ik schrijf u naar aanleiding van ...	I'm writing in connection with ...
Ik schrijf u met betrekking tot ...	I'm writing with regard to ...
Ik heb uw naam gekregen van ...	Your name was given to me by ...

We willen graag aangeven dat ...	We would / We'd like to point out that ...
Hierbij bevestig ik de ontvangst van ...	I write to confirm that I have received ...
Het spijt mij u te moeten meedelen dat ...	I very much regret to inform you that ...
Ik schrijf/benader u naar aanleiding van ...	I'm writing in connection with ...

Verzoek om informatie en reactie op verzoek om informatie:

Nederlands	Engels
Graag zou ik meer informatie ontvangen over ...	I'm interested in receiving information about ...
Dank u voor uw vraag van ... over ...	Thank you for your enquiry of ... about ...
Zoals gevraagd, stuur ik u hierbij ...	As requested, I'm sending you ...

Een uitnodiging sturen en reageren op een uitnodiging:

Nederlands	Engels
Hierbij nodig ik u graag uit voor ...	I would / I'd like to invite you to ...
Wij zouden het leuk vinden als u ... zou willen bijwonen.	We would be / We'd be very pleased if you could come to ...
Dank u voor uw uitnodiging.	Thank you for your kind invitation.
Hierbij wil ik u laten weten dat ik graag kom naar ...	I would be / I'd be delighted to attend ...
Helaas kan ik ... niet bijwonen.	Unfortunately, I'm not able to attend ...
Hierbij dank ik u hartelijk voor uw uitnodiging voor ...	It was a great pleasure to receive your invitation to ...

Een afspraak maken of bevestigen:

Nederlands	Engels
Graag wil ik de tijd vaststellen voor onze afspraak. Welke tijd zou u schikken?	I'm writing to arrange a time for our meeting. What time would be convenient for you?
Graag bevestig ik hierbij ...	I would / I'd like to confirm ...

Verwijzen naar een bijlage:

Nederlands	Engels
Als bijlage vindt u ...	Please find attached ...
Hierbij stuur ik u ... als bijlage.	I'm sending you ... as an attachment.



Dunglish alert: false friends zoals hierbij en hereby

Als je denkt vanuit een taal die nauw verwant is aan het Engels, zoals het Nederlands, is het goed om je bewust te zijn van zogenaamde *false friends*. Dit zijn Engelse woorden die veel lijken op het Nederlandse woord dat je in gedachten hebt, maar iets anders betekenen of op een andere manier gebruikt worden. Zo is het Engelse *hereby* een *false friend* van het Nederlandse woord 'hierbij' in de zin 'Hierbij stuur ik je de gevraagde documenten'. Het woord *hereby* bestaat wel in het Engels, maar wordt niet in e-mails gebruikt. Je gebruikt het in het Engels als je in een formele situatie, zoals een ceremonie, zegt wat je aan het doen bent: *I hereby pronounce you husband and wife*. Nederlanders beginnen een e-mail of brief vaak met 'hierbij' omdat ze de zin niet met *ik* of *wij* willen beginnen. In het Engels is het echter prima om de zin met *I* of *We* te beginnen.

Nederlands: Hierbij stuur ik je de gevraagde documenten.
 Letterlijke (foute) vertaling: Hereby I send you the requested documents.
 Goede Engelse vertaling: Please find attached the requested documents.

Als je gewend bent *hereby* in vrijwel elke e-mail te gebruiken en op zoek bent naar een alternatief, vervang het dan niet door *herewith*. Ook dit is een heel formeel woord dat vooral in zeer formele brieven wordt gebruikt en alleen als er ook daadwerkelijk iets wordt bijgevoegd. Gangbaarder is dan om *attached* (bij e-mails) of *enclosed* (bij brieven) te gebruiken.

Oefening 4

Schrijf de openingszinnen voor de volgende e-mailberichten.

1. Je bevestigt een afspraak die zal plaatsvinden op 13 maart om 16.00 uur.
2. Je bedankt voor de uitnodiging voor een congres en geeft aan het congres niet te kunnen bijwonen.
3. Je stuurt een routebeschrijving, zoals beloofd in het telefoongesprek van die ochtend.
4. Je stuurt een uitnodiging voor een vergadering die volgende week woensdag om 10.00 uur plaatsvindt.
5. Je vraagt informatie aan over de masterprogramma's aan de Universiteit van Kaapstad.