

INHOUDSOPGAVE

BLZ

HOOFDSTUK	1	INLEIDING ZAKELIJKE COMMUNICATIE	11
	1.1.	Inleiding	11
	1.2.	Doelstellingen	11
	1.3.	Mondelinge en schriftelijke communicatie	12
	1.4.	Het uitwisselen van informatie	13
	1.5.	Correspondentie	14
	1.6.	Interne schrijfp opdrachten	15
	1.7.	Externe schrijfp opdrachten	16
	1.8.	Brieven	17
	1.9.	Procedures en instructies	18
	1.10.	Begrippen	18
	1.11.	Praktijk opdracht	19
HOOFDSTUK	2	PUBLIC RELATIONS & VOORLICHTING	21
	2.1.	Inleiding	21
	2.2.	Doelstellingen	21
	2.3.	PR-taken	22
	2.4.	Doelgericht schrijven	24
	2.5.	Teksten schrijven	28
	2.6.	Brieven en direct-mailing	33
	2.7.	Folders en brochures	40
	2.8.	Social media	44
	2.9.	Webteksten	51
	2.10.	Wetgeving omtrent teksten	53
	2.11.	Begrippen	57
	2.12.	Eindopdrachten	58
HOOFDSTUK	3	BEELDMATERIAAL BIJ TEKSTEN	59
	3.1.	Inleiding	59
	3.2.	Doelstellingen	59
	3.3.	Functies beeldmateriaal	59
	3.4.	Beeldmateriaal en vormgeving	60
	3.5.	Beeldmateriaal en kleuren	64
	3.6.	Soorten beeldmateriaal	69
	3.7.	Beeldbanken	71
	3.8.	Begrippen	73
	3.9.	Eindopdrachten	74
HOOFDSTUK	4	REDIGEREN VAN TEKSTEN EN BEELDEN	75
	4.1.	Inleiding	75
	4.2.	Doelstellingen	75
	4.3.	Huisstijl	76
	4.4.	Teksten redigeren	80
	4.5.	Begrippen	88
	4.6.	Eindopdrachten	89

HOOFDSTUK	5	SCHRIFTELIJKE INFORMATIE-UITWISSELING	91
	5.1.	Inleiding	91
	5.2.	Doelstellingen	91
	5.3.	Verzorging/distributie van de papieren post	91
	5.4.	Verzorging/distributie van de digitale post	94
	5.5.	Correspondentie	100
	5.6.	Agendabeheer	110
	5.7.	Begrippen	113
	5.8.	Eindopdrachten	114
HOOFDSTUK	6	SOORTEN BRIEVEN	117
	6.1.	Inleiding	117
	6.2.	Doelstellingen	117
	6.3.	(Informatieve) Brief	117
	6.4.	Factuur / aanmaning	122
	6.5.	Reactie op klachtenbrief	125
	6.6.	Direct mail	128
	6.7.	Begrippen	137
	6.8.	Eindopdrachten	138
HOOFDSTUK	7	INTERNE ZAKELIJKE CORRESPONDENTIE	139
	7.1.	Inleiding	139
	7.2.	Doelstellingen	139
	7.3.	Vergaderen en notuleren	139
	7.4.	Overige schriftelijke communicatie	144
	7.5.	Begrippen	148
	7.6.	Eindopdrachten	148
PRAKTIJKOPDRACHT 1		ZAKELIJKE COMMUNICATIE 1	149
PRAKTIJKOPDRACHT 2		ZAKELIJKE COMMUNICATIE 2	153
PRAKTIJKOPDRACHT 3		ZAKELIJKE COMMUNICATIE 3	163