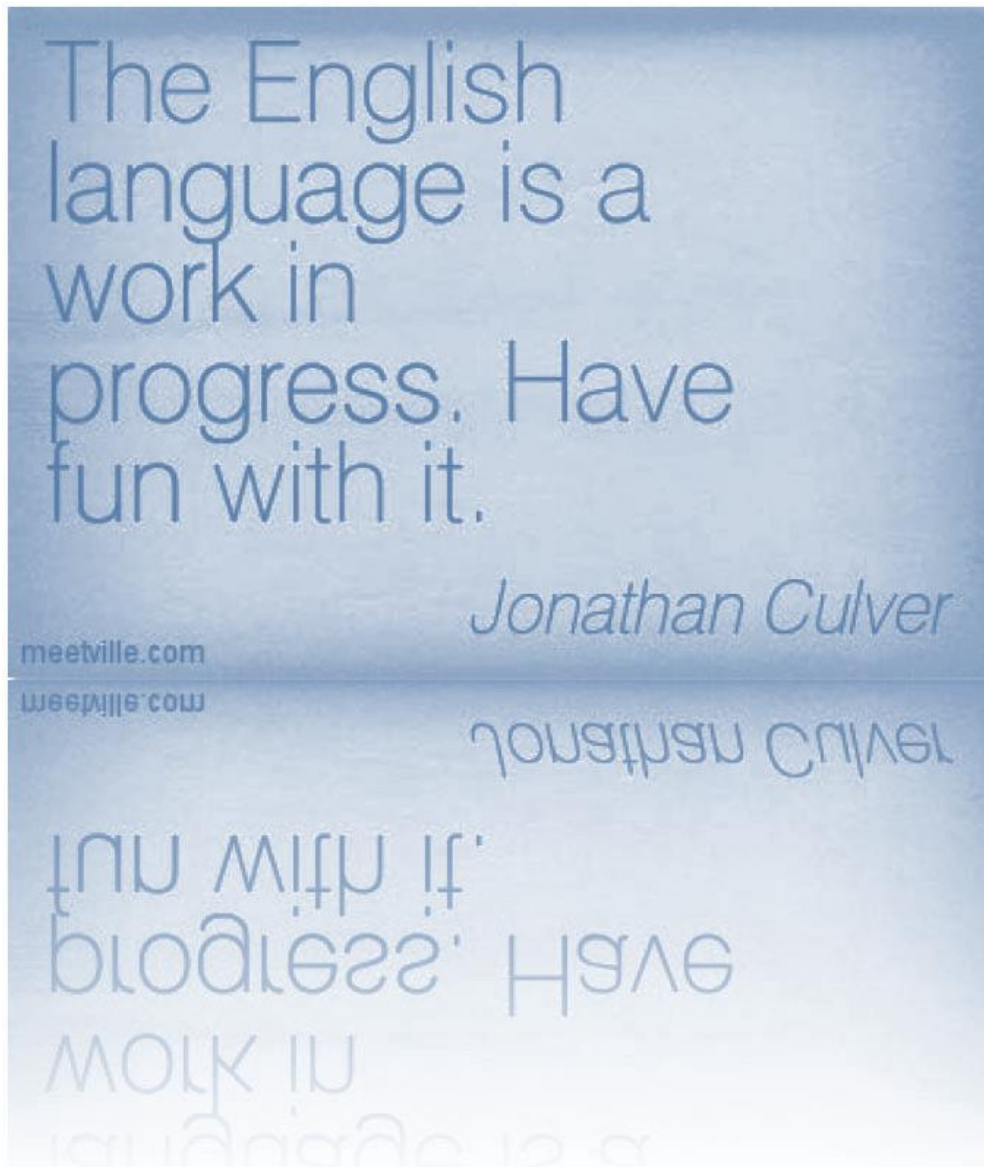


MasterEnglish for Marketing & Communication


Email writing Course A2-B1-B2



Inhoudsopgave & eisen e-portfolio

Info schrijfniveaus	Blz. 3
Basic rules for writing emails	Blz. 4
Layout	Blz. 6
Writing A2	Blz. 7
Writing B1	Blz. 12
Writing B1-B2	
A) Enquiries	Blz. 15
B) Relative pronouns	Blz. 16
C) Letters of complaint	Blz. 17
D) Signal words & Sentence connectors	Blz. 19
E) Pitfalls and common mistakes	Blz. 22
F) Prepositions	Blz. 24
Reflection	Blz. 26

- Download de reader en sla hem op op je bureaublad onder b.v. English_periode_.PDF

-  **Schrijf -en leesopdrachten**
Werk alle opdrachten uit in Word en lever ze in op MS Teams.

Schrijfniveaus volgens het Europees Raamwerk MVT

Wat is het ERK?

ERK is de afkorting van **Europees Referentiekader**, in het Engels Common European Framework of Reference. Het ERK beschrijft wat je in een vreemde taal precies moet kunnen om aan te tonen dat je deze taal op een bepaald niveau beheerst.

Het ERK onderscheidt zes niveaus, die je in het volgende schema kunt samenvatten:



Voor de opleiding Medewerker Marketing en Communicatie moet je minstens A2 halen voor schrijven. Het is altijd mogelijk om examen te doen op een hoger niveau, B1 of zelfs B2. Als je dat niveau haalt dan krijg je een extra taalverklaring bij je diploma. Hier volgt een korte uitleg over de verschillende niveau's.

Schrijven A1:

Kan naam adres en andere personalia schrijven. Kan in enkele woorden een notitie maken voor zichzelf. Kan een korte tekst (van enkele veel voorkomende zinnen) schrijven.

Schrijven A2:

Kan korte, eenvoudige boodschappen opschrijven. Kan een zeer eenvoudige persoonlijke en zakelijke brief/ e-mail schrijven.

Schrijven B1:

Kan heldere samenhangende teksten schrijven met een simpele, lineaire opbouw, over uiteenlopende vertrouwde onderwerpen binnen zijn werk of opleiding.

Schrijven B2:

Kan heldere, gedetailleerde teksten schrijven over uiteenlopende onderwerpen die verband houden met zijn of haar interessegebied, waarin informatie en argumenten uit verschillende bronnen worden bijeengevoegd en beoordeeld.

BASIC RULES FOR WRITING EMAILS

Here are some important points to consider when writing an email.

Formal or informal?

We write a formal email when we want to be polite, or when we do not know the reader very well. A lot of work emails are formal. We write informal emails when we want to be friendly, or when we know the reader well.

De aanhef/ the salutation

Hiervoor wordt heel vaak 'Geachte heer', 'Geachte mevrouw', of 'Geachte heer of mevrouw' gebruikt. Naast dat dit dus wel eens verkeerd kan gaan, zijn er ook mensen die zich niet identificeren als man óf vrouw. Hoe los je dit op? Wanneer mogelijk kun je de persoon gewoon bij de voornaam en/of achternaam aanspreken.

Weet je de naam **niet** van de persoon die je aanspreekt, gebruik dan een neutrale aanhef. Kies dan voor 'Geachte klant' (Dear Customer), 'Beste lezer' (Dear Reader), 'Beste abonnee' (Dear Subscriber) of ga voor een creatieve oplossing waarbij je de overeenkomst van jouw doelgroep benoemt. Niet voor niets zegt de NS tegenwoordig 'Beste reizigers' (Dear Travelers).

A lot of social emails are informal. Here are some examples of formal and informal situations:

Formal	Informal
An email to a customer	A birthday greeting to a colleague
A job application	An email to a colleague who is also a good friend
An email to your manager	A social invitation to a friend at your workplace
A complaint to a shop	An email with a link to a funny YouTube clip
An email from one company to another company	A message to a friend on a social networking site
Dear Reader	Hello
Dear Ms Holtappels	Hi Tim
I look forward to seeing you next week.	Many thanks for your help.
With kind regards	See you next week.
Yours sincerely	Bye
Dear Sir/Madam (<i>Besides being a stiff and formal salutation, it also shows that you couldn't be bothered to look up a contact name and address someone specific.</i>)	John

Punctuation/ Interpunctie

In English you don't have to write a comma after the opening phrase. We start a new line after the name of the person we're writing to. You don't have to write a comma after the closing phrase either, we start a new line to write our name at the end.

Purpose

- Start with a clear indication of what the message is about in the first paragraph.
 - Give full details in the following paragraph(s).
 - Make sure that the final paragraph indicates what should happen next.
- e.g. I will send a messenger to your office on Tuesday morning to collect the faulty goods.
Please let me have your order by the beginning of the month.

Verdeel je bericht in alinea's. Hou altijd **3 alinea's** aan, hoe kort je bericht ook is. Sla na elke alinea een regel over. Dat maakt het bericht overzichtelijker. Denk aan het gebruik van de juiste voegwoorden. Zie blz. 19.

Action

Any action that you want the reader to do should be clearly described, using politeness phrases such as 'Could you...' or 'I would be grateful if...'. or 'Please...'.

Attachments

Make sure you refer, in the main message, to any attachments you are adding and of course make extra sure that you remember to include the attachment(s). Copy-and-paste text-only contents into the body of the e-mail. If you use an attachment, make sure the file name describes the content, and is not too general.

Phrases for starting and finishing

Hier zijn enkele standaardzinnen die je kunt gebruiken bij het schrijven van een mail:

Thank you for your email of [date]	Bedankt voor uw mail van [datum]
I apologize for	Het spijt mij dat
Your name was given to me by ...	Ik heb uw naam ontvangen van ...
Further to your last email ...	In navolging van uw laatste mail ...
In reply to your email	Als antwoord op uw mail
Following our meeting ...	Naar aanleiding van onze vergadering ...
I refer to our recent telephone conversation about	Ik verwijs naar ons recent telefoongesprek over...
I am writing in connection with	Ik schrijf u naar aanleiding van
I am writing with regard to	Ik schrijf u met betrekking tot
I wonder if you could	Ik vraag mij af of jij kan
I hope this answers your questions.	Ik hoop dat dit uw vragen beantwoord.
I'd like to confirm	Ik kan bevestigen dat
Thank you for your kind invitation.	Bedankt voor uw uitnodiging.
If you wish ...	Als u wilt ...
Could you give me more information about	Kunt u mij meer informatie geven over
I'm interested in	Ik ben geïnteresseerd in
I'm writing to let you know that	Ik schrijf u om te laten weten dat
We are able to confirm that	We kunnen u bevestigen dat
I am delighted to tell you that	Ik ben blij u te melden dat
I would like to know whether	Ik zou graag weten of
I would like to invite you to	Ik zou u graag willen uitnodigen voor
Thank you for your invitation	Bedankt voor uw uitnodiging
Please find attached	In bijlage vindt u
As requested, I'm sending you ...	Op verzoek stuur ik u ...
I will contact you again shortly	Ik laat u zo snel mogelijk iets weten
Please feel free to contact me if you have any questions	U mag mij contacteren in geval van verdere vragen.
I'm looking forward to meeting you.	Ik kijk er naar uit u te ontmoeten
Thank you in advance for ...	Bedankt alvast voor ...

General Tips

1. Use a descriptive subject line.
Say what the email is about in a few words. Instead of writing "Urgent", write "Meeting at 10am about pay rise", for example. Use a subject line each time you reply to an email, to avoid subject lines starting "Re:"
Avoid headings such as:
Good News, _Hello_, _Message from Mary_. These headings are common in messages containing viruses.
2. Make sure your reader knows what to do next.
Help your reader act on your email. For example, if you want your reader to find some information for you, write "Please can you find me the sales figures for 2020" instead of a less direct "I'm going to need the sales figures for ..."
3. Be careful what you write in your mail.
Try to make your emails informative and polite and use a neutral tone. Avoid using emoticons and smilies in business emails, or too many exclamation marks.
4. Use a spelling check to eliminate spelling mistakes. Read your email aloud to check for grammar and punctuation errors. Ask yourself these questions: "Is this clear?" "Does my reader know what to do next?" "Is this polite?"

Layout email.

De volgende onderdelen komen terug in een email.

Subjectline (*onderwerpsregel*)

Regarding: = *betreft, je kunt ook 'Ref:' of 'Subject:' gebruiken*

Attn: (Indien ontvanger bekend) Ms / Mr + achternaam

Attn. = Attention en betekent t.a.v.; FAO, for the attention of, wordt ook wel gebruikt

The salutation (*aanhef*)

Dear Reader,

Introduction (*reason for writing*)

Following the, I would like to ...

Thank you for ...

Body (*details*)

Closing sentence

If you have any questions, please contact us. You can call us on ...

The complimentary close (*afsluiting*)

(With) kind regards

Yours sincerely,

Yours truly,

Yours faithfully is erg formeel en wordt in de Amerikaanse correspondentie sowieso niet gebruikt.

Signature

Name

Function

(Heb je bijlagen, geef dit dan aan m.b.v. enclosures, dit mag je ook afkorten Encl(s))

Enclosure(s):



SCHRIJVEN A2

Task 1. Een uitnodiging

Je bent op vakantie geweest naar Groot-Brittannië. Je hebt daar een penvriend aan over gehouden. Zijn naam is John. Het is nu bijna Kerst en je zou het leuk vinden als hij een paar dagen bij je doorbrengt. In de email die je gaat schrijven nodig je hem daarvoor uit.

Schrijf een email aan John waarin je de volgende punten verwerkt:

- bedank hem voor de brief die je hebt gehad;
- vertel dat je 2 weken vakantie hebt en dat je het leuk zou vinden als hij op bezoek zou komen;
- geef 2 redenen waarom hij zou moeten komen;
- zeg dat je thuis ruimte genoeg hebt voor de overnachting;
- hij kan eventueel ook nog iemand mee nemen;
- vraag om een snel antwoord;
- sluit je email netjes af.

Task 2. Een zomerbaantje

Na je eindexamen heb je een lange vakantie. Je wilt die vakantie nuttig besteden door in het buitenland een baantje te zoeken. Op het Internet ben je gaan zoeken en op de site van Exis terecht gekomen. Het lijkt je wel wat om in Denemarken aardbeien te gaan plukken. Met name het feit dat het werk in de ochtend is en dat je de middag vrij hebt, klinkt erg aantrekkelijk. Je hebt zo ook tijd om nog iets van het land te zien. Je besluit een email te sturen met het verzoek om informatie.

Schrijf een email aan Exis waarin je, naast de informatie uit de inleiding, de volgende punten verwerkt:

- stel jezelf voor: je naam, adres, woonplaats, land en leeftijd;
- schrijf waar je je informatie vandaan hebt;
- schrijf dat je beschikbaar bent van 15 juni tot 31 juli;
- vraag of er contacten zijn in Nederland en of die contact met jou op kunnen nemen;
- sluit je email netjes af.

Task 3. Een reservering

Je wilt een weekend in Londen doorbrengen met een vriend(in). Via de site van 'Travel Inn', een hotelketen in Groot-Brittannië, heb je gekozen voor een hotel vlakbij 'The Tower Bridge'. Gebruik de informatie uit de inleiding bij het uitwerken van de volgende punten:

- Schrijf hoe je aan je informatie bent gekomen;
- schrijf dat je een tweepersoonskamer wilt boeken;
- vermeld dat het verblijf zal zijn van 5 t/m 7 augustus;
- vraag of er een kamer beschikbaar is in die periode;
- vraag of de prijs die op Internet vermeld wordt (69.95), nog steeds correct is;
- sluit je brief netjes af.

Task 4. Een rondleiding in een museum

Je bent met een groep klasgenoten in York. In de York Art Gallery is een grote tentoonstelling over de Hollandse meesters die jullie graag willen bezoeken. Op de website van het museum heb je gelezen dat er rondleidingen worden gegeven. Jullie willen daar graag gebruik van maken.



Schrijf een email met daarin:

- een gepaste aanhef;
- waar jullie de informatie over de rondleidingen hebben gelezen;
- wie jullie zijn, met hoeveel jullie zijn, hoe oud jullie zijn en waar jullie vandaan komen;
- de vraag of het mogelijk is om een rondleiding door het museum te doen en dat jullie in ieder geval de Hollandse meester willen zien;
- op welke dagen en tijden dit mogelijk is en wat de kosten zijn en vraag of er een korting voor studenten is;
- vraag om een reactie en sluit de e-mail netjes af.

Task 5. Een reservering

Je gaat met je klas van 15 studenten een week (van 13 april tot 21 april) naar Londen. Hiervoor neem je contact op met 'Visit London', het Londense VVV kantoor. Je hebt zelf wel een idee wat je wilt gaan doen. Je hebt gehoord van de Ghost Bus Tour (Comedy yet spooky).

Je schrijft ze een email voor meer informatie. Schrijf een email met daarin:

- een gepaste aanhef;
- waar jullie de informatie over de Tour hebben gelezen;
- wie jullie zijn, met hoeveel jullie zijn en waarom jullie deze graag willen doen (bedenk zelf 2 redenen);
- vraag of ze informatie kunnen sturen over deze activiteit;
- op welke dagen en tijden dit mogelijk is en wat de kosten zijn;
- vraag of reserveren noodzakelijk is;
- vraag om een reactie en sluit de e-mail netjes af.



Ontdek een weinig bekende kant van Londen tijdens deze spooktocht aan boord van een ouderwetse Routemaster-dubbeldekker uit de jaren 1960. Uw gids leidt u door de stad en vertelt verhalen over moord, executies, martelingen, en geesten op belangrijke locaties.

Task 6. Aanvraag informatie

Na het afronden van je studie aan het Koning Willem 1 College, heb je het wel gezien in Nederland en vind je dat het tijd is voor een avontuur om je droom in Engeland waar te maken. Het openen van een zogenaamde Inn; een typische Engelse pub, met 'fish and chips' op de menukaart en gastenkamers voor de verhuur. De Britse Kamer van Koophandel kan je daarbij helpen en je besluit ze te schrijven. Schrijf een email aan de Kamer van Koophandel en verwerk daarin onderstaande punten:

- een passende aanhef;
- stel jezelf voor (naam, leeftijd, woonplaats, land);
- schrijf dat je over de Kamer van Koophandel hebt gehoord en wat ze voor starters kunnen doen;
- vermeld wat je gestudeerd hebt;
- vertel over je droom een Engelse pub te openen;
- geef drie redenen waarom jij hiervoor geschikt bent; (noem bijvoorbeeld een aantal van je kwaliteiten)
- zeg dat je gehoord hebt van het 'startups pakket' met belangrijke informatie over wetgeving en financiën;
- spreek de hoop uit dat zij jou meer informatie kunnen sturen;
- sluit de email op passende wijze af.

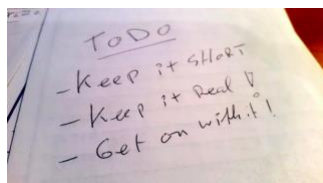


Task 7. Een afspraak verzetten

Je hebt morgen een afspraak met je vriend, want je wilt samen naar de bioscoop. Je hebt afgesproken om 6 uur bij hem thuis, maar je kunt pas om half 8. Je belt je vriend, maar hij neemt niet op. Daarom stuur je hem een What's app bericht.

Schrijf in je app de volgende dingen:

- een gepaste aanhef;
- je kunt niet om 6 uur, maar om half acht;
- je wilt niet bij hem thuis, maar bij de bioscoop afspreken;
- vraag hem ook of hij je nog even wilt bellen;
- vraag om een reactie en sluit de e-mail netjes af.



Task 8. Een klacht

Je krijgt de telefoonrekening van de laatste twee maanden van BT mobile, een Engelse telefoonprovider. Als je de rekening openmaakt en leest, schrik je vreselijk: er staat dat je £ 859,75 moet betalen! Normaal heb je maar een rekening van ongeveer £ 65,-. Je hebt de laatste twee maanden ook niet veel meer gebeld dan anders. Je denkt: "dat klopt niet! BT Mobile heeft een fout gemaakt met mijn rekening." Schrijf een kort briefje naar de klantenservice van BT Mobile.

Schrijf in het briefje de volgende dingen:

- een gepaste aanhef;
- zeg dat je schrijft naar aanleiding van de laatste factuur die veel te hoog is;
- normaal betaal je veel minder;
- je hebt niet veel meer gebeld dan anders, daarom wil je niet betalen;
- vraag om een reactie en sluit de e-mail netjes af.

Task 9. Een aanvraag informatie

Je staat op de wachtlijst voor een opleiding. Verzin zelf welke opleiding.

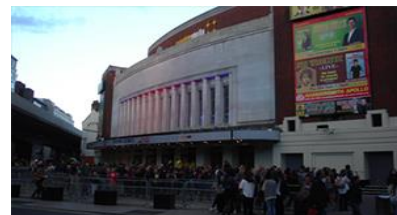
Je krijgt een briefje van de school dat de opleiding over twee weken gaat beginnen en dat er voor jou plaats is. Je wilt wel graag deze opleiding doen, maar dit jaar heb je echt geen tijd, want je werkt 30 uur per week. Je wilt wel graag op de wachtlijst voor de opleiding van volgend jaar.

Schrijf een kort briefje naar de school en verwerk de volgende punten.

- je naam, adres, postcode en woonplaats;
- je wilt wel de opleiding doen, maar nu kan je niet;
- waarom je nu niet kan;
- dat je graag op de wachtlijst wilt blijven voor volgend jaar;
- vraag om een reactie en sluit de e-mail netjes af.

Task 10. Een concert

Je gaat met een groep van 5 naar Londen van 19 t/m 22 mei. Nu is er, net als jullie er zijn, een concert van (verzin zelf je favoriete artiest) in het Hammersmith Apollo Theatre op 21 mei. Het lijkt je heel leuk om daar kaartjes voor te reserveren. Jij gaat ze een e-mail sturen.



Schrijf een email met daarin:

- een gepaste aanhef;
- waar je de informatie over het concert hebt gelezen;
- de vraag of het mogelijk is om nog kaartjes te reserveren voor het concert van op
- wie je bent, met hoeveel jullie zijn;
- zo ja, vraag naar de kosten van de plaatsen. Geef aan dat je niet de duurste wilt;
- de vraag of je de tickets dan per mail kunt ontvangen;
- vraag om een reactie en sluit de e-mail netjes af.



SCHRIJVEN B1

Task 11. Een afspraak verzetten

Jouw baas, dokter van de Ploeg, gaat naar een conferentie in Engeland en heeft daar een afspraak met een collega dokter, Dr. Johnson. Door omstandigheden moet hij een vlucht later nemen en hij vraagt jou een e-mail naar zijn collega te sturen.

Verwerk de volgende punten in je mailtje:

- gepaste aanhef;
- reden waarom je schrijft: in plaats van maandagavond 20.00 uur komt dokter van der Ploeg dinsdagochtend om 09.45 aan;
- vraag of het mogelijk is dat Dr Johnson hem van Heathrow komt afhalen of dat hij een taxi moet nemen;
- bied excuses aan voor het ongemak;
- vraag of Dr. Johnson naar de praktijk wil bellen als er iets niet duidelijk is; geef het nummer (+31 (0)73 4368344);
- als Dr. Johnson voor vrijdag terugmailt wordt de boodschap ook zeker gelezen;
- sluit correct af.

Task 12. Een sollicitatie

Je vriend gaat een jaar stagelopen in Londen en het lijkt jou wel leuk met hem mee te gaan. Zijn appartement in Londen ligt tegenover een groot internationaal hotel.

Je schrijft een email aan het hotel om te vragen of je daar kunt komen werken voor een jaar.

Verwerk de volgende punten:

- gepaste aanhef;
- geef de reden waarom je schrijft;
- vertel wat over jezelf;
- wat kun je en waar ben je goed in;
- vertel over je ervaring;
- vraag met wie je contact moet opnemen voor verder overleg;
- bedank en sluit af.

How to Write an Email *Step-by-Step*

1. Write a strong subject line
2. Use a salutation
3. Get to the point
4. Be concise
5. Write a call to action
6. End with a closing
7. Proofread



Task 13. Vrijwilligerswerk

Je bent afgestudeerd en wilt graag vrijwilligerswerk (voluntary work) gaan doen in Afrika voor een jaar. Je hebt op het Internet een sociale instelling 'Youth Care Africa' gevonden die werknemers zoekt. Je besluit hierop te reageren. Je neemt contact op met Mr. Harper. Je stuurt ze een mail met de volgende punten:

- gepaste aanhef;
- stel jezelf voor (naam, plaats, opleiding);
- geef de reden waarom je ze schrijft;
- geef tenminste twee redenen waarom je in het buitenland wilt werken;
- vertel ook dat je veel informatie hebt gevonden op hun website, maar je hebt nog een aantal vragen;
- wat precies jouw taken zullen zijn;
- of ze een adresje voor je weten waar je zou kunnen wonen;
- of ze informatie kunnen geven over de kosten;
- of je elke drie maanden een weekje vrij kunt hebben om wat rond te reizen;
- je hoopt snel iets van ze te horen;
- sluit correct af.



Task 14. Een travel blogpost

You are doing a 6 months' workstudy in your favourite country and you decide to inform your friends and family through a travelblog.

This can be a story about a trip you made in the past or travel tips that you have in general; the contents are entirely up to you. It might as well be a virtual tour (VLOG) through one of your favourite cities.

Make it *compelling*, so that your readers are tempted to read it and respond to it.

- a catchy headline
- introduction
- body
- conclusion
- powerful image

the ideal length is between 300 and 600 words.



SCHRIJVEN B1-B2

A) Writing enquiries - aanvraag informatie

If you want to know more about products, services, prices, terms of payment and delivery etc., then you write an enquiry. An enquiry is a written request for information. In many cases there is a direct cause for writing an enquiry, for example: information you need to execute an order; plans to visit an exhibit; an address you need to pass on; an advertisement you saw in the news; a recommendation you got from a colleague; products you saw on the Internet, etc.

Here are some useful phrases for enquiries.

First Paragraph

This should tell the reader what you want; e.g.

Please send me... (for things that the organization offers to send)

I am writing to enquire whether... (to see if something is possible)

I would especially like to know... (+ a more detailed request)

Could you also... (+ an additional enquiry or request)

Second Paragraph

This paragraph gives further details of the enquiry.

Final Paragraph

This paragraph should contain a polite expression and/or an expression of thanks to the reader.

The degree of politeness (and therefore the length), depends on how unusual or difficult your request is.

Thanks. (For a very informal and normal enquiry or request)

I look forward to hearing from you. (I am looking forward to hearing from you.)

Thank you for your assistance.

If you have any questions, call me on



EXERCISES

Exercise 1. Here are some Dutch phrases often used in enquiries. Translate them into English.

1. Wij hebben uw adres gekregen van de Kamer van Koophandel.
2. Uw bedrijf werd mij speciaal aanbevolen door een collega.
3. Op de beurs in Birmingham hebben wij uw producten gezien.
4. Wij verzoeken u om toezending van uw nieuwste bedrijfskleding catalogus.
5. Graag ontvangen wij een prijslijst.
6. We zijn vooral geïnteresseerd in de standaardafmetingen.
7. Als u nog vragen heeft, aarzel niet ons te bellen.
8. Ik hoor graag van u.
9. Stuurt u ons uw bestelling voor 24 mei? Dan kunnen we die nog voor 1 juni behandelen.
10. Voor meer informatie, kunt u ons bellen op of mailen naar....

Exercise 2. Translate

Here are some Dutch phrases often used in answers to enquiries. Translate them into English.

1. Hartelijk dank voor uw aanvraag **van** 30 november
2. Wij danken u voor uw brief **van** 15 maart **waarin** u informeert naar ons nieuwe assortiment.
3. Wij bevestigen **ontvangst van** uw email, **waarvoor** onze dank.
4. Het verheugt ons te horen dat u **onder de indruk bent van** ons assortiment.
5. Wij kunnen u de **volgende inlichtingen** verschaffen.
6. **Als bijlage sturen wij** u onze nieuwste brochure.
7. We sturen u graag onze nieuwste prijslijst.
8. **In antwoord op** uw aanvraag **van** 12 februari sturen wij u monsters **van** al onze matten.
9. Eventuele bestellingen zullen wij **met zorg uitvoeren**.
10. **We zien uit naar** een spoedige proefbestelling.



Task 15. Write an enquiry e-mail

Situatie

Je hebt een interessante advertentie gelezen van een online doe-het-zelf webshop over stoommachines.

Je besluit informatie aan te vragen.

Write the following email to DIY news using the information below.

Denk aan de aanhef en een duidelijke alinea-indeling en verwerk de volgende punten:

Onderwerp: aanvraag informatie; schrijf t.a.v. afdeling verkoop

- Zeg dat je hun advertentie hebt gelezen in 'DIY News' van augustus jl.
- je wil graag meer productinformatie ontvangen van de nieuwe stoommachines en speciaal de technische gegevens van de nieuwe CZ200.
- vraag of zij een prijslijst en catalogus kunnen sturen en ook de leveringsvoorwaarden.
- nadat je de informatie hebt ontvangen plaats je waarschijnlijk een proeforder.
- zeg dat je hun reactie tegemoet ziet.
- sluit correct af.

B) Relative pronouns: the translation of 'waarmee, waarover, waarin etc.'

* NL: waar + voorzetsel - verwijst naar dingen of plaats.

Het boek **waarin** ik lees, ...

* NL: voorzetsel + wie - verwijst naar personen.

De collega **met wie** ik praatte, ...

De combinatie **waar + voorzetsel** wordt in het Engels: **voorzetsel + which**.

(waarmee = with which, waarin = in which, waarover = about which)

Don't use 'where'; dit verwijst in het Engels alleen naar plaats!

De combinatie **voorzetsel + wie** wordt in het Engels: **voorzetsel + whom**.

Met wie = with whom, van wie = from whom, over wie = about whom

- 'which' en 'whom' kunnen altijd vervangen worden door that.

De voorzetsels mogen voor het betrekkelijk voornaamwoord of achter het werkwoord.

The computers which/that we work **with**, are new.

The computers **with which** we work, are new.

The colleague who/that I spoke **to**, was a secretary.

The colleague **to whom** I spoke was a secretary.

EXERCISES

Exercise 1. Gebruik which of whom met het goede voorzetsel - er zijn dus meerder mogelijkheden

1. The problem we spoke, was difficult.
2. The colleague we spoke, was a planner.
3. The problems we are dealing, are difficult.
4. The visitors we walked downstairs, were Scottish.
5. The building we are now, is a school.
6. The computer we attached the cable, was a Dell.

Exercise 2. How would you say the following sentences in English?

1. Dit is de website waar ik dat op gelezen heb.
2. Dit de software waar ik dat mee gemaakt heb.
3. Dit is de computer waar ik op gewerkt heb.
4. Dit is het project waar ik aan gewerkt heb.
5. Dit is de tekening waar ik de e-mail over gestuurd heb.
6. Waarmee kan ik u helpen?

C) Letters of complaint - klachtenbrieven

Here are some useful phrases for complaints. Read through the information and then do task 16.

Letters of complaint usually include the following stages:

Background - geef achtergrondinfo - describe the situation

Problem - probleem beschrijven - describe the cause (oorzaak) and effect (gevolg)

Solution - oplossing aandragen - come up with a solution

(**Warning** - waarschuwing)

Closing - slotzin

Background

for example:

I am writing to inform you that the goods we ordered from your company have not been supplied correctly.

I attended your exhibition at the Fortune Hotel (22-25 January). Unfortunately, my enjoyment of the event was spoiled by a number of organizational problems.

I am writing to you to ask for an explanation of the following issues:

I am writing to inform you of my dissatisfaction with

Problem

Cause: Oorzaak

On we placed an order with your firm for 12,000 ultra super long-life batteries. but it contained only 1,200 batteries.

You sent us an invoice for \$10,532 but did not deduct our usual 10% discount.

We have found 16 spelling errors and 2 mis-labelled diagrams in the sample book.

Effect: Gevolg

This error put our firm in a difficult position, as we had to make some emergency purchases to fulfil our commitments to all our customers.

This caused us considerable inconvenience.

Your delay caused us serious financial damages.

Solution

I am writing to ask you to please make up the shortfall immediately.

I want you to make sure such errors do not happen again.

Could I please ask you to look into these matters?

Please send us a corrected invoice for \$9,479

I enclose a copy of the book with the errors highlighted.

Warning (optional)

Otherwise, we may have to look elsewhere for our supplies.

I'm afraid that if these conditions are not met, we may be forced to take legal action.

If the outstanding fees are not paid by Monday, 10 December 2007, you will incur a 10% late payment fee.

Closing

I look forward to receiving your explanation of these matters.

I look forward to receiving your payment.

I look forward to hearing from you shortly.

Politeness - Beleefdheid

The tone of complaint letters should not be aggressive or insulting, as this would annoy the reader and not encourage them to solve the problem.

In addition, questions such as 'Why can't you get this right?' should not be included.



Task 16. Write the following email using the information below.

Situatie

Jij bent Chef Inkoop van "Lavans"

Je hebt een bestelling matten in beschadigde toestand ontvangen van MTC Ltd.

Aangezien het bijna Kerstmis is heb je haast bij een spoedige afhandeling.

Schrijf in de functie van Hoofd Inkoop een email naar dhr. Spring van MTC Ltd. in Londen.

Indien nodig mag je iets toevoegen maar niets weglaten.

Denk aan de aanhef en een duidelijke alineaïndeling en verwerk de volgende punten:

- het spijt je dhr. Spring te moeten informeren dat de 2 kisten van de zending van 1 november gisteren beschadigd in Helmond zijn aangekomen.
- toen je de goederen onderzocht bemerkte je dat alle 20 matten beschadigd waren. Matten **waarover** jullie trouwens altijd zeer tevreden zijn.
- je hebt onmiddellijk telefonisch contact opgenomen met de vervoerder (forwarder). Hij heeft gezegd de zaak te onderzoeken. Zodra de oorzaak van de schade duidelijk is zal hij jou hierover inlichten.
- het probleem **waarmee** je nu zit is dat het over ongeveer een paar weken kerstmis is. Daarom zal dhr. Spring wel begrijpen dat je zo spoedig mogelijk 20 nieuwe matten nodig hebt.
- je vertrouwt erop dat Spring deze matten uit voorraad kan leveren en dat deze order zonder enige vertraging geregeld wordt.
- je hoopt telefonisch te vernemen wanneer de goederen naar Helmond gestuurd worden en dat de partij deze keer onbeschadigd in Helmond aankomt.
- je zult contact opnemen zodra de goederen zijn aangekomen.
- sluit correct af.

Vocabulary:

inkoop: purchase department/ buying department

kisten: crates

jongstleden: last

telefonisch contact opnemen: call

uit voorraad leveren: supply from stock



D) Signalwords & Sentence connectors

Signaalwoorden oftewel sentence connectors zorgen voor samenhang; ze helpen je bij het schrijven van goede brieven en helpen je een tekst beter begrijpen. Ze geven het verband tussen zinnen of alinea's van een tekst en ze laten je zien wat de functie is van tekstonderdelen die erna volgen.

functie	verbindingswoord	betekenis
reden	as	daar, aangezien
	because	omdat
	since	daar, aangezien
resultaat	consequently	daardoor
	therefore	daarom
	so	dus
tegenstelling	although	hoewel
	but	maar
	however	echter
	nevertheless	niettemin
	still	toch
toevoegen	yet	toch
	also	ook
	besides	bovendien
	furthermore	voorts
	in addition	bovendien
voorbeeld	moreover	bovendien
	e.g.	bijvoorbeeld
	for example	bijvoorbeeld
voorwaarde	for instance	bijvoorbeeld
	if	als
	provided (that)/ providing	mits, op voorwaarde dat
	unless	tenzij

Verbindingswoorden vormen een brug tussen twee zinnen.

Voorbeelden: **however, therefore, furthermore, for example, on the other hand, in addition, still, otherwise, that is.**

Deze verbindingswoorden beginnen na een ‘;’ of een **punt**.

Voorbeeld:

We needed food; therefore, we went to the supermarket.

We needed food. Therefore, we went to the supermarket.

Er zijn ook verbindingswoorden die ondergeschikt zijn; de zgn. subordinators, deze introduceren een bijzin en staan of vooraan of midden in de zin.

Some examples: **because, after, since, as, although, if, when, so that.**

Voorbeeld:

I went to the supermarket **because** we needed food. **Because** we needed food, we went to the supermarket.

Exercise 1. Which sentence connector can be filled in to make a logical sentence?

Tip: first translate the sentence in Dutch and then fill in the appropriate connector.

1. It was gray and rainy., we went sailing on the Bay.
a) consequently; b) nevertheless; c) even though; d) in spite of
2. I turned on the air-conditioning the room was hot.
a) due to; b) despite; c) even though; d) since
3. Mario and I will come to the party tonight we can get a taxi.
a) although; b) unless; c) otherwise; d) only if
4. Carol came to my house I asked her not to come on a school night.
a) even though; b) despite; c) provided that; d) because
5. You must eat the last little piece of pie., I will have to throw it away.
a) consequently; b) nevertheless; c) otherwise; d) although
6. The traditional pumpkin pie is low in fat you put whipped cream on it.
a) as long as; b) unless; c) providing that; d) since
7. The roles of men and women were not the same in the Northern American Indian tribes. For example, men were both participants and spectators in hunting rituals. Women,, were forbidden to participate.
a) nevertheless; b) on the other hand; c) therefore; d) otherwise
8. The windows were all left open., a lot of mosquitoes came into the room.
a) nevertheless; b) however; c) consequently; d) otherwise
9. I can't be at the board meeting myself, I've asked my assistant to be prepared to go there for me.
a) provided; b) unless; c) only if; d) on the other hand
10. I think the board meeting will go well our present difficulties.
a) despite; b) because of; c) even though; d) yet
11. he is usually very honest; I wonder if he is telling us the truth now.
a) in spite of; b) since; c) though; d) in the event that
12. My instructor told me that I am doing well, my grammar use seems to be getting worse.
a) so; b) therefore; c) in spite of; d) yet
13. you know how to use your computer better, you can include your computer skills on your resume.
a) now that; b) while; c) although; d) in case
14. You'd better answer his e-mail quickly, he'll leave his office and he won't check his e-mail until next week.
a) although; b) nevertheless; c) even though; d) or else
15. I have to go to the meeting I want to or not.
a) provided that; b) whether; c) even if; d) only if



Task 17. Write the following email using the information below.

Situatie

Je werkt op de verkoopafdeling van Lavans.

Je hebt op 9 februari jl. een bestelling ontvangen van Wilson Plc. Je schrijft, t.a.v. Mw. Taylor. Denk aan de aanhef en een duidelijke alineaindeling en verwerk de volgende items:

- bevestig de ontvangst van de order van 9 februari voor sanitaire handdoeken in de kleuren blauw en zwart met bedrijfslogo.
- zeg dat je **vanwege** de drukte de bestelling **helaas** niet uit kunt voeren binnen de door Mw. Taylor genoemde termijn.
- vraag **daarom** of ze akkoord kunnen gaan met een latere leveringsdatum.
- vermeldt dat het **wel** mogelijk is vervangende artikelen te sturen van dezelfde kwaliteit.
- zeg dat je deze uit voorraad kunt leveren en dat het enige verschil is dat de kleur blauw iets donkerder is.
- zeg dat je een foto van de handdoeken bijsluit.
- **verder** deel je mee dat je **vanwege** dit ongemak een kwantumkorting van 2% kunt geven.
- schrijf dat je **vanzelfsprekend** je uiterste best zult doen de order naar tevredenheid uit te voeren.
- vraag om een spoedige reactie, bij voorkeur per telefoon.
- sluit passend af.

E) Pitfalls & common mistakes/ Valkuilen & veelvoorkomende fouten

Let op de schrijfwijze van:

too - to

too = te, ook. *It is too hot.* (te) *I like coffee too.* (ook) In de overige gevallen is het to. *I don't want to help.*

Met to worden maar weinig fouten gemaakt. Het komt veel vaker voor dat er to wordt opgeschreven terwijl het too moet zijn. Vooral wanneer de betekenis **te** is.

than - then

Je gebruikt than (met een a) alleen maar in vergelijkingen.

In alle andere gevallen schrijf je then (met een e).

than = dan *My computer is more expensive than yours.*

then = dan, toen *Then he said: 'No way'.* De meest voorkomende fout is dat er na vergelijkingen then i.p.v. than wordt opgeschreven.

there - their - they're

there = er, daar *There weren't many people.*

their = hun (bezit) *This is their car.*

they're = they are = zij zijn. *They're playing outside.*

your - you're

your = jouw, jullie (bezit)

This is your car. you're = you are = jullie zijn. *You're going to Spain next week, aren't you?*

It's - its

it's = it is of it has. *It's too early to get up.* (It is) *It's been seven weeks since we met.*

(It has) its = van hem, haar *The cat walked back to its basket.* (dieren en dingen) *The castle and its four towers.*

where - were - we're

where = waar *Where are you going?*

were = was, waren *Where were you last night? (was) Where were your children last night? (waren)*

we're = we are = wij zijn *We're sad because our cat died yesterday.*

who's - whose

who's = who is = wie is *Who's going to meet me at the station?*

Whose = van wie *Whose book is this?*

witch - which

witch = heks *The witch predicted Macbeth's future.*

which = die/dat *The building which we painted yesterday collapsed.*

welke - **which** *coat is yours? (keuze uit 2)*

wie - **which** *of the children knew the answer?*

wat - *He sold our car, which I didn't like at all.*

Het woord **witch** wordt niet vaak fout geschreven. Het woord **which** wordt wel vaak fout geschreven.

Een heel vaak voorkomende fout is dat de **h** na de **w** vergeten wordt. I.p.v. which wordt er dan wich (= fout) geschreven.

off - of

off hoort altijd bij een werkwoord. Het is een vaste combinatie. In alle andere gevallen schrijf je of.

Take off your coat. He switched off the telly when his friend arrived. Seven pounds of sugar. Life is full of surprises.

EXERCISES

Exercise 1. Fill in the correct word: there - their - they're

1. ... is a first time for everything.
2. What were you doing ... anyway?
3. They told ... parents they would be back by twelve.
4. That's ... new car.
5. ... always late for tea.
6. Do you know where ... going?

Exercise 2. Fill in the correct word: it's - its

1. I like reading about Britain and ... fascinating history.
2. The dog has lost ... bone.
3. ... ten o'clock.
4. Do you know if ... raining outside?

Exercise 3. Fill in the correct word: than - then

1. Tim is taller ... Ted.
2. The film was even worse ... the book.
3. And ... he told me he was moving to Australia.
4. Oh dear! What did you do ...?

Exercise 4. Fill in the correct word: off - of

1. The plane took
2. She called ... the meeting.
3. Delivery ... the products should be timely and dependable.
4. The car manufacturer laid ... 25,000 workers.
5. She finally managed to pay ... her student loan.
6. Their electricity was cut



Task 18. Write the following e-mail using the information below.

Situatie

Jij bent de inkoopmanager van 'Lavans' en je hebt eind december een bestelling geplaatst bij 'Special Designs' in England, een bedrijf dat promotiemateriaal maakt.

Special designs heeft laten weten dat de bestelling is vertraagd. Aangezien jullie binnenkort op de ISSA INTERCLEAN staan, kunnen jullie je geen vertraging veroorloven. Je besluit hen meteen een mail te sturen.

Schrijf de email met een correcte alinea-indeling en verwerk de volgende punten:

- het spijt je te vernemen dat Special Designs niet op tijd kan leveren omdat er een vertraging is in de productie.
- zeg dat je eind december de bestelling hebt geplaatst. Toen beloofde Special Designs dat de bestelling binnen 1 maand uitgevoerd zou worden.
- de beurs is op 22 februari a.s. in Amsterdam, dus dat betekent dat de gastendoekjes en sleutelhangers na deze dag niet meer te verkopen zijn.
- zeg dat je enige tijd geleden een firma in Duitsland hebt gevraagd de brochures en ander reclamemateriaal te drukken. Deze brochures zijn ook al naar de klanten verstuurd. Zeg dat je dan de bestellingen moet annuleren.
- zeg dat je niet voor de extra kosten van hun fouten op wil draaien.
- in geval van late levering zullen jullie Special Design aansprakelijk stellen.
- zeg dat je hoopt dat ze spoedig met een oplossing komen en vraag of ze direct contact opnemen met (jouw naam).
- sluit de email passend af.

F) Prepositions - Voorzetsels

Prepositions are short words (on, in, to) that usually stand in front of nouns (zelfstandige naamwoorden) and sometimes in front of gerund verbs (zelfstandige werkwoordsvorm, eindigend op -ing, *i.e.*, *she's good at taking decisions*).

Even advanced learners of English find prepositions difficult, as a direct translation is usually not possible. One preposition in your native language might have several translations depending on the situation. There are hardly any rules as to when to use which preposition. The only way to learn prepositions is looking them up in a dictionary, reading a lot in English and learning useful phrases by heart. There are prepositions of time (on, in, at, since, for, etc) and place (in, on, at, by, next to, over, below, under etc.) and prepositions that belong to adjectives (*i.e.*, angry about; concerned with; complain about) and nouns (*i.e.*, to pay *by check*; be *at home*). Let's do some exercises.

EXERCISES

Exercise 1. Choose the correct preposition and translate the preposition into Dutch.

1. My best friend lives **in/on** King's Road.
2. I'll be ready to leave **in/over** twenty minutes.
3. I think she spent the entire afternoon **on/at** the phone.
4. I will wait **until/at** 6:30, but then I'm going home.
5. You'll have to speak to John, he's responsible **of/for** customer complaints.
6. I am not interested **in/for** buying a new car now.
7. They are excellent **in/at** planning fun parties.
8. His photographs are very different **about/from** his paintings.
9. He usually travels to Philadelphia **by/with** train.
10. I told Mom we'd be home **over/in** an hour or so.
11. I was visiting my best friend **at/in** the hospital.
12. There has been a rise **of/in** prices recently.
13. She gave me a check **of/for** \$50.
14. Unfortunately, there wasn't enough demand **to/for** our product.
15. We sold those products **with/at** a profit.
16. He provided the solution **of/to** our financial situation.

Exercise 2. Fill in the correct preposition: **of** or **from**. Translate the preposition into Dutch.

1. Their holiday cottage is about 15 kilometers _____ the coast
2. There was a decrease _____ 10 percent on the stock market today.
3. The view _____ the top was absolutely breathtaking
4. We are very concerned with the destruction _____ the rain forest.
5. What beautiful flowers! Who are they _____ ?
6. These goods are _____ an excellent quality.
7. The French often smell _____ garlic.
8. This fresh juice is made _____ oranges and bananas.
9. She comes _____ a small town to the north _____ Edinburgh.
10. We have many regular customers _____ Germany.



Task 19. Write the following e-mail using the information below.

Situatie

Jij bent de inkoopmanager van 'Lavans'. The PR manager has asked you to do some research into arranging personalized business cards for the management staff.

After having surfed the Internet, you came across the site of 'PremiumPrint UK', a high-quality graphic designer and custom printer with more than 7,000,000 customers worldwide.

On 20 January you placed an order for 5 personalized business cards in quantities of 250.

PremiumPrint has received and processed the order accordingly. On 28 January you receive the order. You are not quite happy with the result and therefore you decide to respond.

Schrijf een email aan PremiumPrint in England, t.a.v. dhr. Barnes en verwerk de volgende punten:

- bedank voor de geleverde bestelling visitekaartjes die *op* 28 januari zijn binnengekomen.
- helaas moet je meedelen dat je *ondanks* de snelle levering ontevreden bent *met* de kwaliteit *van* de visitekaartjes.
- de bedrukte letters zijn niet altijd even duidelijk en *van* de 1250 visitekaartjes zijn er tenminste 250 *van* slechte kwaliteit.
- deel mee dat de bestelling niet in overeenstemming *met* de voorwaarden is uitgevoerd.
- *bovendien* zijn sommige van de kaartjes beschadigd omdat ze niet in plastic waren verpakt.
- verzoek om toezending van 250 correcte visitekaartjes en zeg dat je de factuur pas voldoet zodra de juiste bestelling binnen is.
- zeg dat je het op prijs stelt als PremiumPrint een korting geeft *op* de factuur van £14.95, zijnde de kosten *van* een spoedbestelling volgens hun leveringsvoorwaarden.
- zeg dat je spoedig antwoord hoopt te verwachten.
- sluit af.

Vocabulary:

visitekaartjes: business cards.

spoedbestelling: rushorder



REFLECTION

a. What have I learned?

b. What was difficult for me?

c. What went right? What went wrong?

d. What will I do differently next period?

e. How would you grade yourself, on a scale of 1 to 10? Give 2 reason why?

f. Do you have any tips for the teacher?

