

# MasterEnglish for Marketing & Communication

## Writing Course A2-B1-B2

The English language is a work in progress. Have fun with it.

*Jonathan Culver*

meetville.com

meetville.com

*Jonathan Culver*

fun with it.  
progress. Have

work in

language is a

# INHOUDSOPGAVE & EISEN E-PORTFOLIO

Studiewijzer	Blz. 3
Studyplanner periode 3	Blz. 4
Info schrijfniveaus	Blz. 5
Basic rules for writing emails	Blz. 6
Layout	Blz. 8
Writing A2	Blz. 9
Writing B1	Blz. 12
Writing B1-B2	Blz. 13
Reflection	Blz. 26

- Download de reader en sla hem op op je bureaublad onder b.v. English\_periode\_.PDF

-  **Schrijfoopdrachten**

Werk alle opdrachten uit in Word en lever ze in op MS Teams.

<b>Studiewijzer Engels</b>					
	<p><b>Onderwerp</b></p> <p><b>Vak: Engels</b>            Leerjaar 1 cohort 2022            Contactpersonen: Gaby Holtappels</p>				
	<p><b>Context</b></p> <p>Kwalificatiedossier medewerker marketing en communicatie  <b>Engels</b>            Generiek en beroepsgericht</p>				
	<p><b>Leerdoelen</b></p> <p>Uiteindelijk moet je aan het einde van leerjaar 2 B1 behaald hebben voor de vaardigheden Lezen, luisteren, Spreken en Gesprekken voeren en A2 voor Schrijven. Worden er hogere niveaus behaald dan krijg je een extra taalverklaring.</p>				
	<p><b>Leeractiviteiten</b></p> <p>Schrijven, Spreken, Gesprekken voeren, Lezen en Luisteren            De oefeningen variëren van dialogen, uitspraak oefeningen en woordtrainingen tot schrijfopdrachten en presentaties.            In de taallessen werk je aan je taalvaardigheid; dit doe je samen met je docent, zelfstandig en eventueel met de native speaker.</p>				
	<p><b>Tijd</b></p> <p>2 uur per week lesactiviteiten; 1 fysiek; 1 online            1 periode van 10 weken</p>				
	<p><b>Leermiddelen</b></p> <p>Reader 'Writing course A2_B1_B2</p>				
	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #4F81BD; color: white; text-align: left;"><b>Voortgang en beoordeling</b></th> <th style="background-color: #FFD700; text-align: center;"><b>Cijfer</b></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <p>Te behalen periedecijfers: hele cijfers 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9            - Portfolio compleet voldoende/goed: cijfer 6/7/8/9            - <b>Herkansing:</b> reader periode 4</p> </td> <td></td> </tr> </tbody> </table>	<b>Voortgang en beoordeling</b>	<b>Cijfer</b>	<p>Te behalen periedecijfers: hele cijfers 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9            - Portfolio compleet voldoende/goed: cijfer 6/7/8/9            - <b>Herkansing:</b> reader periode 4</p>	
<b>Voortgang en beoordeling</b>	<b>Cijfer</b>				
<p>Te behalen periedecijfers: hele cijfers 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9            - Portfolio compleet voldoende/goed: cijfer 6/7/8/9            - <b>Herkansing:</b> reader periode 4</p>					

STUDY PLANNER		Periode 3
Resources: Reader 'Writing course A2_B1_B2'		Marketing & Communicatie - MHBO
Week	Writing	Speaking
<b>Week 6</b> 06-02-23	Page 5 to 8: study theory Page 9: task 1 to 3	Feedback on presentation Practice presentations P2
<b>Week 7</b> 13-02-23	Page 10: task 4 and 5 Page 11: task 6, 7 and 8	Practice presentations P2 Feedback on presentation
<b>Week 8</b> 20-02-23	28-02-2022/ 05-03-2022 Voorjaarsvakantie	
<b>Week 9</b> 27-02-23	Page 12: task 9 and 10	Practice presentations P2 Feedback on presentation
<b>Week 10</b> 06-03-23	Page 13 - 14: study theory on enquiries; do the exercises and task 11	Practice presentations P2 Feedback on presentation
<b>Week 11</b> 13-03-23	Page 15-17: study theory and do exercises and task 12	
<b>Week 12</b> 20-03-23	Page 18-20: study theory and do exercises and task 13	
<b>Week 13</b> 27-03-23	Page 21-23: study theory and do exercises and task 14	
<b>Week 14</b> 03-04-23 07-3-23 Good Friday	Pages 24-25: study theory and do exercises and task 15	
<b>Week 15</b> 10-04-23 10-04-23 2e Paasdag	<b>Put finishing touch to your portfolio</b> <b>Page 26: do the reflection</b>	
<b>Week 16</b> 17-04-23	<b>Deadline portfolio Writing course</b>	

# SCHRIJFNIVEAUS VOLGENS HET EUROPEES RAAMWERK

## 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 E-MAILS

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

In het Nederlands schrijven we voor mevrouw mw (dat was vroeger mevr of mej.)

In het Engels schrijven we voor mevrouw **Ms**, uitspraak [miz] (dat was vroeger Mrs of Miss). Ms is de neutrale vorm; getrouwd, single, jong of oud.

Geachte heer/mevrouw    Dear Sir/Madam (nooit ~~Dear Mr/Mrs~~)

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

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 Mr Piper	Hi Tim
Dear Ms Holtappels	Many thanks for your help.
Dear Sir/Madam	See you next week.
I am writing to thank you for all your help.	Bye
I look forward to seeing you next week.	John
With kind regards	
Yours sincerely	

## 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.

## 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

Wat als je de ontvanger van jouw mail niet kent? Wanneer je geen achternaam kent, kun je gewoon Dear Sir/Madam gebruiken. Op deze manier ben je zeer beleefd en zakelijk correct. Hier zijn enkele standaardzinnen die je kunt gebruiken bij het schrijven van een mail:

Thank you for your email of [date]  
I apologize for  
Your name was given to me by ...  
Further to your last email ...  
In reply to your email  
Further to our telephone conversation ...  
Following our meeting ...  
I refer to our recent telephone conversation about  
I am writing in connection with  
I am writing with regard to  
I wonder if you could  
I hope this answers your questions.  
I'd like to confirm  
Thank you for your kind invitation.  
If you wish ...  
Could you give me more information about  
I'm interested in  
I'm writing to let you know that  
We are able to confirm that  
I am delighted to tell you that  
I would like to know whether  
I would like to invite you to  
Thank you for your invitation  
Please find attached  
As requested, I'm sending you the file as an attachment  
I will contact you again shortly  
Please feel free to contact me if you have any questions  
I'm looking forward to hearing from you soon  
Thank you in advance for ...

Bedankt voor uw mail van [datum]  
Het spijt mij dat  
Ik heb uw naam ontvangen van ...  
In navolging van uw laatste mail ...  
Als antwoord op uw mail  
In navolging van ons telefoongesprek  
Naar aanleiding van onze vergadering ...  
Ik verwijst naar ons recent telefoongesprek over...  
Ik schrijf u naar aanleiding van  
Ik schrijf u met betrekking tot  
Ik vraag mij af of jij kan  
Ik hoop dat dit uw vragen beantwoord.  
Ik kan bevestigen dat  
Bedankt voor uw uitnodiging.  
Als u wilt ...  
Kunt u mij meer informatie geven over  
Ik ben geïnteresseerd in  
Ik schrijf u om te laten weten dat  
We kunnen u bevestigen dat  
Ik ben blij u te melden dat  
Ik zou graag weten of  
Ik zou u graag willen uitnodigen voor  
Bedankt voor uw uitnodiging  
In bijlage vindt u  
Op verzoek stuur ik u ...  
Ik laat u zo snel mogelijk iets weten  
U mag mij contacteren in geval van verdere vragen.  
Ik zie er naar uit snel van u te horen  
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 2020".

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 E-MAIL

De volgende onderdelen komen terug in een e-mail.

## **Subjectline** (*onderwerpsregel*)

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

Attn: Ms/ Mr + achternaam

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

## **The salutation** (*aanhef*)

Dear Ms Winstable,

Dear Mr Johnson

Gebruik **Dear Sir/ Madam** als je géén t.a.v. hebt.

## **Introduction** (*reason for writing*)

Following the ....., I would like to ...

Thank you for ...

## **Body** (*details*)

### **Closing sentence**

Looking forward to receiving ...

I hope to ...

### **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 pen vriend 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 e-mail 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 e-mail 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.

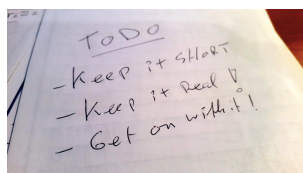
#### Task 5. Een reservering

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



Schrijf een e-mail voor meer informatie en verwerk de volgende punten:

- 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.



### Task 6. Een klacht

Je krijgt de telefoonrekening van de laatste twee maanden van BT mobile, een Engelse telefoonprovider. In de rekening staat dat je £ 259,75 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! Schrijf een beleefd mailtje naar de klantenservice van BT Mobile. Verwerk de volgende punten:

- 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 7. 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 e-mail 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.

### Task 8. Verloren voorwerpen

Je werkt bij de receptie van een internationaal hotel in Amsterdam waar Engels de voertaal voor het personeel is. Een gast meldt zich en vertelt dat ze haar USB-stick is kwijtgeraakt. De stick is blauw. Ze heeft de stick nodig voor een vergadering die over een uur begint. Ze verblijft in kamer 118, heeft in het restaurant ontbeten en gisteravond in de lounge wat gedronken.

Schrijf een e-mail naar housekeeping waarin je de volgende punten verwerkt:

- gepaste aanhef;
- geef de reden waarom je schrijft;
- zeg dat een gast een blauwe USB-stick is kwijtgeraakt;
- zeg dat ze de stick over een uur nodig heeft;
- zeg dat de gast in kamer 118 verblijft;
- de gast heeft in het restaurant ontbeten en is gisteravond in de lounge geweest;
- vraag of ze tijdens het schoonmaken naar de stick willen zoeken;
- vraag of ze hem direct naar de receptie willen brengen als ze hem vinden;
- sluit je e-mail netjes af.



## SCHRIJVEN B1

### Task 9. 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 e-mail 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.

### Task 10. Vrijwilligerswerk

Je bent afgestudeerd en wilt graag vrijwilligerswerk (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. Verwerk de volgende punten:

- gepaste aanhef;
- stel jezelf voor (naam, plaats, opleiding) en geef de reden waarom je ze schrijft;
- geef tenminste twee redenen waarom je in het buitenland wilt werken;
- zeg dat je veel informatie hebt gevonden op hun website, maar je hebt nog een aantal vragen over wat precies jouw taken zullen zijn;
- vraag of ze een adresje voor je weten waar je zou kunnen wonen;
- en of ze informatie kunnen geven over de kosten;
- vraag of het mogelijk is om elke 3 maanden een weekje vrij te hebben om wat rond te reizen;
- sluit correct af.

### Sithabile Child & Youth Care Centre

#### History

- SC&YCC was established in 1994.
- It was started by Thabisile Msezane, a trained teacher and trauma counselor.

Between 1994 and 2000, the centre operated at Thabisile's own residence

- On December 20, 2000, 3M South Africa made funds available to purchase the present SC&YCC property at Benoni which is approximately 50 kilometers from central Johannesburg, South Africa

#### Aim

- The SC&YC is a place where youngsters can reclaim their childhood, learn to play and for the youth to look forward to a future with hope.



# SCHRIJVEN B1-B2

## Introduction

Please note the guidelines below concerning the writing of company e-mail messages.

We shall be practising many types of emails and letters, such as enquiries, orders, offers, invitations and complaints.

## 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 would be grateful if you could tell me...* (for things that are not normally offered)

*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.

Possible language includes:

*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.*

*Thank you very much for your kind assistance.*

If you think the reader might have further questions, you can suggest that he or she contacts you; e.g.

*If you have any questions, please do not hesitate to contact me.*

## Exercise 1. Translate

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

Pay attention to the word order because the Dutch word order is quite different from the English word order.

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. Wilt u zo vriendelijk zijn ons een prijslijst toe te sturen.
6. We zijn vooral geïnteresseerd in de standaard afmetingen.
7. Indien u nog vragen heeft, aarzel niet ons te bellen.
8. Ik zie ernaar uit van u te horen.
9. We zien uw spoedig antwoord met belangstelling tegemoet.
10. Voor meer informatie, kunt u ons bellen op of mailen naar....

### Exercise 2. Making polite phrases

Change the instructions below into an acceptable form for business correspondence, i.e. change them into polite phrases.

Example: Instruction: Ask them for a discount. Could you offer us a discount?

- 1 Ask for more information about prices.
- 2 We're out of stock now. Ask them to try again in two weeks.
- 3 Say that we want these items delivered in three months.
- 4 Ask them to send us a catalogue and price-list.
- 5 Find out what their terms of trade are.
- 6 Tell them to get in touch with us if they can't deliver the goods before Friday.
- 7 Ask them if they export to South Korea.
- 8 Ask them how much discount they would give on orders of 5,000 units.

### Exercise 3. 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.



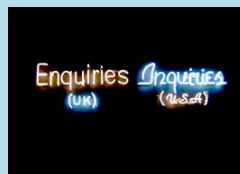
### Task 11. Write an enquiry e-mail

Situatie: je bent als facilitair manager verantwoordelijk voor het onderhoud aan je bedrijf. Nu heb je een advertentie gelezen van Powertools in 'DIY news van augustus j.l over stoommachines. Je bent geïnteresseerd en je besluit ze te mailen.

Denk aan de aanhef en de afsluiting en een duidelijke alineaindeling. Verwerk de volgende items:

Onderwerp: aanvraag informatie

- 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 tegemoetziet.
- Sluit correct af.



# A) RELATIVE PRONOUNS - WAARMEE, MET WIE, WAARVOOR

\* 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)

Let erop : 'where' mag je hier niet gebruiken i.p.v. 'which'; 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.

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

1. The machine ..... we worked ....., was big.
2. The problem ..... we spoke ....., was difficult.
3. The program ..... we worked ....., was complicated.
4. The projects ..... our education is based ....., are practical.
5. The colleague ..... we spoke ....., was a planner.
6. The tools ..... we work ....., are very helpful.
7. The problems ..... we are dealing ....., are difficult.
8. The visitors ..... we walked downstairs ....., were Scottish.
9. The building ..... we are now ....., is a school.
10. The computer ..... we attached the cable ....., was a Dell.
11. The book ..... we have made a copy ....., is brand new.
12. The company ..... we received this letter ....., is British.
13. The manager ..... we got the assignment ....., has left.
14. The colleague ..... I got an e-mail ....., moved to another department.



## 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?



## B) LETTERS OF COMPLAINT

Here are some useful phrases for complaints. Read through the information and then do task 2.

**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 a ..... and I am very concerned regarding recent newspaper reports on the financial situation of the bank.

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.

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 12. Write the following email using the information below.

### Situatie

Jij bent Hoofd 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. Denk aan de aanhef en de afsluiting en een duidelijke alineaindeling. Verwerk de volgende items:

- 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 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 hij wel begrijpen dat je zo spoedig mogelijk 20 nieuwe matten nodig hebt.
- Je vertrouwt erop dat dhr. 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:

namens: on behalf of

inkoop: Purchase department/ Buying department

kisten: crates

zending: shipment

jongstleden: last

telefonisch contact opnemen: call

uit voorraad leveren: supply from stock



# SIGNAALWOORDEN & 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
	yet	toch
toevoegen	also	ook
	besides	bovendien
	furthermore	voorts
	in addition	bovendien
	moreover	bovendien
	e.g.	bijvoorbeeld
voorbeeld	for example	bijvoorbeeld
	for instance	bijvoorbeeld
	if	als
voorwaarde	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?

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) provided that; d) since (Is het mits of tenzij? **Provided that** of **unless**)
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) In the event; 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, ..... he'll leave his office and he won't check his it 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 13. Write the following email using the information below.

#### Situatie

Je werkt op de verkoopafdeling van Lavans, een groot internationaal schoonmaakbedrijf. Je hebt op 9 februari jl. een bestelling ontvangen van Wilson Plc. Je schrijft op 14 februari aan de firma Wilson Plc, t.a.v. Mw. Taylor.

Schrijf de e-mail met een correcte alinea-indeling en afsluiting en verwerk de volgende punten:

- 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.



## PITFALLS & COMMON MISTAKES

Een spelfout is snel gemaakt; let daarom vooral 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.

Vooraf 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) (verleden tijd van are = zijn) *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?*

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.*

**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 love 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. That film was even worse .... the one we saw last week!
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 saved money every month and finally managed to pay ... her student loan.
6. Their electricity was cut ... when they didn't pay the bill.



**Task 14. 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 (een Internationale handelsbeurs voor de cleaning industry), kunnen jullie je geen vertraging veroorloven. Je besluit hen meteen te schrijven.

Address details Special Designs: info@specialdesigns.com

Write to the attention of Ms. Coat; Het is 1 februari.

Write the e-mail to 'Special Designs' in England and include the following: Keep in mind the use of good sentence connectors!

- Het spijt je te vernemen dat Special Designs niet op tijd kan leveren omdat er een vertraging in de productie is van 8 tot 14 weken.
- Zeg dat je eind december de bestelling hebt geplaatst. Toen beloofde Special Designs dat de bestelling binnen 1 maand uitgevoerd zou worden.
- Zeg dat er van uitstel geen sprake kan zijn.
- 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 van je klanten 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 per direct contact opnemen met .... (jou naam).
- Sluit de email passend af.

**Vocabulary:**

uitvoeren: carry out/ execute

er is geen sprake van: it / that is (absolutely) out of the question

beurs: (trade) fair

opdraaien voor: to take responsibility for

aansprakelijk stellen: hold responsible

# PREPOSITIONS

Prepositions are short words (on, in, to) that usually stand in front of nouns (zelfstandige naamwoorden) and sometimes also 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.

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.

**Prepositions**

A **preposition** is a word or phrase that describes a relationship between its object and another word or group of words in a sentence.

A preposition gives information such as direction, time, and place.

about	between	off
across	beyond	onto
after	but	out of
against	by	over
along	during	since
among	except for	through
apart from	inside	to
around	instead of	toward
away from	into	under
because of	near	until
before	of	with

**CLIP** We set up our campsite **near** the waterfall.  
(preposition)



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

1. My best friend lives \_\_\_\_\_ King's Road. In/on
2. I'll be ready to leave \_\_\_\_\_ about twenty minutes. In/over
3. I think she spent the entire afternoon \_\_\_\_\_ the phone. On/ at
4. I never spend too much money \_\_\_\_\_ clothes, I buy them second-hand. To/ on
5. You'll have to speak to John, he's responsible \_\_\_\_\_ customer complaints. Over/ for
6. I am not interested \_\_\_\_\_ buying a new car now. In/ for
7. They are excellent \_\_\_\_\_ planning fun parties. In/ at
8. His photographs are very different \_\_\_\_\_ his paintings. About/ from
9. He usually travels to Philadelphia \_\_\_\_\_ train. By/with
10. I told Mom we'd be home \_\_\_\_\_ an hour or so. Over/ in
11. There has been a rise \_\_\_\_\_ prices recently. Of/ in
12. She gave me a check \_\_\_\_\_ \$50. On/ for
13. Unfortunately, there wasn't enough demand \_\_\_\_\_ our product. To/for
14. We sold those products \_\_\_\_\_ a profit. With/at
15. He provided the solution \_\_\_\_\_ our financial situation. For/ to





**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 15. Write the following e-mail using the information below.**

### **Situatie**

You are the buying manager of 'Lavans' and the PR manager has asked you to arrange 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:  
Voeg een onderwerpsregel toe.

- Bedank voor de geleverde bestelling *van* visitekaartjes *van* 28 januari.
- Helaas moet je meedelen dat je *ondanks* de snelle levering je *ontevreden* bent *met* de kwaliteit
- 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:**

factuur: invoice  
spoedbestelling: rushorder

# REFLECTION

a. What have I learned?

---

---

---

b. What was difficult for me?

---

---

---

c. What went right? What went wrong? Was everything finished?

---

---

---

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?

---

---

---

