

MasterEnglish for Marketing & Communication

Writing Course A2-B1-B2

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

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

A practical reader helping you to develop your language skills through discussion, role-plays, presentations, vocabulary development, language analysis and negotiating practice

This reader belongs to:

Name:

Class:

Inhoudsopgave

Info schrijfniveaus	Blz. 4
Writing A2	Blz. 5
Writing B1	Blz. 9
Writing B1-B2	Blz. 10
Enquiries	Blz. 11
Relative pronouns & Letters of complaint	Blz. 13
Signal words & Sentence connectors	Blz. 18
Pitfalls and common mistakes	Blz. 21
Prepositions	Blz. 24
Resources	
Irregular verbs	Blz. 27

Informatie 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.

SCHRIJVEN A2

Task 1.

Je bent op vakantie geweest naar Groot-Brittannië. Je hebt daar een penfriend 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
- Zeg dat je thuis ruimte genoeg hebt voor overnachting
- Hij kan eventueel ook nog iemand mee nemen
- Sluit je email netjes af

Task 2.

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 juli tot 30 augustus
- Vraag of er contacten zijn in Nederland en of die contact met jou op kunnen nemen.
- Sluit je email netjes af

Task 3.

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'. Je wilt liever niet via Internet boeken, dus schrijf je een brief.

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.

Het is bijna zomer en je wilt deze zomer graag in Engeland werken bij Sainsbury's. Je schrijft je familie in Engeland om te vertellen over je plannen. De afgelopen twee zomers ben je een paar weken bij hen thuis geweest. Het zou natuurlijk fijn zijn als je deze zomer weer bij hen kunt logeren. Je vraagt of dat kan. Schrijf een e-mail naar je neef waarin je vertelt over je plannen. Gebruik de bovenstaande informatie in je e-mail. Vergeet niet je neef te groeten en je e-mail netjes af te sluiten.

Task 5.

Je bent volgende week vrijdag 10 jaar getrouwd. Je gaat een feest geven. Omdat er heel veel mensen komen, is het feest niet thuis, maar in de kantine van sportclub "De Trappers". Het adres is Meerlaan 72 in Amsterdam-West. Je hebt bijna iedereen al gevraagd voor het feest, alleen je Engelse burens nog niet. Je besluit naar de burens toe te gaan, maar ze zijn niet thuis. Daarom schrijf je een kort briefje.

Schrijf in het briefje de volgende dingen:

- waarom is het feest
- de burens mogen ook komen
- op welke dag is het feest
- hoe laat begint het
- waar is het feest

Task 6.

Je wilt een briefje schrijven naar je oom en tante. Ze wonen niet in Nederland en spreken ook geen Nederlands. Je wilt ze veel vertellen over hoe het met je gaat. Je wilt ze ook uitnodigen om in december een weekje bij jou te komen logeren. Ze kunnen bij jou slapen. Schrijf een kort briefje naar je oom en tante.

Schrijf in het briefje de volgende dingen:

- hoe het met je gaat
- wat je allemaal doet (b.v. werk, school)
- wat je leuk vindt in Nederland; wat je niet zo leuk vindt in Nederland
- dat ze een weekje bij jou op bezoek kunnen komen
- dat ze bij jou kunnen slapen
- wanneer ze precies kunnen komen

Task 7.

Je hebt morgen een afspraak met je Engelse vriend, want je gaat samen naar de bioscoop. Je hebt afgesproken om 6 uur bij hem in het hotel, maar je kunt pas om half 8. Je belt je vriend, maar hij neemt niet op. Daarom laat je een briefje bij de receptie van het hotel. Schrijf een kort briefje naar je vriend.

Schrijf in het briefje de volgende dingen:

- 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.

Task 8.

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:

- de rekening is veel te hoog.
- normaal betaal je veel minder.
- je hebt niet veel meer gebeld dan anders, daarom wil je niet betalen.

Task 9.

Je staat op de wachtlijst voor een opleiding in Engeland. 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.

- Schrijf in het briefje de volgende dingen:
- 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.

SCHRIJVEN B1

Task 10.

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 Engelse collega te sturen. Verwerk de volgende punten in je mailtje:

- 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).
- Maar als Dr. Johnson voor vrijdag terugmailt wordt de boodschap ook zeker gelezen.
- Sluit correct af.

Task 11.

Je vriend gaat een jaar stage lopen in Londen en het lijkt jou wel leuk mee te gaan. Hij heeft een appartement en jij hebt gezien dat daar vlakbij een ziekenhuis is gevestigd. Je schrijft een briefje naar het ziekenhuis om te vragen of je daar kunt komen werken voor een jaar.

Verwerk de volgende punten:

- Aanhef
- Reden waarom je schrijft
- Vertel wat over jezelf; persoonlijkheid/karakter, studie
- Vraag met wie je contact moet opnemen voor verder overleg
- Bedank en sluit af

Task 12.

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.

- Aanhef
- Geef de reden waarom je ze schrijft.
- Stel jezelf voor (naam, plaats, opleiding)
- 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 en 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.
- Afsluiting

SCHRIJVEN B1-B2

E-mail writing course 1

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. After you've studied the information below, go on to task 1, 2, 3 and 4.

Emailing

1. Subjects

Give the message a subject/title. E-mail messages without a subject may not be opened because of a fear of viruses and especially note that it is very easy to forget to type this important information.

2. Subject contents

Keep the subject short and clear but **avoid** such headings as:
Good News, _Hello_, _Message from Mary_. These headings are common in messages containing viruses. Short but specific are needed,

- e.g. *Reference number:....*
Delayed Shipment
Enquiry about Drawings
Request for Info
Query about Website
Question regarding Product

Hou het kort en bondig en laat het de inhoud dekken.

3. Greetings/ Salutation

Start the message with a greeting so as to help create a friendly but business-like tone. The choice of using the other name versus the surname will depend on who you are writing to. If you have communicated with the receiver previously and he/she is at a similar level to you, then the use of the other name would be appropriate. If the receiver is more senior to you, or if you are in doubt, it would be safer (particularly in the first communication) to use the person's surname/family name together with a title,

e.g. **Dear Mr Smithson, Dear Ms Stringer,**

It is also becoming quite common to write the greeting without a comma,

e.g. Dear Miss Lawson
Dear KK

Je kunt je bericht beginnen met 'Hi,' of 'Hello,'. Als je mailt met iemand die je kent, kun je de voornaam van die persoon erachter schrijven: 'Hi Mary,' Schrijf je naar een instelling of bedrijf waarvan je de geadresseerde niet kent, dan hou je het officiëler en is je aanhef 'Dear Sir/Madam,'

4. 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. Hou rekening met de lengte van je bericht: maak het niet te lang.

5. 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...'.

6. 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; e.g. 'message.doc' is bad, but 'runnersworld mat' is good.

7. Endings

End the message in a polite way. Common endings are:

Yours sincerely, Best regards, Best wishes, Kind regards, Regard,

If you did not put a comma after the greeting at the beginning of the message, then do not put a comma after the ending either,

e.g. Best wishes, Regards

8. Names

Include your name at the end of the message. It is most annoying to receive an email which does not include the name of the sender. The problem is that often the email address of the sender does not indicate exactly who it is from, e.g. 0385915d@polyu.edu.hk

Please follow these guidelines with all e-mail messages that you send.

Kind regards

Gaby Holtappels

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.
I appreciate that this is an unusual request, but I would be very grateful for any help you could provide.
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.

Task 1. Translate

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

Pay attention to the word order cause 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 van de matten.
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....

Task 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 at the moment. 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.

Task 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 4. Write e-mail

Write the following email using the information below.

Aan: Power Tools Ltd. info@Powertools.com

Onderwerp: aanvraag informative; 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 de leveringsvoorwaarden.
- Nadat je de informatie hebt ontvangen plaats je waarschijnlijk een proeforder.
- Zeg dat je hun reactie tegemoet ziet.
- Sluit correct af.

E-mail writing course 2

A) Relative pronouns/Betrekkelijke voornaamwoorden gebruik je om zinnen die een gemeenschappelijk onderdeel hebben aan elkaar te koppelen. Een betrekkelijk voornaamwoord slaat als het ware een brug tussen twee zinnen. In de Engelse taal kennen we de volgende betrekkelijke voornaamwoorden: **who, which, that, whose, whom en where**. Maar wanneer gebruik je welk betrekkelijk voornaamwoord?

Je kunt in één zin extra informatie stoppen met behulp van **betrekkelijke voornaamwoorden**, in het Engels noemen we dat *relative pronouns*. Je kunt vaak van twee zinnen die en *gemeenschappelijk onderdeel* hebben één zin maken, door een betrekkelijk voornaamwoord te gebruiken. Kijk bijvoorbeeld maar naar de volgende voorbeelden:

- I play tennis with Bart.

- Bart lives in Amsterdam

--> I play tennis with Bart, *who* lives in Amsterdam.

- I play tennis with Bart.

- Tennis is my favourite sport.

--> I play tennis, *which* is my favourite sport, with Bart.

Bij deze zinnen gebruik je dus de betrekkelijke voornaamwoorden *who* en *which* om er één zin van te maken. In het Engels kennen we meer **betrekkelijke voornaamwoorden**, namelijk: **who, which, that, whose, whom** en **where**. Hieronder behandelen we ieder betrekkelijk voornaamwoord afzonderlijk.

who/that: als je wilt verwijzen naar *personen*

- The man *who* visited my birthday is my father.
- These boys, *who* are learning about maths, are students.

Bij de tweede zin kun je het gedeelte 'who are learning about maths' tussen komma's zetten, omdat het andere deel van de zin, namelijk 'these boys are students' al een op zichzelf staande zin is. Bij de eerste zin kan dit niet, omdat het gedeelte 'who visited my birthday' essentieel is om de zin te begrijpen, want 'the man is my father' is niet echt een op zichzelf staande zin (which man?).

Je kunt soms in de plaats van *who* ook *that* gebruiken. Dat kan in dit geval alleen in de eerste zin. Je kunt namelijk alleen *that* gebruiken als er geen komma voor *who* in de zin staat (wat het geval is bij de tweede zin, hier kan je dus géén *that* gebruiken).

- The man *that* visited my birthday is my father.

which/that: als je verwijst naar *dingen* en *dieren*

- This is the car *which* I bought in 2013.
- His wedding, *which* was fantastic, ended with a big party in their house.

Hier kun je in de tweede zin weer komma's gebruiken omdat het deel 'his wedding ended with a big party in their house' al een op zichzelf staande zin is.

Ook hier kun je *which* veranderen in *that*, maar alleen als er géén komma voor *which* staat.

- This is the car *that* I bought in 2013.

whose (wiens): als je verwijst naar *bezit bij personen* en naar *onderlinge relaties*

- The boy *whose* cat just died will stay at home today.
- Johnny, *whose* mother is an actress, loves acting and dancing.

whom: als je verwijst naar *personen*

Whom gebruik je als het onderwerp in het tussenstukje van de zin het lijdend voorwerp of het meewerkend voorwerp is. Deze is dus ietsje lastiger...

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

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

- That woman *whom* I loved was my wife.
- Your colleague, *whom* I met yesterday, was pretty rude!
- That is the woman *to whom* I sent the report (**who** I sent the report **to**).

where: als je verwijst naar *plaatsen* of *locaties*

- The building *where* I forgot my bag will be closed tomorrow.
- The Netherlands, *where* most Dutch people live, is a flat country.

Wanneer kun je een betrekkelijk voornaamwoord weglaten uit de zin?

- Dit kan alleen bij zinnen waar het betrekkelijk voornaamwoord niet tussen komma's staat
- Dit kan alleen bij *who*, *which*, *that* en *where*
- Dit kan alleen als er een voornaamwoord achter staat!

- This is the car *which* I bought in 2013.
 - This is the car I bought in 2013.
- > Dit kan allebei

- The building *where* I forgot my bag will be closed tomorrow.
 - The building I forgot my bag will be closed tomorrow.
- > Dit kan allebei

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

- * NL: waar + voorzetsel - verwijst naar dingen of plaats.
Het boek *waarin* ik lees, ...

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, dit verwijst in het Engels alleen naar plaats!

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.

Task 1. - 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 tekening **waar** ik de e-mail over gestuurd heb.
4. **Waarmee** kan ik u helpen?

B) Letters of complaint - klachtenbrieven

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 sentence - 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 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.

Please re-print the book and send it to us by next Friday.

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 2. Write the following email using the information below.

Situation

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.

Emailadres MTC Ltd.: MTClimited@MTC.com

schrijf t.a.v. dhr Spring

Task: *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. Gebruik de datum van 3 november 2012.

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

Het spijt je dhr. Spring te moeten informeren dat de 2 kisten van de zending van 1 november j.l. 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 af.

Vocabulary:

namens: on behalf of

inkoop: Purchase department/ Buying department

kisten: crates

zending: shipment

tevreden zijn met: satisfied with

jongstleden: last

onderzoeken: examine, investigate

telefonisch contact opnemen: call

vertraging: delay

uit voorraad leveren: supply from stock



E-mail writing course 3

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
	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.

Task 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 have 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 wellour 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 meetingI want to or not.
A) Provided that; b) whether; c) even if; d) only if

Task 2 - Write the following email using the information below.

Situation:

Jij werkt op de verkoopafdeling van Lavans.

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.

Task: Schrijf een 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.



E-mail writing course 4

Pitfalls & common mistakes - Valkuilen en de meest voorkomende 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.

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.*

Task 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?

Task 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?

Task 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 ?

Task 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 5. Write the following e-mail using the information below.**Situation:**

Jij bent de inkoopmanager van 'Lavans'.

Je hebt eind december een bestelling geplaatst bij 'Special Designs' in England, een bedrijf dat promotie materiaal 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

Task: Write the e-mail to 'Special Designs' in England and include the following: Keep in mind the use of good sentence connectors! *Write to the attention of Ms. Coat*

- 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

vertraging: delay

beurs: (trade) fair

opdraaien voor: to take responsibility for

aansprakelijk stellen: hold responsible



Report card

E-mail writing course 5

Prepositions – Voorzetsels

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. 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.

Task 1 - Fill in the correct preposition and translate the preposition into Dutch.

1. My best friend lives _____ King's Road.

- a. in
- b. on

2. I'll be ready to leave _____ about twenty minutes.

- a. in
- b. over

3. I think she spent the entire afternoon _____ the phone.

- a. on
- b. at

4. I will wait _____ 6:30, but then I'm going home.

- a. until
- b. at

5. You'll have to speak to John, he's responsible _____ customer complaints.

- a. of
- b. for

6. I am not interested _____ buying a new car now.

- a. in
- b. for

7. They are excellent _____ planning fun parties

- a. in
- b. at

8. His photographs are very different _____ his paintings.

- a. about
- b. from

9. He usually travels to Philadelphia _____ train.
 a. by
 b. with

10. I told Mom we'd be home _____ an hour or so.
 a. over
 b. in

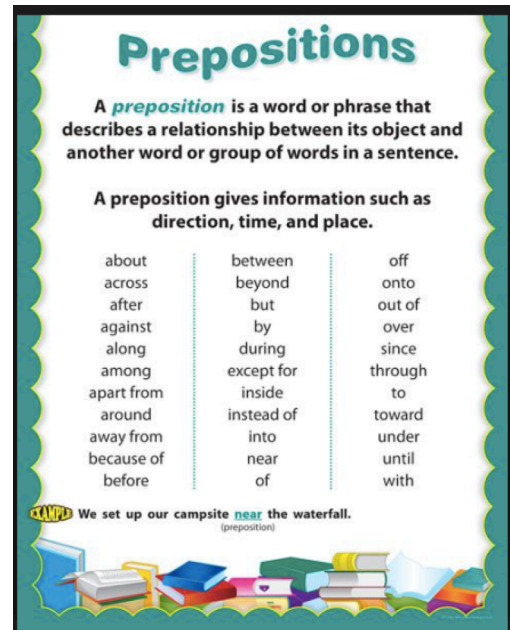
11. I was visiting my best friend _____ the hospital.
 a . at
 b . in

12. There has been a rise _____ prices recently.
 a. of
 b. in

13. Unfortunately, there wasn't enough demand _____ our product.
 a. to
 b. for

14. We sold those products _____ a profit.
 a. with
 b. at

15. He provided the solution _____ our financial situation.
 a. of
 b. to



Task 2 - Fill in the correct preposition: *of* or *from*. Translate the preposition into Dutch too.

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 3. Write the following e-mail using the information below.**Situation:**

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.

Task: Schrijf een email aan PremiumPrint in England, t.a.v. dhr. Barnes en verwerk de volgende punten: Het is 2 februari. Voeg een onderwerpsregel toe.

- 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

factuur: invoice

spoedbestelling: rushorder



GRAMMAR

DE MEEST GEBRUIKTE ONREGELMATIGE WERKWOORDEN

Hele werkwoord	Verleden tijd ev en meervoud (<i>yesterday, a few years ago</i>)	Voltooid deelwoord (<i>since, already, for</i>)	Gerund/-ing vorm (<i>ww als znw</i>)
to be (<i>I am, you are, he/she/ it is, we are, you are, they are</i>)	<i>I, you, he, she , it was /we, you, they were</i>	has been/have been	being
to begin (<i>I begin, he/she/it begins, we begin, you begin, they begin</i>)	began	has begun/have begun	beginning
to bite	bit	has bitten/have bitten	biting
to become	became	has become/have become	becoming
to bleed	bled	has bled/have bled	bleeding
to blow	blew	has blown/have blown	blowing
to break	broke	has broken/have broken	breaking
to bring	brought	has brought/have brought	bringing
to build	built	has built/have built	building
to burn	burnt	has burnt/have burnt	burning
to buy	bought	has bought/have bought	buying
to catch	caught	has caught/have caught	catching
to choose (<i>I choose, he/she/it chooses, we choose, you choose, they choose</i>)	chose	has chosen/have chosen	choosing
to come	came	has come/have come	coming
to cost	cost	has cost/have cost	costing
to do	did	has done/have done	doing
to dream	dreamt	has dreamt/have dreamt	dreaming
to drink	drank	has drunk/have drunk	drinking
to drive	drove	has driven/have driven	driving
to eat	ate	has eaten/have eaten	eating
to fall	fell	has fallen/have fallen	falling

to feel	felt	has felt/have felt	feeling
to fight	fought	has fought/have fought	fighting
to find	found	has found/have found	finding
to fly	flew	has flown/have flown	flying
to forget	forgot	has/have forgotten	forgetting
to freeze	froze	has frozen/have frozen	freezing
to get	got	has got/have got	getting
to give	gave	has given/have given	giving
to go	went	has gone/have gone	going
to grow	grew	has grown/have grown	growing
to hang	hung	has hung/have hung	hanging
to have	had	has had/have had	having
he/she/it has			

to hear	heard	has heard/have heard	hearing
to hold	held	has held/have held	holding
to hurt	hurt	has hurt/have hurt	hurting
to keep	kept	has kept/have kept	keeping
to know	knew	has known/have known	knowing
to lay	laid	has laid/have laid	laying
to learn	learnt	has learnt/have learnt	learning
to leave	left	has left/have left	leaving
to lend	lent	has lent/have lent	lending
to let	let	has let/have let	letting
to lie	lay	has lain/have lain	lying
to light	lit	has lit/have lit	lighting
to lose	lost	has lost/have lost	losing
to make	made	has made/have made	making
to mean	meant	has meant/have meant	meaning
to meet	met	has met/have met	meeting
to pay	paid	has paid/have paid	paying
to put	put	has put/have put	putting

to read	read [red]	has read/have read	reading
to rise	rose	has risen/have risen	rising
to run	ran	has run/ have run	running
to say	said [sed]	has said/have said	saying
to see	saw	has seen/have seen	seeing
to seek	sought	has sought/ ave sought	seeking
to sell	sold	has sold/have sold	selling
to send	sent	has sent/have sent	sending
to set	set	has set/have set	setting
to shake	shook	has shaken/have shaken	shaking
to shine	shone	has shone/have shone	shining

to shoot	shot	has shot/have shot	shooting
to show	showed	has shown/have shown	showing
to sing	sang	has sung/have sung	singing
to sit	sat	has sat/have sat	sitting
to sleep	slept	has slept/have slept	sleeping
to speak	spoke	has spoken/have spoken	speaking
to spend	spent	has spent/have spent	spending
to stand	stood	has stood/have stood	standing
to steal	stole	has stolen/have stolen	stealing
to strike	struck	has struck/have struck	striking
to take	took	has taken/have taken	taking
to teach	taught	has taught/have taught	teaching
to tell	told	has told/have told	telling
to think	thought	has thought/have thought	thinking
to win	won	has won/have won	winning
to write	wrote	has written/have written	writing

