

Inhoud

Inleiding 9

1 Veelvormig corresponderen 13

- 1.1 Nieuwe vormen van corresponderen 15
- 1.2 Welk medium kies ik? 16
- 1.3 Succescriteria voor zakelijke e-mails en brieven 23
- Samenvatting 25
- Oefeningen 26

2 Communicatie: model en toepassing 29

- 2.1 Vier soorten informatie 31
- 2.2 Communicatiemodel 31
- 2.3 Doel 33
- 2.4 Inhoud 36
- 2.5 Toon 39
- 2.6 Indruk 42
- 2.7 Feedback 46
- Samenvatting 51
- Oefeningen 52

3 Schrijven in fasen 57

- 3.1 Oriënteren 59
- 3.2 Tekstopzet maken 73
- 3.3 Schrijven eerste versie 75
- 3.4 Herschrijven 75
- 3.5 Afwerken 76
- Samenvatting 77
- Oefeningen 78

4 Structuur 83

- 4.1 Schrijven voor haastige lezers 85
- 4.2 Leesgedrag en structuur 85
- 4.3 Directe en indirecte structuur 86
- 4.4 De algemene driedeling 87
- 4.5 Structuur in korte berichten 98
- Samenvatting 100
- Oefeningen 101

5	Stijl	107
5.1	Denk vanuit de lezer	109
5.2	Schrijf duidelijk	110
5.3	Schrijf persoonlijk	111
5.4	Schrijf lezergericht	115
	Samenvatting	118
	Oefeningen	119
6	Vormgeving en vaste onderdelen	123
6.1	Vormgeving en verzorging e-mails en brieven	125
6.2	Onderwerp, aanhef en afsluiting e-mails en brieven	131
6.3	Overige vaste onderdelen e-mails	139
6.4	Overige vaste onderdelen brieven	145
	Samenvatting	152
	Oefeningen	154
	Bijlagen	
	1 Controlelijst (hoofdstuk 3)	158
	2 Standaardformules en clichés (hoofdstuk 5)	160
	Geïntegreerde opdrachten	163
	Uitwerkingen oefeningen per hoofdstuk	167
	Literatuuroverzicht	175
	Illustratieverantwoording	177
	Register	178
	Over de auteurs	182