

The image features the 'AFAS Successtival' logo at the top center. 'AFAS' is in a bold, green, sans-serif font, while 'Successtival' is in a large, blue, cursive script with a green outline. Below the logo is a vibrant illustration of a festival landscape. The foreground consists of green, angular hills. A hot air balloon with orange and yellow stripes floats in the blue sky above the hills. The sky is decorated with white clouds, green starburst icons, and white musical notes. Various white icons are scattered across the landscape, including a smartphone, a Wi-Fi symbol, a flower, a smiley face, and a pizza slice. The overall style is bright and celebratory.

Klantgericht schrijven





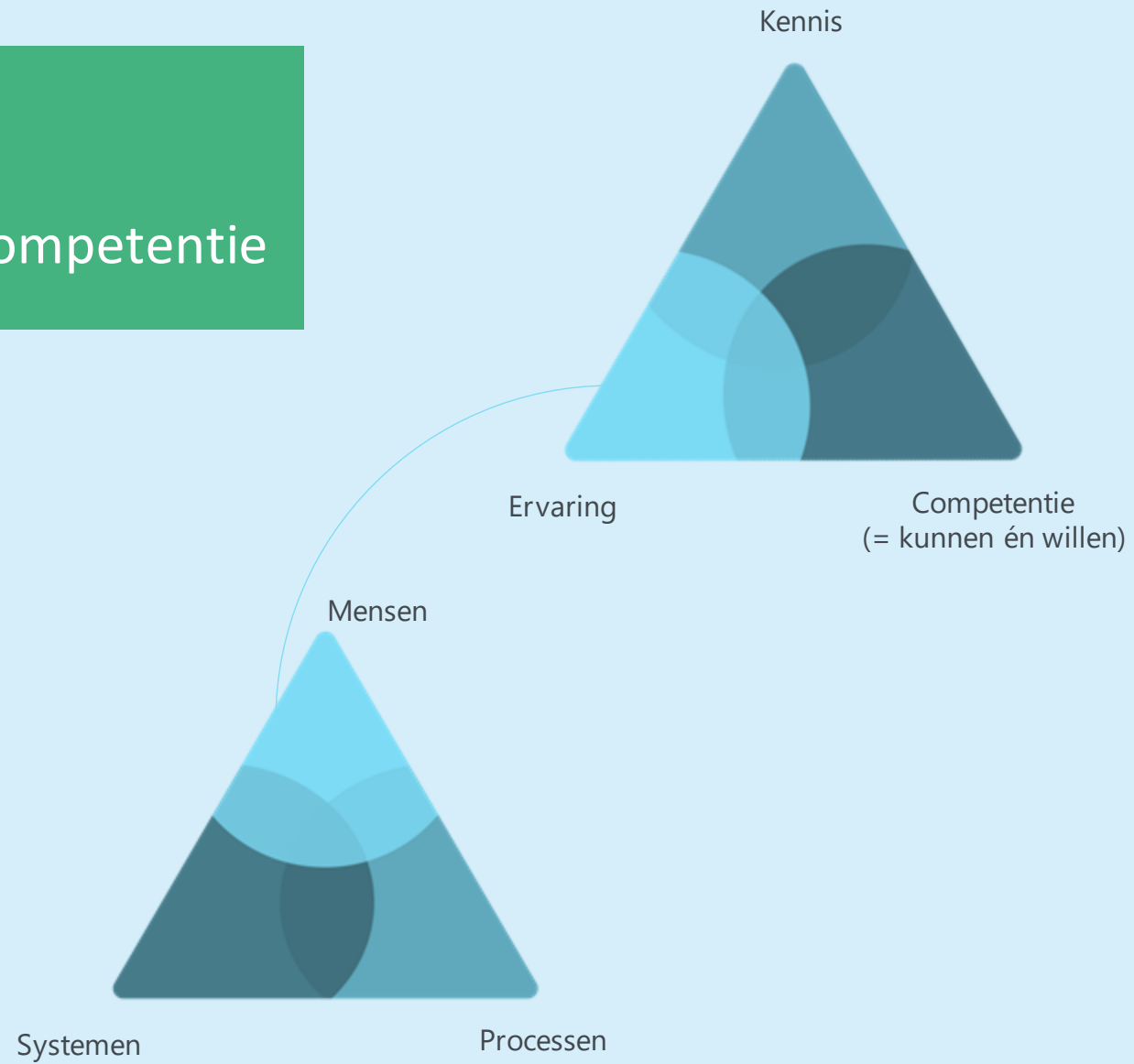
AGENDA

Wat gaan we doen?

- 5 schrijfniveaus
- vorm, stijl en inhoud
- klantgericht schrijven

Schrijven

Kennis, ervaring en competentie



Het schrijfproces in stappen

Fasering

#Succestival

Het schrijfproces in stappen

Fasering

1.

voorbereiden en
structureren

2.

Schrijven

3.

Afwerken



Klantgericht schrijven

3 aspecten

1. vorm

2. stijl

3. inhoud



Op welk schrijfniveau wil je schrijven?

5 schrijfniveaus

5. verwachtingen overtreffen

4. servicegericht schrijven

3. klantgericht schrijven

2. regels en conventies

1. spelling en grammatica

YUNBAI

NL • X

SUPER

KREEP

FROETS

10 $\frac{1}{2}$ 298



het Groene Boekje

Woordenlijst
Nederlandse Taal

Correct Nederlands

Bronnen

het Groene boekje

www.woordenlijst.org

Onze Taal

www.onzetaal.nl

Taaladviesdienst

0900 - 345 45 85

Schrijven

5 schrijfniveaus

5. verwachtingen overtreffen

4. servicegericht schrijven

3. klantgericht schrijven

2. regels en conventies

1. spelling en grammatica

Vorm

Hoe bouw je een tekst op?

Welkom bij HG!

Onze onderneming, HG International B.V., is een puur Nederlands bedrijf met eigen vestigingen in verschillende landen en waar in totaal meer dan 200 mensen dagelijks met grote inzet werken.

Het hoofdkantoor (en tevens productielocatie) is gevestigd in Almere: een jonge, dynamische en snelgroeiende gemeente in de provincie Flevoland. Hier is voor ons alle ruimte om onze ambities en doelstellingen te verwezenlijken. Zo produceren wij hier, in onze eigen fabriek, zo'n 300 verschillende HG producten die hun weg vinden naar miljoenen tevreden consumenten in meer dan 45 landen.

De geschiedenis van HG

De letters HG vinden hun oorsprong in de naam van een Zweedse ondernemer, Hågan Gip. Deze liet begin zestiger jaren van de vorige eeuw een aantal reinigingsmiddelen van zeer hoge kwaliteit ontwikkelen door de universiteit van Stockholm. Deze reinigingsproducten waren in eerste instantie primair bedoeld voor zwembaden.

In 1969 begon een kleine Nederlandse firma, Van Altena B.V. uit Heemstede, met de import van deze HG producten uit Zweden. Hiermee had men niet alleen succes in de zwembadwereld, maar al gauw ook bij handelaren in bouwmaterialen die keramische tegels verkochten.

Medio jaren zeventig van de vorige eeuw werd de Zweedse firma HG verkocht aan een Finse onderneming. Toen werd besloten om ook de fabriek van HG te verplaatsen naar het noordwesten van Finland was dit, vanwege de grote afstand, voor de firma Van Altena B.V. aanleiding om zelf de producten van HG te gaan produceren in Nederland. Om die reden werden de recepturen en merkrechten van HG gekocht van de Finse firma en werd er een kleine productiefaciliteit opgestart in Oldenzaal.

Na enkele zeer succesvolle jaren voor de firma Van Altena B.V., kwam de Nederlandse economie in het begin van de jaren tachtig in een recessie. Ook voor de firma Van Altena brak als gevolg hiervan een moeilijke tijd aan met jaren van zware verliezen. Daarom werd in 1982 door de toenmalige directie van Van Altena B.V. besloten om een externe adviseur aan te trekken, die het management moest adviseren over de te volgen strategie om aan deze problemen het hoofd te kunnen bieden.

Na een grondige analyse van de markt werd toen besloten om de focus te verleggen van zwembaden en handelaren in bouwmaterialen naar de consumentenmarkt. In dezelfde periode werd ook aan de positionering van het HG merk gesleuteld: "HG zou het merk moeten zijn voor alle reinigings- en onderhoudsproblemen voor in en rondom het huis." Naast de bekende goede kwaliteit werd nu ook innovatie een zeer belangrijke pijler van het concept.

Inmiddels werd ook intensief gewerkt aan het opbouwen van de export via importeurs. België, Engeland en Duitsland waren de eerste exportlanden, waarna vele andere landen volgden. Niet alleen in Europa, maar ook in het Midden Oosten, Azië, Canada en de Verenigde Staten.

Begin jaren negentig werd de fabriek in Oldenzaal, die al meerdere keren was uitgebreid, weer veel te klein en waren er ook voor het hoofdkantoor in Hillegom onvoldoende mogelijkheden om uit te breiden. Daarom werd uiteindelijk besloten om beide vestigingen onder één dak samen te voegen, te weten in Almere. Dit geheel nieuwe pand, in de voormalige Zuiderzee, werd op 1 januari 1997 betrokken.

Vorm

Scanbaarheid

1. (sub)koppen

2. alinea's

3. zinslengte

4 0 7 0 0 7 1 9 6 7 0 7 2

Schrijven

5 schrijfniveaus

5. verwachtingen overtreffen

4. servicegericht schrijven

3. klantgericht schrijven

2. regels en conventies

1. spelling en grammatica

Klantgericht schrijven

De klant centraal



Tips klantgerichtheid

de klant centraal

Schrijf naar de klant toe.

Klantgericht?

Ik stuur u ...
Wij geven u ...
Afhankelijk van de wens ...

Klantgericht!

U ontvangt ...
U krijgt ...
Afhankelijk van uw wens ...

Tips klantgerichtheid

de klant centraal

Klantgericht?

Vervolgens wordt er in
samenspraak met de klant
gekeken naar de
mogelijkheden.

Klantgericht!

Vervolgens kijken we samen
met u naar de
mogelijkheden.

Klantgericht schrijven

Stijl

1.

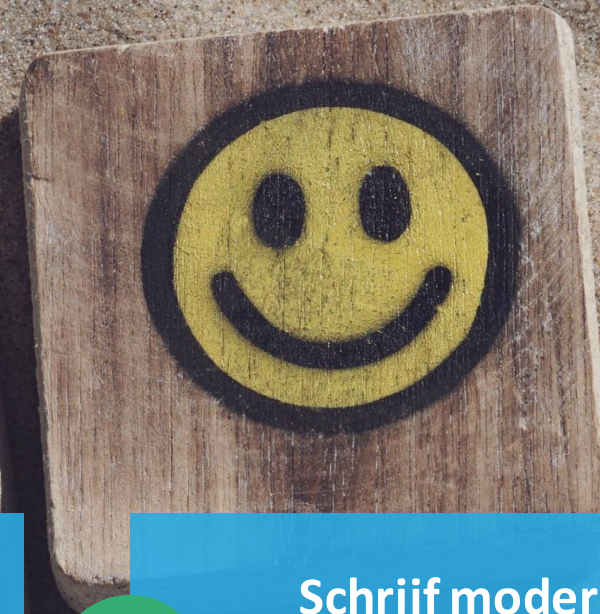
Schrijf positief

2.

Schrijf actief

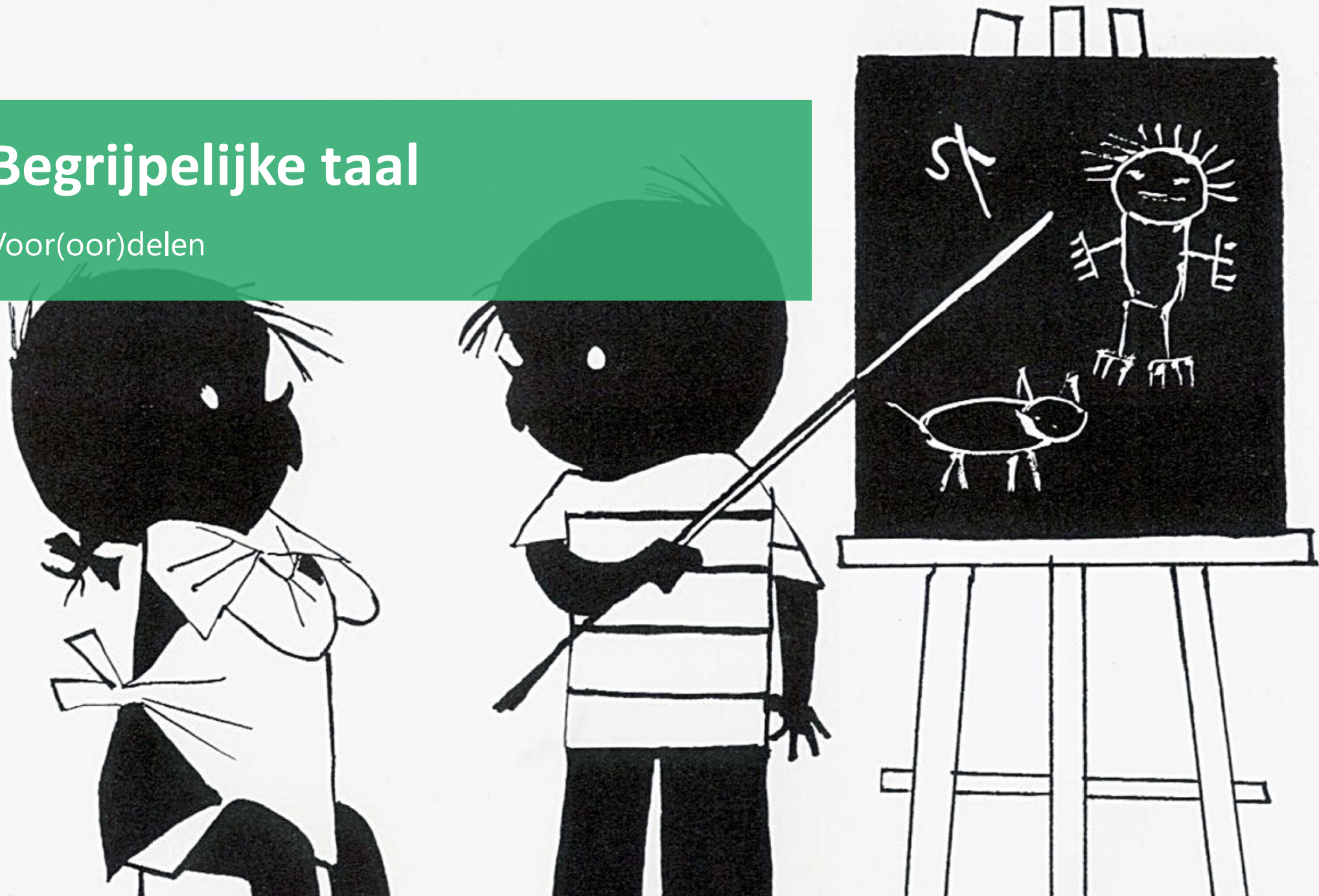
3.

Schrijf modern



Begrijpelijke taal

Voor(oor)delen



Begrijpelijke taal

taalniveaus Europees Referentiekader

A

Basisgebruiker:

A1

A2

B

Onafhankelijke gebruiker:

B1

B2

C

Vaardige gebruiker:

C1

C2

Valkuilen

C1

1.

Onbegrijpelijk ...

2.

Onbegrensd ...

3.

Onoverzichtelijk ...



Schrijven

5 schrijfniveaus

5. verwachtingen overtreffen

4. servicegericht schrijven

3. klantgericht schrijven

2. regels en conventies

1. spelling en grammatica

Wat heeft biologie ...

met het effect van teksten te maken



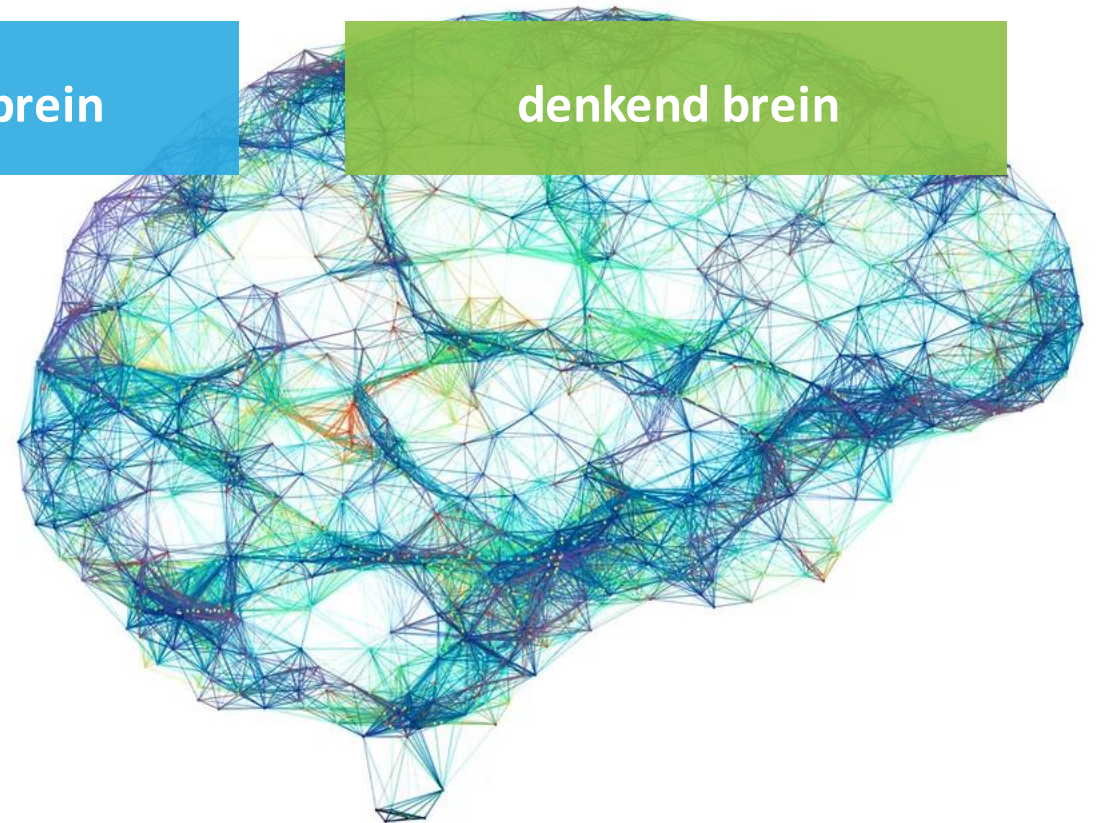
3 breinen

Welk brein spreek je aan?

reptielenbrein

emotioneel brein

denkend brein





499,- ✓ Op voorraad

best getest

Bekijk het Tweedekans-product van 450,-

In winkelmandje 

Gratis bezorging van je wasmachine



Dit product wordt gratis bezorgd, neergezet en aangesloten. Het verpakkingsmateriaal nemen we weer mee. Heb je geen lift? Dan bezorgen we tot en met de 4e verdieping. Je oude apparaat nemen we gratis mee.



Niet op te halen in onze winkels 

Schrijven

5 schrijfniveaus

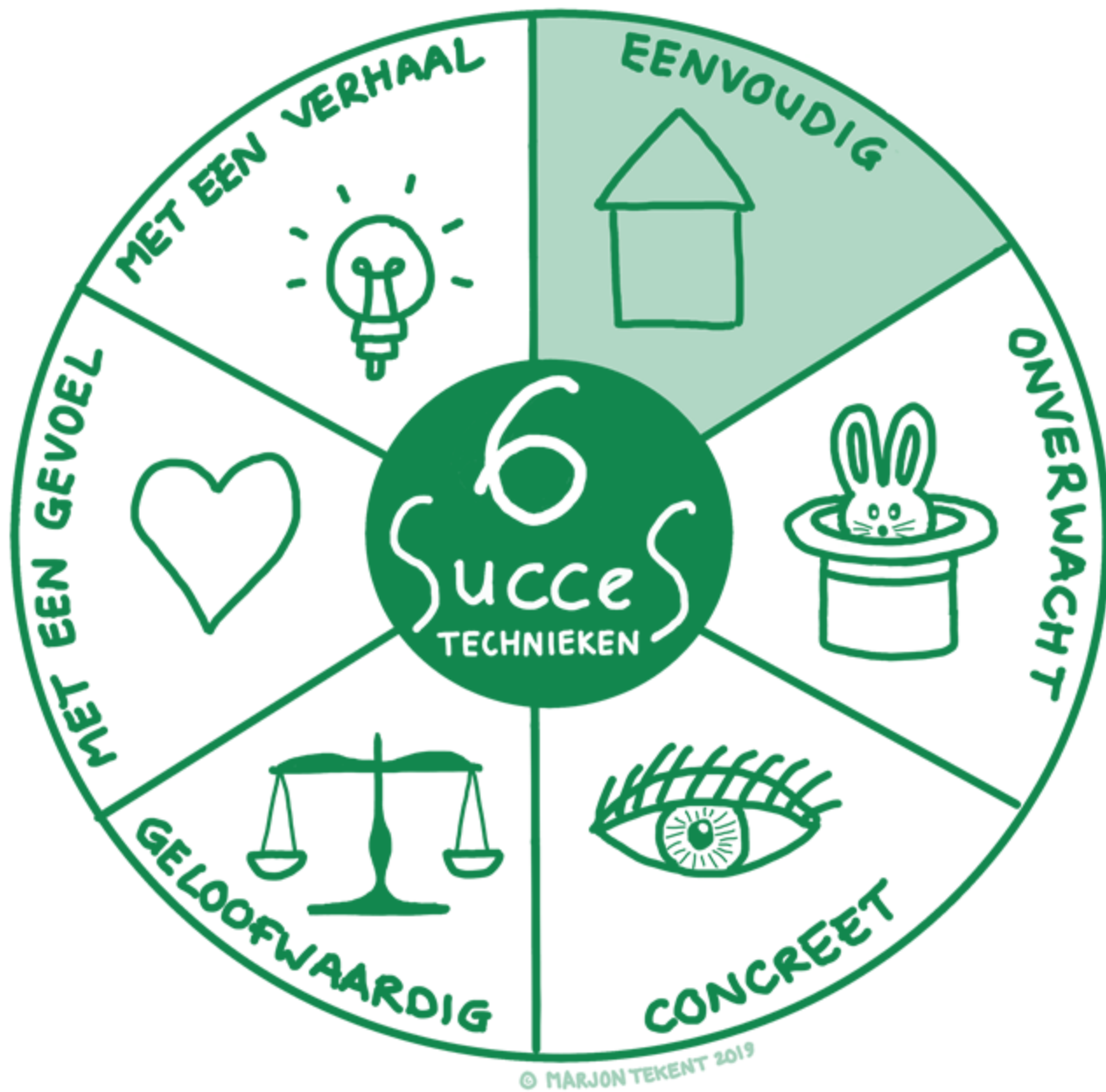
5. verwachtingen overtreffen

4. servicegericht schrijven

3. klantgericht schrijven

2. regels en conventies

1. spelling en grammatica



blue > Alles voor een glimlach



COOLBLUE. Alles voor een glimlach.

Wij zijn Coolblue en wij doen alles voor een glimlach. Alles? Ja alles. Nou ja, bijna alles dan. Het lukte ons niet om onze pakketjes door getrainde eekhoorntjes op een scooter langs te laten brengen. Maar verder doen we alles voor je.

Je wilt je pakketje supersnel bezorgd hebben? Jeffrey pakt hem hoogstpersoonlijk voor je in. Je hebt superspecialistisch advies nodig over die ene smartphone? Andrej vertelt je er alles over op [ons YouTube-kanaal](#) .

Schrijven

5 schrijfniveaus

5. verwachtingen overtreffen

4. servicegericht schrijven

3. klantgericht schrijven

2. regels en conventies

1. spelling en grammatica

The background of the slide is a blurred photograph of a festive outdoor setting. It features several strings of colorful bunting flags in shades of red, green, blue, and yellow. A string of warm-toned lights is also visible, hanging across the upper portion of the image. The overall atmosphere is bright and celebratory.

Vragen?

Succes met klantgericht schrijven!



**Papier
is Passé**

Natascha Teeuw

Kanaaldijk 3

3739 ND Hollandsche Rading

T +31 (0)6 21 50 03 16

E natascha@papierispasse.nl

W papierispasse.nl

AFAS Successtival

