Technische Bedrijfskunde is een managementopleiding. Dit betekent dat je in staat moet zijn mededelingen/beslissingen formeel/informeel moet kunnen communiceren.

**Het doel:** Ons doel met deze opdracht is om jou een idee te geven van of jij in staat bent om onjuistheden te ontdekken. Zie je bijvoorbeeld geen fouten/kromme zinnen in een slechte brief, dan kan dat een aanleiding zijn om dit te vermelden bij een persoonlijk intakegesprek. Op basis daarvan kunnen wij jou helpen om jezelf hierin te verbeteren.

**Opdracht:** Markeer voor je zelf onjuistheden (spelfouten, foute schrijfstijlen en/of kromme zinnen) en beoordeel de brief met: Onvoldoende, Voldoende of Goed.

In de antwoorden zie je de onjuistheden met algemene feedback.

Brief 1

Geachte heer Bram Smeets,

Afgelopen zaterdag heb ik u festival Purplepop bezocht. Het festival in het algemeen beviel me goed alleen de service wat minder.

De kaartjes waren erg prijzig €93,- per kaartje voor de service die we hebben gekregen. Daarover wil ik paar dingen melden die jullie als organisatie kunnen verbeteren voor de volgende editie: te weinig toiletten, te lange rijen bij de bar, gebrek aan parkeerplaatsen, te weinig informatie beschikbaar v.w.b. route en bereikbaarheid ik heb zelf uren over gedaan om juiste parkeerterrein te vinden en het eten is behoorlijk prijzig met uitzondering van patat met mayonaise alleen voor mensen die gezond willen eten is juist de ‘gezonde’ eten zo duur. Een paar tips die ik wil mee geven voor boven genoemde aspecten. Voor te weinig informatie kunnen jullie meer mensen in dienst nemen of meer borden plaatsen, voor het ‘gezonde’ eten kunnen jullie met de gemeente samen een campagne of actie gaan beginnen voor gezond leven daar door wordt misschien wel ‘gezonde’ eten gesteund en goedkoper. Ik hoop echt dat jullie als organisatie dit serieus nemen en hier iets mee gaan doen.

Ik hoop niet dat u dit brief als een afkraken ziet maar juist als een feedback die jullie kan helpen om nog groter en beter te worden. Ik hoop dat u hieraan wat gaat doen.

Met vriendelijke groet,

Alfred Dekker

Brief 2

Betreft: klachten m.b.t. organisatie Purplepop festival

Geachte heer Smeets,

Afgelopen zaterdag 28 januari 2017 heb ik het festival Purplepop bezocht. Ik wil u graag op de hoogte brengen van mijn ervaringen. Ik hoop dat u naar aanleiding van deze op- en aanmerkingen mogelijk uw festival gaat verbeteren in een volgende editie.

Ik ben met vrienden per auto naar uw festival vertrokken. Dat bleek een hele opgave omdat er te weinig informatie verstrekt was op uw website v.w.b. route en bereikbaarheid. De parkeerterreinen waren niet goed aangegeven waardoor we uren hebben moeten zoeken naar het juiste parkeerterrein. Daar aangekomen bleek ook nog eens veel te weinig parkeerplaats te zijn.

Op het festivalterrein stonden er hele lange rijen bij de bar. Door op meer plekken een bar in te richten zou u uw drankomzet kunnen verhogen en veel ergernis kunnen voorkomen bij uw bezoekers. Ook waren er op het festivalterrein te weinig toiletten voor de grote aantallen bezoekers.

Behalve de ongezonde snacks was het eten wat u op uw festival aanbood behoorlijk prijzig. Hierdoor was het niet erg aantrekkelijk om ‘gezond’ te eten, terwijl hier in het concept van uw festival nu juist de nadruk op lag.

U heeft een geweldig nieuw festival in Eersel georganiseerd. Maar gezien de prijs van een kaartje (93 euro) had ik wel meer verwacht. Ik ben een fervent bezoeker van festivals in zowel binnen- als buitenland en kan hierdoor wel beoordelen of uw prijs gerechtvaardigd is. Gezien de aanmerkingen die ik hierboven heb gemaakt, vind ik dat niet het geval.

Ik hoop dat ik u een aantal verbeteringen heb aandragen, die u kunnen helpen in een mogelijke nieuwe editie van uw festival. Ik kijk uit naar de volgende editie en hoop dan weer met veel vrienden uw verbeterde festival te bezoeken.

Met vriendelijke groet,

Alfred Dekker

Brief 3

Betreft: Klacht Puplepop!!!

Beste Bram Smeets,

Afgelopen zaterdag was het dan eindelijk tijd voor Purplepop 2017 het festival waar ik al jaren heen wil. Wat een geweldige dag had moeten worden bleek puur door fouten vanuit jullie organisatie een grote ellende te zijn! Normaal schrijf ik nooit een brief maar hopelijk kunnen jullie iets met de fouten die gemaakt zijn. Zodat andere (ik ga hier nooit meer heen) daar in de toekomst wat aan hebben!

Heel vroeg ging ik samen met mijn vriendin al weg om niks te missen van dit “geweldige” festival. 7 uur reden wij weg van uit Eindoven en zoals de tomtom aangaf kwamen wij rond 9 uur aan bij het festival terrein. Daar aangekomen was er een enorme rij met wachtende auto’s, niemand wist waar hij kon en moest parkeren. In rondjes reed iedereen rond opzoek naar een parkeerplaats. Uiteindelijk hebben we bijna 1.5 uur!!! gezocht naar een parkeerplek en vonden wij deze op 20 min lopen van het festival terrein.

 Toen we eindelijk rond 11 uur binnen waren moesten we gigantisch nodig naar het toilet. Maar ook dit bleek een grote zoektocht te zijn, geen borden of richtingsaanwijzers en na het uiteindelijk gevraagd te hebben bleek er een klein toilet gebouw te zijn aan de andere kant van het terrein. Echter was dit gebouw veel te klein voor het aantal mensen, vooral bij de vrouwen! bijna een half uur heeft mijn vriendin in de rij gestaan! Ik daarna ook maar dat kwam omdat er een gigantische rij voor de bar stond. Onze dag bestond dus voornamelijk uit in de rij staan en wachten en dat voor 93 EURO!!!!!! Het leek wel de Efteling.

Toen was het 12 uur, eindelijk iets te drinken en begon ik, zoals elke gezonde Nederlander trek te krijgen. Maar alles gigantisch duur! Behalve de patat met mayo willen jullie ons dik hebben door zo’n groot prijs verschil te creëren? Van mijn vriendin moet ik lijnen dus dat mag ik niet eten. Maar door een gebrek aan betaalbare alternatieve had ik geen keuze!

Uiteindelijke naar huis gereden met een boze vriendin, een lege portemonnee en pijn in de benen van het lange staan in de rijen. Conclusie: HIER GAAN WE NOOIT MEER HEEN.

Hopelijk gaan jullie hier komende jaren wat aan veranderen want dit kan echt niet!

Met vriendelijke groet:

Alfred Dekker

Brief 4

Service tijdens het festival Purplepop

Beste heer Smeets,

Afgelopen zaterdag heb ik geweldig genoten van goede muziek tijdens het festival Purplepop.

Om het tijdens het festival nog meer te kunnen genieten heb ik echter toch wel wat aanmerkingen op de organisatie als geheel van het festival.

**De service rondom en tijdens het festival.**

Aangezien een entreekaartje €93,- per stuk kost ben ik van mening dat de bezoeker wat meer mag verwachten van de service rondom het muziekspektakel. Graag wil ik dan ook uitleggen waar volgens mij e.e.a. de belevenis van dit festival ten goede zou komen. Hieronder een aantal aspecten die ik graag verbeterd zou zien tijdens het volgende festival. Informatieverstrekking voorafgaande aan het festival had beter gekund. Er was te weinig informatie gegeven met betrekking tot de route en bereikbaarheid van het terrein, met name het vinden van het juiste parkeerterrein. Eenmaal op het parkeerterrein bleken er te weinig parkeerplaatsen te zijn. Op het festivalterrein zelf waren te weinig toiletten beschikbaar voor de aanwezige hoeveelheid mensen. Eenmaal bij de bar om wat verfrissingen te halen bleek ook een lange tijd te duren, de wachtrijen waren enorm. Dan maar door naar de versnaperingen. Met uitzondering van een patat met mayonaise was het eten behoorlijk aan de prijzige kant. Aangezien ik probeer om wat gewicht te verminderen is mijn eerste keuze niet een patat met mayonaise, maar de hoge kosten van ander eten kunnen je dan al snel overhalen om dan maar het goedkopere – vette – eten te kopen.

**De volgende editie van festival Purplepop**.

Aangezien ik Purplepop een geweldig festival vind zou ik het zeer waarderen als mijn verbeteringspunten worden meegenomen in de organisatie van de volgende editie van Purplepop. Ik hoop dan ook dat ik u heb kunnen overtuigen en zie graag een reactie van u tegemoet.

Met vriendelijk groet,

Alfred Dekker

Brief 5

Beste meneer Smeets,

Afgelopen zaterdag 28 januari heb ik het festival Purplepop bezocht. De artiesten waren geweldig, ik heb enorm genoten van de muziek. Ook de sfeer onder het publiek was geweldig. Ik heb zelden zo’n fijn festival meegemaakt. Toch heb ik wat punten van kritiek, waardoor de totale ervaring van het festival mij wat tegenviel. Het is bedoeld als positieve feedback en niet als een aanval op de organisatie van het festival. Hopelijk wilt u die punten in de toekomst meenemen als verbeterpunten.

## Beschikbaarheid

Ik vond de hoeveelheid beschikbare toiletten erg teleurstellend, maar gelukkig hoefde ik niet zo heel vaak te plassen, omdat ik ook niet veel kon drinken. Ik kon niet veel drinken, omdat de rijen bij de bar erg lang waren. Wat ik ook erg vervelend vond, is dat de hoeveelheid parkeerplaatsen niet voldoende was. Met al deze genoemde punten lijkt het alsof er meer mensen op het festival aanwezig waren dan waar u rekening mee heeft gehouden. Gezien de niet geringe prijs per kaartje van €93,- had ik meer van deze faciliteiten verwacht.

## Eten

Aan het eten was heel goed gedacht, voor iedereen was er wel wat naar smaak te vinden: gezonde hap, vette hap en heel veel daartussen. Gezien ik wat zwaarder ben dan goed voor me is en ik daar wat aan wil doen, wilde ik erg graag kiezen voor een gezonde hap. Maar alle prijzen van het eten waren erg hoog, behalve voor een friet met mayonaise, die was juist enorm goedkoop. Als je het gezondere eten beschikbaar maakt op een dergelijk festival, ben ik van mening dat je het gezondere eten juist moet stimuleren door die ook op een betaalbaar prijsniveau te stellen.

## Looproutes

Na het geweldig festival, op een paar puntje na dan, wilde ik naar huis toe gaan: na een lange dag feesten, in rijen staan voor toilet en bar, wilde mijn benen ook wat rust. De wandeling terug naar de auto begint. Maar omdat er niet veel parkeerplaatsen beschikbaar waren, stond mijn auto ver weg. Gelukkig had ik wel goed onthouden op welke parkeerplaats mijn auto stond, maar kon nergens een bord of iets dergelijks vinden, waarop de looproute naar die parkeerplaats was. Ik heb er letterlijk uren over gedaan om mijn auto terug te vinden. Wel weer goed voor de lijn.

Hopelijk heeft u wat aan deze opmerkingen. Mocht u nog vragen en/of opmerkingen hebben, dan hoor ik het graag.

Met vriendelijke groet,

Alfred Dekker