|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Id | Target | Target |
| [Screen 1](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=1_C_2)  [1\_C\_2](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=1_C_2) | In today’s business environment, where people are connected globally 24/7, communication is more important than ever.  This course will explain some simple steps we can all take to communicate ethically, responsibly, and professionally. | In het ondernemingsklimaat van tegenwoordig, waar mensen 24 uur per dag wereldwijd in contact met elkaar zijn, is communicatie belangrijker dan ooit.  Deze cursus zal uitleggen hoe enkele simpele stappen ons kunnen helpen om ethisch, verantwoordelijk en professioneel te communiceren. |
| [Screen 2](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=2_C_3)  [2\_C\_3](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=2_C_3) | Upon completion of this course, you will be able to:   * Use clear, precise, unambiguous language in business communications; * Regulate your tone and emotions to avoid misunderstandings; * Select the most appropriate channel for your message; and * Know where to go for help and support.   This course will take approximately 35-40 minutes to complete. | Na het afronden van de cursus kunt u:   * heldere, accurate, duidelijke taal in zakelijke communicaties gebruiken; * uw toon en emoties beheersen om misverstanden te voorkomen; * het meest geschikte kanaal voor uw bericht kiezen; en * bepalen waar u moet zijn voor hulp en ondersteuning.   Het voltooien van deze cursus duurt ongeveer 35-40 minuten. |
| [Screen 3](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=3_C_4)  [3\_C\_4](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=3_C_4) | The icons at the top of the screen provide one-click access to key resources:   * The Table of Contents, * Important contact information, and * Reference material.   In addition, you can use the Exit icon to close the course window. | De pictogrammen bovenaan het scherm bieden met één klik toegang tot belangrijke bronnen:   * de inhoudsopgave, * belangrijke contactgegevens en * referentiemateriaal.   Daarnaast kunt u het pictogram Afsluiten gebruiken om het cursusvenster te sluiten. |
| [Screen 4](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=4_C_5)  [4\_C\_5](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=4_C_5) | There are several features to help guide you through the course:   * The Back and Forward arrows allow you to move from screen to screen. * A horizontal slider bar at the bottom of the screen allows you to see where you are in the course. * The Table of Contents lets you navigate from section to section. | Er zijn meerdere functies waarmee u de cursus kunt doorlopen:   * Met de terug- en vooruitpijltjes kunt u van scherm naar scherm gaan. * Met een horizontale schuifbalk onderaan het scherm kunt u zien waar u zich in de cursus bevindt. * Via de inhoudsopgave kunt u van hoofdstuk naar hoofdstuk gaan. |
| [Screen 5](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=5_C_6)  [5\_C\_6](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=5_C_6) | Knowledge Check  Once you have reviewed the content of this course, you will be required to complete a 10-question Knowledge Check.  The Knowledge Check can be taken at any time by clicking the Table of Contents icon and selecting Knowledge Check. | Kennischeck  Nadat u de inhoud van deze cursus hebt doorgenomen, moet u een Kennischeck van 10 vragen beantwoorden.  U kunt de Kennischeck op elk gewenst moment doen door te klikken op het pictogram voor de Inhoudsopgave en Kennischeck te selecteren. |
| [Screen 6](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=6_C_7)  [6\_C\_7](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=6_C_7) | In this section, we will explain why it is essential to always consider your audience when communicating.  We will demonstrate how language, tone, and emotions play a significant role in how your message is received and interpreted. | In dit hoofdstuk leggen we uit waarom het altijd essentieel is om rekening te houden met uw publiek als u communiceert.  Wij zullen demonstreren hoe taal, toon en emoties een belangrijke rol spelen in hoe uw boodschap wordt ontvangen en geïnterpreteerd. |
| [Screen 7](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=7_C_8)  [7\_C\_8](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=7_C_8) | Communicating carefully in a business environment requires us to consider how others are likely to interpret what we are saying.  It requires us to recognize that others have different beliefs, experiences, backgrounds, and identities than our own. | Zorgvuldige communicatie in een zakelijke omgeving vereist dat we goed nadenken over hoe anderen hetgeen we zeggen zullen interpreteren.  Dit vereist dat we begrijpen dat anderen mogelijk een andere overtuiging, ervaring, achtergrond en identiteit hebben dan wijzelf. |
| [Screen 8](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=8_C_9)  [8\_C\_9](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=8_C_9) | Careful communication is more than simply avoiding offensive and discriminatory language or stopping yourself from making intolerant or threatening remarks.  It is recognizing that, while what you are saying may be clear to you, it may not be clear to others. | Zorgvuldige communicatie is meer dan enkel het vermijden van aanstootgevende of discriminerende taal of voorkomen dat u intolerante of dreigende dingen zegt.  Het draait ook om het inzien dat, hoewel het voor uzelf misschien duidelijk is wat u probeert te zeggen, dit misschien niet duidelijk is voor anderen. |
| [Screen 9](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=9_C_10)  [9\_C\_10](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=9_C_10) | A good way to think about communication is to imagine two people speaking to each other in person.  At its basic level, communication consists of a sender, a message, and a receiver. | Een goede manier om te denken over communicatie is om u voor te stellen hoe twee personen met elkaar praten.  Op basaal niveau bestaat communicatie uit een zender, een boodschap en een ontvanger. |
| [Screen 10](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=10_C_11)  [10\_C\_11](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=10_C_11) | When we communicate, we often assume that our message and its meaning are identical.  Unfortunately, this may not always be the case, because the meaning of a message can be open to interpretation. | Als we communiceren gaan we er vaak van uit dat wat we zeggen en de betekenis identiek zijn.  Helaas is dit niet altijd het geval, omdat de betekenis van een boodschap open staat voor interpretatie. |
| [Screen 11](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=11_C_12)  [11\_C\_12](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=11_C_12) | Always consider your audience before you communicate.  Imagine how others might interpret what you are saying and adjust your choice of words, tone, and body language accordingly.  CLICK EACH OF THE ICONS TO REVEAL QUESTIONS YOU SHOULD CONSIDER WHEN COMMUNICATING IN A BUSINESS ENVIRONMENT.  Is this an internal or an external audience?  Does the audience speak the same language?  Is this going to an individual or a group of people?  Is this going to a customer?  Are you communicating with your manager or a peer? | Denk altijd goed na over uw publiek voordat u communiceert.  Denk altijd na over hoe anderen datgene wat u zegt kunnen opvatten, en pas uw woordkeuze, toon en lichaamstaal aan.  KLIK OP ELK VAN DE ICOONTJES VOOR VRAGEN DIE U KUNT OVERWEGEN ALS U IN EEN ZAKELIJKE OMGEVING COMMUNICEERT.  Is dit een intern of een extern publiek?  Spreekt het publiek dezelfde taal?  Gaat de boodschap naar een individu of een groep mensen?  Gaat het naar een klant?  Communiceert u met uw manager of een collega? |
| [Screen 12](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=12_C_13)  [12\_C\_13](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=12_C_13) | Careful communication requires the use of clear, concise, unambiguous language. | Zorgvuldige communicatie vereist heldere, bondige, duidelijke taal. |
| [Screen 13](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=13_C_14)  [13\_C\_14](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=13_C_14) | Your message may be clear to you, but it doesn't mean it’s going to be clear to your audience.  This risk increases in written communications, where feedback isn’t always immediate, and it is difficult to gauge whether the intended message is being received. | Het is voor uzelf misschien duidelijk wat u wilt zeggen, maar dat wil niet zeggen dat dit ook geldt voor uw publiek.  Dit risico wordt nog groter in schriftelijke communicatie, omdat feedback niet altijd direct volgt, en het lastig is om te staven of iets overkomt zoals bedoeld. |
| [Screen 14](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=14_C_15)  Activity: Scenario  [14\_C\_15](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=14_C_15) | Imagine . . .  A country manager sends a group email to employees:  We need to get this product moving. We are way behind where we are supposed to be. So, I need you to do whatever it takes to ensure we meet our numbers this month.  That's not correct!  That's correct!  That's partially correct! | Stelt u zich voor...  Een manager stuurt een groepsmail naar ondergeschikten:  We moeten dit product aan de man blijven brengen. We lopen al achter. Dus jullie moeten alles doen om ervoor te zorgen dat we ons quotum halen deze maand.  Dat is niet juist!  Dat is juist!  Dat is gedeeltelijk juist! |
| [Screen 14](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=16_C_15)  Activity: Questions  [16\_C\_15](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=16_C_15) | Do you think this message could pose a risk to the company?  [1] Yes  [2] No.  Submit | Denkt u dat deze boodschap een risico kan vormen voor het bedrijf?  [1] Ja  [2] Nee.  Indienen |
| [Screen 14](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=15_C_15)  Activity: Feedback  [15\_C\_15](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=15_C_15) | While it is unlikely that the country manager’s intention is to encourage anything illegal, the fact is that the phrase, “I need you to do whatever it takes to ensure we meet our numbers,” is vague and open to interpretation.  If one of the employees, for instance, secured a contract while acting against company policy, they could point to the email and claim that the manager had given the green light to do whatever it takes to win the business. | Hoewel het onwaarschijnlijk is dat de intentie van de manager was om iets illegaals te stimuleren, is het een feit dat de zin, "Jullie moeten alles doen om ervoor te zorgen dat we ons quotum halen," vaag is en op verschillende manieren kan worden opgevat.  Indien een werknemer bijvoorbeeld een contract is aangegaan en hiermee het bedrijfsbeleid overtreedt, kunnen ze zich beroepen op de e-mail en beweren dat de manager toestemming heeft gegeven om alles te doen om zaken te verwerven. |
| [Screen 15](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=17_C_16)  [17\_C\_16](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=17_C_16) | Here is a simple technique to help ensure the meaning of your message is as clear as possible. | Hier volgt een eenvoudige techniek om te zorgen dat u zo duidelijk mogelijk maakt wat u wilt zeggen. |
| [Screen 16](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=18_C_17)  [18\_C\_17](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=18_C_17) | First, consider your word choice.  Make sure that the words you are using are clear, precise, and unambiguous. Simply put, choose words that are simple to understand. | Denk ten eerste na over uw woordkeuze.  Zorg dat u heldere, accurate en duidelijke taal gebruikt. Simpel gezegd, kies woorden die eenvoudig te begrijpen zijn. |
| [Screen 17](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=19_C_18)  [19\_C\_18](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=19_C_18) | Second, check to make sure you have provided sufficient context.  By providing appropriate context, you can avoid confusion and ambiguity.  For example, if you are referencing someone or something, make sure you have provided enough detailed information to ensure it is clear who or what you are talking about. | Ten tweede, zorg dat u genoeg context heeft gegeven.  Als u genoeg context geeft, vermijdt u verwarring en ambiguïteit.  Als u bijvoorbeeld naar iets of iemand verwijst, zorg dan dat u genoeg gedetailleerde informatie geeft, zodat het duidelijk is over *wie* of *wat* u het hebt. |
| [Screen 18](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=20_C_19)  [20\_C\_19](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=20_C_19) | Third, avoid using legal terms.  Inadvertent use of legal language can have serious repercussions. Unless you are a lawyer and have been authorized to provide a legal opinion, always avoid using legal terms, such as “negligent,” “illegal,” “reckless,” or “liable.” These terms can alter the meaning of your message. They can also be interpreted and/or used by third parties as admissions of liability in litigation. | Ten derde, vermijd juridische termen.  Onbedoeld gebruik van juridische taal kan serieuze gevolgen hebben. Tenzij u een advocaat bent en een juridische opinie mag geven, vermijd altijd het gebruik van juridische termen zoals “nalatig”, “illegaal”, “roekeloos” of “aansprakelijk”. Deze termen kunnen de betekenis van uw boodschap compleet veranderen. Ze kunnen ook worden geïnterpreteerd en/of gebruikt door derde partijen als het erkennen van aansprakelijkheid bij een rechtszaak. |
| [Screen 19](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=21_C_20)  Activity: Scenario  [21\_C\_20](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=21_C_20) | Imagine . . .  A training manager emails a colleague about a virtual workshop attended as part of new product training.  The way they train on this product is unbelievable. Nobody learns anything. It is negligent!  That's not correct!  That's correct!  That's partially correct! | Stelt u zich voor...  Een trainingsmanager mailt een collega over een virtuele workshop die ze hebben bijgewoond als onderdeel van een nieuwe producttraining.  Hoe ze voor dit product trainen is ongelooflijk. Niemand leert wat. Het is nalatigheid!  Dat is niet juist!  Dat is juist!  Dat is gedeeltelijk juist! |
| [Screen 19](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=23_C_20)  Activity: Questions  [23\_C\_20](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=23_C_20) | What do you think the training manager is trying to say?  [1] They are trying to say that the training observed was not very good.  [2] They are trying to say that training does not comply with the minimum standards required by law.  Submit | Wat denkt u dat de trainingsmanager probeert te zeggen?  [1] Hij/zij probeert te zeggen dat de geobserveerde training niet heel erg goed was.  [2] Hij/zij probeert te zeggen dat de training niet voldoet aan de minimale norm van de wet.  Indienen |
| [Screen 19](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=22_C_20)  Activity: Feedback  [22\_C\_20](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=22_C_20) | What the training manager is trying to say is that, in their opinion, the training observed was not very good. Using the term “negligent” could be interpreted by others as a legal opinion that the training does not comply with the minimum standards required by law. This communication could be used by third parties to argue that Abbott’s training is insufficient, and the company is violating the law. | Wat de trainingsmanager bedoelt is dat, naar zijn/haar mening, de training niet zo goed was. Het gebruik van de term “nalatig” kan door anderen worden geïnterpreteerd als een juridische mening dat de training niet voldoet aan de minimale norm van de wet. Deze communicatie kan door derde partijen worden gebruikt om te beweren dat de training van Abbott niet goed genoeg is en dat het bedrijf de wet overtreedt. |
| [Screen 20](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=24_C_21)  [24\_C\_21](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=24_C_21) | Finally, avoid the use of emojis and emoticons.  Even though emojis and emoticons are often considered harmless and playful, they can mean different things in different cultures and social settings. This can lead to serious misunderstandings in business communications. | Als laatste, vermijd het gebruik van emoji’s en emoticons.  Hoewel emoji’s en emoticons vaak worden gezien als onschadelijk en speels, kunnen ze verschillende dingen in verschillende culturen en sociale omstandigheden betekenen. Dit kan leiden tot serieuze misverstanden in zakelijke communicatie. |
| [Screen 21](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=25_C_22)  [25\_C\_22](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=25_C_22) | Careful communication also avoids assumptions and the presentation of opinions as facts.  This doesn't mean that you can't speculate on something. It means that if you do, you should be clear that you are expressing your opinion and not presenting a fact.  For example, in a personal context there may be little harm in suggesting to a friend, ". . . that Company X will be out of business in a couple of years." But in a business context, this kind of speculation could be misinterpreted as a fact or a well-informed conclusion. It could then be used as the basis for a business decision – possibly with unfortunate consequences. | Zorgvuldige communicatie voorkomt ook veronderstellingen en het presenteren van meningen als feiten.  Dit betekent niet dat u niet over dingen kunt speculeren. Het betekent dat als u dit doet, u duidelijk moet aangeven dat u uw mening geeft en niet een feit presenteert.  Bijvoorbeeld, in een persoonlijke context zal het niet heel schadelijk zijn om tegen een vriend te zeggen, ". . . dat bedrijf X waarschijnlijk over een paar jaar failliet zal zijn." Maar in een zakelijke context kan dergelijke speculatie verkeerd worden opgevat als een feit of een goed geïnformeerde conclusie. Dit kan vervolgens worden gebruikt als basis voor een zakelijke beslissing, mogelijk met vervelende consequenties. |
| [Screen 22](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=26_C_23)  Activity: Scenario  [26\_C\_23](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=26_C_23) | Imagine . . .  A regional sales manager hears a rumor that a new product in development has run into quality issues. The manager then attends a meeting where it is announced that the launch of the new product is going to be delayed. After the meeting, the manager sends a text message to a colleague:  Just heard . . . They’ve canceled the launch for the second time. Major quality issues with the new product!  That’s partially correct!  That's correct!  That's partially correct! | Stelt u zich voor...  Een regionale verkoopmanager hoort een gerucht dat een product in ontwikkeling met kwaliteitsproblemen kampt. De manager woont vervolgens een bijeenkomst bij waarin wordt aangekondigd dat de lancering van het nieuwe product wordt vertraagd. Na de bijeenkomst stuurt de manager een tekstbericht naar een collega:  Heb het pas gehoord... Ze hebben de lancering voor de tweede keer geannuleerd. Grote kwaliteitsproblemen met het nieuwe product!  Dat is gedeeltelijk juist!  Dat is juist!  Dat is gedeeltelijk juist! |
| [Screen 22](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=28_C_23)  Activity: Questions  [28\_C\_23](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=28_C_23) | Based on this text message, which of the following statements would you assume to be true?  [1] The launch has been canceled.  [2] There are quality issues with the new product.  [3] Both 1 and 2.  Submit | Uitgaande van dit tekstbericht, welke van de volgende uitspraken denkt u dat waar is?  [1] De lancering is geannuleerd.  [2] Er zijn kwaliteitsproblemen met het nieuwe product.  [3] Zowel 1 als 2.  Indienen |
| [Screen 22](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=27_C_23)  Activity: Feedback  [27\_C\_23](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=27_C_23) | Most people would assume both statements were true – that the launch has been canceled and that the cancellation has been caused by “quality issues” with the new product.  The truth, however, is that the sales manager has no idea what has caused the delay. The manager has assumed the cancellation of the launch has been caused by (the rumor of) quality issues, consequently presenting that assumption as a fact. | De meeste mensen zouden ervan uitgaan dat beide uitspraken juist zijn, dat de lancering is geannuleerd en dat de annulering wordt veroorzaakt door “kwaliteitsproblemen” met het nieuwe product.  De waarheid is, echter, dat de verkoopmanager helemaal niet weet wat de vertraging heeft veroorzaakt. De manager ging ervan uit dat de annulering van de lancering is veroorzaakt door (het gerucht van) kwaliteitsproblemen en presenteerde deze aanname vervolgens als een feit. |
| [Screen 23](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=29_C_24)  [29\_C\_24](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=29_C_24) | How we say something is just as important as what we say.  Using the wrong tone when communicating may result in misunderstandings about the meaning of your message, affect perceptions, and suggest something we do not intend. | Hoe we iets zeggen is even belangrijk als wat we zeggen.  Het gebruik van de verkeerde toon bij het communiceren kan leiden tot misverstanden over de betekenis van uw boodschap, kan opvattingen beïnvloeden en iets anders suggereren dan wat we bedoelen. |
| [Screen 24](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=30_C_25)  Activity: Scenario  [30\_C\_25](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=30_C_25) | Imagine . . .  A sales representative who has just completed a contract negotiation with a customer at their office posts a sarcastic comment on social media:  OMG! Customer X has just remodeled their office. It is certainly different. LOL! They must think orange is the new black!😊  That's not correct!  That's correct!  That's partially correct! | Stelt u zich voor...  Een verkoopvertegenwoordiger die net een contractonderhandeling heeft afgerond met een klant op het kantoor van de klant, plaatst een sarcastische opmerking op sociale media:  OMG! Klant X heeft net zijn kantoor gerenoveerd. Het is echt heel anders. LOL! Ze denken waarschijnlijk dat oranje het nieuwe zwart is!  Dat is niet juist!  Dat is juist!  Dat is gedeeltelijk juist! |
| [Screen 24](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=32_C_25)  Activity: Questions  [32\_C\_25](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=32_C_25) | Now imagine that the post goes viral. How do you think Abbott’s customers and the public would react?  [1] They would wait for an official Abbott response before jumping to any conclusions.  [2] They would give the sales representative the benefit of the doubt and understand it is a joke.  [3] They would be shocked to see an Abbott employee display such an unprofessional attitude.  Submit | Stelt u zich nu voor dat de opmerking viraal gaat. Hoe denkt u dat de klanten en het publiek zullen reageren?  [1] Ze wachten op een officiële reactie van Abbott voordat ze iets concluderen.  [2] Ze zullen de verkoopvertegenwoordiger het voordeel van de twijfel geven en begrijpen dat het een grap is.  [3] Ze zullen geschokt zijn dat een werknemer van Abbott zich zo onprofessioneel gedraagt.  Indienen |
| [Screen 24](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=31_C_25)  Activity: Feedback  [31\_C\_25](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=31_C_25) | Even though the sales representative was only joking, people who do not know this person or the situation are likely to think the customer’s taste in decor was being mocked. | Hoewel de verkoopvertegenwoordiger slechts een grap maakte, kunnen mensen die deze persoon of de situatie niet kennen waarschijnlijk denken dat de draak wordt gestoken met de smaak van de klant. |
| [Screen 25](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=33_C_26)  [33\_C\_26](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=33_C_26) | Sarcastic, ironic, and humorous tones are often misinterpreted in business communications.  This is especially true in written communications, where visual cues (such as body language) and aural cues (such as vocal inflections) are absent. | Sarcastische, ironische en humoristische tonen worden vaak verkeerd opgevat in zakelijke berichten.  Dit is vooral het geval bij schriftelijke communicatie, waar visuele aanwijzingen (zoals lichaamstaal) en auditieve aanwijzingen (zoals stembuigingen) niet aanwezig zijn. |
| [Screen 26](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=34_C_27)  [34\_C\_27](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=34_C_27) | Misperceptions can also be caused by the use of secretive and conspiratorial tones and language.  For example, phrases such as “Keep this between us,” “You won’t believe this, but,” or “For your eyes only” can make a completely appropriate activity appear inappropriate or unlawful. | Misvattingen kunnen ook worden veroorzaakt door het gebruik van geheime en samenzweerderige tonen en taal.  Vermijd termen als bijvoorbeeld “Dit blijft tussen ons”, “Je zult dit niet geloven, maar” of “Deze informatie is alleen voor jou” kan de indruk geven dat een normaal toegestane activiteit ongepast of illegaal is. |
| [Screen 27](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=35_C_28)  Activity: Scenario  [35\_C\_28](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=35_C_28) | Imagine . . .  A government official is investigating a fraud allegation against a health care company accused of concealing negative information about one of its products.  During the investigation, the official comes across an email from one of the company’s researchers to a colleague:  Regarding what I told you earlier, let’s just keep that to ourselves. It would be a nightmare if this got out.  That's not correct!  That's correct!  That's partially correct! | Stelt u zich voor...  Een overheidsfunctionaris onderzoekt een fraudebeschuldiging tegen een gezondheidsorganisatie die ervan verdacht wordt negatieve informatie over één van haar producten te verhullen.  Tijdens het onderzoek komt de overheidsfunctionaris een e-mail tegen van één van de onderzoekers van de organisatie aan een collega:  Over wat ik je eerder heb verteld, laten we het voor onszelf houden. Het zal vreselijk zijn als dit bekend zou worden.  Dat is niet juist!  Dat is juist!  Dat is gedeeltelijk juist! |
| [Screen 27](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=37_C_28)  Activity: Questions  [37\_C\_28](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=37_C_28) | Given the fraud allegations, do you think it’s likely that this individual’s activities would be investigated further?  [1] Yes.  [2] No.  Submit | Gezien de fraudebeschuldigingen, denkt u dat het waarschijnlijk is dat de activiteiten van deze persoon verder zullen worden onderzocht?  [1] Ja.  [2] Nee.  Indienen |
| [Screen 27](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=36_C_28)  Activity: Feedback  [36\_C\_28](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=36_C_28) | Even though the researcher may not be involved in any fraudulent activity or cover-up, the secretive and conspiratorial tone of the email makes it appear so.  As it turns out, the email is about a personal matter; because of the tone and choice of words, the researcher could possibly be implicated in the allegations. | Hoewel de onderzoeker waarschijnlijk niet betrokken is bij een frauduleuze activiteit of doofpot, het gebruik van een geheimzinnige of samenzweerderige toon in de e-mail kan de indruk geven alsof dit wel zo is.  Later bleek dat de e-mail ging over een persoonlijke kwestie, maar door de toon en de woordkeuze, kon de onderzoeker ook worden verdacht van het uitvoeren van frauduleuze activiteiten. |
| [Screen 28](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=38_C_29)  [38\_C\_29](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=38_C_29) | Our ability to control our emotions when we communicate has the potential to greatly affect others’ perceptions of what we are saying, and, ultimately, how they view us. | Ons vermogen om onze emoties te beheersen tijdens het communiceren kan mogelijk veel invloed hebben op wat mensen denken over wat we zeggen en uiteindelijk, op hoe ze ons zien. |
| [Screen 29](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=39_C_30)  [39\_C\_30](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=39_C_30) | While at times we may feel justified in venting our frustration or disappointment with a work colleague or business partner, it is important to maintain a healthy work environment.  Even if the outburst is brief, your colleagues may remember it long after your emotions have subsided. | Hoewel het soms gerechtvaardigd kan voelen om uw frustratie of teleurstelling tegenover een collega of zakenpartner te uiten, is het belangrijk om een gezonde werkomgeving in stand te houden.  Zelfs al is de uitbarsting kort geweest, uw collega’s kunnen deze zich nog lang blijven herinneren nadat uw emoties zijn weggezakt. |
| [Screen 30](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=40_C_31)  [40\_C\_31](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=40_C_31) | Always take the time to calm down before you respond to someone.  Never send a message when you are upset. Instead, save a draft of the message for a period of time, re-read and adjust it, or consider not sending it at all. | Neem altijd de tijd om te kalmeren voordat u op iemand reageert.  Stuur nooit een bericht als u van streek bent. Bewaar in plaats daarvan eerst een tijdje een conceptversie van het bericht, lees het opnieuw en pas het aan, of overweeg om het helemaal niet te sturen. |
| [Screen 31](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=41_C_32)  [41\_C\_32](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=41_C_32) | Here are some other ways to regulate your emotions when communicating.  Use neutral language. For example, using "issue" instead of "problem" or "challenge" rather than "disaster" keeps things more objective and less emotional.  Avoid emotionally loaded terms, for example, “stupid,” “lazy,” or “dangerous.” Such words can be easily taken out of context.  Finally, if you ever have any doubt about something you are about to communicate, consult a colleague or your manager. | Er zijn andere manieren om uw emoties onder controle te houden als u communiceert.  Gebruik neutrale taal. Het gebruik van “kwestie” in plaats van “probleem” of “uitdaging” en niet “ramp” zorgt dat het meer objectief en minder emotioneel is.  Vermijd emotioneel zwaarbeladen termen zoals bijvoorbeeld “dom”, “lui” of “gevaarlijk”. Deze kunnen al snel verkeerd worden opgevat.  Als laatste, als u twijfelt over iets dat u gaat communiceren, overleg dan eerst met een collega of uw manager. |
| [Screen 32](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=42_C_33)  [42\_C\_33](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=42_C_33) | Communicating carefully in a business environment requires us to consider how others are likely to interpret what we are saying.  Use clear, precise, unambiguous language   * Choose words that are simple to understand. * Check to make sure you have provided sufficient context. * Avoid using legal terms - unless you are a lawyer and have been authorized to provide a legal opinion. * Avoid the use of emojis and emoticons. * Avoid assumptions and the presentation of opinions as facts.   Regulate your tone  How we say something is just as important as what we say:   * Sarcastic, ironic, and humorous tones are often misinterpreted in business communications. * Misperceptions can also be caused by the use of secretive and conspiratorial tones and language.   Control your emotions   * Always take the time to calm down before you respond to someone. * Use neutral language. * Avoid emotionally loaded terms. | Zorgvuldige communicatie in een zakelijke omgeving vereist dat we goed nadenken over hoe anderen hetgeen we zeggen zullen interpreteren.  Gebruik heldere, accurate, duidelijke taal   * Kies woorden die eenvoudig te begrijpen zijn. * Zorg dat u genoeg context heeft gegeven. * Vermijd het gebruik van juridische termen, tenzij u een advocaat bent en een juridische opinie mag geven. * Vermijd het gebruik van emoji’s en emoticons. * Vermijd aannames en het presenteren van meningen als feiten.   Controleer uw toon  Hoe we iets zeggen is even belangrijk als wat we zeggen:   * Sarcastische, ironische en humoristische tonen worden vaak verkeerd opgevat in zakelijke berichten. * Misvattingen kunnen ook worden veroorzaakt door het gebruik van geheime en samenzweerderige tonen en taal.   Beheers uw emoties   * Neem altijd de tijd om te kalmeren voordat u op iemand reageert. * Gebruik neutrale taal. * Vermijd emotioneel zwaarbeladen termen. |
| [Screen 33](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=43_C_34)  [43\_C\_34](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=43_C_34) | In this section, you will learn how to select the most appropriate channel and tools to communicate your message. | In dit hoofdstuk leert u het meest geschikte kanaal en de beste hulpmiddelen voor het communiceren van uw boodschap. |
| [Screen 34](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=44_C_35)  [44\_C\_35](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=44_C_35) | The channel we use to communicate can have a significant impact on how we construct and convey our messages.  This also determines how much control we have over messages once they have been created. | Het kanaal dat we gebruiken heeft een grote impact op het samenstellen en overbrengen van onze boodschap.  Dit bepaalt hoeveel controle we hebben over de boodschap zodra deze is aangemaakt. |
| [Screen 35](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=45_C_36)  [45\_C\_36](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=45_C_36) | Certain media are more effective and appropriate than others for communicating certain types of information. | Bepaalde media kunnen doeltreffender en geschikter zijn dan andere voor het communiceren van bepaalde soorten informatie. |
| [Screen 36](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=46_C_37)  [46\_C\_37](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=46_C_37) | Email, for example, is a great channel for creating and transmitting day-to-day business information.  Its speed and convenience make it a great tool for answering customer queries, updating colleagues on projects, forwarding proposals and reports, etc.  Email, however, is not appropriate to use for sharing highly confidential information of a proprietary nature. | E-mail bijvoorbeeld is een prima kanaal om dagelijkse zakelijke informatie op te stellen en over te brengen.  De snelheid en het gemak ervan maken het een geweldig middel om vragen van klanten te beantwoorden, collega's op de hoogte houden van projecten, voorstellen en verslagen door te sturen, etc.  E-mail is echter niet geschikt om zeer vertrouwelijke informatie van beschermde aard te delen. |
| [Screen 37](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=47_C_38)  [47\_C\_38](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=47_C_38) | Messages that are highly confidential in nature, or those requiring a lot of history and context, are best communicated in real time, either in person or over the phone.  Always think about the type of information you are sharing, the audience receiving this information, and the best channel to use to communicate. | Berichten die vertrouwelijk van aard zijn, of berichten die veel achtergrondinformatie en context vereisen, worden het best gecommuniceerd in realtime, ofwel persoonlijk of telefonisch.  Denk altijd na over het soort informatie die u deelt, het publiek dat deze informatie ontvangt en het beste kanaal om te communiceren. |
| [Screen 38](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=48_C_39)  [48\_C\_39](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=48_C_39) | Instant messaging (IM) and text messaging (TM) are popular forms of communication increasingly used for business-related activities.  IM and TM are great tools that can be used to provide colleagues with updates on our activities, ask a quick question, alert partners of scheduling conflicts, as well as arrange and schedule meetings. IM and TM are not, however, appropriate channels for creating or transmitting substantive business information such as sales information or performance reviews. | Instant messaging (IM) en text messaging (TM) zijn populaire communicatiemiddelen die steeds vaker worden gebruikt voor bedrijfsgerelateerde activiteiten.  IM en TM zijn geweldige middelen die kunnen worden gebruikt om collega's op de hoogte te houden van onze activiteiten, om snel vragen te kunnen stellen, partners te informeren over conflicten in de planning, en om vergaderingen te regelen en in te plannen. IM en TM zijn echter geen gepaste kanalen om inhoudelijke zakelijke informatie op te stellen of over te dragen, zoals verkoopinformatie of prestatiebeoordelingen. |
| [Screen 39](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=49_C_40)  [49\_C\_40](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=49_C_40) | Virtual meetings such as conference calls and video conferences are being used more frequently.  They provide us with an ideal way to manage remote teams, conduct interactive demonstrations, etc. While virtual meetings offer multiple benefits, they also present challenges and risks. For example, virtual meetings are not as secure as face-to-face communications, which are often conducted behind closed doors. Thus, they are not suitable for discussing or sharing sensitive or confidential information. | Virtuele bijeenkomsten zoals conferentietelefoontjes en videoconferenties worden steeds meer gebruikt.  Ze bieden ons een ideale manier om te communiceren met teams op andere locaties, het uitvoeren van interactieve demonstraties, enz. Virtuele bijeenkomsten bieden verschillende voordelen, maar ook uitdagingen en risico’s. Virtuele bijeenkomsten zijn bijvoorbeeld niet zo veilig als persoonlijke communicatie, die meestal achter gesloten deuren plaatsvindt. Ze zijn dus niet geschikt voor het bespreken of delen van gevoelige of vertrouwelijke informatie. |
| [Screen 40](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=50_C_41)  [50\_C\_41](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=50_C_41) | Social media, is perhaps, the most dynamic of all communication channels.  It offers us a unique opportunity for direct online interactions, collaboration, and information-sharing with customers, consumers, patients, other Abbott employees, and the public. This opportunity also presents a major challenge. Since interactions on social media are quick and dynamic and have the potential to go viral, information, views, and opinions can quickly become elevated, divulged, or misconstrued. As a result, improper use of social media can represent a significant risk to Abbott’s reputation. | Sociale media is waarschijnlijk de meest dynamische van alle communicatiekanalen.  Het biedt een unieke mogelijkheid voor directe online interactie, samenwerking en het delen van informatie met klanten, consumenten, patiënten, andere Abbott-werknemers en het publiek. Deze mogelijkheid biedt ook een grote uitdaging. Omdat de interactie op sociale media snel en dynamisch is en viraal kan worden, kunnen informatie, standpunten en meningen snel een extra lading krijgen, openbaar worden en verkeerd worden opgevat. Daarom vormt onjuist gebruik van sociale media een aanzienlijk risico voor de reputatie van Abbott. |
| [Screen 41](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=51_C_42)  [51\_C\_42](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=51_C_42) | It is important to recognize that the channel we use to communicate can have an impact on how we construct and convey our messages.  This is particularly true in the case of electronic communications, where we tend to:   * Respond to messages very quickly, * Use a less formal tone, and * Take less care in our word choice. | Het is belangrijk om te begrijpen dat het kanaal dat we gebruiken impact heeft op het samenstellen en overbrengen van onze boodschap.  Dit is vooral het geval bij elektronische communicatie, waarbij we geneigd zijn om:   * heel snel te reageren op berichten, * een minder formele toon te gebruiken; en * minder zorgvuldig te zijn in onze woordkeuze. |
| [Screen 42](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=52_C_43)  [52\_C\_43](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=52_C_43) | Using electronic media can sometimes result in us saying things we don’t intend, sharing information with people we shouldn’t, or expressing views that might offend others.  This doesn’t mean that we shouldn’t use email, instant messaging, virtual meetings, or social media if they are the most appropriate or effective channels, but rather that we need to exercise care when using these media.  CLICK THE CAREFUL COMMUNICATION BUTTON TO LEARN MORE. | Het gebruik van elektronische media kan soms leiden tot situaties waarin we dingen zeggen die we niet bedoelen, informatie delen die we niet mogen delen, of opvattingen uiten die anderen kunnen beledigen.  Dit betekent niet dat we geen e-mail, instant messaging, virtuele bijeenkomsten of sociale media meer mogen gebruiken als ze de meest gepaste of doeltreffende kanalen zijn, maar we moeten zo zorgvuldig mogelijk met deze media omgaan.  KLIK OP DE KNOP ZORGVULDIGE COMMUNICATIE VOOR MEER INFORMATIE. |
| [Screen 42](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=53_C_43)  [53\_C\_43](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=53_C_43) | CAREFUL COMMUNICATION  Before sending an email, you should always re-read what you have written and ask yourself:   * Am I using an appropriate choice of words? * Am I maintaining a professional tone? * Is everything clear and unambiguous? * Is the information I am planning on sharing relevant to every person I am planning on sharing it with? | ZORGVULDIGE COMMUNICATIE  Voordat we een e-mail versturen moeten we nogmaals doorlezen wat we hebben geschreven en onszelf afvragen:   * Gebruik ik de gepaste woordkeuze? * Handhaaf ik een professionele toon? * Is alles duidelijk en ondubbelzinnig? * Is de informatie die ik ga delen relevant voor iedere persoon waarmee ik van plan ben het te delen? |
| [Screen 43](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=54_C_44)  [54\_C\_44](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=54_C_44) | Before selecting a channel, we also need to think about how much control we are likely to have over our message once it is created. | Voordat u een kanaal selecteert, moeten we ook bedenken hoeveel controle we hebben over ons bericht als we het eenmaal hebben opgesteld. |
| [Screen 44](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=55_C_45)  [55\_C\_45](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=55_C_45) | Many of us underestimate the potential scope of public disclosure when it comes to communicating electronically.  Emails can be mistakenly sent or copied to the wrong recipient.  Messages can be forwarded to others.  Online posts can easily go viral. | Velen van ons onderschatten de potentiële reikwijdte van openbaarmaking wanneer het gaat om elektronische communicatie.  E-mails kunnen per ongeluk worden verstuurd of gekopieerd naar de verkeerde ontvanger.  Berichten kunnen doorgestuurd worden naar anderen.  Online berichten kunnen viraal worden. |
| [Screen 45](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=56_C_46)  [56\_C\_46](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=56_C_46) | We forget that there are essentially no boundaries online, and that, once we press the send button, what happens to our message is largely out of our control.  This can result in information, views and opinions quickly becoming elevated, co-opted, or misconstrued. | We vergeten dat er eigenlijk geen grenzen zijn online, en dat wat er gebeurt met ons bericht, na het indrukken van het knopje Verzenden, grotendeels buiten onze controle valt.  Dit kan leiden tot informatie, opvattingen en meningen die opgeblazen of verkeerd opgevat worden. |
| [Screen 46](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=57_C_47)  [57\_C\_47](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=57_C_47) | We also forget that electronic communications can last a lifetime.  While Abbott has very strict rules regarding document retention and destruction, others may not. That means that the comments you once posted on an obscure website while still in college could still be with you today. | We vergeten soms ook dat elektronische communicatie oneindig lang meegaat.  Hoewel Abbott zeer strikte regels kent omtrent het bewaren en vernietigen van documenten, kennen anderen deze niet. Dat betekent dat de opmerkingen die u tijdens uw studententijd hebt geplaatst op een onbekende website, nog steeds bestaan. |
| [Screen 47](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=58_C_48)  [58\_C\_48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=58_C_48) | Finally, we need to remember that personal views and information shared, especially on social media, may have a negative effect on our professional lives, our company, our customers, our stakeholders, and our patients.  For example, we need to be aware that when using social media, our personal and business identities are likely to overlap. Content and related comments we originally intended only for family and friends may be viewed by others, even if privacy settings are enabled. | Ten slotte moeten we onthouden dat persoonlijke opvattingen en informatie die we delen, vooral op sociale media, een negatief effect kunnen hebben op onze professionele levens, ons bedrijf, onze klanten, onze belanghebbenden en onze patiënten.  We moeten er bijvoorbeeld van bewust zijn dat wanneer we sociale media gebruiken, onze persoonlijke en professionele identiteiten elkaar waarschijnlijk overlappen. Inhoud en gerelateerde opmerkingen die eigenlijk bedoeld waren voor onze familieleden en vrienden kunnen gezien worden door anderen, zelfs wanneer privacy-instellingen ingeschakeld zijn. |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=59_C_49)  [59\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=59_C_49) | Because of the heightened risk that social media poses to Abbott and its stakeholders, there are Social Media Guidelines that apply to all users of social media both inside and outside the Company.  CLICK THE PANELS TO LEARN MORE. | Omdat sociale media een groter risico oplevert voor Abbott en haar belanghebbenden, gelden er richtlijnen voor sociale media voor alle gebruikers van sociale media binnen en buiten het bedrijf.  KLIK OP DE PANELEN VOOR MEER INFORMATIE. |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=60_C_49)  [60\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=60_C_49) | [1] Understand the Medium  Understand the Medium  Follow each platform’s terms of use, and make sure you keep up with changes, which can happen at any time. Also, understand the culture of the online communities with which you interact and how your intended audience communicates. | [1] Het medium begrijpen  Het medium begrijpen  Volg de gebruikersvoorwaarden van elk platform en zorg dat u op de hoogte bent van veranderingen, die op elk moment kunnen plaatsvinden. Zorg dat u ook de cultuur van de online communicatie begrijpt die u gebruikt en hoe het publiek waarop u zich richt communiceert. |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=61_C_49)  [61\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=61_C_49) | [2] Be Transparent  Be Transparent  When talking about Abbott, its brands, or its products, be sure to clearly disclose your connection to Abbott in your posts. This helps ensure that everyone in your social network understands that you have a vested interest in Abbott.  To disclose your Abbott connection, use statements such as:  “Check out my company’s new …!”  “ I work for Abbott and am excited about our new campaign.”  “Love my company’s new ....”  You can also use a hashtag at the end of your post to disclose your connection to Abbott, for example:  #IWorkAtAbbott  #ProudToBeAbbott | [2] Wees transparant  Wees transparant  Als u het over Abbott, haar merken en haar producten hebt, moet u duidelijk aangeven in uw berichten wat uw band met Abbott is. Dit zorgt dat iedereen in uw sociale netwerk begrijpt dat u een belang in Abbott heeft.  Om uw band met Abbott duidelijk te maken, gebruik berichten zoals:  “Zie de nieuwe … van mijn bedrijf!”  “Ik werk voor Abbott en kan niet wachten op onze nieuwe campagne.”  “Ik ben dol op de nieuwe … van mijn bedrijf”  U kunt ook een hashtag gebruiken aan het eind van uw bericht om uw band met Abbott duidelijk te maken. Bijvoorbeeld:  #IkWerkBijAbbott  #TrotsOmAbbottTeZijn |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=62_C_49)  [62\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=62_C_49) | [3] Respect Others and Use Sound Judgment  Respect Others and Use Sound Judgment  Be respectful of your intended (and unintended) audiences and their perspectives. Remember that there are no geographic boundaries online. Local posts and comments may have global significance and vice versa.  Avoid using ethnic slurs, obscenities, or any language or activity that would violate Abbott’s policies. Also avoid making disparaging or false statements about anyone or anything, including our competitors or their products.  Consult Public Affairs when considering whether to respond to a negative comment posted on an Abbott external social media channel. | [3] Respecteer anderen en gebruik uw gezond verstand  Respecteer anderen en gebruik uw gezond verstand  Heb respect voor uw bedoelde (en onbedoelde) publiek en hun perspectieven. Vergeet niet dat er online geen geografische grenzen zijn. Lokale berichten en opmerkingen kunnen wereldwijd impact hebben en andersom.  Vermijd het gebruik van etnisch geladen opmerkingen, obsceniteiten of andere taal of activiteiten die inbreuk plegen op het beleid van Abbott. Vermijd ook denigrerende of onjuiste uitspraken over iets of iemand, inclusief onze concurrenten of hun producten.  Vraag Publieke zaken om advies over het reageren op een negatieve opmerking op een extern sociale mediakanaal van Abbott. |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=63_C_49)  [63\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=63_C_49) | [4] Pause Before You Post  Pause Before You Post  Speak truthfully and follow all local laws and regulations on what we can say about our businesses and products. Don’t make false or misleading statements or off-label claims about our products, and don’t comment on or share content for products that aren’t available for sale in your country. | [4] Denk na voordat u een bericht plaatst  Denk na voordat u een bericht plaatst  Wees altijd eerlijk en volg alle lokale wet- en regelgeving over wat we mogen zeggen over onze bedrijven en producten. Doe geen onjuiste of misleidende uitspraken of off-label claims over onze producten, en maak geen opmerkingen of deel geen inhoud over producten die niet in uw land worden verkocht. |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=64_C_49)  [64\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=64_C_49) | [5] Let the Experts Respond  Let the Experts Respond  If you are not an official Abbott spokesperson, do not respond to comments or media inquiries related to Abbott’s company position. Abbott responds to comments or media inquiries only through designated spokespersons. When in doubt, seek further guidance and pass the comments on to Public Affairs.  Don’t forget that, even when you are using social media in a personal capacity, people may perceive you to be speaking on behalf of Abbott. So always clarify which comments are your own. Avoid giving the impression that you are an official Abbott spokesperson when sharing official Abbott content. | [5] Laat de experts reageren  Laat de experts reageren  Als u geen officiële woordvoerder van Abbott bent, reageer dan niet op opmerkingen of media-aanvragen over de positie van Abbott als bedrijf. Abbott reageert alleen op opmerkingen of media-aanvragen via speciaal aangewezen woordvoerders. Als u twijfelt, vraag dan extra advies en geef de opmerkingen door aan Publieke zaken.  Vergeet niet dat, zelfs als u sociale media op persoonlijke titel gebruikt, mensen de indruk kunnen hebben dat u namens Abbott spreekt. Maak dus altijd duidelijk dat uw opmerkingen op persoonlijke titel zijn. Vermijd de indruk dat u een officiële woordvoerder van Abbott bent als u officiële Abbott-inhoud deelt. |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=65_C_49)  [65\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=65_C_49) | [6] Protect Privacy and Confidential Information  Protect Privacy and Confidential Information  Never share personal information, for example, another person’s name, address, phone number, government ID, email address, or credit card information without permission.  Never share sensitive and confidential information, like trade secrets, personally identifiable information, and intellectual property.  Never use or post copyrighted, trademarked, rights of publicity, and other information that belongs to Abbott or other parties without permission.  Remember that, even if a site has privacy settings, information can often be viewed and shared by others.  If you create or control an Abbott-sponsored social media forum, consult Legal to make sure you’re following laws regarding cookies and online tracking. | [6] Bescherm privacy en vertrouwelijke informatie  Bescherm privacy en vertrouwelijke informatie  Deel bijvoorbeeld nooit zonder toestemming persoonlijke informatie, zoals de naam, het adres, het telefoonnummer, het overheidsidentificatienummer, het e-mailadres of de creditcardinformatie van een andere persoon.  Deel nooit gevoelige of vertrouwelijke informatie, zoals handelsgeheimen, persoonlijk identificeerbare informatie en intellectueel eigendom.  Gebruik nooit of plaats nooit zonder toestemming berichten met informatie die vallen onder copyright, handelsmerk, recht op publiciteit of overige informatie die eigendom is van Abbott of andere partijen.  Vergeet niet dat, zelfs als een site privacy-instellingen heeft, informatie kan worden gezien en gedeeld door anderen.  Als u een forum op sociale media gesponsord door Abbott creëert of hier controle over hebt, vraag dan advies aan de Juridische afdeling over het volgen van wetgeving voor cookies en online tracken. |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=66_C_49)  [66\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=66_C_49) | [7] Use Care with What You Share  Use Care with What You Share  Guard your passwords, don’t post your personally identifiable information, and learn to use privacy settings.  Do not use your Abbott email address and password on social media sites. Attackers may steal your login information and use it to access Abbott systems.  Never post your personally identifiable information (including birth date, home address, or phone number), as it can be used to steal your identity or socially engineer attacks targeted against you and your contacts.  Learn to configure the social media platform’s privacy settings and read its privacy statement to understand how the company will share your information.  Only befriend people whom you personally know. | [7] Wees zorgvuldig met wat u deelt  Wees zorgvuldig met wat u deelt  Bescherm uw wachtwoorden, plaats geen persoonlijk identificeerbare informatie en maak gebruik van privacy-instellingen.  Gebruik uw Abbott-e-mailadres en -wachtwoord niet voor sociale mediasites. Aanvallers kunnen uw aanmeldgegevens stelen en deze gebruiken voor toegang tot Abbott-systemen.  Plaats nooit uw persoonlijk identificeerbare informatie (zoals geboortedatum, thuisadres of telefoonnummer), omdat dit kan worden gebruikt om uw identiteit te stelen of kan leiden tot aanvallen op u en uw contacten.  Leer om de privacy-instellingen van het sociale mediaplatform goed in te stellen en lees de privacyverklaring, zodat u goed inzicht heeft in de manier waarop het bedrijf uw informatie zal delen.  Sluit alleen vriendschappen met mensen die u persoonlijk kent. |
| [Screen 48](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=67_C_49)  [67\_C\_49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=67_C_49) | [8] Always Follow Company Policies and Local Laws  Always Follow Company Policies and Local Laws  When talking about Abbott on social media – in both your job and personally – follow Abbott’s Code of Business Conduct, Abbott policies, and all applicable local laws.  For social media governance, refer to External Social Media Policy (MKT05) and the Brand Resource Center.  The links to these and other resources can be found in the Resources section of this course. | [8] Volg altijd bedrijfsbeleid en lokale wetgeving  Volg altijd bedrijfsbeleid en lokale wetgeving  Als u praat over Abbott op sociale media, zowel tijdens uw werk als persoonlijk, volg dan de zakelijke gedragscode van Abbott, beleid van Abbott en alle toepasselijke lokale wetgeving.  Voor richtlijnen voor sociale media, gebruikt u het Externe sociale mediabeleid (MKT05) en het Merkhulpmiddelcentrum (Brand Resource Center).  De links naar deze en andere hulpmiddelen vindt u in het gedeelte Hulpmiddelen van deze cursus. |
| [Screen 49](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=68_C_50)  [68\_C\_50](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=68_C_50) | Finally, always be aware that any time you communicate on any media, whether it is writing an email, answering a text message, or posting on social media, you are creating a record.  Before you communicate, stop, reflect, and ask yourself: Is this really what I want to say, and is this the best way to say it? Be sure that what you are saying and the way you are saying it are in line with Abbott’s policies. | Zorg er tenslotte voor dat u zich ervan bewust bent dat op het moment dat u een vorm van media gebruikt, zoals het schrijven van een e-mail, het beantwoorden van een sms-bericht of het plaatsen van een bericht op sociale media, dit wordt vastgelegd.  Voordat u communiceert, stop, denk goed na en vraag uzelf af: Is dit echt wat ik wil zeggen en is dit de beste manier om het te zeggen? Zorg dat wat u zegt en de manier waarop u het zegt past bij het beleid van Abbott. |
| [Screen 50](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=69_C_51)  [69\_C\_51](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=69_C_51) | Using Abbott-approved tools and software when communicating is another important aspect of properly managing your communications. | Het gebruik van middelen en software goedgekeurd door Abbott bij het communiceren is nog een belangrijk aspect van het correct beheren van uw communicatie. |
| [Screen 51](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=70_C_52)  [70\_C\_52](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=70_C_52) | These tools and software should always be used in a responsible manner, and in accordance with applicable laws, Abbott’s Code of Business Conduct, and Abbott policies.  For more information on how to safeguard your communications, visit the Information Security and Risk Management (ISRM) site on Abbott World. | Deze middelen en software moeten altijd op een verantwoordelijke wijze en in navolging van toepasselijke wetgeving, de zakelijke gedragscode van Abbott en het beleid van Abbott worden gebruikt.  Bezoek de site Informatiebeveiliging en risicomanagement (Information Security and Risk Management - ISRM) op Abbott World voor meer informatie. |
| [Screen 52](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=71_C_53)  [71\_C\_53](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=71_C_53) | If you have a question or concern about a communication you receive from another Abbott employee, a business partner, a customer, or anyone else connected with Abbott, it is usually best to speak to your manager first.  Your manager knows you, the work environment and is closest to the issue.  You can also contact the Office of Ethics and Compliance (OEC), Legal, Human Resources, or Public Affairs, or call our multilingual Ethics and Compliance Helpline available globally 24/7. | Als u een vraag hebt of bezorgd bent over een communicatie die u ontvangt van een andere Abbott-werknemer, een zakenpartner, een klant, of iemand anders verbonden aan Abbott, is het meestal het verstandigst om als eerst uw manager te spreken.  Uw manager kent u, uw werkomgeving en staat het dichtst bij de kwestie.  U kunt ook contact opnemen met het Bureau voor Ethiek en Naleving (OEC), de Juridische afdeling, Personeelszaken of Publieke zaken of u kunt onze 24/7 wereldwijd beschikbare meertalige Hulplijn voor Ethiek en Naleving bellen. |
| [Screen 53](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=72_C_54)  [72\_C\_54](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=72_C_54) | If you have questions or concerns about protecting yourself and Abbott from potential cybersecurity risks, contact Information Security and Risk Management (ISRM).  Please refer to the Resources section of this course for links to the above resources. | Als u vragen heeft of zorgen wilt uiten over het beschermen van uzelf en Abbott tegen eventuele cyberbeveiligingsrisico’s, neem dan contact op met Informatiebeveiliging en risicomanagement (ISRM).  Ga naar het gedeelte Hulpmiddelen van deze training voor links naar de bovenstaande hulpmiddelen. |
| [Screen 54](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=73_C_55)  [73\_C\_55](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=73_C_55) | Certain media are more effective and appropriate than others for communicating certain types of information.  Email communications  Email is a great channel for creating and transmitting day-to-day business information. Email is not appropriate to use for sharing highly confidential information of a proprietary nature.  In person communications  Messages that are highly confidential in nature, or those requiring a lot of history and context, are best communicated in real time, either in person or over the phone.  Instant messaging (IM) and text messaging (TM)  IM and TM are great tools that can be used to provide colleagues with updates on our activities, ask a quick question, alert partners of scheduling conflicts, as well as arrange and schedule meetings. IM and TM are not appropriate channels for creating or transmitting substantive business information.  Conference calls and video conferences  Virtual meetings offer multiple benefits, but they are not suitable for discussing or sharing sensitive or confidential information.  Social media  Social media offers us a unique opportunity for direct online interactions, collaboration, and information-sharing. However, since interactions on social media are quick and dynamic and have the potential to go viral, information, views, and opinions can quickly become elevated, divulged, or misconstrued.  Abbott-approved tools  Always use Abbott-approved tools and software.  Getting support  If you have a question or concern about a communication, talk to your manager, or someone in the Office of Ethics and Compliance (OEC), Legal, Human Resources, or Public Affairs. If you have questions or concerns about protecting yourself and Abbott from potential cybersecurity risks, contact Information Security and Risk Management (ISRM). | Bepaalde media kunnen doeltreffender en geschikter zijn dan andere voor het communiceren van bepaalde soorten informatie.  E-mailcommunicatie  E-mail is een prima kanaal om dagelijkse zakelijke informatie op te stellen en over te brengen. E-mail is niet geschikt om zeer vertrouwelijke informatie van beschermde aard te delen.  In persoonlijke communicatie  Berichten die vertrouwelijk van aard zijn, of berichten die veel achtergrondinformatie en context vereisen, worden het best gecommuniceerd in realtime, ofwel persoonlijk of telefonisch.  Instant messaging (IM) en text messaging (TM)  IM en TM zijn geweldige middelen die kunnen worden gebruikt om collega's op de hoogte te houden van onze activiteiten, om snel vragen te kunnen stellen, partners te informeren over conflicten in de planning, en om vergaderingen te regelen en in te plannen. IM en TM zijn geen gepaste kanalen voor het creëren of overdragen van inhoudelijke zakelijke informatie.  Conferentietelefoontjes en videoconferenties  Virtuele bijeenkomsten bieden meerdere voordelen, maar ze zijn niet geschikt voor het bespreken of delen van gevoelige of vertrouwelijke informatie.  Sociale media  Sociale media bieden een unieke kans voor directe online interacties, samenwerking en het delen van informatie. Echter, omdat de interactie op sociale media snel en dynamisch is en viraal kan worden, kunnen informatie, standpunten en meningen snel een extra dimensie krijgen, openbaar worden en verkeerd worden opgevat.  Middelen goedgekeurd door Abbott  Gebruik altijd door Abbott goedgekeurde middelen en software.  Ondersteuning krijgen  Als u een vraag heeft of een zorg wilt uiten over een communicatie, praat dan met uw manager of een lid van het Bureau voor ethiek en naleving (OEC), de Juridische afdeling, Personeelszaken of Publieke zaken. Als u vragen heeft of zorgen wilt uiten over het beschermen van uzelf en Abbott tegen eventuele cyberbeveiligingsrisico’s, neem dan contact op met Informatiebeveiliging en risicomanagement (ISRM). |
| [Screen 55](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=74_C_56)  [74\_C\_56](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=74_C_56) | Manager  If you have a question or concern about your own communication, or a communication you receive from another Abbott employee, a business partner, a customer, or anyone else connected with Abbott, the best place to start is with your manager.  Public Affairs  Contact a Public Affairs representative if you have questions about Abbott’s expectations for communicating both internally and externally while working at Abbott.  Public Affairs Website   * Click [here](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/PublicAffairs/Pages/Home.aspx?icid=AW_MN_ORG_PublicAffairs) to access the Public Affairs website on Abbott World.   Public Affairs Policies and Procedures   * Click [here](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/PublicAffairs/Pages/Home.aspx?icid=AW_MN_ORG_PublicAffairs) to access communication related policies and procedures on the Global Policy Portal on Abbott World.   Social Media Resource Center   * Click [here](https://abbott.sharepoint.com/sites/crp-irpa/smrc) to access the Social Media Resource Center on Abbott World for tools to help guide you while using social media at Abbott. The External Social Media Policy (MKT05) can be found in the Social Media Resource Center.   Human Resources (HR)  Contact a Human Resources representative for employee-related issues, including your concerns about interactions with other Abbott employees or anyone else connected with Abbott.  Human Resources Website   * Click [here](http://myhr.abbott.com/) to access the myHR Portal on Abbott World.   Human Resources Policies and Procedures – The following global HR policies describe conduct prohibited in the workplace: Workplace Harassment (C-111) and Violence (C-113).   * Click [here](https://abbott.sharepoint.com/sites/myhr/US-EN/pages/global-hr-policies.aspx) to access the above policies on Abbott World.   Legal  Contact the Legal Division with questions or concerns about legal implications of careless communication.  Legal Website   * Click [here](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/Legal) to access the Legal website on Abbott World. The [Legal Hold Information](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/Legal/LHO/Pages/default.aspx) page on the Legal website provides important information about employee compliance with Legal Hold Orders (LHOs).   Legal Policies and Procedures – Refer to Legal policies and procedures for requirements related to confidential information, antitrust, and other legal matters.   * Click [here](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/GlobalPolicy/Pages/Home.aspx?icid=AW_MN_RES_GlobalPolicies) to access Legal policies and procedures on the Global Policy Portal on Abbott World.   Information Governance Resources   * For important policies, procedures, and resources on information and records management, Abbott employees should visit the [Information Governance](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/infogov) website on Abbott World.   Office of Ethics and Compliance (OEC)  The OEC is a global resource available to address your questions or concerns about our company’s values and standards of conduct.  OEC Website – Refer to the OEC website for answers to a variety of compliance questions.   * Click [here](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/EthicsCompliance/Pages/Home.aspx) to access the OEC website on Abbott World.   OEC Policies and Procedures – For our company’s global and country-specific OEC policies and procedures:   * Abbott employees should visit [iComply](https://icomply.abbott.com/Default.aspx).   OEC Contacts – You are encouraged to contact the OEC at any time with any ethics and compliance questions, or to discuss concerns about possible violations of our written standards, laws, or regulations.   * Visit the [Contact OEC](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/EthicsCompliance/About/Pages/Contacts.aspx) page on the [OEC website](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/EthicsCompliance) on Abbott World.   Ethics and Compliance Helpline – Visit our multilingual Ethics and Compliance [“Speak Up” Helpline](http://speakup.abbott.com/) to voice your concerns about a potential violation of our company’s values and standards of conduct. The Helpline is available 24 hours a day, 7 days a week and allows you to submit concerns online or by calling an operator who speaks your language. You can also email [investigations@abbott.com](mailto:investigations@abbott.com) to report a potential violation. | Manager  Als u een vraag hebt of bezorgd bent over uw eigen communicatie of een communicatie die u ontvangt van een andere Abbott-werknemer, een zakenpartner, een klant, of iemand anders verbonden aan Abbott, is het meestal het verstandigst om als eerst met uw manager te praten.  Publieke zaken  Neem contact op met een vertegenwoordiger van Publieke Zaken als u vragen hebt over de verwachtingen van Abbott met betrekking tot interne en externe communicatie tijdens het werken voor Abbott.  Website Publieke zaken   * Klik [hier](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/PublicAffairs/Pages/Home.aspx?icid=AW_MN_ORG_PublicAffairs) om de website van Publieke zaken op Abbott World te openen.   Beleid en procedures Publieke zaken   * Klik [hier](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/PublicAffairs/Pages/Home.aspx?icid=AW_MN_ORG_PublicAffairs) voor communicatiebeleid en -procedures in het Wereldwijde beleidsportaal op Abbott World.   Hulpmiddelencentrum sociale media   * Klik [hier](https://abbott.sharepoint.com/sites/crp-irpa/smrc) voor het Hulpmiddelencentrum sociale media op Abbott World voor middelen die u kunt gebruiken voor uw gebruik van sociale media bij Abbott. Het *Externe sociale mediabeleid (MKT05)* vindt u in het Hulpmiddelencentrum sociale media.   Personeelszaken (Human Resources/HR)  Neem contact op met een vertegenwoordiger van Personeelszaken voor problemen met betrekking tot werknemers, zoals uw zorgen over interacties met andere werknemers van Abbott of anderen die met Abbott werken.  Website Personeelszaken   * Klik [hier](http://myhr.abbott.com/) voor toegang tot het myHR-portaal op Abbott World.   Beleid en procedures Personeelszaken – Het volgende HR-beleid beschrijft gedrag dat verboden is op de werkplek: *Intimidatie op de werkplek (C-111)* en *Geweld (C-113)*.   * Klik [hier](https://abbott.sharepoint.com/sites/myhr/US-EN/pages/global-hr-policies.aspx) om het bovenstaande beleid op Abbott World te bekijken.   De Juridische afdeling  Neem contact op met de Juridische afdeling als u vragen of zorgen hebt over de juridische gevolgen van onzorgvuldige communicatie.  Website Juridische afdeling   * Klik [hier](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/Legal) voor toegang tot de website van de juridische afdeling op Abbott World. De pagina [Juridische bewaarinformatie](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/Legal/LHO/Pages/default.aspx) op de website van de Juridische afdeling biedt belangrijke informatie over de naleving van LHO's door werknemers.   Beleid en procedures Juridische afdeling – Bekijk Beleid en procedures Juridische afdeling voor de vereisten voor vertrouwelijke informatie, antitrust en andere juridische zaken.   * Klik [hier](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/GlobalPolicy/Pages/Home.aspx?icid=AW_MN_RES_GlobalPolicies) voor Beleid en procedures Juridische afdeling in het Wereldwijde beleidsportaal op Abbott World.   Hulpmiddelen informatierichtlijnen   * Voor belangrijk beleid, procedures en hulpmiddelen voor informatie en recordmanagement bezoeken Abbott-werknemers de website [Informatierichtlijnen](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/infogov) op Abbott World.   Het Bureau voor ethiek en naleving (OEC)  Het OEC is een wereldwijde hulpbron die beschikbaar is voor uw vragen of zorgen over de waarden en gedragsnormen van ons bedrijf.  OEC Website – Raadpleeg de OEC website voor antwoorden op een groot aantal ethische en nalevingskwesties.   * Klik [hier](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/EthicsCompliance/Pages/Home.aspx) voor toegang tot de website van de OEC op Abbott World.   OEC-beleid en -procedures, voor het wereldwijde en landspecifieke OEC-beleid en -procedures van ons bedrijf:   * moeten medewerkers van Abbott [iComply](https://icomply.abbott.com/Default.aspx) bezoeken.   OEC Contacten – U kunt op elk gewenst moment contact opnemen met de OEC voor vragen over ethische kwesties en naleving, of om de bezorgdheid over mogelijke schendingen van onze schriftelijke normen, wetten of voorschriften te bespreken.   * Bezoek de [Contact OEC](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/EthicsCompliance/About/Pages/Contacts.aspx)-pagina op de [OEC-website](https://abbott.sharepoint.com/sites/abbottworld/EthicsCompliance) op Abbott World.   Hulplijn voor ethiek en naleving - Ga naar onze meertalige [hulplijn voor ethiek en naleving “Speak Up”](http://speakup.abbott.com/) om uw zorgen over een mogelijke schending van de waarden en gedragsnormen van ons bedrijf te uiten. De Hulplijn is 24 uur per dag, 7 dagen per week beschikbaar en u kunt daar online uw punten van zorg uiten of door te bellen met een operator die uw taal spreekt. U kunt ook een e-mail sturen naar [investigations@abbott.com](mailto:investigations@abbott.com) om een mogelijke schending te melden. |
| [Screen 56](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=75_C_57)  [75\_C\_57](http://www.learnex.co.uk/test/AbbottCarefulCommunication/EN-US/course/index.html?showScreen=75_C_57) | Quick Reference Cards  Click [here](../Translation_Tables/reference/Quick_Reference.pdf) to review summaries of each section of this course.  Course Transcript  Click [here](../Translation_Tables/reference/Transcript.pdf) for a full transcript of the course. | Korte handleidingen  Klik [hier](../Translation_Tables/reference/Quick_Reference.pdf) om de samenvattingen van elk onderdeel van deze cursus door te nemen.  Cursustranscriptie  Klik [hier](../Translation_Tables/reference/Transcript.pdf) voor een volledige transcriptie van de cursus. |
| Screen 57  Activity: Introduction  76\_C\_58 | The Knowledge Check that follows consists of 10 questions. You must score 80% or higher to successfully complete this course. If you haven’t done so already, take a few minutes to review the Quick Reference Cards for each section. When you are ready, click the Knowledge Check button. | De Kennischeck die volgt, bestaat uit 10 vragen. U moet 80% of hoger scoren om deze cursus met succes af te ronden. Mocht u het nog niet hebben gedaan, neem dan enkele minuten om de Quick Reference Cards voor ieder gedeelte door te nemen. Wanneer u er klaar voor bent, klikt u op de knop **Kennischeck**. |
| Screen 58  Question 1: Scenario  77\_C\_59 | When talking about Abbott, its brands, or its products on social media, you should clearly disclose your connection to Abbott. | Als u het over Abbott, haar merken en haar producten hebt op sociale media, moet u duidelijk aangeven wat uw band met Abbott is. |
| Screen 58  Question 1: Options  78\_C\_59 | [1] True.  [2] False. | [1] Waar.  [2] Niet waar. |
| Screen 58  Question 1: Feedback  79\_C\_59 | When talking about Abbott, its brands, or its products on social media, be sure to clearly disclose your connection to Abbott. This helps ensure that everyone in your social network understands that you have a vested interest in Abbott.  For more information about the correct answer, see Section 3.2, Selecting the Right Channel. | Als u het over Abbott, haar merken en haar producten hebt op sociale media, zorg dat u duidelijk uw band met Abbott aangeeft. Dit zorgt dat iedereen in uw sociale netwerk begrijpt dat u een belang in Abbott heeft.  Voor meer informatie over het juiste antwoord, zie *Sectie 3.2, Het juiste kanaal selecteren.* |
| Screen 58  Question 2: Scenario  80\_C\_59 | In order to help ensure the meaning of your message is as clear as possible, you should:  Check all that apply. | Om te zorgen dat de betekenis van uw boodschap zo helder mogelijk is, moet u:  Vink alles aan wat van toepassing is. |
| Screen 58  Question 2: Options  81\_C\_59 | [1] Use clear, precise, and unambiguous language.  [2] Check to make sure you have provided sufficient context.  [3] Avoid using legal terms unless you are a lawyer and have been authorized to provide a legal opinion.  [4] Avoid the use of emojis and emoticons. | [1] heldere, accurate, duidelijke taal gebruiken.  [2] zorgen dat u genoeg context heeft gegeven.  [3] het gebruik van juridische termen vermijden, tenzij u een advocaat bent en een juridische opinie mag geven.  [4] vermijd het gebruik van emoji’s en emoticons.. |
| Screen 58  Question 2: Feedback  82\_C\_59 | To help ensure the meaning of your message is as clear as possible, you should:   * Use clear, precise, and unambiguous language; * Check to make sure you have provided sufficient context; * Avoid using legal terms unless you are a lawyer and have been authorized to provide a legal opinion; and * Avoid the use of emojis and emoticons.   For more information about the correct answer, see Section 2.3, Using Clear, Precise Language | Om te zorgen dat de betekenis van uw boodschap zo helder mogelijk is, moet u:   * heldere, accurate, duidelijke taal gebruiken; * zorgen dat u genoeg context heeft gegeven; * het gebruik van juridische termen vermijden, tenzij u een advocaat bent en een juridische opinie mag geven; en * vermijd het gebruik van emoji’s en emoticons..   Voor meer informatie over het juiste antwoord, zie *Sectie 2.3, Heldere, accurate taal gebruiken* |
| Screen 58  Question 3: Scenario  83\_C\_59 | When is it appropriate to include personal opinions in business communications? | Wanneer is het gepast om persoonlijke meningen in zakelijke communicatie op te nemen? |
| Screen 58  Question 3: Options  84\_C\_59 | [1] Never. There is never a place for personal opinions in business communications.  [2] Only when communicating face-to-face or via phone.  [3] Anytime, as long as you make it clear that you are stating an opinion and not presenting a fact.  [4] Only when communicating with close work colleagues. | [1] Nooit. Er is nooit plek voor persoonlijke meningen in zakelijke communicatie.  [2] Alleen bij het persoonlijk communiceren of communiceren via de telefoon.  [3] Op elk moment, zolang u duidelijk maakt dat u een mening geeft en het niet als een feit presenteert.  [4] Alleen bij de communicatie met bevriende werkcollega’s. |
| Screen 58  Question 3: Feedback  85\_C\_59 | It is okay to express personal opinions in business communications, as long as you make it clear that you are expressing your opinion and not presenting a fact.  For more information about the correct answer, see Section 2.4, Avoiding Presenting Opinions as Facts. | Het is oké om persoonlijke meningen in zakelijke communicatie te gebruiken, zolang het maar duidelijk is dat u een mening geeft en het niet als feit presenteert.  Voor meer informatie over het juiste antwoord, zie *Sectie 2.4, Vermijd het presenteren van meningen als feiten.* |
| Screen 58  Question 4: Scenario  86\_C\_59 | Messages requiring a lot of history and context are best communicated via electronic channels. | Boodschappen die veel achtergrondinformatie en context vereisen worden het best gecommuniceerd via elektronische kanalen. |
| Screen 58  Question 4: Options  87\_C\_59 | [1] True.  [2] False. | [1] Waar.  [2] Niet waar. |
| Screen 58  Question 4: Feedback  88\_C\_59 | Messages requiring a lot of history and context are best communicated in real time, either in person or over the phone.  For more information about the correct answer, see Section 3.2, Selecting the Right Channel. | Berichten die veel achtergrondinformatie en context vereisen, worden het best gecommuniceerd in realtime, ofwel persoonlijk of telefonisch.  Voor meer informatie over het juiste antwoord, zie *Sectie 3.2, Het juiste kanaal selecteren.* |
| Screen 58  Question 5: Scenario  89\_C\_59 | Which of the following are pitfalls you should avoid in your business communications?  Check all that apply. | Welke van de volgende valkuilen moet u in uw zakelijke communicatie vermijden?  Vink alles aan wat van toepassing is. |
| Screen 58  Question 5: Options  90\_C\_59 | [1] Imagining how others are likely to interpret what you are saying.  [2] Using secretive and conspiratorial tones.  [3] Adjusting your choice of words, tone, and body language to your audience.  [4] Using jokes and sarcasm to insert some fun in your communications. | [1] Uzelf voorstellen hoe anderen wat u zegt kunnen interpreteren.  [2] Geheimzinnige en samenzweerderige tonen gebruiken.  [3] Uw woordkeuze, toon en lichaamstaal aanpassen op uw publiek.  [4] Grappen en sarcasme gebruiken om uw communicatie op te leuken. |
| Screen 58  Question 5: Feedback  91\_C\_59 | Sarcastic, ironic, and humorous tones are often misinterpreted in business communications.  This is especially true in written communications, where visual cues (such as body language) and aural cues (such as vocal inflections) are absent. Misperceptions can also be caused by the use of secretive and conspiratorial tones and language.  For more information about the correct answer, see 2.5, Regulating Your Tone. | Sarcastische, ironische en humoristische tonen worden vaak verkeerd opgevat in zakelijke berichten.  Dit is vooral het geval bij schriftelijke communicatie, waar visuele aanwijzingen (zoals lichaamstaal) en auditieve aanwijzingen (zoals stembuigingen) niet aanwezig zijn. Misvattingen kunnen ook worden veroorzaakt door het gebruik van geheime en samenzweerderige tonen en taal.  Voor meer informatie over het juiste antwoord, zie *Hoofdstuk 2.5, Uw toon controleren.* |
| Screen 58  Question 6: Scenario  92\_C\_59 | As long as you enable the privacy settings on a social media site, your comments and content will never be viewed by others. | Zolang u de privacy-instellingen op een sociale mediawebsite inschakelt, kunnen uw opmerkingen en inhoud nooit gezien worden door anderen. |
| Screen 58  Question 6: Options  93\_C\_59 | [1] True.  [2] False. | [1] Waar.  [2] Niet waar. |
| Screen 58  Question 6: Feedback  94\_C\_59 | Comments and content originally intended for only family and friends can often be viewed by others on social media, even if your privacy settings are enabled.  For more information about the correct answer, see Section 3.2, Selecting the Right Channel. | Opmerkingen en inhoud die eigenlijk bedoeld waren voor onze familieleden en vrienden kunnen vaak gezien worden door anderen op sociale media, zelfs wanneer privacy-instellingen ingeschakeld zijn.  Voor meer informatie over het juiste antwoord, zie *Sectie 3.2, Het juiste kanaal selecteren.* |
| Screen 58  Question 7: Scenario  95\_C\_59 | Which of the following are effective ways of controlling your emotions when communicating?  Check all that apply. | Wat zijn effectieve manieren om uw emoties onder controle te houden bij uw communicatie?  Vink alles aan wat van toepassing is. |
| Screen 58  Question 7: Options  96\_C\_59 | [1] Using neutral language.  [2] Avoiding the use of emotionally loaded terms.  [3] Never sending a message when you are upset. | [1] Neutraal taalgebruik.  [2] Het vermijden van emotioneel zwaarbeladen termen.  [3] Nooit een bericht sturen als u van streek bent. |
| Screen 58  Question 7: Feedback  97\_C\_59 | It is important to control your emotions when communicating in a business environment:   * Always use neutral language. * Avoid emotionally loaded terms. * Never send a message when you are upset.   For more information about the correct answer, see Section 2.6, Controlling Your Emotions. | Het is belangrijk om uw emoties onder controle te hebben als u in een zakelijke omgeving communiceert.   * Gebruik altijd neutrale taal. * Vermijd emotioneel zwaarbeladen termen. * Stuur nooit een bericht als u van streek bent.   Voor meer informatie over het juiste antwoord, zie *Sectie 2.6, Uw emoties onder controle houden.* |
| Screen 58  Question 8: Scenario  98\_C\_59 | Which of the following would be appropriate to send via instant messaging? | Welke van de volgende zou geschikt zijn om verstuurd te worden via instant messaging? |
| Screen 58  Question 8: Options  99\_C\_59 | [1] Sales information.  [2] An alert of a scheduling conflict.  [3] A performance evaluation.  [4] Potentially hiring a doctor for an educational event. | [1] Verkoopinformatie.  [2] Een melding van een planningsconflict.  [3] Een prestatiebeoordeling.  [4] Het mogelijk inhuren van een dokter voor een educatief evenement. |
| Screen 58  Question 8: Feedback  100\_C\_59 | Instant messaging (IM) is a great tool that can be used to provide colleagues with updates on our activities, ask a quick question, alert partners of scheduling conflicts, as well as arrange and schedule meetings. IM is not, however, an appropriate channel for creating or transmitting substantive business information, such as sales information, performance reviews, or discussions about whether HCPs should be engaged for services/events.  For more information about the correct answer, see Section 3.2, Selecting the Right Channel. | Instant messaging (IM) is een geweldig middel dat kan worden gebruikt om collega's op de hoogte te houden van onze activiteiten, om snel vragen te kunnen stellen, partners te informeren over conflicten in de planning, en om vergaderingen te regelen en in te plannen. IM is echter geen geschikt kanaal voor het maken of verzenden van belangrijke zakelijke informatie, zoals verkoopinformatie, prestatiebeoordelingen of gesprekken over de betrokkenheid van zorgverleners bij services/evenementen.  Voor meer informatie over het juiste antwoord, zie *Sectie 3.2, Het juiste kanaal selecteren.* |
| Screen 58  Question 9: Scenario  101\_C\_59 | Communications related to Abbott business may be conducted using home computers and personal email addresses, provided you are careful not to disclose confidential or proprietary information. | Communicatie met betrekking tot de zaken van Abbott kunnen gevoerd worden op thuiscomputers en persoonlijke e-mailadressen, zolang u ervoor zorgt dat u geen vertrouwelijke of gevoelige informatie bekendmaakt |
| Screen 58  Question 9: Options  102\_C\_59 | [1] True.  [2] False. | [1] Waar.  [2] Niet waar. |
| Screen 58  Question 9: Feedback  103\_C\_59 | Communications related to Abbott business should only be done via the devices, software, and tools approved by Abbott.  For more information about the correct answer, see Section 3. 3, Using the Right Tools. | Communicatie met betrekking tot de zaken van Abbott mogen alleen gevoerd worden via de apparaten, software en middelen die goedgekeurd zijn door Abbott.  Voor meer informatie over het juiste antwoord, zie *Sectie 3. 3, de juiste hulpmiddelen gebruiken.* |
| Screen 58  Question 10: Scenario  104\_C\_59 | Which of the following messages are examples of careful communications:  Check all that apply. | Welk van de volgende berichten zijn voorbeelden van zorgvuldige communicatie:  Vink alles aan wat van toepassing is. |
| Screen 58  Question 10: Options  105\_C\_59 | [1] We need to do whatever it takes to get Dr. Smith’s business.  [2] Dr. Smith is a key opinion leader in the therapy area and a great communicator. We should make sure he is on our call plans and knows about the benefits of our products.  [3] We need to block our competitors.  [4] We need to plan for the competition. | [1] We moeten er alles aan doen om Dr. Smith aan boord te krijgen.  [2] Dr. Smith is een belangrijke opinieleider op therapiegebied en communiceert geweldig. We moeten zorgen dat hij wordt gebeld en bekend is met de voordelen van onze producten.  [3] We moeten onze concurrenten blokkeren.  [4] We moeten plannen hoe we omgaan met de concurrentie. |
| Screen 58  Question 10: Feedback  106\_C\_59 | Careful communication requires the use of clear, concise, unambiguous language. The statement, “We need to do whatever it takes to get Dr. Smith’s business,” is vague and open to potential negative interpretations. You should consider rephrasing using clear, unambiguous language: “Dr. Smith is a key opinion leader in the therapy area and a great communicator. We should make sure he is on our call plans and knows about the benefits of our products.” Likewise, the statement, “We need to block our competitors,” could be misconstrued as a restriction of trade. A more precise, less ambiguous statement is, “We need to plan for the competition.”  For more information about the correct answer, see Section 2.3, Using Clear, Precise Language. | Zorgvuldige communicatie vereist heldere, bondige, duidelijke taal. De verklaring “We moeten er alles aan doen om Dr. Smith aan boord te krijgen” is vaag en kan negatief worden geïnterpreteerd. U moet deze zin aanpassen naar heldere, duidelijke taal: “Dr. Smith is een belangrijke opinieleider op therapiegebied en communiceert geweldig. We moeten zorgen dat hij wordt gebeld en bekend is met de voordelen van onze producten.” Dat geldt ook voor de uitspraak “We moeten onze concurrenten blokkeren”, dit kan worden opgevat als een beperking op vrije handel. Een meer accurate, minder onduidelijke uitspraak is “We moeten plannen hoe we omgaan met de concurrentie”.  Voor meer informatie over het juiste antwoord, zie *Sectie 2.3, Heldere, accurate taal gebruiken.* |
| Screen 58  107\_C\_59 | All questions remain unanswered | Alle vragen zijn onbeantwoord |
| Screen 59  Activity: Overall Feedback  108\_C\_60 | No results are available, as you have not completed the Knowledge Check.  Congratulations! You have successfully passed the Knowledge Check and completed the course.  Please review your results below by clicking on each question.  Once you are done, you must click the Exit [X] button in the course title bar before closing your browser window or browser tab.  Sorry, you did not pass the Knowledge Check. Take a few minutes to review your results below by clicking on each question.  When you are done, click the Retake Knowledge Check button. | Er zijn geen resultaten beschikbaar, omdat u de Kennischeck niet hebt voltooid.  Gefeliciteerd! U hebt de Kennischeck succesvol afgerond en de cursus voltooid.  Bekijk uw resultaten hieronder door op elke vraag te klikken.  Zodra u klaar bent, moet u op de **Uit [X]**-knop in de titelbalk van de cursus klikken voordat u uw browservenster of browsertab sluit.  Helaas, u bent niet geslaagd voor de Kennischeck. Neem even de tijd om uw resultaten hieronder te bekijken door op elke vraag te klikken.  Wanneer u klaar bent, klikt u op de knop **Kennischeck opnieuw doen**. |
| 109\_toc\_1 | Introduction | Inleiding |
| 110\_toc\_2 | Welcome | Welkom |
| 111\_toc\_3 | Objectives | Doelstellingen |
| 112\_toc\_4 | Tutorial | Handleiding |
| 113\_toc\_5 | Crafting Your Message Carefully | Uw boodschap zorgvuldig samenstellen |
| 114\_toc\_6 | Overview | Overzicht |
| 115\_toc\_7 | Considering Your Audience | Nadenken over uw publiek |
| 116\_toc\_8 | Using Clear, Precise Language | Het gebruiken van duidelijke, precieze taal |
| 117\_toc\_9 | Avoiding Presenting Opinions as Facts | Meningen presenteren als feiten vermijden |
| 118\_toc\_10 | Regulating Your Tone | Uw toon controleren |
| 119\_toc\_11 | Controlling Your Emotions | Uw emoties beheersen |
| 120\_toc\_12 | Crafting Your Message Carefully: Quick Reference | Uw boodschap zorgvuldig samenstellen: Korte handleiding |
| 121\_toc\_13 | Managing Communications Responsibly | Verantwoord omgaan met communicatie |
| 122\_toc\_14 | Overview | Overzicht |
| 123\_toc\_15 | Selecting the Right Channel | Het juiste kanaal selecteren |
| 124\_toc\_16 | Using the Right Tools | De juiste hulpmiddelen gebruiken |
| 125\_toc\_17 | Where to Go for Support | Waar u terecht kunt voor ondersteuning |
| 126\_toc\_18 | Managing Communications Responsibly: Quick reference | Verantwoord omgaan met communicaties: Korte handleiding |
| 127\_toc\_19 | Resources | Hulpbronnen |
| 128\_toc\_20 | Where to Get Help | Waar u terecht kunt voor hulp |
| 129\_toc\_21 | Reference Material | Referentiemateriaal |
| 130\_toc\_22 | Knowledge Check | Kennischeck |
| 131\_toc\_23 | Introduction | Inleiding |
| 132\_toc\_24 | Knowledge Check | Kennischeck |
| 133\_toc\_25 | Question 1 | Vraag 1 |
| 134\_toc\_26 | Question 2 | Vraag 2 |
| 135\_toc\_27 | Question 3 | Vraag 3 |
| 136\_toc\_28 | Question 4 | Vraag 4 |
| 137\_toc\_29 | Question 5 | Vraag 5 |
| 138\_toc\_30 | Question 6 | Vraag 6 |
| 139\_toc\_31 | Question 7 | Vraag 7 |
| 140\_toc\_32 | Question 8 | Vraag 8 |
| 141\_toc\_33 | Question 9 | Vraag 9 |
| 142\_toc\_34 | Question 10 | Vraag 10 |
| 143\_toc\_35 | Feedback | Feedback |
| 144\_string\_1 | The Course cannot contact the LMS. Click 'OK' to continue and review the course. Note, Course Certification may not be available. Click 'Cancel' to exit | De cursus kan geen verbinding maken met het LMS. Klik op 'OK' om verder te gaan en de cursus opnieuw door te nemen. Let op, het cursuscertificaat is mogelijk niet beschikbaar. Klik op 'Annuleren' om af te sluiten |
| 145\_string\_2 | All questions remain unanswered | Alle vragen zijn onbeantwoord |
| 146\_string\_3 | Questions | Vragen |
| 147\_string\_4 | Question | Vraag |
| 148\_string\_5 | not answered | niet beantwoord |
| 149\_string\_6 | That's correct! | Dat is juist! |
| 150\_string\_7 | That's not correct! | Dat is niet juist! |
| 151\_string\_8 | Feedback: | Feedback: |
| 152\_string\_9 | Careful Communication | Zorgvuldige communicatie |
| 153\_string\_10 | Knowledge Check | Kennischeck |
| 154\_string\_11 | Submit | Indienen |
| 155\_string\_12 | Retake Knowledge Check | Kennischeck opnieuw doen |
| 156\_string\_13 | Course Description: Careful communication is key to building, maintaining, and protecting Abbott’s reputation. The aim of this course is to demonstrate how language, tone, and emotion play a significant role in how business communications are received and interpreted, and to provide guidance on how to select the most appropriate channel and tools to communicate your message. This course will take approximately 35-40 minutes to complete. | Cursusbeschrijving: zorgvuldige communicatie is de sleutel tot het opbouwen, behouden en beschermen van de reputatie van Abbott. Het doel van de cursus is om te laten zien hoe taal, toon en emotie een belangrijke rol spelen in de wijze waarop zakelijke communicatie wordt ontvangen en geïnterpreteerd, en richtlijnen te bieden voor het kiezen van het meest geschikte kanaal en hulpmiddel voor het communiceren van uw boodschap. Het voltooien van deze cursus duurt ongeveer 35-40 minuten. |
| 157\_string\_14 | Table of Contents | Inhoudsopgave |
| 158\_string\_15 | Where to Get Help | Waar u terecht kunt voor hulp |
| 159\_string\_16 | Reference Material | Referentiemateriaal |
| 160\_string\_17 | Audio | Audio |
| 161\_string\_18 | Exit | Afsluiten |
| 162\_string\_19 | Close | Sluiten |