

Praktische tips voor het gebruik van e-mail

- Wissel communicatiemiddelen af. Gebruik e-mail als een communicatiemiddel, maar niet als het enige communicatiemiddel. Het is wel prima als bevestiging van afspraken die je maakte via andere communicatiemiddelen (MSN, telefoon, sms, mondeling). Zorg ervoor dat je mensen af en toe persoonlijk spreekt, al is het maar aan de telefoon.
- Wees duidelijk. Zorg ervoor dat het onderwerp duidelijk en overtuigend is. Maak hiervoor gebruik van een korte en krachtige onderwerpregel. Verander bij een antwoordmail de onderwerpregel, als je meer doet dan op de inhoud van het ontvangen bericht reageren.
- Geef actiepunten en prioriteiten aan. Plaats die in een lijst of opsomming met opsommingtekens.
- Bewaar kritiek voor persoonlijke ontmoetingen. Beperk emoticons, grappen en smileys tot een minimum. Die zijn prima voor privégebruik, maar in de werksituatie zijn ze meestal niet op zijn plaats.
- Moedig anderen aan te reageren met vragen. Dit is goed voor een open communicatie.
- Maak gebruik van de regels voor het schrijven van een brief. Maak gebruik van de spellingcontrole. Fouten in de -d en -dt komen slordig en onprofessioneel over. Ze maken een slechte indruk op de ontvanger. Je kunt in Outlook de spellingscontrole inschakelen. Ieder bericht wordt dan gecontroleerd voordat je een e-mail verstuurt.

Tip

Bij het verzenden van e-mail aan een groep teamleden, bijvoorbeeld een e-zine aan een groep klanten, is het in het kader van privacy niet netjes als iedereen elkaars e-mailadres te zien krijgt. Stuur je e-mails met afgeschermd geadresseerden. Dat doe je als volgt in Outlook:

- Ga naar Bestand - Nieuw - Contactpersoon.
- Maak een nieuw contactpersoon aan.
- Typ bij Naam een naam voor de groep, bijvoorbeeld 'Projectteam ULK'.
- Typ bij E-mailadressen jouw e-mailadres. Oké.
- Maak een nieuwe e-mail aan.
- Kies bij Aan: de naam die je hebt aangemaakt, bijvoorbeeld 'Projectteam ULK'.
- Selecteer bij BCC: de adressen waar je de e-mail naartoe wil sturen.

Met dank aan: Secretary Management Institute

Auteur: Peter Aldewereld en Erik Visser

Bron: Schriftelijke cursus Projectmatig werken voor de secretaresse, les 4