

MAIL-MORES



10 Do's en Dont's MailMores

1. Denk na over de inhoud

- Je weet nooit wie het bericht leest. Pas dus op met de inhoud van een email-bericht en schrijf in formele taal. Hoewel het niet netjes is, kan iemand het e-mailbericht doorsturen naar een leidinggevende of naar een extern betrokkene. Realiseer je ook dat mensen een mail lezen wanneer het hen uitkomt, dat kan ook zijn als ze in een ander humeur zijn dan jij toen je de mail stuurde.
Gebruik ook altijd de enkelvoudvorm.
(Iemand leest de mail alleen en niet met de groep).
- Geef in de onderwerp regel (subject) een duidelijke omschrijving van het onderwerp van het bericht, De ontvanger moet in direct weten waar het bericht over gaat en hoe dringend het is om het te lezen.
Terugzoeken is zo ook makkelijker.
- Houd online hetzelfde gedrag aan als in het gewone leven.
(Vraag je af: zou ik het zo ook tegen iemand zeggen bij de koffieautomaat?)
Gebruik een passende aanhef en groet (met vriendelijke groet...niet mvg.)

2. Houd het kort

Schrijf het bericht kort en krachtig en blijf bij de kern van de zaak.

Behandel het liefst een onderwerp per bericht.

Het is beter om per onderwerp een kort mailtje te sturen, dan een lange mail met diverse onderwerpen.

De ontvanger kan de berichten makkelijker op onderwerp archiveren en hierdoor een e-mail ook makkelijker terugvinden.

3. Vermijd toeters en bellen.

Het bericht moet zonder moeite door de ontvanger gelezen en 'opgehaald' kunnen worden.

Gebruik geen afbeeldingen in de mail.

Beperk je dus tot onopgemaakte, platte tekst.

Of kopieer uit Word (als platte tekst).

4. Bij antwoord: laat een gedeelte van de tekst staan

Als je een korte reactie op een e-mail stuurt, is het voor de ontvanger waarschijnlijk niet direct duidelijk waar het antwoord op slaat.

Duidelijke is het wanneer je bijvoorbeeld een citaat uit het bericht overneemt.

Dus niet alleen: OK, doe ik!!

Maar: Op 1 november september schreef je:

>Wil je Theo even inlichten over onze vergadering van woensdag?

OK, doe ik!

Op deze manier kunnen ook meerdere vragen in een bericht worden beantwoord. Met het >-teken ervoor geef je aan dat de regel uit een vorig bericht is geciteerd.

5. **Voeg een korte relevante handtekening toe**

Je hebt de mogelijkheid automatisch een 'handtekening' toe te voegen aan het bericht.

Hierin kun je van alles zetten.

Maak gebruik van deze 'elektronische handtekening', maar maak 'm niet te lang.

Voor de ontvanger is de informatie in een handtekening handig als er maar het juiste instaat.

6. **Verstuur geen 'rotzooi'**

- Doe niet mee aan 'spamming', ofwel het versturen van hetzelfde, al dan niet commerciële, bericht naar meerdere adressen, met als doel aandacht te trekken voor iets.
Goede doelen, feestjes, oproepen om een petitie te tekenen.
Realiseer je dat zo'n bericht veel vaker verstuurd wordt en ontvangers deze dan ook veel vaker krijgen. Maak liever interne afspraken over zulke berichten.
- Doorsturen van kettingbrieven is uit den boze
Brieven, waarin een zielig verhaal of verzonnen nieuwsitem wordt vermeld, of geschreven wordt dat u makkelijk veel geld kunt winnen of verdienen, leiden tot een onnodige belasting van het netwerk.
- Ditzelfde geldt voor viruswaarschuwingen, die vaak uit lucht gegrepen zijn.
Jij bent niet verantwoordelijk oor zulke meldingen en stuur ze ook niet door.
- Al dit soort mails zorgen voor nutteloos netwerkverkeer en adviseren je soms zelfs om bestanden van uw computer te verwijderen.
Besteed hier geen aandacht aan en stuur deze 'troep' vooral niet door, maar DELETE!

7. **Pas op met bijlagen**

Het is gemakkelijk en daardoor ook verleidelijk om Word-documenten, spreadsheets, foto's, filmpjes of computerprogramma's met een e-mail bericht mee te sturen. Pas hier mee op!

Mooiste zijn bijlagen in PDF en wanneer je meerdere bestanden meestuurt kun je er beter een .zip bestand van maken.

Beter is om enkel te verwijzen waar een document te vinden is.

Bijlagen zijn ideaal voor het meesturen van virussen, wormen en andere ongewenste aanhangsels.

8. **Verberg de adressenlijst.**

Als je een bericht verstuurd naar veel verschillende personen, zijn al deze adressen zichtbaar voor alle ontvangers.

Het nadeel is dat deze adressen 'misbruikt' kunnen worden, bijvoorbeeld voor het toesturen van Spam.

Zet in het AAN-veld jouw eigen adres. Laat het CC-veld leeg, en zet de geadresseerden in het Bcc-veld.

Maak de ontvangers wel duidelijk waarom ze het bericht krijgen en dat zij niet de enige zijn.

Bijvoorbeeld door de aanhef 'aan alle teamleden' bovenaan het bericht te zetten. Of het IN de mail even te vermelden.

9. **Lees het bericht nog eens door voor je op verzenden klikt**

Met een brief is het natuurlijk hetzelfde: eenmaal in de brievenbus gegooid, kun je niet meer terug.

Bij een e-mail is de knop 'verzenden' echter nog sneller ingedrukt.

Bedenk dat een eenmaal verstuurd bericht niet meer teruggehaald kan worden.

Lees het daarom nog eens goed door, voor je op 'verzend' klikt.

Wanneer er enige emotie in de berichten zit, slaap er dan nog eens een nachtje over en kijk een dag later naar het concept.

10. **Non verbale communicatie (emoticons)**

Soms stuur je een mail waar je eigenlijk een emotie aan toe wilt voegen.

Dat mag...met mate.

Voorals je berichten een extra persoonlijk tintje wilt geven (grappig bericht of bericht met een knipoog) zijn de smileys handig.

Verder gewoon achterwege laten.

Stel jezelf vaker de vragen:

Kan het alleen per mail?

Kan ik niet beter even iemand kunt opzoeken bij de koffiemachine.

Is een beller niet sneller?

Tijd is hier geen issue als je bedenkt hoeveel tijd je kwijt bent aan mail die niet goed geland is.