



Tips om niet te verzuipen in je mailverkeer

ONLINE LEVEN 213 miljoen. Zo veel e-mails werden er vorig jaar wereldwijd verstuurd en ontvangen... per minuut. En dat aantal zal dit jaar vrijwel zeker nog hoger liggen. Kort gezegd: we mailen vaak. Omdat dat helaas niet betekent dat we het ook altijd goed doen, vroegen wij enkele experts naar hun gouden tips.

MICHAËL TEMMERMAN

Een paar seconden

“Wees altijd kort en bondig”, zegt Tamara Gielen, expert e-mailcommunicatie en auteur van het boek *E-mailmarketing*. “Doe een duidelijke *call to action*: vermeld wat de volgende stap moet zijn. Vermijd te allen tijde grote lappen tekst, maar wees *to the point*, zet belangrijke dingen in het vet, werk met *bullet points*... Eigenlijk moet binnen de paar seconden duidelijk zijn dat de mail iets interessants bevat voor de ontvanger. Stuur de mail dus ook **alleen naar de mensen die er echt iets aan hebben** en vermijd dat je iedereen in cc gaat zetten.”

“Toch een foutje gemaakt? Bijvoorbeeld een **bijlage vergeten**? Stuur dan gewoon zo snel mogelijk een tweede mailtje mét de bijlage en korte excuses. Je kan dat ook doen als je per ongeluk een *reply all* hebt gedaan, maar besef dan wel dat je de ontvangers – die in de eerste plaats al geen mail van jou moesten krijgen – nog meer gaat *spammen*.”

"Chatten is veiliger"

“Wees altijd erg voorzichtig met wat je stuurt”, zegt Bart Preenel, internetbeveiligingsexpert aan de KU Leuven. “Een mail moet je eigenlijk niet vergelijken met een brief, maar met een postkaart. **Je weet nooit wie er allemaal meeleeft**. Bij Gmail kan bijvoorbeeld niet alleen Google dat, maar ook de NSA. Natuurlijk bestaat er software – zoals Gnu Privacy Guard – waarmee je berichten kan versleutelen, maar echt gebruiksvriendelijk is dat niet. Je hebt er wat technische kennis voor nodig en ook de ontvanger moet het hebben, want anders werkt het niet. **Chatten is veel veiliger** dan mailen. Zelfs bij Whatsapp zijn alle berichten standaard versleuteld en kan in principe alleen de ontvanger meelezen.”

Gebruik hulpmiddeltjes

“Tools als TextExpander en Phrase-Express kunnen je veel tijd besparen”, zegt Tim Christiaens, expert in productiviteit op het werk en oprichter van de Time Management Company. “Je kan er afkortingen mee koppelen aan (lange) teksten die geregeld terugkomen. Je typt bijvoorbeeld *WE* en er verschijnt meteen: *alvast een prettig weekend*. Zeker als je vaak standaardantwoorden moet sturen, kunnen die afkortingen je erg veel tijd besparen.”

Handtekening

“Zet – voor zover je job het toelaat – zo veel mogelijk **notificaties uit** en probeer je inbox maar een paar keer per dag te bekijken”, zegt Pieter Goetgebuer, communicatiemanager bij HR-dienstverlener SD Worx. “Daarnaast kan het interessant zijn om standaard een **handtekening** mee te sturen, met daarin interessante informatie als je functie, je contactgegevens... Wees tot slot altijd beleefd en weet dat bij professionele mails het gebruik van *smileys* allicht geen briljant idee is.”

Less is more

“Maak ook werk van je **onderwerp**”, zegt Christiaens. “Zo kan de ontvanger meteen inschatten hoe dringend de boodschap is én kan jij jouw mails achteraf ook veel sneller terugvinden. **Beperk wel zeker het aantal topics per mail**. *Less is more*. De kans dat je een reactie krijgt op een mail met tien te bespreken punten is erg klein. Vaak belanden die in het *to-domapje* en hoor je er later niets meer van. Ook **sociale plichtplegingen** per mail zijn meestal **niet nodig**. Informeren naar de zieke hond van je collega of de nieuwe fiets van je dochter kan ook tijdens de lunch. Tot slot zijn ook **bedankmails overbodig**. Bedank de mensen vooraf.”

"Antwoord nooit meteen"

“Probeer e-mails **binnen de 24 uur** te beantwoorden. Lukt dat niet, laat de zender dan weten wanneer hij of zij een antwoord kan verwachten”, zegt Christiaens. “Langs de andere kant: **antwoord nooit meteen** op een mail. Voor je het beseft, gaat je contactpersoon ervan uit dat hij via mail ook dringende boodschappen kan versturen. Neen. **Neem de telefoon als het echt dringend** is. Bovendien weet je ook nooit hoe jouw snelle reactie overkomt. Een goedgezinde ontvanger kan denken dat je hem snel en professioneel verder helpt, een slechtgezinde kan denken dat je niets beters te doen hebt. Als je leidinggevende wel meteen een antwoord op zijn mails verwacht, zeg dan dat je onmogelijk efficiënt kan werken als je voortdurend je inbox in de gaten moet houden.”

213 miljoen mails per minuut, dan loopt er al eens iets fout