**Zakelijke e-mails**

Lees onderstaande tekst en vul de ontbrekende woorden in. Je kunt kiezen uit: **24 - afspraak – afzender - agressief - alinea’s - altijd – BCC-veld - bellen – bijlage - complexe - geschreven - gevoelige – groepsmail - hetzelfde – hip - hoeveelheid – honderden - inbox – indruk - irritatie – kleur – leesbaar - mailprogramma - neutrale – niet - puntsgewijs - scherm - snel – spelfouten - status – tips - tutoyeer – weten - wit.**

We schrijven tegenwoordig erg veel e-mails. Sommige mensen komen nauwelijks nog toe aan hun werk door de grote ……………………………………….. e-mails. Toch kun je bepaalde zaken beter niet per e-mail afhandelen, maar kun je beter ………………………. of een afspraak maken.

Je kunt beter niet mailen als je een ……………………………………….. af wilt zeggen. Je weet dan zeker dat de persoon je bericht op tijd krijgt.

Als je veel vragen hebt, kun je beter een afspraak maken. E-mail is een …………………….. medium en je wilt niet dat jij en de ander vaak over ……………………………………… onderwerp moeten mailen.

Tot slot kun je beter niet over ……………………………………………….. onderwerpen mailen. E-mails zijn ……………………………………….. teksten en die komen vaak harder aan dan gesproken woorden. Bovendien werken e-mails als geheugensteuntje. Je kijkt even in je …………………………… en weet weer waar het over gaat. Een mail kan zo ………………………………………….. op blijven wekken.

E-mails hebben dezelfde ………………………………. als traditionele brieven. De tekst staat zwart op …………………………… en blijft bewaard. Schrijf ze met aandacht!

* Vul ……………………… een onderwerp in. Wees kort, maar duidelijk. Alleen het woord ‘afspraak’ is niet voldoende. De ontvanger heeft misschien wel ………………………………… mails in zijn inbox.
* Kies de juiste aanhef. ………………………………………………. niet bij het eerste contact. Jullie kennen elkaar niet en dan is ‘je’ en ‘jij’ zeggen niet zo beleefd. Een uitzondering is mailen met een jong, …………………. bedrijf. Dan kan het wel gepast zijn om te ‘jijen’ en te ‘jouwen.’
* Beantwoord e-mails snel. De verzender verwacht vaak een reactie binnen ………………….. uur.
* Lukt dit niet, laat het dan even ……………………………..

Schrijf je e-mails kort en bondig. Lange teksten lezen op een …………………………… is niet prettig, dus houd je tekst zo kort mogelijk. Heb je meer vragen, schrijf die dan ……………………………………………….. op. Antwoorden kan in een antwoordmail, maar ook in de tekst van de ………………………………………... Doe dat in een andere ……………………………... Als het om gevoelige of …………………………………… materie gaat, stel dan een (telefonische) afspraak voor.

Waarschijnlijk zijn de volgende …………………….. overbodig, maar zorg voor zakelijk taalgebruik en een ………………………………………………….. stijl. Let op je spelling en maak je zinnen niet onnodig ingewikkeld. ………………………………………….. maken een onprofessionele indruk en leiden tot ergernis. Ingewikkelde zinnen leiden tot onbegrip, een verkeerde …………………………………….. en maken de kans op fouten groter.

Als je een …………………………….. meestuurt, noem die dan in je e-mail én zorg voor een herkenbare naam, bijvoorbeeld cv Trudy van Rijswijck.

Schrijf korte ………………………………….., van zo’n drie regels. Wees spaarzaam met hoofdletters. Ze komen ………………………………………… over. Tekst vet, in kleur, cursief maken of onderstrepen leidt af. Doe het …………………. Bovendien weet je nooit hoe het weergegeven wordt bij een ander ………………………………………………………………. Hanteer het gewone lettertype van je mailprogramma. Comic Sans is niet gepast, maar ook Times New Roman is minder goed …………………………………. in een mail.

Als je een groepsmail stuurt en je wilt niet dat iedereen de adressen kan zien, gebruik dan het …………………………………………………. En let bij het beantwoorden van een …………………………………………… op het verschil tussen ‘antwoord’ en ‘antwoord allen’. Zadel mensen niet met onnodige mails op.

**Antwoorden zakelijk e-mail**

We schrijven tegenwoordig erg veel e-mails. Sommige mensen komen nauwelijks nog toe aan hun werk door de grote **hoeveelheid** e-mails. Toch kun je bepaalde zaken beter niet per e-mail afhandelen, maar kun je beter **bellen** of een afspraak maken.

Je kunt beter niet mailen als je een **afspraak** af wilt zeggen. Je weet dan zeker dat de persoon je bericht op tijd krijgt.

Als je veel vragen hebt, kun je beter een afspraak maken. E-mail is een **snel** medium en je wilt niet dat jij en de ander vaak over **hetzelfde** onderwerp moeten mailen.

Tot slot kun je beter niet over **gevoelige** onderwerpen mailen. E-mails zijn **geschreven** teksten en die komen van harder aan dan gesproken woorden. Bovendien werken e-mails als geheugensteuntje. Je kijkt even in je **inbox** en weet weer waar het over gaat. Een mail kan zo **irritatie** op blijven wekken.

E-mails hebben dezelfde **status** als traditionele brieven. De tekst staat zwart op **wit** en blijft bewaard. Schrijf ze met aandacht!

* Vul **altijd** een onderwerp in. Wees kort, maar duidelijk. Alleen het woord ‘afspraak’ is niet voldoende. De ontvanger heeft misschien wel **honderden** mails in zijn inbox.
* Kies de juiste aanhef. **Tutoyeer** niet bij het eerste contact. Jullie kennen elkaar niet en dan is ‘je’ en ‘jij’ zeggen niet zo beleefd. Een uitzondering is mailen met een jong, **hip** bedrijf. Dan kan het wel gepast zijn om te ‘jijen’ en te ‘jouwen.’
* Beantwoord e-mails snel. De verzender verwacht vaak een reactie binnen **24** uur. Lukt dit niet, laat het dan even **weten.**

Schrijf je e-mails kort en bondig. Lange teksten lezen op een **scherm** is niet prettig, dus houd je tekst zo kort mogelijk. Heb je meer vragen, schrijf die dan **puntsgewijs** op. Antwoorden kan in een antwoordmail, maar ook in de tekst van de **afzender**. Doe dat in een andere **kleur**. Als het om gevoelige of **complexe** materie gaat, stel dan een (telefonische) afspraak voor.

Waarschijnlijk zijn de volgende **tips** overbodig, maar zorg voor zakelijk taalgebruik en een **neutrale** stijl. Let op je spelling en maak je zinnen niet onnodig ingewikkeld. **Spelfouten** maken een onprofessionele indruk en leiden tot ergernis. Ingewikkelde zinnen leiden tot onbegrip, een verkeerde **indruk** en maken de kans op fouten groter.

Als je een **bijlage** meestuurt, noem die dan in je e-mail én zorg voor een herkenbare naam, bijvoorbeeld cv Trudy van Rijswijck.

Schrijf korte **alinea’s**, van zo’n drie regels. Wees spaarzaam met hoofdletters. Ze komen **agressief** over. Tekst vet, in kleur, cursief maken of onderstrepen leidt af. Doe het **niet**. Bovendien weet je nooit hoe het weergegeven wordt bij een ander **mailprogramma**. Hanteer het gewone lettertype van je mailprogramma. Comic Sans is niet gepast, maar ook Times New Roman is minder goed **leesbaar** in een mail.

Als je een groepsmail stuurt en je wilt niet dat iedereen de adressen kan zien, gebruik dan het **BCC-veld**. En let bij het beantwoorden van een **groepsmail** op het verschil tussen ‘antwoord’ en ‘antwoord allen’. Zadel mensen niet met onnodige mails op.