

Tips voor een beter beheer van jouw emailverkeer

Internationaal onderzoek wijst uit dat elke medewerker jaarlijks gemiddeld 320 uur verspilt aan inefficiënt mailverkeer. Nutteloze, slordige en overbodige mails veroorzaken onnodige werkdruk, frustraties en tijdverlies. Ook bij ons domineert e-mail bij velen de werkdag. Nogal wat collega's worstelen daarbij met de uitdaging om niet te verzuipen in de dagelijkse vloedgolf aan elektronische post. Hoe voorkom je dat jij en je collega's verzuipen in een massa mails? Enkele tips:

TIP 1: KIES BEWUST. MAIL IS NIET ALTIJD EEN MUST.

Situaties waarvoor e-mail geschikt is:

- Je hebt een eenvoudige vraag.
- Je hebt een vraag waar je niet snel een antwoord op hoeft te krijgen.
- Je moet een antwoord geven op een eenvoudige vraag.
- Je wil een afspraak maken met één of meerdere personen.
- Je wil een afspraak bevestigen.
- Je wil een vergadering plannen.
- Je wil aan veel mensen tegelijk een mededeling doen.
- Je wil iemand bereiken die moeilijk bereikbaar is.

Situaties waarvoor e-mail niet is geschikt:

- Je hebt een vraag waar je met spoed een antwoord op wil hebben.
- Je wil op het allerlaatste moment een vergadering of afspraak afzeggen.
- Je hebt een meningsverschil.
- Je hebt slecht nieuws of een vervelend bericht.
- Je zit in een situatie waar een probleem bestaat of dreigt te ontstaan.
- Je hebt veel vragen.
- Je wil vertrouwelijke informatie uitwisselen.

In dit soort situaties werken volgende zaken beter:

- Pak de telefoon en spreek elkaar.
- Loop langs bij je collega.
- Bel of (video)chat via MS Teams.
- Maak een afspraak voor een persoonlijk gesprek

TIP 2: BEPERK HET AANTAL GEADRESSEERDEN. OVERDAAD SCHAADT.

- Zet jij vaak personen in CC, of sta jij zelf vaak in CC? Denk even na over de reden. In veel gevallen is het volstrekt onnodig. Voeg personen enkel toe in CC als zij echt de inhoud van je mail moeten kennen én als je geen actie van hen verwacht
- Gebruik de optie 'allen beantwoorden' alleen als het echt nodig is.
- Stel jezelf de vraag steeds opnieuw of alle geadresseerden echt wel je mail moeten ontvangen. Dubbelcheck ook naam en familienaam van geadresseerden.
- Verstuur je een mailing naar externe contacten? Stuur e-mailadressen van collega's niet open en bloot mee.
- Weet je niet precies aan wie je jouw bericht moet richten? Verstuur geen e-mail naar meerdere geadresseerden tegelijk. Neem eerst even de telefoon en vraag raad. Of gebruik het algemene mailadres van een dienst.
- Gebruik je professionele e-mail niet voor niet-zakelijke berichten. Doe niet mee aan kettingmails of andere "grappen".
- Als je toch meerdere personen tegelijkertijd mailt, geef dan duidelijk aan wie actie moet ondernemen en wat je wanneer precies verwacht van de ontvanger. Hiermee voorkom je dat, als je 3 personen mailt, ze allemaal aan de slag gaan, of dat iedereen denkt: "dit pakt mijn collega wel op". Hoe concreter, hoe beter.

TIP 3: VERMIJD WOLLIGE PRAAT. SCHRIJF IN JE ONDERWERP DUIDELIJK WAAROVER HET GAAT.

- Verstuur nooit een e-mail zonder onderwerp in de onderwerpregel.
- Zorg dat de ontvanger al begrijpt waarover het gaat nog voor hij/zij je mail heeft opengeklikt. Wees helder en to-the-point. Onthoud dat een goede omschrijving zowel jezelf als je ontvanger helpt om je e-mail (later) snel en eenvoudig terug te zoeken.
- Behandel bij voorkeur 1 onderwerp per e-mail. Behandel je er toch meer? Benoem en nummer de verschillende onderwerpen.

TIP 4: LEES BERICHTEN 1 KEER. NIET MEER.

- Gemiddeld worden e-mail-berichten 4x gelezen voordat ze daadwerkelijk worden afgehandeld! Open geen inkomende mails om je dan te bedenken dat je er op een later moment nog wel eens naar zal kijken. Leer jezelf aan om mails na het lezen zoveel mogelijk meteen af te handelen.
- Verwijder het bericht meteen als je er niets mee kan aanvangen.
- Archiveer het bericht meteen als er geen actie wordt verwacht.
- Beantwoord het bericht meteen als er een directe reactie wordt verwacht.
- Plan to-do's in wanneer je er niet onmiddellijk op kan of moet reageren.

TIP 5: ZO SLIBT JE INBOX NIET DICHT: CREËER OVERZICHT.

- Plaats belangrijke e-mails die je nog moet behandelen niet in een aparte map, maar voorzie ze van een markering. In een aparte map ontsnappen deze e-mails makkelijker aan je aandacht. Met een markering springen ze er telkens opnieuw uit tijdens het lezen van je e-mail.
- Breng structuur in je mailbox door afgehandelde en verzonden berichten onder te brengen in mappen. Rangschik mappen bv. op onderwerp, actie, dossier,...
- Kijk na welke overeenkomsten de e-mails hebben die minder interessant voor je zijn. Plaats ze met behulp van een filter in een aparte map die je enkel opent wanneer je er echt tijd voor hebt.
- Schrijf je uit van externe nieuwsbrieven, promo's of andere groepsmailings die je niet leest.

TIP 6: FOCUSSEN MAAR JE WEET NIET HOE? DOE EVEN JE MAILBOX TOE.

- Laat je tijdens je andere taken niet constant afleiden door inkomende mails. Vermijd de verleiding om om de haverklap je mails te checken. Zet je automatische meldingen uit.
- Plan bij het begin van je werkdag 2 of 3 vaste momenten in waarop je jouw mails leest en behandelt. Plan bewust tijd in voor je andere taken.
- Maak er geen automatisme van om je werkdag te beginnen met het controleren van je mails. Misschien is het slimmer om eerst andere taken te doen en pas later je mails te checken?

TIP 7: BEN JE ER NIET? ZORG DAT JOUW MAILER HET ZIET.

- Afwezig? Laat je afwezigheidsassistent automatisch aan jouw contacten melden wanneer je je mailbox opnieuw zal openen. Vermeld ook tot welke collega men zich in dringende gevallen kan wenden.
- Aan het werk maar enkele dagen voor de boeg waarbij je geen toegang zal hebben tot je mailbox? Laat het via je assistent weten aan je contacten. Zo vermijd je onnodige extra mailtjes 'ter herinnering'.