

Dossier: Gebruik e-mail op een efficiënt manier

Ik geef het toe, ik heb een verslaving: e-mail.

Ik controleer meermaals per dag mijn e-mails en antwoord vaak heel snel op mails. Ik ga nooit slapen zonder mijn mailbox te controleren en 's morgens is mijn inbox het eerste waar ik naar kijk. Enkele jaren geleden heb ik zelfs het seminar gevolgd: "Hoe afkicken van e-mail". Maar zonder succes, ik ben nog steeds verslaafd.

Maar ik heb wel een methode ontwikkeld om efficiënt om te gaan met e-mail. Enfin, ontwikkeld is een groot (werk)woord. Ik gebruik e-mail zo vaak dat ik voor mezelf een aantal regels heb gemaakt om zo weinig mogelijk tijd te verliezen met e-mail. Als je handig omgaat met e-mail, is het een geweldige tool om efficiënt te werken.

Ik ben van plan om de komende weken mijn regels in een aantal tips te gieten die ik met je wil delen. Geen idee op hoeveel tips we uitkomen, dat zien we binnen enkele weken wel. Misschien dat je niet alle tips wil of kan toepassen, maar als een paar tips je gelukkiger kan maken, wordt mijn moeite beloond.

Laat me gerust weten als je iets aan de tips hebt. Je kan me e-mailen op yves@bovin.eu.

Veel succes

Yves Bovin

Tip 1: Leer werken met je e-mailclient.

Het maakt niet uit welke e-mailclient je gebruikt, maar leer deze gebruiken. Neem desnoods enkele uren de tijd om een online cursus te volgen. Of snuffel eens rond op Youtube. Vaak zijn er handige tips en tricks te vinden.

Ik gebruik Gmail op mijn pc, iPhone en iPad. Gmail bevat heel wat handige features die kunnen helpen om efficiënter om te gaan met mail. Maak daar gebruik van. Verder in deze artikelreeks zal ik regelmatig een aantal tips geven voor Gmail. Ik ben er zeker van dat dergelijke functies ook wel te vinden zijn in Hotmail, Yahoo, Outlook of andere e-mailclients.

Tip 2: Hou je inbox leeg

Idealiter is je inbox 's avonds leeg. Mijn inbox is een to-do list. Alle mails die in mijn inbox staan, gaan over zaken die ik nog moet doen. En liefst zo snel mogelijk. Daarom dat mijn inbox zo leeg mogelijk is.

Sommige mensen laten mails oneindig in hun inbox staan. Op die manier zitten er na verloop van tijd duizenden mails in hun inbox. Zo worden er regelmatig mails over het hoofd gezien, maar nog erger is dat de gebruiker het overzicht kwijt raakt en niet meer gestructureerd kan werken.

Tip 3: Lees een mail maximaal 2 keer

Elke mail die binnenkomt lees ik maximaal 2 keer. Bij de eerste keer beslis ik wat ik met deze mail doe (archiveren, markeren of actie ondernemen) bij de tweede keer ondernem ik actie.

Archiveren

Bij Gmail betekent archiveren dat de mail uit je inbox verdwijnt en naar het archief gaat. Dit doe je wanneer de mail gelezen hebt en er geen actie wordt vereist.

Markeren

In Gmail kan je mails markeren door er een gekleurde ster of ander teken aan de mail toe te voegen. Ik heb voor mezelf een systeem uitgedacht om een aantal tekens te gebruiken die elk een betekenis hebben. Een geel uitroepteken is voor de mails met een factuur of betalingsopdracht. Elke twee weken op zondag betaal ik al mijn facturen. Dan behandel ik deze mails. Een rode ster is voor de mails die ik vandaag behandel. Een blauwe ster is voor de mails van een bepaald bedrijf die ik opspaar om dan op 1 dag allemaal te behandelen. Een rood uitroepteken is voor mails die mijn speciale aandacht vereisen en die ik zeker binnen de paar uur moet bekijken.

Zo kan ieder zijn eigen systeem ontwikkelen om orde te scheppen in zijn inbox. Maar nog beter is om zo weinig mogelijk mails in de inbox te hebben en zo snel mogelijk actie te ondernemen.

Actie ondernemen

Met actie ondernemen bedoel ik meteen antwoorden of doorsturen naar iemand anders, eventueel gekoppeld aan een vraag om iets te doen. Duurt de actie die je moet ondernemen minder dan 10 seconden: doe het dan. Als iemand je een vraag stelt waarop je meteen het antwoord kent, antwoord dan onmiddellijk. Laat die mail niet staan. Ik erger me dood aan mensen die aan telefoon zeggen dat ze mijn mail van 5 dagen geleden gezien hebben maar dat ze nog moeten antwoorden. Ik vroeg gewoon een ja of een nee.

Tip 4: zet niet iedereen in cc

Sommige mensen vinden het leuk om anderen in cc te zetten om te laten weten hoe hard ze wel aan het werken zijn. Maar als de persoon in cc het irritant vindt, doe je meer slecht dan goed en wek je enkel irritaties op. Gebruik de cc enkel als het nodig is. Persoonlijk gebruik ik nooit de bcc.

Als er tientallen of honderden mensen in cc staan, geef dan NOOIT een reply all. Dit is bijzonder irritant. Ik herinner me nog een uitnodiging voor een etentje van de ouders van de voetbalclub van Rik. De organisator had een aantal gerechten waaruit de ouders konden kiezen en vroeg wat iedereen wilde eten. Heel wat mensen hadden het lumineuze idee om bij hun menukeuze iedereen in cc te zetten. Zo heb ik meer dan twintig mails ontvangen van iedereen zijn keuze. Sommigen vinden het misschien leuk om te weten wat anderen eten, maar mij interesseert dat maar matig.

Weet ook dat een korte mail lezen gemiddeld 3 seconden in beslag neemt. Neem dan nog eens de 2 seconden die nodig zijn om de mail aan te klikken en te verwijderen. En da nog eens 2 seconden om terug te focussen op wat je bezig was. In totaal verlies je dus aan dergelijke mails 7 seconden.

Stel eens het volgende voor.

In het bedrijf Teveeltijd NV werken 2.000 mensen. Allen hiervan hebben een pc met e-mail. Op een dag staat er een auto voor de deur geparkeerd en de receptioniste weet niet van wie die auto is. Ze stuurt onderstaande mail naar alle 2.000 mensen.

Beste collega,

Ik merk dat er een VW Golf op de parking staat. Jammer genoeg staat deze niet goed geparkeerd. Mag ik vragen of deze Golf van jou is en of je deze wil verplaatsen.

Collegiale groeten,

Sandra

Sandra stuurt deze mail naar iedereen in het bedrijf en zet daarbij iedereen in CC.

Het gevolg is chaos. Maar liefst 500 mensen vinden het nodig om met een reply all een mail terug te sturen. De antwoorden zijn divers:

Nee, die auto is niet van mij.

Is het een blauwe Golf?

Wat is de nummerplaat?

Van mij kan die Golf niet zijn, ik rij niet met Duitse auto's ☺

...

500 mensen die naar 2.000 mensen een mail sturen. Dat zijn dan 1 miljoen mails, goed voor 7 miljoen verloren seconden. Aan een kost van 20 euro per uur, is hier zonet 38.889 euro verloren gegaan. Het was goedkoper geweest om die Golf te laten ontploffen en een nieuwe te kopen.

Tip 5: Stuur geen nutteloze mails (OK)

De mail "nee, die auto is niet van mij" in het bovenstaande geval is een mooi voorbeeld van een nutteloze mail. Verder heeft het geen zin om "OK" terug te sturen. En zeker niet met 1000 mensen in cc. Een korte mail om iemand te bedanken is nog ok, maar stuur niet zomaar "ok" naar iemand. Vraag ook aan anderen om je niet altijd te antwoorden met ok. Dat spaart heel wat te archiveren mails waar je niets aan hebt.

Tip 6: Markeer gelezen e-mails NOOIT als ongelezen

Misschien heb je ooit wel eens een gelezen e-mail gemarkeerd als ongelezen? Zodat die terug in het vet komt te staan? Niet doen. Heb je ooit post uit je brievenbus gehaald, de brief geopend, gelezen, terug in de enveloppe gestoken en dan terug in de brievenbus gestopt? Waarschijnlijk niet. Dus met e-mail doen we dat ook niet.

Tip 7: Wees matig met labels

Je kan je mails indelen in labels, maar wees daar matig mee. Ik heb zelf maar een handvol labels en vind dat meer dan genoeg. Ik werk steeds vanuit mijn inbox, niet vanuit de labels. Ik gebruik de labels om snel iets te kunnen terugvinden als ik onderweg ben. Zo heb ik een label voor reservaties van hotels en evenementen. Die mails stop ik dan in dat label en als ik bij het hotel of het evenement ben aangekomen, kan ik makkelijk de mail op mijn smartphone terugvinden. Na het evenement gaat de mail meteen uit dat label.

Tip 8: Gebruik filters

Een handige tool bij Gmail is het gebruik van filters. Ik ga ervan uit dat andere e-mailclients dit ook hebben, maar daar heb ik geen ervaring mee. Bij Gmail is het mogelijk om bepaalde voorwaarden te definiëren om vervolgens automatisch iets te doen met alle mails die aan die voorwaarden voldoen. Bijvoorbeeld mails die je elke dag ontvangt, niet elke dag hoeft te lezen maar wel wil onderbrengen onder een bepaald label. Hierdoor vervuilen deze mails niet meer je inbox, maar kan je ze wel makkelijk terugvinden onder dat bepaalde label.

Tip 9: Schrijf je uit op nieuwsbrieven

Krijg je een massa's nieuwsbrieven die je toch niet leest? Schrijf je dan gewoon uit. Het heeft geen zin om je bezig te houden met het verwijderen van nieuwsbrieven die je toch niet leest. Schrijf je dan maar beter uit. Lukt dat niet of blijven die nieuwsbrieven je mails sturen? Markeer ze dan als spam. Als je dat enkele keren gedaan hebt, herkent Gmail dat en zullen de mails van die afzender automatisch bij je spam terecht komen.

Dit betekent ook dat je je beter niet inschrijft op gelijk welke nieuwsbrief. En als je dit doet, kan je maar beter een apart mailadres aanmaken waarin dan al deze junk terecht komt.

Tip 10: Desactiveer de mailwaarschuwing

In 2001 had ik een plug-in geïnstalleerd in mijn Outlook Express waardoor Homer Simpson me telkens toeriep "Yoehoe, you 've got mail". Toen vond ik dat nog leuk, maar vandaag zou ik er gek van worden. Ik heb geen enkele melding meer bij nieuwe mails en dat is goed zo. Het heeft geen zin om telkens gewaarschuwd te worden bij elke nieuwe e-mail, niet via een pop-up en nog veel minder met een geluidje. Bij elke nieuwe waarschuwing wordt je afgeleid en dat scheelt in de concentratie op hetgeen je bezig bent.

Als je om de paar uren naar je mail kijkt, is dat meer dan voldoende. Beter is om slechts 2 keer per dag naar je mailbox te kijken. Maar dat kan ik psychologisch nog niet aan. Ik geeft toe dat het mij niet lukt om het tot een paar keer per dag te beperken, maar het zou wel beter zijn.

Tip 11: Geen enkele e-mail is dringend.

Indien je iemand zeer dringend nodig hebt, dan stuur je geen e-mail maar bel of sms je diegene die je dringend nodig hebt. Dit geldt dus ook omgekeerd, indien iemand je dringend nodig heeft, zal die je wel bellen of sms'en.

Tip 12: Standaardantwoorden

Als ik vaak hetzelfde antwoord moet sturen naar diverse ontvangers op diverse tijdstippen, maak ik gebruik van standaardantwoorden. Op die manier hoef ik het antwoord maar 1 keer te typen en kan ik met enkele drukken op de knop het antwoord naar boven toveren.

In Gmail doe je dit door eerst de plug-in te installeren. Dat doe je door in je instellingen naar Labs te gaan en vervolgens te zoeken naar Standaardantwoorden. Deze zet je op Inschakelen.

Als je nu een nieuwe mail opstelt, kan je deze opslaan als standaardantwoord door onderaan te klikken op het pijltje voor meer opties en daarna te kiezen voor standaardantwoord. Je kiest dan voor nieuw standaardantwoord en geeft het antwoord een naam (bijv. uitnodiging eerste gesprek). Hou bij het opslaan van je standaardantwoord er rekening mee dat je je handtekening niet mee bewaart in het standaardantwoord. Anders komt je handtekening twee keer in het standaardantwoord te staan.

Als je nu iemand wil beantwoorden, klik je op Beantwoorden en kies je onderaan de mail voor meer opties en selecteer je het standaardantwoord dat je wil sturen. Op die manier hoeft je niet opnieuw de hele mail te typen.

Tip 13: Sla bijlagen op

E-mail is een geweldig middel om documenten naar mekaar te sturen. Maar als je een interessant document hebt ontvangen, bewaar dat document dan ergens op je computer. Dat is de makkelijkste manier om het document later terug te vinden.

Laat je niet verleiden om de mail gewoon te archiveren met het idee dat je later het document wel kan terugvinden ergens in het archief van je mailbox. Heb je het al eens meegemaakt dat je je herinnert dat je van iemand een interessant document had ontvangen, maar dat je dat document niet meer terugvindt? Het staat ergens tussen die duizenden e-mails.

Tip 14: E-mail is geen chat

Zie hier de conversatie tussen twee vrienden die willen afspreken.

Hoi Patrick,

Lang geleden dat we nog eens zijn gaan bowlen. Nu ben ik komende donderdag avond toevallig in Sint-Truiden. Misschien kunnen we dan afspreken om nog eens wat ballen te gooien?

PS: Hoe is het met de kids? Spelen ze nog voetbal?

Groeten,

Bart

Hoi Bart,

Ja, lijkt me een goed idee om nog eens te bowlen. Hoe laat kan jij donderdag?

Groeten,

Patrick

PS: Met de kids gaat alles prima. Lennart speelt nu bij U8 en Joris bij U10. Hoe is het met Marleen? Zijn jullie afgelopen zomer dan naar Kreta geweest?

Hoi Patrick,

Donderdag kan ik vanaf 20.00 uur. Spreken we dan af?

Groeten,

Bart

PS: Alles is prima met Marleen. En ja, we zijn afgelopen zomer naar Kreta geweest. Het was een supervakantie. Marleen en ik hebben er echt van genoten. Jullie waren vorig jaar naar Kreta geweest, niet?

Hoi Bart,

Oei, donderdag lukt me niet, ik moet om 21.00 uur op het oudercontact zijn van Lennart zijn school. Past vrijdag anders?

Groeten,

Patrick

PS: Wij waren vorig jaar naar Rodos geweest. Daar was het ook genieten. We hadden een all-in formule, wat heerlijk is met twee kinderen. Is Kreta iets om met kinderen te doen?

Hoi Patrick,

Vrijdagavond lukt me niet, dan gaan we eten bij Marleen haar ouders. Maar zaterdag moet wel lukken. Past dat voor jou?

Groeten,

Bart

PS: Het hotel waar wij zaten was een adults only hotel, dus zonder gezeur van kinderen ☺. Ik weet niet of er andere hotels aan te raden zijn op Kreta die wel geschikt zijn voor kids. Hoe is het trouwens op je werk? Had jij nu die promotie gekregen?

Hoi Bart,

Hoe laat past het zaterdag voor jou?

Groeten,

Patrick

PS: Die promotie is gegaan naar Joost, die slijmbal van de marketingafdeling. Ik zal nog een tijdje moeten wachten op een nieuwe promotie. Hoe zit het op jouw werk, had jij geen nieuwe baas?

Hoi Patrick,

Zaterdag kan ik om 20u. Laten we dan afspreken in Sint-Truiden?

Groeten,

Bart

PS: Ik heb geen nieuwe baas, maar een nieuwe bazin. Je moest eens weten wat voor een knap ding dat wel niet is. In bijlage en foto van haar.

Hoi Bart,

Ik merk net dat Sint-Truiden zaterdag om 20u tegen Anderlecht speelt. Op het veld van Sint-Truiden. De bowling ligt maar iets verder dan het voetbalstadium, daarom denk ik dat we beter een andere dag kunnen uitzoeken. Wanneer past dat voor jou volgende week?

Groeten,

Patrick

PS: Amai, en voor die moet jij werken?

En zo gaat de mailconversatie nog een hele tijd door. Patrick en Bart komen 's avonds thuis en vertellen hoe druk ze het wel hadden op hun werk. Druk druk druk. Maar als ze nu gewoon de telefoon hadden genomen, dan hadden ze er achter gekomen dat ze beiden vrij waren op vrijdagmiddag. Tussen 15u en 16u hadden ze kunnen bowlen en een uur de tijd om met elkaar te babbelen over de kids, het werk, de nieuwe bazin, Het telefoontje zou 5 minuten geduurd hebben, nu hebben ze 3 volle uren gespendeerd aan mails naar elkaar.

Tip 15: Stel niet meer dan 2 vragen in 1 mail.

Een e-mail is geen brief. Een brief ligt voor je en lees je op je gemak. Een e-mail lees je vaak snel en niet zelden op een klein scherm (smartphone of tablet). Als je meerdere vragen in een mail verstopt, krijg je slechts antwoord op enkele vragen.

De meeste mensen kunnen maar 1, maximum 2 vragen aan in een mail. Stel er dan ook niet meer. Als het echt niet anders kan, nummer dan je vragen.

Een voorbeeld.

Hoi Erik,

Heb je die brief van dhr. Westenburg al gelezen? Wat gaan we daarmee doen? Hij lijkt het helemaal niet te snappen. Eerst moeten we hem vergoeden en daarna wil hij nog eens dat we hem betalen voor de levering van die kapotte ballen. Wanneer gaan we daarover samen zitten? Hoeveel ballen had hij uiteindelijk geleverd? Laat je mij iets weten?

Beter is:

Hoi Erik,

Ik stel voor dat we samen zitten om het over de brief van dhr. Westenburg te hebben. Zijn voorstel is voor mij onaanvaardbaar.

Past aanstaande woensdag om 14u voor jou?

Als dat niet lukt, bel me dan even zodat we een ander tijdstip kunnen prikken.

Tip 16: Hou je mails kort

Een mail is geen brief en zeker geen boek. Mensen krijgen massa's e-mail op een dag, dus help hen sneller te werken door enkel korte mails te sturen. Heb je een heel verhaal te vertellen, neem dan de telefoon.

Vaak is het zelfs beter om je vraag in de onderwerpregel te plaatsen. Dat is wat de lezer meteen ziet en wat je mail doet opvallen tussen alle andere mails. Maar zet er geen holle tekst in.

Schrijf dus niet als onderwerp één van de drie onderstaande:

1. Vraagje
2. Ter info
3. Lunchmeeting

Maar beter

1. Kom je morgen om 15u even langs?
2. Radiocampagne is stopgezet
3. Morgen om 12u lunch bij Munten?

In de gevallen 1 en 3 hoef je zelfs geen tekst meer in de mail te zetten. De onderwerpregel zegt voldoende.

Tip 17: Zet de belangrijke zaken eerst, minst belangrijke onderaan.

In een e-mail hoef je geen inleiding, midden en slot te hebben. Sterker nog, wees kort en krachtig. En stel vooral meteen de vraag waarop je een antwoord wil. Bouw dus niet je verhaal op om dan je vraag helemaal onderaan te laten verdrinken. De kans bestaat dat de lezer niet tot aan je vraag komt en je dus geen antwoord krijgt.

Dus niet:

Hoi Erik,

Ik moet van de boekhouding de stock gaan tellen. Nu weet ik dat jij vorige week de blauwe vlaggen hebt geteld en dat je dat aantal waarschijnlijk ergens hebt neergeschreven. Je zou mij alvast goed op weg kunnen helpen. Dus daarom de vraag: hoeveel blauwe vlaggen hebben we nog op voorraad liggen?

Beter is:

Hoi Erik,

Hoeveel blauwe vlaggen hebben we nog op voorraad?
Ik moet van de boekhouding de stock tellen en heb dus dat aantal nodig.

Tip 18: Gebruik veel witregels

Een blok tekst is zeer moeilijk om te lezen. Als je toch eens een wat langere mail moet sturen, deel dan je mail op in stukken, met telkens een witregel tussen elke alinea.

Zet steeds een witregel boven een belangrijke zin. Mensen hechten namelijk meer belang aan de zin die gevolg wordt door een witregel dan aan regel waarboven een andere regel tekst staat.

Als ik een mail ontvang met veel tekst, ga ik op zoek naar het vraagteken in de mail. Want daarop moet ik antwoorden. Staan er geen vraagtekens in, is de mail hoogstwaarschijnlijk informatief.