

Feedback op slechtnieuwsemail

Feedback schrijver: Benjamin Powell

Feedback ontvanger: Jason Liu

Betreft:

1. Je betreft is negatief.

Het is beter om het neutraal te houden maar ook specifiek genoeg zodat de ontvanger weet waarover je het wilt hebben. Je betreft kan ook de verwachting wekken dat er zal ingegaan worden op de eis. Een betere betreft zou zijn: "Feedback over onze duurzame labokits".

Inleiding:

1. Geen gemeenschappelijk punt

Je spreekt al over de milieuvriendelijke labokits, maar gebruikt dit niet als gemeenschappelijk punt. Het is belangrijk om dit te hebben want zo laat je merken dat je beide dezelfde doelen hebt. Je zou het kunnen toevoegen door aan je zin over waardering toe te voegen dat je blij bent dat ze ook willen inzetten tot het verduurzamen van processen.

2. Formulering

Je gebruikt "ik" in je inleiding maar overal anders gebruik je "wij". Je schrijft het slecht nieuws in naam van het bedrijf dus het lijkt meer logisch om altijd "wij" te gebruiken. Het veranderen van de "ik" in "Ik waardeer uw openheid" zal dit oplossen.

Argumentatie:

1. Geen melding van kwaliteitscontroles

Je meldt dat het bedrijf veel waarde hecht aan kwaliteit en betrouwbaarheid maar geeft hier geen verdere uitleg bij hoe hiervoor gezorgd wordt. Je zou beter beginnen met te melden dat BioM Supplies strenge kwaliteitscontroles heeft en dat hierbij geen problemen naar boven zijn gekomen.

2. Ontbrekende uitleg reden voor beschadiging

De reden voor de beschadiging bij de transportpartner is niet uitgelegd alsook of er iets zal gedaan worden om het probleem te voorkomen in de toekomst. Je zou hier kunnen melden dat het door technische problemen bij een nieuwe vrachtwagen. Verder kan je ook aangeven dat het een uitzonderlijke situatie is en dat er al maatregelen zijn genomen om het in de toekomst te voorkomen.

3. Extra nadruk bij klimaatneutraal transport

Leg de nadruk dat het een klimaatneutraal transport is want de klant wil duurzamer zijn en zal hiermee misschien meer begrip tonen voor het probleem. Bij het advies van het vorig punt kan je bij de uitleg over de nieuwe vrachtwagen uitleggen dat het een klimaatneutrale vrachtwagen is.

slechtnieuws:

1. Maak geen gebruik van cijfers die zijn aangehaald

Als je de 40% in het document zet dan is dat iets makkelijk voor de klant om dit te vinden en ga je de indirecte structuur van je slechtnieuws email tegen. Het is dus beter om dit getal achter wegen te laten.

2. Slecht nieuws niet aan het begin van een alinea

Zet het slecht nieuws ook niet aan het begin van de alinea ook dit is zeer makkelijk scanbaar en zal opnieuw de indirecte structuur tegen gaan. Een oplossing is eerst begrip te tonen voor de impact die de schade heeft gehad op het uitvoeren van hun experimenten.

Alternatief:

1. Alternatief helpt de klant niet met huidig probleem

Je hebt een alternatief gegeven wat goed is maar je kan misschien zien voor andere alternatieven want ze helpen de klant niet met hun huidig probleem dat er niet genoeg kits zijn, anderzijds moedig je ze wel aan met de korting op de volgende bestelling om toch verder te kiezen voor je bedrijf en voor de duurzame kits. Een oplossing is door er aan toe te voegen dat je 3 nieuwe kits zult versturen om het huidige tekort proberen te verhelpen.

Slot:

1. Informatie uit slot behoort tot argumentatie

De aanpassingen die de transportpartner gaat doen om de problemen te voorkomen horen al voor het slechtnieuws gegeven te worden om aan te geven dat het een eenmalige fout is en dat de fout al is opgelost.

2. De laatste alinea is zeer goed, je haalt het voorstel opnieuw aan en kijkt ook al uit naar een verdere samenwerking met het bedrijf.