

Peerfeedback Slechtnieuws

Jason -> Said

Detectie	Diagnose	Revisie Suggestie (indien nodig)
Betreft: Reactie op uw klacht over beschadigde laboratoriumkits	Het "betreft" is zeer negatief.	Probeer neutraal te blijven, enkele voorbeelden hoe dit kan gedaan worden: <ol style="list-style-type: none"> 1. Feedback over onze duurzame labokits 2. Reactie op de feedback van de labokits Dit zijn enkele voorbeelden dat je kan aannemen.
Inleiding: de inleiding is zeer goed	Er zijn enkele puntjes waarom het zeer goed is: <ul style="list-style-type: none"> - Je bedankt ten eerste de persoon voor de feedback. - Ten tweede ga je mee akkoord over een gezamenlijke onderwerp, namelijk je gaat er meer akkoord over het gebruik van duurzame producten en dat dit iets goed is. - Als laatste meld je ook wat het probleem was. 	/
Argumentatie: Het is goed dat je feiten naar voren brengt en dat je meldt wat er gebeurd is. Echter kan je misschien niet vermelden wie de transport persoon is.	Dit is omdat we eventueel een goede relatie willen behouden met onze transportpartner.	Vermeld eventueel neutrale namen, zoals transport partner of externe partner.
Argumentatie: Extra argumentatie buiten de transport situatie	Om de klant nog steeds aan te trekken tot onze producten kan je eventueel verder argumenteren waarom die het product zou opnieuw proberen. Het was namelijk	Breng de focus op dat de producten dezelfde kwaliteit behouden maar ook andere voordelen meenemen, zoals duurzaamheid.

	hun eerste doel om dit te gebruiken om meer duurzaam te zijn met dezelfde kwaliteiten als hun huidige toestellen.	
Argumentatie: wat wel zeer goed was, was het vermelden van een externe factor.	Dit is omdat de schuld dan niet op ons ligt en daarom kunnen we het verzoek van 40% korting afwijzen.	/
Slecht nieuws: Probeer cijfers te vermijden in dit geval.	Omdat ons slecht nieuws over een korting gaat, weet de ontvanger dat er gebruik gemaakt gaat worden van cijfers, of dit zouden ze verwachten. Dit maakt het sneller scanbaar indien er wel cijfers staan en gaat de lezer sneller focus brengen op dit.	We kunnen dit vermijden door enkel te vermelden dat we haar verzoek niet kunnen honoreren. Vermeld geen cijfers, vermeld enkel dat de verzoek afgewezen wordt.
Slecht nieuws: opnieuw vermelden van argumentatie is niet nodig	We hebben al eerder duidelijk gemaakt waarom we dit niet kunnen doen. Het opnieuw vermelden is daarnaast niet meer nodig.	Laat de opnieuw vermelding weg.
Slecht nieuws: Aparte alinea voor slecht nieuws, probeer het meer te verbergen	Het is beter dat we slecht nieuws verbergen. Dit zorgt ervoor dat wanneer de lezer, de mail snel leest, dit niet direct merkt.	Je kan het verwerken in je argumentatie of verwerken in je alternatief. Ik raad aan om het te verwerken in je argumentatie want dat zit dat meer verwerkt aan het einde en dan eventueel voeg je de alternatief direct erna toe zodat het helemaal verborgen zit tussen twee andere onderwerpen.
Argumentatie in slot	De extra argumentatie dat eerder vermeld kan je best eerder doen. Dit is zodat alle argumentatie samen zitten	Verplaats naar boven.
Extra excuses op het einde is niet nodig	We hebben onze verontschuldiging al gedaan, dit is niet nodig om nogmaals te doen. Daarnaast was het	Laat extra verontschuldiging weg.

	niet onze schuld dus het is niet nodig om nogmaals te verontschuldigen	
Laatste deel van extra vragen is eventueel niet nodig	Dit is omdat we zeker zijn dat we onze standpunt willen laten weten. Indien we dit wel doen kan het zijn dat we overkomen alsof er nog ruimte is voor eventuele onderhandeling.	Weg laten

Betreft: Reactie op uw klacht over beschadigde laboratoriumkits

Beste Dr. Khammas,

Hartelijk dank voor uw bericht en voor het delen van uw ervaring met onze milieuvriendelijke disposable laboratoriumkits. We waarderen uw openheid en uw betrokkenheid bij het verduurzamen van uw werkzaamheden. Het spijt ons te vernemen dat drie kits beschadigd zijn geraakt tijdens de levering en dat dit uw experimenten heeft verstoord. Uw feedback is voor ons van grote waarde en wordt uiterst serieus genomen.

Na onderzoek hebben wij vastgesteld dat de kits intact waren toen ze onze fabriek verlieten. Helaas is de schade ontstaan tijdens het transport door onze logistieke partner EcoTrans Logistics. Zij hebben bevestigd dat er tijdens de levering technische problemen waren met hun nieuwe vrachtvoertuigen, waardoor de kits onvoldoende beschermd waren. Hoewel dit een uitzonderlijke situatie betreft, hebben zij maatregelen aangekondigd om herhaling in de toekomst te voorkomen.

Wij begrijpen dat dit incident een impact heeft gehad op uw werkzaamheden en het vertrouwen in onze producten heeft aangetast. Ondanks deze situatie kunnen wij helaas niet ingaan op uw verzoek om een terugbetaling van 40% van de totale kosten. Dit omdat de schade het gevolg is van externe factoren en niet van gebreken in de producten zelf, die aan onze strenge kwaliteitsnormen voldoen.

Om dit ongemak te compenseren, sturen wij u binnen drie werkdagen kosteloos vervangende kits, zodat u verder kunt met uw experimenten. Daarnaast bieden wij u graag een korting van 20% op uw volgende bestelling. Wij hopen dat dit laat zien dat wij onze samenwerking met Bio.Tec.Lab zeer waarderen en dat we ons inspannen om deze te versterken.

Tot slot willen we benadrukken dat onze duurzame laboratoriumkits een waardevolle bijdrage leveren aan de reductie van plastic afval en de kosten op lange termijn kunnen verlagen door lagere afvalverwerkingskosten en toegang tot duurzaamheids subsidies. Wij geloven dat onze gezamenlijke focus op duurzaamheid ons in staat stelt om innovatie en milieubewustzijn te combineren.

Heeft u verdere vragen of ideeën over hoe wij onze samenwerking kunnen optimaliseren, dan hoor ik dat graag. U kunt mij rechtstreeks bereiken via sara.doku@biomsupplies.com of telefonisch op +31 6 123 456 78.

Nogmaals onze excuses voor het ongemak.

Met vriendelijke groeten,

Sara Doku
Accountmanager
BioM Supplies
sara.doku@biomsupplies.com
+31 6 123 456 78