

Herschrijfplan

Said -> Jason

| Peerfeedback | Akkoord / Niet akkoord + Reden | Op deze manier aangepast |
|---|---|---|
| <i>“Reactie op uw klacht omtrent beschadigde laboratoriumkits”</i> is te negatief en zet een verkeerde toon. | Akkoord. Dit is omdat klacht een negatieve uitspraak heeft. Dit zorgt voor een negatief beeld. | Heb het aangepast naar “Reactie op uw feedback in verband met de laboratoriumkits”. |
| Inleiding: De inleiding is grotendeels goed, maar mist een gemeenschappelijk standpunt dat de klant en het bedrijf bindt. | Akkoord. Dit maakt de reactie op het slechte nieuws eventueel zachter. Door een gemeenschappelijk punt te delen, breng ik iets positiefs mee waarmee ze kan relateren. | Het is aangepast naar het volgende: “Wij waarderen uw inzet voor duurzaamheid in de biomedische sector”. |
| Argumentatie: Het is beter om de naam van de transportpartner niet te vermelden bij de uitleg van de beschadiging | Akkoord. We willen inderdaad de band tussen onze partners niet beschadigen. | We hebben de naam weggelaten en gebruik gemaakt van synoniemen dat niet de naam bevat. Namelijk “transportpartner”. |
| Argumentatie: Het is een goed idee om de klant nog eens proberen aan te trekken tot onze producten | Akkoord. Het is inderdaad een goed idee om nogmaals aan te halen dat onze producten duurzaam zijn, zodat ze de voordelen nog zien als ze gebruik maken van ons product. Daarnaast het melden van dat het even kwaliteitsvol is en duurzaamheid meeneemt waar we in het begin ook naar vermeld hebben, brengt de nadruk op dat ze werkelijk | Ik meld namelijk dat het even kwaliteitsvol is en daarnaast ook andere voordelen meeneemt. “Wij willen u ook verzekeren dat onze milieuvriendelijke laboratoriumkits zijn ontworpen om dezelfde hoge precisie en betrouwbaarheid te bieden als traditionele alternatieven. Uit interne tests blijkt dat de prestaties van onze kits gelijkwaardig zijn, zodat u erop kunt vertrouwen |

| | | |
|--|---|--|
| | <p>iets goed doet door duurzaam te zijn.</p> <p>Dit is namelijk zo opgebouwd omdat de klacht origineel kwam in verband met kwaliteitsproblemen en duurzaamheid als extra gedachten.</p> | <p>dat ze voldoen aan de kwaliteitseisen van uw laboratorium. Bovenop deze kwaliteitsstandaard bieden de kits een belangrijk extra voordeel: ze dragen bij aan een duurzamere werkwijze door het gebruik van biologisch afbreekbare materialen.”</p> |
| <p>Argumentatie: Het feit dat wij de schade niet hebben veroorzaakt moet eerder in de alinea voorkomen.</p> | <p>Arkoord.</p> <p>Het melden van de oorzaak is inderdaad belangrijk om te melden dat dit niet door ons komt. Dit zorgt ervoor dat de lezer zeker weet dat de schuld niet aan ons ligt en dat we het recht hebben om zijn/haar verzoek te afwijzen.</p> | <p>Direct na de inleiding starten we met de reden van het transport.</p> |
| <p>Slecht nieuws: Je zet het slecht nieuws op het begin van de alinea. Dit moet echter op een onopvallende plaats samen bij de argumentatie.</p> | <p>Akkoord.</p> <p>Het is inderdaad beter om dit te verbergen.</p> | <p>Heb de argumentatie en slecht nieuws gecombineerd.</p> <p>Helaas zorgde dit voor een grote allinea.</p> |
| <p>Slecht nieuws: Vermijd het gebruik van cijfers.</p> | <p>Akkoord.</p> <p>Het vermijden van cijfers is inderdaad goed. Dit is omdat cijfers opvallend zijn indien de lezer vraagt naar iets gerelateerd aan cijfers. In ons geval gaat het over de korting die ze extra vraagt.</p> | <p>We hebben dit vervangen door de cijfers simpelweg niet te vermelden. Bijvoorbeeld gewoon om te melden het een introductiekorting is.</p> |
| <p>Alinea voor het slot: Ik vind dit deel een beetje raar om hier te zetten.</p> | <p>Akkoord.</p> <p>Het was inderdaad iets raars.</p> | <p>Weg gelaten</p> |

Benjamin -> Jason

| Peerfeedback | Akkoord / Niet akkoord + Reden | Op deze manier aangepast |
|--|---|--|
| Betreft is negatief | Akkoord Het kwam inderdaad negatief over en kan een slecht beeld geven tegenover de lezer. | Herwoord naar "Reactie op uw feedback in verband met de laboratoriumkits" |
| Geen gemeenschappelijk punt | Akkoord Een gemeenschappelijk punt is een goed ding om aan te halen. Dit geeft de lezer het gevoel dat er ook iets positiefs was, waarom ze het product hadden gekozen. | Ik vermeld extra het puntje over duurzaamheid in de biomedische sector. |
| Formulering | Akkoord Het is inderdaad in de naam van het bedrijf en niet van ons standpunt. | Verander ik naar wij. |
| Geen melding van kwaliteitscontroles | Akkoord Het verder verdedigen van een standpunt maakt het argument sterker en is daarom zeker goed om dit verder te verdedigen. | Extra vermelding van interne kwaliteitscontrole en gelijkwaardigheid met concurrenten. |
| Ontbrekende uitleg reden voor beschadiging | Niet akkoord. Het vermelden van wat de precieze reden is, is niet relevant voor de lezer. Het extra vermelden waardoor het is gebeurd heeft weinig waarde voor de lezer. | |
| Het vermelden dat het slechts eenmalig is | Akkoord Het vermelden dat het uitzonderlijk is, geeft de lezer meer geruststelling dat dit niet meer dan 1 keer gebeurt. | Extra vermelding dat het 1 malig is en dat dit ook opgelost is. |

| | | |
|---|---|--|
| Extra nadruk bij klimaatneutraal transport | <p>Niet akkoord</p> <p>De nadruk op extra puntjes is goed maar de nadruk op klimaatneutraal transport is overbodig. Het is namelijk interessanter dat we extra nadruk brengen op de kwaliteit van het product en dat dit extra voordelen meeneemt.</p> | |
| Maak geen gebruik van cijfers die zijn aangehaald | <p>Akkoord</p> <p>Nadruk op cijfers brengt extra aandacht, vooral indien het onderwerp gaat over korting.</p> | Vervangen door synoniemen als korting. |
| Slecht nieuws niet aan het begin van een alinea | <p>Akkoord</p> <p>Dit is inderdaad niet goed, waardoor het makkelijker te scannen is.</p> | Gemengt met argumentatie. |
| Alternatief helpt de klant niet met huidig probleem | <p>Niet akkoord</p> <p>De lezer heeft inderdaad vermeld over de te kort aan kits maar omdat de schade niet aan ons ligt moeten de alternatieve niet vallen op nieuwe producten. Ik denk echter dat we de instapkosten terug kunnen aanbieden, dit zorgt ervoor dat de bedrijf opnieuw een start maakt met de client en dat de schuld minder ligt op ons.</p> <p>Melden dat we extra kits sturen brengt de schuld echter terug op ons.</p> | |
| Informatie uit slot behoort tot argumentatie | <p>Akkoord</p> <p>Het is inderdaad fout om dit nogmaals te melden op het einde. Terug komen op het probleem is geen goed idee.</p> | Verplaats naar argumentatie |

