

Feedback op slechtnieuwsemail

Feedback schrijver: Said Yandarbiev

Feedback ontvanger: Jason Liu

Datum: 04/12/2024

Detectie	Diagnose	Revisie Suggestie
Betreft / Onderwerp: "Reactie op uw klacht omtrent beschadigde laboratoriumkits" is te negatief en zet een verkeerde toon.	De onderwerpregel " <i>Reactie op uw klacht omtrent beschadigde laboratoriumkits</i> " kan als negatief worden ervaren, omdat het woord "klacht" expliciet de nadruk legt op een probleem of ontevredenheid. Dit kan bij de lezer meteen een negatieve associatie oproepen, nog voordat ze de e-mail openen. Bovendien wordt het probleem (beschadigde kits) direct benoemd, wat de boodschap minder neutraal en meer probleemgericht maakt.	Probeer neutraal te blijven. Hieronder toon ik wat voorbeelden van een neutrale betreft: 1. Feedback over onze duurzame labokits 2. Reactie op de feedback van de labokits
Inleiding: De inleiding is grotendeels goed, maar mist een gemeenschappelijk standpunt dat de klant en het bedrijf bindt.	De reden dat de inleiding goed is kan samengevat worden in de onderstaande punten: -Je verwijst naar de brief van de persoon. -Je bedankt de persoon voor het geven van de feedback -Je vermeld geen irrelevante info -Je suggereert niet dat er een positieve mededeling volgt De reden dat je misschien een gemeenschappelijk standpunt naar voren kan schuiven is zodat je een soort opening kan geven voor argumentatie.	Probeer in de inleiding ergens een gemeenschappelijk standpunt naar voren te schuiven. Een voorbeeld hiervan kan zijn: "Het is goed om te horen dat uw team zo enthousiast is om ook bij te dragen aan de duurzaamheid in de biomedische sector. Dit is ook waar we bij BioM Supplies naar streven, een duurzame en kwalitatieve oplossing"
Argumentatie: Het is beter om de naam van de transportpartner niet te vermelden bij de uitleg van de beschadiging	Je wilt een goede relatie behouden met onze transportpartner	Blijf zo neutraal mogelijk bij de vermelding van de transportpartner. Je kan namen gebruiken zoals externe partner.
Argumentatie: Het is een goed idee om de klant nog eens proberen aan te trekken tot onze producten	Ondanks de beschadiging, kan hierdoor de relatie met de klant versterkt worden en kunnen we de interesse van de klant behouden	Breng de focus op dat de producten dezelfde kwaliteit behouden maar ook andere voordelen meenemen, zoals duurzaamheid.

Argumentatie: Het feit dat wij de schade niet hebben veroorzaakt moet eerder in de alinea voorkomen.	Als dit op het einde staat, gaat de klant er hoogstwaarschijnlijk snel over. Hierdoor lijkt de afwijzing van de terugbetaling negatiever.	Zet het feit dat wij de beschadiging niet hebben veroorzaakt op het begin. Een voorbeeld hiervan kan zijn: “Na onderzoek hebben wij vastgesteld dat de kits intact waren toen ze onze fabriek verlieten.”
Argumentatie: Wat wel goed is dat je erop wijst dat de transportpartner de beschadiging heeft veroorzaakt.	Dit geeft ons nu namelijk een reden om de terugbetaling af te wijzen. De schuld ligt namelijk niet op ons.	/
Slecht nieuws: Je zet het slecht nieuws op het begin van de alinea. Dit moet echter op een onopvallende plaats samen bij de argumentatie.	We willen de nadruk leggen op de redenen en verklaring voor het slecht nieuws. Het slechte nieuws volgt dan als een logische conclusie op de argumentatie, zodat de klap minder hard aankomt. Ook voorkomt het dat de lezer de brief snel scant.	Zet het slecht nieuws na de argumentatie in dezelfde alinea in plaats van dit apart te zetten.
Slecht nieuws: Vermijd het gebruik van cijfers.	Het gebruik van cijfers maakt de brief voor de lezer heel scanbaar. Hierdoor zal de lezer sneller hierop focussen.	We kunnen dit voorkomen door simpelweg aan te geven dat we haar verzoek niet kunnen voldoen zonder cijfers te vermelden.
Alternatief: Je biedt een ander alternatief en legt de nadruk op dit feit, wat goed is.	Dit verzacht namelijk het slecht nieuws en helpt met het versterken van de relatie van de bedrijven	/
Alinea voor het slot: Ik vind dit deel een beetje raar om hier te zetten.	Dit hoort namelijk meer bij het argumentatie gedeelte.	Je hebt 2 opties: -Je kan dit deel ergens in de argumentatie verwerken -Je kan dit deel volledig weglaten.
Slot: Ziet er goed uit, je sluit positief en toekomstgericht af. Wat ook goed is dat niet nog eens je verontschuldigen aanbiedt.	Je hebt namelijk al je verontschuldiging gedaan en wilt niet in herhaling gaan. Het was daarnaast ook niet onze schuld. Het positieve en toekomstgerichte slot zorgt voor een versterking in de relatie tussen het bedrijf en de klant.	/