

**Betreft:** Reactie op uw feedback in verband met de laboratoriumkits

Geachte Dr. Khammas,

Hartelijk dank voor uw bericht en voor het delen van uw ervaringen met onze milieuvriendelijke disposable laboratoriumkits. Wij waarderen uw inzet voor duurzaamheid in de biomedische sector en begrijpen uw teleurstelling over de beschadigingen van enkele kits tijdens het transport.

Bij BioM Supplies hechten wij veel waarde aan **kwaliteit** en **betrouwbaarheid**, en het spijt ons oprecht dat deze ervaring niet aan uw verwachtingen heeft voldaan. Wij hebben de situatie intern en met onze transportpartner grondig geëvalueerd om te begrijpen wat er is misgegaan. Uit onze analyse blijkt dat de beschadigingen tijdens het transport zijn ontstaan, ondanks onze strenge verpakkings- en kwaliteitsprocedures. Wij willen benadrukken dat dit een eenmalig probleem betreft, veroorzaakt door een uitzonderlijke fout in het laadproces, en dat er inmiddels maatregelen zijn getroffen om herhaling in de toekomst te voorkomen. 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 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. Hoewel wij uw verzoek om een terugbetaling van de totale kosten niet kunnen honoreren, begrijpen wij het belang van een passende oplossing. Daarom bieden wij u bij uw volgende bestelling graag opnieuw de introductiekorting aan, samen met gratis verzending. Hiermee willen we u ondersteunen in uw inzet voor duurzame laboratoriumoplossingen en bijdragen aan het herstel van het vertrouwen in onze producten.

Wij hopen dat dit voorstel u tegemoetkomt en blijven beschikbaar om eventuele vragen of zorgen te bespreken. Wij waarderen uw inspanningen om samen met ons te werken aan een duurzamere biomedische toekomst en zien ernaar uit om onze samenwerking met Bio.Tec.Lab voort te zetten.

Met vriendelijke groet,  
Sara Doku  
Accountmanager  
BioM Supplies

# 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



## **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 makkelijke 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.



## Feedback op slechtnieuwsemail

**Feedback schrijver:** Said Yandarbiev

**Feedback ontvanger:** Jason Liu

**Datum:** 04/12/2024

Detectie	Diagnose	Revisie Suggestie
<b>Betreft / Onderwerp:</b> "Reactie op uw klacht omtrent beschadigde laboratoriumkits" is te negatief en zet een verkeerde toon.	De onderwerpregel "Reactie op uw klacht omtrent beschadigde laboratoriumkits" 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	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

	misschien een gemeenschappelijk standpunt naar voren kan schuiven is zodat je een soort opening kan geven voor argumentatie.	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	Zet het slecht nieuws na de argumentatie in dezelfde alinea in plaats van dit apart te zetten.

	lezer de brief snel scant.	
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 toekomstgerichtig 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 toekomstgerichtige slot zorgt voor een versterking in de relatie tussen het bedrijf en de klant.	/