

## E-mail wordt vaak slecht opgepakt

*Ruim 6 jaar geleden viel het mij al op. De vele aanvragen voor informatiemateriaal voor mijn nieuwe woning, zoals badkamer, keuken, deuren etc. via de mail-knop op een website of rechtstreeks via een info-mailadres werden slecht beantwoord. Ongeveer de helft van de bedrijven reageerde niet!*

*Toen dacht ik nog dat e-mail nog niet zo ingeburgerd was. Maar er is nog niet zoveel veranderd. Een kleine greep van zakelijke en privé-informatie vragen via een website in de afgelopen maanden. Zoals een verzoek voor een fotoreportage van een openingshandeling; geen reactie dus een andere foto graaf gezocht. Een leverancier van keukenbladen zegt toe binnen 2 dagen antwoord te sturen, nooit meer iets van gehoord. Diverse leveranciers van badkamers: van de helft nimmer de gevraagde folders ontvangen. Ook had ik oprechte belangstelling in een andere bedrijfswagen: sommigen mailen of bellen meteen terug voor een afspraak, anderen pas na 3 weken of nooit... Of een website van een makelaar die onbereikbaar is en het mailbericht dat ik daarna stuurde werd na ruim 2 weken pas beantwoord.*

*Ook komt het voor dat je een standaard of automatisch gegenereerd antwoord krijgt dat je verzoek is ontvangen, maar daarna hoor je niets meer. Bij telefonische navraag is jouw vraag nooit ontvangen en misschien terechtgekomen op een plek waar het onduidelijk is wie er wat mee moet... Of het blijkt dat de mail bij iemand terecht komt die 3 weken op vakantie of ziek is, maar niet wordt opgepakt door een collega en blijft liggen! Geen goede zaak.*

*Eigenlijk onbegrijpelijk. We hebben het in alle voorbeelden over commerciële bedrijven, die met deze aanvragen geld kunnen verdienen. Maar de mail blijft liggen, komt op de verkeerde plek terecht, er wordt niet op gereageerd of 'verdwijnt'. Ga eens bij jezelf na: je gaat toch alleen 'door' met die bedrijven die iets van zich laten horen en dus belangstelling tonen... Het kan gelukkig ook goed hoor, bedrijven, organisaties of overheden die snel reageren, of dezelfde dag telefonisch contact opnemen.*

*Controleer eens hoe de mailafhandeling in je eigen bedrijf is geregeld. Vraag via jouw website informatie aan, stel via de info-knop een vraag, en kijk wat er gebeurt!*

*Er valt vast bij velen nog veel te verbeteren!*

**Ruud Haak**



De Computercorner: Onder deze titel brengen wij in ieder nummer een artikel over automatisering. Ruud Haak, eigenaar van het bedrijf Improving-IT, met meer dan 20 jaar ervaring in ICT, communicatie en management, zorgt elke keer voor een begrijpelijk verhaal, in heldere taal geschreven en met voorbeelden uit de praktijk.