



Generelle tips til et koordineret arbejde med e-mails

Struktur og data

Implementer et kategoriseringssystem med farvekoder eller mapper for forskellige kundetyper, ordrestatus og hastegrader. Kunde-henvendelser og ordrer bør prioriteres.

Benyt skabeloner

Opret skabeloner til almindelige henvendelser som ordrebekræftelser, pristilbud og opfølgninger. Tilpas skabelon inden afsendelsen og sikre dig at alle relevante oplysninger er indeholdt i e-mailen.

Tekniske forespørgsler

Opret/definer interne processer for videresendelse af tekniske spørgsmål til produktionen og sikre dig at svaret er korrekt og tilpasset kundens forespørgsel før afsendelse af e-mailen.

Personlig håndtering af e-mails

Brug 2 minutter – ellers om i køen

Overvej om du kan besvare e-mailen indenfor 2 minutter.

Ja: Besvar e-mailen og arkiver e-mailen i en passende mappe eller arkiver i arkivet.

Nej: Flyt opgaven til en To Do mappe, pin e-mailen eller marker den med et flag og reserver tid til opgaven senere når du har fokuseret tid til e-mails der er mere komplekse.

Opret fokustid i kalenderen til e-mails/opgaver.

Vælg 2 - 3 tidspunkter på dagen hvor du har fokus på din indbakke og besvarer e-mails

Opret disse tidspunkter i din kalender (Fokus - e-mails) og kategoriser så tidspunkterne får en farve. dig at svaret er korrekt og tilpasset kundens forespørgsel før afsendelse af e-mailen.

5 Hurtige tips

Et emne pr e-mail

Fokuser på et enkelt emne pr e-mail, benyt sektioner til flere emner for at fastholde klarheden.

Brug emnefeltet

Brug 2 minutter på at fremstille en klar og meningsfuld tekst til emnefeltet så modtageren hurtigt for en fornemmelse af hvad det drejer sig om.

Bryd ikke emnet

Hvis du er en del af en tråd, så vær fokuseret på emnet i tråden og tilføj ikke et nye emner eller en forespørgsler der ikke er en del af det oprindelige emne.

Kom tidligt til sagen

Gør det klart i emnefeltet og i den første tekstlinje i e-mailen

Så modtageren ved hvorfor hun/han modtager

Gennemlæs

Gennemse din e-mail før den afsendes. Se efter stavfejl, uklare passager og sikre dig at inkludere vedhæftede filer/dokumenter rent faktisk er vedhæftet.