

---

# Programme de Formation

---

## COMMUNICEREN PER E-MAIL - GEVORDERDE NIVEAU

---

### Organisation

---

**Durée :** 12 heures

**Mode d'organisation :** Klassikaal

### Contenu pédagogique

---



#### **Public visé**

Alle medewerkers van niveau A, B en C van lokale, gewestelijke en pararegionale diensten in Brussel die:

- veel professionele e-mails schrijven
- e-mails schrijven naar burgers, collega's, leveranciers, andere afdelingen of organisaties
- soms lange e-mails moeten schrijven waarin ze moeten argumenteren

LET OP: Er zijn twee verschillende opleidingen rond "e-mail" en deze niveaus mogen niet worden beschouwd als onderdeel van een pedagogisch project. De oefeningen en vooral de inhoud zijn heel verschillend.

- "Een professionele e-mail leren schrijven" (e-mail gemiddeld niveau) is bedoeld voor deelnemers die niet gewend zijn om professionele e-mails te schrijven
- "Professionele e-mails schrijven met meer impact" (e-mail voor gevorderden) is bedoeld voor deelnemers die al regelmatig e-mails schrijven en deze meer impact willen geven



#### **Objectifs pédagogiques**

Na afloop van deze opleiding kunnen de deelnemers :

- Correct gebruikmaken van e-mails
- De protocollen voor de voorstelling op opstelling van een e-mail beheersen
- E-mails schrijven om duidelijk, volledige, beknopte en samenhangende informatie over te brengen



#### **Description**

##### **INLEIDING**

Schrijf je vaak e-mails en bevatten je berichten veel complexe informatie? Heb je het gevoel dat je e-mails niet altijd correct worden gelezen, begrepen of onthouden? Wil je de doeltreffendheid van je berichten verhogen om je professionaliteit, duidelijkheid en productiviteit te verbeteren? Neem dan deel aan deze training, zodat je e-mails veel beter hun doel bereiken!

##### **INHOUD**

De technieken voor het schrijven van e-mails met impact bieden een antwoord op de volgende vragen:

1) Het juiste gebruik van e-mail

- Wat is er zo uniek aan e-mail? (e-mail versus telefoon of face-to-face)
- Naar wie moet je je e-mail moet versturen? (doeltreffende keuze van "to" en "Cc")
- Wanneer moet je antwoorden of doorsturen?

2) Tijd besparen bij het behandelen van e-mails

- Hoe formuleer je je onderwerp om ervoor te zorgen dat je verzoek effectief wordt behandeld? (de magische formule van het doeltreffende onderwerp)
- Hoe structureer je je boodschap visueel zodat ze onmiddellijk wordt begrepen en je een snel en



volledig antwoord krijgt?

3) Je berichten doeltreffender maken voor de ontvangers

- Hoe kan je ervoor te zorgen dat de ontvanger de kernboodschap begrijpt en onthoudt? (de keuze van het plan hangt af van het doel van de communicatie)
- Hoe kun je snel gelezen en begrepen worden? (woordkeuze en zinsbouw)
- Hoe genereer je een positieve en doeltreffende reactie van de ontvanger (toepassen van een "lezersgerichte" stijl)?
- Hoe onderhoud je een goede relatie met je correspondent? (toon en beleefdheidsformules)

4) Je inbox met een gerust hart beheren

- Wanneer moet je je inbox beheren? (basisprincipes van tijdbeheer)
- Hoe kun je je e-mails doeltreffend behandelen? (verschil tussen dringend en belangrijk)
- Hoe kun je het aantal e-mails in je inbox verminderen? (gebruik van de "regels")



### ***Modalités pédagogiques***

In de opleiding wisselen theorie en praktijk elkaar af. De technieken voor doeltreffend schrijven worden afgeleid door het observeren van authentieke documenten en vervolgens gesystematiseerd door middel van oefeningen. De deelnemers werken op een computer en worden regelmatig gevraagd om deze technieken toe te passen op hun eigen e-mails of op professionele e-mails op basis van schrijfsenario's die door de trainer worden voorgesteld. Deze e-mails worden geëvalueerd door de trainer, die de deelnemers specifiek advies geeft over hoe ze hun e-mails meer impact kunnen geven.