

Grip op mails



Herken je dit?

De stroom aan e-mails lijkt soms wel eindeloos en je wilt de tijd die je aan e-mails kwijt bent zoveel mogelijk beperken. Voor je gevoel ben je er echter de hele mee bezig en kom je nergens anders meer aan toe.

Natuurlijk is e-mail een handig communicatiemiddel. Maar hoe kun je er effectiever mee omgaan?

Mailmanagement begint bij jezelf

Door alle sociale media zijn we gewend aan het direct reageren op prikkels uit de buitenwereld. Het geeft ons een goed gevoel om bezig te zijn met dingen die urgentie lijken te hebben, we voelen ons nodig en belangrijk. Uit onderzoek ('The Cost of Email Interruption') naar e-mailonderbrekingen blijkt dat 85% van de professionals binnen 2 minuten op mails reageren als ze achter het scherm zitten. Vervolgens duurt het minstens een minuut om volop gefocust verder te gaan met je taak of activiteit.

Het paradoxale is vervolgens dat, hoe meer tijd je aan je e-mail besteedt, hoe meer e-mail je lijkt te ontvangen. Door (te) snel te reageren op je e-mails leer je anderen dat ze dit dus van je kunnen verwachten.

E-mail kan dus behoorlijk schadelijk zijn voor je focus en productiviteit. Het ontvangen van een e-mail blijkt bijna net zo storend als een telefoontje of iemand die je face-to-face aanspreekt. Iedereen weet dat e-mail je afleidt en je concentratie ondermijnt. Het inzicht is er dus wel. Maar aan inzicht alleen heb je niets, het gaat erom wat je ermee gaat doen.

Wat doe je dus als je mailbox vol blijft lopen met 'urgente' berichten, nieuwsbrieven en updates? Als de druk om snel te antwoorden hoog is? En je steeds minder tijd hebt om op iedere mail die binnenkomt actie te ondernemen? Effectief met je mails omgaan levert van alles op, maar in ieder geval tijd, tijd die je aan andere prioriteiten kan besteden.

20 tips!

De 20 meest relevante en toepasbare tips om meer grip te krijgen op je mail. Zo organiseer je efficiënt de mailbox, zie je nooit meer een belangrijk bericht over het hoofd én houd je tijd over.

1. Start de dag NIET met e-mail

Want dan begin je de dag met wat ánderen van je willen. De kans is dan groot dat je er de rest van dag in blijft hangen en vervolgens aan het einde van de dag denkt 'wat heb ik nou eigenlijk gedaan?' Begin je dag met het maken van een plan voor de rest van de dag, en start met de meest urgente en belangrijke acties. Bekijk dan pas wat de rest van de wereld van je wilt.

2. Beslis en organiseer je mail max 4 keer per dag

Steeds je mail checken kost heel veel tijd. Beoordeel en organiseer je mail daarom maximaal 4 keer per dag. Bekijk één voor één je mail en bepaal welke actie er van je wordt verwacht. Beantwoorden? Lezen? Bewaren? Delegeren? Niets? Zet elke dag een paar blokken in je agenda om de mails inhoudelijk te verwerken.

3. Zorg voor een lege inbox

Bij veel mensen heeft de inbox verschillende functies: een brievenbus voor nieuwe berichten, een actielijst, een prullenbak, een archief, etc. Beslis en organiseer je mail zo, dat je inbox leeg blijft en er alleen 'lopende zaken' in zitten. Werken vanuit je mail gaat redelijk goed als je minder dan een schermpagina aan mails hebt.

4. Stuur korte mails

Sommige mensen mailen hele lange verhalen of gaan eindeloos door op mailwisselingen met vragen als 'wat vind jij?' en 'ja, ik ook'. Op zulke mails zit je lang niet altijd te wachten. Verstuur enkel bondige mails met altijd een concrete vraagstelling. Vraag anderen om dit goede voorbeeld te volgen. Maak zoveel mogelijk gebruik van 'oneliners': probeer je boodschap in 1 zin te verwerken.

5. Kies voor een duidelijke onderwerpregel

Denk na over een heldere, sturende onderwerpregel. Het vergroot de kans dat de ander direct door heeft waar het over gaat. Bovendien is het altijd makkelijk terug te vinden met de zoekfunctie. Vermijd dus onderwerpregels als : "Vraagje."

6. Zet notificaties uit

Zet je e-mail notificaties uit: dat bliepje of pop-upje wanneer er een e-mail binnenkomt. Moordend voor je productiviteit, vanwege de duur die je brein telkens nodig heeft om te herstellen van de afleiding.

7. Mail niet

E-mail is vooral handig om mensen te informeren. Wanneer je een discussie wilt hebben of een afspraak met iemand moet maken is het vaak beter de telefoon te pakken of bij iemand langs te gaan, on plaats van de hele tijd heen en weer te mailen.

8. Verwijder irrelevante mail meteen

Veel e-mail kan onmiddellijk verwijderd worden. Als je irrelevante e-mail onmiddellijk verwijderd, ben je waarschijnlijk 20 tot 30% van je e-mail kwijt. Maak er een gewoonte van je af te melden voor e-mailgroepen of lijsten die voor jou geen toegevoegde waarde hebben. Laat afzenders weten dat geen prijs wordt stelt op toekomstige mails.

9. Maak meer regels aan

Wanneer je bijvoorbeeld veel e-mails ontvangt waar leeswerk aan gekoppeld zit kun je ervoor kiezen deze automatisch met een regel te verplaatsen naar een map 'Te lezen' of 'Nieuwsbrieven'. Op een zelf gekozen moment ga je die dan bekijken.

10. Beperk het aantal mappen

Veel mensen maken gebruik van archiefmappen om mails te bewaren. Hoe meer mappen hoe onoverzichtelijker. Het vergroot de kans dat je je doel voorbij schiet en er nooit gebruik van gaat maken. Zorg voor een logische structuur met maximaal 10 hoofdmappen. Denk aan een boek: dat heeft zelden 80 hoofdstukken.

11. One touch

Een klassieke timemanagementtip is 'one touch': raak elke mail maar 1x aan. Check e-mail alleen als je tijd hebt om te antwoorden of in je to-do-lijst te verwerken. Beantwoord mails direct, zeker als dit maximaal 1 minuut duurt. Wil je iets langer nadenken over je antwoord? Maak dan vast een antwoord aan en sla dit op in concepten en kies een vast moment in de week om je concepten af te maken.

12. Blijf uit de cc

Vraag je bij elk bericht, waarbij je in de cc staat, af: kan ik dit de volgende keer voorkomen? Geef door dat ze je alleen in de cc zetten als het voor jou echt handig is om het vanaf de zijlijn te volgen. Vraag of je uit conversaties mag waarbij jouw aanwezigheid niet zo belangrijk is. En vertel duidelijk dat als in een mail een actie voor jou staat, ze je in het 'Aan'-vak moeten zetten.

13. Focus op 20%

Ook voor e-mail geldt de 80/20-regel. 1 op de 5 mailtjes is echt belangrijk, de rest kost vooral tijd en levert weinig op. Focus je dus op 20% van je mail. Voor de rest geldt: snel lezen en in 1 minuut beantwoorden of archiveren.

14. Strategisch versturen

Trendgoeroes hebben jaren iets anders voorspeld, maar nog steeds is e-mail razend populair, ook bij millennials. Het blijft een effectieve manier om te communiceren, maar bedenk altijd: van een mail komt een mail. Vraag je dus altijd af of het echt efficiënt is om een aan een mailuitwisseling te beginnen. Minder mail begint bij jezelf.

15. Bewaak de beeldvorming

Mail alleen als er écht iets relevants te vertellen is en niet om te bewijzen dat je bezig bent, bestaat, aandacht wil, etc. Sommige mensen hebben de neiging om álles te delen

wat voorbij komt, of om op elke groepsmail een reply all te sturen met 'Dank je wel voor het bericht!' Voorkom dat mensen denken: "daar heb je hem/ haar weer..."

16. Spreek af wat *niet* via de mail gaat

Spreek met je samenwerkingspartners af dat bijvoorbeeld spoedklussen niet via de mail gaan. Via de telefoon of een persoonlijk bezoekje is vaak handiger voor een spoedklus. Zo wordt de noodzaak om de mailbox met argusogen in de gaten te houden al veel kleiner.

17. Stuur geen mails door zonder toelichting

Voeg een regel toe voor uitleg, een vraag of opmerking, anders kun je er donder op zeggen dat er een mailwisseling ontstaat met vragen als 'wat moet ik hiermee' of 'waar gaat dit over?'

18. Stuur geen mails als je geëmotioneerd bent

Emoties hebben veel invloed, vaak ook zonder dat je het door hebt. Geef jezelf een moment om te kalmeren, haal even thee of koffie, zet het van je af en maak er een zakelijke mail van.

19. Stuur geen bijlagen

Stuur bij voorkeur een link naar het betreffende bestand in bijvoorbeeld SharePoint, dan is altijd de meest recente versie bij de hand en geen verstopte inbox meer door gigabytes aan bijlagen.

20. Zet je mailprogramma helemaal uit

Wég afleiding. Simpel. Als iets écht belangrijk is, dan bellen ze wel.

Opdracht

Er zijn honderden tips te geven over hoe je bewuster e-mailt, hoe je je mailbox slim inricht, hoe je krachtig en to-the-point formuleert. Punt is dat het alleen werkt als je er iets mee gaat *doen* en jezelf er structureel aan houdt.

Kies dus minstens 5 tips die je de komende weken gaat invoeren in de dagelijkse praktijk. Na een week of 6-9 wordt dit pas een routine, dus hou het dus ook vol.

