

Top 10 e-mail tijdvreeters

Een paar maanden geleden heb ik een workshop 'efficiënt e-mailen; baas in eigen mailbox' gegeven voor een twintigtal secretaresses van een groot concern. Wat me opviel was dat ook zij last hadden van een aantal gewoonten die in de Top-10 e-mail tijdvreeters staat. Daarom wil ik ze jou ook niet onthouden, zodat je er je voordeel mee kunt doen.

1. Van bericht naar bericht springen zonder ze af te handelen.

Op deze manier werk je heel fragmentarisch, moet je steeds het bericht opnieuw lezen en onderneem je niet. Uitstelgedrag is één van de grootste tijdverspillers binnen het concept van timemanagement. Het devies is: wanneer je een bericht opent, neem dan ook direct actie (antwoorden, archiveren, verwijderen of agenderen om op een ander moment op te pakken).

2. Berichten beantwoorden die niet bij jou horen.

Als secretaresse ben je vaak geneigd om dingen direct op te pakken, maar waak hiervoor! Hier geldt zeker dat je je realiseert waar je eigen verantwoordelijkheden en prioriteiten liggen. Stel deze voor jezelf vast en hou je hier aan.

3. Je bezig houden met onbelangrijke berichten die niet belangrijk zijn voor je eigen werk.

Volg niet domweg de volgorde van ingekomen berichten maar bepaal je eigen prioriteiten en houd je hier aan. Het scheelt je een hoop tijd.

4. Zelf te veel berichten schrijven.

E-mail neemt een steeds grotere plaats in op ons werk en regelmatig vergeten we dat zaken sneller en beter te regelen zijn door even langs te lopen of de telefoon te pakken. Je kunt zaken dan direct kort sluiten.

5. Onvolledig zijn in de vragen die je stelt of de antwoorden die je geeft per e-mail.

Hiermee verspil je niet alleen je eigen tijd maar ook die van de ontvanger. Onvolledigheid betekent dat je weer opnieuw een mail moet sturen en de ontvanger weer opnieuw moet lezen. Onnodig wanneer je je even concentreert....

6. Vergeten om berichten te archiveren of te verwijderen.

Niet archiveren betekent zoeken en zoeken kost tijd. Bovendien betekent 'niet archiveren' dat niet helder is wat de status is van een bericht. Wen jezelf dus aan om na lezen en behandelen van een bericht de mail te verwijderen of te archiveren bijvoorbeeld in een map: 'afgehandeld' of 'wacht op antwoord'.

7. Je e-mail behandelen op een plek waar je je niet kunt concentreren.

In een drukke omgeving is het moeilijk concentreren. Het gevaar van fouten en onvolledigheid neemt toe met alle gevolgen van dien. Kies voor het behandelen van ingewikkelde mail een rustig moment of plek.

8. Te veel berichten en leeswerk bewaren.

Jezelf wijs maken dat je al die berichten nog een keer gaat lezen is in feite jezelf voor de gek houden. Het kost veel energie want iedere keer word je er weer aan herinnerd. Daarnaast geldt dat de nieuwsaarde van berichten snel afneemt naarmate ze ouder zijn! Zonde van je tijd.

9. De mogelijkheden van je email programma niet optimaal benutten.

Maak gebruik van automatisch archivering en de mogelijkheden die de wizard-regels in outlook je bieden. Ik zal hier een volgende keer uitgebreider op terugkomen.

10. En passieve houding aannemen en toch niet geloven dat jijzelf er ook maar iets aan kunt veranderen.

De overtuiging dat je niets kunt veranderen is een grote stressfactor. Stop hiermee en probeer de randvoorwaarden voor jezelf te verbeteren. Ga in gesprek met je collega's en leidinggevende en kijk wat je kunt veranderen aan de gewoonten binnen je afdeling. Tenslotte wordt veel bepaald door gedrag en hoe wordt omgegaan met de tools.

Bron voor deze top 10 is het boekje: *Efficiënt e-mailen* van Denise Hulst, uitgegeven bij Spectrum. Ben je geïnteresseerd geraakt in verbetermogelijkheden, raadpleeg dan eens bovengenoemd boek of neem contact met mij op (info@beddingwerk.nl).

Ingrid van Dijk.