HARBOR TOOLS · INWERKTRAINING

Zakelijke e-mailbasis

Hoe u iemand buiten Harbor Tools zo schrijft dat ze er bij de eerste keer lezen al naar kunnen handelen.

SESSIE 1 · 16 NOVEMBER 2026 · ONDER LEIDING VAN TRAINER, 60 MINUTEN

ZES ONDERDELEN, IN DEZE VOLGORDE

1. Onderwerpregel
2. Aanhef
3. Opening
4. Hoofdtekst
5. Afsluiting
6. Handtekening

LEERDOELEN

Aan het einde van dit uur kunt u een externe e-mail versturen waar de lezer direct naar kan handelen.

01 **Bouw een e-mail op uit zes onderdelen**

Onderwerpregel, aanhef, opening, hoofdtekst, afsluiting, handtekening — altijd in deze volgorde.

02 **Schrijf een onderwerpregel die een verzoek plus een deadline is**

Zodat de lezer weet wat te doen en voor wanneer, nog voordat de e-mail wordt geopend.

03 **Structureer de hoofdtekst en antwoord tijdig**

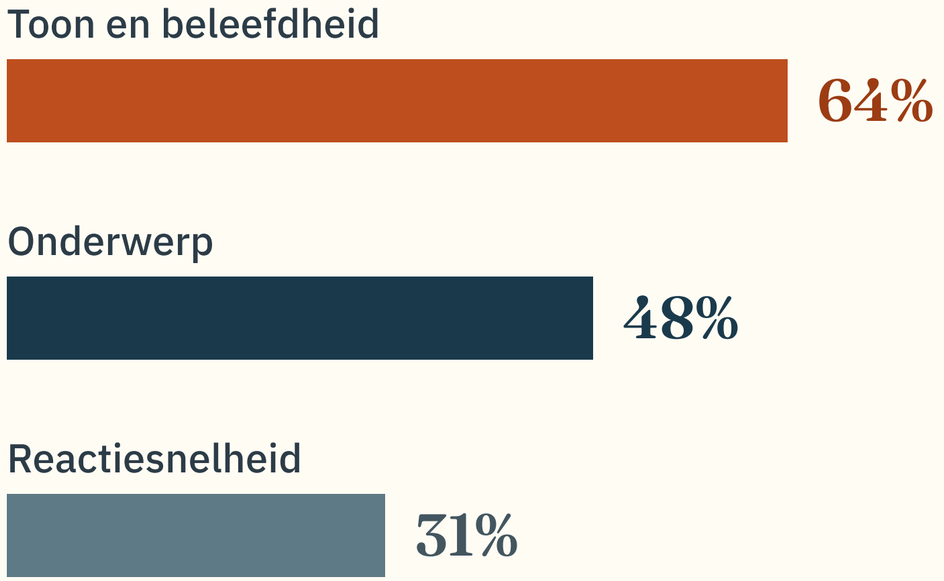
Conclusie, reden, verzoek, deadline — en reageer binnen 24 uur op externe contacten.

DE SESSIE IN VIER STAPPEN

1. De zes onderdelen, één echte e-mail
2. Aan, Cc, Bcc en drie veelgemaakte fouten
3. De 24-uursregel voor reageren
4. Vijf minuten schrijven, dan antwoorden

WARMING-UP

42 nieuwe medewerkers vertelden ons wat hen het meest zorgen baart over e-mail.



Harbor Tools-enquête · 42 respondenten

Hand omhoog — welke van de drie is voor u?

WAAR DIT VANDAAG ELK DAARVAN BEANTWOORDT

Toon en beleefdheid

Aanhef, opening, afsluiting en handtekening doen dit werk voor u.

Onderwerp

Eén formule: het verzoek plus de deadline.

Reactiesnelheid

Binnen 24 uur voor iedereen buiten het bedrijf — een tussentijds antwoord telt ook.

Elke externe e-mail heeft dezelfde zes onderdelen, in dezelfde volgorde.

VOORBEELD · AAN DE KLANTCONTACTPERSOON VOOR ORDER 1142

1 **Graag beoordelen: offerte voor order 1142 (vóór 20 nov.)**

2 Geachte mevrouw Grant,

3 Bedankt voor uw bestelling van afgelopen week. Ik schrijf u over de offerte voor order 1142.

4 De herziene offerte is bijgevoegd ter goedkeuring.
De gevraagde draagtas is nu toegevoegd.
Controleer de stukprijzen en bevestig deze.
We kunnen op tijd leveren als u vóór 20 november reageert.

5 Bedankt voor het controleren van de prijzen.
Met vriendelijke groet,

6 Uw volledige naam
Uw functie · Harbor Tools
Uw directe lijn · uw werk-e-mailadres

1 · Onderwerpregel
Het verzoek en de deadline, in één regel.

2 · Aanhef
Hun titel en achternaam, gevolgd door een komma.

3 · Opening
Dank, gevolgd door de reden waarom u schrijft.

4 · Hoofdtekst
Conclusie, reden, verzoek, deadline.

5 · Afsluiting
Dank voor de hulp die u net hebt gevraagd.

6 · Handtekening
Naam, functie, Harbor Tools, contact.

Een onderwerpregel is een verzoek plus een deadline — niets anders.

HET VERZOEK
Graag beoordelen:

+

WAAR HET OVER GAAT
offerte voor order 1142

+

VOOR WANNEER
(vóór 20 nov.)

= Graag beoordelen: offerte voor order 1142 (vóór 20 nov.)

ZWAK ONDERWERP	WAAROM DIT NIET WERKT	HERSCHRIJF HET ZO
“Snelle vraag”	De lezer kan er niets mee plannen, dus het wacht achter alles anders.	Graag bevestigen: leverdatum voor order 1142 (vóór 20 nov.)
“Order 1142”	Noemt het onderwerp, maar vraagt niets en stelt geen datum.	Graag beoordelen: offerte voor order 1142 (vóór 20 nov.)
“Urgent!!”	Druk in plaats van informatie — en het is onbeleefd naar een extern contact.	Graag goedkeuren: herziene offerte voor order 1142 (vóór 20 nov.)

ONDERDELEN 2, 3, 5 EN 6

Aanhef, opening, afsluiting en handtekening zorgen voor de beleefdheid.

2 · AANHEF

Titel en achternaam, gevolgd door een komma. Spel het zoals ze hun eigen e-mails ondertekenen.

> Geachte mevrouw Grant,

3 · OPENING

Twee korte zinnen: bedank hen voor iets concreets, en zeg daarna waarom u schrijft.

> Bedankt voor uw bestelling van afgelopen week. Ik schrijf u over de offerte voor order 1142.

5 · AFSLUITING

Bedank hen voor de specifieke hulp die u net hebt gevraagd, gevolgd door één afsluitende regel.

> Bedankt voor het controleren van de prijzen. / Met vriendelijke groet,

6 · HANDTEKENING

Drie vaste regels, één keer ingesteld in uw e-mailprogramma en nooit opnieuw getypt.

> Volledige naam / Functie · Harbor Tools / Directe lijn · werk-e-mailadres

Zet de conclusie vooraan en de deadline achteraan — nooit andersom.

01
Conclusie

Wat u heeft besloten of wat u nodig heeft. Eén zin.

`De herziene offerte is bijgevoegd ter goedkeuring.`

02
Reden

Waarom het is veranderd of waarom u het vraagt. Eén zin.

`De gevraagde draagtas is nu toegevoegd.`

03
Wat u nodig heeft

De ene actie, benoemd als werkwoord voor hen.

`Controleer de stukprijzen en bevestig deze.`

04
Deadline

De datum voluit geschreven, met wat die beschermt.

`We kunnen op tijd leveren als u vóór 20 november reageert.`

Elke zin blijft onder de 20 woorden.

De hele e-mail past op één scherm — geen scrollen nodig.

ADRESVELDEN

Aan is voor mensen die moeten handelen. Cc is voor mensen die op de hoogte moeten zijn.

Aan



De mensen die iets moeten doen. Noem hen in de eerste regel van de hoofdtekst.

Iedereen op de e-mail kan deze lijst zien.

Cc



De mensen die moeten weten dat dit is gebeurd. Van hen wordt geen actie gevraagd.

Iedereen op de e-mail kan deze lijst zien.

Bcc



Alleen voor massa-e-mails, waarbij de ontvangers voor elkaar verborgen blijven.

Elke lezer ziet alleen zijn eigen adres.

Voordat u verzendt: als een naam in Cc staat, verwacht u niets van die persoon.

DRIE VEELGEMAAKTE FOUTEN

Drie fouten dwingen u om een tweede e-mail te sturen om uw excuses aan te bieden.

Een vage onderwerpregel

“Snelle vraag” vertelt de lezer niets, dus blijft hij ongeopend liggen tot de deadline voorbij is.

DE OPLOSSING

Noem het verzoek en de datum: “Graag beoordelen: offerte voor order 1142 (vóór 20 nov.)”.

De ontbrekende bijlage

De e-mail zegt “bijgevoegd” en er is niets bijgevoegd. De lezer moet terugschrijven en wachten.

DE OPLOSSING

Voeg eerst het bestand toe, schrijf daarna de e-mail. Lees vervolgens het woord “bijgevoegd” nog eens na.

Cc verkeerd gebruikt

Mensen in Cc denken dat iemand anders wel zal handelen, of ze voelen zich in het nauw gedreven voor het oog van een klant.

DE OPLOSSING

Aan = moet handelen. Cc = moet weten. Voeg nooit een naam toe om alleen druk uit te oefenen.

Alle drie kosten hetzelfde: een tweede e-mail, omdat de eerste niet goed aankwam.

REACTIESNELHEID

Beantwoord externe contacten binnen 24 uur, ook als u nog geen antwoord heeft.

24

uur

De limiet voor iedereen buiten Harbor Tools — klanten, leveranciers, iedereen die geen collega is.

ALS U NOG GEEN ANTWOORD HEEFT, REAGEER TOCH

“Begrepen — ik kom hier voor donderdag op terug.”

Twee seconden werk. De klant hoeft zich niet meer af te vragen, en u heeft de dag genoemd die u aanhoudt.

Hun e-mail komt binnen

Uur 0. De klok begint te lopen, ook op een drukke dag.

Binnen 24 uur

Het volledige antwoord, of het tussentijdse antwoord hierboven. Nooit stilte.

Op de dag die u heeft toegezegd

Het echte antwoord komt op donderdag binnen, omdat u donderdag heeft gezegd.

LATEN WE OEFENEN · 5 MINUTEN, INDIVIDUEEL

Schrijf een e-mail waarin u een klant vraagt een afspraak te verplaatsen.

UW OPDRACHT

U heeft deze week een afspraak met een klant en u kunt daar op dat tijdstip niet bij zijn.

Schrijf de hele e-mail waarin u vraagt om verplaatsing. Vijf minuten, op papier of als concept.

HOUD U AAN DE REGELS VAN VANDAAG

Verzin de details die u nodig heeft — de dag, de reden, het nieuwe tijdstip dat u wilt.

U schrijft aan een klant, niet aan een collega, dus de 24-uursregel geldt ook voor hun antwoord.

Wanneer de vijf minuten voorbij zijn, wisselt u concepten met degene naast u.

EEN GOED ANTWOORD HEEFT

- ☐ Onderwerp: het verzoek plus een deadline
- ☐ Aanhef met titel en achternaam
- ☐ Opening: dank, gevolgd door de reden waarom u schrijft
- ☐ Hoofdtekst: conclusie, reden, verzoek, deadline
- ☐ Elke zin onder de 20 woorden
- ☐ Afsluiting en een handtekening van drie regels

ANTWOORDEN · ÉÉN MANIER OM HET TE SCHRIJVEN

Een afspraak verplaatsen, in negen korte zinnen.

ONDERWERP	**Graag bevestigen: nieuw tijdstip voor de evaluatie van donderdag (vóór 18 nov.)**
AANHEF	Geachte mevrouw Grant,
OPENING	Bedankt dat u deze week tijd heeft vrijgemaakt. Ik schrijf u over onze afspraak op donderdag.
CONCLUSIE	Ik moet onze afspraak verplaatsen naar vrijdagochtend.
REDEN	Er is een leveringsaudit ingepland op datzelfde uur.
WAT U NODIG HEEFT	Kunt u vrijdag 10:00 uur bevestigen, of een beter tijdstip voorstellen?
DEADLINE	Reageer graag vóór 18 november zodat ik de ruimte kan reserveren.
AFSLUITING	Bedankt voor uw flexibiliteit. Met vriendelijke groet,
HANDTEKENING	Uw volledige naam Uw functie · Harbor Tools Uw directe lijn · uw werk-e-mailadres

CONTROLEER UW CONCEPT

- ☑ Onderwerp: het verzoek plus een deadline
- ☑ Aanhef met titel en achternaam
- ☑ Opening: dank, gevolgd door de reden waarom u schrijft
- ☑ Hoofdtekst in vier stappen, in deze volgorde
- ☑ Langste zin hier: 11 woorden
- ☑ Afsluiting en een handtekening van drie regels

SAMENVATTING

Zes onderdelen, één scherm, één deadline, beantwoord binnen 24 uur.

01 Bouw elke externe e-mail op uit dezelfde zes onderdelen, in volgorde.

02 De onderwerpregel is het verzoek plus de deadline — nooit “Snelle vraag”.

03 De hoofdtekst doorloopt conclusie, reden, wat u nodig heeft, deadline.

04 Zinnen onder de 20 woorden, de hele e-mail op één scherm, de bijlage toegevoegd vóórdat u schrijft.

05 Aan voor mensen die moeten handelen, Cc voor mensen die moeten weten, Bcc voor massa-e-mails.

06 Reageer binnen 24 uur; een tussentijds antwoord met een genoemde dag telt ook.

HOUD DIT BIJ DE HAND

ONDERWERP

`Graag beoordelen: offerte voor order 1142 (vóór 20 nov.)`

VOLGORDE HOOFDTEKST

`conclusie → reden → verzoek → deadline`

TUSSENTIJDS ANTWOORD

`“Begrepen — ik kom hier voor donderdag op terug.”`

VOORDAT U VERZENDT

Bijlage toegevoegd? Deadline in het onderwerp? Kan iedereen in Aan handelen?