



Verwerk uit "How to write effective emails: R.L.Task"  
(Geskenk deur JJG Konstruksie (Edms.) Bpk., Klerksdorp)

## **Rede vir die opsomming**

- Blootstelling aan netiket.
- Handleiding vir die skryf en stuur van formele, professionele e-pos aan naastes sowel as vreemdelinge.

### **‘n Paar goedjies om te onthou**

- ‘n Goeie e-pos neem tyd en moeite (wat jy insit sal jy terug kry)
- Wees versigtig om op-en aanmerkings te maak in jou e-pos en moet nooit sarkasties probeer wees nie.
- Neem ander kulture, geslagte en rasse ook in ag.
- Maak seker u boodskap is korrek voordat u dit uitstuur – as die e-pos uit is kan u dit nie keer of terugkry nie.
- Moenie dadelik ‘n antwoord op u e-pos verwag nie ... die ontvanger het ook ‘n lewe wat nie kan stilstaan net vir u nie.
- Nes enige dokument, tel alles wat in ‘n e-pos geskryf staan.

## **Om u e-pos te begin**

### **Benodighede**

- Rekenaar
- Mailer
- Internet Diens Verskaffer (ISP)
- E-pos adres
- Jy moet aanlyn kan gaan via ‘n modem of ‘broad band’

### **Gebruikersnaam**

- U gebruikersnaam moet profesioneel en so na as moontlik aan u eie naam wees en moet, indien moontlik, u van ook insluit.
- Mense onthou dit makliker en dit voorkom verwarring.
- Bv. [Xante.Lindeque@jgg.co.za](mailto:Xante.Lindeque@jgg.co.za)
- Iets soos [XL1285@jgg.co.za](mailto:XL1285@jgg.co.za) kan lyk soos gemorspos en dadelik uitgevee word.

## Skrifgrootte en styl

- U word aangeraai om 'n skrifgrootte van 12 of groter te gebruik, maar glad nie kleiner nie, want dit maak dit vir die ontvanger moeilik om u boodskap te lees.
- Hou eerder u boodskap in swart ink op 'n wit agtergrond. (Mense met swak oë of wat kleurbind is mag andersins sukkel om u boodskap te lees.)
- Probeer om nie meer as 65 karakters(spasies ingesluit) in u e-pos te gebruik nie, anders mag die sinne onreëlmatig op die ontvanger se rekenaar wees.
- Bv. Dis 'n behoorlike gejaag in die kantoor aangesien daar  
Vrydag twee tenders sluit.

## Handtekening

- Dis van uiterse belang om altyd u handtekening onder aan u e-pos aan te bring om sodoende verwarring uit te skakel en professionaliteit te bevorder.
- Probeer om so min as moontlik kleur en versierings in u handtekening te gebruik.
- Om u handtekening outomaties onder aan u e-pos aan te bring, gaan na ***Preferences*** en dan na ***Signature***.
- Die volgende moet ingesluit wees in u handtekening:
  - ❖ Naam en van
  - ❖ E-pos adres
  - ❖ Posisie
  - ❖ Maatskappy waar u werk
  - ❖ Kontaknommer
- Bv. Xante Lindeque  
Xante.Lindeque@jgg.co.za  
Ontvangsdame  
JGG Konstruksie Pty (Ltd)  
083 343 3766

## Om u boodskap te begin

Wanneer u 'n nuwe venster oopmaak om 'n e-pos te stuur, sal u sien daar's bo-aan 'n paar leë blokkies. Elk van die blokkies het sy eie spesifieke funksie ...

**Adres** - spasio vir adres van persoon aan wie u die e-pos stuur.

- maak dubbelseker dat u die korrekte adres insleutel.
- vir gerieflikheid kan u adresse in u 'address book' stoor.

**Cc** - 'carbon copy'

- adresse in die lyn ontvang 'n kopie van u e-pos.
- die adresse hoef egter nie 'n antwoord op u e-pos te stuur nie.

**Bcc** - 'blind carbon copy'

- hierdie adresse ontvang ook 'n kopie, maar met geen adresse by nie.

**Subject** - handel oor die onderwerp van u e-pos en moet informatief wees.

- die sinnetjie moet kort wees (6-7 woorde) met net belangrike woorde.
- indien u e-pos langer as 100 woorde is dit goeie netiket om na u onderwerp in te tik [lank].
- as u e-pos slegs informasie bevat en geen reaksie verwag nie, kan u vooraan tik [FYI] ...for your information... of 'Inligting'.
- as u 'n vraag vra, begin u e-pos met 'Q:' of 'Vraag:'
- as u 'n reaksie verwag, begin u e-pos met 'Req:' of 'Versoek:'
- indien u 'n konfidensiele e-pos stuur, tik slegs '**konfidensieel**' in die lyntjie en niks anders nie.

## **‘n Paar goedjies om te onthou**

- E-pos moet in ‘plaintext’ geskryf word en nie in HTML nie, aangesien dit dalk so iets sal uitkom ...

```
<HTML><HEAD>  
<STYLE type=text/css>TD{
```

- Dis onnodig vir ‘n groet bo-aan ‘n e-pos aangesien u nie altyd seker kan wees van die ontvanger se kultuur, ras, geslag of posisie nie.
- Dis goeie netiket om, indien u ‘n vreemdeling e-pos, te verduidelik wie u is.
- Moet nooit iets in ‘n e-pos sê wat u nie mens-tot-mens sou sê nie.
- Moenie onnodige goed vir mense e-pos nie – jy mors hul, sowel as jou eie tyd.

## **Aanbieding**

- Gee ekstra sorg aan u spelling, leestkens, woordeskat en woordgebruik.
- Gee elke nuwe punt deur in ‘n nuwe paragraaf wat 6-8 lyntjies lank is, en met ‘n oop lyntjie tussen elke paragraaf.
- Vermy die gebruik van **Tab** en kolomme, aangesien die formaat van u e-pos heeltemal anders op u ontvanger se rekenaar kan wees.
- As u iets uit ‘n ander program in u e-pos ‘**paste**’, maak seker dat u e-pos se formaat steeds netjies en leesbaar is.
- Maak seker u e-pos is sinvol en kom tot die punt sodat die ontvanger nie hoef te sit en wonder wat van hom verwag word nie.
- Indien u e-pos uit verskeie punte bestaan, kan u dit numeries of puntsgewys voorstel met ‘n lyntjie oop tussen elke nuwe punt.
- Alledaagse afkortings, soos **d.m.v.** en wat numeriese waardes bevat, soos **4de** is aanvaarbaar. Verder is dit onaanvaarbaar.
- Vermy sms-taal heeltemal.  
Bv. Sumtin 4 u (something for you), i’d luv 2 (I would love to).
- Gebruik slegs hoofletters waar dit nodig is. Te veel gaan lyk of jy skree en te min of jy ‘n kind is wat nog nie kan skryf nie.
- Hou u e-pos so eenvoudig, duidelik en direk, maar steeds so volledig as moontlik.
- Moenie voorgee dat jy iets weet wat jy nie regtig weet nie.
- Groot woorde wat jy self skaars verstaan is onnodig en lomp.

- Die gebruik van vulgere woorde en onwelvoeglike taalgebruik is totaal onaanvaarbaar!
- Proeflees en redigeer altyd u e-pos voordat u dit uitstuur. Let op vir spelfoute, verkeerde woordgebruik en belangrike punte wat dalk uitgelaat is.
- Moet nooit 'n e-pos uit woede stuur nie – op die ou einde verneder jy net jouself.

## Vertoning

- Vermy die gebruik van karakters en aksenttekens wat met die **Alt**, **Control** of **Command** sleutel verkry word, bv. Alt+130=é . Gebruik eerder die **Shift** sleutel.
- Boskryfte en onderskrifte kan nie in e-pos vertoon word nie. Vir onderskrif is daar geen alternatief nie, so bv. CH<sub>3</sub>CH<sub>2</sub>OH moet maar net so oorgetik word. Boskryf kan egter as volg getik word, x<sup>2</sup> as x^2 .
- E-pos kan nie van die funksies **Bold**, *Italic* of Underline gebruik maak om woorde te beklemtoon nie. As alternatief kan die asterisk gebruik word vir beklemtoning, bv. Jy \*moet\* dit doen.
- 'n Boek se titel word dus as volg geskryf, \_Raiders of the Lost Ark\_ en 'n gedig of opstel se titel as volg, 'A modest proposal'
- Hoekhakkies of afkappingstekens kan gebruik word om woorde uit 'n ander taal aan te dui, bv. Die woord 'champagne' is afkomstig van <campania> wat Latyns is.
- Die gebruik van emoticons(emotional icons) is onvanpas in 'n professionele e-pos, bv. ;-) :-D (gesiggie)
- Instruksies kan in aanhalings weer gegee word bv. Ontvanger moet **Shift** sleutel inhou en die **Alt** sleutel sowel as die **3** druk, kan net as volg getik word, :Druk 'Shift + Alt + 3'
- Om 'n outomatiese link met die internet deur u e-pos moontlik te maak, kan u net die URL(internetadres) in sy eie lyntjie tik met geen punt aan die einde, bv.

<http://www.whiz.net/kmg/index.html>

## **Aanhegtings (attachments)**

- Maak seker die ontvanger van u e-pos se rekenaar kan attachments aanvaar en dat hy oor die regte programme beskik om dit oop te maak, soos bv. Word of Excel.
- Die skrifstyl wat die mees aanvaarbaarste is, is 'Rich Text'.
- Probeer om attachments nie groter as 50 kB te maak nie. Indien dit groter is, kan u die attachments na die web pos en dan net die URL na die ontvanger e-pos.
- Wees sensitief vir virusse wat kan voorkom in gestuurde sowel as ontvangde attachments.
- Moet nooit attachments saam met 'n leë, ongetekende e-pos stuur nie. Noem ten minste wie die attachments gestuur het en waaroor dit gaan.
- Probeer om glad nie byklanke by u attachments te sit nie.

## **Vrae vra ?**

- Doen moeite om eers self jou vraag se antwoord te kry as wat jy net vir almal 'n e-pos stuur – jy gaan vir jouself en ander mense tyd spaar.
- Kyk in verwysingsboeke, op die web, FAQ's (frequently asked questions) of in argiewe vir antwoorde.
- Stel vrae so duidelik as moontlik en sê ook hoekom jy die vraag vra.
- Sit 'n 'Q:' voor aan jou informatiewe onderwerp in die 'subject' blokkie en onthou om jou e-pos te teken sodat die ontvanger weet wie vra watse vraag.
- Identifiseer ook, indien nodig, van watter land jy is.
- Vrae volledige, duidelike vra.
- Moenie van ander mense verwag om jou werk vir jou te doen nie.
- Probeer om nie meer as 3 vrae per e-pos te vra nie, en kyk dat die vrae met mekaar verband hou.
- Moenie onmiddellik 'n antwoord op jou vraag verwag nie.
- Stuur 'n kort e-pos om die persoon wat jou vraag beantwoord het, te bedank – dis goeie netiket.

## **Beantwoording en Versending**

- Bo-aan 'n e-pos is daar gewoonlik informasie soos wie die e-pos gestuur het, aan wie dit gestuur is, wanneer dit gestuur is en 'n volledige onderwerp van waaroor die e-pos gaan.
- Die informasie is belangrik vir die ontvanger van die e-pos.
- Maak seker dat die adres van die ontvanger van u antwoord korrek is.
- As u op 'n e-pos antwoord kan die onderwerp dieselfde bly. Die rekenaar sit outomaties 'Re:' vooraan die onderwerp.
- U kan alle onnodige informasie van die e-pos afvee en slegs dit wat u gebruik in u eie boodskap hou.
- Sorg dat u nie bo-aan die oorspronklike boodskap u antwoord skryf nie, maar eerder onder aan ... anders is dit vreeslik verwarrend.
- Antwoord puntsgewys indien e-pos puntsgewys aan u gestuur was.
- Vat die nodige tyd as u op 'n e-pos antwoord en maak seker u antwoord is duidelik en uitdruklik.
- Daar's niks fout daarmee om iemand wat geen netiket het reg te help nie – solank u dit professioneel doen.
- As u iets persoonliks van iemand anders (soos rekeningnommers) uitstuur, kry eers toestemming.
- Moenie kettingbriewe aanstuur nie – dit mors net almal se tyd.

## **Pos- en nuusgroepe**

- Indien u by so 'n groep aansluit, maak seker dat u dieselfde belangstellings as hulle het en maak 'n kopie van die reëls van die spesifieke groep.
- U moet die reëls volg en respekteer.
- As u 'n vraag aan die groep stel, maak seker u vraag is duidelik.
- Stuur antwoorde net na die vraer toe en nie vir die hele groep nie.
- Vermoed dit om vir verskillende groepe dieselfde e-pos te stuur.
- As u iemand wil korrigeer, doen dit eerder privaat.
- Indien u 'n fout in 'n e-pos maak, korrigeer die fout en vra om verskoning aan die ontvangers.
- *Onthou:* Nuusgroepe is baie meer informeel as posgroepe, want by nuusgroepe is daar meer entoesiaste as spesialiste.

## **Konfidensialiteit en wettige benodighede**



- E-pos is glad nie konfidensieel nie, aangesien byna enige iemand toegang tot dit kan verkry.
- Vermy die uitstuur van u eie persoonlike inligting, of van iemand anders sonder toestemming.
- Wees versigtig van lastering van 'n persoon of 'n organisasie – dit mag dalk onwettig wees.
- Aangesien e-pos ook as 'n dokument tel, tel kopiereg ook.

*Hanteer altyd die stuur en ontvang van  
'n e-pos so professioneel as moontlik!*