

Schrijf positief

Zes tips

1

Schrap 'niet' en 'geen'

Schrijf niet:
Aarzel niet om ons te contacteren.

Schrijf wel:
Heb je nog vragen? Contacteer ons gerust.

2

Kies voor positieve woorden

Schrijf niet:
Het is niet moeilijk om een account aan te maken.

Schrijf wel:
Een account aanmaken is eenvoudig.

3

Focus op het positieve effect

Schrijf niet:
Helaas kunnen wij uw dossier niet goedkeuren. Het probleem is dat we nog niet alle formulieren hebben.

Schrijf wel:
Stuur ons formulier X en Y nog deze maand. Dan kunnen we uw dossier snel in orde brengen.

4

Zeg waar het op staat

Schrijf niet:
Nadat wij uw vraag nog eens grondig bekeken hebben, zien wij ons verplicht onze eerdere communicatie te bevestigen. Daarom moeten wij u een negatief antwoord geven op uw vraag op een terugbetaling van het gestorte geld.

Schrijf wel:
Wij bekeken uw vraag grondig, maar kunnen u helaas niet terugbetalen.

5

Haal geen oude koeien uit de gracht

Schrijf niet:

Onze jaarlijkse uitstap gaat dit jaar niet door op zaterdag 1 juli en ook niet op vrijdag 30 juni zoals eerst gezegd, maar wel op donderdag 29 juni!

Schrijf wel:

Onze jaarlijkse uitstap is verzet naar donderdag 29 juni.

6

Toch een ontkenning nodig? Beperk je tot eentje

Schrijf niet:

Wij zijn de laatsten om te ontkennen dat we niet volledig op de hoogte zijn van de situatie.

Schrijf wel:

We moeten toegeven dat we de situatie niet volledig kennen.

