

# Heen en terug: een mailtje van de NMBS

*De NMBS stuurt een e-mail naar haar internetklanten: als je een weekendbiljet koopt, hoef je voortaan niet op dezelfde dag heen en terug te reizen. In dit artikel toon ik waar het bericht eenvoudiger kan en hoe de NMBS reactiemogelijkheden kan inbouwen.*

Via de website van de NMBS (www.b-rail.be) kun je sinds enkele jaren treinkaartjes bestellen. De NMBS heeft de e-mailadressen van haar internetklanten goed bewaard en stuurt hun

nu een bericht. Het blijft moeilijk om een lange tekst op een computerscherm te lezen. Daarom doe ik enkele voorstellen om deze e-mail korter en duidelijker te maken.

## Weekendbiljet op internet: nu ook heen- en terug op een verschillende dag

17/07/2006

### Beste internetklant,

In ons streven naar een steeds betere dienstverlening is er sinds kort een nieuwe versie van « NMBS – Ticket online » beschikbaar.

Wie een **Weekendbiljet koopt via internet** hoeft niet langer heen en terug te reizen op dezelfde dag. Voortaan kan je de heen- en terugreis afleggen op een verschillende dag.

In de eerste kalender kies je de dag van de heenreis (op zaterdag of zondag). In de tweede kalender krijg je de data te zien waarop je de terugreis kan maken. Als je op een andere datum terugreist dan de heenreis, krijg je twee afzonderlijke biljetten die tijdens de controle in de trein samen moeten voorgelegd worden. Ook wie ervoor kiest om te overnachten aan de kust kan dus genieten van het voordelige Weekendbiljet.

Het aanbod op « NMBS Ticket online » wordt trouwens constant uitgebreid. Bij de biljetten heb je al de keuze tussen een Gewoon biljet, Seniorenbiljet, biljetten met Reductiekaart (Biljet Grote Gezinnen, Biljet Kaart 50%, Biljet WIGW), Biljet Kind, Weekendbiljet, Biljet een Dag aan Zee/in de Ardennen. Je kan er ook terecht voor het valideren van je Netteinreikaart, Trajecttreinreikaart, Schooltreinreikaart, Campus en Railflex.

Internetbiljetten kunnen al vanaf 31 dagen vóór de reisdatum aangekocht worden. Ze worden online betaald met een kredietkaart (Visa, MasterCard, American Express) of via telebankieren (KBC-online, CBC-online, ING Homepay, Dexia) en worden thuis geprint.

### Gegevens van de betaler automatisch ingevuld

Tot op heden diende je voor elke nieuwe bestelling de gegevens van de betaler opnieuw in te geven (naam, voornaam, adres). Dankzij de nieuwe versie worden de gegevens van de betaler van je meest recente aankoop automatisch ingevuld.

### • Houd de onderwerpregel kort

In de onderwerpregel staat: 'Weekendbiljet internet: nu ook heen- en terug op een verschillende dag'. Dat is een vrij lange titel voor een e-mail, maar de boodschap is duidelijk. Toch kan het correcter en korter: 'Weekendbiljet internet: heen en terug op verschillende dag.'

### • Laat de eerste zin weg

Na de correcte begroeting volgt een zin die er niet hoeft te staan: 'In ons streven naar een steeds betere dienstverlening is er sinds kort een nieuwe versie van "NMBS – Ticket online" beschikbaar.' Laat zulke doodoeners weg en begin met de kern van de zaak. Dit is geen brief, het is een kort mailtje.

### • Spreek de lezer aan

In de tweede zin is 'Wie' het onderwerp en in de zin daarna 'je'. Spreek de lezer consequent aan, bijvoorbeeld met u: 'Als u een Weekendbiljet koopt via internet, hoeft u niet langer heen en terug te reizen op dezelfde dag. Voortaan kunt u de terugreis op een andere dag afleggen dan de heenreis.'

### • Neem de lezer bij de hand

De NMBS gaat ervan uit dat de lezer onmiddellijk begrijpt waar 'de eerste kalender' zich bevindt. Op de website van NMBS Ticket online natuurlijk, maar je moet het wel weten. Neem de lezer daarom bij de hand en zeg wat hij ziet:

*'Op de website van NMBS Ticket online ziet u twee kalenders. Kies op de eerste kalender de dag van uw heenreis (een zaterdag of zondag). Kies op de tweede kalender de dag van uw terugreis.'*

Zeg ook hoeveel biljetten hij krijgt en

wat hij ermee moet doen:

*'Plant u de terugreis op een andere dag dan de heenreis, dan krijgt u twee afzonderlijke biljetten toegestuurd op uw e-mailadres. Bewaar ze altijd samen, want onze controleurs zullen u beide biljetten vragen.'*

• **Schrap overtollige informatie**

In drie alinea's kun je alles zeggen wat in deze e-mail moet staan. Toch voegt de NMBS nog vijf boodschappen toe:

*- Je kunt allerlei soorten biljetten en kaarten kopen op NMBS Ticket online.*

*- Je kunt internetbiljetten 31 dagen vooraf bestellen.*

*- Je betaalt met een kredietkaart of via telebankieren.*

*- Je print je biljet zelf.*

*- Je betaalgegevens worden automatisch ingevuld.*

Een internetklant van de NMBS weet dat al of kan die extra informatie op de website vinden. In ieder geval is de informatie niet essentieel voor de e-mail. Ik stel daarom voor het tweede deel van de e-mail helemaal te schrappen. Rigoreus, maar wel efficiënt. Want dit is het eindresultaat:

• **Toon jezelf**

Wie heeft deze mail verstuurd? De afzender van het e-mailbericht heet 'NMBS - Reizen in België <wedstrijd@b-rail.be>'. Het woord 'wedstrijd' zaait verwarring. Niets in deze e-mail heeft met een wedstrijd te maken. Gebruik een duidelijk adres, bijvoorbeeld 'internetinfo@b-rail.be'. Of nog veel beter: maak er een e-mailadres van een echte persoon van: 'jan.peeters@b-rail.be'. Voeg ook in de mail het logo van de NMBS toe en eventueel het adres van het hoofdkantoor. Zo vergroot je de herkenbaarheid van de afzender.

• **Geef de lezer een kans**

De lezer wil een vraag stellen. Waar kan hij terecht? Hij wil geen mails van de NMBS meer ontvangen. Hoe kan hij zich uitschrijven?

Drie tips:

- Voeg een link toe naar een webpagina waar de ontvanger van de mail zich kan uitschrijven.

- Vermeld waar de ontvanger van de mail vragen kan stellen of feedback kan geven.

- Voeg een link toe naar een gepersonaliseerde webpagina waar de ontvanger zijn gegevens kan aanpassen. Anders krijg je na verloop van tijd een verouderd adres- en in dit geval e-mailbestand.

**Weekendbiljet internet: heen en terug op verschillende dag**

2006-07-17

Beste internetklant,

Als u een Weekendbiljet koopt via internet, hoeft u niet langer heen en terug te reizen op dezelfde dag. Voortaan kunt u de terugreis op een andere dag afleggen dan de heenreis.

Op de website van NMBS Ticket online ziet u twee kalenders. Kies op de eerste kalender de dag van uw heenreis (een zaterdag of zondag, dus). Kies op de tweede kalender de dag van uw terugreis.

Plant u de terugreis op een andere dag dan de heenreis, dan krijgt u twee afzonderlijke biljetten toegestuurd op uw e-mailadres. Bewaar ze altijd samen, want onze controleurs zullen u beide biljetten vragen.

Meer informatie? Die vindt u op NMBS Ticket online.

**TAALTIP • TAALTIP • TAALTIP • TAALTIP • TAALTIP • TAALTIP •**

**Wat is de juiste spelling: *caféuitbater* of *café-uitbater*?**

We schrijven *café-uitbater* met een streepje.

Tussen botsende klinkers – dat zijn klinkercombinaties die tot een verkeerde uitspraak leiden – moeten we in samenstellingen een streepje schrijven: *vlo-epidemie*, *koffie-uur*, *auto-industrie*, *morfine-injectie*. Klinkercombinaties die niet botsen, schrijven we in principe aaneen. Maar u hebt altijd de vrijheid om een streepje te schrijven. Als u *minionderneming* en *skiuitrusting* moeilijk leesbaar vindt, kunt u dus gerust *mini-onderneming* en *ski-uitrusting* schrijven.

Een accent op een letter neemt de klinkerbotsing niet weg. We schrijven dus een streepje in *café-eigenaar*, zoals in *mede-eigenaar*. Hetzelfde geldt voor *cliché-indruk* en *routine-indruk*, en voor *tiercé-uitslagen* en *race-uitslagen*. De combinaties *-ea-* en *-eo-* botsen niet.

Het streepje is dus niet verplicht in *clichéarchivaris* en *caféovername*. Maar het mag er wel staan.

STEFAN CROON

**Conclusie**

Als je een commerciële e-mail verstuurt, denk dan eerst goed na:

1. Beperk je tot één kernboodschap.
2. Schrap waar mogelijk.
3. Bouw reactiemogelijkheden in. ●

**DE AUTEUR**

*Erik Dams is zelfstandig copywriter en oud-hoofdredacteur van Ad Rem. erik@erikdams.com*