

Adviesrapport E-mail responses



12 april 2009

Inhoudsopgave

- Voorwoord
- Quick scan E-mail responses
- Scores per vraag E-mail responses
- Knelpunt en advies
- Verantwoording

Voorwoord E-mail responses

Dit rapport is het verslag van de test

E-mail responses

De in dit rapport weergegeven resultaten alsmede eventuele knelpunten en adviezen zijn gebaseerd op de antwoorden zoals deze door u zijn gekozen bij het invullen van de test. Een onjuist antwoord heeft een impact; zowel op het resultaat als op het eventuele knelpunt en advies.

Het rapport is ingedeeld in de volgende hoofdstukken:

- Algemeen.
- Quick scan. Dit hoofdstuk geeft het resultaat weer als een score. Tevens wordt het resultaat vergeleken met alle andere tests die zijn voltooid.
- Scores per vraag. Dit hoofdstuk geeft een overzicht van de vragen waarbij op basis van uw antwoorden een knelpunt op uw site bestaat.
- Knelpunt en advies (uitsluitend bij Adviesrapport). Voor elke vraag waarbij op basis van uw antwoord een knelpunt bestaat
- Verantwoording. Een verantwoording van de test.

Heeft u naar aanleiding van de uitkomsten vragen of opmerkingen? Dan kunt u altijd contact met ons opnemen via klantenservice@recruitmentlab.nl.

Algemeen E-mail responses

Dit rapport is het resultaat van uw beantwoording van de vragenlijst E-mail responses. Het rapport bestaat uit een Quick scan en een adviesrapport.

Quick scan E-mail responses

De vragenlijst E-mail responses bestaat uit 15 vragen. Aan elk antwoord is een score gekoppeld. De waarde van deze score ligt tussen de -2 en +2. De totaalscore ligt dus tussen de -30 en +30. Een score van +15 (de drempelwaarde) of hoger betekent dat uw site een bezoeker hiermee in het algemeen een goede ervaring biedt.

Uw score is: **+25**

Met dit resultaat scoort uw site **hoger dan 100%** ten opzichte van alle resultaten. (20 tests)

Binnen uw marktsegment (Werkgever) scoort u **hoger dan 100%** ten opzichte van alle resultaten. (14 tests)

Binnen uw bedrijfsgrootte (200-499 werknemers) scoort u **hoger dan 100%** ten opzichte van alle resultaten. (1 tests)

Scores per vraag E-mail responses

Voor 13 van de 15 vragen heeft u de maximale score van +2 behaald. Dat betekent dat u voor deze onderdelen uw bezoekers een uitstekende ervaring biedt.

Voor de volgende vragen zijn knelpunten op uw site aanwezig:

- 1 Is de afzender herkenbaar?
- 7 Start de e-mail met een aanhef?

Op volgende pagina's worden geconstateerde knelpunten, en per knelpunt een advies hoe deze op te lossen, behandeld.

Knelpunt en advies

Vraag 1

Is de afzender herkenbaar?

De afzender bestaat uit de naam en het e-mail adres van de afzender. Deze informatie bepaalt in meer dan 50% van de gevallen of een e-mail al dan niet wordt geopend

Antwoord

De naam en het e-mail adres van de afzender zijn niet herkenbaar:

Voorbeeld

Zowel de naam als het e-mail adres van de afzender bevatten geen informatie waarmee de ontvanger kan bepalen of het om een persoon/bedrijf gaat waar de ontvanger een relatie mee heeft of wil hebben. Indien er in de naam of het e-mail adres de term noreply of een vergelijkbare term voorkomt dient gekozen te worden voor het antwoord: De naam en het e-mail adres van de afzender zijn niet herkenbaar



Knelpunt

Zowel de naam als het e-mail adres van de afzender bevatten geen informatie waarmee de ontvanger kan bepalen of het om een persoon/bedrijf gaat waar de ontvanger een relatie mee heeft of wil hebben. Als gevolg van het ontbreken van deze informatie is het risico zeer hoog dat de ontvanger ertoe besluit de e-mail negeren of zelfs te verwijderen.

Verskillende onderzoeken hebben aangetoond dat in 50% - 65% van de gevallen de afzender van de e-mail door de ontvanger wordt gebruikt om te bepalen of de e-mail al dan niet geopend wordt.

Advies

Door een herkenbare afzender te gebruiken wordt het risico sterk verlaagd dat de ontvanger de e-mail zal negeren of verwijderen.

Een herkenbare afzender bestaat uit twee delen:

1. De naam van de afzender dient direct herkenbaar te zijn door de ontvanger. Het gebruiken van de bedrijfsnaam is hiervoor een best practice . Zorg er hierbij voor dat de naam van het bedrijf gelijk is aan de bedrijfsnaam zoals die op de website wordt gehanteerd.
2. De e-mail van de afzender dient eenvoudig herkenbaar te zijn voor de ontvanger en tevens aantoonbaar van een persoon te zijn. Dit betekent dat het e-mail adres is opgebouwd uit een persoonsnaam en de bedrijfsnaam:
 - a. De persoonsnaam is volledig uitgeschreven en is ook de persoon die de e-mail heeft ondertekend
 - b. De bedrijfsnaam is identiek aan de bedrijfsnaam in de naam van de afzender

Afkortingen van de persoons- of de bedrijfsnaam verminderen de herkenbaarheid.

Het gebruik van de naam van een applicant tracking systeem (zoals bv. Taleo, Connexys, Carerix) is sterk af te raden omdat het de herkenbaarheid verlaagd.

Het gebruik van het woord noreply of een vergelijkbare term kan door de ontvanger ten onrechte als een spam e-mail worden beoordeeld.

Verschillende onderzoeken hebben aangetoond dat in 30% - 35% van de gevallen het onderwerp van de e-mail door de ontvanger wordt gebruikt om te bepalen of de e-mail al dan niet geopend wordt.

Vraag 7

Start de e-mail met een aanhef?

De aanhef maakt de start van de e-mail persoonlijk en spreekt de ontvanger direct aan. Hierdoor wordt de ontvanger meer betrokken bij de inhoud van de e-mail

Antwoord

De aanhef is persoonlijk maar niet correct:

Voorbeeld

De ontvanger wordt op een persoonlijke manier aangesproken maar er is sprake van onjuistheden. Dit kunnen spellings- of formatteringsfouten zijn, maar ook stijlfouten

Geachte heer BAKKER, Geachte heer Henk Bakker, Geachte Henk, Beste heer Bakker,
--

Knelpunt

Een onjuiste formattering van de aanhef geeft een gebrek aan interesse weer van de kant van de verzender om de persoon correct aan te spreken.

Advies

Zorg voor een correcte en persoonlijke aanhef waarbij de aanspreekwijze (formeel of informeel) aansluit bij de wijze waarop de ontvanger in de rest van de e-mail wordt aangesproken.

Verantwoording

Deze test ontwikkeld door RecruitmentLab.

De vragen van deze test zijn het resultaat van eigen onderzoek naar de kwaliteit van een (automatische) e-mail response in reactie op een online sollicitatie en literatuuronderzoek. De resultaten van het eigen onderzoek zijn onder meer gepubliceerd op het weblog RecruitmentMatters (<http://recruitmentmatters.nl>)

Bent u op zoek naar deskundige ondersteuning bij de verbetering van uw wervings- of vacaturesite? Neem dan contact op via consultancy@recruitmentlab.nl of ga naar <http://www.recruitmentlab.nl/partners/>. Hier heeft u een overzicht van onze partners en hun specifieke expertise. Via deze webpagina kunt u direct doorklikken naar de website van een voor u relevant bedrijf.

Op dit rapport zijn de Standaard Voorwaarden van RecruitmentLab BV van toepassing, zoals gedeponeed bij de Kamer van Koophandel Den Haag onder inschrijvingsnummer: 27330333.

Het rapport mag uitsluitend aangewend worden voor eigen gebruik en niet aan derden in enige vorm of op enige wijze ter beschikking worden gesteld.