



Tjekliste til god mailpraksis

I dette ark finder du en tjekliste, som du kan bruge til at få skabt en god praksis for besvarelse af skriftlige henvendelser.

Tilføj gerne emner til listen og print den gerne ud, så du kan have den ved siden af dig, når du besvarer mails.

Lav en gennemgang af din liste med din oplæringsansvarlige eller nærmeste leder

Forberedelse

- › Har du ro omkring dig til at koncentrere dig om at besvare mailen?
- › Har du læst mailen grundigt?
- › Har du skabt dig et godt overblik over mailen?
- › Er det en mail, der bør besvares af studievejledningen?
- ›
- ›

Struktur

- › Indeholder den studerendes henvendelse mere end ét spørgsmål?
- › Hvilke typer af spørgsmål indeholder henvendelsen?
- › I hvilken rækkefølge vil du besvare spørgsmålene? Hvorfor?
- › Har du husket at metakommunikere strukturen på din besvarelse?
- ›
- ›

Indledning

- › Hvordan indleder du din e-mail? Hej? Kære? – hvorfor?
- › Hvordan kan du skabe en anerkendende åbning og relation i din indledning?
- › Gør du det klart, hvem du er som afsender, og hvad du kan hjælpe med?
- › Er der behov for at præcisere, hvilken autoritet og status du har på KU?
- ›
- ›

Informationer

- › Hvilke informationer giver den studerende dig i mailen?
- › Er der informationer, du mangler for at kunne svare fyldestgørende?
- › Skriver du tilbage til den studerende om de manglende informationer?
- › Kan du spørge en kollega uden at overtræde eventuelle etiske grænser og din tavshedspligt?
- ›
- ›

Besvarelse af spørgsmålene

- › Har du besvaret alle spørgsmål?
- › Har du brugt links, hvor det er relevant?
- › Er der andre steder, hvor den studerende kan få mere information?
- › Har du bidraget med nye perspektiver, som er relevante for den studerendes situation?
- › Har du brugt spejling af den studerendes ord og vendinger?
- ›
- ›

Afrunding

- › Har du afsluttet din mail med en invitation til at henvende sig igen? Hvorfor / hvorfor ikke?
- › Har du husket at bruge en e-mail signatur?
- › Har du læst dit svar grundigt igennem?
- › Har du brug for at vende dele af dine besvarelse eller at sparre med en kollega?
- › Hvad gør du med mailen, efter du har sendt svaret? Arkiverer du den? Sletter du den?
- ›

Dig som afsender

- › Er dit svar professionelt?
- › Er dit svar brugbart for modtageren? Hvad får den studerende ud af dit svar?
- › Er du anerkendende og empatisk generelt i din besvarelse til den studerende?
- › Kan du stå inde for alle dele i svaret? Både i forhold til personlige og praktiske spørgsmål?
- ›
- ›

Andre...

- ›
- ›
- ›
- ›
- ›