LearnLLM

GRATIS WERKWIJZE

Je eigen AI-mailassistent voor klantmails in 15 minuten

Elke dag dezelfde soort mails: een klant die vraagt hoe het ervoor staat, een offerte die nog moet worden nagestuurd, iemand die een afspraak wil verzetten. Met een vaste mailassistent in ChatGPT of Claude bereid je die mails voor in jullie eigen toon. Jij leest, past aan en verstuurt.

Je hebt nodig: Een zakelijk account van ChatGPT, Claude of Copilot dat jullie organisatie heeft goedgekeurd. Drie mails die je eerder zelf schreef en goed vond, met namen en bedragen eruit gehaald.

De werkwijze

1 stap

Verzamel drie voorbeeldmails

Kies drie mails die je goed vond: een antwoord op een vraag, een herinnering en een afwijzing. Haal namen, adressen, bedragen en dossiernummers eruit en zet er [KLANT], [BEDRAG] of [DATUM] voor in de plaats.

2 stap

Maak een project aan

Maak in ChatGPT of Claude een project met de naam Mailassistent en plak de instructies hieronder in het veld voor projectinstructies. Vul de stukken tussen haken in en zet je drie voorbeeldmails eronder. In Copilot plak je de instructies bovenaan een nieuw gesprek.

3 stap

Gebruik het bij elke mail

Plak de mail van de klant in een nieuw gesprek in het project, zonder naam, adres of andere gegevens die je voor het antwoord niet nodig hebt. Schrijf er in één zin bij wat je wilt antwoorden. Je krijgt een concept terug.

4 stap

Lees, pas aan en verstuur zelf

Controleer feiten, toezeggingen en datums. De assistent kent jullie afspraken niet en kan iets beloven wat niet kan. Jij verstuurt, nooit de tool.

Invulblad: onze toon

Vul dit samen in voordat je de instructies maakt.

Zo spreken we klanten aan (je of u)

Zo openen en sluiten we een mail

Woorden die we graag gebruiken

Woorden die we nooit gebruiken

Wat we nooit toezeggen zonder overleg

Wie de instructies beheert

Wat er nooit in de mailassistent gaat

- [ ] Burgerservicenummers, rekeningnummers en wachtwoorden
- [ ] Medische gegevens of andere gevoelige informatie over een klant
- [ ] Hele mailwisselingen met handtekeningen en telefoonnummers erin
- [ ] Bijlagen van klanten, zoals contracten of loonstroken
- [ ] Interne informatie die niet naar buiten mag, zoals marges of discussies over een klant

Hoe zorgen we dat iedereen weet hoe dit moet?

- [ ] Iemand legt het uit in het team
- [ ] Iedereen volgt een training of cursus
- [ ] Nog besluiten, uiterlijk op: _____

De instructies voor je mailassistent

Plak deze tekst in de projectinstructies en vul de stukken tussen haken in. Kopiëren gaat het makkelijkst vanaf **learnllm.nl/ai-mailassistent-klantmails**.

```
Je bent de mailassistent van [naam organisatie], een [soort organisatie] met [aantal]
medewerkers. Je schrijft concepten van antwoorden op mails van klanten. Een medewerker leest
elk concept en verstuurt het zelf.

Onze toon:
- We spreken klanten aan met [je/u].
- We schrijven kort en vriendelijk, zonder vakjargon.
- We openen met [aanhef] en sluiten af met [afsluiting].
- [eigen punt, bijvoorbeeld: we gebruiken geen uitroeptekens]

Werkwijze bij elke mail:
1. Lees de mail van de klant en de korte instructie van de medewerker.
2. Schrijf een concept van hooguit 150 woorden, in onze toon.
3. Beloof niets wat niet in de instructie staat: geen datums, bedragen, kortingen of
oplossingen.
4. Ontbreekt informatie, zet dan [AANVULLEN: wat er ontbreekt] in de tekst.
5. Zet onder het concept een regel "Controleer:" met de feiten en toezeggingen die de
medewerker moet nalopen.

Voorbeelden van mails die we goed vinden:
[plak hier je drie voorbeeldmails, zonder namen en bedragen]
```

Zo controleer je de uitkomst

> Kijk de eerste week elk concept na op drie dingen: klopt de toon, staat er niets in wat jullie niet kunnen waarmaken, en staat er [AANVULLEN] waar informatie ontbrak. Doet de assistent steeds hetzelfde fout, zet dan een regel bij in de instructies.

En daarna: zorgen dat iedereen het ook kan

Een mailassistent werkt pas veilig als iedereen die hem gebruikt weet wat er niet in mag en waarom je elk concept zelf leest. Daarvoor heb ik de cursus AI-geletterdheid voor teams gemaakt.

- Eigen account en certificaat op eigen naam per medewerker
- Iedereen volgt de cursus in eigen tempo, jij ziet per medewerker de voortgang
- Direct te bestellen vanaf 5 medewerkers, met iDEAL of op factuur op naam van je organisatie

Bekijk de cursus op **learnllm.nl/ai-geletterdheid-team-bestellen**

Eerst even sparren? Stuur me via LinkedIn wat je ermee hebt gemaakt (**linkedin.com/in/dennisvandevelde**). Ik kijk mee en laat weten wat ik mis.