



Brenda Dekkers is gek. Op woorden, knutselen, spelletjes doen en reclame. Onder de naam 2x woordwaarde werkt ze als tekstschrijver en conceptontwikkelaar. In het Vakblad geeft ze tips over marketing.



Van klacht naar kans

Deze column gaat eens niet over e-mailnieuwsbrieven, maar hij begint er wel mee. Ik kreeg namelijk een nieuwsbrief van een club die ik zeer waardeer. In die mail stond 'omarmt' waar 'omarmd' had moeten staan. Kan gebeuren, we hebben niet allemaal een Els die onze teksten naleest. Dus ik dacht, ik laat het even weten. En toen gebeurde er iets heel bijzonders.

Ik werd namelijk bedankt voor mijn 'goed bedoelde spellings correctie' en verwezen naar een eerder gepubliceerde 'spellings disclaimer'. Die kwam er globaal op neer dat hij een ondernemer is, dat het om de boodschap gaat en dat hij jeuk krijgt van spellingsregels, met name d's en t's. En dat mensen die struikelen over en reageren op spellen taalfouten 'blanke witte mannen zijn van boven de 50' met verkeerde prioriteiten in het leven en/of de ambitie om de docent uit te hangen. Iedereen moet maar kijken naar de inhoud, naar zijn inspanning om een positieve bijdrage te leveren en niet met opmerkingen komen. Kortom, niet zeiken.

Ik sta er anders in. Een spel- of taalfout is een hindernis in het overbrengen van je boodschap. Je kunt vinden dat dat niet zo zou moeten zijn, maar zo werkt het in praktijk wel. En elke afleiding van de kern van je verhaal is er een te veel. Daarom let ik op mijn eigen spelling, help ik mensen met het schrijven van bijvoorbeeld sollicitatiebrieven en lees ik voor allerlei partijen die me aan het hart gaan gratis hun teksten na. Maar wat ik ook doe, dat probeer ik ook op deze plaats, is mensen helpen kansen te zien. En die liet deze meneer met deze narrige reactie en disclaimer allemaal liggen. Zo ongelofelijk zonde! Want als iemand reageert op een fout in je mail, betekent dat dat diegene a) je mailing gelezen heeft en b) jou en je zaak belangrijk genoeg vindt om tijd in een reactie te steken. Dat is dus iemand die misschien ook wel actiever als ambassadeur wil/kan worden ingezet. Of als corrector, content-maker, wat je maar kunt bedenken. Zo iemand wegzetten als zeikerd, wijsneus of iemand die



'gelukkig liggen er overal kansen'

zijn prioriteiten niet helder heeft, is dus niet alleen onaardig, maar ook onhandig.

Natuurlijk begrijp ik het psychologische proces, de frustratie en het lichtgedekte ego erachter wel, maar juist als ondernemer moet je wat dat betreft boven jezelf uit durven en kunnen stijgen. In plaats van terugslaan, een relatie aangaan. Of – doe eens gek – er een actie aan koppelen. Geef gewoon voor elke gemelde taalfout korting in de webshop. Dan maak je van je zwakte ineens omzet. Misschien heb jij geen webshop of maak je nooit taalfouten. Gelukkig liggen er overal kansen. Zo heb ik ooit een ingrijpend verbeterde onlinetool

voor livegang laten testen door klanten die eerder boos hun abonnement hadden opgezegd. Veel van hen kwamen terug. En bij een bureau waar ik werkte, hebben we eens de actie 'Raad waar 'ie staat na de feestdagen' gedaan. Degene die het juiste aantal kilo's raadde dat wij als team waren aangekomen na de kerst, won acht uur gratis creatief werk. En werd vervolgens een hele leuke klant. Deze werkt natuurlijk ook met coronakilo's, dus leen 'm gerust! ■

Meer informatie:

www.2xwoordwaarde.nl