

SKRÆKKELIGE BREVE

Brevet til kunderne eller borgerne er en vigtig del af enhver større kampagne.

Men de fleste breve sendes i hverdagen – mange steder helt uden opmærksomhed fra kommunikationsafdelingen



Af kommunikationsrådgiver Pernille Hermann, Post Danmark

Det er sjovt at være rådgiver og lære andre at kommunikere bedre. Men det er altså også sjovt at producere med fingrene helt nede i materien.

Hver morgen burde begynde med en tekstopgave. Sådan en, hvor nogen sender nogle stikord, der skal trylles sammen til ét fornuftigt budskab - eller et langt brev, som man kan få lov til at 'ødelægge' ved at fjerne alle de lange sætninger og uforståelige ord.

Det sjove ved den slags arbejde er, at det er helt enormt meningsfuldt. Det giver jo overhovedet ingen mening at sende information ud, som modtagerne ikke kan læse og derfor heller ikke forstår. En ordentlig tekst er forskellen på bestået og ikke bestået – for afsenderen.

Rigtigt sjovt bliver det selvfølgelig, når man selv bliver udsat for andres umulige kommunikation. Hvor er kollegerne henne?, tænker jeg. Der bliver lavet masser af flotte kampagner med professionelle kunde breve og blanke foldere. Men få steder er der styr på sproget, tonen og indholdet i de breve, der bliver skrevet i tusindtal ude i den daglige drift.

Det personlige brev er et af de stærkeste kommunikationsmidler, vi har. Alligevel er det nemt at finde eksempler på, at virksomheder med store kommunikationsafdelinger benytter elendige standardbreve og underprioriterer uddannelsen og kontrollen med den individuelle brevskrivning.

Her er et par eksempler til eftertanke. Der er stadig brug for os i stort og småt!

1. Brevet til fædrene

Min voksne søn betaler hver måned underholdsbidrag via kommunen, og hver måned får han så en 'Afkrævning af underholdsbidrag', som er både uvenlig og upersonlig i form og indhold - og totalt forvirrende. Den kommer først, når man har betalt, og lige under det aktuelle beløb står der en 'saldo' på det dobbelte. Årsag: Systemet lægger den aktuelle betaling sammen med næste opkrævning!

Jeg ville ønske, det brev blev lavet om, for det giver bare så mange opringninger om det med beløbene', siger et venligt menneske i den kommunale opkrævning. Så jeg skriver

til KMD, der genererer brevene i deres system. De svarer aldrig, men sender mit brev videre til kommunen.

Hvad sker der ved det? Det er to år siden, og kommunen har skrevet deres del af brevet om til menneskesprog. Men den dobbelte systemsaldo - den er der endnu.

2. Fjernvarmen kommer

For nylig fik jeg selv et brev fra kommunen om at være hjemme en onsdag kl. 8-10. Hele bebyggelsen skulle have udskiftet hovedventilerne til fjernvarmen.

To dage før lå der en reminder i postkassen. Fint. Men dagen efter kom der et nyt brev med besked om, at 'der skal være adgang til boligerne både tirsdag og onsdag kl. 7-18'! Fjernvarmemanden kom ved middagstid og var i olmt lune. Mange var ikke hjemme, og kun få havde forstået, at det var ventilerne i et hjørne af pulterrummet, der skulle skiftes - ikke dem i bryggerset, og ikke dem i opgravningen ude på vejen. Hvor dum kan man være! ■