HARBOR TOOLS · ŠKOLENÍ NOVÝCH ZAMĚSTNANCŮ

Základy obchodního e-mailu

Jak napsat e-mail někomu mimo Harbor Tools, aby mohl jednat už po prvním přečtení.

BLOK 1 · 16. LISTOPADU 2026 · VEDENO LEKTOREM, 60 MINUT

ŠEST ČÁSTÍ V TOMTO POŘADÍ

1 Předmět

2 Oslovení

3 Úvod

4 Tělo

5 Zakončení

6 Podpis

CÍLE ŠKOLENÍ

Do konce hodiny dokážete napsat externí e-mail, na který může příjemce rovnou reagovat.

01 **Sestavte e-mail ze šesti částí**

Předmět, oslovení, úvod, tělo, zakončení, podpis — vždy v tomto pořadí.

02 **Napište předmět, který obsahuje žádost a termín**

Aby příjemce věděl, co má udělat a do kdy, ještě než e-mail otevře.

03 **Uspořádejte tělo e-mailu a odpovídejte včas**

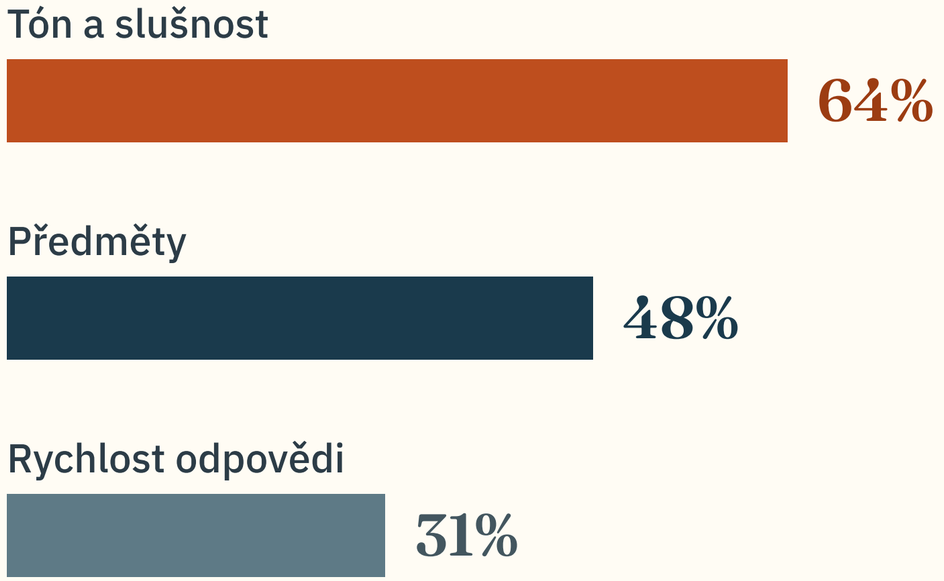
Závěr, důvod, žádost, termín — a externím kontaktům odpovídejte do 24 hodin.

BLOK VE ČTYŘECH KROCÍCH

1. Šest částí, jeden skutečný e-mail
2. Komu, kopie, skrytá kopie a tři nejčastější chyby
3. Pravidlo odpovědi do 24 hodin
4. Pět minut psaní, poté řešení

ROZEHŘÁTÍ

42 nových zaměstnanců nám řeklo, co je u e-mailů trápí nejvíc.



Harbor Tools: anketa nováčků · 42 respondentů

Zvedněte ruku — která z těch tří je vaše?

KDE NA NĚ DNES NAJDETE ODPOVĚĎ

Tón a slušnost

Oslovení, úvod, zakončení a podpis to za vás zajistí.

Předměty

Jeden vzorec: žádost plus termín.

Rychlost odpovědi

Do 24 hodin u kohokoli mimo firmu — stačí i předběžná odpověď.

CELÝ E-MAIL · VZOROVÝ PŘÍKLAD

Každý externí e-mail má stejných šest částí ve stejném pořadí.

UKÁZKA · KONTAKTNÍ OSOBĚ KLIENTA K OBJEDNÁVCE 1142

1 **Ke kontrole: nabídka k objednávce 1142 (do 20. 11.)**

2 Vážená paní Grantová,

3 Děkujeme za vaši objednávku z minulého týdne. Píšu ohledně nabídky k objednávce 1142.

4 V příloze zasíláme upravenou nabídku ke schválení.
Přepravní pouzdro, o které jste žádali, je nyní součástí nabídky.
Zkontrolujte prosím jednotkové ceny a potvrďte je.
Pokud odpovíte do 20. listopadu, můžeme odeslat zásilku včas.

5 Děkujeme za kontrolu cen.
S pozdravem,

6 Vaše celé jméno
Vaše pozice · Harbor Tools
Vaše přímá linka · váš pracovní e-mail

1 · Předmět
Žádost a termín v jednom řádku.

2 · Oslovení
Jejich titul a příjmení, poté čárka.

3 · Úvod
Poděkování, poté důvod, proč píšete.

4 · Tělo
Závěr, důvod, žádost, termín.

5 · Zakončení
Poděkování za pomoc, o kterou jste právě požádali.

6 · Podpis
Jméno, pozice, Harbor Tools, kontakt.

Předmět je žádost plus termín — nic víc.

ŽÁDOST	+	O CO JDE	+	DO KDY
Ke kontrole:		nabídka k objednávce 1142		(do 20. 11.)

= Ke kontrole: nabídka k objednávce 1142 (do 20. 11.)

SLABÝ PŘEDMĚT	PROČ NEFUNGUJE	PŘEPIŠTE TAKTO
„Rychlý dotaz“	Příjemce si s tím nemůže naplánovat čas, takže to čeká na konci fronty.	Potvrďte prosím: termín dodání objednávky 1142 (do 20. 11.)
„Objednávka 1142“	Pojmenuje téma, ale o nic nežádá a neuvádí termín.	Ke kontrole: nabídka k objednávce 1142 (do 20. 11.)
„Urgentní!!“	Tlak místo informace — a vůči externímu kontaktu je to i neslušné.	Ke schválení: upravená nabídka k objednávce 1142 (do 20. 11.)

ČÁSTI 2, 3, 5 A 6

Oslovení, úvod, zakončení a podpis za vás zajišťují slušnost.

2 · OSLOVENÍ

Titul a příjmení, poté čárka. Pište je tak, jak se podepisují ve svých e-mailech.

> Vážená paní Grantová,

3 · ÚVOD

Dvě krátké věty: poděkujte za něco konkrétního, poté napište, proč píšete.

> Děkujeme za vaši objednávku z minulého týdne. Píšu ohledně nabídky k objednávce 1142.

5 · ZAKONČENÍ

Poděkujte za konkrétní pomoc, o kterou jste právě požádali, poté jeden závěrečný řádek.

> Děkujeme za kontrolu cen. / S pozdravem,

6 · PODPIS

Tři pevné řádky, nastavené jednou v e-mailovém klientovi a nikdy nepřepisované.

> Celé jméno / Pozice · Harbor Tools / Přímá linka · pracovní e-mail

Závěr uveďte jako první a termín jako poslední — nikdy obráceně.

01

Závěr

Co jste se rozhodli nebo co potřebujete. Jedna věta.

`V příloze zasíláme upravenou nabídku ke schválení.`

02

Důvod

Proč se to změnilo nebo proč žádáte. Jedna věta.

`Přepravní pouzdro, o které jste žádali, je nyní součástí nabídky.`

03

Co potřebujete

Jedna konkrétní akce, vyjádřená slovesem pro příjemce.

`Zkontrolujte prosím jednotkové ceny a potvrďte je.`

04

Termín

Vypsané datum a co tím zajistíte.

`Pokud odpovíte do 20. listopadu, můžeme odeslat zásilku včas.`

Každá věta má méně než 20 slov.

Celý e-mail se vejde na jednu obrazovku — bez scrollování.

POLE ADRESÁTŮ

Komu je pro lidi, kteří musí jednat. Kopie je pro ty, kteří by měli vědět.

Komu



Lidé, kteří musí něco udělat. Zmiňte je v první větě těla e-mailu.

Tento seznam vidí všichni na e-mailu.

Kopie



Lidé, kteří by měli vědět, že se něco stalo. Od nich se nečeká žádná akce.

Tento seznam vidí všichni na e-mailu.

Skrytá kopie



Pouze pro hromadné e-maily, kde příjemci zůstávají navzájem skrytí.

Každý příjemce vidí jen svou vlastní adresu.

Před odesláním: pokud je jméno v kopii, nečekáte od něj žádnou akci.

TŘI NEJČASTĚJŠÍ CHYBY

Tři chyby vás donutí poslat druhý e-mail s omluvou.

Vágní předmět

„Rychlý dotaz“ příjemci nic neřekne, takže e-mail zůstane neotevřený, dokud termín nevyprší.

ŘEŠENÍ

Pojmenujte žádost a datum: „Ke kontrole: nabídka k objednávce 1142 (do 20. 11.)“.

Chybějící příloha

E-mail píše „v příloze“, ale nic přiloženo není. Příjemce musí odepsat a čekat.

ŘEŠENÍ

Nejprve přiložte soubor, poté pište e-mail. Pak si znovu přečtěte slovo „v příloze“.

Špatně použitá kopie

Lidé v kopii si myslí, že bude jednat někdo jiný, nebo se cítí postaveni do úzkých před klientem.

ŘEŠENÍ

Komu = musí jednat. Kopie = měl by vědět. Nikdy nepřidávejte jméno jen proto, abyste vyvinuli nátlak.

Všechny tři chyby stojí totéž: druhý e-mail, protože první nezabral.

RYCHLOST ODPOVĚDI

Externím kontaktům odpovězte do 24 hodin, i když ještě nemáte finální odpověď.

24

hodin

Limit pro kohokoli mimo Harbor Tools — zákazníky, dodavatele, kohokoli, kdo není kolega.

KDYŽ JEŠTĚ NEMÁTE ODPOVĚĎ, PŘESTO REAGUJTE

„Rozumím — ozvu se vám do čtvrtka.“

Dvě sekundy práce. Klient přestane přemýšlet a vy jste si určili den, který dodržíte.

Jejich e-mail dorazí

Hodina 0. Čas začíná běžet, i v nabitém dni.

Do 24 hodin

Buď plná odpověď, nebo výše uvedená předběžná odpověď. Nikdy mlčení.

V den, který jste slíbili

Skutečná odpověď dorazí do čtvrtka, protože jste řekli čtvrtek.

ZKUSME TO · 5 MINUT, SAMOSTATNĚ

Napište e-mail, ve kterém klienta poprosíte o přesunutí schůzky.

VÁŠ ÚKOL

Tento týden máte schůzku s klientem, ale v daný čas na ni nemůžete dorazit.

Napište celý e-mail s žádostí o přesun. Pět minut, na papír nebo jako koncept.

DODRŽUJTE DNEŠNÍ PRAVIDLA

Vymyslete si potřebné detaily — den, důvod, nový čas, který chcete.

Píšete klientovi, ne kolegovi, takže pravidlo 24 hodin platí i pro jeho odpověď.

Až pět minut vyprší, vyměňte si koncept s osobou vedle vás.

DOBRÁ ODPOVĚĎ OBSAHUJE

- ☐ Předmět: žádost plus termín
- ☐ Oslovení s titulem a příjmením
- ☐ Úvod: poděkování, poté důvod psaní
- ☐ Tělo: závěr, důvod, žádost, termín
- ☐ Každá věta pod 20 slov
- ☐ Zakončení a třířádkový podpis

ŘEŠENÍ · JEDNA Z MOŽNOSTÍ

Přesun schůzky v devíti krátkých větách.

PŘEDMĚT	**Potvrďte prosím: nový čas čtvrtečního setkání (do 18. 11.)**
OSLOVENÍ	Vážená paní Grantová,
ÚVOD	Děkuji, že jste si na mě tento týden udělali čas. Píšu ohledně naší schůzky ve čtvrtek.
ZÁVĚR	Potřebuji přesunout naši schůzku na páteční dopoledne.
DŮVOD	Na stejnou hodinu mi byla naplánována kontrola dodávek.
CO POTŘEBUJETE	Mohli byste potvrdit pátek v 10:00, nebo navrhnout lepší čas?
TERMÍN	Odpovězte prosím do 18. listopadu, abych mohl zarezervovat místnost.
ZAKONČENÍ	Děkuji za vaši flexibilitu. S pozdravem,
PODPIS	Vaše celé jméno Vaše pozice · Harbor Tools Vaše přímá linka · váš pracovní e-mail

ZKONTROLUJTE SVŮJ KONCEPT

- ☑ Předmět: žádost plus termín
- ☑ Oslovení s titulem a příjmením
- ☑ Úvod: poděkování, poté důvod psaní
- ☑ Tělo e-mailu ve čtyřech krocích, v tomto pořadí
- ☑ Nejdelší věta zde: 11 slov
- ☑ Zakončení a třířádkový podpis

SHRNUTÍ

Šest částí, jedna obrazovka, jeden termín, odpověď do 24 hodin.

01 Každý externí e-mail sestavte ze stejných šesti částí, v tomto pořadí.

02 Předmět je žádost plus termín — nikdy ne „Rychlý dotaz“.

03 Tělo e-mailu postupuje od závěru přes důvod a co potřebujete až k termínu.

04 Věty pod 20 slov, celý e-mail na jedné obrazovce, příloha přiložená ještě před psaním.

05 Komu pro lidi, kteří musí jednat, kopie pro ty, kteří by měli vědět, skrytá kopie pro hromadné e-maily.

06 Odpovídejte do 24 hodin; stačí i předběžná odpověď s uvedeným dnem.

MĚJTE U SEBE NA STOLE

PŘEDMĚT

`Ke kontrole: nabídka k objednávce 1142 (do 20. 11.)`

POŘADÍ V TĚLE E-MAILU

`závěr → důvod → žádost → termín`

PŘEDBĚŽNÁ ODPOVĚĎ

`„Rozumím — ozvu se vám do čtvrtka.“`

PŘED ODESLÁNÍM

Je přiložena příloha? Je termín v předmětu? Může každý v poli Komu jednat?