HARBOR TOOLS · OPLÆRING AF NYE MEDARBEJDERE

Forretningsmails – det grundlæggende

Sådan skriver du til en person uden for Harbor Tools, så vedkommende kan handle efter første læsning.

SESSION 1 · 16. NOVEMBER 2026 · INSTRUKTØRLEDET, 60 MINUTTER

SEKS DELE, I DENNE RÆKKEFØLGE

1 Emnelinje

2 Hilsen

3 Indledning

4 Brødtekst

5 Afslutning

6 Signatur

LÆRINGSMÅL

Ved udgangen af timen kan du sende en ekstern mail, som modtageren kan handle på.

01 **Byg en mail ud af seks dele**

Emnelinje, hilsen, indledning, brødtekst, afslutning, signatur — altid i den rækkefølge.

02 **Skriv en emnelinje, der er en anmodning plus en deadline**

Så modtageren ved, hvad der skal gøres, og hvornår, før mailen åbnes.

03 **Strukturer brødteksten og svar i tide**

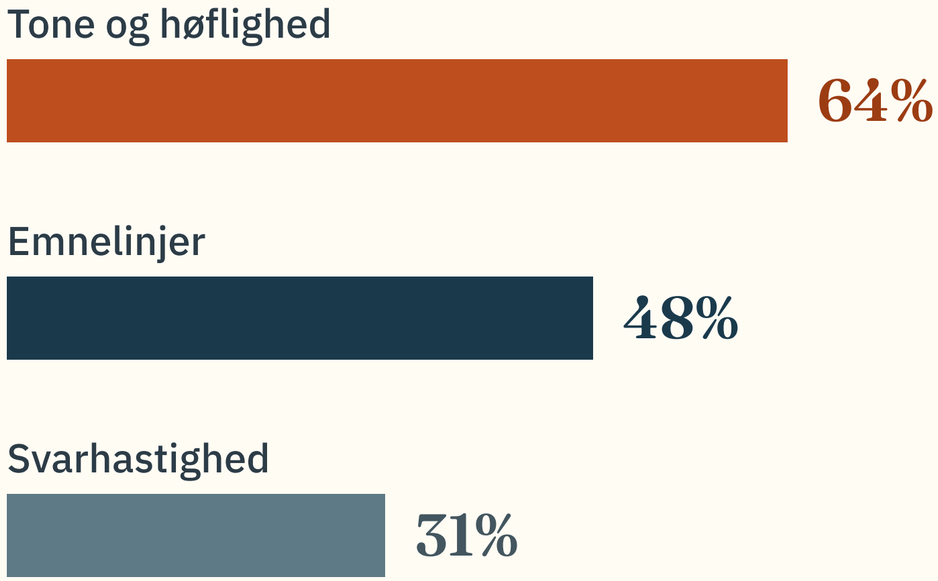
Konklusion, årsag, anmodning, deadline — og svar eksterne kontakter inden for 24 timer.

SESSIONEN I FIRE TRIN

1. De seks dele, én rigtig mail
2. Til, Cc, Bcc og tre almindelige fejl
3. 24-timers-svarreglen
4. Fem minutters skrivning, derefter svar

OPVARMNING

42 nye medarbejdere har fortalt os, hvad der bekymrer dem mest ved mail.



Harbor Tools-undersøgelse · 42 adspurgte

Ræk hånden op — hvilken af de tre gælder for dig?

HER SVARER DAGENS PROGRAM PÅ HVER AF DEM

Tone og høflighed

Hilsen, indledning, afslutning og signatur gør arbejdet for dig.

Emnelinjer

Én formel: anmodningen plus deadline.

Svarhastighed

Inden for 24 timer for alle uden for virksomheden — et foreløbigt svar tæller.

HELE MAILEN · EKSEMPEL

Enhver ekstern mail har de samme seks dele, i samme rækkefølge.

EKSEMPEL · TIL KUNDEKONTAKTEN FOR ORDRE 1142

1 **Bedes gennemset: tilbud for ordre 1142 (senest 20. nov.)**

2 Kære fru Grant,

3 Tak for din bestilling i sidste uge. Jeg skriver angående tilbuddet for ordre 1142.

4 Det reviderede tilbud er vedhæftet til din godkendelse.
Bæretasken, du bad om, er nu inkluderet.
Tjek venligst enhedspriserne, og bekræft dem.
Vi kan sende til tiden, hvis du svarer senest den 20. november.

5 Tak for at tjekke priserne.
Med venlig hilsen,

6 Dit fulde navn
Din titel · Harbor Tools
Dit direkte nummer · din arbejdsmail

1 · Emnelinje
Anmodningen og deadline, i én linje.

2 · Hilsen
Vedkommendes titel og efternavn, derefter et komma.

3 · Indledning
Tak, derefter hvorfor du skriver.

4 · Brødtekst
Konklusion, årsag, anmodning, deadline.

5 · Afslutning
Tak for den hjælp, du lige har bedt om.

6 · Signatur
Navn, titel, Harbor Tools, kontakt.

En emnelinje er en anmodning plus en deadline — ikke andet.

ANMODNINGEN	+	HVAD DET HANDLER OM	+	HVORNÅR SENEST
Bedes gennemset:		tilbud for ordre 1142		(senest 20. nov.)

= Bedes gennemset: tilbud for ordre 1142 (senest 20. nov.)

SVAG EMNELINJE	HVORFOR DEN IKKE VIRKER	OMSKRIV DEN SÅDAN
“Hurtigt spørgsmål”	Modtageren kan ikke planlægge efter den, så den må vente bag alt andet.	Bedes bekræftet: leveringsdato for ordre 1142 (senest 20. nov.)
“Ordre 1142”	Nævner emnet, men beder om ingenting og angiver ingen dato.	Bedes gennemset: tilbud for ordre 1142 (senest 20. nov.)
“Haster!!”	Lægger pres i stedet for information — og det er uhøfligt mod en ekstern kontakt.	Bedes godkendt: revideret tilbud for ordre 1142 (senest 20. nov.)

DEL 2, 3, 5 OG 6

Hilsen, indledning, afslutning og signatur sørger for høfligheden for dig.

2 · HILSEN

Titel og efternavn, derefter et komma. Skriv det, som de selv underskriver deres mails.

> Kære fru Grant,

3 · INDLEDNING

To korte sætninger: tak for noget konkret, og sig derefter, hvorfor du skriver.

> Tak for din bestilling i sidste uge. Jeg skriver angående tilbuddet for ordre 1142.

5 · AFSLUTNING

Tak dem for den konkrete hjælp, du lige har bedt om, og afslut med én hilsenlinje.

> Tak for at tjekke priserne. / Med venlig hilsen,

6 · SIGNATUR

Tre fastlagte linjer, sat op én gang i din mailklient og aldrig skrevet igen.

> Fulde navn / Titel · Harbor Tools /
> Direkte nummer · arbejdsmail

Sæt konklusionen først og deadline til sidst — aldrig omvendt.

01

Konklusion

Hvad du har besluttet, eller hvad du har brug for. Én sætning.

```
Det reviderede tilbud er vedhæftet til din godkendelse.
```

→

02

Årsag

Hvorfor det har ændret sig, eller hvorfor du spørger. Én sætning.

```
Bæretasken, du bad om, er nu inkluderet.
```

→

03

Hvad du har brug for

Den ene handling, formuleret som et verbum til modtageren.

```
Tjek venligst enhedspriserne, og bekræft dem.
```

→

04

Deadline

Datoen skrevet ud, med hvad den beskytter.

```
Vi kan sende til tiden, hvis du svarer senest den 20. november.
```

Hver sætning er under 20 ord.

Hele mailen fylder én skærm — ingen scroll.

ADRESSEFELTER

Til er for personer, der skal handle. Cc er for personer, der bør informeres.

Til



Personerne, der skal gøre noget. Nævn dem i brødtekstens første linje.

Alle på mailen kan se denne liste.

Cc



Personerne, der bør vide, at det er sket. De bliver ikke bedt om at handle.

Alle på mailen kan se denne liste.

Bcc



Kun til massemails, hvor modtagerne forbliver skjult for hinanden.

Hver modtager ser kun sin egen adresse.

Før du sender: hvis et navn står i Cc, forventer du ikke noget fra personen.

TRE ALMINDELIGE FEJL

Tre fejl tvinger dig til at sende endnu en mail for at sige undskyld.

En vag emnelinje

“Hurtigt spørgsmål” siger intet til modtageren, så den ligger uåbnet, til deadline er passeret.

LØSNINGEN

Navngiv anmodningen og datoen: “Bedes gennemset: tilbud for ordre 1142 (senest 20. nov.)”.

Den manglende vedhæftning

Mailen siger “vedhæftet”, men intet er vedhæftet. Modtageren må skrive tilbage og vente.

LØSNINGEN

Vedhæft filen først, skriv mailen bagefter. Læs derefter ordet “vedhæftet” igen.

Forkert brug af Cc

Personer i Cc tror, at andre vil handle, eller de føler sig sat i et dårligt lys foran en kunde.

LØSNINGEN

Til = skal handle. Cc = bør vide. Tilføj aldrig et navn bare for at lægge pres.

Alle tre koster det samme: en ny mail, fordi den første ikke ramte.

SVARHASTIGHED

Svar eksterne kontakter inden for 24 timer, selv når du ikke har et svar endnu.

24

timer

Grænsen for alle uden for Harbor Tools — kunder, leverandører, alle der ikke er en kollega.

NÅR DU IKKE KAN SVARE ENDNU, SÅ SVAR ALLIGEVEL

“Modtaget — jeg vender tilbage senest torsdag.”

To sekunders arbejde. Kunden stopper med at spekulere, og du har nævnt den dag, du vil holde.

Deres mail ankommer

Time 0. Klokken starter, også på en hektisk dag.

Inden for 24 timer

Det fulde svar, eller det foreløbige svar ovenfor. Aldrig stilhed.

Den dag, du lovede

Det rigtige svar lander senest torsdag, fordi du sagde torsdag.

LAD OS ØVE · 5 MINUTTER, PÅ EGEN HÅND

Skriv en mail, hvor du beder en kunde om at flytte et møde.

DIN OPGAVE

Du har et møde med en kunde i denne uge, og du kan ikke deltage på det tidspunkt.

Skriv hele mailen, hvor du beder om at flytte det. Fem minutter, på papir eller i et udkast.

FØLG DAGENS REGLER

Find selv på de nødvendige detaljer — dagen, årsagen, det nye tidspunkt, du ønsker.

Du skriver til en kunde, ikke en kollega, så 24-timers-reglen gælder også for deres svar.

Når de fem minutter er gået, skal du bytte udkast med sidemanden.

ET GODT SVAR HAR

- ☐ Emne: anmodningen plus en deadline
- ☐ Hilsen med titel og efternavn
- ☐ Indledning: tak, derefter hvorfor du skriver
- ☐ Brødtekst: konklusion, årsag, anmodning, deadline
- ☐ Hver sætning under 20 ord
- ☐ Afslutning og en tre-linjers signatur

SVAR · ÉN MÅDE AT SKRIVE DET

Flytning af et møde, i ni korte sætninger.

EMNE	**Bedes bekræftet: nyt tidspunkt for torsdagens gennemgang (senest 18. nov.)**
HILSEN	Kære fru Grant,
INDLEDNING	Tak for at afsætte tid i denne uge. Jeg skriver angående vores møde på torsdag.
KONKLUSION	Jeg har brug for at flytte vores møde til fredag morgen.
ÅRSAG	Der er booket en leverancekontrol i samme tidsrum.
HVAD DU HAR BRUG FOR	Kan du bekræfte fredag kl. 10:00, eller foreslå et bedre tidspunkt?
DEADLINE	Svar venligst senest den 18. november, så jeg kan reservere lokalet.
AFSLUTNING	Tak for din fleksibilitet. Med venlig hilsen,
SIGNATUR	Dit fulde navn Din titel · Harbor Tools Dit direkte nummer · din arbejdsmail

TJEK DIT UDKAST

- ☑ Emne: anmodningen plus en deadline
- ☑ Hilsen med titel og efternavn
- ☑ Indledning: tak, derefter hvorfor du skriver
- ☑ Brødtekst i fire trin, i denne rækkefølge
- ☑ Længste sætning her: 11 ord
- ☑ Afslutning og en tre-linjers signatur

OPSUMMERING

Seks dele, én skærm, én deadline, besvaret inden for 24 timer.

01 Byg hver ekstern mail ud af de samme seks dele, i rækkefølge.

02 Emnelinjen er anmodningen plus deadline — aldrig “Hurtigt spørgsmål”.

03 Brødteksten følger konklusion, årsag, hvad du har brug for, deadline.

04 Sætninger under 20 ord, hele mailen på én skærm, vedhæftningen på plads, før du skriver.

05 Til til personer, der skal handle, Cc til personer, der bør vide det, Bcc til massemails.

06 Svar inden for 24 timer; et foreløbigt svar med en nævnt dag tæller.

HAV DENNE VED SKRIVEBORDET

EMNE

```
Bedes gennemset: tilbud for
ordre 1142 (senest 20. nov.)
```

BRØDTEKSTENS RÆKKEFØLGE

```
konklusion → årsag → anmodning
→ deadline
```

FORELØBIGT SVAR

```
“Modtaget — jeg vender tilbage
senest torsdag.”
```

FØR DU SENDER

Vedhæftning med? Deadline i emnet? Kan alle i Til handle?