HARBOR TOOLS · ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΝΕΟΠΡΟΣΛΗΦΘΕΝΤΩΝ

Επαγγελματικό email: οι βασικές αρχές

Πώς να γράφετε σε κάποιον εκτός της Harbor Tools, ώστε να μπορεί να ενεργήσει με την πρώτη ανάγνωση.

ΣΥΝΑΝΤΗΣΗ 1 · 16 ΝΟΕΜΒΡΙΟΥ 2026 · ΜΕ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΗ, 60 ΛΕΠΤΑ

ΕΞΙ ΜΕΡΗ, ΜΕ ΑΥΤΗ ΤΗ ΣΕΙΡΑ

1 Θέμα

2 Χαιρετισμός

3 Εισαγωγή

4 Κύριο μέρος

5 Κλείσιμο

6 Υπογραφή

ΜΑΘΗΣΙΑΚΟΙ ΣΤΟΧΟΙ

Μέχρι το τέλος της ώρας θα μπορείτε να στέλνετε ένα εξωτερικό email στο οποίο ο παραλήπτης μπορεί να ανταποκριθεί.

01 **Δημιουργήστε ένα email από έξι μέρη**

Θέμα, χαιρετισμός, εισαγωγή, κύριο μέρος, κλείσιμο, υπογραφή — πάντα με αυτή τη σειρά.

02 **Γράψτε ένα θέμα που είναι ένα αίτημα συν μια προθεσμία**

Έτσι ο παραλήπτης ξέρει τι να κάνει και μέχρι πότε, πριν ακόμα το ανοίξει.

03 **Οργανώστε το κύριο μέρος και απαντήστε εγκαίρως**

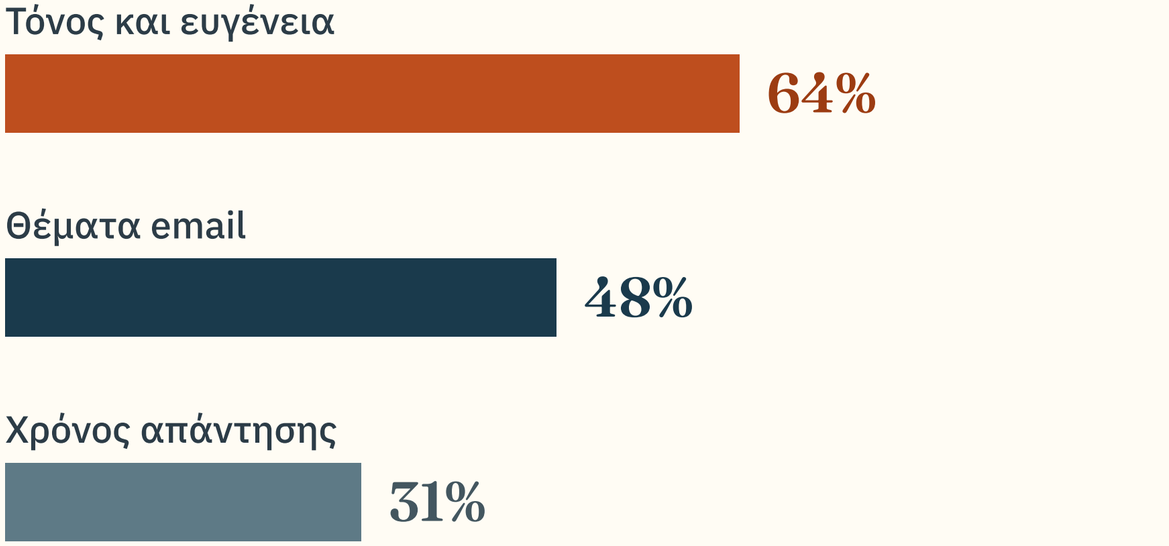
Συμπέρασμα, αιτία, αίτημα, προθεσμία — και απαντήστε σε εξωτερικές επαφές εντός 24 ωρών.

Η ΣΥΝΑΝΤΗΣΗ ΣΕ ΤΕΣΣΕΡΑ ΒΗΜΑΤΑ

1. Τα έξι μέρη, ένα πραγματικό email
2. Προς, CC, BCC και τρία συνηθισμένα λάθη
3. Ο κανόνας απάντησης εντός 24 ωρών
4. Πέντε λεπτά γραφής, μετά απαντήσεις

ΠΡΟΘΕΡΜΑΝΣΗ

42 νεοπροσληφθέντες μας είπαν τι τους ανησυχεί περισσότερο σχετικά με το email.



Harbor Tools · Έρευνα νεοπροσληφθέντων (42)

ΠΟΥ ΑΠΑΝΤΑΜΕ ΣΕ ΚΑΘΕΝΑ ΣΗΜΕΡΑ

Τόνος και ευγένεια

Ο χαιρετισμός, η εισαγωγή, το κλείσιμο και η υπογραφή κάνουν αυτή τη δουλειά για εσάς.

Θέματα email

Μία φόρμουλα: το αίτημα συν η προθεσμία.

Χρόνος απάντησης

Εντός 24 ωρών για οποιονδήποτε εκτός εταιρείας — μετράει και μια ενδιάμεση απάντηση.

Σηκώστε το χέρι — ποιο από τα τρία είναι δικό σας;

ΟΛΟ ΤΟ EMAIL · ΛΥΜΕΝΟ ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ

Κάθε εξωτερικό email έχει τα ίδια έξι μέρη, με την ίδια σειρά.

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ · ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΕΠΑΦΗ ΠΕΛΑΤΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΑΡΑΓΓΕΛΙΑ 1142

1 `Παρακαλώ ελέγξτε: προσφορά για την παραγγελία 1142 (έως 20 Νοε)`

2 Αγαπητή κα Grant,

3 Σας ευχαριστούμε για την παραγγελία της περασμένης εβδομάδας. Σας γράφω σχετικά με την προσφορά για την παραγγελία 1142.

4 Η αναθεωρημένη προσφορά επισυνάπτεται για έγκριση.
Η τσάντα μεταφοράς που ζητήσατε περιλαμβάνεται πλέον.
Παρακαλώ ελέγξτε τις τιμές μονάδας και επιβεβαιώστε τις.
Μπορούμε να αποστείλουμε εγκαίρως αν απαντήσετε έως τις 20 Νοεμβρίου.

5 Σας ευχαριστούμε για τον έλεγχο των τιμών.
Με εκτίμηση,

6 Το πλήρες όνομά σας
Ο ρόλος σας · Harbor Tools
Η άμεση γραμμή σας · το email εργασίας σας

1 · Θέμα
Το αίτημα και η προθεσμία, σε μία γραμμή.

2 · Χαιρετισμός
Ο τίτλος και το επώνυμό τους, μετά κόμμα.

3 · Εισαγωγή
Ευχαριστίες, μετά ο λόγος που γράφετε.

4 · Κύριο μέρος
Συμπέρασμα, αιτία, αίτημα, προθεσμία.

5 · Κλείσιμο
Ευχαριστίες για τη βοήθεια που μόλις ζητήσατε.

6 · Υπογραφή
Όνομα, ρόλος, Harbor Tools, στοιχεία επικοινωνίας.

Ένα θέμα είναι ένα αίτημα συν μια προθεσμία — τίποτα άλλο.

ΤΟ ΑΙΤΗΜΑ	+	ΓΙΑ ΤΙ ΠΡΟΚΕΙΤΑΙ	+	ΜΕΧΡΙ ΠΟΤΕ
Παρακαλώ ελέγξτε:	+	προσφορά για την παραγγελία 1142	+	(έως 20 Νοε)

= Παρακαλώ ελέγξτε: προσφορά για την παραγγελία 1142 (έως 20 Νοε)

ΑΔΥΝΑΜΟ ΘΕΜΑ	ΓΙΑΤΙ ΑΠΟΤΥΓΧΑΝΕΙ	ΞΑΝΑΓΡΑΨΤΕ ΤΟ ΕΤΣΙ
«Μια γρήγορη ερώτηση»	Ο παραλήπτης δεν μπορεί να το προγραμματίσει, οπότε περιμένει πίσω από όλα τα άλλα.	Παρακαλώ επιβεβαιώστε: ημερομηνία παράδοσης για την παραγγελία 1142 (έως 20 Νοε)
«Παραγγελία 1142»	Αναφέρει το θέμα, αλλά δεν ζητά τίποτα και δεν ορίζει ημερομηνία.	Παρακαλώ ελέγξτε: προσφορά για την παραγγελία 1142 (έως 20 Νοε)
«Επείγον!!»	Πίεση αντί για πληροφορία — και είναι αγενές προς μια εξωτερική επαφή.	Παρακαλώ εγκρίνετε: αναθεωρημένη προσφορά για την παραγγελία 1142 (έως 20 Νοε)

ΜΕΡΗ 2, 3, 5 ΚΑΙ 6

Ο χαιρετισμός, η εισαγωγή, το κλείσιμο και η υπογραφή μεταφέρουν την ευγένεια για εσάς.

2 · ΧΑΙΡΕΤΙΣΜΟΣ

Τίτλος και επώνυμο, μετά κόμμα. Γράψτε το όπως υπογράφουν οι ίδιοι τα email τους.

> Αγαπητή κα Grant,

3 · ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Δύο σύντομες προτάσεις: ευχαριστήστε τους για κάτι πραγματικό, μετά πείτε τον λόγο που γράφετε.

> Σας ευχαριστούμε για την παραγγελία της περασμένης εβδομάδας. Σας γράφω σχετικά με την προσφορά για την παραγγελία 1142.

5 · ΚΛΕΙΣΙΜΟ

Ευχαριστήστε τους για τη συγκεκριμένη βοήθεια που μόλις ζητήσατε, μετά μία γραμμή αποχαιρετισμού.

> Σας ευχαριστούμε για τον έλεγχο των τιμών.
> / Με εκτίμηση,

6 · ΥΠΟΓΡΑΦΗ

Τρεις σταθερές γραμμές, ρυθμισμένες μία φορά στο πρόγραμμα email σας και ποτέ ξανά πληκτρολογημένες.

> Πλήρες όνομα / Ρόλος · Harbor Tools /
> Άμεση γραμμή · email εργασίας

Βάλτε το συμπέρασμα πρώτο και την προθεσμία τελευταία — ποτέ αντίστροφα.

01

Συμπέρασμα

Τι αποφασίσατε ή τι χρειάζεστε. Μία πρόταση.

`Η αναθεωρημένη προσφορά επισυνάπτεται για έγκριση.`

02

Αιτία

Γιατί άλλαξε ή γιατί ρωτάτε. Μία πρόταση.

`Η τσάντα μεταφοράς που ζητήσατε περιλαμβάνεται πλέον.`

03

Τι χρειάζεστε

Η μία ενέργεια, διατυπωμένη ως ρήμα για τον παραλήπτη.

`Παρακαλώ ελέγξτε τις τιμές μονάδας και επιβεβαιώστε τις.`

04

Προθεσμία

Η ημερομηνία γραμμένη αναλυτικά, με το τι προστατεύει.

`Μπορούμε να αποστείλουμε εγκαίρως αν απαντήσετε έως τις 20 Νοεμβρίου.`

Κάθε πρόταση παραμένει κάτω από 20 λέξεις.

Όλο το email χωράει σε μία οθόνη — χωρίς κύλιση.

ΠΕΔΙΑ ΠΑΡΑΛΗΠΤΩΝ

Το «Προς» είναι για άτομα που πρέπει να ενεργήσουν. Το CC είναι για άτομα που πρέπει να ενημερωθούν.

Προς



Τα άτομα που πρέπει να κάνουν κάτι. Αναφέρετέ τα στην πρώτη γραμμή του κύριου μέρους.

Όλοι στο email μπορούν να δουν αυτή τη λίστα.

CC



Τα άτομα που πρέπει να ενημερωθούν ότι συνέβη. Δεν τους ζητείται να ενεργήσουν.

Όλοι στο email μπορούν να δουν αυτή τη λίστα.

BCC



Μόνο για μαζικά email, όπου οι παραλήπτες παραμένουν κρυφοί μεταξύ τους.

Κάθε παραλήπτης βλέπει μόνο τη δική του διεύθυνση.

Πριν στείλετε: αν ένα όνομα είναι στο CC, δεν περιμένετε τίποτα από αυτό το άτομο.

ΤΡΙΑ ΣΥΝΗΘΙΣΜΕΝΑ ΛΑΘΗ

Τρία λάθη σας αναγκάζουν να στείλετε δεύτερο email για να ζητήσετε συγχώρεση.

Ένα ασαφές θέμα

Το «Μια γρήγορη ερώτηση» δεν λέει τίποτα στον παραλήπτη, οπότε παραμένει ανοίγωτο μέχρι να παρέλθει η προθεσμία.

Η ΛΥΣΗ

Ονομάστε το αίτημα και την ημερομηνία: «Παρακαλώ ελέγξτε: προσφορά για την παραγγελία 1142 (έως 20 Νοε)».

Το συνημμένο που λείπει

Το email λέει «επισυνάπτεται» και δεν υπάρχει τίποτα επισυναπτόμενο. Ο παραλήπτης πρέπει να απαντήσει και να περιμένει.

Η ΛΥΣΗ

Επισυνάψτε το αρχείο πρώτα, γράψτε το email μετά. Έπειτα ξαναδιαβάστε τη λέξη «επισυνάπτεται».

Λανθασμένη χρήση του CC

Τα άτομα στο CC νομίζουν ότι θα ενεργήσει κάποιος άλλος, ή νιώθουν να μπαίνουν σε δύσκολη θέση μπροστά σε πελάτη.

Η ΛΥΣΗ

Προς = πρέπει να ενεργήσει. CC = πρέπει να ενημερωθεί. Ποτέ μην προσθέτετε ένα όνομα απλώς για να ασκήσετε πίεση.

Όλα τα τρία κοστίζουν το ίδιο: ένα δεύτερο email, επειδή το πρώτο δεν «πέτυχε».

ΤΑΧΥΤΗΤΑ ΑΠΑΝΤΗΣΗΣ

Απαντήστε σε εξωτερικές επαφές εντός 24 ωρών, ακόμη και όταν δεν έχετε ακόμη απάντηση.

24

ώρες

Το όριο για οποιονδήποτε εκτός Harbor Tools — πελάτες, προμηθευτές, οποιονδήποτε δεν είναι συνάδελφος.

ΟΤΑΝ ΔΕΝ ΜΠΟΡΕΙΤΕ ΑΚΟΜΗ ΝΑ ΑΠΑΝΤΗΣΕΤΕ, ΑΠΑΝΤΗΣΤΕ ΕΤΣΙ ΚΙ ΑΛΛΙΩΣ

«Το έλαβα — θα επικοινωνήσω μαζί σας έως την Πέμπτη.»

Δύο δευτερόλεπτα δουλειάς. Ο πελάτης σταματά να αναρωτιέται, και εσείς έχετε ορίσει τη μέρα που θα τηρήσετε.

Φτάνει το email τους

Ώρα 0. Το χρονόμετρο ξεκινά, ακόμη και σε μια φορτωμένη μέρα.

Εντός 24 ωρών

Η πλήρης απάντηση, ή η παραπάνω ενδιάμεση απάντηση. Ποτέ σιωπή.

Τη μέρα που υποσχεθήκατε

Η πραγματική απάντηση φτάνει έως την Πέμπτη, επειδή είπατε Πέμπτη.

ΩΡΑ ΓΙΑ ΕΞΑΣΚΗΣΗ · 5 ΛΕΠΤΑ, ΜΟΝΟΙ ΣΑΣ

Γράψτε ένα email ζητώντας από έναν πελάτη να μετακινήσει μια συνάντηση.

Η ΕΡΓΑΣΙΑ ΣΑΣ

Έχετε μια συνάντηση με έναν πελάτη αυτή την εβδομάδα και δεν μπορείτε να παραστείτε εκείνη την ώρα.

Γράψτε ολόκληρο το email ζητώντας τη μετακίνησή της. Πέντε λεπτά, σε χαρτί ή σε πρόχειρο.

ΤΗΡΗΣΤΕ ΤΟΥΣ ΚΑΝΟΝΕΣ ΤΗΣ ΣΗΜΕΡΙΝΗΣ ΣΥΝΑΝΤΗΣΗΣ

Επινοήστε τις λεπτομέρειες που χρειάζεστε — τη μέρα, την αιτία, τη νέα ώρα που θέλετε.

Γράφετε σε πελάτη, όχι σε συνάδελφο, οπότε ο κανόνας των 24 ωρών ισχύει και για την απάντησή τους.

Όταν τελειώσουν τα πέντε λεπτά, ανταλλάξτε πρόχειρα με το άτομο δίπλα σας.

ΜΙΑ ΚΑΛΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ ΕΧΕΙ

- [ ] Θέμα: το αίτημα συν μια προθεσμία
- [ ] Χαιρετισμό με τίτλο και επώνυμο
- [ ] Εισαγωγή: ευχαριστίες, μετά ο λόγος που γράφετε
- [ ] Κύριο μέρος: συμπέρασμα, αιτία, αίτημα, προθεσμία
- [ ] Κάθε πρόταση κάτω από 20 λέξεις
- [ ] Κλείσιμο και υπογραφή τριών γραμμών

ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ · ΕΝΑΣ ΤΡΟΠΟΣ ΝΑ ΤΟ ΓΡΑΨΕΤΕ

Μετακίνηση συνάντησης, σε εννέα σύντομες προτάσεις.

ΘΕΜΑ	Παρακαλώ επιβεβαιώστε: νέα ώρα για την ανασκόπηση της Πέμπτης (έως 18 Νοε)
ΧΑΙΡΕΤΙΣΜΟΣ	Αγαπητή κα Grant,
ΕΙΣΑΓΩΓΗ	Σας ευχαριστώ που βρήκατε χρόνο αυτή την εβδομάδα. Σας γράφω σχετικά με τη συνάντησή μας την Πέμπτη.
ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ	Χρειάζεται να μετακινήσω τη συνάντησή μας για Παρασκευή πρωί.
ΑΙΤΙΑ	Κλείστηκε ένας έλεγχος παράδοσης την ίδια ώρα.
ΤΙ ΧΡΕΙΑΖΕΣΤΕ	Θα μπορούσατε να επιβεβαιώσετε Παρασκευή στις 10:00, ή να προτείνετε καλύτερη ώρα;
ΠΡΟΘΕΣΜΙΑ	Παρακαλώ απαντήστε έως τις 18 Νοεμβρίου ώστε να κρατήσω την αίθουσα.
ΚΛΕΙΣΙΜΟ	Σας ευχαριστώ για την ευελιξία σας. Με εκτίμηση,
ΥΠΟΓΡΑΦΗ	Το πλήρες όνομά σας Ο ρόλος σας · Harbor Tools Η άμεση γραμμή σας · το email εργασίας σας

ΕΛΕΓΞΤΕ ΤΟ ΠΡΟΧΕΙΡΟ ΣΑΣ

- ☑ Θέμα: το αίτημα συν μια προθεσμία
- ☑ Χαιρετισμό με τίτλο και επώνυμο
- ☑ Εισαγωγή: ευχαριστίες, μετά ο λόγος που γράφετε
- ☑ Κύριο μέρος σε τέσσερα βήματα, με αυτή τη σειρά
- ☑ Η μεγαλύτερη πρόταση εδώ: 11 λέξεις
- ☑ Κλείσιμο και υπογραφή τριών γραμμών

ΣΥΝΟΨΗ

Έξι μέρη, μία οθόνη, μία προθεσμία, απάντηση εντός 24 ωρών.

01 Δημιουργήστε κάθε εξωτερικό email από τα ίδια έξι μέρη, με σειρά.

02 Το θέμα είναι το αίτημα συν η προθεσμία — ποτέ «Μια γρήγορη ερώτηση».

03 Το κύριο μέρος ακολουθεί: συμπέρασμα, αιτία, τι χρειάζεστε, προθεσμία.

04 Προτάσεις κάτω από 20 λέξεις, όλο το email σε μία οθόνη, το συνημμένο πριν γράψετε.

05 Προς για άτομα που πρέπει να ενεργήσουν, CC για άτομα που πρέπει να ενημερωθούν, BCC για μαζικά email.

06 Απαντήστε εντός 24 ωρών· μετράει και μια ενδιάμεση απάντηση με συγκεκριμένη μέρα.

ΚΡΑΤΗΣΤΕ ΤΟ ΣΤΟ ΓΡΑΦΕΙΟ ΣΑΣ

ΘΕΜΑ

`Παρακαλώ ελέγξτε: προσφορά για την παραγγελία 1142 (έως 20 Νοε)`

ΣΕΙΡΑ ΚΥΡΙΟΥ ΜΕΡΟΥΣ

`συμπέρασμα → αιτία → αίτημα → προθεσμία`

ΕΝΔΙΑΜΕΣΗ ΑΠΑΝΤΗΣΗ

`«Το έλαβα — θα επικοινωνήσω μαζί σας έως την Πέμπτη.»`

ΠΡΙΝ ΣΤΕΙΛΕΤΕ

Συνημμένο έτοιμο; Προθεσμία στο θέμα; Όλοι στο «Προς» μπορούν να