HARBOR TOOLS · FORMACIÓN DE NUEVAS INCORPORACIONES

Lo esencial del correo electrónico profesional

Cómo escribir a alguien ajeno a Harbor Tools para que pueda actuar con la primera lectura.

SESIÓN 1 · 16 DE NOVIEMBRE DE 2026 · IMPARTIDA POR FORMADOR, 60 MINUTOS

SEIS PARTES, EN ESTE ORDEN

1 Asunto

2 Saludo

3 Apertura

4 Cuerpo

5 Cierre

6 Firma

OBJETIVOS DE APRENDIZAJE

Al final de la hora sabrás enviar un correo externo sobre el que el lector pueda actuar.

01 **Construir un correo a partir de seis partes**

Asunto, saludo, apertura, cuerpo, cierre, firma: siempre en ese orden.

02 **Redactar un asunto que sea una petición más un plazo**

Para que el lector sepa qué hacer y para cuándo antes de abrirlo.

03 **Ordenar el cuerpo y responder a tiempo**

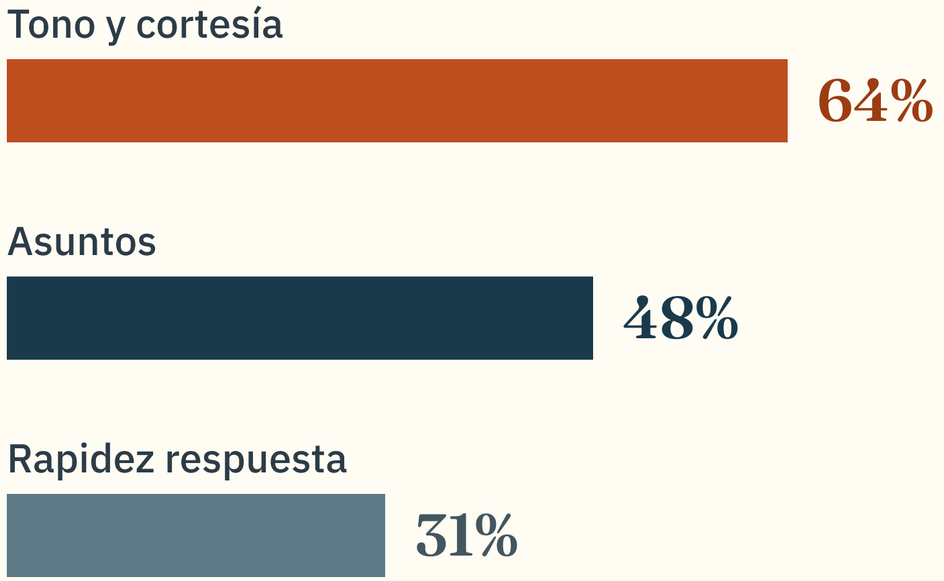
Conclusión, motivo, petición, plazo — y responder a contactos externos en menos de 24 horas.

LA SESIÓN EN CUATRO PASOS

1. Las seis partes, un correo real
2. Para, CC, CCO y tres errores habituales
3. La regla de respuesta en 24 horas
4. Cinco minutos de redacción y después respuestas

CALENTAMIENTO

42 nuevas incorporaciones nos dijeron qué es lo que más les preocupa del correo electrónico.



Encuesta Harbor Tools · 42 incorporaciones

Manos arriba: ¿cuál de las tres es la tuya?

DÓNDE RESPONDE HOY A CADA UNA

Tono y cortesía

El saludo, la apertura, el cierre y la firma hacen este trabajo por ti.

Asuntos

Una fórmula: la petición más el plazo.

Rapidez respuesta

En menos de 24 horas para cualquier persona externa a la empresa; una respuesta provisional cuenta.

Todo correo externo tiene las mismas seis partes, en el mismo orden.

EJEMPLO · AL CONTACTO DEL CLIENTE DEL PEDIDO 1142

1 **Revisar, por favor: presupuesto del pedido 1142 (antes del 20 de noviembre)**

2 Estimada Sra. Grant:

3 Gracias por su pedido de la semana pasada. Le escribo sobre el presupuesto del pedido 1142.

4 Adjunto el presupuesto revisado para su aprobación.
Ya se ha incluido la funda de transporte que solicitó.
Compruebe los precios unitarios y confírmelos, por favor.
Podemos enviarlo a tiempo si responde antes del 20 de noviembre.

5 Gracias por comprobar los precios.
Saludos cordiales,

6 Su nombre completo
Su cargo · Harbor Tools
Su teléfono directo · su correo del trabajo

1 · Asunto
La petición y el plazo, en una sola línea.

2 · Saludo
Su título y apellido, seguidos de una coma.

3 · Apertura
Agradecimiento y, después, el motivo del correo.

4 · Cuerpo
Conclusión, motivo, petición, plazo.

5 · Cierre
Agradecimiento por la ayuda que acabas de pedir.

6 · Firma
Nombre, cargo, Harbor Tools, contacto.

Un asunto es una petición más un plazo, nada más.

LA PETICIÓN	+	DE QUÉ TRATA	+	PARA CUÁNDO
Revisar, por favor:		presupuesto del pedido 1142		(antes del 20 de noviembre)

= Revisar, por favor: presupuesto del pedido 1142 (antes del 20 de noviembre)

ASUNTO DÉBIL	POR QUÉ NO FUNCIONA	REESCRÍBELO ASÍ
«Pregunta rápida»	El lector no puede planificarlo, así que queda detrás de todo lo demás.	Confirmar, por favor: fecha de entrega del pedido 1142 (antes del 20 de noviembre)
«Pedido 1142»	Nombra el tema, pero no pide nada ni fija una fecha.	Revisar, por favor: presupuesto del pedido 1142 (antes del 20 de noviembre)
«¡¡Urgente!!»	Presión en lugar de información, y resulta descortés con un contacto externo.	Aprobar, por favor: presupuesto revisado del pedido 1142 (antes del 20 de noviembre)

PARTES 2, 3, 5 Y 6

El saludo, la apertura, el cierre y la firma aportan la cortesía por ti.

2 · SALUDO

Título y apellido, seguidos de una coma. Escríbelo como ellos firman sus propios correos.

```
Estimada Sra. Grant:
```

3 · APERTURA

Dos frases breves: dale las gracias por algo concreto y después explica el motivo del correo.

```
Gracias por su pedido de la semana pasada.
Le escribo sobre el presupuesto del pedido
1142.
```

5 · CIERRE

Dale las gracias por la ayuda concreta que acabas de pedir y añade una línea de despedida.

```
Gracias por comprobar los precios. /
Saludos cordiales,
```

6 · FIRMA

Tres líneas fijas, configuradas una vez en tu cliente de correo y nunca reescritas.

```
Nombre completo / Cargo · Harbor Tools /
Teléfono directo · correo del trabajo
```

Pon la conclusión primero y el plazo al final; nunca al revés.

01

Conclusión

Lo que has decidido o lo que necesitas. Una frase.

`Adjunto el presupuesto revisado para su aprobación.`

02

Motivo

Por qué ha cambiado o por qué lo pides. Una frase.

`Ya se ha incluido la funda de transporte que solicitó.`

03

Lo que necesitas

La única acción, expresada como un verbo para ellos.

`Compruebe los precios unitarios y confírmelos, por favor.`

04

Plazo

La fecha escrita completa, con lo que protege.

`Podemos enviarlo a tiempo si responde antes del 20 de noviembre.`

Cada frase se mantiene por debajo de 20 palabras.

Todo el correo cabe en una pantalla, sin desplazarse.

CAMPOS DE DIRECCIÓN

Para es para quienes deben actuar. CC es para quienes deben estar informados.

Para



Las personas que tienen que hacer algo. Nómbralas en la primera línea del cuerpo.

Todos los destinatarios del correo pueden ver esta lista.

CC



Las personas que deben saber que ha ocurrido algo. No se les pide que actúen.

Todos los destinatarios del correo pueden ver esta lista.

CCO



Solo para correos masivos, donde los destinatarios permanecen ocultos entre sí.

Cada destinatario solo ve su propia dirección.

Antes de enviar: si un nombre está en CC, no esperas nada de esa persona.

TRES ERRORES HABITUALES

Tres errores te obligan a enviar un segundo correo para disculparte.

Un asunto vago

«Pregunta rápida» no le dice nada al lector, así que queda sin abrir hasta que pasa el plazo.

LA SOLUCIÓN

Nombra la petición y la fecha: «Revisar, por favor: presupuesto del pedido 1142 (antes del 20 de noviembre)».

El adjunto que falta

El correo dice «adjunto» y no hay nada adjunto. El lector tiene que responder y esperar.

LA SOLUCIÓN

Adjunta primero el archivo y después escribe el correo. Luego vuelve a leer la palabra «adjunto».

CC mal utilizado

Las personas en CC piensan que actuará otra, o se sienten puestas en evidencia ante un cliente.

LA SOLUCIÓN

Para = debe actuar. CC = debe estar informado. Nunca añadas un nombre solo para presionar.

Los tres cuestan lo mismo: un segundo correo, porque el primero no llegó bien.

RAPIDEZ DE RESPUESTA

Responde a contactos externos en menos de 24 horas, aunque todavía no tengas la respuesta.

24

horas

El límite para cualquier persona externa a Harbor Tools: clientes, proveedores, cualquiera que no sea compañero.

CUANDO AÚN NO PUEDAS RESPONDER, CONTESTA DE TODOS MODOS

«Recibido, te responderé antes del jueves».

Dos segundos de trabajo. El cliente deja de preguntarse y tú has fijado el día que vas a cumplir.

Llega su correo

Hora 0. El reloj empieza a correr, incluso en un día de mucho trabajo.

En 24 horas

La respuesta completa, o la respuesta provisional anterior. Nunca el silencio.

El día que prometiste

La respuesta definitiva llega el jueves, porque dijiste jueves.

VAMOS A PRACTICAR · 5 MINUTOS, POR TU CUENTA

Escribe un correo pidiendo a un cliente que cambie una reunión.

TU TAREA

Tienes una reunión con un cliente esta semana y no puedes asistir a esa hora.

Escribe el correo completo pidiendo cambiarla. Cinco minutos, en papel o en un borrador.

SIGUE LAS REGLAS DE HOY

Inventa los detalles que necesites: el día, el motivo, la nueva hora que quieres.

Le escribes a un cliente, no a un compañero, así que la regla de las 24 horas también se aplica a su respuesta.

Cuando pasen los cinco minutos, intercambia tu borrador con la persona de al lado.

UNA BUENA RESPUESTA TIENE

- ☐ Asunto: la petición más un plazo
- ☐ Saludo con título y apellido
- ☐ Apertura: agradecimiento y después el motivo
- ☐ Cuerpo: conclusión, motivo, petición, plazo
- ☐ Cada frase con menos de 20 palabras
- ☐ Cierre y una firma de tres líneas

Cambiar una reunión, en nueve frases breves.

ASUNTO	**Confirmar, por favor: nueva hora para la revisión del jueves (antes del 18 de noviembre)**
SALUDO	Estimada Sra. Grant:
APERTURA	Gracias por hacer tiempo esta semana. Le escribo sobre nuestra reunión del jueves.
CONCLUSIÓN	Necesito cambiar nuestra reunión a la mañana del viernes.
MOTIVO	Se ha programado una auditoría de entregas en la misma hora.
LO QUE NECESITAS	¿Podría confirmar el viernes a las 10:00, o proponer una hora mejor?
PLAZO	Responda antes del 18 de noviembre, por favor, para poder reservar la sala.
CIERRE	Gracias por su flexibilidad. Saludos cordiales,
FIRMA	Su nombre completo Su cargo · Harbor Tools Su teléfono directo · su correo del trabajo

REVISA TU BORRADOR

- ☑ Asunto: la petición más un plazo
- ☑ Saludo con título y apellido
- ☑ Apertura: agradecimiento y después el motivo
- ☑ Cuerpo en cuatro pasos, en este orden
- ☑ Frase más larga aquí: 11 palabras
- ☑ Cierre y una firma de tres líneas

RESUMEN

Seis partes, una pantalla, un plazo, respondido en menos de 24 horas.

01 Construye todo correo externo a partir de las mismas seis partes, en orden.

02 El asunto es la petición más el plazo, nunca «Pregunta rápida».

03 El cuerpo avanza así: conclusión, motivo, lo que necesitas, plazo.

04 Frases de menos de 20 palabras, todo el correo en una pantalla, el adjunto puesto antes de escribir.

05 Para quienes deben actuar, CC para quienes deben estar informados, CCO para correos masivos.

06 Responde en menos de 24 horas; una respuesta provisional con un día concreto cuenta.

GUARDA ESTO EN TU MESA

ASUNTO

```
Revisar, por favor:
presupuesto del pedido 1142
(antes del 20 de noviembre)
```

ORDEN DEL CUERPO

```
conclusión → motivo → petición
→ plazo
```

RESPUESTA PROVISIONAL

```
«Recibido, te responderé antes
del jueves».
```

ANTES DE ENVIAR

¿Adjunto puesto? ¿Plazo en el asunto? ¿Todos en Para pueden actuar?