HARBOR TOOLS · CAPACITACIÓN PARA NUEVO PERSONAL

Fundamentos del correo electrónico de negocios

Cómo escribirle a alguien fuera de Harbor Tools para que pueda actuar desde la primera lectura.

SESIÓN 1 · 16 DE NOVIEMBRE DE 2026 · CON INSTRUCTOR, 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 podrás enviar un correo externo sobre el que el lector pueda actuar.

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

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

02 **Escribe un asunto que sea una solicitud más una fecha límite**

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

03 **Ordena el cuerpo y responde a tiempo**

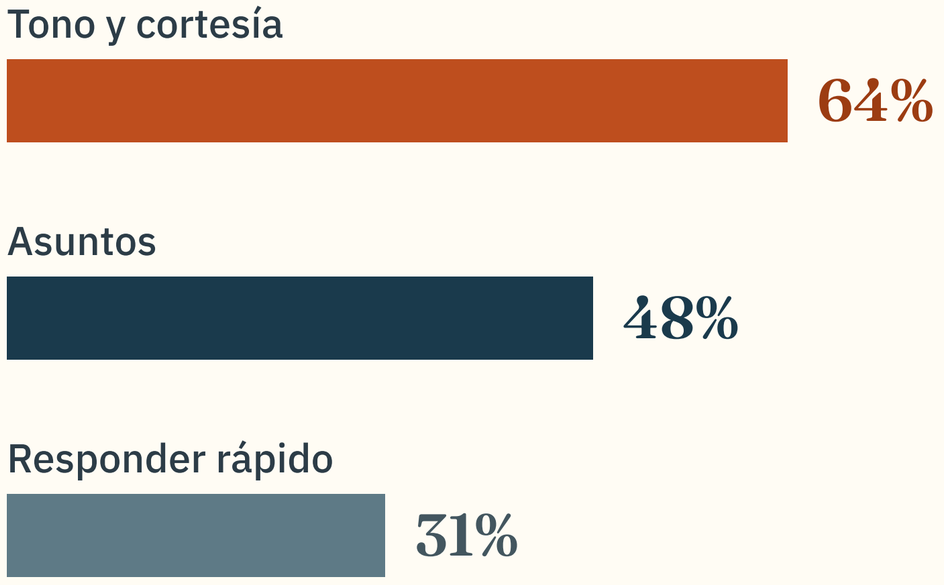
Conclusión, motivo, solicitud, fecha límite, y responde a contactos externos dentro de 24 horas.

LA SESIÓN EN CUATRO PASOS

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

CALENTAMIENTO

42 nuevos empleados nos dijeron qué les preocupa más del correo electrónico.



Encuesta Harbor Tools · 42 encuestados

Levanten la mano: ¿cuál de los tres es el suyo?

DÓNDE LA SESIÓN DE HOY RESPONDE CADA UNO

Tono y cortesía

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

Asuntos

Una fórmula: la solicitud más la fecha límite.

Responder rápido

Dentro de 24 horas para cualquier persona fuera de la empresa; una respuesta provisional cuenta.

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

EJEMPLO · AL CONTACTO DEL CLIENTE PARA EL PEDIDO 1142

1 **Favor de revisar: cotización del pedido 1142 (antes del 20 de nov.)**

2 Estimada Sra. Grant:

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

4 Adjunto la cotización revisada para su aprobación.
Ya se incluyó el estuche que solicitó.
Favor de revisar los precios unitarios y confirmarlos.
Podemos enviar a tiempo si responde antes del 20 de noviembre.

5 Gracias por revisar los precios.
Saludos cordiales,

6 Tu nombre completo
Tu puesto · Harbor Tools
Tu extensión directa · tu correo de trabajo

1 · Asunto
La solicitud y la fecha límite, en una sola línea.

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

3 · Apertura
Un agradecimiento y luego el motivo de tu correo.

4 · Cuerpo
Conclusión, motivo, solicitud, fecha límite.

5 · Cierre
Agradece la ayuda que acabas de solicitar.

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

Un asunto es una solicitud más una fecha límite, nada más.

LA SOLICITUD	+	DE QUÉ SE TRATA	+	PARA CUÁNDO
Favor de revisar:		cotización del pedido 1142		(antes del 20 de nov.)

= Favor de revisar: cotización del pedido 1142 (antes del 20 de nov.)

ASUNTO DÉBIL	POR QUÉ FALLA	REESCRÍBELO ASÍ
“Pregunta rápida”	El lector no puede planearlo, así que espera detrás de todo lo demás.	Favor de confirmar: fecha de entrega del pedido 1142 (antes del 20 de nov.)
“Pedido 1142”	Nombra el tema, pero no pide nada ni fija una fecha.	Favor de revisar: cotización del pedido 1142 (antes del 20 de nov.)
“¡¡Urgente!!”	Presión en lugar de información, y resulta descortés con un contacto externo.	Favor de aprobar: cotización revisada del pedido 1142 (antes del 20 de nov.)

PARTES 2, 3, 5 Y 6

El saludo, la apertura, el cierre y la firma se encargan de la cortesía por ti.

2 · SALUDO

Título y apellido, seguidos de una coma. Escríbelo como esa persona firma sus propios correos.

> Estimada Sra. Grant:

3 · APERTURA

Dos oraciones breves: agradece algo real y luego explica por qué escribes.

> Gracias por su pedido de la semana pasada. Le escribo sobre la cotización del pedido 1142.

5 · CIERRE

Agradece la ayuda específica que acabas de pedir y añade una línea de despedida.

> Gracias por revisar los precios. / Saludos cordiales,

6 · FIRMA

Tres líneas fijas, configuradas una sola vez en tu cliente de correo y nunca vueltas a escribir.

> Nombre completo / Puesto · Harbor Tools / Extensión directa · correo de trabajo

Pon la conclusión primero y la fecha límite al final; nunca al revés.

01

Conclusión

Lo que decidiste o lo que necesitas. Una oración.

```
Adjunto la cotización revisada para su aprobación.
```

02

Motivo

Por qué cambió o por qué lo pides. Una oración.

```
Ya se incluyó el estuche que solicitó.
```

03

Lo que necesitas

La única acción, expresada como un verbo para esa persona.

```
Favor de revisar los precios unitarios y confirmarlos.
```

04

Fecha límite

La fecha escrita completa, junto con lo que protege.

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

Ninguna oración pasa de 20 palabras.

Todo el correo cabe en una pantalla, sin necesidad de desplazarse.

CAMPOS DE DIRECCIÓN

Para: personas que deben actuar. CC: personas que deben estar al tanto.

Para



Las personas que deben hacer algo. Menciónalas en la primera línea del cuerpo.

Todos los destinatarios del correo pueden ver esta lista.

CC



Las personas que deben estar al tanto de lo sucedido. No se les pide actuar.

Todos los destinatarios del correo pueden ver esta lista.

CCO



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

Cada destinatario ve únicamente su propia dirección.

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

TRES ERRORES COMUNES

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 la fecha límite.

LA SOLUCIÓN

Nombra la solicitud y la fecha: “Favor de revisar: cotización del pedido 1142 (antes del 20 de nov.)”.

El adjunto faltante

El correo dice “adjunto” y no hay nada adjunto. El lector tiene que responder y esperar.

LA SOLUCIÓN

Adjunta el archivo primero, escribe el correo después. Luego vuelve a leer la palabra “adjunto”.

CC usado incorrectamente

Las personas en CC piensan que otra persona actuará, o se sienten expuestas frente a un cliente.

LA SOLUCIÓN

Para = debe actuar. CC = debe estar al tanto. Nunca agregues un nombre solo para presionar.

Los tres cuestan lo mismo: un segundo correo, porque el primero no cumplió su objetivo.

VELOCIDAD DE RESPUESTA

Responde a contactos externos dentro de 24 horas, incluso cuando todavía no tengas la respuesta.

24

horas

El límite para cualquier persona fuera de Harbor Tools: clientes, proveedores, cualquiera que no sea compañero de trabajo.

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 ya diste la fecha que vas a cumplir.

Llega su correo

Hora 0. El reloj empieza a correr, incluso en un día ocupado.

Dentro de 24 horas

La respuesta completa, o la respuesta provisional de arriba. Nunca el silencio.

El día que prometiste

La respuesta real llega antes del jueves, porque dijiste jueves.

PRACTIQUEMOS · 5 MINUTOS, DE FORMA INDIVIDUAL

Escribe un correo para pedirle a un cliente que cambie una reunión.

TU TAREA

Tienes una reunión con un cliente esta semana y no puedes asistir en ese horario.

Escribe el correo completo para pedir que se cambie. Cinco minutos, en papel o en un borrador.

APÉGATE A LAS REGLAS DE HOY

Inventa los detalles que necesites: el día, el motivo, el nuevo horario que quieres.

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

Cuando terminen los cinco minutos, intercambien borradores con la persona de al lado.

UNA BUENA RESPUESTA TIENE

- ☐ Asunto: la solicitud más una fecha límite
- ☐ Saludo con título y apellido
- ☐ Apertura: agradecimiento y luego el motivo
- ☐ Cuerpo: conclusión, motivo, solicitud, fecha límite
- ☐ Cada oración con menos de 20 palabras
- ☐ Cierre y firma de tres líneas

Cambiar una reunión, en nueve oraciones breves.

ASUNTO	**Favor de confirmar: nuevo horario para la revisión del jueves (antes del 18 de nov.)**
SALUDO	Estimada Sra. Grant:
APERTURA	Gracias por sacar tiempo esta semana. Le escribo sobre nuestra reunión del jueves.
CONCLUSIÓN	Necesito cambiar nuestra reunión al viernes por la mañana.
MOTIVO	Se programó una auditoría de entrega en el mismo horario.
LO QUE NECESITAS	¿Podría confirmar el viernes a las 10:00, o sugerir un mejor horario?
FECHA LÍMITE	Favor de responder antes del 18 de noviembre para poder reservar la sala.
CIERRE	Gracias por su flexibilidad. Saludos cordiales,
FIRMA	Tu nombre completo Tu puesto · Harbor Tools Tu extensión directa · tu correo de trabajo

REVISA TU BORRADOR

- ☑ Asunto: la solicitud más una fecha límite
- ☑ Saludo con título y apellido
- ☑ Apertura: agradecimiento y luego el motivo
- ☑ Cuerpo en cuatro pasos, en este orden
- ☑ Oración más larga aquí: 11 palabras
- ☑ Cierre y firma de tres líneas

RESUMEN

Seis partes, una pantalla, una fecha límite, respondido dentro de 24 horas.

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

02 El asunto es la solicitud más la fecha límite, nunca “Pregunta rápida”.

03 El cuerpo sigue conclusión, motivo, lo que necesitas, fecha límite.

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

05 Para: quienes deben actuar; CC: quienes deben estar al tanto; CCO: envíos masivos.

06 Responde dentro de 24 horas; una respuesta provisional con un día definido cuenta.

TEN ESTO A LA MANO EN TU ESCRITORIO

ASUNTO

```
Favor de revisar: cotización
del pedido 1142 (antes del 20
de nov.)
```

ORDEN DEL CUERPO

```
conclusión → motivo →
solicitud → fecha límite
```

RESPUESTA PROVISIONAL

```
“Recibido, te responderé antes
del jueves.”
```

ANTES DE ENVIAR

¿Adjunto listo? ¿Fecha límite en el asunto? ¿Todos en Para pueden actuar?