HARBOR TOOLS · PEREHDYTYS UUSILLE TYÖNTEKIJÖILLE

Sähköpostin perusteet

Miten kirjoitat viestin Harbor Toolsin ulkopuoliselle henkilölle niin, että hän voi toimia sen perusteella heti ensimmäisellä lukukerralla.

OSA 1 · 16.11.2026 · KOULUTTAJAN VETÄMÄ, 60 MINUUTTIA

KUUSI OSAA, TÄSSÄ JÄRJESTYKSESSÄ

1 Aihe

2 Tervehdys

3 Avaus

4 Viestin runko

5 Lopetus

6 Allekirjoitus

OPPIMISTAVOITTEET

Tunnin lopussa osaat lähettää ulkoisen sähköpostin, jonka perusteella vastaanottaja voi toimia.

01 **Rakenna sähköposti kuudesta osasta**

Aihe, tervehdys, avaus, viestin runko, lopetus, allekirjoitus — aina tässä järjestyksessä.

02 **Kirjoita aihe, joka on pyyntö ja määräaika yhdessä**

Jotta vastaanottaja tietää, mitä pitää tehdä ja mihin mennessä, jo ennen viestin avaamista.

03 **Jäsennä viestin runko ja vastaa ajoissa**

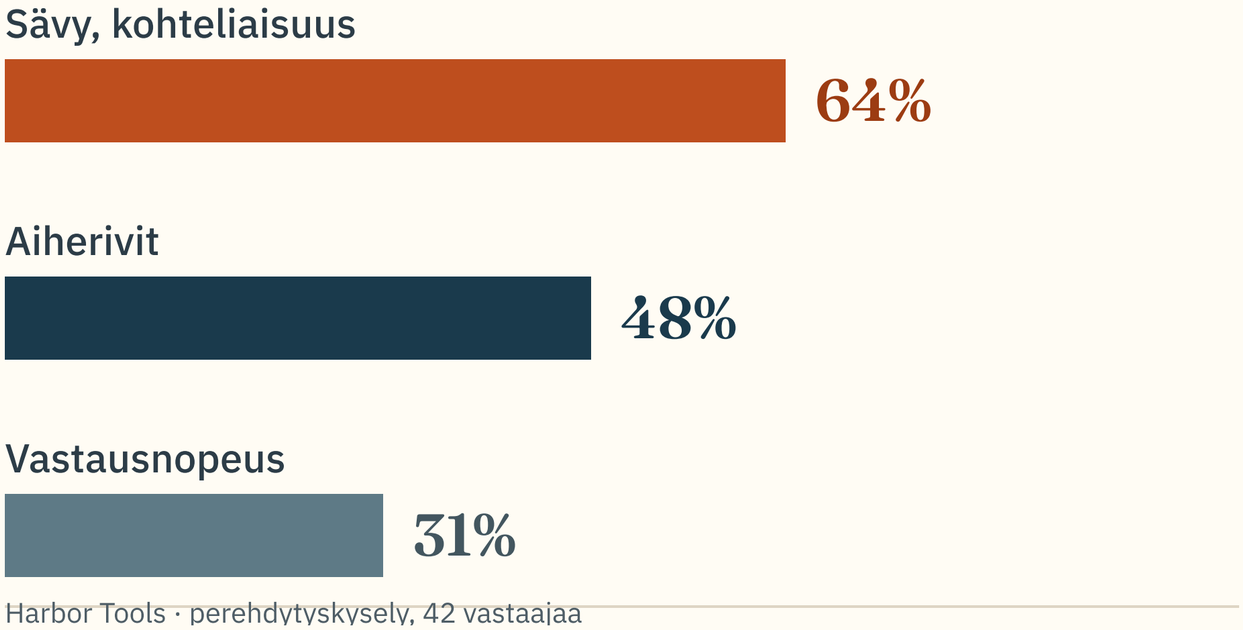
Johtopäätös, syy, pyyntö, määräaika — ja vastaa ulkoisille yhteyshenkilöille 24 tunnin kuluessa.

KOULUTUS NELJÄSSÄ VAIHEESSA

1. Kuusi osaa, yksi aito sähköposti
2. Vastaanottaja, kopio, piilokopio ja kolme yleistä virhettä
3. 24 tunnin vastaussääntö
4. Viisi minuuttia kirjoittamista, sitten vastaukset

LÄMMITTELY

42 uutta työntekijää kertoi, mikä sähköpostissa huolestuttaa heitä enimmäkseen.



Harbor Tools · perehdytyskysely, 42 vastaajaa

Kädet ylös — mikä näistä kolmesta on omasi?

MIHIN TÄMÄ PÄIVÄ VASTAA JOKAISEEN NIISTÄ

Sävy, kohteliaisuus

Tervehdys, avaus, lopetus ja allekirjoitus hoitavat tämän puolestasi.

Aiherivit

Yksi kaava: pyyntö ja määräaika yhdessä.

Vastausnopeus

24 tunnin kuluessa kaikille yrityksen ulkopuolisille — myös väliaikainen vastaus riittää.

Jokaisessa ulkoisessa sähköpostissa on samat kuusi osaa, samassa järjestyksessä.

ESIMERKKI · TILAUKSEN 1142 ASIAKASYHTEYSHENKILÖLLE

1 **Tarkistettavaksi: tilauksen 1142 tarjous (20.11. mennessä)**

2 Hyvä Grant,

3 Kiitos viime viikon tilauksesta. Kirjoitan tilauksen 1142 tarjouksesta.

4 Päivitetty tarjous on liitteenä hyväksyttäväksi.
Pyytämäsi kantolaukku sisältyy nyt tarjoukseen.
Tarkista yksikköhinnat ja vahvista ne.
Voimme toimittaa ajallaan, jos vastaat 20. marraskuuta mennessä.

5 Kiitos, että tarkistat hinnat.
Ystävällisin terveisin,

6 Koko nimesi
Tehtävänimikkeesi · Harbor Tools
Suora puhelinnumerosi · työsähköpostisi

1 · Aihe
Pyyntö ja määräaika samalla rivillä.

2 · Tervehdys
Vastaanottajan arvonimi ja sukunimi, sitten pilkku.

3 · Avaus
Kiitos, sitten syy kirjoittamiseen.

4 · Viestin runko
Johtopäätös, syy, pyyntö, määräaika.

5 · Lopetus
Kiitos avusta, jota juuri pyysit.

6 · Allekirjoitus
Nimi, tehtävä, Harbor Tools, yhteystiedot.

Aihe on pyyntö ja määräaika — ei mitään muuta.

PYYNTÖ	+	MISTÄ ON KYSE	+	MIHIN MENNESSÄ
Tarkistettavaksi:	+	tilauksen 1142 tarjous	+	(20.11. mennessä)

= Tarkistettavaksi: tilauksen 1142 tarjous (20.11. mennessä)

HEIKKO AIHE	MIKSI SE EI TOIMI	KIRJOITA SE NÄIN
”Nopea kysymys”	Vastaanottaja ei voi aikatauluttaa sitä, niin se jää kaiken muun jalkoihin.	Vahvistettavaksi: tilauksen 1142 toimituspäivä (20.11. mennessä)
”Tilaus 1142”	Nimeää aiheen, mutta ei pyydä mitään eikä anna määräaikaa.	Tarkistettavaksi: tilauksen 1142 tarjous (20.11. mennessä)
”Kiireellistä!!”	Painostusta tiedon sijaan — ja se on epäkohteliasta ulkoista yhteyshenkilöä kohtaan.	Hyväksyttäväksi: tilauksen 1142 päivitetty tarjous (20.11. mennessä)

OSAT 2, 3, 5 JA 6

Tervehdys, avaus, lopetus ja allekirjoitus hoitavat kohteliaisuuden puolestasi.

2 · TERVEHDYS

Arvonimi ja sukunimi, sitten pilkku. Kirjoita se niin kuin he itse allekirjoittavat sähköpostinsa.

```
Hyvä Grant,
```

3 · AVAUS

Kaksi lyhyttä lausetta: kiitä jostain todellisesta, sitten kerro syy kirjoittamiseen.

```
Kiitos viime viikon tilauksesta. Kirjoitan
tilauksen 1142 tarjouksesta.
```

5 · LOPETUS

Kiitä juuri pyytämästäsi avusta, sitten yksi lopetusrivi.

```
Kiitos, että tarkistat hinnat. /
Ystävällisin terveisin,
```

6 · ALLEKIRJOITUS

Kolme kiinteää riviä, asetettu kerran sähköpostiohjelmaan eikä kirjoiteta uudelleen.

```
Koko nimi / Tehtävä · Harbor Tools / Suora
puhelinnumero · työsähköposti
```

Laita johtopäätös ensin ja määräaika viimeiseksi — ei koskaan toisin päin.

01
Johtopäätös
Mitä päätit tai mitä tarvitset. Yksi lause.

`Päivitetty tarjous on liitteenä hyväksyttäväksi.`

→

02
Syy
Miksi asia muuttui tai miksi kysyt. Yksi lause.

`Pyytämäsi kantolaukku sisältyy nyt tarjoukseen.`

→

03
Mitä tarvitset
Yksi toimenpide, nimetty verbinä vastaanottajalle.

`Tarkista yksikköhinnat ja vahvista ne.`

→

04
Määräaika
Päivämäärä kirjoitettuna auki, sekä se mitä se turvaa.

`Voimme toimittaa ajallaan, jos vastaat 20. marraskuuta mennessä.`

Joka lause pysyy alle 20 sanassa.

Koko sähköposti mahtuu yhdelle näytölle — ei vieritystä.

OSOITEKENTÄT

Vastaanottaja on niille, joiden täytyy toimia. Kopio on niille, joiden tulee tietää.

Vastaanottaja 

Henkilöt, joiden täytyy tehdä jotain. Mainitse heidät rungon ensimmäisellä rivillä.

Kaikki sähköpostin saajat näkevät tämän listan.

Kopio 

Henkilöt, joiden tulee tietää asiasta. Heiltä ei pyydetä toimenpiteitä.

Kaikki sähköpostin saajat näkevät tämän listan.

Piilokopio 

Vain massasähköposteissa, joissa vastaanottajat pysyvät piilossa toisiltaan.

Kukin vastaanottaja näkee vain oman osoitteensa.

Ennen lähettämistä: jos nimi on kopiossa, et odota häneltä mitään.

KOLME YLEISTÄ VIRHETTÄ

Kolme virhettä pakottavat lähettämään toisen sähköpostin pahoittelemaan.

Epämääräinen aihe

”Nopea kysymys” ei kerro vastaanottajalle mitään, niin viesti jää avaamatta, kunnes määräaika on mennyt.

KORJAUS

Nimeä pyyntö ja päivämäärä: ”Tarkistettavaksi: tilauksen 1142 tarjous (20.11. mennessä)”.

Puuttuva liite

Sähköposti sanoo ”liitteenä”, mutta mitään ei ole liitetty. Vastaanottajan täytyy kirjoittaa takaisin ja odottaa.

KORJAUS

Liitä tiedosto ensin, kirjoita sähköposti sen jälkeen. Lue sitten sana ”liitteenä” uudelleen.

Kopiota käytetty väärin

Kopiossa olevat olettavat, että joku muu toimii, tai he tuntevat joutuvansa ahdinkoon asiakkaan edessä.

KORJAUS

Vastaanottaja = täytyy toimia. Kopio = tulee tietää. Älä koskaan lisää nimeä vain painostaaksesi.

Kaikki kolme maksavat samaa: toisen sähköpostin, koska ensimmäinen ei osunut kohdalleen.

VASTAUSNOPEUS

Vastaa ulkoisille yhteyshenkilöille 24 tunnin kuluessa, vaikka vastausta ei olisi vielä valmiina.

24

tuntia

Raja koskee kaikkia Harbor Toolsin ulkopuolisia — asiakkaita, toimittajia, ketä tahansa, joka ei ole kollega.

KUN ET VOI VIELÄ VASTATA, VASTAA SILTI

”Selvä — palaan asiaan torstaihin mennessä.”

Kahden sekunnin työ. Asiakas lopettaa ihmettelyn, ja olet nimennyt päivän, jonka pidät.

Heidän sähköpostinsa saapuu

Tunti 0. Kello alkaa käydä, myös kiireisenä päivänä.

24 tunnin kuluessa

Täysi vastaus, tai yllä oleva väliaikainen vastaus. Ei koskaan hiljaisuutta.

Luvattuna päivänä

Varsinainen vastaus saapuu torstaina, koska lupasit torstain.

HARJOITELLAAN · 5 MINUUTTIA, ITSENÄISESTI

Kirjoita sähköposti, jossa pyydät asiakasta siirtämään tapaamista.

TEHTÄVÄSI

Sinulla on tapaaminen asiakkaan kanssa tällä viikolla, ja et pääse paikalle sovittuun aikaan.

Kirjoita koko sähköposti, jossa pyydät siirtämistä. Viisi minuuttia, paperille tai luonnokseen.

PIDÄ KIINNI TÄMÄN PÄIVÄN SÄÄNNÖISTÄ

Keksi tarvitsemasi yksityiskohdat — päivä, syy, uusi aika, jota haluat.

Kirjoitat asiakkaalle, ei kollegalle, niin 24 tunnin sääntö koskee myös hänen vastaustaan.

Kun viisi minuuttia on kulunut, vaihda luonnokset vierustoverisi kanssa.

HYVÄSSÄ VASTAUKSESSA ON

- [ ] Aihe: pyyntö ja määräaika
- [ ] Tervehdys arvonimellä ja sukunimellä
- [ ] Avaus: kiitos, sitten syy kirjoittamiseen
- [ ] Runko: johtopäätös, syy, pyyntö, määräaika
- [ ] Joka lause alle 20 sanaa
- [ ] Lopetus ja kolmirivinen allekirjoitus

VASTAUKSET · YKSI TAPA KIRJOITTAA SE

Tapaamisen siirtäminen yhdeksässä lyhyessä lauseessa.

AIHE	**Vahvistettavaksi: torstain katselmuksen uusi aika (18.11. mennessä)**
TERVEHDYS	Hyvä Grant,
AVAUS	Kiitos, että järjestit aikaa tällä viikolla. Kirjoitan torstaisesta tapaamisestamme.
JOHTOPÄÄTÖS	Minun täytyy siirtää tapaamisemme perjantaiaamuun.
SYY	Toimitusauditointi varattiin samalle tunnille.
MITÄ TARVITSET	Voisitko vahvistaa perjantain klo 10.00, tai ehdottaa paremman ajan?
MÄÄRÄAIKA	Vastaa 18. marraskuuta mennessä, jotta voin varata tilan.
LOPETUS	Kiitos joustavuudestasi. Ystävällisin terveisin,
ALLEKIRJOITUS	Koko nimesi Tehtävänimikkeesi · Harbor Tools Suora puhelinnumerosi · työsähköpostisi

TARKISTA LUONNOKSESI

- ☑ Aihe: pyyntö ja määräaika
- ☑ Tervehdys arvonimellä ja sukunimellä
- ☑ Avaus: kiitos, sitten syy kirjoittamiseen
- ☑ Runko neljässä vaiheessa, tässä järjestyksessä
- ☑ Pisin lause tässä: 11 sanaa
- ☑ Lopetus ja kolmirivinen allekirjoitus

YHTEENVETO

Kuusi osaa, yksi näyttö, yksi määräaika, vastattuna 24 tunnin kuluessa.

01 Rakenna jokainen ulkoinen sähköposti samoista kuudesta osasta, järjestyksessä.

02 Aihe on pyyntö ja määräaika — ei koskaan ”Nopea kysymys”.

03 Runko etenee: johtopäätös, syy, tarve, määräaika.

04 Lauseet alle 20 sanaa, koko sähköposti yhdellä näytöllä, liite mukana ennen kirjoittamista.

05 Vastaanottaja niille, joiden täytyy toimia, kopio niille, joiden tulee tietää, piilokopio massasähköposteihin.

06 Vastaa 24 tunnin kuluessa; väliaikainen vastaus nimetyllä päivällä riittää.

PIDÄ TÄMÄ PÖYDÄLLÄSI

AIHE

```
Tarkistettavaksi: tilauksen
1142 tarjous (20.11. mennessä)
```

RUNGON JÄRJESTYS

```
johtopäätös → syy → pyyntö →
määräaika
```

VÄLIAIKAINEN VASTAUS

```
”Selvä — palaan asiaan
torstaihin mennessä.”
```

ENNEN LÄHETTÄMISTÄ

Liite mukana? Määräaika aiheessa? Voivatko kaikki vastaanottajat toimia?