מודול 1 · תקשורת חוץ־ארגונית

יסודות המייל העסקי



איך לכתוב ללקוחות ולספקים בנימוס — ולהעביר את המטרה כבר בפעם הראשונה.

משך המודול
מפגש אחד · 10 שקפים

מנחה
מדריך ההדרכה

בסיום
תרגיל כתיבה · 5 דקות

מטרות הלמידה

בסוף המפגש תדעו לעשות שלושה דברים

1

לבנות מייל בשישה חלקים

שורת נושא, פנייה, פתיחה, גוף, סגירה וחתימה — בסדר קבוע, בכל פעם.



2

לנסח גוף מייל בארבעה צעדים

מסקנה, סיבה, מה אנחנו מבקשים, ומועד — משפטים מתחת ל־20 מילים.



3

לנהל נמענים וזמני תגובה

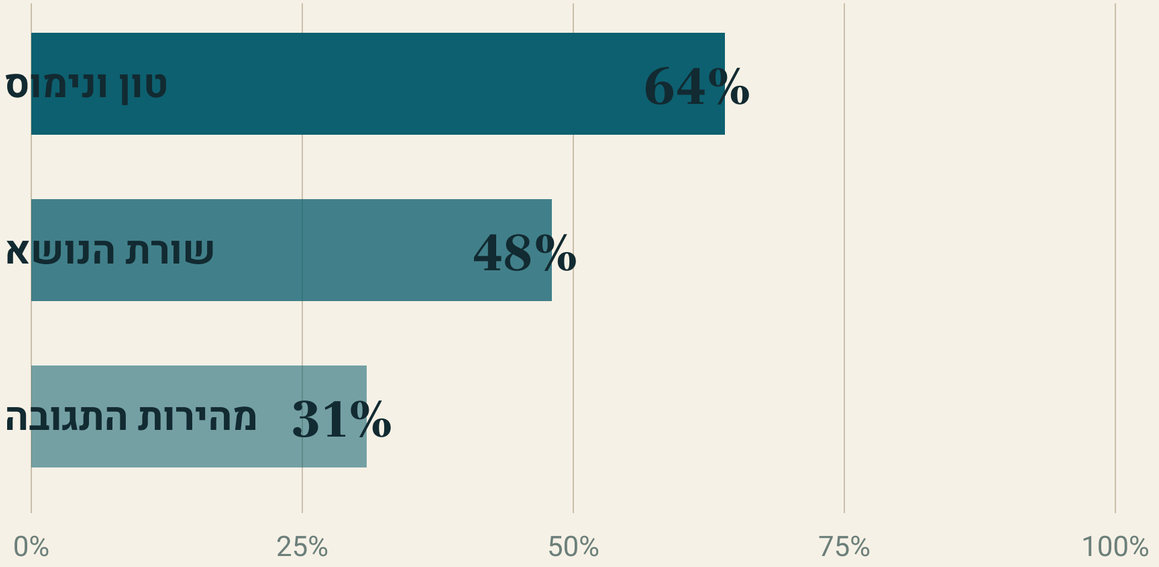
אל / עותק / עותק מוסתר כהלכה, ותשובה לגורם חיצוני תוך 24 שעות.



המטרה מייל אחד, קריא על מסך אחד, שהנמען מחוץ לחברה מבין ויכול לפעול לפיו מיד.

פתיחה · שאלה לקבוצה

42 עובדים חדשים נשאלו ממה הם חוששים במייל



סקר פנימי · 42 עובדים חדשים ב־Harbor Tools. ניתן היה לסמן יותר מתשובה אחת.

שאלו את החדר

"איזה מהשלושה מדאיג אתכם? ומה עשיתם בפעם האחרונה שלא ידעתם איך לפתוח מייל ללקוח?"

שני החששות הגדולים — טון ושורת נושא — נפתרים במבנה, לא בכישרון כתיבה. בזה נעסוק בשקפים הבאים.

מהירות התגובה (31%) מקבלת כלל מדויק בשקף 07.

המבנה

לכל מייל חוץ־ארגוני יש שישה חלקים, באותו סדר

1

שורת נושא

בקשה + מועד. הנמען מבין מה נדרש עוד לפני הפתיחה.

2

פנייה

שם הנמען ותואר. בלי שם — "שלום רב".

3

פתיחה

מי אני ובאיזה עניין. משפט אחד, לא שלושה.

4

גוף המייל

מסקנה ← סיבה ← הבקשה ← מועד. הלב של המייל.

שקף 05

5

סגירה

תודה ומה הצעד הבא. "אשמח לעדכון עד יום חמישי."

6

חתימה

שם, תפקיד, Harbor Tools, טלפון.

מלמעלה למטה, בסדר הזה — גם במייל של חמש שורות

שורת נושא טובה היא בקשה ועוד מועד

בקשה + **מועד** = נושא שאפשר למיין, לחפש ולטפל בו בלי לפתוח את המייל

דוגמה · שורת הנושא שאנחנו רוצים לראות

בקשה לבדיקה: הצעת מחיר להזמנה 1142 (עד 20 בנובמבר)

מה אני מבקש	על מה בדיוק — מספר הזמנה	עד מתי

נושא שלא עובד

"שאלה קטנה"

אין בקשה, אין מועד, אין על מה. המייל נדחה לסוף התור — ואנחנו מחכים.

תיקון בשלושה שינויים

"אישור נדרש: שינוי כמות בהזמנה 1142 (עד 20 בנובמבר)"

פועל הבקשה בהתחלה, מזהה ההזמנה באמצע, המועד בסוגריים בסוף.

בגוף המייל המסקנה באה ראשונה, לא אחרונה

1

מסקנה

"נבקש לדחות את האספקה בשבוע." — המשפט הראשון, תמיד.

↓

2

סיבה

שורה אחת של הקשר עובדתי. בלי התנצלויות ובלי היסטוריה.

↓

3

מה אנחנו מבקשים מהם

פעולה אחת ברורה: לאשר, לבדוק, לשלוח. לא "נשמח לעדכון".

↓

4

מועד

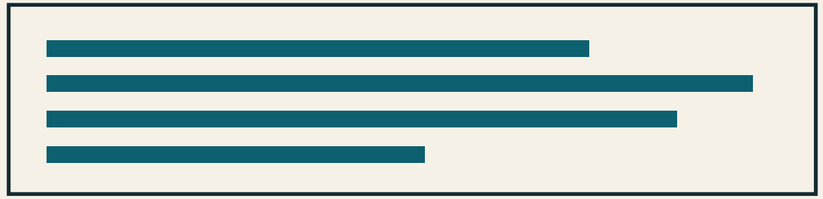
תאריך ויום, לא "בהקדם". מועד ללא תאריך אינו מועד.

20

מילים — הגבול למשפט

משפט ארוך מזה מתפצל לשניים. משפט קצר נשמע ענייני, לא קצר רוח.

מסך אחד, בלי גלילה



א

ארוך מזה? העבירו את הפירוט לקובץ מצורף או להודעה נפרדת.

שדה הנמען קובע מי חייב לפעול ומי רק צריך לדעת

השדה	מי נכנס לשם	מתי להשתמש ב־Harbor Tools	מה הנמען רואה
אל (To)	**מי שחייב לפעול**	איש הקשר אצל הלקוח שצריך לאשר את ההזמנה או להשיב לבקשה.	את כל הנמענים
עותק (CC)	**מי שצריך לדעת**	מנהל החשבון שלנו, כדי שיהיה בתמונה — בלי שנדרשת ממנו פעולה.	את כל הנמענים
עותק מוסתר (BCC)	**נמעני דיוור המוני**	הודעה לרשימת לקוחות, כשהכתובות חייבות להישאר חסויות.	רק את עצמו

שלוש הטעויות שחוזרות הכי הרבה

נושא מעורפל

"שאלה קטנה" לא אומר דבר. כתבו בקשה ומועד.

הקובץ נשכח

צרפו את הקובץ לפני שכותבים את הטקסט, לא אחריו.

שימוש שגוי בעותק

בעותק רק מי שצריך לדעת. דיוור המוני — תמיד בעותק מוסתר.

גורם חיצוני מקבל תשובה תוך 24 שעות — גם כשאין לנו תשובה

24

שעות

הכלל חל על כל מי שמחוץ ל־Harbor Tools: לקוחות, ספקים, קבלנים. שתיקה נראית כמו חוסר עניין.

הגיע מייל מגורם חיצוני

יש לי את התשובה

עונים לגופו

מסקנה, סיבה, בקשה, מועד — לפי שקף 05.

אין לי את התשובה

מאשרים קבלה, ומתחייבים למועד

תשובת ביניים נשלחת קודם — ולא מחכים לבירור.

המשפט שאפשר להעתיק כמו שהוא

"קיבלתי, אחזור אליך עד יום חמישי."

שבע מילים. סוגרות את 24 השעות ומעבירות את הכדור חזרה אלינו, עם תאריך.

דוגמה מלאה

כך נראים ששת החלקים במייל אמיתי אחד

אל	עותק	מצורף
איש הקשר אצל הלקוח	**מנהל החשבון שלנו**	**הצעת מחיר 1142**

בקשה לבדיקה: הצעת מחיר להזמנה 1142 (עד 20 בנובמבר)

שלום רב,

אני מצוות המכירות ב־Harbor Tools, ואני מטפל בהזמנה 1142.

נבקש את אישורכם להצעת המחיר המצורפת.

הכמות בהזמנה עודכנה, ולכן הצעת המחיר הקודמת אינה עדכנית.

נדרש אישור בכתב לשורה 3 בקובץ המצורף.

נשמח לקבל את האישור עד 20 בנובמבר, כדי לעמוד במועד האספקה.

תודה רבה על הטיפול,

שם העובד · צוות מכירות · Harbor Tools · טלפון המשרד

1. **שורת נושא · בקשה + מועד**
2. **פנייה · "שלום רב" כשאין שם**
3. **פתיחה · מי אני ובאיזה עניין**
4. **גוף · ארבע שורות, בסדר**
   - מסקנה — "נבקש את אישורכם"
   - סיבה — הכמות עודכנה
   - בקשה — אישור בכתב לשורה 3
   - מועד — 20 בנובמבר
5. **סגירה · תודה והצעד הבא**
6. **חתימה · שם, תפקיד, חברה, טלפון**

שמונה שורות, כל משפט מתחת ל־20 מילים, הקובץ צורף לפני הכתיבה.

תרגיל עצמאי · 5 דקות

כתבו ללקוח מייל שמבקש לדחות פגישה

המשימה

אתם צריכים להזיז פגישה שנקבעה עם לקוח של Harbor Tools. כתבו את המייל השלם — נושא, פנייה, פתיחה, גוף, סגירה וחתימה.

זמן: חמש דקות. אחר כך מחליפים עם מי שיושב לידכם וקוראים זה את המייל של זה.

5
דקות כתיבה, לבד

6
חלקים שחייבים להופיע

20
מילים לכל היותר במשפט

רשימת בדיקה לפני שליחה — סמנו בעצמכם

- ☐ בשורת הנושא יש פועל בקשה ותאריך מועד.
- ☐ המשפט הראשון בגוף הוא המסקנה — הבקשה לדחות.
- ☐ הצעתי מועד חלופי מדויק, עם תאריך ושעה.
- ☐ כל משפט מתחת ל־20 מילים, והמייל נכנס למסך אחד.
- ☐ בשדה "אל" רק מי שחייב לפעול; בעותק — מי שצריך לדעת.
- ☐ החתימה כוללת שם, תפקיד, Harbor Tools וטלפון.

סיכום

חמישה כללים שאפשר לקחת לשולחן העבודה

01

נושא = בקשה + מועד

הנמען יודע מה לעשות עוד לפני שפתח.

02

מסקנה ראשונה

אחריה סיבה, בקשה ומועד — בסדר הזה.

03

מסך אחד, 20 מילים

קצר הוא מנומס. ארוך נשאר לא נקרא.

04

אל · עותק · עותק מוסתר

לפעול · לדעת · דיוור המוני חסוי.

05

תשובה תוך 24 שעות

אין תשובה? "קיבלתי, אחזור אליך עד יום חמישי."

מה שלוקחים מכאן

מייל טוב אינו מייל מנומס יותר — הוא מייל שאפשר לענות עליו בלי לשאול שאלה נוספת.

שלושת הסיכונים שסקר 42 העובדים זיהה — והתשובה שלנו

טון ונימוס · 64%	מבנה קבוע בשישה חלקים
שורת נושא · 48%	נוסחת בקשה + מועד
מהירות תגובה · 31%	כלל 24 השעות ומשפט הביניים