HARBOR TOOLS · नई भर्ती प्रशिक्षण

# बिज़नेस ईमेल की बुनियादी बातें

Harbor Tools के बाहर किसी को ऐसा लिखें कि वे पहली बार पढ़ते ही कार्रवाई कर सकें।

सत्र 1 · 16 नवंबर 2026 · प्रशिक्षक द्वारा संचालित, 60 मिनट

छह भाग, इस क्रम में


1 विषय पंक्ति

2 अभिवादन

3 शुरुआत

4 मुख्य भाग

5 समापन

6 हस्ताक्षर

सीखने के उद्देश्य

# एक घंटे के अंत तक आप एक बाहरी ईमेल भेज सकेंगे जिस पर पाठक कार्रवाई कर सके।

## 01 छह भागों से एक ईमेल बनाएं

विषय पंक्ति, अभिवादन, शुरुआत, मुख्य भाग, समापन, हस्ताक्षर — हमेशा इस क्रम में।

## 02 ऐसी विषय पंक्ति लिखें जो अनुरोध और समय-सीमा दोनों हो

ताकि पाठक ईमेल खोले बिना ही जान जाए कि क्या करना है और कब तक।

## 03 मुख्य भाग को क्रम में रखें और समय पर जवाब दें

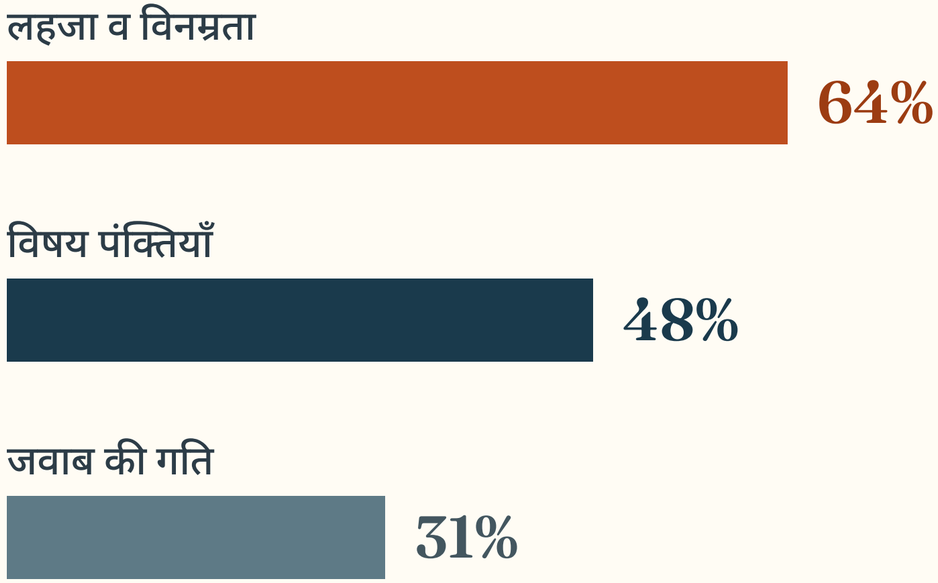
निष्कर्ष, कारण, अनुरोध, समय-सीमा — और बाहरी संपर्कों को 24 घंटे के भीतर जवाब दें।

सत्र चार चरणों में

1. छह भाग, एक वास्तविक ईमेल
2. To, CC, BCC और तीन सामान्य गलतियाँ
3. 24 घंटे जवाब देने का नियम
4. पाँच मिनट लेखन, फिर उत्तर

वार्म-अप

# 42 नई भर्तियों ने बताया कि ईमेल को लेकर उन्हें सबसे ज़्यादा चिंता किस बात की है।




Harbor Tools नई भर्ती सर्वे · 42 उत्तरदाता

हाथ उठाएं — इन तीनों में से आपकी चिंता कौन सी है?

आज हर एक का जवाब कहाँ मिलेगा

### लहजा व विनम्रता

अभिवादन, शुरुआत, समापन और हस्ताक्षर यह काम आपके लिए करते हैं।

### विषय पंक्तियाँ

एक फॉर्मूला: अनुरोध और समय-सीमा।

### जवाब की गति

कंपनी के बाहर किसी के लिए 24 घंटे के भीतर — एक अस्थायी जवाब भी मान्य है।

पूरा ईमेल · हल किया गया उदाहरण

# हर बाहरी ईमेल में वही छह भाग होते हैं, वही क्रम में।

नमूना · ऑर्डर 1142 के ग्राहक संपर्क के लिए

1 **कृपया देखें: ऑर्डर 1142 के लिए कोटेशन (20 नवंबर तक)**

2 प्रिय सुश्री ग्रांट,

3 पिछले सप्ताह आपके ऑर्डर के लिए धन्यवाद। मैं ऑर्डर 1142 के कोटेशन के बारे में लिख रहा/रही हूँ।

4 संशोधित कोटेशन आपकी स्वीकृति के लिए संलग्न है।
आपके द्वारा मांगा गया कैरी केस अब शामिल कर दिया गया है।
कृपया यूनिट मूल्यों की जांच करें और उनकी पुष्टि करें।
यदि आप 20 नवंबर तक जवाब दें तो हम समय पर शिपमेंट कर सकते हैं।

5 मूल्यों की जांच करने के लिए धन्यवाद।
सादर,

6 आपका पूरा नाम
आपकी भूमिका · Harbor Tools
आपका सीधा फ़ोन नंबर · आपका कार्य ईमेल

**1 · विषय पंक्ति**

अनुरोध और समय-सीमा, एक ही पंक्ति में।

**2 · अभिवादन**

उनका शीर्षक और उपनाम, फिर अल्पविराम।

**3 · शुरुआत**

धन्यवाद, फिर आप क्यों लिख रहे हैं।

**4 · मुख्य भाग**

निष्कर्ष, कारण, अनुरोध, समय-सीमा।

**5 · समापन**

आपने जिस मदद के लिए कहा, उसके लिए धन्यवाद।

**6 · हस्ताक्षर**

नाम, भूमिका, Harbor Tools, संपर्क।

# विषय पंक्ति अनुरोध और समय-सीमा है — और कुछ नहीं।

| अनुरोध | + | यह किस बारे में है | + | कब तक |
|---|---|---|---|---|
| कृपया देखें: | | ऑर्डर 1142 के लिए कोटेशन | | (20 नवंबर तक) |

= कृपया देखें: ऑर्डर 1142 के लिए कोटेशन (20 नवंबर तक)

| कमज़ोर विषय | यह क्यों विफल होता है | इस तरह फिर से लिखें |
|---|---|---|
| “एक छोटा सवाल” | पाठक इसकी योजना नहीं बना सकता, इसलिए यह बाकी सब के पीछे इंतज़ार करता है। | कृपया पुष्टि करें: ऑर्डर 1142 की डिलीवरी तिथि (20 नवंबर तक) |
| “ऑर्डर 1142” | विषय तो बताता है पर कुछ मांगता नहीं और कोई तारीख तय नहीं करता। | कृपया देखें: ऑर्डर 1142 के लिए कोटेशन (20 नवंबर तक) |
| “अर्जेंट!!” | जानकारी के बजाय दबाव — और यह किसी बाहरी संपर्क के लिए अभद्र है। | कृपया स्वीकृति दें: ऑर्डर 1142 का संशोधित कोटेशन (20 नवंबर तक) |

भाग 2, 3, 5 और 6

# अभिवादन, शुरुआत, समापन और हस्ताक्षर आपके लिए विनम्रता का काम करते हैं।

### 2 · अभिवादन

शीर्षक और उपनाम, फिर अल्पविराम। वैसे ही लिखें जैसे वे अपने ईमेल पर हस्ताक्षर करते हैं।

> प्रिय सुश्री ग्रांट,

### 3 · शुरुआत

दो छोटे वाक्य: किसी वास्तविक बात के लिए धन्यवाद दें, फिर बताएं कि आप क्यों लिख रहे हैं।

> पिछले सप्ताह आपके ऑर्डर के लिए धन्यवाद। मैं ऑर्डर 1142 के कोटेशन के बारे में लिख रहा/रही हूँ।

### 5 · समापन

आपने जो विशेष मदद मांगी, उसके लिए धन्यवाद दें, फिर एक समापन पंक्ति।

> मूल्यों की जांच करने के लिए धन्यवाद। / सादर,

### 6 · हस्ताक्षर

तीन निश्चित पंक्तियाँ, मेल क्लाइंट में एक बार सेट करें और फिर कभी दोबारा न टाइप करें।

> पूरा नाम / भूमिका · Harbor Tools / सीधा फ़ोन नंबर · कार्य ईमेल

# निष्कर्ष को पहले और समय-सीमा को आखिर में रखें — कभी इसका उल्टा न करें।

**01**

### निष्कर्ष

आपने क्या तय किया या आपको क्या चाहिए। एक वाक्य।

संशोधित कोटेशन आपकी स्वीकृति के लिए संलग्न है।

**02**

### कारण

यह क्यों बदला या आप क्यों पूछ रहे हैं। एक वाक्य।

आपके द्वारा मांगा गया कैरी केस अब शामिल कर दिया गया है।

**03**

### आपको क्या चाहिए

एक कार्रवाई, उनके लिए क्रिया के रूप में बताई गई।

कृपया यूनिट मूल्यों की जांच करें और उनकी पुष्टि करें।

**04**

### समय-सीमा

पूरी तारीख, साथ में यह कि इससे क्या सुरक्षित रहता है।

यदि आप 20 नवंबर तक जवाब दें तो हम समय पर शिपमेंट कर सकते हैं।

हर वाक्य 20 शब्दों से कम रहता है।

पूरा ईमेल एक स्क्रीन में आता है — स्क्रॉल करने की ज़रूरत नहीं।

एड्रेस फ़ील्ड

# To उन लोगों के लिए है जिन्हें कार्रवाई करनी है। CC उन लोगों के लिए है जिन्हें जानकारी होनी चाहिए।

**To**



वे लोग जिन्हें कुछ करना है। मुख्य भाग की पहली पंक्ति में उनका नाम लें।

ईमेल पर मौजूद हर कोई यह सूची देख सकता है।

**CC**



वे लोग जिन्हें यह जानना चाहिए कि ऐसा हुआ। उनसे कार्रवाई की अपेक्षा नहीं है।

ईमेल पर मौजूद हर कोई यह सूची देख सकता है।

**BCC**



केवल मास ईमेल के लिए, जहां प्राप्तकर्ता एक-दूसरे से छिपे रहते हैं।

हर पाठक को केवल अपना ही पता दिखता है।

**भेजने से पहले: यदि कोई नाम CC में है, तो आप उनसे कुछ भी अपेक्षा नहीं कर रहे।**

तीन सामान्य गलतियाँ

# तीन गलतियाँ आपको माफ़ी के लिए दूसरा ईमेल भेजने पर मजबूर करती हैं।

### अस्पष्ट विषय

“एक छोटा सवाल” पाठक को कुछ नहीं बताता, इसलिए यह बिना खुले ही पड़ा रहता है जब तक समय-सीमा निकल नहीं जाती।

**उपाय**

अनुरोध और तारीख बताएं: “कृपया देखें: ऑर्डर 1142 के लिए कोटेशन (20 नवंबर तक)”।

### गायब अनुलग्नक

ईमेल में लिखा है “संलग्न” पर कुछ भी संलग्न नहीं है। पाठक को जवाब लिखना पड़ता है और इंतज़ार करना पड़ता है।

**उपाय**

पहले फ़ाइल संलग्न करें, फिर ईमेल लिखें। फिर “संलग्न” शब्द को दोबारा पढ़ें।

### CC का गलत उपयोग

CC में मौजूद लोग सोचते हैं कि कोई और कार्रवाई करेगा, या वे ग्राहक के सामने असहज महसूस करते हैं।

**उपाय**

To = कार्रवाई करनी है। CC = जानकारी होनी चाहिए। केवल दबाव डालने के लिए कभी कोई नाम न जोड़ें।

तीनों की कीमत एक जैसी है: एक दूसरा ईमेल, क्योंकि पहला अपना असर नहीं दिखा पाया।

जवाब की गति

# बाहरी संपर्कों को 24 घंटे के भीतर जवाब दें, चाहे आपके पास अभी जवाब न हो।

24

## घंटे

Harbor Tools के बाहर किसी के लिए भी यही सीमा है — ग्राहक, सप्लायर, कोई भी जो सहकर्मी नहीं है।

जब आपके पास अभी जवाब न हो, तब भी जवाब दें

### “समझ गया/गई — मैं गुरुवार तक आपसे संपर्क करूँगा/करूँगी।”

दो सेकंड का काम। ग्राहक सोचना बंद कर देता है, और आपने वह दिन बता दिया है जिस पर आप टिकेंगे।

**उनका ईमेल आता है**

घंटा 0। घड़ी शुरू हो जाती है, व्यस्त दिन में भी।

**24 घंटे के भीतर**

पूरा जवाब, या ऊपर दिया गया अस्थायी जवाब। कभी भी चुप्पी नहीं।

**जिस दिन का वादा किया**

असली जवाब गुरुवार तक पहुंचता है, क्योंकि आपने गुरुवार कहा था।

अभ्यास करें · 5 मिनट, अपने आप

# एक ग्राहक से मीटिंग बदलने के लिए कहते हुए ईमेल लिखें।

आपका कार्य

इस सप्ताह आपकी एक ग्राहक के साथ मीटिंग है और आप उस समय उपस्थित नहीं हो सकते।

उसे बदलने के लिए पूरा ईमेल लिखें। पाँच मिनट, कागज़ पर या ड्राफ्ट में।

### आज के नियमों का पालन करें

ज़रूरी विवरण खुद बनाएं — दिन, कारण, और नया समय जो आप चाहते हैं।

आप एक ग्राहक को लिख रहे हैं, सहकर्मी को नहीं, इसलिए 24-घंटे का नियम उनके जवाब पर भी लागू होता है।

पाँच मिनट पूरे होने पर, अपने बगल वाले व्यक्ति के साथ ड्राफ्ट बदलें।

### एक अच्छे उत्तर में होता है

- ☐ विषय: अनुरोध और समय-सीमा
- ☐ शीर्षक और उपनाम के साथ अभिवादन
- ☐ शुरुआत: धन्यवाद, फिर आप क्यों लिख रहे हैं
- ☐ मुख्य भाग: निष्कर्ष, कारण, अनुरोध, समय-सीमा
- ☐ हर वाक्य 20 शब्दों से कम
- ☐ समापन और तीन-पंक्ति का हस्ताक्षर

उत्तर · लिखने का एक तरीका

# मीटिंग बदलना, नौ छोटे वाक्यों में।

| | |
|---|---|
| विषय | **कृपया पुष्टि करें: गुरुवार की समीक्षा का नया समय (18 नवंबर तक)** |
| अभिवादन | प्रिय सुश्री ग्रांट, |
| शुरुआत | इस सप्ताह समय देने के लिए धन्यवाद। मैं गुरुवार की हमारी मीटिंग के बारे में लिख रहा/रही हूँ। |
| निष्कर्ष | मुझे हमारी मीटिंग शुक्रवार सुबह में बदलनी है। |
| कारण | उसी समय एक डिलीवरी ऑडिट बुक हो गया है। |
| आपको क्या चाहिए | क्या आप शुक्रवार सुबह 10:00 बजे की पुष्टि कर सकते हैं, या कोई बेहतर समय सुझा सकते हैं? |
| समय-सीमा | कृपया 18 नवंबर तक जवाब दें ताकि मैं कमरा बुक रख सकूँ। |
| समापन | आपकी सुविधा के लिए धन्यवाद।<br>सादर, |
| हस्ताक्षर | आपका पूरा नाम<br>आपकी भूमिका · Harbor Tools<br>आपका सीधा फ़ोन नंबर · आपका कार्य ईमेल |

अपना ड्राफ्ट जांचें

- ☑ विषय: अनुरोध और समय-सीमा
- ☑ शीर्षक और उपनाम के साथ अभिवादन
- ☑ शुरुआत: धन्यवाद, फिर आप क्यों लिख रहे हैं
- ☑ मुख्य भाग चार चरणों में, इस क्रम में
- ☑ सबसे लंबा वाक्य यहां: 11 शब्द
- ☑ समापन और तीन-पंक्ति का हस्ताक्षर

सारांश

# छह भाग, एक स्क्रीन, एक समय-सीमा, 24 घंटे के भीतर जवाब।

**01** हर बाहरी ईमेल को उन्हीं छह भागों से, क्रम में बनाएं।

**02** विषय पंक्ति अनुरोध और समय-सीमा है — कभी “एक छोटा सवाल” नहीं।

**03** मुख्य भाग निष्कर्ष, कारण, आपकी ज़रूरत, समय-सीमा के क्रम में चलता है।

**04** वाक्य 20 शब्दों से कम, पूरा ईमेल एक स्क्रीन में, लिखने से पहले अनुलग्नक लगा हुआ।

**05** To कार्रवाई करने वालों के लिए, CC जानकारी रखने वालों के लिए, BCC मास ईमेल के लिए।

**06** 24 घंटे के भीतर जवाब दें; किसी तय दिन के साथ अस्थायी जवाब भी मान्य है।

### इसे अपनी डेस्क पर रखें

विषय

कृपया देखें: ऑर्डर 1142 के लिए कोटेशन (20 नवंबर तक)

मुख्य भाग का क्रम

निष्कर्ष → कारण → अनुरोध → समय-सीमा

अस्थायी जवाब

“समझ गया/गई — मैं गुरुवार तक आपसे संपर्क करूँगा/करूँगी।”

भेजने से पहले

अनुलग्नक लगा है? विषय में समय-सीमा है? To में सभी कार्रवाई कर सकते हैं?