HARBOR TOOLS · OBUKA ZA NOVE ZAPOSLENIKE

Osnove poslovne e-pošte

Kako napisati poruku osobi izvan Harbor Tools da može djelovati već nakon prvog čitanja.

SESIJA 1 · 16. STUDENOG 2026. · VODI PREDAVAČ, 60 MINUTA

ŠEST DIJELOVA, OVIM REDOSLIJEDOM

1 Predmet

2 Pozdrav

3 Uvod

4 Sadržaj

5 Zaključak

6 Potpis

CILJEVI UČENJA

Do kraja sata moći ćete poslati e-poruku prema vanjskom primatelju na koju odmah može djelovati.

01 **Sastavite e-poruku od šest dijelova**

Predmet, pozdrav, uvod, sadržaj, zaključak, potpis — uvijek tim redoslijedom.

02 **Napišite predmet koji sadrži zahtjev i rok**

Tako primatelj zna što treba učiniti i dokad, i prije otvaranja poruke.

03 **Složite sadržaj po redu i odgovorite na vrijeme**

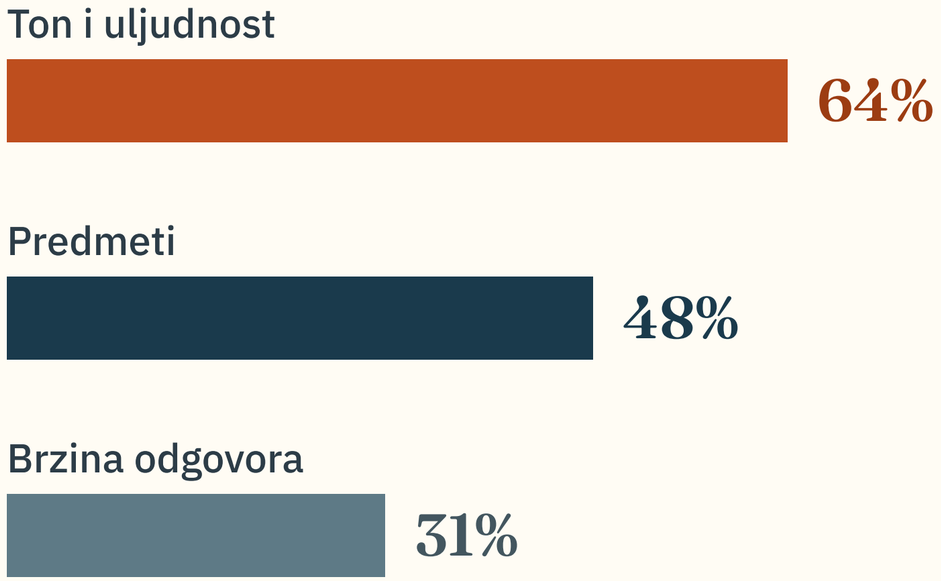
Zaključak, razlog, zahtjev, rok — i odgovor vanjskim kontaktima u roku od 24 sata.

SESIJA U ČETIRI KORAKA

1. Šest dijelova, jedna stvarna e-poruka
2. Prima, CC, BCC i tri česte pogreške
3. Pravilo odgovora u 24 sata
4. Pet minuta pisanja, zatim odgovori

UVODNA VJEŽBA

42 novozaposlenika rekli su nam što ih najviše brine kod e-pošte.



Anketa Harbor Tools · 42 ispitanika

Dignite ruku — koja od ove tri brine vas?

GDJE DANAS ODGOVARAMO NA SVAKU OD NJIH

Ton i uljudnost

Pozdrav, uvod, zaključak i potpis odrađuju taj posao za vas.

Predmeti

Jedna formula: zahtjev plus rok.

Brzina odgovora

U roku od 24 sata za svakoga izvan tvrtke — privremeni odgovor se računa.

CIJELA E-PORUKA · RIJEŠENI PRIMJER

Svaka vanjska e-poruka ima istih šest dijelova, istim redoslijedom.

PRIMJER · KLIJENTOVOJ KONTAKT-OSOBI ZA NARUDŽBU 1142

1 **Molimo pregledajte: ponuda za narudžbu 1142 (do 20.11.)**

2 Poštovana gospođo Grant,

3 Hvala na narudžbi od prošlog tjedna. Pišem vam u vezi s ponudom za narudžbu 1142.

4 U privitku je revidirana ponuda na vašu suglasnost.
Torbica za nošenje koju ste tražili sada je uključena.
Molimo provjerite jedinične cijene i potvrdite ih.
Možemo otpremiti na vrijeme ako odgovorite do 20. studenog.

5 Hvala na provjeri cijena.
S poštovanjem,

6 Vaše ime i prezime
Vaša funkcija · Harbor Tools
Vaš direktni broj · vaša poslovna e-adresa

1 · Predmet
Zahtjev i rok, u jednoj rečenici.

2 · Pozdrav
Njihova titula i prezime, zatim zarez.

3 · Uvod
Zahvala, zatim razlog pisanja.

4 · Sadržaj
Zaključak, razlog, zahtjev, rok.

5 · Zaključak
Zahvala za pomoć koju ste upravo zatražili.

6 · Potpis
Ime, funkcija, Harbor Tools, kontakt.

Predmet je zahtjev plus rok — ništa drugo.

ZAHTJEV	+	O ČEMU SE RADI	+	DOKAD
Molimo pregledajte:		ponuda za narudžbu 1142		(do 20.11.)

= Molimo pregledajte: ponuda za narudžbu 1142 (do 20.11.)

SLAB PREDMET	ZAŠTO NE FUNKCIONIRA	PREFORMULIRAJTE OVAKO
„Kratko pitanje”	Primatelj to ne može isplanirati, pa čeka iza svega ostalog.	Molimo potvrdite: datum dostave za narudžbu 1142 (do 20.11.)
„Narudžba 1142”	Imenuje temu, ali ništa ne traži i ne postavlja rok.	Molimo pregledajte: ponuda za narudžbu 1142 (do 20.11.)
„Hitno!!”	Pritisak umjesto informacije — i neuljudno prema vanjskom kontaktu.	Molimo odobrite: revidiranu ponudu za narudžbu 1142 (do 20.11.)

DIJELOVI 2, 3, 5 I 6

Pozdrav, uvod, zaključak i potpis brinu se o uljudnosti za vas.

2 · POZDRAV

Titula i prezime, zatim zarez. Napišite onako kako oni potpisuju svoje e-poruke.

> Poštovana gospođo Grant,

3 · UVOD

Dvije kratke rečenice: zahvalite im za nešto konkretno, zatim navedite razlog pisanja.

> Hvala na narudžbi od prošlog tjedna. Pišem vam u vezi s ponudom za narudžbu 1142.

5 · ZAKLJUČAK

Zahvalite im za konkretnu pomoć koju ste upravo zatražili, zatim jedna završna rečenica.

> Hvala na provjeri cijena. / S poštovanjem,

6 · POTPIS

Tri fiksna retka, postavljena jednom u e-mail klijentu i nikad ponovno upisana.

> Ime i prezime / Funkcija · Harbor Tools /
> Direktni broj · poslovna e-adresa

Zaključak stavite na početak, a rok na kraj — nikad obrnuto.

01

Zaključak

Što ste odlučili ili što trebate. Jedna rečenica.

`U privitku je revidirana ponuda na vašu suglasnost.`

02

Razlog

Zašto se promijenilo ili zašto pitate. Jedna rečenica.

`Torbica za nošenje koju ste tražili sada je uključena.`

03

Što trebate

Jedna radnja, izražena glagolom upućenim njima.

`Molimo provjerite jedinične cijene i potvrdite ih.`

04

Rok

Ispisan datum, s objašnjenjem što se njime štiti.

`Možemo otpremiti na vrijeme ako odgovorite do 20. studenog.`

Svaka rečenica ostaje ispod 20 riječi.

Cijela e-poruka stane na jedan zaslon — bez pomicanja.

POLJA ZA ADRESE

Polje Prima je za osobe koje moraju djelovati. CC je za osobe koje bi trebale znati.

Prima 

Osobe koje nešto moraju učiniti. Spomenite ih u prvoj rečenici sadržaja.

Svi primatelji e-poruke vide ovaj popis.

CC 

Osobe koje bi trebale znati da se nešto dogodilo. Od njih se ne traži djelovanje.

Svi primatelji e-poruke vide ovaj popis.

BCC 

Samo za masovne e-poruke, gdje primatelji ostaju skriveni jedni drugima.

Svaki primatelj vidi samo svoju adresu.

Prije slanja: ako je netko u CC, od njega ništa ne očekujete.

TRI ČESTE POGREŠKE

Tri pogreške tjeraju vas da pošaljete drugu e-poruku s ispravkom.

Nejasan predmet

„Kratko pitanje” primatelju ne govori ništa, pa poruka ostaje neotvorena dok rok ne prođe.

RJEŠENJE

Imenujte zahtjev i datum: „Molimo pregledajte: ponuda za narudžbu 1142 (do 20.11.)”.

Nedostajući privitak

Poruka kaže „u privitku”, a ništa nije priloženo. Primatelj mora odgovoriti i čekati.

RJEŠENJE

Prvo priložite datoteku, zatim napišite poruku. Onda ponovno pročitajte riječ „privitak”.

Pogrešna upotreba CC-a

Osobe u CC-u misle da će netko drugi djelovati, ili se osjećaju dovedene u nezgodan položaj pred klijentom.

RJEŠENJE

Prima = mora djelovati. CC = treba znati. Nikad ne dodajte ime samo kako biste izvršili pritisak.

Sve tri pogreške koštaju istog: druge e-poruke, jer prva nije postigla cilj.

BRZINA ODGOVORA

Vanjskim kontaktima odgovorite u roku od 24 sata, i kada još nemate odgovor.

24

sati

Rok za svakoga izvan Harbor Tools — kupce, dobavljače, svakoga tko nije kolega.

KAD JOŠ NEMATE ODGOVOR, ODGOVORITE SVEJEDNO

„Primljeno — javit ću se do četvrtka."

Dvije sekunde posla. Klijent prestaje nagađati, a vi ste naveli dan kojeg ćete se držati.

Stiže njihova e-poruka

Sat 0. Vrijeme počinje teći, i to i u najzauzetijem danu.

U roku od 24 sata

Potpuni odgovor ili gore navedeni privremeni odgovor. Nikad šutnja.

Na dan koji ste obećali

Stvarni odgovor stiže do četvrtka, jer ste rekli četvrtak.

VJEŽBAJMO · 5 MINUTA, SAMOSTALNO

Napišite e-poruku kojom tražite od klijenta da pomakne sastanak.

VAŠ ZADATAK

Ovaj tjedan imate sastanak s klijentom na koji ne možete doći u predviđeno vrijeme.

Napišite cijelu e-poruku kojom tražite pomak termina. Pet minuta, na papiru ili u obliku nacrta.

PRIDRŽAVAJTE SE DANAŠNJIH PRAVILA

Izmislite potrebne detalje — dan, razlog, novi termin koji želite.

Pišete klijentu, a ne kolegi, pa se pravilo od 24 sata odnosi i na njegov odgovor.

Kad pet minuta istekne, razmijenite nacrte s osobom pored vas.

DOBAR ODGOVOR SADRŽI

- ☐ Predmet: zahtjev plus rok
- ☐ Pozdrav s titulom i prezimenom
- ☐ Uvod: zahvala, zatim razlog pisanja
- ☐ Sadržaj: zaključak, razlog, zahtjev, rok
- ☐ Svaka rečenica ispod 20 riječi
- ☐ Zaključak i potpis od tri retka

ODGOVORI · JEDAN OD NAČINA DA SE NAPIŠE

Pomicanje sastanka, u devet kratkih rečenica.

PREDMET	**Molimo potvrdite: novi termin za pregled u četvrtak (do 18.11.)**
POZDRAV	Poštovana gospođo Grant,
UVOD	Hvala što ste izdvojili vrijeme ovaj tjedan. Pišem vam u vezi s našim sastankom u četvrtak.
ZAKLJUČAK	Moram pomaknuti naš sastanak na petak ujutro.
RAZLOG	Revizija dostave zakazana je u isto vrijeme.
ŠTO TREBATE	Možete li potvrditi petak u 10:00 ili predložiti bolji termin?
ROK	Molimo odgovorite do 18. studenog da mogu rezervirati prostoriju.
ZAKLJUČAK	Hvala na fleksibilnosti. S poštovanjem,
POTPIS	Vaše ime i prezime Vaša funkcija · Harbor Tools Vaš direktni broj · vaša poslovna e-adresa

PROVJERITE SVOJ NACRT

- ☑ Predmet: zahtjev plus rok
- ☑ Pozdrav s titulom i prezimenom
- ☑ Uvod: zahvala, zatim razlog pisanja
- ☑ Sadržaj u četiri koraka, ovim redoslijedom
- ☑ Najduža rečenica ovdje: 11 riječi
- ☑ Zaključak i potpis od tri retka

SAŽETAK

Šest dijelova, jedan zaslon, jedan rok, odgovor u 24 sata.

01 Svaku vanjsku e-poruku sastavite od istih šest dijelova, po redu.

02 Predmet je zahtjev plus rok — nikad „Kratko pitanje”.

03 Sadržaj ide: zaključak, razlog, što trebate, rok.

04 Rečenice ispod 20 riječi, cijela poruka na jednom zaslonu, privitak priložen prije pisanja.

05 Prima za osobe koje moraju djelovati, CC za one koje bi trebale znati, BCC za masovne poruke.

06 Odgovorite u 24 sata; privremeni odgovor s navedenim danom se računa.

ČUVAJTE OVO NA RADNOM STOLU

PREDMET

`Molimo pregledajte: ponuda za narudžbu 1142 (do 20.11.)`

REDOSLIJED SADRŽAJA

`zaključak → razlog → zahtjev → rok`

PRIVREMENI ODGOVOR

`„Primljeno — javit ću se do četvrtka.”`

PRIJE SLANJA

Privitak priložen? Rok u predmetu? Svi u Prima mogu djelovati?