HARBOR TOOLS · ÚJMUNKATÁRS-KÉPZÉS

Üzleti e-mailírás alapjai

Hogyan írjunk a Harbor Toolson kívüli személyeknek, hogy már az első elolvasásra tudjanak cselekedni.

1. FOGLALKOZÁS · 2026. NOVEMBER 16. · TRÉNERVEZETETT, 60 PERC

HAT RÉSZ, EBBEN A SORRENDBEN

1 Tárgy

2 Megszólítás

3 Bevezetés

4 Törzsszöveg

5 Zárás

6 Aláírás

TANULÁSI CÉLOK

Az óra végére olyan külső e-mailt tudsz írni, amelyre az olvasó azonnal tud reagálni.

01 **Építsd fel az e-mailt hat részből**

Tárgy, megszólítás, bevezetés, törzsszöveg, zárás, aláírás — mindig ebben a sorrendben.

02 **Írj olyan tárgysort, amely kérésből és határidőből áll**

Így az olvasó már megnyitás előtt tudja, mit és mikorra kell tennie.

03 **Rendezd a törzsszöveget, és válaszolj időben**

Konklúzió, indok, kérés, határidő — és válaszolj a külső kapcsolattartóknak 24 órán belül.

A FOGLALKOZÁS NÉGY LÉPÉSBEN

1 A hat rész, egy valódi e-mail

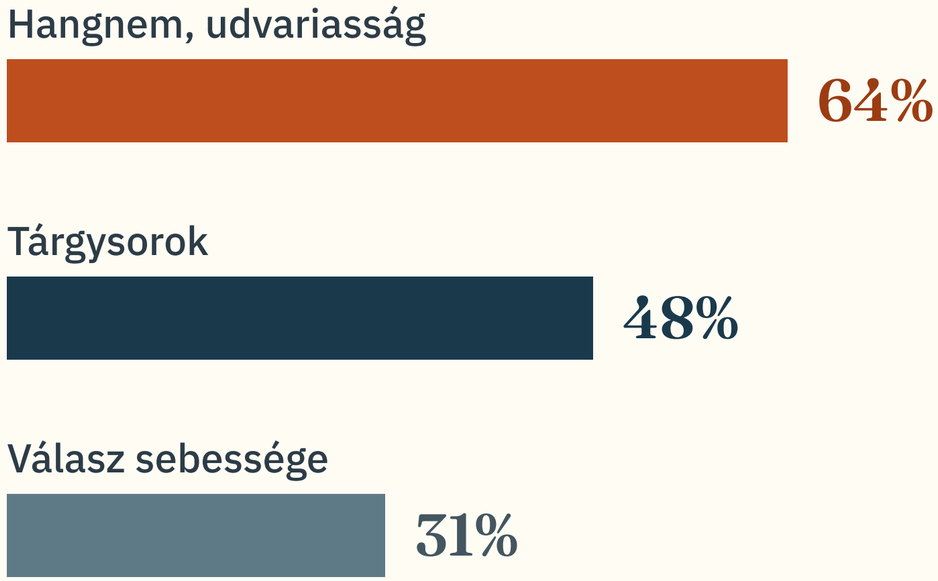
2 Címzett, CC, BCC és három gyakori hiba

3 A 24 órás válaszadási szabály

4 Öt perc írás, majd megoldások

BEMELEGÍTÉS

42 új munkatárs mondta el, mi aggasztja őket leginkább az e-mailezéssel kapcsolatban.



Harbor Tools belépői felmérés · 42 válaszadó

Kézfelnyújtás — melyik a három közül a tiéd?

HOL VÁLASZOLUNK MA MINDEGYIKRE

Hangnem, udvariasság

A megszólítás, a bevezetés, a zárás és az aláírás ezt a munkát elvégzi helyetted.

Tárgysorok

Egyetlen formula: a kérés plusz a határidő.

Válasz sebessége

24 órán belül mindenkinek, aki a cégen kívül van — egy ideiglenes válasz is elfogadható.

Minden külső e-mail ugyanazon hat részből áll, ugyanabban a sorrendben.

MINTA · AZ 1142-ES RENDELÉS ÜGYFÉLKAPCSOLATÁNAK

1 **Kérem, nézze át: az 1142-es rendelés árajánlata (nov. 20-ig)**

2 Tisztelt Grant asszony,

3 Köszönjük a múlt heti megrendelését. Az 1142-es rendelés árajánlatával kapcsolatban írok.

4 A módosított árajánlatot jóváhagyásra mellékeltem.
A kért hordtáska mostantól benne van az ajánlatban.
Kérem, ellenőrizze az egységárakat, és erősítse meg azokat.
Időben tudunk szállítani, ha november 20-ig válaszol.

5 Köszönjük, hogy átnézi az árakat.
Üdvözlettel,

6 Teljes neved
Pozíciód · Harbor Tools
Közvetlen telefonszámod · munkahelyi e-mail-címed

1 · Tárgy
A kérés és a határidő egy sorban.

2 · Megszólítás
A címzett titulusa és családi neve, utána vessző.

3 · Bevezetés
Köszönet, majd az írás oka.

4 · Törzsszöveg
Konklúzió, indok, kérés, határidő.

5 · Zárás
Köszönet az éppen kért segítségért.

6 · Aláírás
Név, pozíció, Harbor Tools, elérhetőség.

A tárgysor egy kérés plusz egy határidő — semmi más.

A KÉRÉS	+	MIRŐL VAN SZÓ	+	MIKORRA
Kérem, nézze át:	+	az 1142-es rendelés árajánlata	+	(nov. 20-ig)

= Kérem, nézze át: az 1142-es rendelés árajánlata (nov. 20-ig)

GYENGE TÁRGYSOR	MIÉRT NEM MŰKÖDIK	ÍGY ÍRD ÁT
„Gyors kérdés”	Az olvasó nem tudja beütemezni, így minden más mögé sorolja.	Kérem, erősítse meg: az 1142-es rendelés szállítási dátuma (nov. 20-ig)
„1142-es rendelés”	Megnevezi a témát, de nem kér semmit, és nem ad határidőt.	Kérem, nézze át: az 1142-es rendelés árajánlata (nov. 20-ig)
„Sürgős!!”	Nyomásgyakorlás információ helyett — és udvariatlan egy külső kapcsolattartóval szemben.	Kérem, hagyja jóvá: az 1142-es rendelés módosított árajánlata (nov. 20-ig)

A megszólítás, a bevezetés, a zárás és az aláírás viseli helyetted az udvariasságot.

2 · MEGSZÓLÍTÁS

Titulus és családi név, utána vessző. Úgy írd, ahogyan ők aláírják saját e-mailjeiket.

> Tisztelt Grant asszony,

3 · BEVEZETÉS

Két rövid mondat: köszönj meg valami konkrétat, majd mondd el, miért írsz.

> Köszönjük a múlt heti megrendelését. Az 1142-es rendelés árajánlatával kapcsolatban írok.

5 · ZÁRÁS

Köszönd meg a konkrét segítséget, amit éppen kértél, majd egy záró sor.

> Köszönjük, hogy átnézi az árakat. / Üdvözlettel,

6 · ALÁÍRÁS

Három rögzített sor, egyszer beállítva az e-mail-kliensben, soha nem gépelve be újra.

> Teljes név / Pozíció · Harbor Tools / Közvetlen vonal · munkahelyi e-mail-cím

A konklúziót tedd előre, a határidőt a végére — soha nem fordítva.

01

Konklúzió

Mit döntöttél el, vagy mire van szükséged. Egy mondat.

`A módosított árajánlatot jóváhagyásra mellékeltem.`

→

02

Indok

Miért változott, vagy miért kérdezed. Egy mondat.

`A kért hordtáska mostantól benne van az ajánlatban.`

→

03

Mire van szükséged

Az egyetlen teendő, igeként megfogalmazva nekik.

`Kérem, ellenőrizze az egységárakat, és erősítse meg azokat.`

→

04

Határidő

A kiírt dátum, azzal, hogy mit véd meg.

`Időben tudunk szállítani, ha november 20-ig válaszol.`

Minden mondat 20 szó alatt marad.

A teljes e-mail elfér egy képernyőn — nem kell görgetni.

CÍMMEZŐK

A Címzett azoknak szól, akiknek cselekedniük kell. A CC azoknak, akiknek tudniuk kell.

Címzett 

Azok, akiknek tenniük kell valamit. Nevezd meg őket a törzsszöveg első sorában.

Az e-mail minden résztvevője látja ezt a listát.

CC 

Azok, akiknek tudniuk kell, hogy ez megtörtént. Tőlük nem várunk cselekvést.

Az e-mail minden résztvevője látja ezt a listát.

BCC 

Csak tömeges e-mailekhez, ahol a címzettek nem látják egymást.

Minden olvasó csak a saját címét látja.

Küldés előtt: ha valaki CC-ben van, tőle nem vársz semmit.

HÁROM GYAKORI HIBA

Három hiba miatt kényszerülsz egy második e-mailt küldeni bocsánatkérésként.

Homályos tárgysor

A „Gyors kérdés” semmit nem mond az olvasónak, így megnyitatlanul várakozik, amíg a határidő lejár.

A MEGOLDÁS

Nevezd meg a kérést és a dátumot: „Kérem, nézze át: az 1142-es rendelés árajánlata (nov. 20-ig)”.

A hiányzó melléklet

Az e-mail azt írja, „mellékelve”, de nincs melléklet. Az olvasónak vissza kell írnia, és várnia kell.

A MEGOLDÁS

Először csatold a fájlt, csak utána írd meg az e-mailt. Majd olvasd el újra a „mellékelve” szót.

Rosszul használt CC

A CC-ben lévők azt gondolják, hogy más fog cselekedni, vagy kényelmetlenül érzik magukat az ügyfél előtt.

A MEGOLDÁS

Címzett = cselekednie kell. CC = tudnia kell. Soha ne adj hozzá nevet csak nyomásgyakorlás céljából.

Mindhárom ugyanabba kerül: egy második e-mailbe, mert az első nem talált célba.

VÁLASZSEBESSÉG

Válaszolj a külső kapcsolattartóknak 24 órán belül, még akkor is, ha még nincs válaszod.

24

óra

A határidő mindenkire, aki a Harbor Toolson kívül van — ügyfelekre, beszállítókra, mindenkire, aki nem kolléga.

HA MÉG NEM TUDSZ VÁLASZOLNI, VÁLASZOLJ MÉGIS

„Értettem — csütörtökig visszajelzek.”

Két másodperc munka. Az ügyfél nem bizonytalankodik tovább, és te megneveztél egy napot, amit tartasz.

Megérkezik az e-mailjük

0. óra. Az óra elindul, akkor is, ha zsúfolt a nap.

24 órán belül

A teljes válasz, vagy a fenti ideiglenes válasz. Soha nem a csend.

Az ígért napon

A valódi válasz csütörtökig megérkezik, mert csütörtököt mondtál.

GYAKOROLJUNK · 5 PERC, ÖNÁLLÓAN

Írj egy e-mailt, amelyben megkérsz egy ügyfelet egy megbeszélés áthelyezésére.

A FELADATOD

Ezen a héten megbeszélésed van egy ügyféllel, de akkor nem tudsz megjelenni.

Írd meg a teljes e-mailt, amelyben az áthelyezést kéred. Öt perc, papíron vagy piszkozatban.

TARTSD BE A MAI SZABÁLYOKAT

Találd ki a szükséges részleteket — a napot, az okot, az új időpontot, amit szeretnél.

Egy ügyfélnek írsz, nem egy kollégának, így a 24 órás szabály az ő válaszára is vonatkozik.

Amikor letelt az öt perc, cseréljetek piszkozatot a melletted ülővel.

EGY JÓ VÁLASZBAN MEGVAN

- ☐ Tárgy: a kérés plusz a határidő
- ☐ Megszólítás titulussal és családi névvel
- ☐ Bevezetés: köszönet, majd az írás oka
- ☐ Törzsszöveg: konklúzió, indok, kérés, határidő
- ☐ Minden mondat 20 szó alatt
- ☐ Zárás és egy háromsoros aláírás

MEGOLDÁS · EGY LEHETSÉGES MEGFOGALMAZÁS

Megbeszélés áthelyezése, kilenc rövid mondatban.

TÁRGY	**Kérem, erősítse meg: a csütörtöki áttekintés új időpontja (nov. 18-ig)**
MEGSZÓLÍTÁS	Tisztelt Grant asszony,
BEVEZETÉS	Köszönöm, hogy időt szakított rám ezen a héten. A csütörtöki megbeszélésünkkel kapcsolatban írok.
KONKLÚZIÓ	Át kell helyeznem a megbeszélésünket péntek délelőttre.
INDOK	Egy szállítási audit lett berögzítve ugyanabba az időpontba.
MIRE VAN SZÜKSÉGED	Megerősítené péntek 10:00-t, vagy javasolna egy jobb időpontot?
HATÁRIDŐ	Kérem, válaszoljon november 18-ig, hogy le tudjam foglalni a termet.
ZÁRÁS	Köszönöm a rugalmasságát. Üdvözlettel,
ALÁÍRÁS	Teljes neved Pozíciód · Harbor Tools Közvetlen telefonszámod · munkahelyi e-mail-címed

NÉZD ÁT A PISZKOZATODAT

- ☑ Tárgy: a kérés plusz a határidő
- ☑ Megszólítás titulussal és családi névvel
- ☑ Bevezetés: köszönet, majd az írás oka
- ☑ A törzsszöveg négy lépésben, ebben a sorrendben
- ☑ A leghosszabb mondat itt: 11 szó
- ☑ Zárás és egy háromsoros aláírás

ÖSSZEFOGLALÁS

Hat rész, egy képernyő, egy határidő, 24 órán belüli válasz.

01 Minden külső e-mailt ugyanabból a hat részből építs fel, sorrendben.

02 A tárgysor a kérés plusz a határidő — soha nem „Gyors kérdés”.

03 A törzsszöveg sorrendje: konklúzió, indok, amire szükséged van, határidő.

04 A mondatok 20 szó alatt, a teljes e-mail egy képernyőn, a melléklet már az írás előtt csatolva.

05 Címzett azoknak, akiknek cselekedniük kell, CC azoknak, akiknek tudniuk kell, BCC a tömeges e-mailekhez.

06 Válaszolj 24 órán belül; egy megnevezett nappal ellátott ideiglenes válasz is elfogadható.

TARTSD EZT KÉZNÉL AZ ASZTALODON

TÁRGY

```
Kérem, nézze át: az 1142-es rendelés árajánlata (nov. 20-ig)
```

A TÖRZSSZÖVEG SORRENDJE

```
konklúzió → indok → kérés → határidő
```

IDEIGLENES VÁLASZ

```
„Értettem — csütörtökig visszajelzek.”
```

KÜLDÉS ELŐTT

Rajta van a melléklet? Benne van a határidő a tárgyban? Mindenki a Címzett mezőben tud cselekedni?