HARBOR TOOLS · FORMAZIONE PER I NUOVI ASSUNTI

Le basi dell'email aziendale

Come scrivere a chi è esterno a Harbor Tools affinché possa agire già dalla prima lettura.

SESSIONE 1 · 16 NOVEMBRE 2026 · CON FORMATORE, 60 MINUTI

SEI PARTI, IN QUESTO ORDINE

1 Oggetto

2 Saluto

3 Apertura

4 Corpo

5 Chiusura

6 Firma

OBIETTIVI FORMATIVI

Al termine dell'ora saprai scrivere un'email esterna su cui il destinatario può agire.

01 **Costruisci un'email con sei parti**

Oggetto, saluto, apertura, corpo, chiusura, firma — sempre in questo ordine.

02 **Scrivi un oggetto che unisca una richiesta e una scadenza**

Così il destinatario sa cosa fare ed entro quando, ancora prima di aprirla.

03 **Struttura il corpo e rispondi in tempo**

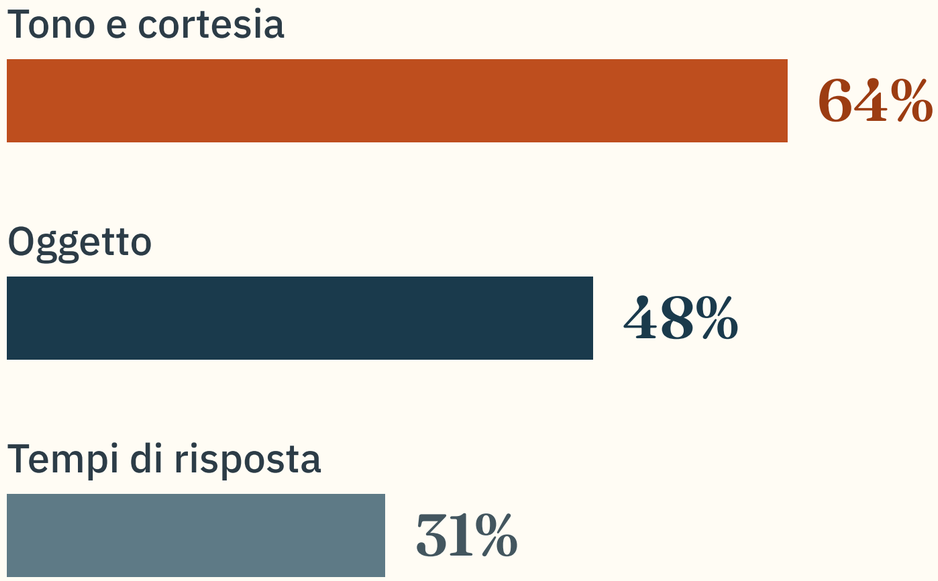
Conclusione, motivo, richiesta, scadenza — e rispondi ai contatti esterni entro 24 ore.

LA SESSIONE IN QUATTRO PASSAGGI

1. Le sei parti, un'email reale
2. A, Cc, Ccn e tre errori comuni
3. La regola della risposta in 24 ore
4. Cinque minuti di scrittura, poi le risposte

RISCALDAMENTO

42 nuovi assunti ci hanno detto cosa li preoccupa di più riguardo alle email.



Sondaggio Harbor Tools · 42 nuovi assunti

Alzate la mano — quale dei tre vi riguarda?

DOVE LA SESSIONE DI OGGI RISPONDE A CIASCUNO

Tono e cortesia

Saluto, apertura, chiusura e firma fanno questo lavoro per voi.

Oggetto

Un'unica formula: la richiesta più la scadenza.

Tempi di risposta

Entro 24 ore per chiunque sia esterno all'azienda — vale anche una risposta di attesa.

L'EMAIL COMPLETA · ESEMPIO SVOLTO

Ogni email esterna ha le stesse sei parti, nello stesso ordine.

ESEMPIO · AL REFERENTE DEL CLIENTE PER L'ORDINE 1142

1 **Da rivedere: preventivo per l'ordine 1142 (entro il 20 nov)**

2 Gentile Sig.ra Grant,

3 La ringrazio per l'ordine della scorsa settimana. Le scrivo in merito al preventivo per l'ordine 1142.

4 In allegato trova il preventivo rivisto, da approvare.
La custodia da trasporto richiesta è ora inclusa.
La preghiamo di verificare i prezzi unitari e di confermarli.
Potremo spedire nei tempi previsti se risponde entro il 20 novembre.

5 Grazie per aver verificato i prezzi.
Cordiali saluti,

6 Nome e cognome
Il tuo ruolo · Harbor Tools
Numero diretto · email di lavoro

1 · Oggetto
La richiesta e la scadenza, in un'unica riga.

2 · Saluto
Il loro titolo e cognome, seguiti da una virgola.

3 · Apertura
Un grazie, poi il motivo della email.

4 · Corpo
Conclusione, motivo, richiesta, scadenza.

5 · Chiusura
Un grazie per l'aiuto appena richiesto.

6 · Firma
Nome, ruolo, Harbor Tools, contatto.

PARTE 1 DI 6 · OGGETTO

Un oggetto è una richiesta più una scadenza — nient'altro.

LA RICHIESTA	+	DI COSA SI TRATTA	+	ENTRO QUANDO
Da rivedere:		preventivo per l'ordine 1142		(entro il 20 nov)

= Da rivedere: preventivo per l'ordine 1142 (entro il 20 nov)

OGGETTO DEBOLE	PERCHÉ NON FUNZIONA	RISCRIVILO COSÌ
«Una domanda veloce»	Il destinatario non può organizzarsi, quindi resta in fondo alla lista.	Da confermare: data di consegna per l'ordine 1142 (entro il 20 nov)
«Ordine 1142»	Indica l'argomento ma non chiede nulla e non fissa una data.	Da rivedere: preventivo per l'ordine 1142 (entro il 20 nov)
«Urgente!!»	Trasmette pressione invece di informazioni — ed è scortese verso un contatto esterno.	Da approvare: preventivo rivisto per l'ordine 1142 (entro il 20 nov)

PARTI 2, 3, 5 E 6

Saluto, apertura, chiusura e firma si occupano della cortesia per voi.

2 · SALUTO

Titolo e cognome, seguiti da una virgola. Scrivilo come lo scrivono loro stessi nelle proprie email.

> Gentile Sig.ra Grant,

3 · APERTURA

Due frasi brevi: un grazie per qualcosa di concreto, poi il motivo della email.

> La ringrazio per l'ordine della scorsa settimana. Le scrivo in merito al preventivo per l'ordine 1142.

5 · CHIUSURA

Ringrazia per l'aiuto specifico appena richiesto, poi una riga di chiusura.

> Grazie per aver verificato i prezzi. / Cordiali saluti,

6 · FIRMA

Tre righe fisse, impostate una volta nel client di posta e mai più riscritte.

> Nome e cognome / Ruolo · Harbor Tools / Numero diretto · email di lavoro

Metti la conclusione all'inizio e la scadenza alla fine — mai il contrario.

01
Conclusione
Cosa hai deciso o di cosa hai bisogno. Una frase.

`In allegato trova il preventivo rivisto, da approvare.`

02
Motivo
Perché è cambiato o perché lo chiedi. Una frase.

`La custodia da trasporto richiesta è ora inclusa.`

03
Cosa serve
L'unica azione richiesta, espressa come verbo per chi legge.

`La preghiamo di verificare i prezzi unitari e di confermarli.`

04
Scadenza
La data per intero, con ciò che permette di salvaguardare.

`Potremo spedire nei tempi previsti se risponde entro il 20 novembre.`

Ogni frase resta sotto le 20 parole.

L'intera email entra in una schermata — senza scorrere.

CAMPI DESTINATARIO

A è per chi deve agire. Cc è per chi deve essere informato.

A



Le persone che devono fare qualcosa. Nominatele nella prima riga del corpo.

Tutti i destinatari dell'email possono vedere questo elenco.

Cc



Le persone che devono essere informate. Non si chiede loro di agire.

Tutti i destinatari dell'email possono vedere questo elenco.

Ccn



Solo per email massive, dove i destinatari restano invisibili tra loro.

Ogni destinatario vede solo il proprio indirizzo.

Prima di inviare: se un nome è in Cc, non ti aspetti nulla da quella persona.

TRE ERRORI COMUNI

Tre errori ti costringono a inviare una seconda email per scusarti.

Un oggetto vago

«Una domanda veloce» non dice nulla al destinatario, così resta non aperta finché la scadenza non è passata.

LA CORREZIONE

Indica la richiesta e la data: «Da rivedere: preventivo per l'ordine 1142 (entro il 20 nov)».

L'allegato mancante

L'email dice «in allegato», ma non c'è alcun allegato. Il destinatario deve rispondere e aspettare.

LA CORREZIONE

Allega prima il file, poi scrivi l'email. Infine rileggi la parola «allegato».

Cc usato in modo sbagliato

Chi è in Cc pensa che agirà qualcun altro, oppure si sente messo in difficoltà davanti a un cliente.

LA CORREZIONE

A = deve agire. Cc = deve essere informato. Non aggiungere mai un nome solo per fare pressione.

Tutti e tre costano la stessa cosa: una seconda email, perché la prima non ha funzionato.

VELOCITÀ DI RISPOSTA

Rispondi ai contatti esterni entro 24 ore, anche quando non hai ancora una risposta.

24

ore

Il limite per chiunque sia esterno a Harbor Tools — clienti, fornitori, chiunque non sia un collega.

QUANDO NON PUOI ANCORA RISPONDERE, RISPONDI COMUNQUE

«Ricevuto — ti risponderò entro giovedì.»

Due secondi di lavoro. Il cliente smette di chiedersi cosa succede, e tu hai indicato il giorno che rispetterai.

L'email arriva

Ora 0. Il conto alla rovescia parte, anche nelle giornate più piene.

Entro 24 ore

La risposta completa, oppure la risposta di attesa vista sopra. Mai il silenzio.

Nel giorno promesso

La risposta vera arriva entro giovedì, perché avevi detto giovedì.

ESERCITIAMOCI · 5 MINUTI, DA SOLI

Scrivi un'email per chiedere a un cliente di spostare un incontro.

IL TUO COMPITO

Questa settimana hai un incontro con un cliente e non puoi partecipare all'orario previsto.

Scrivi l'intera email per chiederne lo spostamento. Cinque minuti, su carta o in una bozza.

ATTIENITI ALLE REGOLE DI OGGI

Inventa i dettagli che ti servono — il giorno, il motivo, il nuovo orario che vuoi.

Stai scrivendo a un cliente, non a un collega, quindi la regola delle 24 ore vale anche per la sua risposta.

Allo scadere dei cinque minuti, scambia la tua bozza con la persona seduta vicino a te.

UNA BUONA RISPOSTA HA

- [ ] Oggetto: la richiesta più una scadenza
- [ ] Saluto con titolo e cognome
- [ ] Apertura: un grazie, poi il motivo della email
- [ ] Corpo: conclusione, motivo, richiesta, scadenza
- [ ] Ogni frase sotto le 20 parole
- [ ] Chiusura e una firma di tre righe

RISPOSTE · UN MODO PER SCRIVERLA

Spostare un incontro, in nove frasi brevi.

OGGETTO	**Da confermare: nuovo orario per la revisione di giovedì (entro il 18 nov)**
SALUTO	Gentile Sig.ra Grant,
APERTURA	Grazie per il tempo dedicato questa settimana. Le scrivo in merito al nostro incontro di giovedì.
CONCLUSIONE	Ho bisogno di spostare il nostro incontro a venerdì mattina.
MOTIVO	Nello stesso orario è stato fissato un audit sulle consegne.
COSA SERVE	Potrebbe confermare venerdì alle 10:00, oppure suggerire un orario migliore?
SCADENZA	La prego di rispondere entro il 18 novembre per poter mantenere la prenotazione della sala.
CHIUSURA	Grazie per la sua flessibilità. Cordiali saluti,
FIRMA	Nome e cognome Il tuo ruolo · Harbor Tools Numero diretto · email di lavoro

CONTROLLA LA TUA BOZZA

- [x] Oggetto: la richiesta più una scadenza
- [x] Saluto con titolo e cognome
- [x] Apertura: un grazie, poi il motivo della email
- [x] Corpo in quattro passaggi, in questo ordine
- [x] Frase più lunga qui: 11 parole
- [x] Chiusura e una firma di tre righe

RIEPILOGO

Sei parti, una schermata, una scadenza, risposta entro 24 ore.

01 Costruisci ogni email esterna con le stesse sei parti, in ordine.

02 L'oggetto è la richiesta più la scadenza — mai «Una domanda veloce».

03 Il corpo segue conclusione, motivo, cosa serve, scadenza.

04 Frasi sotto le 20 parole, l'intera email in una schermata, l'allegato inserito prima di scrivere.

05 A per chi deve agire, Cc per chi deve essere informato, Ccn per le email massive.

06 Rispondi entro 24 ore; vale anche una risposta di attesa con un giorno indicato.

TIENILO SULLA SCRIVANIA

OGGETTO

```
Da rivedere: preventivo per
l'ordine 1142 (entro il 20
nov)
```

ORDINE DEL CORPO

```
conclusione → motivo →
richiesta → scadenza
```

RISPOSTA DI ATTESA

```
«Ricevuto — ti risponderò
entro giovedì.»
```

PRIMA DI INVIARE

Allegato inserito? Scadenza nell'oggetto? Tutti quelli in A possono agire?