HARBOR TOOLS · 신입사원 교육

비즈니스 이메일 기초

Harbor Tools 외부 담당자가 한 번에 읽고 바로 행동할 수 있도록 이메일을 쓰는 방법

1차 세션 · 2026년 11월 16일 · 강사 진행, 60분

여섯 가지 구성 요소, 이 순서대로

1 제목

2 인사말

3 도입

4 본문

5 마무리

6 서명

학습 목표

한 시간 후에는 읽는 사람이 바로 행동할 수 있는 외부 이메일을 작성할 수 있습니다.

01 여섯 가지 요소로 이메일 작성하기

제목, 인사말, 도입, 본문, 마무리, 서명 — 항상 이 순서로.

02 요청과 마감일을 담은 제목 작성하기

열어보기 전에 무엇을, 언제까지 해야 하는지 알 수 있도록.

03 본문 순서를 지키고 제때 답장하기

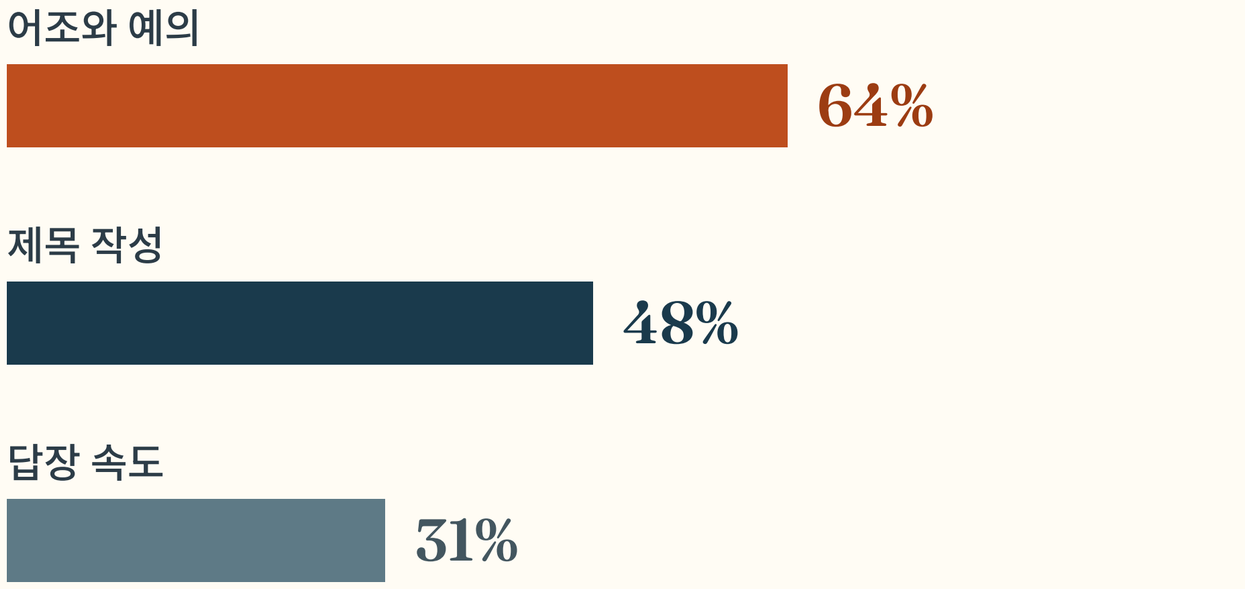
결론, 이유, 요청, 마감일 순서 — 그리고 외부 담당자에게는 24시간 안에 답장하기.

네 단계로 보는 이번 세션

1. 여섯 가지 요소, 하나의 실제 이메일
2. 수신, 참조, 숨은 참조, 그리고 흔한 실수 세 가지
3. 24시간 답장 규칙
4. 5분간 작성 후 답안 확인

워밍업

신입사원 42명에게 이메일에서 가장 걱정되는 점을 물었습니다.



Harbor Tools 신입사원 설문 · 응답자 42명

손을 들어보세요 — 셋 중 어느 것이 본인 고민인가요?

오늘 세션이 각각에 답하는 방식

어조와 예의

인사말, 도입, 마무리, 서명이 이 역할을 대신해 줍니다.

제목 작성

공식은 하나: 요청 더하기 마감일.

답장 속도

외부 담당자에게는 24시간 안에 — 중간 답장도 인정됩니다.

이메일 전체 · 실제 예시

모든 외부 이메일은 같은 여섯 가지 요소를 같은 순서로 갖습니다.

샘플 · 주문 1142 고객 담당자에게

1 **검토 요청: 주문 1142 견적서 (11월 20일까지)**

2 Grant 님께,

3 지난주 주문해 주셔서 감사합니다. 주문 1142의 견적서와 관련해 연락드립니다.

4 승인을 위해 수정된 견적서를 첨부해 드립니다.
요청하신 휴대용 케이스가 이제 포함되었습니다.
단가를 확인하시고 승인해 주시기 바랍니다.
11월 20일까지 답변 주시면 제때 배송할 수 있습니다.

5 가격을 확인해 주셔서 감사합니다.
감사합니다,

6 성명
직책 · Harbor Tools
직접 연락처 · 업무용 이메일

1 · 제목
요청과 마감일을 한 줄로.

2 · 인사말
상대의 직함과 성, 그리고 쉼표.

3 · 도입
감사 인사, 그다음 연락한 이유.

4 · 본문
결론, 이유, 요청, 마감일.

5 · 마무리
방금 요청한 도움에 대한 감사 인사.

6 · 서명
이름, 직책, Harbor Tools, 연락처.

제목은 요청과 마감일, 그 이상도 이하도 아닙니다.

요청 `검토 요청:` + 주제 `주문 1142 견적서` + 마감 시점 `(11월 20일까지)`

= `검토 요청: 주문 1142 견적서 (11월 20일까지)`

미흡한 제목	문제점	이렇게 고쳐 보세요
“간단한 질문”	읽는 사람이 일정을 잡을 수 없어 다른 일에 밀려 뒤로 밀립니다.	`확인 요청: 주문 1142 배송일 (11월 20일까지)`
“주문 1142”	주제만 밝히고 요청도 마감일도 없습니다.	`검토 요청: 주문 1142 견적서 (11월 20일까지)`
“긴급!!”	정보 대신 압박만 줄 뿐이며, 외부 담당자에게는 무례하게 느껴집니다.	`승인 요청: 주문 1142 수정 견적서 (11월 20일까지)`

2, 3, 5, 6단계

인사말, 도입, 마무리, 서명이 예의를 대신 표현해 줍니다.

2 · 인사말

직함과 성, 그다음 쉼표. 상대가 본인 이메일에 쓰는 방식대로 표기하세요.

> Grant 님께,

3 · 도입

짧은 두 문장: 구체적인 일에 감사를 표하고, 연락한 이유를 말합니다.

> 지난주 주문해 주셔서 감사합니다. 주문 1142의 견적서와 관련해 연락드립니다.

5 · 마무리

방금 요청한 구체적인 도움에 감사를 표하고, 마무리 인사 한 줄을 씁니다.

> 가격을 확인해 주셔서 감사합니다. / 감사합니다,

6 · 서명

고정된 세 줄, 메일 프로그램에 한 번 설정하면 다시 입력할 필요 없습니다.

> 성명 / 직책 · Harbor Tools / 직접 연락처 · 업무용 이메일

결론을 먼저, 마감일을 마지막에 — 절대 반대로 쓰지 마세요.

01

결론

결정한 내용이나 필요한 것. 한 문장으로.

승인을 위해 수정된 견적서를 첨부해 드립니다.

02

이유

왜 바뀌었는지, 왜 요청하는지. 한 문장으로.

요청하신 휴대용 케이스가 이제 포함되었습니다.

03

필요한 것

상대가 해야 할 동작 하나를 분명히 밝힙니다.

단가를 확인하시고 승인해 주시기 바랍니다.

04

마감일

날짜를 명시하고, 그것이 왜 중요한지 밝힙니다.

11월 20일까지 답변 주시면 제때 배송할 수 있습니다.

모든 문장은 20단어를 넘지 않습니다.

이메일 전체가 화면 한 번에 들어갑니다 — 스크롤 없이.

수신 필드

수신은 행동해야 하는 사람, 참조는 알아야 하는 사람입니다.

수신



무언가를 해야 하는 사람들. 본문 첫 줄에서 이름을 언급하세요.

이메일을 받는 모든 사람이 이 목록을 볼 수 있습니다.

참조



일어난 일을 알아야 하는 사람들. 행동을 요청받지 않습니다.

이메일을 받는 모든 사람이 이 목록을 볼 수 있습니다.

숨은 참조



대량 발송 전용, 수신자들이 서로에게 보이지 않습니다.

각 수신자는 자신의 주소만 볼 수 있습니다.

보내기 전 확인: 참조에 있는 사람에게는 아무것도 기대하지 않는 것입니다.

흔한 실수 세 가지

세 가지 실수는 결국 사과하는 두 번째 이메일을 보내게 만듭니다.

모호한 제목

“간단한 질문”은 아무 정보도 주지 않아 마감일이 지날 때까지 열리지 않습니다.

해결 방법

요청과 날짜를 명시하세요: “검토 요청: 주문 1142 견적서 (11월 20일까지)”.

빠진 첨부파일

이메일에는 “첨부”라고 쓰여 있지만 첨부 파일이 없습니다. 읽는 사람은 다시 메일을 보내고 기다려야 합니다.

해결 방법

파일을 먼저 첨부하고, 그다음 이메일을 쓰세요. 그리고 “첨부”라는 단어를 다시 확인하세요.

참조 오용

참조에 있는 사람들은 다른 누군가가 처리할 거라 생각하거나, 고객 앞에서 곤란한 처지에 놓였다고 느낍니다.

해결 방법

수신 = 반드시 행동. 참조 = 알아야 함. 압박을 주기 위해 이름을 넣지 마세요.

세 가지 모두 결과는 같습니다: 첫 번째 이메일이 제 역할을 못 해 두 번째 이메일을 보내게 됩니다.

답장 속도

아직 답을 모르더라도 외부 담당자에게는 24시간 안에 답장하세요.

24

시간

Harbor Tools 외부의 모든 사람에게 적용되는 기준 — 고객, 공급업체, 동료가 아닌 모든 사람.

아직 답할 수 없어도 일단 답장하세요

“확인했습니다 — 목요일까지 다시 연락드리겠습니다.”

2초면 끝나는 일입니다. 고객은 더 이상 기다리지 않아도 되고, 지킬 날짜를 명확히 밝힌 것입니다.

이메일이 도착한 순간

0시간. 바쁜 날에도 시계는 똑같이 시작됩니다.

24시간 이내

완전한 답변, 또는 위의 중간 답장. 침묵은 절대 안 됩니다.

약속한 날

목요일이라고 말했으니 목요일까지 실제 답변을 보냅니다.

실습 시간 · 5분, 개인 작업

고객에게 회의 일정 변경을 요청하는 이메일 작성하기

과제

이번 주 고객과의 회의가 있지만 그 시간에 참석할 수 없습니다.

일정 변경을 요청하는 이메일 전체를 작성하세요. 5분간, 종이나 초안으로.

오늘 배운 규칙을 지키세요

필요한 세부사항은 직접 만들어도 됩니다 — 요일, 이유, 원하는 새 시간.

동료가 아니라 고객에게 쓰는 것이므로 24시간 규칙이 상대의 답장에도 적용됩니다.

5분이 지나면 옆 사람과 초안을 바꿔 보세요.

좋은 답안의 요건

- ☐ 제목: 요청과 마감일
- ☐ 직함과 성을 포함한 인사말
- ☐ 도입: 감사 인사, 그다음 연락 이유
- ☐ 본문: 결론, 이유, 요청, 마감일
- ☐ 모든 문장 20단어 이내
- ☐ 마무리와 세 줄 서명

답안 예시 · 작성 방법 하나

짧은 아홉 문장으로 쓴 회의 일정 변경 메일.

제목	**확인 요청: 목요일 리뷰 새 시간 (11월 18일까지)**
인사말	Grant 님께,
도입	이번 주 시간 내주셔서 감사합니다. 목요일 회의와 관련해 연락드립니다.
결론	회의를 금요일 오전으로 옮겨야 합니다.
이유	같은 시간에 배송 감사 일정이 잡혔습니다.
필요한 것	금요일 10시가 괜찮으신지 확인해 주시거나, 더 나은 시간을 제안해 주시겠어요?
마감일	회의실을 예약해 두려면 11월 18일까지 답변 부탁드립니다.
마무리	일정을 조정해 주셔서 감사합니다. 감사합니다,
서명	성명 직책 · Harbor Tools 직접 연락처 · 업무용 이메일

초안 점검

- [x] 제목: 요청과 마감일
- [x] 직함과 성을 포함한 인사말
- [x] 도입: 감사 인사, 그다음 연락 이유
- [x] 이 순서대로 본문 네 단계
- [x] 가장 긴 문장: 11단어
- [x] 마무리와 세 줄 서명

요약

여섯 가지 요소, 화면 하나, 마감일 하나, 24시간 안의 답장.

01 모든 외부 이메일을 같은 여섯 가지 요소로, 순서대로 작성하세요.

02 제목은 요청과 마감일입니다 — 절대 “간단한 질문”이 아닙니다.

03 본문은 결론, 이유, 필요한 것, 마감일 순서로 흐릅니다.

04 문장은 20단어 이내, 이메일 전체는 화면 한 번에, 첨부파일은 작성 전에 미리.

05 수신은 행동해야 하는 사람, 참조는 알아야 하는 사람, 숨은 참조는 대량 발송용.

06 24시간 안에 답장하세요. 날짜를 명시한 중간 답장도 인정됩니다.

책상에 두고 참고하세요

제목

검토 요청: 주문 1142 견적서 (11월 20일까지)

본문 순서

결론 → 이유 → 요청 → 마감일

중간 답장

“확인했습니다 — 목요일까지 다시 연락드리겠습니다.”

보내기 전

첨부파일 됐나요? 제목에 마감일 있나요? 수신자 모두 행동할 수 있나요?