HARBOR TOOLS · LATIHAN PEKERJA BAHARU

Perniagaan asas e-mel

Cara menulis kepada seseorang di luar Harbor Tools supaya mereka boleh bertindak sebaik sahaja membaca.

SESI 1 · 16 NOVEMBER 2026 · DIKENDALIKAN JURULATIH, 60 MINIT

ENAM BAHAGIAN, MENGIKUT SUSUNAN INI

1 Baris subjek

2 Sapaan

3 Pembukaan

4 Isi

5 Penutup

6 Tandatangan

OBJEKTIF PEMBELAJARAN

Menjelang akhir sesi ini, anda dapat menghantar e-mel luar yang boleh ditindaki oleh pembaca.

01 **Bina e-mel daripada enam bahagian**

Baris subjek, sapaan, pembukaan, isi, penutup, tandatangan — sentiasa mengikut susunan ini.

02 **Tulis baris subjek yang mengandungi permintaan dan tarikh akhir**

Supaya pembaca tahu apa yang perlu dilakukan dan bila, sebelum membuka e-mel itu.

03 **Susun isi dan balas tepat pada waktunya**

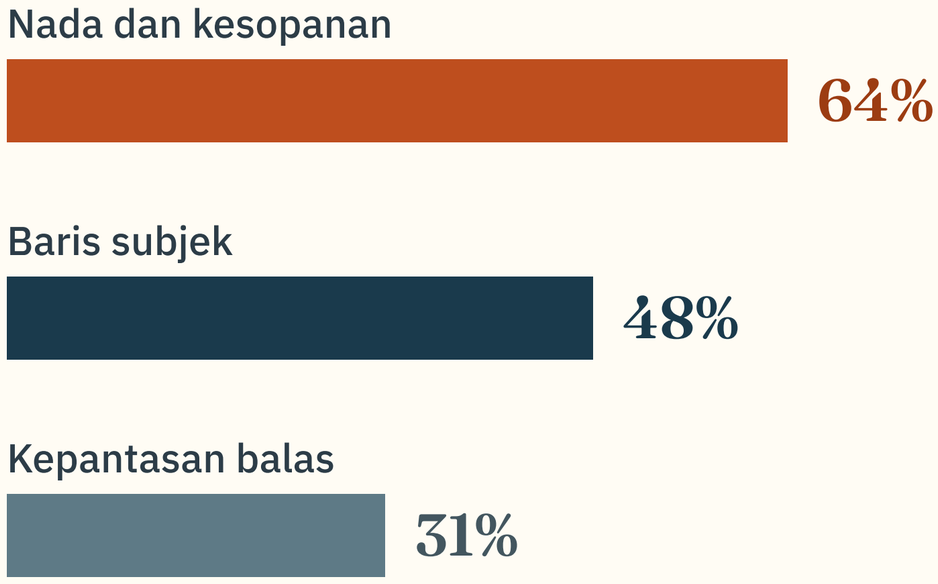
Kesimpulan, sebab, permintaan, tarikh akhir — dan balas kenalan luar dalam masa 24 jam.

SESI INI DALAM EMPAT LANGKAH

1. Enam bahagian, satu e-mel sebenar
2. Kepada, CC, BCC dan tiga kesilapan biasa
3. Peraturan balasan 24 jam
4. Lima minit menulis, kemudian jawapan

PEMANASAN

42 pekerja baharu memberitahu kami perkara yang paling membimbangkan mereka tentang e-mel.



Tinjauan Harbor Tools · 42 responden

Angkat tangan — yang mana satu antara tiga ini yang anda alami?

DI SINILAH HARI INI MENJAWAB SETIAP SATU

Nada dan kesopanan

Sapaan, pembukaan, penutup dan tandatangan melakukan kerja ini untuk anda.

Baris subjek

Satu formula: permintaan ditambah tarikh akhir.

Kepantasan balas

Dalam masa 24 jam untuk sesiapa di luar syarikat — balasan sementara pun dikira.

E-MEL PENUH · CONTOH TERPERINCI

Setiap e-mel luar mempunyai enam bahagian yang sama, dalam susunan yang sama.

CONTOH · KEPADA KENALAN KLIEN UNTUK PESANAN 1142

1 **Sila semak: sebut harga untuk pesanan 1142 (menjelang 20 Nov)**

2 Puan Grant,

3 Terima kasih atas pesanan anda minggu lepas. Saya menulis mengenai sebut harga untuk pesanan 1142.

4 Sebut harga yang disemak semula dilampirkan untuk kelulusan anda.
Beg pembawa yang anda minta kini disertakan.
Sila semak harga seunit dan sahkan harga tersebut.
Kami dapat menghantar tepat pada masanya jika anda membalas menjelang 20 November.

5 Terima kasih kerana menyemak harga tersebut.
Salam hormat,

6 Nama penuh anda
Jawatan anda · Harbor Tools
Talian terus anda · e-mel kerja anda

1 · Baris subjek
Permintaan dan tarikh akhir, dalam satu baris.

2 · Sapaan
Gelaran dan nama keluarga mereka, diikuti tanda koma.

3 · Pembukaan
Ucapan terima kasih, kemudian sebab anda menulis.

4 · Isi
Kesimpulan, sebab, permintaan, tarikh akhir.

5 · Penutup
Terima kasih atas bantuan yang anda baru minta.

6 · Tandatangan
Nama, jawatan, Harbor Tools, kenalan.

Baris subjek adalah permintaan ditambah tarikh akhir — tidak lebih daripada itu.

PERMINTAAN	+	PERKARA YANG DIBINCANGKAN	+	BILA
Sila semak:		sebut harga untuk pesanan 1142		(menjelang 20 Nov)

= Sila semak: sebut harga untuk pesanan 1142 (menjelang 20 Nov)

SUBJEK LEMAH	SEBAB IA GAGAL	TULIS SEMULA SEPERTI INI
“Soalan ringkas”	Pembaca tidak dapat merancangnya, jadi ia menunggu di belakang perkara lain.	Sila sahkan: tarikh penghantaran untuk pesanan 1142 (menjelang 20 Nov)
“Pesanan 1142”	Menamakan topik tetapi tidak meminta apa-apa dan tidak menetapkan tarikh.	Sila semak: sebut harga untuk pesanan 1142 (menjelang 20 Nov)
“Segera!!”	Tekanan, bukan maklumat — dan ia kurang sopan kepada kenalan luar.	Sila luluskan: sebut harga yang disemak semula untuk pesanan 1142 (menjelang 20 Nov)

BAHAGIAN 2, 3, 5 DAN 6

Sapaan, pembukaan, penutup dan tandatangan membawa kesopanan itu untuk anda.

2 · SAPAAN

Gelaran dan nama keluarga, diikuti tanda koma. Tulis mengikut cara mereka menandatangani e-mel sendiri.

```
Puan Grant,
```

3 · PEMBUKAAN

Dua ayat ringkas: ucapkan terima kasih atas sesuatu yang benar, kemudian nyatakan sebab anda menulis.

```
Terima kasih atas pesanan anda minggu
lepas. Saya menulis mengenai sebut harga
untuk pesanan 1142.
```

5 · PENUTUP

Ucapkan terima kasih atas bantuan khusus yang anda baru minta, kemudian satu baris penutup.

```
Terima kasih kerana menyemak harga
tersebut. / Salam hormat,
```

6 · TANDATANGAN

Tiga baris tetap, ditetapkan sekali dalam klien e-mel anda dan tidak perlu ditaip semula.

```
Nama penuh / Jawatan · Harbor Tools /
Talian terus · e-mel kerja
```

Letakkan kesimpulan di awal dan tarikh akhir di akhir — jangan sesekali terbalik.

01

Kesimpulan

Apa yang anda putuskan atau apa yang anda perlukan. Satu ayat.

`Sebut harga yang disemak semula dilampirkan untuk kelulusan anda.`

→

02

Sebab

Sebab ia berubah atau sebab anda meminta. Satu ayat.

`Beg pembawa yang anda minta kini disertakan.`

→

03

Apa yang anda perlukan

Satu tindakan, dinyatakan sebagai kata kerja untuk mereka.

`Sila semak harga seunit dan sahkan harga tersebut.`

→

04

Tarikh akhir

Tarikh ditulis penuh, bersama apa yang ia lindungi.

`Kami dapat menghantar tepat pada masanya jika anda membalas menjelang 20 November.`

Setiap ayat kekal kurang daripada 20 patah perkataan.

E-mel itu muat dalam satu skrin — tanpa perlu menatal.

MEDAN ALAMAT

Kepada adalah untuk orang yang perlu bertindak. CC adalah untuk orang yang perlu tahu.

Kepada 

Orang yang perlu melakukan sesuatu. Namakan mereka dalam baris pertama isi e-mel.

Semua orang dalam e-mel itu boleh melihat senarai ini.

CC 

Orang yang perlu tahu perkara itu berlaku. Mereka tidak diminta bertindak.

Semua orang dalam e-mel itu boleh melihat senarai ini.

BCC 

Hanya untuk e-mel pukal, apabila penerima kekal tersembunyi antara satu sama lain.

Setiap pembaca hanya melihat alamat mereka sendiri.

Sebelum menghantar: jika nama seseorang ada dalam CC, anda tidak mengharapkan sebarang tindakan daripada mereka.

TIGA KESILAPAN BIASA

Tiga kesilapan ini memaksa anda menghantar e-mel kedua untuk memohon maaf.

Subjek yang kabur

“Soalan ringkas” tidak memberitahu pembaca apa-apa, jadi ia terus tidak dibuka sehingga tarikh akhir berlalu.

PENYELESAIAN

Namakan permintaan dan tarikh: “Sila semak: sebut harga untuk pesanan 1142 (menjelang 20 Nov)”.

Lampiran yang hilang

E-mel itu menyatakan “dilampirkan” tetapi tiada apa-apa yang dilampirkan. Pembaca terpaksa membalas dan menunggu.

PENYELESAIAN

Lampirkan fail dahulu, baharu tulis e-mel. Kemudian baca semula perkataan “dilampirkan”.

CC digunakan secara salah

Orang dalam CC menyangka orang lain akan bertindak, atau mereka berasa tertekan di hadapan klien.

PENYELESAIAN

Kepada = perlu bertindak. CC = perlu tahu. Jangan sekali-kali tambah nama hanya untuk memberi tekanan.

Ketiga-tiganya membawa akibat yang sama: e-mel kedua, kerana e-mel pertama tidak berkesan.

KELAJUAN MEMBALAS

Balas kenalan luar dalam masa 24 jam, walaupun anda belum mempunyai jawapan.

24

jam

Had masa untuk sesiapa di luar Harbor Tools — pelanggan, pembekal, sesiapa yang bukan rakan sekerja.

APABILA ANDA BELUM DAPAT MENJAWAB, BALAS JUGA

> “Baik — saya akan maklumkan semula menjelang Khamis.”

Hanya mengambil masa dua saat. Klien berhenti tertanya-tanya, dan anda telah menetapkan hari yang akan anda patuhi.

E-mel mereka tiba

Jam 0. Masa mula berjalan, walaupun pada hari yang sibuk.

Dalam masa 24 jam

Jawapan penuh, atau balasan sementara di atas. Jangan sekali-kali berdiam diri.

Pada hari yang anda janjikan

Jawapan sebenar tiba menjelang Khamis, kerana anda telah berkata Khamis.

JOM BERLATIH · 5 MINIT, SECARA INDIVIDU

Tulis e-mel meminta klien menukar masa mesyuarat.

TUGASAN ANDA

Anda ada mesyuarat dengan klien minggu ini dan anda tidak dapat menghadirinya pada masa tersebut.

Tulis keseluruhan e-mel untuk meminta penukaran masa. Lima minit, di atas kertas atau dalam draf.

PATUHI PERATURAN YANG DIPELAJARI HARI INI

Reka butiran yang anda perlukan — hari, sebab, dan masa baharu yang anda mahukan.

Anda menulis kepada klien, bukan rakan sekerja, jadi peraturan 24 jam turut terpakai pada balasan mereka.

Apabila lima minit tamat, tukar draf dengan orang di sebelah anda.

JAWAPAN YANG BAIK MENGANDUNGI

- [ ] Subjek: permintaan ditambah tarikh akhir
- [ ] Sapaan dengan gelaran dan nama keluarga
- [ ] Pembukaan: terima kasih, kemudian sebab anda menulis
- [ ] Isi: kesimpulan, sebab, permintaan, tarikh akhir
- [ ] Setiap ayat kurang daripada 20 patah perkataan
- [ ] Penutup dan tandatangan tiga baris

JAWAPAN · SATU CARA UNTUK MENULISNYA

Menukar masa mesyuarat, dalam sembilan ayat ringkas.

SUBJEK	**Sila sahkan: masa baharu untuk semakan hari Khamis (menjelang 18 Nov)**
SAPAAN	Puan Grant,
PEMBUKAAN	Terima kasih kerana meluangkan masa minggu ini. Saya menulis mengenai mesyuarat kita pada hari Khamis.
KESIMPULAN	Saya perlu menukar mesyuarat kita ke pagi Jumaat.
SEBAB	Satu audit penghantaran telah ditempah pada jam yang sama.
APA YANG ANDA PERLUKAN	Bolehkah anda sahkan hari Jumaat pada 10:00, atau cadangkan masa yang lebih sesuai?
TARIKH AKHIR	Sila balas menjelang 18 November supaya saya dapat menempah bilik tersebut.
PENUTUP	Terima kasih atas kelenturan anda. Salam hormat,
TANDATANGAN	Nama penuh anda Jawatan anda · Harbor Tools Talian terus anda · e-mel kerja anda

SEMAK DRAF ANDA

- ☑ Subjek: permintaan ditambah tarikh akhir
- ☑ Sapaan dengan gelaran dan nama keluarga
- ☑ Pembukaan: terima kasih, kemudian sebab anda menulis
- ☑ Isi dalam empat langkah, mengikut susunan ini
- ☑ Ayat terpanjang di sini: 11 patah perkataan
- ☑ Penutup dan tandatangan lima baris

RINGKASAN

Enam bahagian, satu skrin, satu tarikh akhir, dibalas dalam masa 24 jam.

01 Bina setiap e-mel luar daripada enam bahagian yang sama, mengikut susunan.

02 Baris subjek adalah permintaan ditambah tarikh akhir — jangan sekali-kali “Soalan ringkas”.

03 Isi bergerak mengikut kesimpulan, sebab, apa yang anda perlukan, tarikh akhir.

04 Ayat kurang daripada 20 patah perkataan, keseluruhan e-mel dalam satu skrin, lampiran dilekatkan sebelum anda menulis.

05 Kepada untuk orang yang perlu bertindak, CC untuk orang yang perlu tahu, BCC untuk e-mel pukal.

06 Balas dalam masa 24 jam; balasan sementara dengan hari yang dinyatakan juga dikira.

SIMPAN INI DI MEJA ANDA

SUBJEK

```
Sila semak: sebut harga untuk
pesanan 1142 (menjelang 20
Nov)
```

SUSUNAN ISI

```
kesimpulan → sebab →
permintaan → tarikh akhir
```

BALASAN SEMENTARA

```
“Baik — saya akan maklumkan
semula menjelang Khamis.”
```

SEBELUM MENGHANTAR

Lampiran sudah ada? Tarikh akhir dalam subjek? Semua orang dalam Kepada