HARBOR TOOLS · NYANSATTOPPLÆRING

Forretningsepost – det grunnleggende

Hvordan du skriver til noen utenfor Harbor Tools, slik at de kan handle etter første gjennomlesning.

SESJON 1 · 16. NOVEMBER 2026 · INSTRUKTØRLEDET, 60 MINUTTER

SEKS DELER, I DENNE REKKEFØLGEN

1 Emnefelt

2 Hilsen

3 Innledning

4 Hoveddel

5 Avslutning

6 Signatur

LÆRINGSMÅL

Ved slutten av timen kan du sende en ekstern e-post som mottakeren kan handle på.

01 **Bygg en e-post av seks deler**

Emnefelt, hilsen, innledning, hoveddel, avslutning, signatur — alltid i denne rekkefølgen.

02 **Skriv et emnefelt som er en forespørsel pluss en frist**

Slik vet mottakeren hva de skal gjøre og når, før de åpner den.

03 **Strukturer hoveddelen og svar i tide**

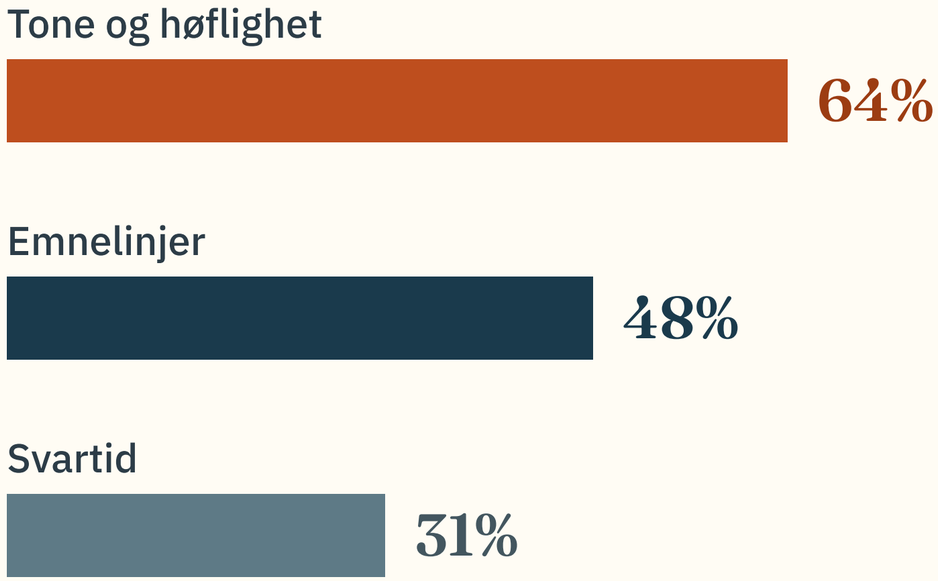
Konklusjon, årsak, forespørsel, frist — og svar eksterne kontakter innen 24 timer.

SESJONEN I FIRE TREKK

1. De seks delene, én ekte e-post
2. Til, Kopi, Blindkopi og tre vanlige feil
3. 24-timersregelen for svar
4. Fem minutter skriving, deretter svar

OPPVARMING

42 nyansatte fortalte oss hva de bekymrer seg mest for når det gjelder e-post.



Harbor Tools nyansattundersøkelse · 42 svar

Hendene i luften — hvilken av de tre gjelder deg?

HVOR DAGENS OPPLEGG SVARER PÅ HVER AV DEM

Tone og høflighet

Hilsen, innledning, avslutning og signatur gjør denne jobben for deg.

Emnelinjer

Én formel: forespørselen pluss fristen.

Svartid

Innen 24 timer for alle utenfor bedriften — et foreløpig svar teller.

Hver eksterne e-post har de samme seks delene, i samme rekkefølge.

EKSEMPEL · TIL KUNDEKONTAKTEN FOR BESTILLING 1142

1 **Vennligst se over: tilbud for bestilling 1142 (innen 20. nov.)**

2 Kjære fru Grant,

3 Takk for bestillingen din forrige uke. Jeg skriver angående tilbudet for bestilling 1142.

4 Det reviderte tilbudet er vedlagt for din godkjenning.
Bæreveska du ba om, er nå inkludert.
Vennligst kontroller enhetsprisene og bekreft dem.
Vi kan sende i tide hvis du svarer innen 20. november.

5 Takk for at du kontrollerer prisene.
Med vennlig hilsen,

6 Fullt navn
Din rolle · Harbor Tools
Direktenummer · jobb-e-post

1 · Emnefelt
Forespørselen og fristen, på én linje.

2 · Hilsen
Tittel og etternavn, deretter komma.

3 · Innledning
Takk, deretter hvorfor du skriver.

4 · Hoveddel
Konklusjon, årsak, forespørsel, frist.

5 · Avslutning
Takk for hjelpen du nettopp ba om.

6 · Signatur
Navn, rolle, Harbor Tools, kontaktinfo.

Et emnefelt er en forespørsel pluss en frist — ikke noe annet.

FORESPØRSELEN	+	HVA DET HANDLER OM	+	NÅR
Vennligst se over:		tilbud for bestilling 1142		(innen 20. nov.)

= Vennligst se over: tilbud for bestilling 1142 (innen 20. nov.)

SVAKT EMNEFELT	HVORFOR DET IKKE FUNGERER	SKRIV DET OM SLIK
«Et lite spørsmål»	Mottakeren kan ikke planlegge den, så den blir liggende bak alt annet.	Vennligst bekreft: leveringsdato for bestilling 1142 (innen 20. nov.)
«Bestilling 1142»	Nevner temaet, men ber om ingenting og setter ingen dato.	Vennligst se over: tilbud for bestilling 1142 (innen 20. nov.)
«Viktig!!»	Press i stedet for informasjon — og det er uhøflig mot en ekstern kontakt.	Vennligst godkjenn: revidert tilbud for bestilling 1142 (innen 20. nov.)

DEL 2, 3, 5 OG 6

Hilsen, innledning, avslutning og signatur tar seg av høfligheten for deg.

2 · HILSEN

Tittel og etternavn, deretter komma. Skriv det slik de selv signerer sine e-poster.

> Kjære fru Grant,

3 · INNLEDNING

To korte setninger: takk dem for noe konkret, og si deretter hvorfor du skriver.

> Takk for bestillingen din forrige uke. Jeg skriver angående tilbudet for bestilling 1142.

5 · AVSLUTNING

Takk dem for den konkrete hjelpen du nettopp ba om, deretter én avsluttende linje.

> Takk for at du kontrollerer prisene. / Med vennlig hilsen,

6 · SIGNATUR

Tre faste linjer, satt opp én gang i e-postklienten og aldri skrevet på nytt.

> Fullt navn / Rolle · Harbor Tools / Direktenummer · jobb-e-post

Sett konklusjonen først og fristen sist — aldri omvendt.

01

Konklusjon

Hva du har bestemt eller hva du trenger. Én setning.

`Det reviderte tilbudet er vedlagt for din godkjenning.`

02

Årsak

Hvorfor det endret seg eller hvorfor du spør. Én setning.

`Bæreveska du ba om, er nå inkludert.`

03

Hva du trenger

Den ene handlingen, uttrykt som et verb for dem.

`Vennligst kontroller enhetsprisene og bekreft dem.`

04

Frist

Datoen skrevet ut, med hva den sikrer.

`Vi kan sende i tide hvis du svarer innen 20. november.`

Hver setning holder seg under 20 ord.

Hele e-posten passer på én skjerm — ingen rulling.

ADRESSEFELT

Til er for personer som må handle. Kopi er for personer som bør vite.

Til 

Personene som må gjøre noe. Nevn dem i hoveddelens første linje.

Alle på e-posten kan se denne listen.

Kopi 

Personene som bør vite at det skjedde. De blir ikke bedt om å handle.

Alle på e-posten kan se denne listen.

Blindkopi 

Bare ved masseutsendelser, der mottakerne forblir skjult for hverandre.

Hver mottaker ser bare sin egen adresse.

Før du sender: hvis et navn står på kopi, forventer du ikke noe fra den personen.

TRE VANLIGE FEIL

Tre feil tvinger deg til å sende en ny e-post for å beklage.

Et vagt emnefelt

«Et lite spørsmål» sier ingenting til mottakeren, så den blir liggende uåpnet til fristen er ute.

LØSNINGEN

Nevn forespørselen og datoen: «Vennligst se over: tilbud for bestilling 1142 (innen 20. nov.)».

Det manglende vedlegget

E-posten sier «vedlagt», men ingenting er vedlagt. Mottakeren må skrive tilbake og vente.

LØSNINGEN

Legg ved filen først, skriv e-posten etterpå. Les deretter ordet «vedlagt» på nytt.

Kopi brukt feil

Personer på kopi tror at noen andre vil handle, eller de føler seg satt i forlegenhet foran en kunde.

LØSNINGEN

Til = må handle. Kopi = bør vite. Legg aldri til et navn bare for å legge press.

Alle tre koster det samme: en ny e-post, fordi den første ikke landet.

SVARHASTIGHET

Svar eksterne kontakter innen 24 timer, selv når du ikke har et svar ennå.

24

timer

Grensen for alle utenfor Harbor Tools — kunder, leverandører, alle som ikke er en kollega.

NÅR DU IKKE KAN SVARE ENNÅ, SVAR LIKEVEL

«Mottatt — jeg kommer tilbake til deg innen torsdag.»

To sekunders arbeid. Kunden slipper å lure, og du har nevnt dagen du vil holde.

E-posten deres kommer inn

Time 0. Klokken starter, også på en hektisk dag.

Innen 24 timer

Det fullstendige svaret, eller det foreløpige svaret over. Aldri stillhet.

På dagen du lovte

Det ordentlige svaret kommer innen torsdag, fordi du sa torsdag.

LA OSS ØVE · 5 MINUTTER, PÅ EGEN HÅND

Skriv en e-post der du ber en kunde om å flytte et møte.

OPPGAVEN DIN

Du har et møte med en kunde denne uken, og du kan ikke møte på det tidspunktet.

Skriv hele e-posten der du ber om å flytte det. Fem minutter, på papir eller i et utkast.

FØLG REGLENE FRA I DAG

Finn på detaljene du trenger — dagen, årsaken, det nye tidspunktet du ønsker.

Du skriver til en kunde, ikke en kollega, så 24-timersregelen gjelder også for svaret deres.

Når de fem minuttene er over, bytt utkast med personen ved siden av deg.

ET GODT SVAR HAR

- [ ] Emnefelt: forespørselen pluss en frist
- [ ] Hilsen med tittel og etternavn
- [ ] Innledning: takk, deretter hvorfor du skriver
- [ ] Hoveddel: konklusjon, årsak, forespørsel, frist
- [ ] Hver setning under 20 ord
- [ ] Avslutning og en tre-linjers signatur

SVAR · ÉN MÅTE Å SKRIVE DET PÅ

Å flytte et møte, i ni korte setninger.

EMNEFELT	**Vennligst bekreft: nytt tidspunkt for torsdagens gjennomgang (innen 18. nov.)**
HILSEN	Kjære fru Grant,
INNLEDNING	Takk for at du satte av tid denne uken. Jeg skriver angående møtet vårt på torsdag.
KONKLUSJON	Jeg må flytte møtet vårt til fredag morgen.
ÅRSAK	En leveringsrevisjon ble booket i samme time.
HVA DU TRENGER	Kan du bekrefte fredag kl. 10.00, eller foreslå et bedre tidspunkt?
FRIST	Vennligst svar innen 18. november, så jeg kan holde rommet reservert.
AVSLUTNING	Takk for fleksibiliteten din. Med vennlig hilsen,
SIGNATUR	Fullt navn Din rolle · Harbor Tools Direktenummer · jobb-e-post

KONTROLLER UTKASTET DITT

- ☑ Emnefelt: forespørselen pluss en frist
- ☑ Hilsen med tittel og etternavn
- ☑ Innledning: takk, deretter hvorfor du skriver
- ☑ Hoveddel i fire trekk, i denne rekkefølgen
- ☑ Lengste setning her: 11 ord
- ☑ Avslutning og en tre-linjers signatur

OPPSUMMERING

Seks deler, én skjerm, én frist, besvart innen 24 timer.

01 Bygg hver eksterne e-post av de samme seks delene, i rekkefølge.

02 Emnefeltet er forespørselen pluss fristen — aldri «Et lite spørsmål».

03 Hoveddelen går konklusjon, årsak, hva du trenger, frist.

04 Setninger under 20 ord, hele e-posten på én skjerm, vedlegget på plass før du skriver.

05 Til for personer som må handle, Kopi for personer som bør vite, Blindkopi for masseutsendelser.

06 Svar innen 24 timer; et foreløpig svar med en navngitt dag teller.

HA DETTE VED PULTEN

EMNEFELT

`Vennligst se over: tilbud for bestilling 1142 (innen 20. nov.)`

REKKEFØLGE I HOVEDDELEN

`konklusjon → årsak → forespørsel → frist`

FORELØPIG SVAR

`«Mottatt — jeg kommer tilbake til deg innen torsdag.»`

FØR DU SENDER

Vedlegg på plass? Frist i emnefeltet? Kan alle på Til handle?