HARBOR TOOLS · SZKOLENIE DLA NOWYCH PRACOWNIKÓW

Podstawy e-maili biznesowych

Jak napisać e-mail do kogoś poza Harbor Tools, aby mógł działać już po pierwszym przeczytaniu.

SESJA 1 · 16 LISTOPADA 2026 · PROWADZONE PRZEZ TRENERA, 60 MINUT

SZEŚĆ ELEMENTÓW, W TEJ KOLEJNOŚCI

1. Temat
2. Powitanie
3. Wstęp
4. Treść
5. Zakończenie
6. Podpis

CELE SZKOLENIA

Po zakończeniu tej godziny napiszesz e-mail zewnętrzny, na podstawie którego odbiorca będzie mógł działać.

01 **Zbuduj e-mail z sześciu elementów**

Temat, powitanie, wstęp, treść, zakończenie, podpis — zawsze w tej kolejności.

02 **Napisz temat, który jest prośbą plus terminem**

Aby odbiorca wiedział, co i do kiedy ma zrobić, jeszcze przed otwarciem e-maila.

03 **Ułóż treść w odpowiedniej kolejności i odpowiadaj na czas**

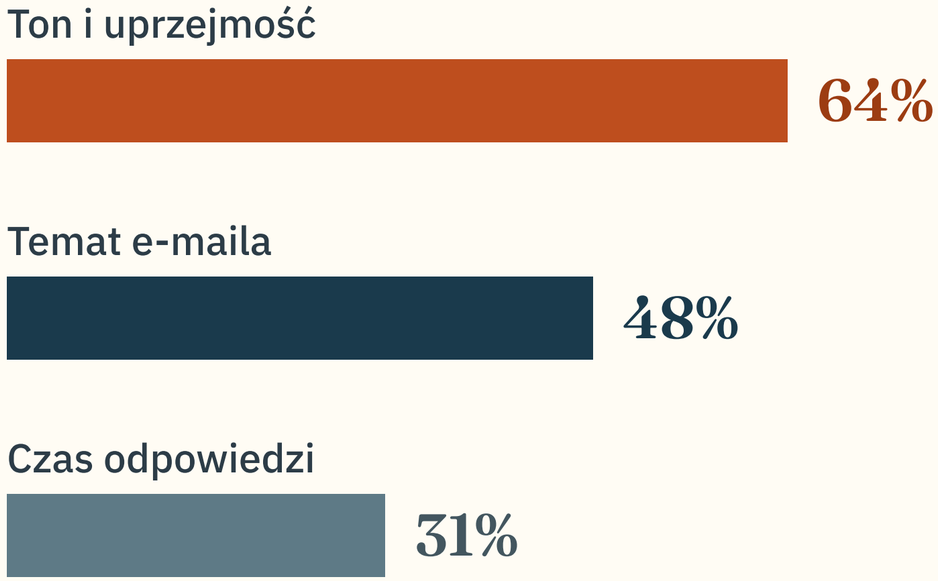
Wniosek, powód, prośba, termin — i odpowiadaj kontaktom zewnętrznym w ciągu 24 godzin.

SZKOLENIE W CZTERECH KROKACH

1. Sześć elementów, jeden prawdziwy e-mail
2. Do, Kopia, Kopia ukryta oraz trzy częste błędy
3. Zasada odpowiedzi w ciągu 24 godzin
4. Pięć minut pisania, potem odpowiedzi

ROZGRZEWKA

42 nowych pracowników powiedziało nam, co martwi ich najbardziej w e-mailach.



Ankieta nowych pracowników · 42 osoby

Podnieście rękę — które z tych trzech dotyczy was?

GDZIE DZISIEJSZE SZKOLENIE ODPOWIADA NA KAŻDĄ Z NICH

Ton i uprzejmość

Powitanie, wstęp, zakończenie i podpis robią to za was.

Temat e-maila

Jedna formuła: prośba plus termin.

Czas odpowiedzi

W ciągu 24 godzin dla każdego poza firmą — odpowiedź tymczasowa się liczy.

CAŁY E-MAIL · PRZYKŁAD

Każdy e-mail zewnętrzny ma te same sześć elementów, w tej samej kolejności.

PRZYKŁAD · DO OSOBY KONTAKTOWEJ KLIENTA W SPRAWIE ZAMÓWIENIA 1142

1 **Prośba o sprawdzenie: oferta do zamówienia 1142 (do 20 listopada)**

2 Szanowna Pani Grant,

3 Dziękuję za zamówienie złożone w zeszłym tygodniu. Piszę w sprawie oferty do zamówienia 1142.

4 W załączniku przesyłam zaktualizowaną ofertę do zatwierdzenia.
Uwzględniono też proszoną przez Panią torbę transportową.
Proszę sprawdzić ceny jednostkowe i je potwierdzić.
Możemy wysłać zamówienie na czas, jeśli odpowie Pani do 20 listopada.

5 Dziękuję za sprawdzenie cen.
Z poważaniem,

6 Imię i nazwisko
Stanowisko · Harbor Tools
Numer bezpośredni · służbowy e-mail

1 · Temat
Prośba i termin w jednej linii.

2 · Powitanie
Tytuł i nazwisko odbiorcy, a potem przecinek.

3 · Wstęp
Podziękowanie, a potem powód, dla którego piszesz.

4 · Treść
Wniosek, powód, prośba, termin.

5 · Zakończenie
Podziękowanie za pomoc, o którą właśnie poprosiłeś.

6 · Podpis
Imię i nazwisko, stanowisko, Harbor Tools, kontakt.

Temat to prośba plus termin — nic więcej.

PROŚBA
Prośba o sprawdzenie:

+

CZEGO DOTYCZY
oferta do zamówienia 1142

+

DO KIEDY
(do 20 listopada)

= Prośba o sprawdzenie: oferta do zamówienia 1142 (do 20 listopada)

SŁABY TEMAT	CZEMU NIE DZIAŁA	ZAPISZ TO TAK
„Szybkie pytanie”	Odbiorca nie może tego zaplanować, więc czeka to na końcu kolejki.	Prośba o potwierdzenie: termin dostawy zamówienia 1142 (do 20 listopada)
„Zamówienie 1142”	Nazywa temat, ale o nic nie prosi i nie podaje terminu.	Prośba o sprawdzenie: oferta do zamówienia 1142 (do 20 listopada)
„Pilne!!”	Presja zamiast informacji — i to brak uprzejmości wobec kontaktu zewnętrznego.	Prośba o zatwierdzenie: zaktualizowana oferta do zamówienia 1142 (do 20 listopada)

CZĘŚCI 2, 3, 5 I 6

Powitanie, wstęp, zakończenie i podpis dbają za ciebie o uprzejmość.

2 · POWITANIE

Tytuł i nazwisko, a potem przecinek. Zapisz tak, jak dana osoba podpisuje swoje e-maile.

```
Szanowna Pani Grant,
```

3 · WSTĘP

Dwa krótkie zdania: podziękuj za coś konkretnego, a potem napisz, dlaczego piszesz.

```
Dziękuję za zamówienie złożone w zeszłym tygodniu. Piszę w sprawie oferty do zamówienia 1142.
```

5 · ZAKOŃCZENIE

Podziękuj za konkretną pomoc, o którą właśnie poprosiłeś, a potem dodaj jedną linię pożegnania.

```
Dziękuję za sprawdzenie cen. / Z poważaniem,
```

6 · PODPIS

Trzy stałe linie, ustawione raz w kliencie pocztowym i nigdy nie przepisywane.

```
Imię i nazwisko / Stanowisko · Harbor Tools / Numer bezpośredni · służbowy e-mail
```

Wniosek umieść na początku, a termin na końcu — nigdy odwrotnie.

01

Wniosek

To, co zdecydowałeś lub czego potrzebujesz. Jedno zdanie.

`W załączniku przesyłam zaktualizowaną ofertę do zatwierdzenia.`

→

02

Powód

Czemu się zmieniło lub czemu prosisz. Jedno zdanie.

`Uwzględniono też proszoną przez Panią torbę transportową.`

→

03

Czego potrzebujesz

Jedno działanie, nazwane czasownikiem skierowanym do odbiorcy.

`Proszę sprawdzić ceny jednostkowe i je potwierdzić.`

→

04

Termin

Data zapisana w pełni, wraz z tym, co chroni.

`Możemy wysłać zamówienie na czas, jeśli odpowie Pani do 20 listopada.`

Każde zdanie ma mniej niż 20 słów.

Cały e-mail mieści się na jednym ekranie — bez przewijania.

POLA ADRESOWE

Do to dla osób, które muszą działać. Kopia to dla osób, które powinny wiedzieć.

Do



Osoby, które mają coś zrobić. Wymień je w pierwszej linii treści.

Każdy odbiorca e-maila widzi tę listę.

Kopia



Osoby, które powinny wiedzieć, że coś się wydarzyło. Nie są proszone o działanie.

Każdy odbiorca e-maila widzi tę listę.

Kopia ukryta



Tylko wysyłki masowe, w których odbiorcy są wzajemnie niewidoczni.

Każdy odbiorca widzi tylko swój własny adres.

Przed wysłaniem: jeśli ktoś jest w Kopii, nie oczekujesz od niego żadnej reakcji.

TRZY CZĘSTE BŁĘDY

Te trzy błędy zmuszają do wysłania drugiego e-maila z przeprosinami.

Niejasny temat

„Szybkie pytanie” nic nie mówi odbiorcy, więc e-mail leży nieotwarty, aż termin przepadnie.

JAK TO NAPRAWIĆ

Nazwij prośbę i termin: „Prośba o sprawdzenie: oferta do zamówienia 1142 (do 20 listopada)”.

Brakujący załącznik

E-mail mówi „w załączniku”, a nic nie jest załączone. Odbiorca musi odpisać i czekać.

JAK TO NAPRAWIĆ

Najpierw dołącz plik, potem napisz e-mail. Następnie jeszcze raz przeczytaj słowo „w załączniku”.

Błędne użycie Kopii

Osoby w Kopii myślą, że zareaguje ktoś inny, albo czują się stawiane w niezręcznej sytuacji przed klientem.

JAK TO NAPRAWIĆ

Do = musi działać. Kopia = powinien wiedzieć. Nigdy nie dodawaj nazwiska tylko po to, by wywrzeć presję.

Wszystkie trzy kosztują to samo: drugi e-mail, bo pierwszy nie trafił do celu.

SZYBKOŚĆ ODPOWIEDZI

Odpowiadaj kontaktom zewnętrznym w ciągu 24 godzin, nawet gdy nie masz jeszcze odpowiedzi.

24

godzin

Limit dla każdego poza Harbor Tools — klientów, dostawców, każdego, kto nie jest współpracownikiem.

GDY JESZCZE NIE MASZ ODPOWIEDZI, I TAK ODPISZ

„Przyjąłem — odezwę się do czwartku."

Dwie sekundy pracy. Klient przestaje się zastanawiać, a ty deklarujesz dzień, którego dotrzymasz.

Przychodzi ich e-mail

Godzina 0. Zegar zaczyna biec, nawet w zajęty dzień.

W ciągu 24 godzin

Pełna odpowiedź albo odpowiedź tymczasowa z powyżej. Nigdy cisza.

W dniu, który obiecałeś

Prawdziwa odpowiedź trafia do czwartku, bo powiedziałeś czwartek.

ĆWICZENIE · 5 MINUT, SAMODZIELNIE

Napisz e-mail z prośbą do klienta o przesunięcie spotkania.

TWOJE ZADANIE

Masz w tym tygodniu spotkanie z klientem i nie możesz być na nim w wyznaczonym terminie.

Napisz cały e-mail z prośbą o jego przesunięcie. Pięć minut, na papierze lub w wersji roboczej.

ZACHOWAJ ZASADY Z DZISIEJSZEGO SZKOLENIA

Wymyśl potrzebne szczegóły — dzień, powód, nowy termin, który chcesz zaproponować.

Piszesz do klienta, nie do współpracownika, więc zasada 24 godzin obowiązuje też jego odpowiedź.

Gdy minie pięć minut, wymieńcie się wersjami roboczymi z osobą siedzącą obok.

DOBRA ODPOWIEDŹ ZAWIERA

- ☐ Temat: prośba plus termin
- ☐ Powitanie z tytułem i nazwiskiem
- ☐ Wstęp: podziękowanie, a potem powód pisania
- ☐ Treść: wniosek, powód, prośba, termin
- ☐ Każde zdanie poniżej 20 słów
- ☐ Zakończenie i trzylinijkowy podpis

ODPOWIEDZI · JEDEN ZE SPOSOBÓW NAPISANIA

Przesunięcie spotkania w dziewięciu krótkich zdaniach.

TEMAT	**Prośba o potwierdzenie: nowy termin czwartkowego przeglądu (do 18 listopada)**
POWITANIE	Szanowna Pani Grant,
WSTĘP	Dziękuję za znalezienie czasu w tym tygodniu. Piszę w sprawie naszego spotkania w czwartek.
WNIOSEK	Muszę przesunąć nasze spotkanie na piątek rano.
POWÓD	Na tę samą godzinę zarezerwowano audyt dostawy.
CZEGO POTRZEBUJESZ	Czy może Pani potwierdzić piątek na 10:00, albo zaproponować lepszy termin?
TERMIN	Proszę odpowiedzieć do 18 listopada, abym mógł zarezerwować salę.
ZAKOŃCZENIE	Dziękuję za elastyczność. Z poważaniem,
PODPIS	Imię i nazwisko Stanowisko · Harbor Tools Numer bezpośredni · służbowy e-mail

SPRAWDŹ SWOJĄ WERSJĘ ROBOCZĄ

- ☑ Temat: prośba plus termin
- ☑ Powitanie z tytułem i nazwiskiem
- ☑ Wstęp: podziękowanie, a potem powód pisania
- ☑ Treść w czterech krokach, w tej kolejności
- ☑ Najdłuższe zdanie tutaj: 11 słów
- ☑ Zakończenie i trzylinijkowy podpis

PODSUMOWANIE

Sześć elementów, jeden ekran, jeden termin, odpowiedź w ciągu 24 godzin.

01 Buduj każdy e-mail zewnętrzny z tych samych sześciu elementów, po kolei.

02 Temat to prośba plus termin — nigdy „Szybkie pytanie”.

03 Treść przebiega: wniosek, powód, czego potrzebujesz, termin.

04 Zdania poniżej 20 słów, cały e-mail na jednym ekranie, załącznik dołączony przed pisaniem.

05 Do dla osób, które muszą działać, Kopia dla osób, które powinny wiedzieć, Kopia ukryta dla wysyłek masowych.

06 Odpowiadaj w ciągu 24 godzin; odpowiedź tymczasowa z konkretnym dniem się liczy.

TRZYMAJ TO PRZY BIURKU

TEMAT

```
Prośba o sprawdzenie: oferta do zamówienia 1142 (do 20 listopada)
```

KOLEJNOŚĆ TREŚCI

```
wniosek → powód → prośba → termin
```

ODPOWIEDŹ TYMCZASOWA

```
„Przyjąłem — odezwę się do czwartku.”
```

PRZED WYSŁANIEM

Załącznik dołączony? Termin w temacie? Każda osoba w Do może działać?