HARBOR TOOLS · TREINAMENTO DE NOVOS FUNCIONÁRIOS

Fundamentos de e-mail corporativo

Como escrever para alguém fora da Harbor Tools para que a pessoa possa agir na primeira leitura.

SESSÃO 1 · 16 DE NOVEMBRO DE 2026 · COM INSTRUTOR, 60 MINUTOS

SEIS PARTES, NESTA ORDEM

1. Linha de assunto
2. Saudação
3. Abertura
4. Corpo
5. Encerramento
6. Assinatura

OBJETIVOS DE APRENDIZAGEM

Ao final da hora, você será capaz de enviar um e-mail externo sobre o qual o leitor possa agir.

01 **Monte um e-mail com seis partes**

Linha de assunto, saudação, abertura, corpo, encerramento, assinatura — sempre nessa ordem.

02 **Escreva uma linha de assunto que seja um pedido mais um prazo**

Para que o leitor saiba o que fazer e até quando, antes mesmo de abrir o e-mail.

03 **Organize o corpo e responda a tempo**

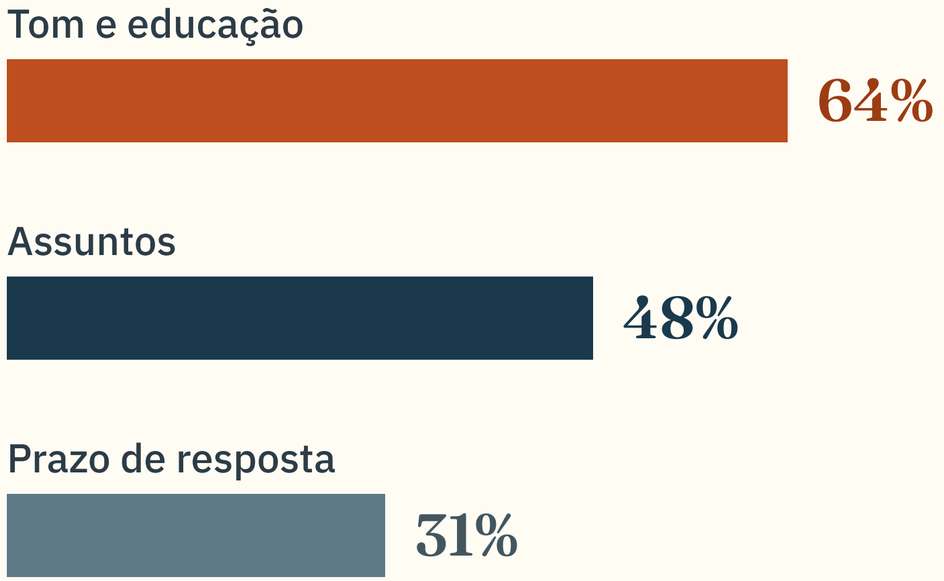
Conclusão, motivo, pedido, prazo — e responda a contatos externos em até 24 horas.

A SESSÃO EM QUATRO ETAPAS

1. As seis partes, um e-mail real
2. Para, CC, CCO e três erros comuns
3. A regra das 24 horas para responder
4. Cinco minutos de escrita, depois as respostas

AQUECIMENTO

42 novos funcionários nos disseram o que mais os preocupa em relação a e-mail.



Pesquisa Harbor Tools · 42 respondentes

Levante a mão — qual dos três é o seu?

ONDE A SESSÃO DE HOJE RESPONDE A CADA UM

Tom e educação

Saudação, abertura, encerramento e assinatura fazem esse trabalho por você.

Assuntos

Uma fórmula: o pedido mais o prazo.

Prazo de resposta

Em até 24 horas para qualquer pessoa fora da empresa — uma resposta provisória conta.

Todo e-mail externo tem as mesmas seis partes, na mesma ordem.

EXEMPLO · PARA O CONTATO DO CLIENTE DO PEDIDO 1142

1 **Favor revisar: cotação do pedido 1142 (até 20/11)**

2 Cara Sra. Grant,

3 Agradeço pelo seu pedido na semana passada. Escrevo sobre a cotação do pedido 1142.

4 A cotação revisada está anexa para sua aprovação.
A maleta de transporte que você solicitou agora está incluída.
Por favor, verifique os preços unitários e confirme-os.
Podemos enviar no prazo se você responder até 20 de novembro.

5 Agradeço por verificar os preços.
Atenciosamente,

6 Seu nome completo
Seu cargo · Harbor Tools
Seu telefone direto · seu e-mail corporativo

1 · Linha de assunto
O pedido e o prazo, em uma linha.

2 · Saudação
O título e o sobrenome da pessoa, seguidos de vírgula.

3 · Abertura
Agradecimento, depois o motivo da mensagem.

4 · Corpo
Conclusão, motivo, pedido, prazo.

5 · Encerramento
Agradecimento pela ajuda que você acabou de pedir.

6 · Assinatura
Nome, cargo, Harbor Tools, contato.

Uma linha de assunto é um pedido mais um prazo — nada mais.

O PEDIDO	+	SOBRE O QUE É	+	ATÉ QUANDO
Favor revisar:		cotação do pedido 1142		(até 20/11)

= Favor revisar: cotação do pedido 1142 (até 20/11)

ASSUNTO FRACO	POR QUE NÃO FUNCIONA	REESCREVA ASSIM
“Pergunta rápida”	O leitor não consegue planejar a tarefa, então ela espera atrás de tudo o mais.	Favor confirmar: data de entrega do pedido 1142 (até 20/11)
“Pedido 1142”	Nomeia o tema, mas não pede nada e não define data.	Favor revisar: cotação do pedido 1142 (até 20/11)
“Urgente!!”	Pressão em vez de informação — e é descortês com um contato externo.	Favor aprovar: cotação revisada do pedido 1142 (até 20/11)

PARTES 2, 3, 5 E 6

Saudação, abertura, encerramento e assinatura cuidam da educação por você.

2 · SAUDAÇÃO

Título e sobrenome, seguidos de vírgula. Escreva do mesmo jeito que a pessoa assina os próprios e-mails.

> Cara Sra. Grant,

3 · ABERTURA

Duas frases curtas: agradeça por algo real e depois diga o motivo da mensagem.

> Agradeço pelo seu pedido na semana passada. Escrevo sobre a cotação do pedido 1142.

5 · ENCERRAMENTO

Agradeça pela ajuda específica que você acabou de pedir e finalize com uma linha de despedida.

> Agradeço por verificar os preços. / Atenciosamente,

6 · ASSINATURA

Três linhas fixas, configuradas uma vez no seu cliente de e-mail e nunca mais digitadas.

> Nome completo / Cargo · Harbor Tools / Telefone direto · e-mail corporativo

Coloque a conclusão primeiro e o prazo por último — nunca o contrário.

01

Conclusão

O que você decidiu ou o que precisa. Uma frase.

`A cotação revisada está anexa para sua aprovação.`

→

02

Motivo

Por que mudou ou por que você está pedindo. Uma frase.

`A maleta de transporte que você solicitou agora está incluída.`

→

03

O que você precisa

A única ação, nomeada como um verbo para a pessoa.

`Por favor, verifique os preços unitários e confirme-os.`

→

04

Prazo

A data por extenso, com o que ela protege.

`Podemos enviar no prazo se você responder até 20 de novembro.`

Toda frase tem menos de 20 palavras.

O e-mail inteiro cabe em uma tela — sem rolar.

CAMPOS DE ENDEREÇO

Para é para quem precisa agir. CC é para quem deve saber.

Para 

As pessoas que precisam fazer algo. Nomeie-as na primeira linha do corpo do texto.

Todos no e-mail podem ver essa lista.

CC 

As pessoas que devem saber que algo aconteceu. Não se espera que ajam.

Todos no e-mail podem ver essa lista.

CCO 

Apenas para e-mails em massa, em que os destinatários ficam ocultos entre si.

Cada leitor vê apenas o próprio endereço.

Antes de enviar: se um nome está em CC, você não espera nada dessa pessoa.

TRÊS ERROS COMUNS

Três erros te obrigam a enviar um segundo e-mail para pedir desculpas.

Um assunto vago

“Pergunta rápida” não diz nada ao leitor, então o e-mail fica sem ser aberto até o prazo passar.

A SOLUÇÃO

Nomeie o pedido e a data: “Favor revisar: cotação do pedido 1142 (até 20/11)”.

O anexo esquecido

O e-mail diz “em anexo” e não há nada anexado. O leitor precisa responder e esperar.

A SOLUÇÃO

Anexe o arquivo primeiro, escreva o e-mail depois. Em seguida, releia a palavra “anexo”.

CC usado de forma errada

Pessoas em CC pensam que outra pessoa vai agir, ou se sentem pressionadas na frente de um cliente.

A SOLUÇÃO

Para = precisa agir. CC = deve saber. Nunca adicione um nome só para pressionar.

Os três custam a mesma coisa: um segundo e-mail, porque o primeiro não surtiu efeito.

VELOCIDADE DE RESPOSTA

Responda a contatos externos em até 24 horas, mesmo sem ter a resposta ainda.

24

horas

O limite para qualquer pessoa fora da Harbor Tools — clientes, fornecedores, qualquer um que não seja colega.

QUANDO VOCÊ AINDA NÃO TEM A RESPOSTA, RESPONDA ASSIM MESMO

“Entendido — eu retorno até quinta-feira.”

Dois segundos de trabalho. O cliente para de se perguntar, e você define o dia que vai cumprir.

O e-mail da pessoa chega

Hora 0. O relógio começa a contar, mesmo em um dia cheio.

Em até 24 horas

A resposta completa, ou a resposta provisória acima. Nunca o silêncio.

No dia que você prometeu

A resposta real chega até quinta-feira, porque foi isso que você disse.

VAMOS PRATICAR · 5 MINUTOS, INDIVIDUALMENTE

Escreva um e-mail pedindo a um cliente para remarcar uma reunião.

SUA TAREFA

Você tem uma reunião com um cliente esta semana e não pode comparecer no horário marcado.

Escreva o e-mail completo pedindo para remarcar. Cinco minutos, no papel ou em um rascunho.

SIGA AS REGRAS DE HOJE

Invente os detalhes que precisar — o dia, o motivo, o novo horário desejado.

Você está escrevendo para um cliente, não um colega, então a regra das 24 horas também vale para a resposta da pessoa.

Quando os cinco minutos acabarem, troque rascunhos com a pessoa ao lado.

UMA BOA RESPOSTA TEM

- ☐ Assunto: o pedido mais um prazo
- ☐ Saudação com título e sobrenome
- ☐ Abertura: agradecimento, depois o motivo
- ☐ Corpo: conclusão, motivo, pedido, prazo
- ☐ Toda frase com menos de 20 palavras
- ☐ Encerramento e assinatura de três linhas

Remarcando uma reunião, em nove frases curtas.

ASSUNTO	**Favor confirmar: novo horário da revisão de quinta-feira (até 18/11)**
SAUDAÇÃO	Cara Sra. Grant,
ABERTURA	Agradeço por reservar um tempo esta semana. Escrevo sobre nossa reunião de quinta-feira.
CONCLUSÃO	Preciso remarcar nossa reunião para a manhã de sexta-feira.
MOTIVO	Uma auditoria de entrega foi agendada no mesmo horário.
O QUE VOCÊ PRECISA	Você poderia confirmar sexta-feira às 10h, ou sugerir um horário melhor?
PRAZO	Por favor, responda até 18 de novembro para que eu possa reservar a sala.
ENCERRAMENTO	Agradeço pela sua flexibilidade. Atenciosamente,
ASSINATURA	Seu nome completo Seu cargo · Harbor Tools Seu telefone direto · seu e-mail corporativo

CONFIRA SEU RASCUNHO

- ☑ Assunto: o pedido mais um prazo
- ☑ Saudação com título e sobrenome
- ☑ Abertura: agradecimento, depois o motivo
- ☑ Corpo em quatro etapas, nesta ordem
- ☑ Frase mais longa aqui: 11 palavras
- ☑ Encerramento e assinatura de três linhas

RESUMO

Seis partes, uma tela, um prazo, respondido em até 24 horas.

01 Monte todo e-mail externo com as mesmas seis partes, em ordem.

02 A linha de assunto é o pedido mais o prazo — nunca “Pergunta rápida”.

03 O corpo segue conclusão, motivo, o que você precisa, prazo.

04 Frases com menos de 20 palavras, o e-mail inteiro em uma tela, o anexo antes de escrever.

05 Para para quem precisa agir, CC para quem deve saber, CCO para e-mails em massa.

06 Responda em até 24 horas; uma resposta provisória com um dia definido conta.

MANTENHA ISTO NA SUA MESA

ASSUNTO

```
Favor revisar: cotação do pedido 1142 (até 20/11)
```

ORDEM DO CORPO

```
conclusão → motivo → pedido → prazo
```

RESPOSTA PROVISÓRIA

```
“Entendido — eu retorno até quinta-feira.”
```

ANTES DE ENVIAR

Anexo incluído? Prazo no assunto? Todos em Para conseguem agir?