HARBOR TOOLS · FORMARE PENTRU ANGAJAȚI NOI

Bazele e-mailului de afaceri

Cum să scrii unei persoane din afara Harbor Tools, astfel încât să poată acționa de la prima citire.

SESIUNEA 1 · 16 NOIEMBRIE 2026 · SUSȚINUTĂ DE FORMATOR, 60 DE MINUTE

ȘASE PĂRȚI, ÎN ACEASTĂ ORDINE

1. Linia de subiect
2. Salut
3. Introducere
4. Corpul mesajului
5. Încheiere
6. Semnătură

OBIECTIVE DE ÎNVĂȚARE

Până la finalul orei, vei putea trimite un e-mail extern pe care destinatarul să poată acționa.

01 **Construiește un e-mail din șase părți**

Linie de subiect, salut, introducere, corp, încheiere, semnătură — mereu în această ordine.

02 **Scrie o linie de subiect care conține o cerere plus un termen**

Astfel încât destinatarul să știe ce are de făcut și până când, chiar înainte de a-l deschide.

03 **Structurează corpul mesajului și răspunde la timp**

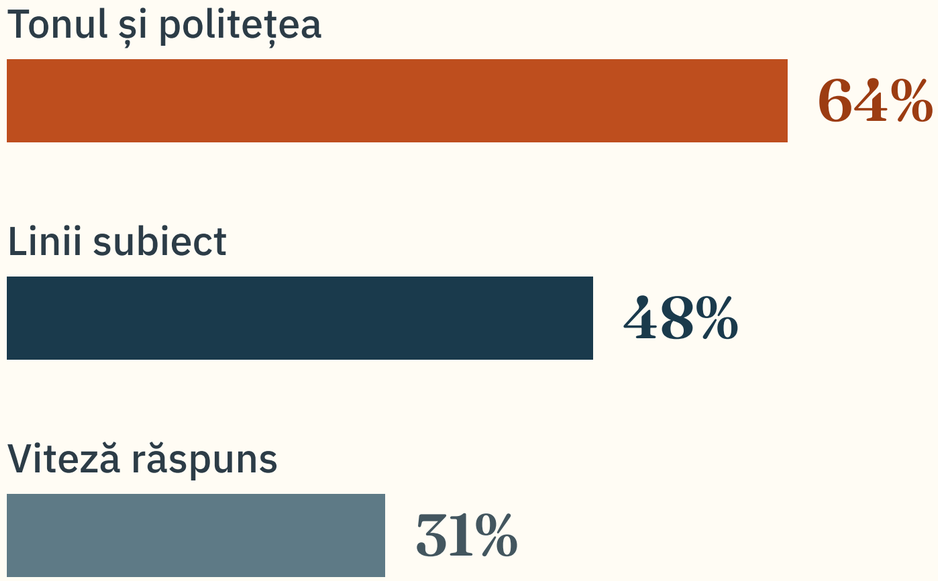
Concluzie, motiv, cerere, termen — și răspunde contactelor externe în 24 de ore.

SESIUNEA ÎN PATRU PAȘI

1. Cele șase părți, într-un e-mail real
2. Către, CC, BCC și trei greșeli frecvente
3. Regula răspunsului în 24 de ore
4. Cinci minute de scris, apoi răspunsuri

ÎNCĂLZIRE

42 de angajați noi ne-au spus ce îi preocupă cel mai mult legat de e-mail.



Sondaj Harbor Tools · 42 respondenți

Ridicați mâna — care dintre cele trei este a voastră?

UNDE RĂSPUNDE SESIUNEA DE AZI LA FIECARE

Tonul și politețea

Salutul, introducerea, încheierea și semnătura fac această muncă pentru tine.

Linii subiect

O singură formulă: cererea plus termenul.

Viteză răspuns

În 24 de ore pentru orice persoană din afara companiei — un răspuns de confirmare contează.

ÎNTREGUL E-MAIL · EXEMPLU REZOLVAT

Fiecare e-mail extern are aceleași șase părți, în aceeași ordine.

EXEMPLU · CĂTRE CONTACTUL CLIENTULUI PENTRU COMANDA 1142

1 **Vă rugăm să revizuiți: oferta pentru comanda 1142 (până pe 20 nov.)**

2 Stimată doamnă Grant,

3 Vă mulțumim pentru comanda plasată săptămâna trecută. Vă scriu în legătură cu oferta pentru comanda 1142.

4 Oferta revizuită este atașată, pentru aprobarea dumneavoastră.
Husa de transport solicitată este acum inclusă.
Vă rugăm să verificați prețurile unitare și să le confirmați.
Putem livra la timp dacă răspundeți până pe 20 noiembrie.

5 Vă mulțumim pentru verificarea prețurilor.
Cu stimă,

6 Numele complet
Funcția ta · Harbor Tools
Linia directă · e-mailul de serviciu

1 · Linia de subiect
Cererea și termenul, într-o singură linie.

2 · Salut
Titlul și numele de familie al destinatarului, urmate de virgulă.

3 · Introducere
Mulțumiri, apoi motivul pentru care scrii.

4 · Corpul mesajului
Concluzie, motiv, cerere, termen.

5 · Încheiere
Mulțumiri pentru ajutorul cerut.

6 · Semnătură
Nume, funcție, Harbor Tools, contact.

O linie de subiect este o cerere plus un termen — nimic altceva.

CEREREA
Vă rugăm să revizuiți:

+

DESPRE CE ESTE VORBA
oferta pentru comanda 1142

+

PÂNĂ CÂND
(până pe 20 nov.)

= Vă rugăm să revizuiți: oferta pentru comanda 1142 (până pe 20 nov.)

SUBIECT SLAB	DE CE NU FUNCȚIONEAZĂ	RESCRIE-L ASTFEL
„O întrebare rapidă”	Destinatarul nu-l poate planifica, așa că rămâne în urma tuturor celorlalte.	Vă rugăm să confirmați: data livrării pentru comanda 1142 (până pe 20 nov.)
„Comanda 1142”	Numește subiectul, dar nu cere nimic și nu stabilește o dată.	Vă rugăm să revizuiți: oferta pentru comanda 1142 (până pe 20 nov.)
„Urgent!!”	Presiune în loc de informație — și e nepoliticos față de un contact extern.	Vă rugăm să aprobați: oferta revizuită pentru comanda 1142 (până pe 20 nov.)

PĂRȚILE 2, 3, 5 ȘI 6

Salutul, introducerea, încheierea și semnătura asigură politețea pentru tine.

2 · SALUT

Titlul și numele de familie, urmate de virgulă. Scrie-l așa cum semnează ei înșiși e-mailurile.

```
Stimată doamnă Grant,
```

3 · INTRODUCERE

Două propoziții scurte: mulțumește pentru ceva concret, apoi spune de ce scrii.

```
Vă mulțumim pentru comanda plasată
săptămâna trecută. Vă scriu în legătură cu
oferta pentru comanda 1142.
```

5 · ÎNCHEIERE

Mulțumește pentru ajutorul concret cerut, apoi o linie de final.

```
Vă mulțumim pentru verificarea prețurilor.
/ Cu stimă,
```

6 · SEMNĂTURĂ

Trei linii fixe, configurate o singură dată în clientul de e-mail și niciodată retastate.

```
Nume complet / Funcție · Harbor Tools /
Linie directă · e-mail de serviciu
```

Pune concluzia la început și termenul la final — niciodată invers.

01
Concluzie
Ce ai decis sau de ce ai nevoie. O propoziție.

`Oferta revizuită este atașată, pentru aprobarea dumneavoastră.`

02
Motiv
De ce s-a schimbat sau de ce întrebi. O propoziție.

`Husa de transport solicitată este acum inclusă.`

03
Ce ai nevoie
Acțiunea unică, formulată ca un verb pentru destinatar.

`Vă rugăm să verificați prețurile unitare și să le confirmați.`

04
Termen
Data scrisă explicit, împreună cu ceea ce protejează.

`Putem livra la timp dacă răspundeți până pe 20 noiembrie.`

Fiecare propoziție rămâne sub 20 de cuvinte.

Întregul e-mail începe pe un ecran — fără derulare.

CÂMPURILE DE ADRESĂ

Către este pentru persoanele care trebuie să acționeze. CC este pentru cele care trebuie doar informate.

Către 

Persoanele care trebuie să facă ceva. Numește-le în prima linie a corpului mesajului.

Toți cei de pe e-mail pot vedea această listă.

CC 

Persoanele care trebuie doar informate. Nu li se cere să acționeze.

Toți cei de pe e-mail pot vedea această listă.

BCC 

Doar pentru e-mailuri în masă, unde destinatarii rămân ascunși unii de ceilalți.

Fiecare destinatar își vede doar propria adresă.

Înainte de a trimite: dacă un nume e la CC, nu te aștepți la nimic din partea lui.

TREI GREȘELI FRECVENTE

Trei greșeli te obligă să trimiți un al doilea e-mail pentru a-ți cere scuze.

Un subiect vag

„O întrebare rapidă” nu-i spune destinatarului nimic, așa că rămâne necitit până trece termenul.

SOLUȚIA

Numește cererea și data: „Vă rugăm să revizuiți: oferta pentru comanda 1142 (până pe 20 nov.)”.

Fișierul atașat lipsă

E-mailul spune „atașat”, dar nu e nimic atașat. Destinatarul trebuie să răspundă și să aștepte.

SOLUȚIA

Atașează mai întâi fișierul, scrie e-mailul după. Apoi recitește cuvântul „atașat”.

CC folosit greșit

Persoanele de la CC cred că altcineva va acționa sau se simt puse în dificultate în fața unui client.

SOLUȚIA

Către = trebuie să acționeze. CC = trebuie informat. Nu adăuga niciodată un nume doar pentru a pune presiune.

Toate trei costă același lucru: un al doilea e-mail, pentru că primul nu și-a atins scopul.

VITEZA DE RĂSPUNS

Răspunde contactelor externe în 24 de ore, chiar dacă nu ai încă un răspuns.

24

ore

Limita pentru orice persoană din afara Harbor Tools — clienți, furnizori, orice persoană care nu este coleg.

CÂND ÎNCĂ NU POȚI RĂSPUNDE PE FOND, RĂSPUNDE TOTUȘI

„Am înțeles — vă răspund până joi."

Două secunde de muncă. Clientul nu mai are incertitudini, iar tu ai fixat ziua pe care te angajezi să o respecți.

E-mailul lor ajunge

Ora 0. Ceasul pornește, inclusiv într-o zi plină.

În 24 de ore

Răspunsul complet sau răspunsul de confirmare de mai sus. Niciodată tăcere.

În ziua promisă

Răspunsul real ajunge până joi, pentru că ai spus joi.

SĂ EXERSĂM · 5 MINUTE, INDIVIDUAL

Scrie un e-mail prin care rogi un client să reprogrameze o întâlnire.

SARCINA TA

Ai o întâlnire cu un client săptămâna aceasta și nu poți participa la ora stabilită.

Scrie întregul e-mail prin care ceri reprogramarea. Cinci minute, pe hârtie sau într-o ciornă.

RESPECTĂ REGULILE DE AZI

Inventează detaliile de care ai nevoie — ziua, motivul, noua oră dorită.

Scrii unui client, nu unui coleg, așa că regula celor 24 de ore se aplică și răspunsului lui.

Când se termină cele cinci minute, schimbă ciorna cu persoana de lângă tine.

UN RĂSPUNS BUN ARE

- [ ] Subiect: cererea plus un termen
- [ ] Salut cu titlu și numele de familie
- [ ] Introducere: mulțumiri, apoi motivul scrierii
- [ ] Corp: concluzie, motiv, cerere, termen
- [ ] Fiecare propoziție sub 20 de cuvinte
- [ ] Încheiere și o semnătură din trei linii

Reprogramarea unei întâlniri, în nouă propoziții scurte.

SUBIECT	**Vă rugăm să confirmați: noua oră pentru verificarea de joi (până pe 18 nov.)**
SALUT	Stimată doamnă Grant,
INTRODUCERE	Vă mulțumim pentru timpul alocat săptămâna aceasta. Vă scriu în legătură cu întâlnirea noastră de joi.
CONCLUZIE	Trebuie să reprogramez întâlnirea noastră pentru vineri dimineață.
MOTIV	Un audit de livrare a fost programat în același interval orar.
CE AI NEVOIE	Puteți confirma vineri la ora 10:00 sau propune o oră mai potrivită?
TERMEN	Vă rugăm să răspundeți până pe 18 noiembrie, pentru a putea rezerva sala.
ÎNCHEIERE	Vă mulțumim pentru flexibilitate. Cu stimă,
SEMNĂTURĂ	Numele complet Funcția ta · Harbor Tools Linia directă · e-mailul de serviciu

VERIFICĂ-ȚI CIORNA

- [x] Subiect: cererea plus un termen
- [x] Salut cu titlu și numele de familie
- [x] Introducere: mulțumiri, apoi motivul scrierii
- [x] Corpul mesajului în patru pași, în această ordine
- [x] Cea mai lungă propoziție de aici: 11 cuvinte
- [x] Încheiere și o semnătură din trei linii

REZUMAT

Șase părți, un ecran, un termen, răspuns în 24 de ore.

01 Construiește fiecare e-mail extern din aceleași șase părți, în ordine.

02 Linia de subiect este cererea plus termenul — niciodată „O întrebare rapidă”.

03 Corpul mesajului urmează concluzie, motiv, ce ai nevoie, termen.

04 Propoziții sub 20 de cuvinte, întregul e-mail pe un ecran, fișierul atașat înainte de a scrie.

05 Către pentru cei care trebuie să acționeze, CC pentru cei care trebuie informați, BCC pentru e-mailuri în masă.

06 Răspunde în 24 de ore; un răspuns de confirmare cu o zi precizată contează.

PĂSTREAZĂ ASTA LA BIROU

SUBIECT

```
Vă rugăm să revizuiți: oferta
pentru comanda 1142 (până pe
20 nov.)
```

ORDINEA CORPULUI

```
concluzie → motiv → cerere →
termen
```

RĂSPUNS DE CONFIRMARE

```
„Am înțeles — vă răspund până
joi.”
```

ÎNAINTE DE A TRIMITE

Fișierul atașat? Termenul în subiect? Toți cei de la Către pot acționa?