HARBOR TOOLS · ОБУЧЕНИЕ НОВЫХ СОТРУДНИКОВ

Деловая переписка: основы

Как писать людям за пределами Harbor Tools, чтобы они могли действовать уже после первого прочтения.

ЗАНЯТИЕ 1 · 16 НОЯБРЯ 2026 Г. · ПОД РУКОВОДСТВОМ ТРЕНЕРА, 60 МИНУТ

ШЕСТЬ ЧАСТЕЙ В СЛЕДУЮЩЕМ ПОРЯДКЕ

1. Тема письма
2. Приветствие
3. Вступление
4. Основная часть
5. Завершение
6. Подпись

ЦЕЛИ ОБУЧЕНИЯ

К концу занятия вы сможете отправлять внешние письма, по которым получатель сразу сможет действовать.

01 **Составляйте письмо из шести частей**

Тема, приветствие, вступление, основная часть, завершение, подпись — всегда в этом порядке.

02 **Пишите тему письма как просьбу со сроком**

Чтобы получатель понимал, что нужно сделать и к какому сроку, ещё не открыв письмо.

03 **Выстраивайте основную часть и отвечайте вовремя**

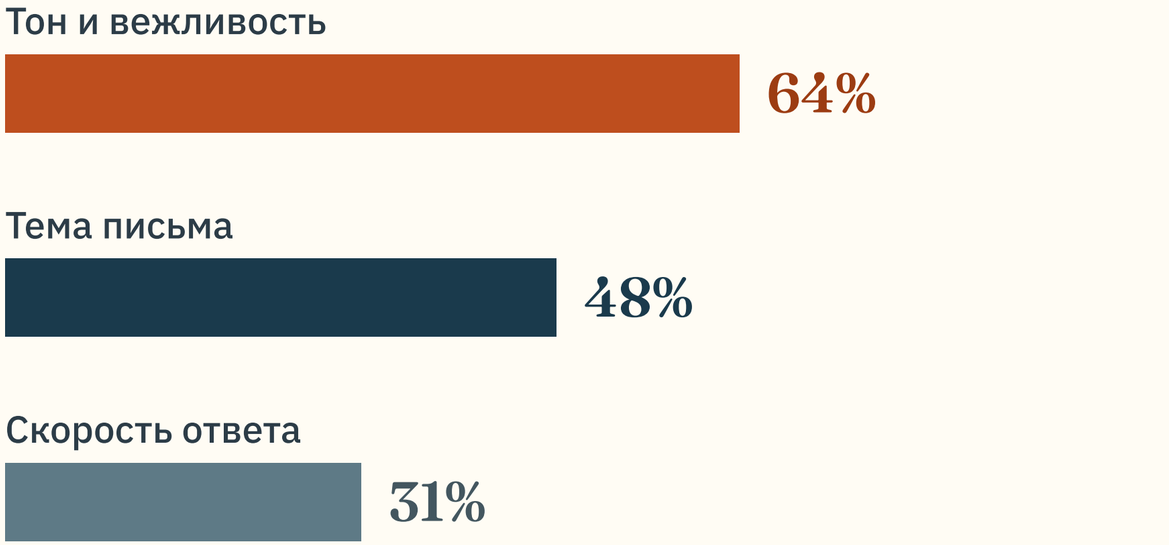
Вывод, причина, просьба, срок — и отвечайте внешним контактам в течение 24 часов.

ЗАНЯТИЕ В ЧЕТЫРЁХ ШАГАХ

1. Шесть частей — одно реальное письмо
2. Кому, Копия, Скрытая копия и три распространённые ошибки
3. Правило ответа в течение 24 часов
4. Пять минут на письмо, затем разбор ответов

РАЗМИНКА

42 новых сотрудника рассказали, что их больше всего беспокоит в переписке по почте.



Опрос новичков Harbor Tools · 42 участника

Поднимите руки — что из трёх волнует вас?

КАК СЕГОДНЯШНЕЕ ЗАНЯТИЕ ОТВЕЧАЕТ НА КАЖДЫЙ ИЗ НИХ

Тон и вежливость

Приветствие, вступление, завершение и подпись берут эту работу на себя.

Тема письма

Одна формула: просьба плюс срок.

Скорость ответа

В течение 24 часов для всех за пределами компании — промежуточный ответ тоже считается.

Каждое внешнее письмо состоит из одних и тех же шести частей в одном порядке.

ПРИМЕР · КОНТАКТНОМУ ЛИЦУ КЛИЕНТА ПО ЗАКАЗУ 1142

1 **Просим проверить: смета по заказу 1142 (до 20 ноября)**

2 Уважаемая г-жа Грант,

3 Благодарим за заказ, оформленный на прошлой неделе.
Пишу по поводу сметы по заказу 1142.

4 Пересмотренная смета во вложении — на ваше утверждение.
Чехол для переноски, который вы запрашивали, теперь включён.
Пожалуйста, проверьте цены за единицу и подтвердите их.
Мы сможем отправить заказ в срок, если вы ответите до 20 ноября.

5 Спасибо, что проверите цены.
С уважением,

6 Ваше полное имя
Ваша должность · Harbor Tools
Ваш прямой телефон · рабочая почта

1 · Тема письма
Просьба и срок — в одной строке.

2 · Приветствие
Их обращение и фамилия, затем запятая.

3 · Вступление
Благодарность, затем причина обращения.

4 · Основная часть
Вывод, причина, просьба, срок.

5 · Завершение
Благодарность за помощь, которую вы только что попросили.

6 · Подпись
Имя, должность, Harbor Tools, контакты.

Тема письма — это просьба плюс срок, и ничего больше.

ПРОСЬБА
Просим проверить:

+

О ЧЁМ РЕЧЬ
смета по заказу 1142

+

К КАКОМУ СРОКУ
(до 20 ноября)

= Просим проверить: смета по заказу 1142 (до 20 ноября)

СЛАБАЯ ТЕМА	ПОЧЕМУ НЕ РАБОТАЕТ	ИСПРАВЛЕННЫЙ ВАРИАНТ
«Быстрый вопрос»	Получатель не может это спланировать, поэтому письмо ждёт своей очереди.	Просим подтвердить: дату доставки по заказу 1142 (до 20 ноября)
«Заказ 1142»	Называет тему, но ни о чём не просит и не задаёт срок.	Просим проверить: смета по заказу 1142 (до 20 ноября)
«Срочно!!»	Давление вместо информации — и это невежливо по отношению к внешнему контакту.	Просим утвердить: пересмотренную смету по заказу 1142 (до 20 ноября)

ЧАСТИ 2, 3, 5 И 6

Приветствие, вступление, завершение и подпись обеспечивают вежливость за вас.

2 · ПРИВЕТСТВИЕ

Обращение и фамилия, затем запятая. Пишите так, как человек подписывает свои письма.

```
Уважаемая г-жа Грант,
```

3 · ВСТУПЛЕНИЕ

Два коротких предложения: благодарность за что-то конкретное, затем причина обращения.

```
Благодарим за заказ, оформленный на
прошлой неделе. Пишу по поводу сметы по
заказу 1142.
```

5 · ЗАВЕРШЕНИЕ

Благодарность за конкретную помощь, о которой вы только что попросили, затем одна прощальная фраза.

```
Спасибо, что проверите цены. / С
уважением,
```

6 · ПОДПИСЬ

Три фиксированные строки, настроенные один раз в почтовом клиенте — и больше никогда не набираются вручную.

```
Полное имя / Должность · Harbor Tools /
Прямой телефон · рабочая почта
```

Сначала вывод, в конце срок — никогда наоборот.

01

Вывод

Что вы решили или что вам нужно. Одно предложение.

Пересмотренная смета во вложении — на ваше утверждение.

→

02

Причина

Почему это изменилось или почему вы просите. Одно предложение.

Чехол для переноски, который вы запрашивали, теперь включён.

→

03

Что вам нужно

Одно действие, названное глаголом для получателя.

Пожалуйста, проверьте цены за единицу и подтвердите их.

→

04

Срок

Дата, написанная явно, и что она обеспечивает.

Мы сможем отправить заказ в срок, если вы ответите до 20 ноября.

Каждое предложение короче 20 слов.

Всё письмо помещается на одном экране — без прокрутки.

ПОЛЯ АДРЕСАТОВ

«Кому» — для тех, кто должен действовать. «Копия» — для тех, кто должен быть в курсе.

Кому



Люди, которые должны что-то сделать. Назовите их в первой строке основной части.

Этот список видят все получатели письма.

Копия



Люди, которые должны быть в курсе происходящего. От них не ждут действий.

Этот список видят все получатели письма.

Скрытая копия



Только для массовых писем, где получатели скрыты друг от друга.

Каждый получатель видит только свой адрес.

Перед отправкой: если имя стоит в «Копии», вы не ждёте от этого человека никаких действий.

ТРИ РАСПРОСТРАНЁННЫЕ ОШИБКИ

Из-за трёх ошибок приходится отправлять второе письмо с извинениями.

Размытая тема

«Быстрый вопрос» ничего не говорит читателю, поэтому письмо остаётся непрочитанным, пока срок не истечёт.

РЕШЕНИЕ

Назовите просьбу и дату: «Просим проверить: смета по заказу 1142 (до 20 ноября)».

Отсутствующее вложение

В письме написано «во вложении», а вложения нет. Получателю приходится отвечать и ждать.

РЕШЕНИЕ

Сначала прикрепите файл, потом пишите письмо. Затем перечитайте слово «во вложении».

Неправильное использование «Копии»

Люди в «Копии» думают, что действовать будет кто-то другой, либо чувствуют, что их поставили в неудобное положение перед клиентом.

РЕШЕНИЕ

«Кому» = должен действовать. «Копия» = должен быть в курсе. Никогда не добавляйте имя только для давления.

Все три ошибки стоят одного и того же: второго письма, потому что первое не сработало.

СКОРОСТЬ ОТВЕТА

Отвечайте внешним контактам в течение 24 часов, даже если у вас пока нет ответа.

24

часов

Предельный срок для всех за пределами Harbor Tools — клиентов, поставщиков, всех, кто не коллега.

ЕСЛИ ОТВЕТА ПОКА НЕТ, ВСЁ РАВНО НАПИШИТЕ

«Принято — отвечу вам до четверга».

Две секунды работы. Клиент перестаёт гадать, а вы называете день, который будете держать.

Письмо приходит

Час 0. Отсчёт начинается, даже в загруженный день.

В течение 24 часов

Полный ответ или промежуточный ответ, как выше. Никогда — молчание.

В обещанный день

Настоящий ответ приходит до четверга, потому что вы назвали четверг.

ПРАКТИКА · 5 МИНУТ САМОСТОЯТЕЛЬНО

Напишите письмо с просьбой перенести встречу с клиентом.

ВАШЕ ЗАДАНИЕ

На этой неделе у вас встреча с клиентом, но вы не можете на ней присутствовать в назначенное время.

Напишите целое письмо с просьбой перенести встречу. Пять минут, на бумаге или в черновике.

СЛЕДУЙТЕ ПРАВИЛАМ ИЗ СЕГОДНЯШНЕГО ЗАНЯТИЯ

Придумайте нужные детали — день, причину, новое время, которое хотите предложить.

Вы пишете клиенту, а не коллеге, поэтому правило 24 часов применимо и к его ответу.

Когда пять минут закончатся, обменяйтесь черновиками с соседом.

В ХОРОШЕМ ОТВЕТЕ ЕСТЬ

- [ ] Тема: просьба плюс срок
- [ ] Приветствие с обращением и фамилией
- [ ] Вступление: благодарность, затем причина
- [ ] Основная часть: вывод, причина, просьба, срок
- [ ] Каждое предложение короче 20 слов
- [ ] Завершение и подпись из трех строк

ОТВЕТЫ · ОДИН ИЗ ВАРИАНТОВ

Перенос встречи в девяти коротких предложениях.

ТЕМА	**Просим подтвердить: новое время для встречи в четверг (до 18 ноября)**
ПРИВЕТСТВИЕ	Уважаемая г-жа Грант,
ВСТУПЛЕНИЕ	Спасибо, что нашли время на этой неделе. Пишу по поводу нашей встречи в четверг.
ВЫВОД	Мне нужно перенести нашу встречу на утро пятницы.
ПРИЧИНА	На это же время запланирован аудит поставки.
ЧТО ВАМ НУЖНО	Можете подтвердить пятницу, 10:00, или предложить другое время?
СРОК	Пожалуйста, ответьте до 18 ноября, чтобы я мог забронировать помещение.
ЗАВЕРШЕНИЕ	Спасибо за готовность пойти навстречу. С уважением,
ПОДПИСЬ	Ваше полное имя Ваша должность · Harbor Tools Ваш прямой телефон · рабочая почта

ПРОВЕРЬТЕ СВОЙ ЧЕРНОВИК

- ☑ Тема: просьба плюс срок
- ☑ Приветствие с обращением и фамилией
- ☑ Вступление: благодарность, затем причина
- ☑ Основная часть в четырёх шагах, в этом порядке
- ☑ Самое длинное предложение здесь: 11 слов
- ☑ Завершение и подпись не трёх строк

ИТОГИ

Шесть частей, один экран, один срок, ответ в течение 24 часов.

01 Составляйте каждое внешнее письмо из одних и тех же шести частей по порядку.

02 Тема письма — это просьба плюс срок, никогда не «Быстрый вопрос».

03 Основная часть идёт по схеме: вывод, причина, что нужно, срок.

04 Предложения короче 20 слов, всё письмо на одном экране, вложение прикреплено до того, как вы начали писать.

05 «Кому» — для тех, кто должен действовать, «Копия» — для тех, кто должен быть в курсе, «Скрытая копия» — для массовых писем.

06 Отвечайте в течение 24 часов; промежуточный ответ с названным днём тоже считается.

ДЕРЖИТЕ ЭТО ПОД РУКОЙ

ТЕМА

`Просим проверить: смета по заказу 1142 (до 20 ноября)`

ПОРЯДОК ОСНОВНОЙ ЧАСТИ

`вывод → причина → просьба → срок`

ПРОМЕЖУТОЧНЫЙ ОТВЕТ

`«Принято — отвечу вам до четверга».`

ПЕРЕД ОТПРАВКОЙ

Вложение прикреплено? Срок указан в теме? Все в «Кому» могут действовать?