HARBOR TOOLS · ŠKOLENIE PRE NOVÝCH ZAMESTNANCOV

Základy pracovnej e-mailovej komunikácie

Ako napísať e-mail niekomu mimo Harbor Tools tak, aby mohol konať už po prvom prečítaní.

STRETNUTIE 1 · 16. NOVEMBER 2026 · VEDENÉ LEKTOROM, 60 MINÚT

ŠESŤ ČASTÍ V TOMTO PORADÍ

1 Predmet e-mailu

2 Pozdrav

3 Úvod

4 Hlavná časť

5 Záver

6 Podpis

CIELE ŠKOLENIA

Na konci hodiny dokážete napísať externý e-mail, na základe ktorého môže čitateľ konať.

01 Zostavte e-mail z šiestich častí

Predmet, pozdrav, úvod, hlavná časť, záver, podpis — vždy v tomto poradí.

02 Napíšte predmet, ktorý obsahuje požiadavku a termín

Aby čitateľ vedel, čo má urobiť a dokedy, ešte pred otvorením e-mailu.

03 Usporiadajte hlavnú časť a odpovedajte včas

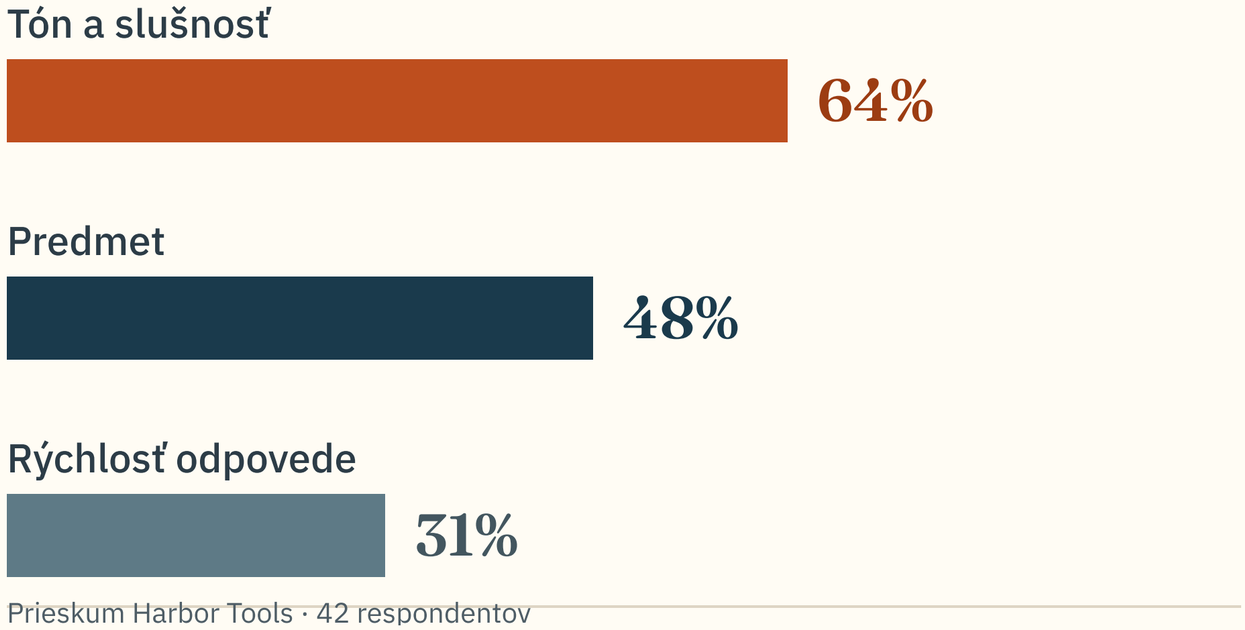
Záver, dôvod, požiadavka, termín — a externým kontaktom odpovedajte do 24 hodín.

ŠKOLENIE V ŠTYROCH KROKOCH

1. Šesť častí, jeden skutočný e-mail
2. Komu, Kópia, Skrytá kópia a tri bežné chyby
3. Pravidlo odpovede do 24 hodín
4. Päť minút písania, potom riešenia

ROZCVIČKA

42 nových zamestnancov nám povedalo, čo ich pri e-mailoch najviac trápi.



Prieskum Harbor Tools · 42 respondentov

Zdvihnite ruku — ktorá z týchto troch je vaša?

KDE NA NE DNES ODPOVIEME

Tón a slušnosť

Pozdrav, úvod, záver a podpis túto prácu urobia za vás.

Predmet

Jeden vzorec: požiadavka plus termín.

Rýchlosť odpovede

Do 24 hodín pre kohokoľvek mimo firmy — stačí aj predbežná odpoveď.

CELÝ E-MAIL · VZOROVÝ PRÍKLAD

Každý externý e-mail má rovnakých šesť častí v rovnakom poradí.

UKÁŽKA · PRE KONTAKTNÚ OSOBU KLIENTA K OBJEDNÁVKE 1142

1 **Prosím o posúdenie: cenová ponuka k objednávke 1142 (do 20. 11.)**

2 Vážená pani Grant,

3 Ďakujem za vašu objednávku z minulého týždňa. Píšem vám v súvislosti s cenovou ponukou k objednávke 1142.

4 V prílohe nájdete upravenú cenovú ponuku na schválenie.
Prenosné puzdro, o ktoré ste požiadali, je už zahrnuté.
Prosím, skontrolujte jednotkové ceny a potvrďte ich.
Dodávku stihneme včas, ak odpovíte do 20. novembra.

5 Ďakujem za kontrolu cien.
S pozdravom,

6 Vaše celé meno
Vaša pozícia · Harbor Tools
Vaša priama linka · vaša pracovná e-mailová adresa

1 · Predmet e-mailu
Požiadavka a termín v jednom riadku.

2 · Pozdrav
Ich oslovenie a priezvisko, potom čiarka.

3 · Úvod
Poďakovanie, potom dôvod, prečo píšete.

4 · Hlavná časť
Záver, dôvod, požiadavka, termín.

5 · Záver
Poďakovanie za pomoc, o ktorú ste práve požiadali.

6 · Podpis
Meno, pozícia, Harbor Tools, kontakt.

Predmet je požiadavka plus termín — nič iné.

POŽIADAVKA
Prosím o posúdenie:

+

O ČO IDE
cenová ponuka k objednávke 1142

+

DOKEDY
(do 20. 11.)

= Prosím o posúdenie: cenová ponuka k objednávke 1142 (do 20. 11.)

SLABÝ PREDMET	PREČO NEFUNGUJE	TAKTO HO PREPÍŠTE
„Rýchla otázka“	Čitateľ si to nevie zaradiť do plánu, takže to čaká na rad ako posledné.	Prosím o potvrdenie: termín dodania objednávky 1142 (do 20. 11.)
„Objednávka 1142“	Pomenúva tému, ale nič nežiada a neurčuje termín.	Prosím o posúdenie: cenová ponuka k objednávke 1142 (do 20. 11.)
„Urgentné!!“	Nátlak namiesto informácie — a voči externému kontaktu je to neslušné.	Prosím o schválenie: upravená cenová ponuka k objednávke 1142 (do 20. 11.)

ČASTI 2, 3, 5 A 6

Pozdrav, úvod, záver a podpis zabezpečia slušnosť za vás.

2 · POZDRAV

Oslovenie a priezvisko, potom čiarka. Píšte ho tak, ako sa podpisujú vo vlastných e-mailoch.

> Vážená pani Grant,

3 · ÚVOD

Dve krátke vety: poďakujte za niečo konkrétne, potom povedzte, prečo píšete.

> Ďakujem za vašu objednávku z minulého týždňa. Píšem vám v súvislosti s cenovou ponukou k objednávke 1142.

5 · ZÁVER

Poďakujte za konkrétnu pomoc, o ktorú ste práve požiadali, potom jeden záverečný riadok.

> Ďakujem za kontrolu cien. / S pozdravom,

6 · PODPIS

Tri pevné riadky, nastavené raz v e-mailovom klientovi a nikdy nevypisované znova.

> Celé meno / Pozícia · Harbor Tools / Priama linka · pracovný e-mail

Záver uveďte na začiatok a termín na koniec — nikdy naopak.

01

Záver

Čo ste sa rozhodli alebo čo potrebujete. Jedna veta.

`V prílohe nájdete upravenú cenovú ponuku na schválenie.`

02

Dôvod

Prečo sa to zmenilo alebo prečo žiadate. Jedna veta.

`Prenosné puzdro, o ktoré ste požiadali, je už zahrnuté.`

03

Čo potrebujete

Jedna konkrétna úloha pre čitateľa, vyjadrená slovesom.

`Prosím, skontrolujte jednotkové ceny a potvrďte ich.`

04

Termín

Vypísaný dátum a čo tým chránite.

`Dodávku stihneme včas, ak odpovíte do 20. novembra.`

Každá veta má menej ako 20 slov.

Celý e-mail sa zmestí na jednu obrazovku — bez rolovania.

ADRESNÉ POLIA

Komu je pre ľudí, ktorí musia konať. Kópia je pre ľudí, ktorí by mali vedieť.

Komu



Ľudia, ktorí musia niečo urobiť. Uveďte ich v prvom riadku hlavnej časti.

Tento zoznam vidia všetci v e-maile.

Kópia



Ľudia, ktorí by mali vedieť, že sa to stalo. Nekonajú.

Tento zoznam vidia všetci v e-maile.

Skrytá kópia



Len pri hromadných e-mailoch, kde príjemcovia navzájom nevidia jeden druhého.

Každý čitateľ vidí iba svoju vlastnú adresu.

Pred odoslaním: ak je meno v kópii, nečakáte od danej osoby nič.

TRI BEŽNÉ CHYBY

Tri chyby vás donútia poslať druhý e-mail s ospravedlnením.

Nejasný predmet

„Rýchla otázka“ čitateľovi nepovie nič, takže zostane neotvorená, až kým termín neuplynie.

RIEŠENIE

Pomenujte požiadavku a dátum: „Prosím o posúdenie: cenová ponuka k objednávke 1142 (do 20. 11.)“.

Chýbajúca príloha

E-mail hovorí „v prílohe“, ale nič priložené nie je. Čitateľ musí napísať späť a čakať.

RIEŠENIE

Najprv prílohu pripojte, potom píšte e-mail. Potom si znova prečítajte slovo „v prílohe“.

Nesprávne použitá kópia

Ľudia v kópii si myslia, že zareaguje niekto iný, alebo sa cítia postavení do nepríjemnej situácie pred klientom.

RIEŠENIE

Komu = musí konať. Kópia = mal by vedieť. Nikdy nedávajte meno do kópie len na vyvíjanie nátlaku.

Všetky tri chyby stoja to isté: druhý e-mail, pretože prvý nezasiahol cieľ.

RÝCHLOSŤ ODPOVEDE

Externým kontaktom odpovedajte do 24 hodín, aj keď ešte nemáte konečnú odpoveď.

24

hodín

Limit pre kohokoľvek mimo Harbor Tools — klientov, dodávateľov, kohokoľvek, kto nie je kolega.

AK EŠTE NEMÁTE ODPOVEĎ, AJ TAK REAGUJTE

„Dobre, ozvem sa vám do štvrtka.“

Dve sekundy práce. Klient už nemusí hádať a vy máte stanovený deň, ktorý dodržíte.

Prichádza ich e-mail

Hodina 0. Čas začína plynúť, aj počas náročného dňa.

Do 24 hodín

Buď kompletná odpoveď, alebo vyššie uvedená predbežná odpoveď. Nikdy ticho.

V deň, ktorý ste sľúbili

Skutočná odpoveď prichádza do štvrtka, pretože ste povedali štvrtok.

ZACVIČME SI · 5 MINÚT, SAMOSTATNE

Napíšte e-mail, v ktorom požiadate klienta o presunutie schôdzky.

VAŠA ÚLOHA

Tento týždeň máte schôdzku s klientom, na ktorú v danom čase nemôžete prísť.

Napíšte celý e-mail so žiadosťou o presun. Päť minút, na papier alebo ako koncept.

DODRŽTE PRAVIDLÁ Z DNEŠNÉHO ŠKOLENIA

Vymyslite si potrebné detaily — deň, dôvod, nový čas, ktorý chcete.

Píšete klientovi, nie kolegovi, takže pravidlo 24 hodín platí aj pre jeho odpoveď.

Keď uplynie päť minút, vymeňte si koncept s osobou vedľa seba.

DOBRÁ ODPOVEĎ OBSAHUJE

- ☐ Predmet: požiadavka plus termín
- ☐ Pozdrav s oslovením a priezviskom
- ☐ Úvod: poďakovanie, potom dôvod písania
- ☐ Hlavná časť: záver, dôvod, požiadavka, termín
- ☐ Každá veta pod 20 slov
- ☐ Záver a trojriadkový podpis

RIEŠENIE · JEDEN ZO SPÔSOBOV

Presun schôdzky v deviatich krátkych vetách.

PREDMET	**Prosím o potvrdenie: nový čas štvrtkového posúdenia (do 18. 11.)**
POZDRAV	Vážená pani Grant,
ÚVOD	Ďakujem, že ste si tento týždeň našli čas. Píšem v súvislosti s našou štvrtkovou schôdzkou.
ZÁVER	Potrebujem presunúť našu schôdzku na piatok ráno.
DÔVOD	Na tú istú hodinu bol naplánovaný audit dodávky.
ČO POTREBUJETE	Mohli by ste potvrdiť piatok o 10:00, alebo navrhnúť vhodnejší čas?
TERMÍN	Prosím, odpovedzte do 18. novembra, aby som mohol zarezervovať miestnosť.
ZÁVER	Ďakujem za ochotu prispôsobiť sa. S pozdravom,
PODPIS	Vaše celé meno Vaša pozícia · Harbor Tools Vaša priama linka · vaša pracovná e-mailová adresa

SKONTROLUJTE SVOJ KONCEPT

- ☑ Predmet: požiadavka plus termín
- ☑ Pozdrav s oslovením a priezviskom
- ☑ Úvod: poďakovanie, potom dôvod písania
- ☑ Hlavná časť v štyroch krokoch, v tomto poradí
- ☑ Najdlhšia veta tu: 11 slov
- ☑ Záver a trojriadkový podpis

ZHRNUTIE

Šesť častí, jedna obrazovka, jeden termín, odpoveď do 24 hodín.

01 Každý externý e-mail zostavte z rovnakých šiestich častí, v poradí.

02 Predmet je požiadavka plus termín — nikdy „Rýchla otázka“.

03 Hlavná časť postupuje: záver, dôvod, čo potrebujete, termín.

04 Vety pod 20 slov, celý e-mail na jednej obrazovke, príloha pripojená ešte pred písaním.

05 Komu pre tých, čo musia konať, Kópia pre tých, čo by mali vedieť, Skrytá kópia pre hromadné e-maily.

06 Odpovedajte do 24 hodín; postačí aj predbežná odpoveď s konkrétnym dňom.

MAJTE TOTO PRI SEBE NA STOLE

PREDMET

```
Prosím o posúdenie: cenová ponuka k objednávke 1142 (do 20. 11.)
```

PORADIE HLAVNEJ ČASTI

```
záver → dôvod → požiadavka → termín
```

PREDBEŽNÁ ODPOVEĎ

```
„Dobre, ozvem sa vám do štvrtka.“
```

PRED ODOSLANÍM

Je príloha pripojená? Je termín v predmete? Môžu všetci v poli Komu konať?