HARBOR TOOLS · INTRODUKTIONSUTBILDNING

Grunderna i affärsmejl

Så skriver du till någon utanför Harbor Tools så att de kan agera direkt vid första läsningen.

PASS 1 · 16 NOVEMBER 2026 · LÄRARLEDD, 60 MINUTER

SEX DELAR, I DENNA ORDNING

1 Ämnesrad

2 Hälsning

3 Inledning

4 Brödtext

5 Avslutning

6 Signatur

LÄRANDEMÅL

När timmen är slut kan du skicka ett externt mejl som läsaren kan agera på.

01 **Bygg ett mejl av sex delar**

Ämnesrad, hälsning, inledning, brödtext, avslutning, signatur — alltid i den ordningen.

02 **Skriv en ämnesrad som är en förfrågan plus en deadline**

Så att läsaren vet vad som ska göras och senast när, redan innan mejlet öppnas.

03 **Strukturera brödtexten och svara i tid**

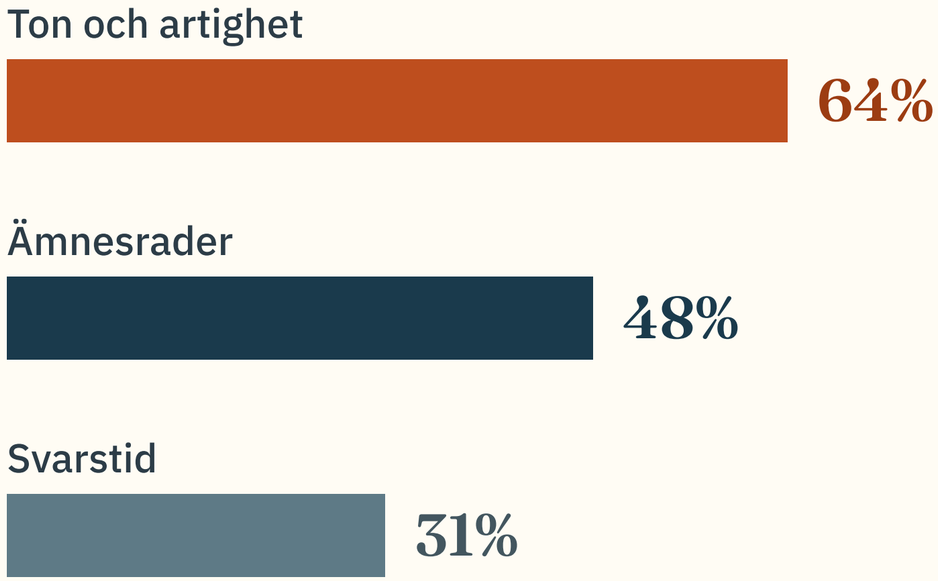
Slutsats, orsak, förfrågan, deadline — och svara externa kontakter inom 24 timmar.

PASSET I FYRA STEG

1. De sex delarna, ett verkligt mejl
2. Till, Kopia, Hemlig kopia och tre vanliga misstag
3. 24-timmarsregeln för svar
4. Fem minuters skrivande, sedan svar

UPPVÄRMNING

42 nyanställda berättade vad de oroar sig mest för när det gäller mejl.



Harbor Tools nyanställdenkät · 42 svarande

Räck upp handen — vilken av de tre gäller dig?

SÅ BESVARAR DAGENS PASS VAR OCH EN AV DEM

Ton och artighet

Hälsning, inledning, avslutning och signatur gör det arbetet åt dig.

Ämnesrader

En formel: förfrågan plus deadline.

Svarstid

Inom 24 timmar för alla utanför företaget — ett hållande svar räknas.

Alla externa mejl har samma sex delar, i samma ordning.

EXEMPEL · TILL KUNDKONTAKTEN FÖR ORDER 1142

1 **Vänligen granska: offert för order 1142 (senast 20 nov)**

2 Bästa fru Grant,

3 Tack för din beställning förra veckan. Jag skriver angående offerten för order 1142.

4 Den reviderade offerten bifogas för ditt godkännande.
Bärväskan du efterfrågade ingår nu.
Vänligen kontrollera och bekräfta styckpriserna.
Vi kan leverera i tid om du svarar senast 20 november.

5 Tack för att du kontrollerar priserna.
Med vänliga hälsningar,

6 Ditt fullständiga namn
Din roll · Harbor Tools
Ditt direktnummer · din jobbmejl

1 · Ämnesrad
Förfrågan och deadline, på en rad.

2 · Hälsning
Deras titel och efternamn, följt av ett kommatecken.

3 · Inledning
Tack, sedan varför du skriver.

4 · Brödtext
Slutsats, orsak, förfrågan, deadline.

5 · Avslutning
Tack för hjälpen du just bad om.

6 · Signatur
Namn, roll, Harbor Tools, kontaktuppgifter.

En ämnesrad är en förfrågan plus en deadline — inget annat.

FÖRFRÅGAN	+	VAD DET GÄLLER	+	SENAST NÄR
Vänligen granska:		offert för order 1142		(senast 20 nov)

= Vänligen granska: offert för order 1142 (senast 20 nov)

SVAG ÄMNESRAD	VARFÖR DET INTE FUNGERAR	SKRIV OM DEN SÅ HÄR
”Snabb fråga”	Läsaren kan inte planera det, så det får vänta bakom allt annat.	Vänligen bekräfta: leveransdatum för order 1142 (senast 20 nov)
”Order 1142”	Namnger ämnet men ber inte om något och anger inget datum.	Vänligen granska: offert för order 1142 (senast 20 nov)
”Akut!!”	Press istället för information — och det är ohövligt mot en extern kontakt.	Vänligen godkänn: reviderad offert för order 1142 (senast 20 nov)

DELARNA 2, 3, 5 OCH 6

Hälsning, inledning, avslutning och signatur sköter artigheten åt dig.

2 · HÄLSNING

Titel och efternamn, följt av ett kommatecken. Stava det som de själva signerar sina mejl.

> Bästa fru Grant,

3 · INLEDNING

Två korta meningar: tacka för något konkret, säg sedan varför du skriver.

> Tack för din beställning förra veckan. Jag skriver angående offerten för order 1142.

5 · AVSLUTNING

Tacka för den specifika hjälp du just bad om, följt av en avslutande rad.

> Tack för att du kontrollerar priserna. /
> Med vänliga hälsningar,

6 · SIGNATUR

Tre fasta rader, ställs in en gång i din mejlklient och skrivs aldrig om.

> Fullständigt namn / Roll · Harbor Tools /
> Direktnummer · jobbmejl

Sätt slutsatsen först och deadline sist — aldrig tvärtom.

01

Slutsats

Vad du har beslutat eller vad du behöver. En mening.

```
Den reviderade offerten bifogas för ditt godkännande.
```

02

Orsak

Varför det ändrats eller varför du frågar. En mening.

```
Bärväskan du efterfrågade ingår nu.
```

03

Vad du behöver

Den enda åtgärden, uttryckt som ett verb riktat till dem.

```
Vänligen kontrollera och bekräfta styckpriserna.
```

04

Deadline

Datumet utskrivet, tillsammans med vad det skyddar.

```
Vi kan leverera i tid om du svarar senast 20 november.
```

Varje mening hålls under 20 ord.

Hela mejlet ryms på en skärm — ingen scrollning.

ADRESSFÄLT

Till är för personer som måste agera. Kopia är för personer som bör veta.

Till 

Personerna som måste göra något. Nämn dem i brödtextens första rad.

Alla på mejlet kan se den här listan.

Kopia 

Personerna som bör veta att det hänt. De ombeds inte agera.

Alla på mejlet kan se den här listan.

Hemlig kopia 

Endast massmejl, där mottagarna förblir dolda för varandra.

Varje läsare ser bara sin egen adress.

Innan du skickar: om ett namn står i Kopia förväntar du dig inget av den personen.

TRE VANLIGA MISSTAG

Tre misstag tvingar dig att skicka ett andra mejl för att be om ursäkt.

En vag ämnesrad

”Snabb fråga” säger läsaren ingenting, så det ligger oöppnat tills deadline har passerat.

LÖSNINGEN

Namnge förfrågan och datumet: ”Vänligen granska: offert för order 1142 (senast 20 nov)”.

Den saknade bilagan

Mejlet säger ”bifogas” men inget är bifogat. Läsaren måste skriva tillbaka och vänta.

LÖSNINGEN

Bifoga filen först, skriv mejlet sedan. Läs därefter om ordet ”bifogas” en extra gång.

Kopia används fel

Personer i Kopia tror att någon annan kommer agera, eller känner sig uthängda inför en kund.

LÖSNINGEN

Till = måste agera. Kopia = bör veta. Lägg aldrig till ett namn bara för att sätta press.

Alla tre kostar samma sak: ett andra mejl, eftersom det första inte gick hem.

SVARSHASTIGHET

Svara externa kontakter inom 24 timmar, även när du ännu inte har ett svar.

24

timmar

Gränsen för alla utanför Harbor Tools — kunder, leverantörer, alla som inte är en kollega.

NÄR DU ÄNNU INTE KAN SVARA, SVARA ÄNDÅ

”Mottaget — jag återkommer till dig senast på torsdag.”

Två sekunders arbete. Kunden slutar undra, och du har angett dagen du kommer hålla.

Deras mejl anländer

Timme 0. Klockan börjar ticka, även en hektisk dag.

Inom 24 timmar

Det fullständiga svaret, eller det hållande svaret ovan. Aldrig tystnad.

Den dag du lovade

Det riktiga svaret kommer på torsdag, eftersom du sa torsdag.

NU ÖVAR VI · 5 MINUTER, PÅ EGEN HAND

Skriv ett mejl där du ber en kund att flytta ett möte.

DIN UPPGIFT

Du har ett möte med en kund den här veckan och kan inte närvara vid den tiden.

Skriv hela mejlet och be om att flytta det. Fem minuter, på papper eller i ett utkast.

HÅLL DIG TILL DAGENS REGLER

Hitta på de detaljer du behöver — dagen, orsaken, den nya tiden du vill ha.

Du skriver till en kund, inte en kollega, så 24-timmarsregeln gäller även deras svar.

När de fem minuterna är slut, byt utkast med personen bredvid dig.

ETT BRA SVAR HAR

- [ ] Ämnesrad: förfrågan plus en deadline
- [ ] Hälsning med titel och efternamn
- [ ] Inledning: tack, sedan varför du skriver
- [ ] Brödtext: slutsats, orsak, förfrågan, deadline
- [ ] Varje mening under 20 ord
- [ ] Avslutning och en tre-radig signatur

SVAR · ETT SÄTT ATT SKRIVA DET

Att flytta ett möte, i nio korta meningar.

ÄMNESRAD	**Vänligen bekräfta: ny tid för torsdagens genomgång (senast 18 nov)**
HÄLSNING	Bästa fru Grant,
INLEDNING	Tack för att du avsätter tid den här veckan. Jag skriver angående vårt möte på torsdag.
SLUTSATS	Jag behöver flytta vårt möte till fredag förmiddag.
ORSAK	En leveransrevision bokades in under samma timme.
VAD DU BEHÖVER	Kan du bekräfta fredag klockan 10:00, eller föreslå en bättre tid?
DEADLINE	Vänligen svara senast 18 november så att jag kan boka rummet.
AVSLUTNING	Tack för din flexibilitet. Med vänliga hälsningar,
SIGNATUR	Ditt fullständiga namn Din roll · Harbor Tools Ditt direktnummer · din jobbmejl

KONTROLLERA DITT UTKAST

- ☑ Ämnesrad: förfrågan plus en deadline
- ☑ Hälsning med titel och efternamn
- ☑ Inledning: tack, sedan varför du skriver
- ☑ Brödtext i fyra steg, i denna ordning
- ☑ Längsta meningen här: 11 ord
- ☑ Avslutning och en tre-radig signatur

SAMMANFATTNING

Sex delar, en skärm, en deadline, besvarat inom 24 timmar.

01 Bygg varje externt mejl av samma sex delar, i ordning.

02 Ämnesraden är förfrågan plus deadline — aldrig ”Snabb fråga”.

03 Brödtexten går slutsats, orsak, vad du behöver, deadline.

04 Meningar under 20 ord, hela mejlet på en skärm, bilagan bifogad innan du skriver.

05 Till för personer som måste agera, Kopia för personer som bör veta, Hemlig kopia för massmejl.

06 Svara inom 24 timmar; ett hållande svar med angiven dag räknas.

HA DEN HÄR VID SKRIVBORDET

ÄMNESRAD

```
Vänligen granska: offert för
order 1142 (senast 20 nov)
```

BRÖDTEXTENS ORDNING

```
slutsats → orsak → förfrågan →
deadline
```

HÅLLANDE SVAR

```
”Mottaget — jag återkommer
till dig senast på torsdag.”
```

INNAN DU SKICKAR

Bilaga bifogad? Deadline i ämnesraden? Kan alla i Till agera?