HARBOR TOOLS · การอบรมพนักงานใหม่

ธุรกิจพื้นฐานอีเมล

วิธีเขียนถึงบุคคลภายนอก Harbor Tools เพื่อให้พวกเขาดำเนินการได้ทันทีที่อ่านครั้งแรก

ช่วงที่ 1 · 16 พฤศจิกายน 2569 · นำโดยวิทยากร, 60 นาที

หกส่วน ตามลำดับนี้

1 หัวเรื่อง

2 คำทักทาย

3 คำนำ

4 เนื้อหา

5 คำลงท้าย

6 ลายเซ็น

วัตถุประสงค์การเรียนรู้

เมื่อสิ้นสุดชั่วโมงนี้ คุณจะสามารถส่งอีเมลถึงบุคคลภายนอกที่ผู้อ่านสามารถนำไปปฏิบัติได้ทันที

01 **สร้างอีเมลจากหกส่วน**

หัวเรื่อง คำทักทาย คำนำ เนื้อหา คำลงท้าย ลายเซ็น — เรียงตามลำดับนี้เสมอ

02 **เขียนหัวเรื่องที่ประกอบด้วยคำขอและกำหนดเวลา**

เพื่อให้ผู้อ่านรู้ว่าต้องทำอะไรและภายในเมื่อใด ก่อนเปิดอ่าน

03 **จัดลำดับเนื้อหาและตอบกลับให้ตรงเวลา**

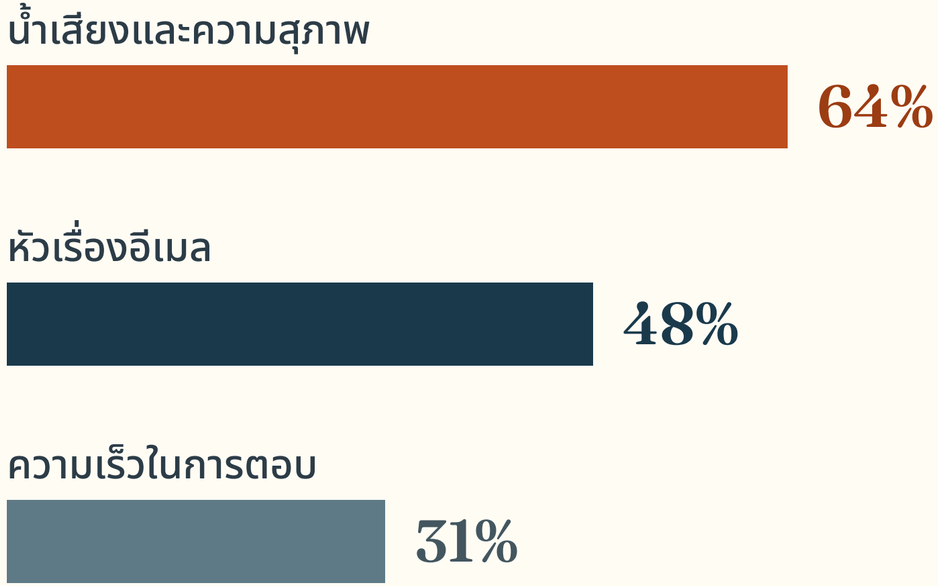
บทสรุป เหตุผล คำขอ กำหนดเวลา — และตอบกลับผู้ติดต่อภายนอกภายใน 24 ชั่วโมง

เนื้อหาช่วงนี้ใน 4 ขั้นตอน

1. หกส่วน หนึ่งอีเมลจริง
2. To, CC, BCC และข้อผิดพลาดที่พบบ่อย 3 ข้อ
3. กฎการตอบกลับภายใน 24 ชั่วโมง
4. เขียน 5 นาที แล้วดูเฉลย

กิจกรรมอุ่นเครื่อง

พนักงานใหม่ 42 คนบอกเราว่าสิ่งที่พวกเขากังวลที่สุดเกี่ยวกับอีเมลคืออะไร



สำรวจพนักงานใหม่ Harbor Tools · ตอบ 42 คน

ยกมือขึ้น — ข้อไหนในสามข้อนี้ตรงกับคุณ

วันนี้เราจะตอบแต่ละข้อ

น้ำเสียงและความสุภาพ

คำทักทาย คำนำ คำลงท้าย และลายเซ็น จะช่วยทำหน้าที่นี้ให้คุณ

หัวเรื่องอีเมล

สูตรเดียว: คำขอบวกกำหนดเวลา

ความเร็วในการตอบ

ภายใน 24 ชั่วโมงสำหรับทุกคนภายนอกบริษัท — การตอบกลับแจ้งรับทราบก็ถือว่านับ

อีเมลถึงบุคคลภายนอกทุกฉบับมีหกส่วนเดียวกัน เรียงตามลำดับเดียวกัน

ตัวอย่าง · ถึงผู้ติดต่อของลูกค้าสำหรับคำสั่งซื้อ 1142

1 **กรุณาตรวจสอบ: ใบเสนอราคาสำหรับคำสั่งซื้อ 1142 (ภายใน 20 พ.ย.)**

2 เรียน คุณ Grant,

3 ขอบคุณสำหรับคำสั่งซื้อของคุณในสัปดาห์ที่แล้ว ผมเขียนถึงเรื่องใบเสนอราคาสำหรับคำสั่งซื้อ 1142

4 ใบเสนอราคาที่ปรับปรุงแล้วอยู่ในไฟล์แนบเพื่อให้คุณอนุมัติ
กระเป๋าใส่ที่คุณขอมานั้น ได้รวมอยู่ในรายการแล้ว
กรุณาตรวจสอบราคาต่อหน่วยและยืนยันกลับมาด้วย
เราจะจัดส่งได้ตรงเวลาหากคุณตอบกลับภายในวันที่ 20 พฤศจิกายน

5 ขอบคุณที่ช่วยตรวจสอบราคา
ขอแสดงความนับถือ,

6 ชื่อ-นามสกุลของคุณ
ตำแหน่งของคุณ · Harbor Tools
สายตรงของคุณ · อีเมลที่ทำงานของคุณ

1 · หัวเรื่อง
คำขอและกำหนดเวลา ในหนึ่งบรรทัด

2 · คำทักทาย
คำนำหน้าชื่อและนามสกุลของพวกเขา แล้วตามด้วยจุลภาค

3 · คำนำ
คำขอบคุณ แล้วตามด้วยเหตุผลที่คุณเขียนมา

4 · เนื้อหา
บทสรุป เหตุผล คำขอ กำหนดเวลา

5 · คำลงท้าย
ขอบคุณสำหรับความช่วยเหลือที่คุณเพิ่งขอไป

6 · ลายเซ็น
ชื่อ ตำแหน่ง Harbor Tools ข้อมูลติดต่อ

หัวเรื่องคือคำขอบวกกำหนดเวลา — ไม่มีอะไรมากกว่านั้น

คำขอ	+	เกี่ยวกับอะไร	+	ภายในเมื่อใด
กรุณาตรวจสอบ:		ใบเสนอราคาสำหรับคำสั่งซื้อ 1142		(ภายใน 20 พ.ย.)

= กรุณาตรวจสอบ: ใบเสนอราคาสำหรับคำสั่งซื้อ 1142 (ภายใน 20 พ.ย.)

หัวเรื่องที่อ่อน	เหตุผลที่ใช้ไม่ได้	เขียนใหม่แบบนี้
“คำถามสั้นๆ”	ผู้อ่านไม่สามารถวางแผนรับมือได้ จึงถูกเลื่อนไปอยู่หลังเรื่องอื่นทั้งหมด	กรุณายืนยัน: วันจัดส่งสำหรับคำสั่งซื้อ 1142 (ภายใน 20 พ.ย.)
“คำสั่งซื้อ 1142”	ระบุหัวข้อ แต่ไม่ได้ขออะไรและไม่ได้กำหนดวัน	กรุณาตรวจสอบ: ใบเสนอราคาสำหรับคำสั่งซื้อ 1142 (ภายใน 20 พ.ย.)
“เร่งด่วน!!”	สร้างความกดดันแทนข้อมูล — และเป็นการเสียมารยาทต่อผู้ติดต่อภายนอก	กรุณาอนุมัติ: ใบเสนอราคาที่ปรับปรุงสำหรับคำสั่งซื้อ 1142 (ภายใน 20 พ.ย.)

ส่วนที่ 2, 3, 5 และ 6

คำทักทาย คำนำ คำลงท้าย และลายเซ็น ช่วยถ่ายทอดความสุภาพแทนคุณ

2 · คำทักทาย

คำนำหน้าและนามสกุล แล้วตามด้วยจุลภาค สะกดตามที่พวกเขาใช้ลงชื่อในอีเมลของตนเอง

> เรียน คุณ Grant,

3 · คำนำ

สองประโยคสั้นๆ: ขอบคุณสำหรับสิ่งที่เกิดขึ้นจริง แล้วบอกเหตุผลที่คุณเขียนมา

> ขอบคุณสำหรับคำสั่งซื้อของคุณในสัปดาห์ที่แล้ว ผมเขียนถึงเรื่องใบเสนอราคาสำหรับคำสั่งซื้อ 1142

5 · คำลงท้าย

ขอบคุณสำหรับความช่วยเหลือเฉพาะเรื่องที่คุณเพิ่งขอไป แล้วตามด้วยบรรทัดลงท้ายหนึ่งบรรทัด

> ขอบคุณที่ช่วยตรวจสอบราคา / ขอแสดงความนับถือ,

6 · ลายเซ็น

สามบรรทัดที่ตายตัว ตั้งค่าไว้ครั้งเดียวในโปรแกรมอีเมลของคุณ และไม่ต้องพิมพ์ใหม่อีก

> ชื่อ-นามสกุล / ตำแหน่ง · Harbor Tools / สายตรง · อีเมลที่ทำงาน

ใส่บทสรุปไว้ก่อน และกำหนดเวลาไว้ท้ายสุด — ห้ามสลับกัน

01

บทสรุป

สิ่งที่คุณตัดสินใจหรือสิ่งที่คุณต้องการ หนึ่งประโยค

ใบเสนอราคาที่ปรับปรุงแล้วอยู่ในไฟล์แนบเพื่อให้คุณอนุมัติ

→

02

เหตุผล

เหตุผลที่เปลี่ยนแปลงหรือเหตุผลที่คุณขอ หนึ่งประโยค

กระเป๋าใส่ที่คุณขอมานั้น ได้รวมอยู่ในรายการแล้ว

→

03

สิ่งที่คุณต้องการ

การกระทำเดียว ระบุเป็นคำกริยาสำหรับพวกเขา

กรุณาตรวจสอบราคาต่อหน่วยและยืนยันกลับมาด้วย

→

04

กำหนดเวลา

ระบุวันที่ไว้ พร้อมบอกว่าปกป้องอะไร

เราจะจัดส่งได้ตรงเวลาหากคุณตอบกลับภายในวันที่ 20 พฤศจิกายน

ทุกประโยคมีไม่เกิน 20 คำ

อีเมลทั้งฉบับพอดีกับหน้าจอเดียว — ไม่ต้องเลื่อน

To สำหรับคนที่ต้องลงมือทำ CC สำหรับคนที่ควรรับทราบ

To



คนที่ต้องทำอะไรบางอย่าง ระบุชื่อพวกเขาในบรรทัดแรกของเนื้อหา

ทุกคนในอีเมลมองเห็นรายชื่อนี้ได้

CC



คนที่ควรรับทราบว่าเกิดเรื่องนี้ขึ้น พวกเขาไม่ได้ถูกขอให้ลงมือทำ

ทุกคนในอีเมลมองเห็นรายชื่อนี้ได้

BCC



ใช้กับอีเมลจำนวนมากเท่านั้น ที่ผู้รับไม่เห็นกันและกัน

ผู้อ่านแต่ละคนเห็นเฉพาะอีเมลของตนเอง

ก่อนส่ง: ถ้าชื่อใครอยู่ใน CC แสดงว่าคุณไม่ได้คาดหวังอะไรจากเขา

ข้อผิดพลาดที่พบบ่อย 3 ข้อ

สามข้อผิดพลาดที่ทำให้คุณต้องส่งอีเมลฉบับที่สองเพื่อขอโทษ

หัวเรื่องที่คลุมเครือ

“คำถามสั้นๆ” ไม่บอกอะไรผู้อ่านเลย จึงถูกปล่อยทิ้งไว้ไม่เปิดอ่านจนกว่ากำหนดเวลาจะผ่านไป

วิธีแก้

ระบุคำขอและวันที่: “กรุณาตรวจสอบ: ใบเสนอราคาสำหรับคำสั่งซื้อ 1142 (ภายใน 20 พ.ย.)”

ไฟล์แนบที่หายไป

อีเมลเขียนว่า “แนบมาด้วย” แต่ไม่มีไฟล์แนบจริง ผู้อ่านต้องเขียนกลับมาถามและรอ

วิธีแก้

แนบไฟล์ก่อน แล้วค่อยเขียนอีเมล จากนั้นอ่านคำว่า “แนบมาด้วย” อีกครั้ง

ใช้ CC ผิดวิธี

คนที่อยู่ใน CC จะคิดว่าคนอื่นจะลงมือทำหรือรู้สึกถูกจี้ให้ตอบต่อหน้าลูกค้า

วิธีแก้

To = ต้องลงมือทำ CC = ควรรับทราบ ห้ามเพิ่มชื่อใครเพียงเพื่อสร้างความกดดัน

ทั้งสามข้อนี้มีราคาที่ต้องจ่ายเหมือนกัน: อีเมลฉบับที่สอง เพราะฉบับแรกสื่อสารไม่สำเร็จ

ความเร็วในการตอบกลับ

ตอบกลับผู้ติดต่อภายนอกภายใน 24 ชั่วโมง แม้ว่าคุณจะยังไม่มีคำตอบก็ตาม

24

ชั่วโมง

ขีดจำกัดสำหรับทุกคนภายนอก Harbor Tools — ลูกค้า ผู้จัดหา หรือใครก็ตามที่ไม่ใช่เพื่อนร่วมงาน

เมื่อคุณยังตอบไม่ได้ ก็ให้ตอบกลับไปก่อน

“รับทราบ — ผมจะติดต่อกลับภายในวันพฤหัสบดี”

ใช้เวลาแค่สองวินาที ลูกค้าหยุดสงสัย และคุณได้ระบุวันที่คุณจะรักษาคำพูดไว้แล้ว

อีเมลของพวกเขามาถึง

ชั่วโมงที่ 0 นาฬิกาเริ่มเดิน แม้ในวันที่งานยุ่ง

ภายใน 24 ชั่วโมง

คำตอบฉบับสมบูรณ์ หรือการตอบกลับแจ้งรับทราบข้างต้น ห้ามเงียบเฉย

ในวันที่คุณสัญญาไว้

คำตอบจริงจะมาถึงภายในวันพฤหัสบดี เพราะคุณบอกไว้ว่าพฤหัสบดี

มาฝึกกัน · 5 นาที ด้วยตัวเอง

เขียนอีเมลขอให้ลูกค้าเลื่อนการประชุม

งานของคุณ

คุณมีประชุมกับลูกค้าในสัปดาห์นี้ แต่ไม่สามารถเข้าร่วมในช่วงเวลานั้นได้

เขียนอีเมลฉบับเต็มเพื่อขอเลื่อนการประชุม ใช้เวลา 5 นาที เขียนลงกระดาษหรือในฉบับร่าง

ยึดตามกฎที่เรียนมาวันนี้

สมมติรายละเอียดที่คุณต้องใช้เอง — วัน เหตุผล และเวลาใหม่ที่คุณต้องการ

คุณกำลังเขียนถึงลูกค้า ไม่ใช่เพื่อนร่วมงาน ดังนั้นกฎ 24 ชั่วโมงใช้กับการตอบกลับของพวกเขาด้วย

เมื่อครบ 5 นาที ให้แลกฉบับร่างกับคนข้างๆ

คำตอบที่ดีต้องมี

- [ ] หัวเรื่อง: คำขอบวกกำหนดเวลา
- [ ] คำทักทายพร้อมคำนำหน้าและนามสกุล
- [ ] คำนำ: คำขอบคุณ แล้วตามด้วยเหตุผลที่เขียนมา
- [ ] เนื้อหา: บทสรุป เหตุผล คำขอ กำหนดเวลา
- [ ] ทุกประโยคไม่เกิน 20 คำ
- [ ] คำลงท้ายและลายเซ็น 3 บรรทัด

เฉลย · ตัวอย่างวิธีเขียนหนึ่งแบบ

การเลื่อนประชุม ในเก้าประโยคสั้นๆ

หัวเรื่อง	กรุณายืนยัน: เวลาใหม่สำหรับการประชุมทบทวนวันพฤหัสบดี (ภายใน 18 พ.ย.)
คำทักทาย	เรียน คุณ Grant,
คำนำ	ขอบคุณที่จัดเวลาให้ในสัปดาห์นี้ ผมเขียนถึงเรื่องการประชุมของเราในวันพฤหัสบดี
บทสรุป	ผมจำเป็นต้องเลื่อนการประชุมของเราไปเป็นเช้าวันศุกร์
เหตุผล	มีการตรวจสอบการจัดส่งถูกจองไว้ในช่วงเวลาเดียวกัน
สิ่งที่คุณต้องการ	คุณช่วยยืนยันวันศุกร์เวลา 10:00 น. หรือเสนอเวลาที่เหมาะกว่านี้ได้ไหม
กำหนดเวลา	กรุณาตอบกลับภายในวันที่ 18 พฤศจิกายน เพื่อให้ผมจองห้องไว้ได้
คำลงท้าย	ขอบคุณสำหรับความยืดหยุ่นของคุณ ขอแสดงความนับถือ,
ลายเซ็น	ชื่อ-นามสกุลของคุณ ตำแหน่งของคุณ · Harbor Tools สายตรงของคุณ · อีเมลที่ทำงานของคุณ

ตรวจสอบฉบับร่างของคุณ

- ☑ หัวเรื่อง: คำขอบวกกำหนดเวลา
- ☑ คำทักทายพร้อมคำนำหน้าและนามสกุล
- ☑ คำนำ: คำขอบคุณ แล้วตามด้วยเหตุผลที่เขียนมา
- ☑ เนื้อหาใน 4 ขั้นตอน ตามลำดับนี้
- ☑ ประโยคที่ยาวที่สุดที่นี่: 11 คำ
- ☑ คำลงท้ายและลายเซ็น 3 บรรทัด

สรุป

หกส่วน หนึ่งหน้าจอ หนึ่งกำหนดเวลา ตอบกลับภายใน 24 ชั่วโมง

01 สร้างอีเมลถึงบุคคลภายนอกทุกฉบับจากหกส่วนเดียวกัน ตามลำดับ

02 หัวเรื่องคือคำขอบวกกำหนดเวลา — ห้ามเป็น “คำถามสั้นๆ” เด็ดขาด

03 เนื้อหาเรียงตามบทสรุป เหตุผล สิ่งที่ต้องการ กำหนดเวลา

04 ประโยคไม่เกิน 20 คำ อีเมลทั้งฉบับอยู่ในหน้าจอเดียว และแนบไฟล์ไว้ก่อนเขียน

05 To สำหรับคนที่ต้องลงมือทำ CC สำหรับคนที่ควรรับทราบ BCC สำหรับอีเมลจำนวนมาก

06 ตอบกลับภายใน 24 ชั่วโมง การตอบกลับแจ้งรับทราบที่ระบุวันไว้ก็ถือว่านับ

เก็บสิ่งนี้ไว้ที่โต๊ะทำงานของคุณ

หัวเรื่อง

กรุณาตรวจสอบ: ใบเสนอราคาสำหรับคำสั่งซื้อ 1142 (ภายใน 20 พ.ย.)

ลำดับเนื้อหา

บทสรุป → เหตุผล → คำขอ → กำหนดเวลา

การตอบกลับแจ้งรับทราบ

“รับทราบ — ผมจะติดต่อกลับภายในวันพฤหัสบดี”

ก่อนกดส่ง

แนบไฟล์แล้วหรือยัง? มีกำหนดเวลาในหัวเรื่องหรือยัง? ทุกคนใน To ลงมือทำได้จริงหรือไม่?