HARBOR TOOLS · YENİ İŞE ALIM EĞİTİMİ

İş e-postası temelleri

Harbor Tools dışındaki birine, ilk okumada harekete geçebileceği şekilde nasıl yazılır.

OTURUM 1 · 16 KASIM 2026 · EĞİTMEN EŞLİĞİNDE, 60 DAKİKA

BU SIRAYLA ALTI BÖLÜM

1 Konu satırı

2 Selamlama

3 Giriş

4 Gövde

5 Kapanış

6 İmza

ÖĞRENME HEDEFLERİ

Saatin sonunda, okuyucunun harekete geçebileceği bir dış e-posta gönderebileceksiniz.

01 **Bir e-postayı altı bölümden oluşturun**

Konu satırı, selamlama, giriş, gövde, kapanış, imza — her zaman bu sırayla.

02 **Bir talep ve bir son tarihten oluşan bir konu satırı yazın**

Böylece okuyucu, e-postayı açmadan önce ne yapması gerektiğini ve son tarihini bilir.

03 **Gövdeyi sıralayın ve zamanında yanıtlayın**

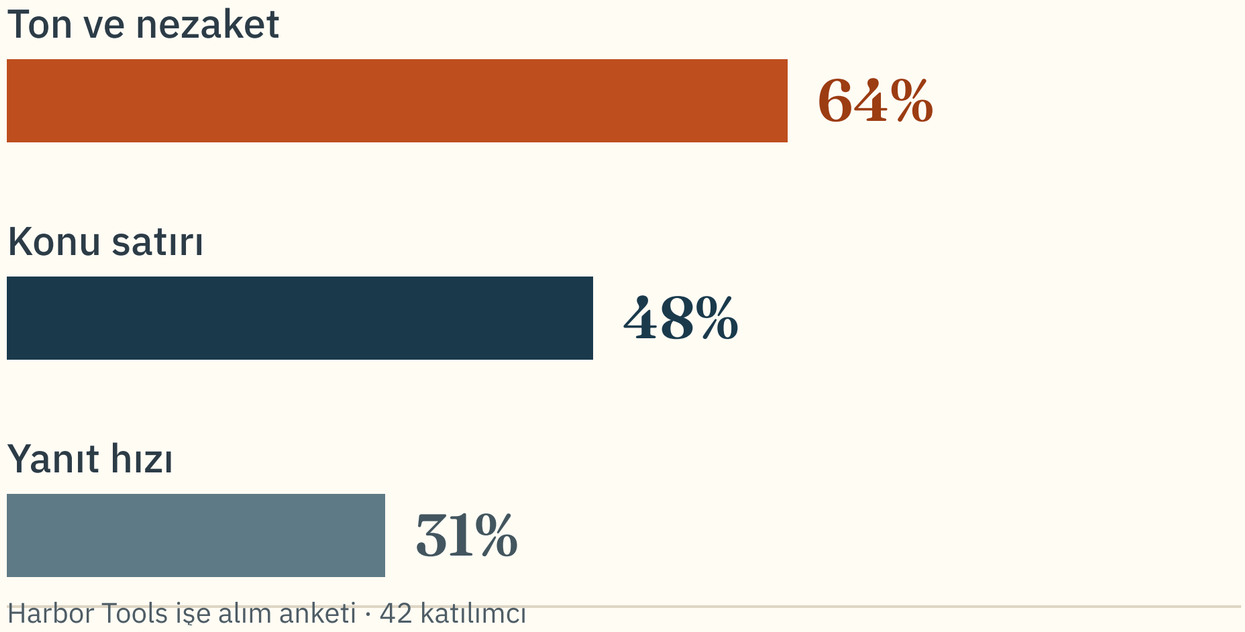
Sonuç, neden, talep, son tarih — ve dış kişilere 24 saat içinde yanıt verin.

OTURUM DÖRT ADIMDA

1. Altı bölüm, bir gerçek e-posta
2. Alıcı, CC, BCC ve üç yaygın hata
3. 24 saatlik yanıt kuralı
4. Beş dakika yazma, ardından yanıtlar

ISINMA

42 yeni çalışan, e-posta konusunda en çok neyin kaygılandırdığını bize anlattı.



Harbor Tools işe alım anketi · 42 katılımcı

Elinizi kaldırın — bu üçünden hangisi size ait?

BUGÜN HER BİRİNE NASIL YANIT VERİYOR

Ton ve nezaket

Selamlama, giriş, kapanış ve imza bu işi sizin için yapar.

Konu satırı

Tek formül: talep artı son tarih.

Yanıt hızı

Şirket dışındaki herkes için 24 saat içinde — ara bir yanıt da sayılır.

TÜM E-POSTA · ÇÖZÜMLÜ ÖRNEK

Her dış e-posta aynı altı bölüme, aynı sırayla sahiptir.

ÖRNEK · 1142 NUMARALI SİPARİŞ İÇİN MÜŞTERİ İRTİBAT KİŞİSİNE

1 **Lütfen inceleyin: 1142 numaralı sipariş için teklif (20 Kasım'a kadar)**

2 Sayın Bayan Grant,

3 Geçen hafta verdiğiniz sipariş için teşekkür ederiz. 1142 numaralı sipariş için teklif hakkında yazıyorum.

4 Onayınız için revize edilmiş teklif ekte yer almaktadır.
İstediğiniz taşıma çantası artık dahil edilmiştir.
Lütfen birim fiyatlarını kontrol edip onaylayın.
20 Kasım'a kadar yanıt verirseniz zamanında gönderim yapabiliriz.

5 Fiyatları kontrol ettiğiniz için teşekkür ederiz.
Saygılarımla,

6 Adınız ve soyadınız
Göreviniz · Harbor Tools
Doğrudan hattınız · iş e-postanız

1 · Konu satırı
Talep ve son tarih, tek satırda.

2 · Selamlama
Unvanları ve soyadları, ardından virgül.

3 · Giriş
Teşekkür, ardından yazma nedeniniz.

4 · Gövde
Sonuç, neden, talep, son tarih.

5 · Kapanış
Az önce istediğiniz yardım için teşekkür.

6 · İmza
Ad, görev, Harbor Tools, iletişim.

Konu satırı bir talep artı bir son tarihtir — başka bir şey değil.

TALEP
Lütfen inceleyin:

+

KONUSU
1142 numaralı sipariş için teklif

+

NE ZAMANA KADAR
(20 Kasım'a kadar)

= Lütfen inceleyin: 1142 numaralı sipariş için teklif (20 Kasım'a kadar)

ZAYIF KONU	NEDEN İŞE YARAMIYOR	ŞÖYLE YENİDEN YAZIN
“Hızlı bir soru”	Okuyucu bunu planlayamaz, bu yüzden her şeyin arkasında bekler.	Lütfen onaylayın: 1142 numaralı sipariş için teslimat tarihi (20 Kasım'a kadar)
“Sipariş 1142”	Konuyu belirtir ama hiçbir şey istemez ve tarih vermez.	Lütfen inceleyin: 1142 numaralı sipariş için teklif (20 Kasım'a kadar)
“Acil!!”	Bilgi yerine baskı — ve bu, dış bir kişiye karşı kabalıktır.	Lütfen onaylayın: 1142 numaralı sipariş için revize teklif (20 Kasım'a kadar)

BÖLÜM 2, 3, 5 VE 6

Selamlama, giriş, kapanış ve imza nezaketi sizin için taşır.

2 · SELAMLAMA

Unvan ve soyad, ardından virgül. Kendi e-postalarını nasıl imzaladıklarına göre yazın.

> Sayın Bayan Grant,

3 · GİRİŞ

İki kısa cümle: gerçek bir şey için teşekkür edin, ardından yazma nedeninizi belirtin.

> Geçen hafta verdiğiniz sipariş için teşekkür ederiz. 1142 numaralı sipariş için teklif hakkında yazıyorum.

5 · KAPANIŞ

Az önce istediğiniz belirli yardım için teşekkür edin, ardından bir kapanış satırı ekleyin.

> Fiyatları kontrol ettiğiniz için teşekkür ederiz. / Saygılarımla,

6 · İMZA

Posta istemcinizde bir kez ayarlanan ve bir daha yazılmayan üç sabit satır.

> Ad soyad / Görev · Harbor Tools / Doğrudan hat · iş e-postası

Sonucu önce, son tarihi en sona koyun — asla tersini yapmayın.

01

Sonuç

Ne karar verdiğiniz veya neye ihtiyacınız olduğu. Tek cümle.

`Onayınız için revize edilmiş teklif ekte yer almaktadır.`

02

Neden

Neden değiştiği veya neden sorduğunuz. Tek cümle.

`İstediğiniz taşıma çantası artık dahil edilmiştir.`

03

Neye ihtiyacınız var

Tek eylem, onlar için bir fiil olarak adlandırılmış.

`Lütfen birim fiyatlarını kontrol edip onaylayın.`

04

Son tarih

Neyi koruduğuyla birlikte yazılmış tarih.

`20 Kasım'a kadar yanıt verirseniz zamanında gönderim yapabiliriz.`

Her cümle 20 kelimenin altında kalır.

Tüm e-posta bir ekrana sığar — kaydırma gerekmez.

ADRES ALANLARI

Alıcı, harekete geçmesi gerekenler içindir. CC, bilmesi gerekenler içindir.

Alıcı 

Bir şey yapması gereken kişiler. Onları gövdenin ilk satırında belirtin.

E-postadaki herkes bu listeyi görebilir.

CC 

Olanı bilmesi gereken kişiler. Harekete geçmeleri istenmez.

E-postadaki herkes bu listeyi görebilir.

BCC 

Yalnızca alıcıların birbirinden gizli kaldığı toplu e-postalar için.

Her okuyucu yalnızca kendi adresini görür.

Göndermeden önce: bir isim CC'deyse, ondan bir şey beklemiyorsunuzdur.

ÜÇ YAYGIN HATA

Üç hata, özür dilemek için ikinci bir e-posta göndermenizi zorunlu kılar.

Belirsiz bir konu

“Hızlı bir soru” okuyucuya hiçbir şey söylemez, bu yüzden son tarih geçene kadar açılmadan kalır.

ÇÖZÜM

Talebi ve tarihi belirtin: “Lütfen inceleyin: 1142 numaralı sipariş için teklif (20 Kasım'a kadar)”.

Eksik ek

E-postada “ekte” yazıyor ama hiçbir şey ekli değil. Okuyucu geri yazıp beklemek zorunda kalır.

ÇÖZÜM

Önce dosyayı ekleyin, sonra e-postayı yazın. Ardından “ekte” kelimesini yeniden okuyun.

Yanlış kullanılan CC

CC'deki kişiler başka birinin harekete geçeceğini düşünür veya bir müşterinin önünde köşeye sıkıştırılmış hissederler.

ÇÖZÜM

Alıcı = harekete geçmeli. CC = bilmeli. Sadece baskı uygulamak için asla bir isim eklemeyin.

Üçünün de bedeli aynı: ikinci bir e-posta, çünkü ilki hedefine ulaşmadı.

YANIT HIZI

Henüz bir yanıtınız olmasa bile dış kişilere 24 saat içinde cevap verin.

24

saat

Harbor Tools dışındaki herkes için sınır — müşteriler, tedarikçiler, meslektaş olmayan herkes.

HENÜZ YANIT VEREMESENİZ DE YİNE DE CEVAP VERİN

“Anladım — Perşembe'ye kadar size dönüş yapacağım.”

İki saniyelik bir iş. Müşteri merak etmeyi bırakır ve siz de uyacağınız günü belirtmiş olursunuz.

E-postaları ulaşır

Saat 0. Yoğun bir günde de olsa, sayaç başlar.

24 saat içinde

Tam yanıt ya da yukarıdaki ara yanıt. Asla sessizlik.

Söz verdiğiniz gün

Gerçek yanıt Perşembe'ye kadar ulaşır, çünkü Perşembe dediniz.

ALIŞTIRMA YAPALIM · 5 DAKİKA, KENDİ BAŞINIZA

Bir müşteriden bir toplantıyı taşımasını isteyen bir e-posta yazın.

GÖREVİNİZ

Bu hafta bir müşteriyle toplantınız var ve o saatte katılamıyorsunuz.

Taşınmasını isteyen e-postanın tamamını yazın. Beş dakika, kağıt üzerinde veya taslak olarak.

BUGÜNKÜ KURALLARA UYUN

İhtiyacınız olan ayrıntıları kendiniz oluşturun — gün, neden, istediğiniz yeni saat.

Bir meslektaşa değil, bir müşteriye yazıyorsunuz, bu yüzden 24 saat kuralı onun yanıtı için de geçerlidir.

Beş dakika dolduğunda, taslaklarınızı yanınızdaki kişiyle değiştirin.

İYİ BİR YANIT ŞUNLARI İÇERİR

- ☐ Konu: talep artı bir son tarih
- ☐ Unvan ve soyadla selamlama
- ☐ Giriş: teşekkür, ardından yazma nedeni
- ☐ Gövde: sonuç, neden, talep, son tarih
- ☐ Her cümle 20 kelimenin altında
- ☐ Kapanış ve üç satırlık imza

YANITLAR · YAZMANIN BİR YOLU

Bir toplantıyı taşımak, dokuz kısa cümlede.

KONU	**Lütfen onaylayın: Perşembe günkü değerlendirme için yeni saat (18 Kasım'a kadar)**
SELAMLAMA	Sayın Bayan Grant,
GİRİŞ	Bu hafta zaman ayırdığınız için teşekkür ederim. Perşembe günkü toplantımız hakkında yazıyorum.
SONUÇ	Toplantımızı Cuma sabahına taşımam gerekiyor.
NEDEN	Aynı saate bir teslimat denetimi ayarlanmış.
NEYE İHTİYACINIZ VAR	Cuma günü saat 10:00'ı onaylayabilir misiniz, yoksa daha uygun bir saat önerir misiniz?
SON TARİH	Odayı ayırabilmem için lütfen 18 Kasım'a kadar yanıt verin.
KAPANIŞ	Esnekliğiniz için teşekkür ederim. Saygılarımla,
İMZA	Adınız ve soyadınız Göreviniz · Harbor Tools Doğrudan hattınız · iş e-postanız

TASLAĞINIZI KONTROL EDİN

- ☑ Konu: talep artı bir son tarih
- ☑ Unvan ve soyadla selamlama
- ☑ Giriş: teşekkür, ardından yazma nedeni
- ☑ Gövde dört adımda, bu sırayla
- ☑ Buradaki en uzun cümle: 11 kelime
- ☑ Kapanış ve üç satırlık imza

ÖZET

Altı bölüm, bir ekran, bir son tarih, 24 saat içinde yanıtlanmış.

01 Her dış e-postayı aynı altı bölümden, sırasıyla oluşturun.

02 Konu satırı, talep artı son tarihtir — asla “Hızlı bir soru” değil.

03 Gövde sonuç, neden, ihtiyacınız olan şey, son tarih sırasıyla ilerler.

04 20 kelimenin altında cümleler, bir ekrana sığan tüm e-posta, yazmadan önce eklenmiş ek.

05 Harekete geçmesi gerekenler için Alıcı, bilmesi gerekenler için CC, toplu e-postalar için BCC.

06 24 saat içinde yanıt verin; belirli bir gün içeren ara yanıt da sayılır.

BUNU MASANIZDA TUTUN

KONU

```
Lütfen inceleyin: 1142
numaralı sipariş için teklif
(20 Kasım'a kadar)
```

GÖVDE SIRASI

```
sonuç → neden → talep → son
tarih
```

ARA YANIT

```
“Anladım — Perşembe'ye kadar
size dönüş yapacağım.”
```

GÖNDERMEDEN ÖNCE

Ek eklendi mi? Son tarih konuda mı? Alıcı'daki herkes harekete geçebilir mi?