HARBOR TOOLS · ТРЕНІНГ ДЛЯ НОВИХ СПІВРОБІТНИКІВ

Основи ділового листування

Як писати листи за межі Harbor Tools, щоб адресат міг діяти вже після першого прочитання.

ЗАНЯТТЯ 1 · 16 ЛИСТОПАДА 2026 · ПІД КЕРІВНИЦТВОМ ТРЕНЕРА, 60 ХВИЛИН

ШІСТЬ ЧАСТИН У ТАКОМУ ПОРЯДКУ

1 Тема листа

2 Привітання

3 Вступ

4 Основна частина

5 Завершення

6 Підпис

ЦІЛІ НАВЧАННЯ

Наприкінці заняття ви зможете надсилати зовнішні листи, за якими адресат одразу зможе діяти.

01 **Будувати лист із шести частин**

Тема, привітання, вступ, основна частина, завершення, підпис — завжди в такому порядку.

02 **Писати тему листа як прохання плюс дедлайн**

Щоб адресат знав, що робити і до якого терміну, ще не відкриваючи листа.

03 **Структурувати основну частину та відповідати вчасно**

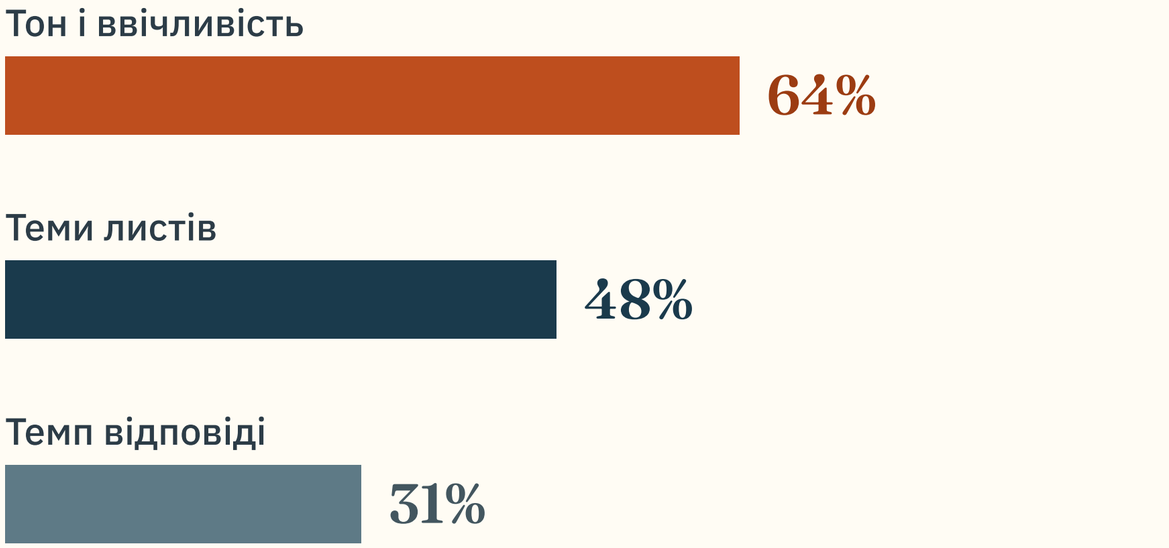
Висновок, причина, прохання, дедлайн — і відповідь зовнішнім контактам протягом 24 годин.

ЗАНЯТТЯ У ЧОТИРЬОХ КРОКАХ

1. Шість частин, один реальний лист
2. «Кому», «Копія», «Прихована копія» і три типові помилки
3. Правило відповіді протягом 24 годин
4. П'ять хвилин письма, потім відповіді

РОЗМИНКА

42 нові співробітники розповіли, що їх найбільше турбує щодо електронної пошти.



Опитування новачків Harbor Tools (42)

Підніміть руку — яка з трьох турбує саме вас?

ДЕ СЬОГОДНІ МИ ВІДПОВІМО НА КОЖНУ З НИХ

Тон і ввічливість

Привітання, вступ, завершення й підпис роблять це за вас.

Теми листів

Одна формула: прохання плюс дедлайн.

Темп відповіді

Протягом 24 годин для будь-кого за межами компанії — проміжна відповідь також рахується.

ВЕСЬ ЛИСТ · РОЗІБРАНИЙ ПРИКЛАД

Кожен зовнішній лист складається з тих самих шести частин у тому самому порядку.

ПРИКЛАД · КОНТАКТНІЙ ОСОБІ КЛІЄНТА ЩОДО ЗАМОВЛЕННЯ 1142

1 **Будь ласка, перевірте: комерційна пропозиція для замовлення 1142 (до 20 листопада)**

2 Шановна пані Грант,

3 Дякую за ваше замовлення минулого тижня. Пишу щодо комерційної пропозиції для замовлення 1142.

4 У додатку — оновлена комерційна пропозиція для вашого затвердження.
До неї вже додано чохол для перенесення, який ви просили.
Будь ласка, перевірте ціни за одиницю та підтвердьте їх.
Ми можемо відправити вчасно, якщо ви відповісте до 20 листопада.

5 Дякую, що перевірили ціни.
З найкращими побажаннями,

6 Ваше повне ім'я
Ваша посада · Harbor Tools
Ваш прямий телефон · робоча електронна адреса

1 · Тема листа
Прохання та дедлайн в одному рядку.

2 · Привітання
Звернення й прізвище адресата, потім кома.

3 · Вступ
Подяка, потім причина звернення.

4 · Основна частина
Висновок, причина, прохання, дедлайн.

5 · Завершення
Подяка за допомогу, яку ви щойно попросили.

6 · Підпис
Ім'я, посада, Harbor Tools, контакт.

Тема листа — це прохання плюс дедлайн, і нічого більше.

ПРОХАННЯ
Будь ласка, перевірте:

+

ПРО ЩО ЙДЕТЬСЯ
комерційна пропозиція для замовлення 1142

+

ДО ЯКОГО ТЕРМІНУ
(до 20 листопада)

= Будь ласка, перевірте: комерційна пропозиція для замовлення 1142 (до 20 листопада)

НЕВДАЛА ТЕМА	ЧОМУ НЕ ПРАЦЮЄ	ПЕРЕПИШІТЬ ТАК
«Швидке запитання»	Адресат не може його запланувати, тож лист чекає в кінці черги.	Будь ласка, підтвердьте: дата доставки замовлення 1142 (до 20 листопада)
«Замовлення 1142»	Називає тему, але нічого не просить і не встановлює дату.	Будь ласка, перевірте: комерційна пропозиція для замовлення 1142 (до 20 листопада)
«Терміново!!»	Тиск замість інформації — і це грубо щодо зовнішнього контакту.	Будь ласка, затвердьте: оновлену комерційну пропозицію для замовлення 1142 (до 20 листопада)

ЧАСТИНИ 2, 3, 5 І 6

Привітання, вступ, завершення й підпис забезпечують ввічливість за вас.

2 · ПРИВІТАННЯ

Звернення й прізвище, потім кома. Пишіть так, як людина підписує власні листи.

```
Шановна пані Грант,
```

3 · ВСТУП

Два короткі речення: подякуйте за щось конкретне, потім поясніть причину звернення.

```
Дякую за ваше замовлення минулого тижня.
Пишу щодо комерційної пропозиції для
замовлення 1142.
```

5 · ЗАВЕРШЕННЯ

Подякуйте за конкретну допомогу, яку ви щойно попросили, і додайте один рядок прощання.

```
Дякую, що перевірили ціни. / З найкращими
побажаннями,
```

6 · ПІДПИС

Три фіксовані рядки, налаштовані один раз у поштовому клієнті й більше не передруковуються.

```
Повне ім'я / Посада · Harbor Tools /
Прямий телефон · робоча електронна адреса
```

Висновок — на початку, дедлайн — наприкінці, і ніколи навпаки.

01

Висновок

Що ви вирішили або що вам потрібно. Одне речення.

У додатку — оновлена комерційна пропозиція для вашого затвердження.

→

02

Причина

Чому ситуація змінилася або чому ви просите. Одне речення.

До неї вже додано чохол для перенесення, який ви просили.

→

03

Що вам потрібно

Одна конкретна дія, сформульована дієсловом для адресата.

Будь ласка, перевірте ціни за одиницю та підтвердьте їх.

→

04

Дедлайн

Дата, вказана повністю, і що вона дозволяє зберегти.

Ми можемо відправити вчасно, якщо ви відповісте до 20 листопада.

Кожне речення — не більше 20 слів.

Увесь лист вміщується на одному екрані — без прокручування.

ПОЛЯ АДРЕС

«Кому» — для тих, хто має діяти. «Копія» — для тих, хто має знати.

Кому



Люди, які повинні щось зробити. Назвіть їх у першому рядку основної частини.

Цей список бачать усі учасники листування.

Копія



Люди, які мають знати про подію. Від них не чекають дій.

Цей список бачать усі учасники листування.

Прихована копія



Лише для масових листів, коли отримувачі не бачать один одного.

Кожен отримувач бачить лише власну адресу.

Перед відправленням: якщо ім'я в «Копії», ви не чекаєте від цієї людини жодних дій.

ТРИ ТИПОВІ ПОМИЛКИ

Через ці три помилки доводиться надсилати другий лист із вибаченнями.

Нечітка тема

«Швидке запитання» нічого не говорить адресату, тож лист лежить непрочитаним, доки дедлайн не мине.

ЯК ВИПРАВИТИ

Назвіть прохання і дату: «Будь ласка, перевірте: комерційна пропозиція для замовлення 1142 (до 20 листопада)».

Відсутній додаток

Лист каже «у додатку», але нічого не додано. Адресату доводиться писати у відповідь і чекати.

ЯК ВИПРАВИТИ

Спочатку додайте файл, потім пишіть лист. А потім ще раз перечитайте слово «додано».

Неправильне використання «Копії»

Люди в «Копії» думають, що діятиме хтось інший, або почуваються незручно перед клієнтом.

ЯК ВИПРАВИТИ

«Кому» = треба діяти. «Копія» = треба знати. Ніколи не додавайте ім'я лише для тиску.

Усі три помилки коштують однакового: другого листа, бо перший не досяг мети.

ШВИДКІСТЬ ВІДПОВІДІ

Відповідайте зовнішнім контактам протягом 24 годин, навіть якщо ще не маєте відповіді.

24

годин

Межа для будь-кого за межами Harbor Tools — клієнтів, постачальників, усіх, хто не є колегою.

НАВІТЬ БЕЗ ГОТОВОЇ ВІДПОВІДІ — НАПИШІТЬ ХОЧ ЩОСЬ

«Отримав — відповім до четверга».

Дві секунди роботи. Клієнт перестає хвилюватися, а ви називаєте день, якого дотримаєтеся.

Лист від них надходить

Година 0. Відлік починається — навіть у завантажений день.

Протягом 24 годин

Повна відповідь або проміжна відповідь, як вище. Ніколи — мовчанка.

У день, який ви пообіцяли

Повна відповідь приходить до четверга, бо ви сказали «четвер».

ПРАКТИКА · 5 ХВИЛИН САМОСТІЙНО

Напишіть лист із проханням перенести зустріч із клієнтом.

ВАШЕ ЗАВДАННЯ

У вас цього тижня зустріч із клієнтом, і ви не можете бути присутні в призначений час.

Напишіть повний лист із проханням перенести зустріч. П'ять хвилин, на папері або в чернетці.

ДОТРИМУЙТЕСЯ ПРАВИЛ ІЗ СЬОГОДНІШНЬОГО ЗАНЯТТЯ

Вигадайте потрібні деталі — день, причину, новий час, який ви пропонуєте.

Ви пишете клієнту, а не колезі, тож правило 24 годин стосується і його відповіді.

Коли п'ять хвилин закінчаться, обміняйтеся чернетками з сусідом.

ГАРНА ВІДПОВІДЬ МІСТИТЬ

- [ ] Тема: прохання плюс дедлайн
- [ ] Привітання зі зверненням і прізвищем
- [ ] Вступ: подяка, потім причина листа
- [ ] Основна частина: висновок, причина, прохання, дедлайн
- [ ] Кожне речення — менш ніж 20 слів
- [ ] Завершення і підпис із трьох рядків

ВІДПОВІДІ · ОДИН ІЗ ВАРІАНТІВ

Перенесення зустрічі у дев'яти коротких реченнях.

ТЕМА	**Будь ласка, підтвердьте: новий час для огляду в четвер (до 18 листопада)**
ПРИВІТАННЯ	Шановна пані Грант,
ВСТУП	Дякую, що знайшли час цього тижня. Пишу щодо нашої зустрічі в четвер.
ВИСНОВОК	Мені потрібно перенести нашу зустріч на п'ятницю зранку.
ПРИЧИНА	На цю саму годину вже запланована перевірка доставок.
ЩО ВАМ ПОТРІБНО	Чи могли б ви підтвердити п'ятницю, 10:00, або запропонувати інший час?
ДЕДЛАЙН	Будь ласка, відповідайте до 18 листопада, щоб я міг забронювати залу.
ЗАВЕРШЕННЯ	Дякую за вашу гнучкість. З найкращими побажаннями,
ПІДПИС	Ваше повне ім'я Ваша посада · Harbor Tools Ваш прямий телефон · робоча електронна адреса

ПЕРЕВІРТЕ СВОЮ ЧЕРНЕТКУ

- ☑ Тема: прохання плюс дедлайн
- ☑ Привітання зі зверненням і прізвищем
- ☑ Вступ: подяка, потім причина листа
- ☑ Основна частина у чотирьох кроках, у такому порядку
- ☑ Найдовше речення тут: 11 слів
- ☑ Завершення і підпис із трьох рядків

ПІДСУМОК

Шість частин, один екран, один дедлайн, відповідь протягом *24* годин.

01 Будуйте кожен зовнішній лист із тих самих шести частин, у порядку.

02 Тема листа — це прохання плюс дедлайн, а не «Швидке запитання».

03 Основна частина йде так: висновок, причина, що потрібно, дедлайн.

04 Речення до 20 слів, увесь лист на одному екрані, додаток додано ще до написання тексту.

05 «Кому» — для тих, хто має діяти, «Копія» — для тих, хто має знати, «Прихована копія» — для масових листів.

06 Відповідайте протягом 24 годин; проміжна відповідь із конкретним днем теж рахується.

ТРИМАЙТЕ ЦЕ ПІД РУКОЮ

ТЕМА

Будь ласка, перевірте: комерційна пропозиція для замовлення 1142 (до 20 листопада)

ПОРЯДОК ОСНОВНОЇ ЧАСТИНИ

висновок → причина → прохання → дедлайн

ПРОМІЖНА ВІДПОВІДЬ

«Отримав — відповім до четверга».

ПЕРЕД ВІДПРАВЛЕННЯМ

Додаток додано? Дедлайн у темі? Усі в «Кому» можуть діяти?