HARBOR TOOLS · ĐÀO TẠO NHÂN VIÊN MỚI

Kiến thức cơ bản về email công việc

Cách viết email cho người ngoài Harbor Tools để họ có thể hành động ngay từ lần đọc đầu tiên.

BUỔI 1 · 16/11/2026 · CÓ GIẢNG VIÊN HƯỚNG DẪN, 60 PHÚT

SÁU PHẦN, THEO ĐÚNG THỨ TỰ NÀY

1 Dòng tiêu đề

2 Lời chào

3 Mở đầu

4 Nội dung

5 Lời kết

6 Chữ ký

MỤC TIÊU HỌC TẬP

Kết thúc buổi học, bạn có thể gửi một email ra ngoài mà người nhận có thể hành động ngay.

01 **Xây dựng email từ sáu phần**

Tiêu đề, lời chào, mở đầu, nội dung, lời kết, chữ ký — luôn theo đúng thứ tự này.

02 **Viết tiêu đề gồm một yêu cầu kèm hạn chót**

Để người nhận biết cần làm gì và đến khi nào trước khi mở email.

03 **Sắp xếp nội dung và trả lời đúng hạn**

Kết luận, lý do, yêu cầu, hạn chót — và trả lời đối tác ngoài công ty trong vòng 24 giờ.

BUỔI HỌC GỒM BỐN PHẦN

1 Sáu phần, một email thực tế

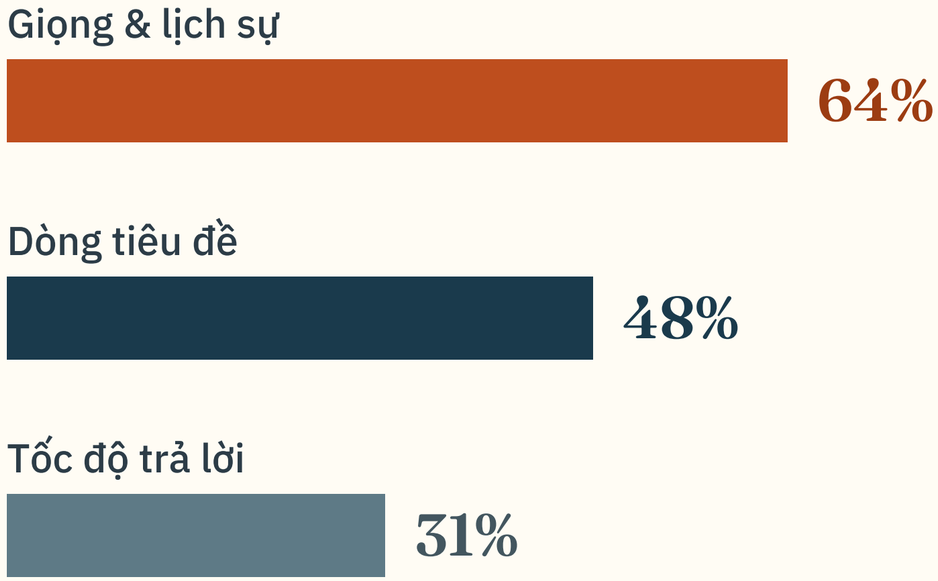
2 To, CC, BCC và ba lỗi thường gặp

3 Quy tắc trả lời trong 24 giờ

4 Năm phút viết, sau đó xem đáp án

KHỞI ĐỘNG

42 nhân viên mới đã cho biết điều họ lo lắng nhất về email.



Khảo sát NV mới Harbor Tools · 42 phản hồi

Giơ tay — bạn thuộc nhóm nào trong ba nhóm này?

HÔM NAY SẼ GIẢI ĐÁP TỪNG VẤN ĐỀ

Giọng & lịch sự

Lời chào, mở đầu, lời kết và chữ ký sẽ làm điều đó thay bạn.

Dòng tiêu đề

Một công thức: yêu cầu kèm hạn chót.

Tốc độ trả lời

Trong vòng 24 giờ với bất kỳ ai ngoài công ty — một email phản hồi tạm cũng được tính.

Mọi email gửi ra ngoài đều có cùng sáu phần, theo cùng thứ tự.

VÍ DỤ MẪU · GỬI KHÁCH HÀNG LIÊN HỆ VỀ ĐƠN HÀNG 1142

1 **Vui lòng xem xét: báo giá cho đơn hàng 1142 (trước 20/11)**

2 Kính gửi Bà Grant,

3 Cảm ơn quý khách đã đặt hàng tuần trước. Tôi viết email này về báo giá cho đơn hàng 1142.

4 Báo giá đã chỉnh sửa được đính kèm để quý khách phê duyệt.
Túi đựng mà quý khách yêu cầu đã được bổ sung.
Vui lòng kiểm tra đơn giá và xác nhận.
Chúng tôi có thể giao hàng đúng hạn nếu quý khách phản hồi trước ngày 20 tháng 11.

5 Cảm ơn quý khách đã kiểm tra giá.
Trân trọng,

6 Họ và tên đầy đủ
Chức danh · Harbor Tools
Số điện thoại trực tiếp · email công ty

1 · Dòng tiêu đề
Yêu cầu và hạn chót, trong một dòng.

2 · Lời chào
Danh xưng và họ của người nhận, theo sau là dấu phẩy.

3 · Mở đầu
Lời cảm ơn, rồi lý do bạn viết email.

4 · Nội dung
Kết luận, lý do, yêu cầu, hạn chót.

5 · Lời kết
Cảm ơn vì sự giúp đỡ bạn vừa yêu cầu.

6 · Chữ ký
Họ tên, chức danh, Harbor Tools, thông tin liên hệ.

Dòng tiêu đề chỉ gồm một yêu cầu kèm hạn chót — không hơn không kém.

YÊU CẦU
Vui lòng xem xét:

+

NỘI DUNG LIÊN QUAN
báo giá cho đơn hàng 1142

+

HẠN CHÓT
(trước 20/11)

= Vui lòng xem xét: báo giá cho đơn hàng 1142 (trước 20/11)

TIÊU ĐỀ YẾU	VÌ SAO KHÔNG HIỆU QUẢ	VIẾT LẠI NHƯ SAU
“Hỏi nhanh một chút”	Người nhận không thể lên kế hoạch cho nó, nên nó bị gác lại sau mọi việc khác.	Vui lòng xác nhận: ngày giao hàng cho đơn hàng 1142 (trước 20/11)
“Đơn hàng 1142”	Nêu chủ đề nhưng không yêu cầu gì và không có hạn chót.	Vui lòng xem xét: báo giá cho đơn hàng 1142 (trước 20/11)
“Gấp!!”	Tạo áp lực thay vì cung cấp thông tin — và còn thiếu lịch sự với đối tác ngoài công ty.	Vui lòng phê duyệt: báo giá đã chỉnh sửa cho đơn hàng 1142 (trước 20/11)

PHẦN 2, 3, 5 VÀ 6

Lời chào, mở đầu, lời kết và chữ ký sẽ thể hiện sự lịch sự thay bạn.

2 · LỜI CHÀO

Danh xưng và họ, theo sau là dấu phẩy. Viết đúng như cách họ ký tên trong email của mình.

> Kính gửi Bà Grant,

3 · MỞ ĐẦU

Hai câu ngắn: cảm ơn họ về một điều cụ thể, rồi nêu lý do bạn viết email.

> Cảm ơn quý khách đã đặt hàng tuần trước. Tôi viết email này về báo giá cho đơn hàng 1142.

5 · LỜI KẾT

Cảm ơn họ về sự giúp đỡ cụ thể bạn vừa yêu cầu, rồi thêm một dòng kết.

> Cảm ơn quý khách đã kiểm tra giá. / Trân trọng,

6 · CHỮ KÝ

Ba dòng cố định, thiết lập một lần trong phần mềm email và không bao giờ gõ lại.

> Họ và tên / Chức danh · Harbor Tools / Số điện thoại trực tiếp · email công ty

Đặt kết luận lên đầu và hạn chót ở cuối — không bao giờ làm ngược lại.

01

Kết luận

Điều bạn đã quyết định hoặc điều bạn cần. Một câu.

`Báo giá đã chỉnh sửa được đính kèm để quý khách phê duyệt.`

→

02

Lý do

Vì sao có sự thay đổi hoặc vì sao bạn yêu cầu. Một câu.

`Túi đựng mà quý khách yêu cầu đã được bổ sung.`

→

03

Điều bạn cần

Một hành động duy nhất, nêu bằng động từ dành cho người nhận.

`Vui lòng kiểm tra đơn giá và xác nhận.`

→

04

Hạn chót

Ngày cụ thể, kèm lý do vì sao hạn đó quan trọng.

`Chúng tôi có thể giao hàng đúng hạn nếu quý khách phản hồi trước ngày 20 tháng 11.`

Mỗi câu không vượt quá 20 từ.

Toàn bộ email nằm trong một màn hình — không cần cuộn.

CÁC TRƯỜNG ĐỊA CHỈ

To dành cho người phải hành động. CC dành cho người cần biết.

To



Những người phải làm điều gì đó. Nêu tên họ ngay trong câu đầu của nội dung.

Mọi người trong email đều thấy được danh sách này.

CC



Những người cần biết việc đã xảy ra. Họ không được yêu cầu hành động.

Mọi người trong email đều thấy được danh sách này.

BCC



Chỉ dùng cho email gửi hàng loạt, nơi người nhận không thấy nhau.

Mỗi người nhận chỉ thấy địa chỉ của chính mình.

Trước khi gửi: nếu một tên ở CC, bạn không mong đợi điều gì từ người đó.

BA LỖI THƯỜNG GẶP

Ba lỗi này buộc bạn phải gửi một email thứ hai để xin lỗi.

Tiêu đề mơ hồ

“Hỏi nhanh một chút” không cho người nhận biết gì cả, nên email bị bỏ quên chưa mở đến khi hết hạn.

CÁCH KHẮC PHỤC

Nêu rõ yêu cầu và ngày hạn: “Vui lòng xem xét: báo giá cho đơn hàng 1142 (trước 20/11)”.

Thiếu tệp đính kèm

Email viết “đã đính kèm” nhưng không có tệp nào. Người nhận phải viết lại và chờ đợi.

CÁCH KHẮC PHỤC

Đính kèm tệp trước, viết email sau. Rồi đọc lại từ “đã đính kèm”.

Dùng CC sai cách

Người ở CC nghĩ rằng người khác sẽ hành động, hoặc họ cảm thấy bị đưa vào tình huống khó xử trước khách hàng.

CÁCH KHẮC PHỤC

To = phải hành động. CC = cần biết. Không bao giờ thêm tên chỉ để tạo áp lực.

Cả ba lỗi đều dẫn đến hậu quả giống nhau: một email thứ hai, vì email đầu không đạt mục đích.

TỐC ĐỘ PHẢN HỒI

Trả lời đối tác ngoài công ty trong vòng 24 giờ, ngay cả khi bạn chưa có câu trả lời.

24

giờ

Giới hạn áp dụng cho bất kỳ ai ngoài Harbor Tools — khách hàng, nhà cung cấp, bất kỳ ai không phải đồng nghiệp.

KHI CHƯA CÓ CÂU TRẢ LỜI, VẪN CỨ PHẢN HỒI

"Đã nhận được — tôi sẽ phản hồi trước Thứ Năm."

Chỉ mất hai giây. Khách hàng không còn thắc mắc, và bạn đã cam kết một ngày cụ thể.

Email của họ đến

Giờ 0. Đồng hồ bắt đầu chạy, kể cả vào ngày bận rộn.

Trong vòng 24 giờ

Câu trả lời đầy đủ, hoặc email phản hồi tạm như trên. Không bao giờ im lặng.

Vào đúng ngày bạn đã hứa

Câu trả lời thật sự đến trước Thứ Năm, vì bạn đã nói Thứ Năm.

CÙNG THỰC HÀNH · 5 PHÚT, TỰ LÀM

Viết email đề nghị khách hàng đổi giờ họp.

NHIỆM VỤ CỦA BẠN

Bạn có một cuộc họp với khách hàng trong tuần này nhưng không thể tham dự vào thời điểm đó.

Viết toàn bộ email đề nghị đổi giờ họp. Năm phút, trên giấy hoặc trong bản nháp.

TUÂN THEO CÁC QUY TẮC ĐÃ HỌC HÔM NAY

Tự đặt ra các chi tiết cần thiết — ngày, lý do, giờ mới bạn muốn.

Bạn đang viết cho khách hàng, không phải đồng nghiệp, nên quy tắc 24 giờ cũng áp dụng cho phản hồi của họ.

Khi hết năm phút, đổi bản nháp với người bên cạnh.

MỘT CÂU TRẢ LỜI TỐT CẦN CÓ

- ☐ Tiêu đề: yêu cầu kèm hạn chót
- ☐ Lời chào với danh xưng và họ
- ☐ Mở đầu: lời cảm ơn, rồi lý do viết email
- ☐ Nội dung: kết luận, lý do, yêu cầu, hạn chót
- ☐ Mỗi câu dưới 20 từ
- ☐ Lời kết và chữ ký ba dòng

ĐÁP ÁN · MỘT CÁCH VIẾT

Đổi giờ họp, trong chín câu ngắn.

TIÊU ĐỀ	**Vui lòng xác nhận: giờ mới cho buổi họp đánh giá Thứ Năm (trước 18/11)**
LỜI CHÀO	Kính gửi Bà Grant,
MỞ ĐẦU	Cảm ơn anh/chị đã dành thời gian trong tuần này. Tôi viết email này về cuộc họp của chúng ta vào Thứ Năm.
KẾT LUẬN	Tôi cần đổi cuộc họp của chúng ta sang sáng Thứ Sáu.
LÝ DO	Một buổi kiểm tra giao hàng đã được đặt trùng giờ đó.
ĐIỀU BẠN CẦN	Anh/chị có thể xác nhận 10:00 Thứ Sáu, hoặc đề xuất thời gian khác phù hợp hơn?
HẠN CHÓT	Vui lòng phản hồi trước ngày 18 tháng 11 để tôi giữ phòng họp.
LỜI KẾT	Cảm ơn sự linh động của anh/chị. Trân trọng,
CHỮ KÝ	Họ và tên đầy đủ Chức danh · Harbor Tools Số điện thoại trực tiếp · email công ty

KIỂM TRA BẢN NHÁP CỦA BẠN

- ☑ Tiêu đề: yêu cầu kèm hạn chót
- ☑ Lời chào với danh xưng và họ
- ☑ Mở đầu: lời cảm ơn, rồi lý do viết email
- ☑ Nội dung gồm bốn bước, theo thứ tự này
- ☑ Câu dài nhất ở đây: 11 từ
- ☑ Lời kết và chữ ký ba dòng

TỔNG KẾT

Sáu phần, một màn hình, một hạn chót, được trả lời trong 24 giờ.

01 Xây dựng mọi email gửi ra ngoài từ cùng sáu phần, theo thứ tự.

02 Tiêu đề là yêu cầu kèm hạn chót — không bao giờ là “Hỏi nhanh một chút”.

03 Nội dung đi theo trình tự: kết luận, lý do, điều bạn cần, hạn chót.

04 Câu dưới 20 từ, toàn bộ email trong một màn hình, đính kèm tệp trước khi viết.

05 To cho người phải hành động, CC cho người cần biết, BCC cho email hàng loạt.

06 Trả lời trong 24 giờ; một email phản hồi tạm có nêu ngày cụ thể cũng được tính.

GIỮ LẠI BẢNG NÀY TRÊN BÀN LÀM VIỆC

TIÊU ĐỀ

Vui lòng xem xét: báo giá cho đơn hàng 1142 (trước 20/11)

THỨ TỰ NỘI DUNG

kết luận → lý do → yêu cầu → hạn chót

PHẢN HỒI TẠM

“Đã nhận được — tôi sẽ phản hồi trước Thứ Năm.”

TRƯỚC KHI GỬI

Đã đính kèm tệp? Hạn chót đã có trong tiêu đề? Mọi người ở To đều có thể hành động?