HARBOR TOOLS · 新员工培训

商务邮件基础

如何给 Harbor Tools 以外的人写邮件，让对方一读就能采取行动。

第1场 · 2026年11月16日 · 讲师授课，60分钟

六个部分，顺序如下

1 主题行

2 问候语

3 开头

4 正文

5 结尾

6 签名

学习目标

一小时后，你将能写出收件人读完即可行动的外部邮件。

01 用六个部分构建一封邮件

主题行、问候语、开头、正文、结尾、签名——始终按此顺序。

02 主题行要写成“请求+截止日期”

让收件人在打开邮件前就知道要做什么、何时完成。

03 正文有序、及时回复

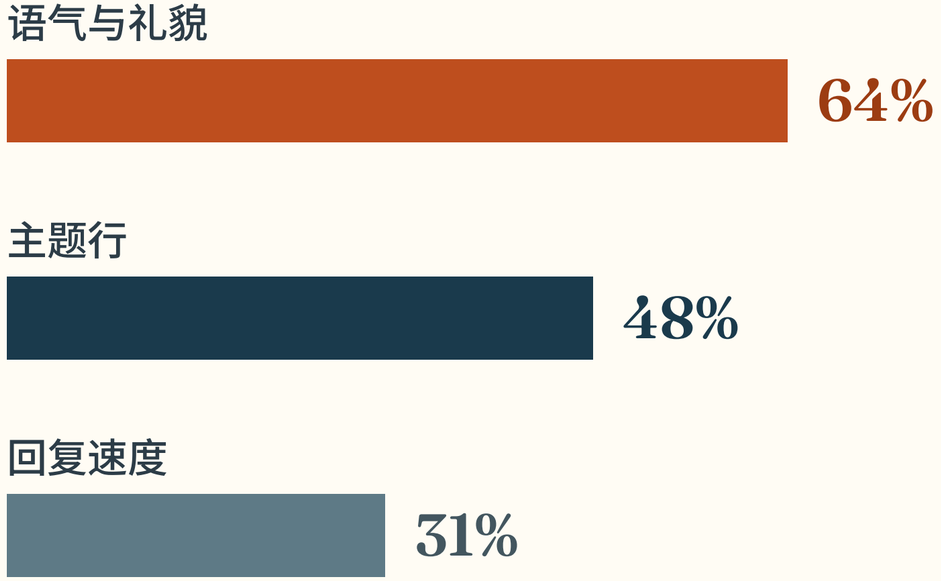
结论、原因、请求、截止日期——并在24小时内回复外部联系人。

本次培训分四步进行

1. 六个部分，一封真实邮件
2. 收件人、CC、BCC 与三个常见错误
3. 24小时回复规则
4. 五分钟写作练习，随后讲解答案

热身环节

42名新员工告诉了我们他们最担心邮件的哪些方面。



Harbor Tools 新员工调查 · 42名受访者

举手——这三项中哪个是你最担心的?

今天的内容如何逐一解答

语气与礼貌

问候语、开头、结尾和签名已经帮你解决了这个问题。

主题行

一个公式：请求加截止日期。

回复速度

对公司外部任何人都要在24小时内回复——临时回复也算数。

完整邮件 · 示例讲解

每封外部邮件都包含相同的六个部分，顺序相同。

示例 · 致1142号订单的客户联系人

1 **请审核：1142号订单报价（11月20日前）**

2 尊敬的Grant女士：

3 感谢您上周的订单。我写此邮件是关于1142号订单的报价事宜。

4 修订后的报价已附上，请您审批。
您要求的手提箱现已包含在内。
请核对单价并予以确认。
若您在11月20日前回复，我们即可按时发货。

5 感谢您核对价格。
此致敬礼，

6 您的全名
您的职位 · Harbor Tools
您的直线电话 · 您的工作邮箱

1 · 主题行
一行写清请求和截止日期。

2 · 问候语
对方的称谓加姓氏，后接逗号。

3 · 开头
先致谢，再说明写信原因。

4 · 正文
结论、原因、请求、截止日期。

5 · 结尾
感谢对方刚才被请求提供的帮助。

6 · 签名
姓名、职位、Harbor Tools、联系方式。

主题行就是请求加截止日期——仅此而已。

请求	+	事项内容	+	截止时间
请审核：		1142号订单报价		（11月20日前）

= 请审核：1142号订单报价（11月20日前）

欠佳主题	问题所在	可改写为
“小问题”	收件人无法据此安排时间，于是被搁置在其他事务之后。	请确认：1142号订单交货日期（11月20日前）
“1142号订单”	点明了主题，却未提出任何请求，也未设定日期。	请审核：1142号订单报价（11月20日前）
“紧急！！”	传递的是压力而非信息——对外部联系人而言也显得不礼貌。	请批准：1142号订单修订报价（11月20日前）

第2、3、5、6部分

问候语、开头、结尾和签名为你承担了礼貌的部分。

2 · 问候语

称谓加姓氏，后接逗号。拼写方式参照对方自己邮件签名的写法。

> 尊敬的Grant女士：

3 · 开头

两句短句：先就具体事项致谢，再说明写信原因。

> 感谢您上周的订单。我写此邮件是关于1142号订单的报价事宜。

5 · 结尾

就刚才请求的具体帮助致谢，再加一行结束语。

> 感谢您核对价格。 / 此致敬礼，

6 · 签名

三行固定信息，在邮件客户端中设置一次，无需重复输入。

> 全名 / 职位 · Harbor Tools / 直线电话 · 工作邮箱

结论放在最前，截止日期放在最后——切勿颠倒顺序。

01

结论

你的决定或需求，一句话说清。

修订后的报价已附上，请您审批。

02

原因

变化的原因或提出请求的原因，一句话说清。

您要求的手提箱现已包含在内。

03

你的需求

唯一的行动，用动词明确告知对方。

请核对单价并予以确认。

04

截止日期

写明具体日期，以及它所保障的事项。

若您在11月20日前回复，我们即可按时发货。

每句话控制在20个单词以内。

整封邮件应在一屏内显示——无需滚动。

地址栏字段

收件人（To）用于必须行动的人，CC用于应当知晓的人。

收件人



必须采取行动的人。在正文第一行点名提及。

邮件中所有人都能看到这份名单。

CC



应当知晓此事的人。不要求他们采取行动。

邮件中所有人都能看到这份名单。

BCC



仅用于群发邮件，收件人之间彼此不可见。

每位收件人只能看到自己的地址。

发送前自查：如果某人在CC中，就不该期待其有任何行动。

三个常见错误

三个错误会迫使你再发一封邮件道歉。

主题含糊

“小问题”没有传达任何信息，于是邮件一直未被打开，直到截止日期已过。

改进方法

点明请求和日期：“请审核：1142号订单报价（11月20日前）”。

附件缺失

邮件写着“附件如下”却什么都没附上。收件人只能回信询问并等待。

改进方法

先添加附件，再写邮件正文。写完后重读一遍“附件”这个词确认无误。

CC使用不当

被CC的人会以为别人会处理，或在客户面前感到被当众施压。

改进方法

收件人=必须行动。CC=应当知晓。切勿为施压而添加某人。

这三个错误代价相同：都要多发一封邮件，因为第一封没有达到效果。

回复速度

即使暂无答案，也要在24小时内回复外部联系人。

24

小时

适用于Harbor Tools以外的任何人——客户、供应商，任何非同事的人。

即使还没有答案，也要先回复

“已收到——我会在周四前回复您。”

只需两秒钟。客户不再猜测，而你也明确承诺了具体日期。

对方邮件到达

第0小时。计时开始，即便当天很忙也不例外。

24小时内

给出完整答案，或发送上述临时回复。切勿毫无回应。

在你承诺的那天

真正的答案在周四前送达，因为你说过是周四。

动手练习 · 独立完成，5分钟

写一封邮件，请客户调整会议时间。

你的任务

本周你与客户有一场会议，但你届时无法参加。

写一封完整的邮件请求改期。五分钟，可写在纸上或草稿中。

遵循今天讲的规则

自行设定所需细节——日期、原因、你希望的新时间。

你是在给客户写信，不是同事，因此24小时规则同样适用于对方的回复。

五分钟结束后，与旁边的人交换草稿。

一份好答案应包含

- [ ] 主题：请求加截止日期
- [ ] 问候语含称谓和姓氏
- [ ] 开头：先致谢，再说明原因
- [ ] 正文：结论、原因、请求、截止日期
- [ ] 每句话不超过20个单词
- [ ] 结尾及三行签名

参考答案 · 一种写法

用九句短句改期会议。

主题	**请确认：周四评审会新时间（11月18日前）**
问候语	尊敬的Grant女士：
开头	感谢您本周安排出时间。我写此邮件是关于我们周四的会议。
结论	我需要将我们的会议改到周五上午。
原因	同一时段被安排了一次交付审核。
你的需求	您能确认周五10:00，还是建议更合适的时间?
截止日期	请在11月18日前回复，以便我保留会议室。
结尾	感谢您的灵活配合。 此致敬礼，
签名	您的全名 您的职位 · Harbor Tools 您的直线电话 · 您的工作邮箱

检查你的草稿

- ☑ 主题：请求加截止日期
- ☑ 问候语含称谓和姓氏
- ☑ 开头：先致谢，再说明原因
- ☑ 正文四步法，顺序如下
- ☑ 本例最长句子：11个单词
- ☑ 结尾及三行签名

总结

六个部分，一屏显示，一个截止日期，24小时内回复。

01 每封外部邮件都按相同的六个部分、相同顺序撰写。

02 主题行就是请求加截止日期——绝不是“小问题”。

03 正文顺序为：结论、原因、需求、截止日期。

04 每句话不超过20个单词，整封邮件一屏显示，写邮件前先添加附件。

05 收件人用于必须行动的人，CC用于应当知晓的人，BCC用于群发邮件。

06 24小时内回复；附有具体日期的临时回复也算数。

请将此留存在案头

主题

请审核：1142号订单报价（11月20日前）

正文顺序

结论 → 原因 → 请求 → 截止日期

临时回复

“已收到——我会在周四前回复您。”

发送前

附件已添加？主题含截止日期？收件人栏中的人都能行动？