HARBOR TOOLS · 新人訓練

商業電子郵件基礎

如何寫信給 Harbor Tools 以外的人，讓對方一看就能採取行動。

第1課 · 2026年11月16日 · 講師帶領，60分鐘

六個部分，依此順序

1 主旨

2 問候語

3 開場

4 正文

5 結尾

6 簽名

學習目標

一小時結束時，你將能寫出讀者看了就能行動的外部郵件。

01 **用六個部分組成一封郵件**

主旨、問候語、開場、正文、結尾、簽名 — 永遠依此順序。

02 **寫出「請求加期限」的主旨**

讓讀者在打開郵件前就知道該做什麼、何時該做。

03 **正文依序排列，並及時回覆**

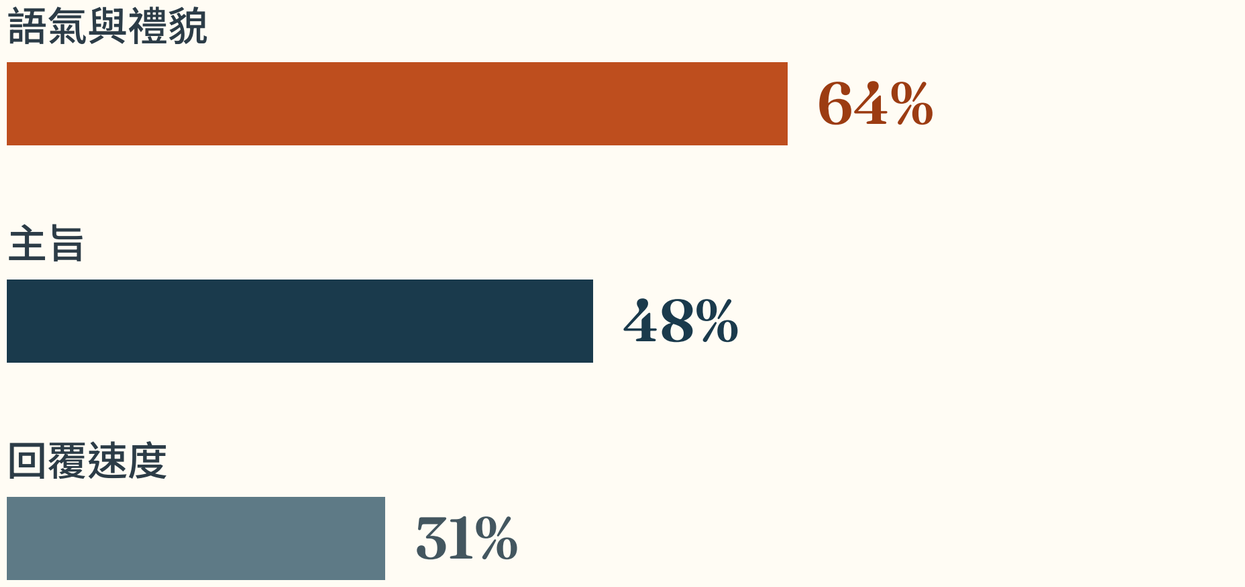
結論、原因、請求、期限 — 並在24小時內回覆外部聯絡人。

本課四個環節

1. 六個部分，一封實例郵件
2. 收件人、副本、密件副本，以及三個常見錯誤
3. 24小時回覆原則
4. 五分鐘寫作，接著對答案

暖身活動

42名新進員工告訴我們他們最擔心電子郵件的哪些地方。



Harbor Tools 新人問卷 · 42位受訪者

舉手 — 這三項中哪一項是你的困擾？

今天的內容如何解答每一項

語氣與禮貌

問候語、開場、結尾與簽名會替你完成這項工作。

主旨

一個公式：請求加上期限。

回覆速度

對公司外部的任何人，24小時內回覆 — 暫覆也算。

完整郵件 · 實例演練

每封外部郵件都有相同的六個部分，順序也相同。

範例 · 致1142號訂單的客戶聯絡人

1 **請審閱：1142號訂單報價（11月20日前）**

2 親愛的 Grant 女士，

3 感謝您上週的訂購。我來信是想談1142號訂單的報價。

4 修訂後的報價已附上，請您核准。
您要求的手提箱現已納入報價。
請確認單價是否無誤。
若您於11月20日前回覆，我們便能如期出貨。

5 感謝您確認價格。
謹致問候，

6 您的全名
您的職稱 · Harbor Tools
您的直撥電話 · 工作電子郵件

1 · 主旨
請求與期限，一句講完。

2 · 問候語
對方的職稱與姓氏，接著加逗號。

3 · 開場
先感謝，再說明來信原因。

4 · 正文
結論、原因、請求、期限。

5 · 結尾
感謝對方剛提供的協助。

6 · 簽名
姓名、職稱、Harbor Tools、聯絡方式。

主旨就是「請求加期限」— 僅此而已。

請求
請審閱：

＋

主題內容
1142號訂單報價

＋

期限
（11月20日前）

= **請審閱：1142號訂單報價（11月20日前）**

弱主旨	問題所在	改寫方式
「小問題」	讀者無法安排處理，於是郵件被排到最後。	請確認：1142號訂單出貨日期（11月20日前）
「1142號訂單」	點出主題，卻沒有請求也沒有期限。	請審閱：1142號訂單報價（11月20日前）
「緊急！！」	只有施壓、沒有資訊 — 對外部聯絡人也顯得不禮貌。	請核准：1142號訂單修訂報價（11月20日前）

第2、3、5、6部分

問候語、開場、結尾與簽名替你傳達禮貌。

第2部分 · 問候語

職稱加姓氏，接著加逗號。依對方自己署名的方式書寫。

> 親愛的 Grant 女士，

第3部分 · 開場

兩句短句：先感謝具體事項，再說明來信原因。

> 感謝您上週的訂購。我來信是想談1142號訂單的報價。

第5部分 · 結尾

感謝對方剛提供的具體協助，再加一句結語。

> 感謝您確認價格。／謹致問候，

第6部分 · 簽名

三行固定內容，在郵件程式中設定一次，不必每次重打。

> 全名／職稱 · Harbor Tools／直撥電話 · 工作電子郵件

結論放最前面，期限放最後 — 絕不可反過來。

01

結論

你決定了什麼，或你需要什麼。一句話。

修訂後的報價已附上，請您核准。

02

原因

為何改變，或為何提出請求。一句話。

您要求的手提箱現已納入報價。

03

你需要什麼

唯一的行動，以對方的動詞表示。

請確認單價是否無誤。

04

期限

寫出確切日期，並說明它保護的是什麼。

若您於11月20日前回覆，我們便能如期出貨。

每句話都在20字以內。

整封郵件一螢幕看完 — 不必捲動。

收件欄位

收件人是必須行動的人，副本是應該知情的人。

收件人



必須採取行動的人。在正文第一句就點名他們。

郵件上的每個人都能看到這份名單。

副本



應該知道此事發生的人，不需要他們行動。

郵件上的每個人都能看到這份名單。

密件副本



僅用於群發郵件，讓收件人彼此看不到對方。

每位讀者只會看到自己的地址。

寄出前檢查：若某人在副本中，代表你並不期待他們回應。

三個常見錯誤

三個錯誤會逼你寄第二封郵件道歉。

主旨模糊

「小問題」什麼都沒告訴讀者，於是郵件一直沒被打開，直到期限已過。

修正方式

寫明請求與日期：「請審閱：1142號訂單報價（11月20日前）」。

漏附附件

郵件說「已附上」，卻什麼都沒附。讀者只能回信等待。

修正方式

先附上檔案，再寫郵件內容。然後重新確認「已附上」這個詞。

副本用錯

副本中的人會以為別人會處理，或覺得在客戶面前被點名很尷尬。

修正方式

收件人＝必須行動。副本＝應該知情。絕不要只是為了施壓而加人進副本。

三者代價相同：都要再寄一封郵件，因為第一封沒有達到效果。

回覆速度

即使還沒有答案，也要在24小時內回覆外部聯絡人。

24

小時

適用於Harbor Tools以外的任何人 — 客戶、供應商，任何非同事的對象。

還沒有答案時，也要先回覆

「收到了 — 我會在週四前回覆您。」

只花兩秒鐘。客戶不再猜測，而你也講明了會守住的日期。

對方來信

第0小時。時鐘開始計時，忙碌的一天也不例外。

24小時內

完整答案，或上述的暫覆。絕不能毫無回音。

在你承諾的那天

真正的答案在週四送達，因為你說過週四。

動手練習 · 5分鐘，個人作業

寫一封信，請客戶更改會議時間。

你的任務

你本週與一位客戶有約，但無法在原訂時間出席。

寫出整封請求改期的郵件。五分鐘，寫在紙上或草稿中。

遵守今天學到的規則

自行設定所需細節 — 日期、原因、你想要的新時間。

你是寫給客戶，不是同事，所以24小時回覆原則同樣適用於對方的回信。

五分鐘時間到後，和旁邊的人交換草稿。

好答案應具備

- ☐ 主旨：請求加期限
- ☐ 問候語含職稱與姓氏
- ☐ 開場：先感謝，再說明來信原因
- ☐ 正文：結論、原因、請求、期限
- ☐ 每句話在20字以內
- ☐ 結尾與三行簽名

參考答案 · 其中一種寫法

更改會議時間，九句短句完成。

主旨	**請確認：週四審查會議的新時間（11月18日前）**
問候語	親愛的 Grant 女士，
開場	感謝您本週抽空。我來信是想談我們週四的會議。
結論	我需要把會議改到週五早上。
原因	同一時段已排定一場出貨稽核。
你需要什麼	能否確認週五10:00，或提出更合適的時間？
期限	請於11月18日前回覆，以便我保留會議室。
結尾	感謝您的體諒與配合。 謹致問候，
簽名	您的全名 您的職稱 · Harbor Tools 您的直撥電話 · 工作電子郵件

檢查你的草稿

- ☑ 主旨：請求加期限
- ☑ 問候語含職稱與姓氏
- ☑ 開場：先感謝，再說明來信原因
- ☑ 正文依此順序包含四個步驟
- ☑ 最長句子：11字
- ☑ 結尾與三行簽名

總結

六個部分、一螢幕、一個期限，24小時內回覆完成。

01 每封外部郵件都依相同的六個部分、依序組成。

02 主旨就是請求加期限 — 絕不是「小問題」。

03 正文依結論、原因、需求、期限排列。

04 句子在20字以內，整封郵件一螢幕看完，動筆前先附上附件。

05 收件人給必須行動的人，副本給應該知情的人，密件副本用於群發郵件。

06 24小時內回覆；附上明確日期的暫覆也算數。

放在桌邊隨時參考

主旨

請審閱：1142號訂單報價（11月20日前）

正文順序

結論 → 原因 → 請求 → 期限

暫覆範例

「收到了 — 我會在週四前回覆您。」

寄出前檢查

附件附上了嗎？主旨有期限嗎？收件人都能採取行動嗎？