

Zeszyt ćwiczeń

Pisanie w pracy: maile i wiadomości, które ktoś przeczyta i na które odpowie

Kurs VITA: vita.edu.pl/courses/pisanie-w-pracy-maile-i-wiadomosci

27 ćwiczeń, po jednym do każdej lekcji. Na końcu znajdziesz przykładowe odpowiedzi. Najpierw spróbuj odpowiedzieć samodzielnie, dopiero potem zajrzyj do wzorów. Postacie i sytuacje w ćwiczeniach są przykładowe. Zeszyt jest materiałem edukacyjnym, nie poradą prawną, a kurs nie obiecuje konkretnych efektów w Twojej pracy.

Ćwiczenia

Moduł 1. Zanim zaczniesz pisać

Lekcja 1.1. Po co piszę i do kogo: cel, odbiorca i oczekiwana reakcja

Przykład fikcyjny. Wojtek, koordynator w firmie transportowej w Poznaniu, napisał do dyspozytorki Anny taki szkic: „Cześć Aniu, ostatnio sporo się dzieje z trasami na zachód i wiesz, że klienci są wrażliwi na opóźnienia, a do tego w piątek wracam z urlopu i przydałoby się to jakoś ogarnąć. Pozdrawiam”. Wojtek chce, żeby Anna do czwartku przysłała mu aktualną listę tras na zachód z opóźnieniami. Odpowiedz na trzy pytania (co ma się wydarzyć, kto czyta i co wie, ile ma czasu), ułóż zdanie kontrolne i przepisz mail na trzy zdania.

Lekcja 1.2. Mail, czat czy rozmowa: wybór kanału

Przykład fikcyjny. Dla każdej sytuacji wybierz kanał (czat, mail, telefon, spotkanie) i uzasadnij jednym zdaniem: 1) Klient pyta, czy paczka wyszła, a Ty widzisz to w systemie w pięć sekund. 2) Kierownik zaakceptował rabat 8 procent dla klienta i trzeba to zapisać. 3) Współpracowniczka drugi raz w tygodniu oddała raport po terminie, a Ciebie to irytuje. 4) Serwer nie działa i trzeba natychmiast wstrzymać wysyłkę zamówień. 5) Chcesz zaproponować zmianę podziału obowiązków trzem osobom, a każda może mieć inne zdanie.

Lekcja 1.3. Jak dziś piszę: lista kontrolna samooceny

Zrób własną samoocenę. Wybierz pięć wysłanych maili z ostatniego tygodnia, odpowiedz na dziesięć pytań, policz „nie” i wybierz dwa nawyki do poprawy z zapisem, jak sprawdzisz postępowanie w piątek. Jeśli nie masz jeszcze maili z pracy, użyj maili wysłanych w ostatnim czasie w sprawach prywatnych, na przykład do urzędu lub do szkoły dziecka. Zapisz wynik w pliku lub na kartce: wrócisz do niego w lekcji 9.2.

Moduł 2. Temat i pierwsze zdanie

Lekcja 2.1. Temat maila, który się otwiera

Przykład fikcyjny. Popraw pięć tematów z firmy kurierskiej w Warszawie. 1) „Pytanie” (mail do księgowej Ilony z prośbą o potwierdzenie, że faktura za wrzesień została zapłacona, do wtorku). 2) „PILNE!!! PROSZĘ O ODPOWIEDŹ” (mail do dostawcy z prośbą o potwierdzenie terminu dostawy, bo klient zaczyna wysyłkę w piątek). 3) „Re: Re: Fwd: Grafik” (w wątku o grafiku ktoś dopisał, że od poniedziałku zmienia się adres magazynu). 4) „Spotkanie” (zaproszenie na odprawę zespołu w czwartek o 9:00). 5) „W nawiązaniu do rozmowy z dnia 12 października dotyczącej współpracy w zakresie transportu” (mail z ofertą stawek dla nowego klienta).

Lekcja 2.2. Pierwsze zdanie: sedno na początku

Przykład fikcyjny. Przepisz trzy pierwsze zdania. 1) „Piszę do Pana w związku z ostatnimi zmianami w harmonogramie projektu, o których rozmawialiśmy na spotkaniu, i chciałbym zapytać o możliwość wcześniejszego dostarczenia makiet, ponieważ klient prosił o przyspieszenie” (do grafika Tomasza; chodzi o makiety do wtorku). 2) „Chciałam Państwa poinformować, że w związku z remontem biura, który rozpocznie się od poniedziałku, mogą wystąpić utrudnienia” (od poniedziałku 19 października zamknięta sala 3). 3) „Zwracam się z uprzejmą prośbą o rozważenie możliwości wcześniejszego zakończenia pracy w piątek” (prośba do kierownika o wyjście o 14:00 w piątek).

Lekcja 2.3. Powitanie i zakończenie: formuły do używania i do unikania

Przykład fikcyjny. Dobierz powitanie i zakończenie do czterech sytuacji. 1) Wysyłasz pierwszy mail do prezesa firmy w Łodzi, której nie znasz osobiście, z prośbą o spotkanie. 2) Odpisujesz po raz piąty w tym tygodniu koleżance z działu, Oli, na pytanie o termin. 3) Piszysz do klienta Marka Zielińskiego, z którym współpracujesz od roku, z potwierdzeniem dostawy. 4) Wysyłasz zapytanie ofertowe do dostawcy, którego nazwę znalazłeś w internecie, bez podanej osoby do kontaktu. Dopisz do każdej sytuacji, którą z formuł „z góry dziękuję”, „w razie pytań proszę o kontakt” i „pozdrawiam” zachowasz.

Moduł 3. Prośba, przypomnienie, odmowa

Lekcja 3.1. Prośba, którą łatwo spełnić

Przykład fikcyjny. Tomek pracuje w agencji marketingowej w Krakowie. Napisał do grafika Pawła: „Cześć, mam taką sprawę z logo klienta, bo trzeba by je trochę zmodyfikować, żeby pasowało na banerze, jak masz chwilę to daj znać. Dzięki”. Tomek potrzebuje do czwartku wersji logo w pliku PNG z przezroczystym tłem w rozmiarze 1200 na 400

pikseli, bo baner idzie do druku w piątek rano. Przepisz prośbę, uwzględniając pięć elementów, i dopisz, co Tomek może ułatwić Pawłowi.

Lekcja 3.2. Przypomnienie bez nacisku

Przykład fikcyjny. Beata z firmy szkoleniowej we Wrocławiu czeka od środy na odpowiedź klienta, pana Marka, w sprawie terminu szkolenia. Szkolenie ma się odbyć 3 listopada, sala musi być potwierdzona do piątku 23 października, a dziś jest poniedziałek 19 października. Napisz trzy wersje przypomnienia: lekką (stopień 1), z konkretem (stopień 2) i szkic wiadomości po rozmowie telefonicznej (stopień 3).

Lekcja 3.3. Odmowa i „nie teraz” z alternatywą

Przykład fikcyjny. Napisz trzy krótkie odpowiedzi. 1) Przełożony prosi, żebyś w piątek po 16:00 przygotował zestawienie, a Ty masz na ten dzień umówiony termin lekarski, który można przełożyć dopiero za trzy tygodnie. Możesz przygotować zestawienie w poniedziałek rano. 2) Klientka, pani Zielińska, prosi o rabat 15 procent, a Twoja firma może dać najwyżej 5 procent przy zamówieniu powyżej 5000 zł. 3) Koleżanka prosi o pomoc w projekcie, a Ty możesz pomóc dopiero po 2 listopada.

Moduł 4. Ton wiadomości

Lekcja 4.1. Uprzejmie, ale konkretnie

Przykład fikcyjny. Popraw cztery zdania, każde według zasady: fakt, prośba z terminem i powodem, krótkie „proszę”. 1) „Znowu spóźniłaś się z raportem.” (raport miał być w środę, jest piątek, a klient czeka do poniedziałku). 2) „Byłbym niezmiernie wdzięczny, gdyby ewentualnie udało się Państwu rozważyć przesłanie dokumentów, o ile to nie sprawi kłopotu.” (potrzebujesz dokumentów do 20 października, żeby złożyć wniosek). 3) „Odpisz wreszcie.” (czekasz na odpowiedź od wtorku w sprawie terminu spotkania). 4) „Nie rozumiem, jak można było tak to zrobić.” (formularz ma puste pole „NIP”).

Lekcja 4.2. Do przełożonego, współpracownika, klienta i osoby, której nie znasz

Przykład fikcyjny. Informacja do przekazania: termin oddania projektu strony internetowej przesuwają się z 15 na 22 października, bo klient dostarczył zdjęcia z tygodniowym opóźnieniem. Napisz ją w czterech wersjach: do kierowniczki Katarzyny, do współpracownika Pawła z działu graficznego, do klienta, firmy Kowalski i Wspólnicy z Poznania, oraz do nowej osoby z firmy hostingowej, której nie znasz, a która musi przesunąć rezerwację serwera.

Lekcja 4.3. Pasywna agresja, ironia i słowa, które drażnią

Przykład fikcyjny. Przepisz pięć zdań na fakt i prośbę. 1) „Jak widać, znów nie przeczytał Pan mojego maila.” (pytałaś w poniedziałek o termin wizyty serwisu, a odpowiedź podał w innym wątku). 2) „Z całym szacunkiem, ale to nie jest zgodne z procedurą.” (zamówienie nie ma akceptacji kierownika). 3) „Dziękuję za wsparcie w tym projekcie!” (ironicznie, bo kolega nie pomógł; chcesz, żeby następnym razem uprzedził wcześniej). 4) „PROSZĘ O PILNĄ ODPOWIEDŹ!!!” (potrzebujesz potwierdzenia dostawy do jutra do 12:00). 5) „No cóż... jak chcecie.” (zespół wybrał inny wariant, Tobie zależy na zapisaniu zastrzeżenia).

Moduł 5. Trudne maile

Lekcja 5.1. Reklamacja i zgłoszenie problemu

Przykład fikcyjny. W biurze w Łodzi system rezerwacji sal nie zapisuje rezerwacji od środy, a w czwartek rano zespół wszedł do sali, którą ktoś inny zarezerwował na ten sam termin. Napisz zgłoszenie do działu IT: temat, pierwsze zdanie, skutek, prośba i termin. Dołącz informację, jakie szczegóły podasz w załączniku.

Lekcja 5.2. Przeprosiny i przyznanie się do błędu

Przykład fikcyjny. Wysłałeś zespołowi zaproszenie na spotkanie z błędną godziną: 10:00 zamiast 11:00. Pięć osób przyszło godzinę wcześniej, jedna osoba przyjechała z innego miasta. Napisz przeprosiny do zespołu, uwzględniając cztery elementy.

Lekcja 5.3. Odpowiedź na zarzut i krytykę w mailu

Przykład fikcyjny. Klient pisze: „Wasza faktura jest błędna i to nie pierwszy raz. Proszę o wyjaśnienie i korektę.” Sprawdzasz: faktura rzeczywiście ma błędny NIP (literówka w jednej cyfrze), ale kwota jest poprawna. Poprzednia faktura nie miała błędu. Napisz odpowiedź według czterech kroków.

Moduł 6. Czat zespołowy

Lekcja 6.1. Krótkie wiadomości na Teams i Slacku

Przykład fikcyjny. Napisz trzy wiadomości na czat zespołowy. 1) Do Pawła z działu graficznego: potrzebujesz logo w formacie PNG do jutra do 10:00, bo wysyłasz ofertę klientowi z Poznania. 2) Do całego zespołu: zmieniła się godzina spotkania, teraz jest o 14:00 zamiast 13:00 w sali 4. 3) Do Anny: pytanie, czy ma jeszcze plik z cennikiem sprzed miesiąca, bo ten, który masz, jest nieaktualny.

Lekcja 6.2. Wątki, oznaczanie osób i słowo „pilne”

Przykład fikcyjny. Poprawiasz trzy wiadomości z kanału zespołu: 1) „@wszyscy ktoś widział plik z umową?” (szukasz umowy z firmą Nowak z Gdyni z września); 2) „Pilne!!! Mamy problem!!!” (w systemie nie działa generowanie faktur od rana); 3) „@Marek @Ania @Kasia zróbcie to” (chcesz, żeby Marek przygotował tabelę, Ania opis, a Kasia sprawdziła całość, wszystko do czwartku).

Lekcja 6.3. Kiedy przestać pisać i zadzwonić

Przykład fikcyjny. Napisz trzy krótkie wiadomości. 1) Propozycja rozmowy do kolegi, z którym wymieniasz maile o budżecie od trzech dni, a wciąż nie ma decyzji. 2) Podsumowanie ustaleń po rozmowie: ustaliliście, że Ty wysyłasz projekt umowy do wtorku, kolega sprawdza do czwartku, a klient dostaje ją w piątek. 3) Propozycja rozmowy po mailu z ironią od klienta: nie chcesz kontynuować wymiany pisemnej, ale chcesz spokojnie wyjaśnić sprawę.

Moduł 7. Krótkie dokumenty

Lekcja 7.1. Notatka po spotkaniu: ustalenia, osoby i terminy

Przykład fikcyjny. Spotkanie zespołu marketingu w Łodzi: omawiano kampanię jesienną. Padły rzeczy: budżet to 8000 zł (zatwierdzony), Kasia przygotowuje grafiki do wtorku, Marek zamówi druk do środy, nie ustalono, kto napisze teksty, następne spotkanie we wtorek o 9:00, Tomek zgłosił zastrzeżenie, że termin druku jest za krótki. Napisz notatkę.

Lekcja 7.2. Podsumowanie dla przełożonego i raport w trzech zdaniach

Przykład fikcyjny. Prowadzisz projekt wdrożenia nowego systemu fakturowania w biurze rachunkowym w Katowicach. Stan: przeniesiono dane 40 z 60 klientów, pozostałych 20 wymaga ręcznej poprawy, bo mają stare numery NIP. Termin zakończenia to 30 października, a Ty szacujesz zakończenie 2 listopada. Potrzebujesz zgody na dodatkowe dwie godziny pracy księgowej dziennie. Napisz raport w trzech zdaniach.

Lekcja 7.3. Ogłoszenie dla zespołu

Przykład fikcyjny. Od 9 listopada biuro w Gdańsku zamyka się o 17:00 zamiast 18:00, bo wspólnota zmieniła godziny pracy portierni. Zmiana dotyczy wszystkich osób, które pracują do 18:00. Osoby, które muszą zostać dłużej, mogą uzgodnić to z kierownikiem do 3 listopada. Napisz ogłoszenie z tematem.

Moduł 8. Skrzynka i porządek

Lekcja 8.1. Kopia, UDW i „odpowiedz wszystkim”

Przykład fikcyjny. Dla każdej z czterech sytuacji wybierz Do, DW, UDW lub „odpowiedz wszystkim”, i uzasadnij w jednym zdaniu. 1) Wysyłasz zaproszenie na webinar do 40 klientów z różnych firm. 2) Prosisz Pawła o raport, a przełożona ma wiedzieć, że o niego prosisz. 3) W wątku z ośmioma osobami ktoś pyta o termin spotkania, a Ty chcesz napisać „Dzięki, mi pasuje wtorek”. 4) Informujesz zespół o zmianie godzin pracy, a dział kadr ma tylko wiedzieć.

Lekcja 8.2. Wątki, załączniki i nazwy plików

Przykład fikcyjny. Wysyłasz arkusz z budżetem projektu do przełożonej. Arkusz ma trzy ukryte kolumny z marżami, których klient nie powinien zobaczyć, a przełożona prześle go klientowi po akceptacji. Napisz: temat maila, nazwę pliku i treść wiadomości. Zwróć uwagę na ukryte kolumny i prośbę z terminem.

Lekcja 8.3. Okna na pocztę, automatyczna odpowiedź i urlop

Przykład fikcyjny. Wyjeżdżasz na tydzień: od 19 do 23 października, wracasz 26 października. Zastępuje Cię Marek Kowalski (marek.kowalski@firma.pl). Napisz automatyczną odpowiedź i krótką notatkę dla Marka (3 zdania) o tym, co ma zrobić, co może poczekać i czego nie wolno robić bez Twojej zgody.

Moduł 9. Wdrożenie i egzamin końcowy

Lekcja 9.1. Własne szablony na pięć najczęstszych sytuacji

Przykład fikcyjny. Wybierz pięć sytuacji z własnej pracy i napisz dla każdej szablon z lukami. Jeśli jeszcze nie wiesz, jakie wybrać, wykorzystaj: prośba o raport do końca tygodnia, przypomnienie klientowi o brakujących dokumentach, odmowa wzięcia dodatkowego zadania, przeprosiny za spóźnioną odpowiedź, notatka po spotkaniu z dwoma zadaniami.

Lekcja 9.2. Plan na 30 dni i projekt końcowy

Przykład fikcyjny. Zaplanuj własne 30 dni: dla każdego z czterech tygodni wpisz jedną zasadę, jedną sytuację z pracy, w której ją zastosujesz, i jedną miarę, po której poznasz, czy działa (na przykład „odpowiedź w ciągu dnia na prośbę z terminem”). Napisz też pierwszy punkt projektu końcowego: prośbę z terminem w wersji „przed” i „po”.

Lekcja 9.3. Egzamin końcowy: jak się przygotować

Przykład fikcyjny. Napisz własny plan powtórki: trzy punkty z listy kontrolnej, w których najczęściej się mylisz, lekcje, do których wrócisz, i dzień, w którym podejdziesz do egzaminu. Potem rozwiąż mini-quiz: wybierz poprawną odpowiedź w zdaniu „Pierwsze zdanie maila powinno: A) przedstawiać firmę, B) zawierać sedno sprawy i prośbę, C) zawierać przeprosiny za przeszkadzanie, D) zawierać życzenia”.

Przykładowe odpowiedzi

Moduł 1. Zanim zaczniesz pisać

Lekcja 1.1. Po co piszę i do kogo: cel, odbiorca i oczekiwana reakcja

Przykładowa odpowiedź: Co ma się wydarzyć: Anna wysłała listę tras do czwartku. Kto czyta: Anna zna trasy i klientów, nie zna celu prośby. Czas: pracuje na bieżąco, więc prośba musi być jasna od razu. Zdanie kontrolne: „Piszę, żeby Anna przysłała do czwartku listę tras na zachód z opóźnieniami”. Mail: „Aniu, potrzebuję do czwartku listy tras na zachód, na których były opóźnienia w ostatnich dwóch tygodniach (wystarczy tabela w Excelu). W piątek wracam z urlopu i chcę na niej oprzeć rozmowę z klientami. Jeśli lista zajmie Ci więcej czasu, napisz, co możesz przysłać wcześniej”. Sprawdź swoją wersję: czy prośba, termin i powód są w pierwszych dwóch zdaniach?

Lekcja 1.2. Mail, czat czy rozmowa: wybór kanału

Rozwiązanie: 1) Czat lub krótka odpowiedź w systemie: pytanie jest krótkie i dotyczy stanu na teraz. 2) Mail: zgoda i warunki muszą zostać w zapisie, najlepiej z kopią do osoby w księgowości. 3) Rozmowa na żywo lub przez telefon, potem ewentualny mail z ustaleniami: sprawa budzi emocje i dotyczy zachowania. 4) Telefon: pilne w ciągu minut, mail nie zadziała. 5) Spotkanie z krótkim mailem po nim: kilka wariantów i różne opinie lepiej omówić na głos, a ustalenia zapisać. Sprawdź, czy przy każdej sytuacji miałeś(-aś) konkretny powód.

Lekcja 1.3. Jak dziś piszę: lista kontrolna samooceny

Przykładowa odpowiedź: Wynik Beaty to wzór zapisu, nie wynik do powtórzenia. Mail 1: „nie” przy pytaniach 2 i 4. Mail 2: „nie” przy 2 i 9. Mail 3: „nie” przy 2, 4 i 9. Mail 4: „nie” przy 2. Mail 5: wszystko „tak”. Razem „nie”: pytanie 2 cztery razy, pytanie 4 dwa razy, pytanie 9 dwa razy. Nawyki: 1) „Pierwsze zdanie to prośba lub informacja, tło dopiero potem”. 2) „Przy każdej prośbie piszę termin i powód”. Sprawdzenie: w piątek cztery nowe maile, liczę trafienia przy pytaniach 2 i 4. Sprawdź swoją odpowiedź: czy nawyki są dwa, jednozdaniowe i sprawdzalne?

Moduł 2. Temat i pierwsze zdanie

Lekcja 2.1. Temat maila, który się otwiera

Rozwiązanie: 1) „Faktura za wrzesień: proszę o potwierdzenie płatności do wtorku”. 2) „Termin dostawy: proszę o potwierdzenie do czwartku, start wysyłki w piątek”. 3) Nowy mail z nowym tematem: „Do wiadomości: od poniedziałku nowy adres magazynu”. 4) „Odprawa zespołu: czwartek 9:00, sala 2”. 5) „Oferta stawek transportowych: do akceptacji do 20 października”. Sprawdź swoje wersje: czy sprawa stoi na początku, a potrzeba i termin za nią?

Lekcja 2.2. Pierwsze zdanie: sedno na początku

Przykładowa odpowiedź: 1) „Panie Tomasz, proszę o dostarczenie makiet do wtorku 13 października, bo klient poprosił o przyspieszenie.” 2) „Od poniedziałku 19 października sala 3 jest zamknięta z powodu remontu, spotkania proszę rezerwować w salach 1 i 2.” 3) „Panie Pawle, proszę o zgodę na wyjście w piątek o 14:00, odpracuję godziny w czwartek.” Sprawdź swoje wersje: czy prośba, informacja lub potwierdzenie stoją już w pierwszym zdaniu?

Lekcja 2.3. Powitanie i zakończenie: formuły do używania i do unikania

Rozwiązanie: 1) „Dzień dobry Pani Prezes,” albo „Szanowna Pani Prezes,” oraz „Z poważaniem”; zachowaj prośbę z terminem, bez „z góry dziękuję”. 2) „Cześć Olu,” lub samo „Olu,”; „Pozdrawiam”, bez dodatkowych formuł. 3) „Dzień dobry Panie Marku,” i „Serdecznie pozdrawiam”; bez „w razie pytań”. 4) „Szanowni Państwo,” i „Z poważaniem”; na końcu zdanie „Proszę o ofertę do piątku 16 października”. Sprawdź swoje wybory: czy każde zakończenie zawiera następny krok albo jedną prostą formułę i nie rozrasta się do litanii zwrotów?

Moduł 3. Prośba, przypomnienie, odmowa

Lekcja 3.1. Prośba, którą łatwo spełnić

Przykładowa odpowiedź: „Cześć Pawle, proszę o wersję logo klienta w pliku PNG z przezroczystym tłem, rozmiar 1200 na 400 pikseli. Potrzebuję jej do czwartku do 16:00, bo baner idzie do druku w piątek rano. Oryginał logo jest w załączniku, a wymiary baneru w pliku ze specyfikacją na dysku w folderze Klient/Baner. Jeśli nie zdążysz do czwartku, napisz, co możesz zrobić wcześniej, albo wskaż osobę, która mnie wyręczy”. Sprawdź swoją wersję: czy każdy z pięciu elementów da się wskazać palcem?

Lekcja 3.2. Przypomnienie bez nacisku

Przykładowa odpowiedź: Stopień 1: „Panie Marku, wracam do pytania z środy o termin szkolenia 3 listopada. Proszę o potwierdzenie do czwartku 22 października, bo w piątek muszę potwierdzić salę. Jeśli coś wymaga ustalenia, chętnie pomogę.” Stopień 2: „Panie Marku, termin potwierdzenia sali mija jutro. Bez Pana decyzji będę musiała zwolnić rezerwację, a szkolenie przesunąć na późniejszą datę. Czy może Pan odpowiedzieć jednym słowem, 3 listopada tak lub nie?” Stopień 3: „Panie Marku, dziękuję za rozmowę. Potwierdzam: szkolenie odbywa się 3 listopada, sala zarezerwowana do wtorku, przesyłam program do środy”. Sprawdź swoje wersje: czy w żadnej nie ma zarzutu?

Lekcja 3.3. Odmowa i „nie teraz” z alternatywą

Przykładowa odpowiedź: 1) „Panie Pawle, w piątek po 16:00 nie dam rady, mam termin lekarski, którego nie da się przełożyć. Przygotuję zestawienie w poniedziałek do 9:00. Czy taki termin wystarczy?” 2) „Pani Zielińska, rabat 15 procent nie jest możliwy. Możemy zaproponować 5 procent przy zamówieniu powyżej 5000 zł. Czy mam przygotować ofertę w tej wersji?” 3) „Olu, wcześniej nie dam rady, ale po 2 listopada chętnie pomogę. Napisz do mnie w poniedziałek 2 listopada, ustalimy godzinę”. Sprawdź swoje wersje: czy w każdej „nie” jest w pierwszym zdaniu i jest alternatywa?

Moduł 4. Ton wiadomości

Lekcja 4.1. Uprzejmie, ale konkretnie

Przykładowa odpowiedź: 1) „Raport miał być w środę, a dziś jest piątek. Proszę o niego do poniedziałku do 9:00, bo klient czeka.” 2) „Proszę o przesłanie dokumentów do 20 października, bo do tego dnia muszę złożyć wnioski.” 3) „Wracam do pytania z wtorku o termin spotkania. Proszę o odpowiedź do jutra, żebym mógł zarezerwować salę.” 4) „W formularzu brakuje numeru NIP w polu 4. Proszę o uzupełnienie i odesłanie do jutra.” Sprawdź swoje wersje: czy w żadnej nie ma słów „znowu”, „wreszcie” i „jak można było”?

Lekcja 4.2. Do przełożonego, współpracownika, klienta i osoby, której nie znasz

Przykładowa odpowiedź: Do Katarzyny: „Termin oddania strony przesuwam się z 15 na 22 października, bo klient dostarczył zdjęcia tydzień później. Proponuję, żebym poinformował klienta dziś i zaznaczył, że kolejne opóźnienie przesunie termin dalej. Zgadzasz się?” Do Pawła: „Paweł, strona idzie 22 października, nie 15. Masz dodatkowy tydzień na grafiki, ale potrzebuję ich do 19-go.” Do klienta: „Szanowni Państwo, termin oddania strony to 22 października zamiast 15. Powodem jest przesunięcie terminu dostarczenia zdjęć. Jeśli prześlą je Państwo wcześniej, spróbujemy odzyskać dni”. Do hostingu: „Dzień dobry, nazywam się Jan Nowak i prowadzę wdrożenie strony dla firmy Kowalski i Wspólnicy. Proszę o przesunięcie rezerwacji serwera testowego z 15 na 22 października. Czy mogę prosić o potwierdzenie do jutra?” Sprawdź swoje wersje: czy fakty są takie same we wszystkich czterech?

Lekcja 4.3. Pasywna agresja, ironia i słowa, które drażnią

Przykładowa odpowiedź: 1) „Pytałam w poniedziałek o termin wizyty serwisu; odpowiedź jest w drugim wątku. Proszę o potwierdzenie wtorku 20 października w tym wątku.” 2) „Zamówienie nr 118 nie ma akceptacji kierownika, a procedura jej wymaga. Proszę o akceptację, a wtedy je wyślę.” 3) „Przy następnym projekcie proszę o informację z tygodniowym wyprzedzeniem, gdy nie możesz pomóc, żebym mogła zaplanować pracę.” 4) „Proszę o potwierdzenie dostawy do jutra do 12:00.” 5) „Przyjmuję decyzję zespołu. Zapisuję jedno zastrzeżenie: wariant B zwiększa koszt o ok. 800 zł.” Sprawdź swoje wersje: czy w żadnej nie zostało słowo oceniające osobę?

Moduł 5. Trudne maile

Lekcja 5.1. Reklamacja i zgłoszenie problemu

Przykładowa odpowiedź: Temat: „Zgłoszenie: system rezerwacji sal nie zapisuje rezerwacji od środy”. Treść: „Dzień dobry, od środy 14 października system rezerwacji sal nie zapisuje nowych rezerwacji. W czwartek rano dwa zespoły weszły do sali 3 na ten sam termin. Potrzebujemy działającego systemu przed poniedziałkiem, bo w przyszłym tygodniu mamy dwa szkolenia. Proszę o informację do jutra do 12:00, czy problem jest znany i kiedy zostanie usunięty. W załączniku rzuty ekranu błędu i godziny, kiedy rezerwacja się nie zapisała.” Sprawdź swoją wersję: czy jest w niej numer lub data, skutek, prośba i termin?

Lekcja 5.2. Przeprosiny i przyznanie się do błędu

Przykładowa odpowiedź: „Cześć, w zaproszeniu na dzisiejsze spotkanie podałam godzinę 10:00 zamiast 11:00. Przepraszam. Wiem, że kilka osób przyszło za wcześnie, a Marek dojechał z Wrocławia. Spotkanie zaczynamy teraz i skrócimy je do 40 minut, a każdy, kto musi wyjść wcześniej, dostanie notatkę. Od dziś sprawdzam godzinę w

kalendharzu przed wysłaniem zaproszenia.” Sprawdź swoją wersję: czy jest w niej wszystkie cztery elementy i czy mieści się w pięciu zdaniach?

Lekcja 5.3. Odpowiedź na zarzut i krytykę w mailu

Przykładowa odpowiedź: „Dzień dobry, dziękuję za wiadomość. Sprawdziłam fakturę nr 112/10: w numerze NIP jest literówka w ostatniej cyfrze. Kwota i pozycje są zgodne z zamówieniem. Wystawiam fakturę korygującą, dostanie ją Pan do jutra do 12:00. Jeśli chodzi o poprzednie faktury, sprawdziłam trzy ostatnie i nie znalazłam błędów, ale chętnie sprawdzę inne, jeśli Pan wskaże numery. Przepraszam za kłopot.” Sprawdź swoją wersję: czy przyznałaś literówkę i jasno rozdzieliłaś to, co jest błędem, od tego, co nie jest?

Moduł 6. Czat zespołowy

Lekcja 6.1. Krótkie wiadomości na Teams i Slacku

Przykładowa odpowiedź: 1) „Paweł, czy możesz do jutra do 10:00 przesłać logo w PNG? Wysyłam ofertę do klienta z Poznania o 11:00. Dzięki.” 2) „Uwaga: spotkanie dziś o 14:00, nie 13:00, sala 4. Bez innych zmian.” 3) „Anno, masz jeszcze cennik z września? Mój jest nieaktualny, a klient pyta o stare ceny. Wystarczy, że prześlesz plik, nawet dziś.” Sprawdź swoje wersje: czy każda ma sprawę, prośbę i termin albo informację o tym, co się zmienia?

Lekcja 6.2. Wątki, oznaczanie osób i słowo „pilne”

Przykładowa odpowiedź: 1) „Szukam umowy z firmą Nowak z Gdyni w września. Czy ktoś wie, w którym folderze jest? Potrzebuję jej dziś do 15:00.” 2) „System nie generuje faktur od rana, wyskakuje błąd 502. Czy ktoś z IT może to sprawdzić do 11:00? Dziś wystawiamy 12 faktur.” 3) „@Marek tabela, @Ania opis, @Kasia sprawdza całość. Wszystko do czwartku do 15:00, Kasia ma dostać materiały od Marka i Ani do środy wieczorem.” Sprawdź swoje wersje: czy w żadnej nie ma @wszyscy bez powodu i czy każda osoba wie, co ma zrobić?

Lekcja 6.3. Kiedy przestać pisać i zadzwonić

Przykładowa odpowiedź: 1) „Cześć Marek, pisaliśmy już trzy razy o budżecie i wciąż nie mamy decyzji. Chyba szybciej ustalimy to telefonem. Czy dziś o 13:00 przez 10 minut?” 2) „Podsumowanie rozmowy: wysyłam projekt umowy do wtorku, Ty sprawdzasz do czwartku, w piątek wysyłamy ją klientowi. Daj znać, jeśli coś pomyliłam.” 3) „Dzień dobry, chciałabym wyjaśnić tę sprawę. Czy mogę zadzwonić jutro o 10:00? Po rozmowie prześlę podsumowanie mailem.” Sprawdź swoje wersje: czy każda ma konkretną godzinę i nie zawiera przeprosin za samą propozycję?

Moduł 7. Krótkie dokumenty

Lekcja 7.1. Notatka po spotkaniu: ustalenia, osoby i terminy

Przykładowa odpowiedź: „Spotkanie 13 października, kampania jesienna. Uczestnicy: Kasia, Marek, Tomek, Ewa. Ustalono: budżet 8000 zł (zatwierdzony). Zadania: Kasia przygotuje grafiki do wtorku 20 października; Marek zamówi druk do środy 21 października. Zastrzeżenie: Tomek uważa, że termin druku jest za krótki. Do ustalenia: kto napisze teksty. Następne spotkanie: wtorek o 9:00. Uwagi proszę zgłaszać do jutra do 12:00.” Sprawdź swoją wersję: czy każde zadanie ma osobę i termin, i bez opisu przebiegu?

Lekcja 7.2. Podsumowanie dla przełożonego i raport w trzech zdaniach

Przykładowa odpowiedź: „Przeniesiono dane 40 z 60 klientów, pozostałych 20 wymaga ręcznej poprawy numerów NIP. Przy obecnym tempie zakończymy 2 listopada zamiast 30 października; ryzykiem jest, że kolejni klienci mają podobne błędy. Proszę o zgodę do jutra do 12:00 na dwie godziny pracy księgowej dziennie, wtedy zmieścimy się w terminie.” Sprawdź swoją wersję: czy każde z trzech zdań odpowiada na jedno z trzech pytań przełożonego?

Lekcja 7.3. Ogłoszenie dla zespołu

Przykładowa odpowiedź: Temat: „Biuro zamykamy o 17:00 od 9 listopada”. Treść: „Od 9 listopada biuro w Gdańsku zamyka się o 17:00 zamiast 18:00. Zmiana wynika z nowych godzin pracy portierni w budynku. Dotyczy to osób, które pracują do 18:00. Jeśli musisz zostać dłużej, uzgodnij to z kierownikiem do 3 listopada. Pytania proszę kierować do mnie do czwartku.” Sprawdź swoją wersję: czy pierwsze zdanie mówi o zmianie, a ostatnie wskazuje, do kogo pisać?

Moduł 8. Skrzynka i porządek

Lekcja 8.1. Kopia, UDW i „odpowiedz wszystkim”

Przykładowa odpowiedź: 1) Adresy klientów w UDW, bo adresy mailowe są danymi osobowymi i nie powinny być widoczne dla pozostałych odbiorców. 2) Paweł w Do, przełożona w DW, bo on ma działać, a ona wiedzieć. 3) Odpowiedz wszystkim, bo ustalenie terminu dotyczy wszystkich, ale tylko wtedy, gdy zawiera nową informację; samo „dzięki” lepiej pominąć. 4) Zespół w Do, kadry w DW. Sprawdź swoje wersje: czy w żadnej wiadomości do wielu osób zewnętrznych nie ma jawnych adresów w polu „Do”?

Lekcja 8.2. Wątki, załączniki i nazwy plików

Przykładowa odpowiedź: Temat: „Budżet projektu Nowak do akceptacji, do środy 21 października”. Plik: „Budżet-Nowak-v2-2026-10-14.xlsx”. Treść: „Dzień dobry, w załączeniu budżet projektu w wersji 2. Arkusz ma trzy ukryte kolumny z marżami, więc przed wysłaniem klientowi proszę o usunięcie ich lub o wersję PDF. Proszę o akceptację do środy 21 października, bo klient czeka na ofertę do czwartku.” Sprawdź swoją wersję: czy ostrzegasz o ukrytych kolumnach i czy nazwa pliku ma datę lub wersję?

Lekcja 8.3. Okna na pocztę, automatyczna odpowiedź i urlop

Przykładowa odpowiedź: Automatyczna odpowiedź: „Dzień dobry, jestem nieobecna od 19 do 23 października. Wracam 26 października i odpowiem do 28 października. W pilnych sprawach proszę pisać do Marka Kowalskiego: marek.kowalski@firma.pl.” Notatka: „Marek, w czasie mojej nieobecności mogą przyjść zamówienia od klientów Nowak i Wiśniewski, które załatwiasz według instrukcji w folderze Zamówienia. Zapytania ofertowe możesz odłożyć do mojego powrotu. Nie wolno Ci zmieniać cen ani akceptować rabatów bez mojej zgody.” Sprawdź swoją wersję: czy jest data powrotu, zastępca i brak powodu nieobecności?

Moduł 9. Wdrożenie i egzamin końcowy

Lekcja 9.1. Własne szablony na pięć najczęstszych sytuacji

Przykładowa odpowiedź: 1) „[Imię], czy możesz do [piątek, godz.] przesłać raport za [okres]? Potrzebuję go, bo [powód]. Dzięki.” 2) „Dzień dobry, wracam do prośby z [data] o [dokumenty]. Bez nich nie mogę [co]. Proszę o nie do [termin].” 3) „[Imię], nie dam rady wziąć [zadanie] do [termin], bo [powód]. Mogę [alternatywa] albo zająć się tym od [data].” 4) „Dzień dobry, przepraszam za spóźnioną odpowiedź. [Odpowiedz na pytanie]. Jeśli coś jest niejasne, proszę o wiadomość.” 5) „Spotkanie [data]. Ustalono: [co]. Zadania: [osoba 1: co, termin]; [osoba 2: co, termin]. Do ustalenia: [co].” Sprawdź swoje szablony: czy każdy ma luki na termin i powód?

Lekcja 9.2. Plan na 30 dni i projekt końcowy

Przykładowa odpowiedź: Tydzień 1: temat i pierwsze zdanie; sytuacja: maile do klientów; miara: temat zawiera sprawę i datę w 5 na 5 maili. Tydzień 2: prośby z terminem; sytuacja: prośby do działu IT; miara: każda prośba ma termin. Tydzień 3: ton; sytuacja: przypomnienia; miara: żadnego „znowu” ani „jak pisałam”. Tydzień 4: porządek; sytuacja: załączniki; miara: nazwa pliku z wersją. Prośba przed: „Prześlij mi to szybko”. Po: „Czy możesz do środy do 12:00 przesłać zestawienie? Wysłałam je klientowi w czwartek.” Sprawdź swój plan: czy każda miara da się policzyć?

Lekcja 9.3. Egzamin końcowy: jak się przygotować

Przykładowa odpowiedź: Plan: najczęściej myślę się w tematach maili (lekcja 2.1), w tonie przypomnień (lekcja 3.2) i w nazwach plików (lekcja 8.2). Wracam do tych trzech lekcji w poniedziałek, robię quizy modułów 2, 3 i 8 we wtorek, a egzamin w środę. Mini-quiz: poprawna odpowiedź to B, bo pierwsze zdanie ma zawierać sedno i prośbę, a przedstawienie firmy, przeprosiny i życzenia przesuwają sedno w dół. Sprawdź swój plan: czy ma konkretne lekcje i dzień?