## 职业资料

2020年3月12日 8:28

Key Point/Time/Changelog	详细内容
Key Point	首行回车
Time	第二行TAB开始书写
Changelog	
作者: 史蒂芬	

链接:

https://www.zhihu.com/ques tion/38055777/answer/9127 62141

来源: 知乎

著作权归作者所有。商业转载 请联系作者获得授权,非商业 转载请注明出处。

# 一、表面上专业

这种纯属装腔作势,看自己的需要,很多人就靠这个吃饭。

#### 1) 措辞专业

用业内人士才使用的行话,别人一听就知道你懂点东西,以为你很专业。

不要说逻辑,一定要说底层逻辑。

不要说现有的,一定要说存量。

不要说新增的,一定要说增量。

不要说产品改版。一定要说产品迭代。

不要说方法,一定要说算法。

不要说角度,一定要说维度。

不要说阅读量,一定要说流量。

不要说抖音,一定要说字节跳动。

不要说大V,一定要说KOL。

不要说学到东西,一定要说认知升级。

不要说用户界面。一定要说前端。

不要说鼠标点击,一定要说交互。

不要说回顾,一定要说复盘。

不要说循环,一定要说闭环。

不要说用户类型,一定要说用户画像。

不要说专业网站,一定要说垂直网站。

不要说股票市场,一定要说二级市场。

不要说投资目标,一定要说投资标的。

不要说金额,一定要说头寸。

不要说借钱,一定要说拆借。

不要说证券公司,一定要说券商。

不要说债主,一定要说债权人。

不要说基金公司,一定要说机构投资者。

## 2) 中英夹杂

关键词全部用英文替换,不管别人听不听得懂,听不懂让他自行脑补,给人一种高级华人的感觉,反正就是装大尾巴狼,唬唬人。

- 这个project我一直在follow的呀
- 如果这个东西make sense的话呢,我也是no problem的啦
- 这个plan又要delay喔

诸如此类,不过我不喜欢,实在是水平差到一定程度才需要装这样的大尾巴狼。

以上不多说,华而不实,下面重点说实质上如何做到专业。

# 二、工作方式专业

## 1) 有交待就有追踪和反馈

只要是别人有交待的事,都要有追踪和回复,所以要用小本子记录待办事项,做一个to do list,以免遗漏。





有一种不专业行为经常被大家忽略,就是非得要等到最终结出来才回复,比如客户发一封邮件问你某件事进度如何,由于你迟迟等不到具体的执行部门的回复,所以也就不回复客户,这 样是不专业的,不管怎么样,哪怕没有结果,也要回复客户你也在等结果,否则客户都不知道你看没看到这封邮件。

微信里也同理,老板微信你要你去做一件事,很多人习惯性的等到做完了再回复老板结果,中途几个小时没有任何消息,专业的做法是收到信息后马上回复「收到」。

2) 以文件作为任何输出结果的主要载体





如果凡事都用大脑来记忆,不做任何书面上的规划,给人感觉就是想到什么做什么,没有条理和计划,容易丢三落四。

但你把一切都形成书面上文件的输出展现给别人看,就给人一种很专业的感觉,至少证明你对这件事是思考过的,心里有数,有条不紊。

有输入必有输出,这是最基本的。输入就是你接到的任何指示,输出就是你书面上能够给人分享的东西,最终所有的输入、输出、变更都要反映在文件上。 输出的文件形式主要包含以下几个方面:

- 1. 计划和追踪表 Plan & tracking sheet
- 2. 检查表 Checklist
- 3. 记录 Record
- 4.报告 Report

当老板问你,这件事你打算怎么做呢? 你就做一个plan发给他。凡是涉及到「怎么做」的问题,都要有plan。

虽然老板不一定会问你的进度如何,但是你隔一段时间还是可以主动把tracking sheet 发给他。

当老板问你,怎么保证做到万无一失?你就做一个checklist给他。凡是涉及到 make sure的问题,都要有checklist。中国人不习惯做checklist,但老外天生喜欢各种checklist。所谓 checklist就是用「是否」开头的的提问清单,这些问题都是经过全盘考虑后写进去的,目的是确保每一项都有完成。

P5	供方管理						
5.1	是否只选择获得批准/放行且 具备质量能力的供方?	x				x	查:供方清单,和对所有供方的评审和批准记录
5.2	是否在供应链上考虑到了顾客 要求?	x			x		查: 发给供方的资料与顾客要求的和对,确保顾客要求已明确告知供方。
5.3	是否与供方式交付绩效约定了 目标协议,并加以了落实?	x		x			查:与供方签订的所有协议,包括技术协议、质量协议。关注对供方的质量目标要求,如:退货PPM、三包周期等
5. 4*	对于外包产品和服务,是否获得了所需的批准/放行?	x				x	查:供方提交的PPAF资料。
5. 5*	是否确保了外包产品和服务的 质量?	x				x	查:供方样品试验报告、进货 检查报告的
5.6	是否对进厂的货物进行了适宜的储存?	x				x	查:仓库储存条件,库位、温度、湿度、防尘、通风、标识、先进先进等区。少于需分

P5	供方管理		7				
5.1	是否只选择获得批准/放行且 具备质量能力的供方?	x				x	查:供方清单,和对所有供方的评审和批准记录
5.2	是否在供应链上考虑到了顾客 要求?	x			х		查: 发给供方的资料与顾客要求的和对,确保顾客要求已明确告知供方。
5.3	是否与供方覷交付绩效约定了 目标协议,并加以了落实?	x		x			查:与供方签订的所有协议,包括技术协议、质量协议。关注对供方的质量目标要求,如:退货PPI、三包周期等
5, 44	对于外包产品和服务,是否获得了所需的批准/放行?	x				x	查:供方提交的PPAP资料。
5, 5+	是否确保了外包产品和服务的 质量?	x				x	查:供方样品试验报告、进货 检查报告的
5.6	是否对进厂的货物进行了适宜 的储存?	x				x	查:仓库储存条件,库位、温度、湿度、防尘、通风、标识、先进先出等。

	₩ 표 :			
5.6	是否对进厂的货物进行了适宜 的储存?	x	x	查:仓库储存条件,库位、温度、湿度、湿度、防尘、通风、标识、先进先出等。 @ 史蒂芬

当你把事情做完之后,结果除了口头汇报外,还要把整个过程做成报告分享出来,一定要是PPT格式。

为什么要PPT格式,而不要word和excel?因为PPT看起来最diao,不管你PPT技术有多差,只要图片+文字+数字摆上去,瞬间化腐朽为神奇,逼格满满。所有老板都喜欢吃这一套,不但自己看了爽,一旦他老板问这件事的时候,他什么都不用做,直接把这个报告扔出去,也很爽,所以最方便老板用来邀功。

很多人工作能力其实非常差,但就是就擅长做报告,深得老板青睐,没办法,所有老板就是喜欢这一套,你得接受。

职场上叫会做表面功夫,做实事的不如会做报告的。你可以鄙视这些人,但你也可以既做好实事,又做好报告。

报告的形式如果要做得高大上是要花时间的,你大可不必在这上面浪费时间,除了咨询、市场等公司需要讲究企业形象所以得漂亮一定外,其他公司的内部沟通都不讲究这么多,朴素一点,只要保证以下这3点就可以达到效果了。

- 是PPT
- 有图片
- 有数字

至于报告的名字,可以取得谦虚点,参考下面:

- 《XXX总结报告》
- 《XXX经验教训》
- 《XXX评估报告》
- 《XXX改善项目》
- 《XXX分析报告》
- 《XXX客户投诉报告》

真正专业化的大公司都是靠文件和表格运作起来的,所以为才会会有那么多「表哥」、「表姐」。

不求事事必有文件输出,但至少80%的时候是要有的。

#### 3) 帮别人节省时间

每个人的时间都很宝贵,特别是大佬。在你的事情上多花一分钟的时间,意味着在别的事情上少花一分钟,或者用加倍来弥补。

### 所以沟通任何信息都要站在能让别人在最短的时间内接受的角度出发。

HY.ΦΠ:

- 发邮件尽量废话少说, 越短越好。
- 如果邮件非得要很长,那就得分段,每一段用小标题或者列一、二、三。
- •不管是说话还是发邮件,一定要开门见山,先说有什么问题或者先说结论,解释放在后面,不然别人花了10分钟都还不知道你想要干什么。
- 阐述观点时,一定要分一、二、三、这样才条理清晰,方便别人理解。
- 涉及到数字、数学的内容,一定要用图表表达,一目了然。
- 发送附件时,别FYI就了事,在邮件正文也要概述一下附件的内容,方便别人没有打开附件的情况也知道内容。

我曾经写过一篇如何改善邮件沟通效率的文章,大家可以参考:

一封糟糕的邮件, 还不如不写

### 4) 问什么回答什么,切忌答非所问

很多人你问他一个问题,他回答的是另外的东西,答非所问,或者没有回答到根本上,和这种人沟通很心累,费劲又得不到想要的答案。

问:这个职位这么久了为什么一直都没招到人?

答:上次面试了一个,他说要一个月之后才能来,我们说等不了那么久,要他两个星期之内来,他说回去问一下老板,然后……,然后……,然后……,最后他还是没来。

这种就是典型的答非所问的模式,别人的问的是「为什么没招找到人」,直接回答你认为的原因就好,比如薪水开低了,要求太严了,淡季等等,不要拿一个失败的案例来搪塞。

要真正做到「答即所问」其实并不难,站在对方的角度换位思考,假设如果你是他,你会想要听到哪方面的回答,预判What 's he looking for,才能朝着正确的方向回答。

不同身份的人想要得到的答案不一样,要多换位思考。

同一个问题,同事、老板、大老板想要的听到的答案都不一样,越大的老板,越站在宏观的角度,想要的答案越不纠结技术细节,所以你说得越通俗越好(反正他们也不懂技术),他们甚至只想知道一个Yes或者No即可。

不同工作性质的人想要的答案也不一样。

比如面试官问你: 你对电动汽车了解多少?

如果你是面试工程师,你就不要回答你对特斯拉、蔚来、小鹏等造车新势力发展的了解,而侧重于对电动车的结构、行业标准等方面回答。

如果你是面试市场部,多从行业趋势、主要玩家、政策等方面回答。

如果确实无法知道问话人的请的方向,就需要反问来缩小范围。

如果是HR问你: 你对电动汽车了解多少?

你不知道HR到底是什么背景出身,也不知道她具体想知道哪一方面,可以试着反问:

你是指电动车的技术方面呢?还是指电动车整个行业的了解呢?

## 5) 不推卸责任

很多人自己某件事没做好,解释原因时往往说「要不是XXX的原因,事情也不会弄成这样」,给人感觉就是我做得不好是因为别人配合得不好,都是别人的错,我一点责任都没有。这是 明显的推卸责任的态度,是职场的大忌,老板特别不喜欢听这种话。

如果你明白accountable的概念,你就知道只要是你分内的工作,就算是别人犯了错,你也有责任,因为你为什么没有提前提醒他呢,或者出了问题后为什么没有及时弥补呢,而是急着 置身事外,推卸责任呢?

<u>外企高级词汇accountable,很多人以为和responsible同义,实际没那么</u>简单!

不管你心里有多少头草泥马呼啸而过,记住,态度上一定不能表露出任何甩锅的迹象,否则印象分就失去了一半。第一步要先坦诚承认自己没做到位的地方,然后再不经意地把别人的的 错误暴露出来,这样你就赢了。

欢迎关注我的微信公众号「史蒂芬的专栏」,主攻商务英语和职场内幕,五百强外企高级工程师,学英语可以关注我,有求职困感也可以关注我,想知道职场内幕也也可以关注我。

作者: maggie

链接:

https://www.zhihu.com/question/22029559/answer/2289

4115 来源: 知乎

著作权归作者所有。商业转载 请联系作者获得授权,非商业 转载请注明出处。 关于如何把事情一次性做好,刚好有些传统行业的经验可以分享,虽然有可能离互联网行业的你们有点远,但我想这个是互通的。

一次性做好,在生产制造领域有很多经验可以借鉴。

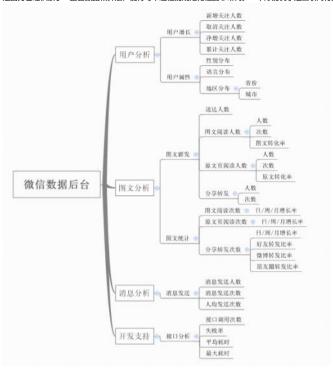
首先是培训和资质确认,也可以说是要持证上岗。每个生产人员的技能要得到精确的确认,能干一个工种还是多能手。同样,如果是外协厂家,要对外协厂做能力和资质的评价,是否做过类似的工作?在行业内属于顶尖还是需要进行培训?这些流程都不能少。欧美的厂家考察一般都是委托第三方来做的,非常规范,获得的数据更客观和真实。

把事情做好,一个关键环节是如何把工作分解成可以被量化、重复、检验的活动。生产制造领域我们叫从设计文件到工艺文件的转化。只要按照工艺文件一步一步执行,就会尽可能减少 差错。一个工序完成后再输入到下一个工序时要做checklist检验,这个检验可以是自检,也可以是互检。我们所谓的零缺陷在实际操作中是指不带着缺陷进入到下一环节,在上一环节 识别和排查错误。尤其是重要的不可逆的环节,如果出现差错就导致整个过程的失败。知乎里有很多软件工程师吧,每个设计阶段结束前都有评审环节,对照checklist检查是减少工作 该工的重要手段。

说到设计,什么是设计呢?我们就来百度一下:"设计是把一种计划、规划、设想通过视觉的形式传达出来的活动过程"。实际上设计是一个推演过程,并不是拍脑门靠感觉就能做好 的,设计是有输入的,要达到什么目标要事先被定义。回到一次性做好这个命题,定义一个可以被实现、满足你预期的"好"的目标是很重要的。每个人对好的定义不一样,你认为什么 是好,可以描述吗?如果一件事情涉及到甲乙双方,那么甲方和乙方对好的理解是否能达成一致?

怎样能做好,无论是产品设计、生产制造,乃至各个行业,如果一个活动能被量化,那么一切就都在掌控之中。而获得的行业有效数据,就是核心。为什么建筑行业的成熟度这么高,就

是因为已经积累了一整套数据和算法,使得每个过程的规范化程度非常高。一个好的例子是互联网行业借助自动化工具对用户数据进行分析,比如微信公众平台的数据分析功能。





来源: http://www.itongji.cn/article/0RHF12013.html

这些信息能帮助你去识别和分析用户的属性价值,什么事件带来了突发的增长订阅?有多少人读完了图文?有多少转发?根据这些数据可以了解用户的喜好,有针对性地提升用户规模和 活跃度。这样就不会象个无头苍蝇一样摸不着方向,容易把事情做好。

我发现一个事情,在我们传统行业,是比较依赖规范性文件,作业指导书什么的。但在互联网行业,尤其是规模小的公司,大家没有习惯写文档,建立规范,维护checklist,甚至测试 也经常是由非专业人员来实施。我个人觉着,规范的确容易抹杀创新性,在团队规模小的时候,并不是最需要考虑的问题,但随着队伍的扩大,项目的增多,怎样把过去的成功经验复制 在新项目上降低风险就是紧迫的事情了。一个项目能做好容易,但每个项目都会成功如果没有之前的踏实积累是不可能的。

写的比较散, 总结一下, 怎样一次性做对事情?

- 1、执行主体具备基本的能力,可以通过培训来达成;
- 2、定义一个可以被实现、满足预期的"好"的目标,这个目标是被利益相关方认可没有歧义的;
- 3、把工作分解成可以被量化、重复、检验的活动,建立和维护checklist,积累经验数据;
- 4、如果一个活动能被量化,那么一切就都在掌控之中。获得的行业有效数据,就是核心;
- 5、在适当的时机将成功从个人机会主义转变成团队资产,手段是建立制度规范和经验数据库。

关于本题问的记笔记的问题,我有点无力回答,是个小命题。之所以做不好是因为你觉着不重要,没有执行的意愿,没有定义一个适合自己的目标,缺少能力或者说方法。别好高骛远要 达到顶级的,一步一步来吧,也许换支好钢笔、一个有意思的笔记本来提高执行的意愿是好的开始呢!

编辑于 2014-02-26

老板对你上瘾的邮件的是怎么 写的?

2020/3/12 23:37 作者: 史蒂芬 链接:

一封糟糕的邮件,还不如不写,浪费阅读者的时间,到时候他看不懂又发邮件问你,又要你来来回回解释几遍,到头来还是浪费你时间。我见过一个很简单的事情,双方沟通了一个星期

# 邮件主题

还没说清楚,失败的地方就是邮件非常糟糕,别人根本得不到想要的信息,如果按照我下面的写法,基本一两次就能搞定。

https://zhuanlan.zhihu.com/ p/22821654 来源:知乎

著作权归作者所有。商业转载 请联系作者获得授权,非商业 转载请注明出处。 先上例子



前后两个例子,孰优孰劣,高下立判。可惜大多数人写邮件时,默认看邮件的人知道他要发的内容是什么,所以理所当然用自己的理解写出了缺乏信息的主题。 这种缺乏信息的主题会给收件人带来哪些不便呢?

- 不知道这封邮件的重点,从而忽略掉不看(经常有会有收件人说,我知道你发了邮件,但是我还没看)。如果你把必要的信息写在主题里,是不是一方面能够吸引他打开的兴趣, 另一方面,哪怕他没打开,但是他看到了主题就初步掌握了所需信息,是不是能够帮他节省效率呢?
- 不方便日后查询。时间一久,看到这样的主题,完全不知道是干什么的,他会又来找你,要你再发一遍。

所以对于主题, 我的基本建议是 (所有邮件无非是三种目的, 提供信息、需要决策、需要信息)

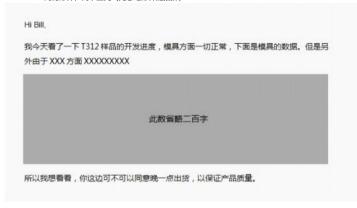
- •提供信息比如 (测试报告、数据之类) ,直接把基本结果写上去吧,外加这个信息的目的是什么
- 需要收件人做决策的,把需要回复的时间写进主题吧,比如(请星期五之前回复),提高紧迫感
- 需要收件人提供信息的,你在后面加个"咨询"两个字,比如"XXX产品报价咨询"
- 一封邮件反复沟通来沟通去,到最后内容可能会和主题不符合,请主动把主题及时更改为合适的内容。

举个最近的例子,我要休假三天,邮件主题有以下两种写法。高下立判。

- 休假通知
- •本人11月3日-11月6日休假,工作由张三代理,急事打我电话189XXXX.

## 邮件正文

- 一句话概括,就是开门见山、能够用表格用表格、不能用表格的也要用项目符号。
  - 正文第一句话,请说明你的结论或者你发这封邮件的目的,再解释事情经过。
    - ○中国说话习惯**卒章显志**: 先解释事情经过,最后才说明他想要干什么,在邮件里也常常有这种通病,别人看到长长的邮件,没有耐心看到结尾,可能就不看了,所以,以下两封邮件,高下立判(先忽略邮件的措辞)



HI BIII, 关于 T312 的开发,我们这边现在遇到一些问题,我想看看你这边可不可以同意晚一点 出货,以保证产品质量。 模具方面一切正常,下面是模具的数据。但是另外由于 XXX 方面 XXXXXXXXX 此数省略二百字

- •一定要多用项目符号 用项目符号 用项目符号! 重要的话说三遍 (项目符号就是我这段话左边的那个圆点)
  - ○大部分人发邮件都是眉毛胡子一把抓,和平时说话一样把所有内容全写在一起而不分开(哪怕有分段,但是还是看不清)。这样产生的问题是信息极其不清晰,没有层次感,别人抓不住重点而错过重要的信息。
  - ○**项目符号的作用是拯救你邮件最强大的利器,能够帮你理清思路,理清结构,看邮件的人也一清二楚**,但是我很惊讶的是大多数人都不这么用。试比较以下邮件。

Subject: A1 A2线生产状况(A1线维续改善,A2等待通知量产)

各单位,

根据今天的审核结果,发现A1线的品质有所改善,厚度在规格之内,硬度也合格,性能参数已经接近下限,请立即改善。另外发现几个产品的颜色偏浅,请调查原因并改善。

A2线,目前还在评审阶段,暂时不要量产。

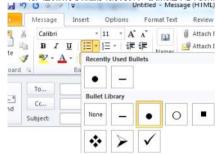
Subject: AI AZ线生产状况(AI线继续改善,AZ等待通知量产) 各单位, 以下是今天的审核结果,性能和外观有些问题,请立即改善。

### A1线- 品质有所改善

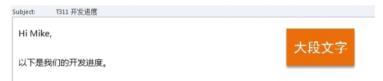
- 厚度:OK
- 硬度:OK
- 性能:参数接近下限
  - 请立即改善
- 外观-有几个产品的颜色偏浅
  - 请调查原因并改善

#### A2线

- 目前还在评审阶段,暂时不要量产。
- 。项目符号在outlook就在下图这个位置(word类似)。如果想要像上图一样添加次级项目符号(也就是"-")请选择"-",并且按tab降级,如果是要做有顺序的1、2、3这样的结构,选项目符号右边的"有序列表"。 哪怕有这个意识要做1、2、3有序列表的,大部分人都还在手工输入(多少人躺枪请自觉举手?)。
  Untitled・Message (HIML)



- 一定要多用表格,多用表格,多用表格!重要的话说三遍。道理和上面的项目符号一样
  - 能够用表格的信息一定要用表格,不能用表格的也要用项目符号
    - ■以下两例子,哪个能够让人简单省事阅读呢?由于表格有对齐功能,更能够让人一眼看到所需要的信息。



- #3,实际完成时间是7月9日,目前已经出货
- #4,目前模具完成,计划完成时间7月21日,准备投入铸造
- #5,目前模具制作中,计划完成时间7月25日,由于模具产能限制,模具完成时间可能会比预期晚两天。

Subject:	T311 开发进度(#3已经完成)	
Hi Mike,		田丰松
以下是我	们开发进度。其中#3已经完成,其他还在进行中。	用表格

型号	计划完成时间	目前进度	实际完成时间	备注
#3	7月10日	完成	7月9日	已出货
#4	7月21日	模具完成	-	准备投入铸造
#5	7月25日	模具制作中	-	由于模具产能限制,模具完成时间可能会比预期晚两天。

- 如果正文有图片,请务必在所有图片上做文字标注说明,哪怕你正文中也有说明。
  - ○因为每个人看邮件习惯第一时间看图片,如果图片上什么文字信息都没有,收件人会很迷惑,还需要在正文中查找,这样增加了收件人的阅读成本。
  - ○**图片一定不放在正文中间**(除非图片比较小),一定要放在所有正文最后。因为图片会占用很大的面积,导致图片下面的的正文常常被忽略。



•强调! 如果发件人的邮件没有思路,长长一段,而且N多问题夹杂在中间,回邮件时务必把所有问题整理一下列出来,附上答案写在自己的回信里。

# 附件

附件也是大有讲究,发附件不是说你把附件贴上去,然后发出去就这么简单的。

## 先上例子 Sent: 2016/10/9 From: T321生产数据(A1 A2线)9月23日 Subject Subject: T321生产数据(A1 A2线)9月23日(A1产量未达标) ☑ Message ☑ T321生产数据.xlsx (12 KB) ☑ Message ☑ T321 A1线A2线生产报表9月23日.xlsx (12 KB) Hi Andy, Hi Andy, 附件为 T321 生产数据。如有任何问题请提出。 附件为T321A1A2线9月23日生产数据,以下是简要总结。 A1线 产量: 未达标,5430 pcs (目标6000pcs) 因机器故障停机 20 分钟 良率: OK, 99.7%(目标99.0%) 产品质量数据 - 厚度: CPK 1.77 (目标 1.67) 外径: OK, CPK 1.54 (目标 1.67) - 耐久测试 : OK - 性能测试: OK A2线 无生产

如果是你老板,你希望看到其中哪一封呢

- 附件的文件名: 也和主题一样重要! 必须尽可能信息完整。
  - ○大部分人的附件只是很简单的几个关键字,有些人的甚至就是"新建文件"。
  - ○附件名之所以信息要完整,也为了方便收件人在不看长长正文的情况下,一眼也知道附件是什么,更重要的是,收件人经常需要把附件保存在本地或者转发给别人,如果附件名过于简单,这两种情况都会增加沟通成本。
- 正文里一定要把附件的的内容进行一个总结。正文总结 正文总结 正文总结! 重要的事情说三遍。
  - 很多人责怪别人不看他邮件,可是如果你就是单纯的发附件,正文没有任何comment,谁会有兴趣打开附件仔细看所有的信息呢?
  - 。记住,谁都不想打开附件(太费时间)。为了\*引诱"别人打开你的附件,在正文贴上总结信息是一种好办法。别人收件人来说,看到正文,如果一切正常,知道了,不需要打开。如果有问题,并且感兴趣,再去打开附件。
  - 很多美国人发附件的时候,还会写I also attached the soft copy below。附件内容如果比较少,就直直接把附件的文字全部copy出来,如果附件内容比较多,有以下两种方法
    - □对附件进行一个总结提炼
    - □把附件的内容直接截图贴在正文

#### 举个反面例子

(心里千万头草泥马呼啸而过,靠,有问题直接贴在正文啊,这种附件,完全没打开的欲望)



# 最后一个建议是,所有邮件必须当天回,当天回,当天回!当天没办法答复也要回一个"我知道了,正 在处理,明天再具体答复你"

我的工作每天需要通过邮件和美国总部沟通,为了减少不必要的误解和沟通成本,必须努力追求一封邮件到位,让别人一目了然看懂我在说什么,不需要再发邮件来询问某件事是什么意 思、并且最大限度减少别人在阅读邮件上花的时间。以上是我平时采用的办法,并自证明是有效的。大家的反馈是都喜欢看我的邮件,因为好懂易看。希望以上对大家有帮助。

如何写好一封电子邮件? https://www.zhihu.com/mark et/albums/10382054922623 83616/manuscript/10382068 16685154304 2020/3/12

如果我问你,你和客户、领导、跨部门同事最常用的沟通方式有哪些? 发邮件,绝对是其中最重要的一项。越是重要的内容,越是需要以邮件的形式进行沟通。邮件的写作水平可以说是 一个人是否「职业」的一面镜子。

今天我就来和你说说如何写好一封电子邮件。

一、邮件标题要简单直接,善用标签

很多人发邮件不写标题,这是非常不专业的做法,而且会造成很多「后遗症」。比如无法从标题上判断邮件内容,后期不方便搜索查阅等。一个合格的邮件标题应该注意以下 2 个细节:

1.标题要简单直接,最好能明确你内容的方向

2.善用标签,提升打开率 如果特别重要、紧急,或者想吸引对方的注意力,可以在标题加上「[重要]」、「[紧急]」、「[期待回复]」这样的标签。收件方很可能每天收到几十封邮件,通过这样的方式让对方先看你的邮件,以免漏掉了重要信息,耽误项目进展。

二、直接沟通对象是收件人而非抄送人

发送给(TO)需要知悉且希望对方回复的人(收件人),抄送(CC)给「需要知悉但不需要回复」的人,不要使用密送(BCC)。

收件人是你沟通的直接对象,邮件正文放上收件人的名字;与这个主题相关的人是你的抄送对象,可以不写抄送对象的名字,你认为需要知悉这件事情的人都可以抄送给对方,但是请谨 慎使用,因为每个人每天都会收到很多邮件,不要打扰与主题无关的人。

### 三. 如有附件,先添加附件,然后再写正文

很多人发邮件经常犯的一个错误是邮件发出去之后,发现忘了添加附件。所以发邮件的时候最好的习惯是·先添加附件,然后写正文,然后是主题,最后写上收件人。这样可以避免忘记 发附件的尴尬。

#### 四、用全名来称呼对方,最有好感

邮件的开头要称呼对方。相比「Hi」和「Dear」,我更喜欢你直接叫我「师北宸」,显然会更让人舒服,这里要注意,一定不要把别人的名字写错!每个人都会特别在意自己的名字,写上对方的名字是礼貌和尊重,也会让对方对你有更多好感。

### 五、邮件正文要围绕主题,尽量简洁

在邮件的一开始就要说明来意。比如: 「我是某某某,想邀请你合作一门课程」。我能马上判断这封邮件是否感兴趣,进而决定是否要继续阅读下去。 邮件的整体结构可以为: 表明主题—>细节阐述—>小结。表达上尽量简洁,所有信息围绕主题,不相关的内容删掉。从一开始就写能引起对方兴趣的事情。

#### 六、需要对方重点注意的地方要标注出来

在邮件正文中,一些需要对方重点注意的内容,你可以用加粗或者高亮的方式标注出来,这样子可以在最短的时间里抓住对方的注意力。

#### 七、作者签名最能体现写信人的「职业化」

这也是很多人在写邮件时经常忽略掉的一个问题,写不写作者签名,作者签名能否写清楚最能体现一个人是否「职业化」。微信是现在人们的主要沟通方式,所以在作者签名栏留下你的 微信号,或者附上微信二维码,会大大降低对方联系你的成本,也更容易达成联系。

作者签名写在左下角即可,不需像传统纸质信函一样写在右下角。一方面,不同的邮件系统在「读取」对方邮件的时候,格式容易出现错误;另一方面,电子邮件更多是简洁、直接、高 效,阅读习惯是从左至右,如果大家把署名都放在右下角,对于阅读效率是一个很大的打扰——从左至右的阅读过程突然要调到最右边,是很大的阅读干扰。

除了以上7个邮件的主要构成部分,在写电子邮件时还有以下6个注意事项:

- 一、一封邮件只说一件事情,不要表达多件事情。如果想讨论多件事情,可以分别写邮件探讨。
- 二、在多人讨论的邮件中,如果删掉了某个收件人或者添加了某个收件人,要在邮件一开始注明。比如在邮件一开头注明「+张明」, 或者「-王二」,这样让所有收件人知道哪些人加入了讨论,哪些人离开了讨论。
- 三、如果当面沟通或电话沟通更合适的内容,就不要写电子邮件。否则就是浪费你自己和对方的时间。
- 四、不要通过电子邮件讨论有复杂议题或有重大分歧的话题,尤其涉及多个人的时候。这种情况更适合约一个工作会议讨论解决。电子邮件适合阐述「事实性」的内容,比如会议纪要、合作备忘、周报等内容,尤其适合在一些口头讨论形成共识和决议的时候,作为「双方共同认可」的内容作为备忘。因为口头表达容易出现表达和理解偏差,随着时间的流逝人们的记忆也会出现偏差,用文字的方式发给参与方以待「日后备查」。
- 五、不要在邮件里讨论公司机密或别人的隐私。对于规范的公司而言,公司邮件是公司资产,如果不希望被讨论的内容被别人看到,不要在邮件里讨论。这既是对公司的保护,也是对你 自己的保护;
- 六、重要的邮件写完之后最好再检查一遍,看看有沒有不合适的表达。越是重要的邮件,越要多小心细致。如果不是特别紧急,也可以在邮件写完之后,喝点东西,或者和同事聊几句, 过一会儿再来看看自己之前写的邮件有沒有不合适的地方。

总结一下这堂课的内容,在写一封电子邮件时,要注意的是:标题要简单直接,可以使用标签来提高打开率;多个收件人,要分清谁是直接沟通对象,谁是相关抄送人;先添加附件再写正文,不容易遗忘;用全名称呼对方,更有好感;邮件正文要围绕主题,尽量简洁,注意标注重点;要想给人感觉更职业,记得写签名。

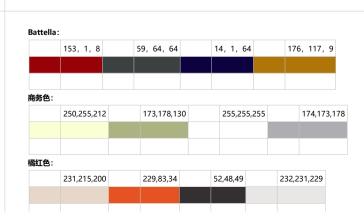
在这节课即将结束之前,请大家谨记学习这门课程的一个原则:

好的写作来源于好的阅读和倾听,很多人没有逐字逐句阅读和倾听的耐心,导致学了很多东西,却并没有真正掌握它。在过去的三年里面,我和很多来向我求助如何学习写作的学员都探 讨过,如果没有好的阅读、没有逐字逐句倾听和阅读的耐性和能力的话,那你真正能学到的东西也是有限的。

所以大家在学习这个写作课程的时候,希望大家也可以养成逐字逐句阅读与倾听的习惯,这样大家可以更好地学习和吸收。

## 配色板

2020/3/11 v1.0.0



231,215,200 229,83,34 52,48,49 232,231,229