

# 商务邮件的撰写与规范

## 一、课程前言

商务邮件沟通是企业日常沟通中最经常使用，也是必不可少的沟通方式，规范化的商务邮件沟通习惯，有利于提升员工的职业素养，提升个人职业形象，促进企业沟通效率、有利于员工团结和谐。

## 二、课程目标

☆ 本课程精心设计，针对性强，对于商务邮件沟通中存在的各类问题一一进行剖析，并提供正确的示范。

☆ 本课程有利于学员规范商务邮件沟通习惯，提升职业素养，树立自己的商务形象。

## 三、课程收益

在课程结束时，学员将能够：

- ☆ 熟悉邮件沟通基本礼仪
- ☆ 熟练撰写、收发、处理各类邮件
- ☆ 掌握高效、规范的邮件沟通技巧

## 四、课程时间及对象：

- ☆ 课程时间为 1 天（6 小时）
- ☆ 授课对象：新入职员工或对商务邮件沟通不熟练的老员工

## 五、培训形式

教案讲授、案例分析、情景演练、小组讨论等

## 六、课程大纲

## 模块 1：商务邮件重要性

- ☆ 邮件是职场重要沟通方式
- ☆ 职场电子邮件用途
- ☆ 职场 EMAIL 八大习惯

## 模块 2：邮件基本礼仪

- ☆ 态度友好
- ☆ 措辞得当
- ☆ 信息齐全

## 模块 3：如何撰写邮件

- ☆ 收件人
- ☆ 主题
- ☆ 正文
- ☆ 签名
- ☆ 常见的错误

## 模块 4：如何发送邮件

- ☆ 发送时间
- ☆ 发送类型
- ☆ 发送对象
- ☆ 注意事项

## 模块 5：如何处理邮件

- ☆ 处理流程
- ☆ 回复技巧

**模块 6 : 邮件收发工具**

**模块 7 : 使用邮件的好习惯与坏习惯**