

# Email

## 这样写，谁都会赞

轻松写出赢好感、增效率的Email



你写的电子邮件极有可能  
犯了65种错误!

称呼随意、正文冗长、  
从不署名、发错了人……



这一切会在瞬间  
毁了你的好形象和  
近在咫尺的成功!



时刻谨记：  
你写的不是Email，  
是态度!



林玲◎著



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS  
浙江大学出版社



# Email这样写， 谁都会赞

林玲◎著

轻松写出赢好感、增效率的Email



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS  
浙江大学出版社

## 图书在版编目 (CIP) 数据

Email 这样写,谁都会赞 / 林玲著. —杭州:浙江大学出版社, 2013. 7

ISBN 978-7-308-11622-0

I. ①E… II. ①林… III. ①电子邮件—写作  
IV. ①H152. 3

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 124407 号

## Email 这样写,谁都会赞

林玲著

---

策划者 蓝狮子财经出版中心

责任编辑 曲静

出版发行 浙江大学出版社

(杭州市天目山路 148 号 邮政编码 310007)

(网址: <http://www.zjupress.com>)

排版 杭州中大图文设计有限公司

印刷 浙江印刷集团有限公司

开本 880mm×1230mm 1/32

印张 6.375

字数 116 千

版印次 2013 年 7 月第 1 版 2013 年 7 月第 1 次印刷

书号 ISBN 978-7-308-11622-0

定价 29.00 元

---

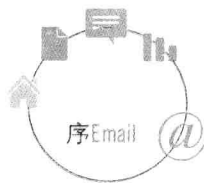
版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江大学出版社发行部联系方式: 0571-88925591; <http://zjdxcbbs.tmall.com>

来人！把这个不懂 Email 的人  
给我“抓”起来！

在 20 世纪 90 年代,Email 可以说是“时尚”的代名词,很容易想象一个人说“你有事儿就给我发个 Email”时脸上那种得瑟的表情。不过随着计算机通信技术的迅猛发展和普及,Email 早就摘掉了它那神秘的面纱,成为人们在日常工作和生活中运用得极为广泛的沟通工具。不管你是要在公司里进行上传下达的工作,还是朋友之间最普通的交流,抑或是要在网站上注册,都会用到 Email。可以这么说,Email 在职场人士的工作中起着越来越重要的作用,成为职场信息交流的主要沟通方式。

根据最近的一项调查,国内大约有 1.87 亿的人使用 Email。而对企业来说,建立自己的企业网站,使用企业邮



箱也是大势所趋。目前国内的企业网站有 300 多万个,企业邮箱的数量也在迅速飙升,但这个数量相对于我国的 4000 万的中小型企业来说,还有很大的成长空间。

相信不少朋友都跟我一样,每天一到单位的第一件事儿就是打开电子邮箱,收发邮件。我们完全可以认为,电子邮件改变了人们的工作方式。我有一位做 HR(人力资源)的朋友,她每天大概要回复 70 多封邮件。以看一封邮件要 2 分钟来计算,光处理这些邮件就要耗去 2 个多小时。这也就是我们为什么要重视邮件使用的原因之一。

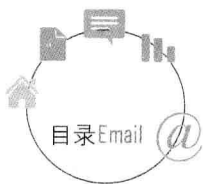
当然,任何事物都有两面性,电子邮件在给我们带来便利的同时,也会产生一些不良的影响。

因为电子邮箱使用起来十分便利,往往成为很多职场人士避免当面沟通的“挡箭牌”。对于一些上司来说,他们不好当面要求整个部门加班,所以写封电子邮件一发送就完事了,这样既不用看见别人的抱怨神色,又听不见那些不满的言论,甚至还有人用电子邮件来开除员工。对职员来说,有些人会忽略邮件的保密性,而在同事之间传一些公司八卦的邮件,殊不知邮件就是最佳的“呈堂证供”,这等于是给你的职业道路埋下了一颗“定时炸弹”。

另一方面,虽然每天都写 Email,可你了解 Email 的规范写作格式吗?想求职的你,给很多公司发 Email 投求职简历,为什

么就是没有回音呢？Email 总是时不时就“抛锚”，这时候该怎么办呢？除了我们所熟知的那些功能，Email 还能用来做什么？

我写这本书的目的，就是让大家结合职场上的新“军规”来衡量 Email 的影响力，让你懂得写作、回复一封有礼、高效、真诚的 Email。看完本书你若还对 Email 一知半解的话，我就要大吼：“来人！把这个不懂 Email 的人给我‘抓’起来！”



序

来人！把这个不懂 Email 的人给我“抓”起来！ //001

## 01

**不想用好 Email 的职员，不是好“司机”**

关于 Email，你所不知道的秘辛 //003

把 Email 当作最好的“省时”工具 //006

Email 是终极大杀器 //014

Email 是最好的“呈堂证供” //017

你的专业形象，全靠 Email //021

你知道自己的 Email 是什么“罩杯”吗？ //025

## 02

**Boss 不教你，Email 也要有礼**

打招呼是人际关系的第一步 //031

“亲”来“亲”去，不是好习惯 //036

滥用表情符号，亲密变轻佻 //040

不要假设“对方一定知道” //044

不要在我面前说英文，OK？ //048

及时回复是给对方最好的尊重 //052

## 03

### 不争馒头争创意，格式定要牢牢记

标题：给你的 Email 画龙点睛 //059

写正文之前的“六连环” //063

结尾不只“问候”这一招 //067

签名档越详尽越好 //071

写作最有效的 Email //074

Email 看得雾煞煞，主要问题出在哪？ //083

说好的附件呢？ //085

常用 Email 收发软件速成班 //089

写好商务 Email，让客户变朋友 //093

## 04

### 做好邮箱“码头”的进出管制

建立垃圾邮件“防火墙” //101

给 Email 加个“保险箱” //106

邮件轰炸：我得罪谁了？ //110

抄送也是有门道的 //115

“密送”总是难免的 //120

连锁信：转 or 不转，这是一个问题 //123

工作邮箱 vs 私人邮箱 //126

自动回复：让对方知道你为什么没回复 //130



## 05

### 别让邮箱的“风火轮”抛锚了

让别人读得进去你的 Email //135

越级 Email 不是你想发,想发就能发 //141

一种对象,一种写法 //145

别把自己当成小说家 //148

发送前,停顿 1 分钟 //152

给上司发邮件不能没有分寸 //154

有些工作别用 Email 讲 //156

Email 不是八卦大本营! //159

按下“回复全部”,才发现收件人里有“炸弹”  
//162

处理邮件要分轻重缓急 //165

Email 写得好不好,升迁大不同 //170

求职 Email 也有“潜”规则 //174

## 06

### 挖掘“邮坑”里的宝藏

工作日记:我每天都做了什么? //183

Email 内有乾坤——资料宝库 //186

低成本推销:让“上帝”喜欢你的邮件营销 //188



# 01

## 不想用好 Email 的职员， 不是好“司机”

在职场中千万不要小看 Email 的功能，简简单单的几句话里可能蕴含着耐人寻味的玄机。善用 Email 这个秘密法宝，当个职场达人没你想的那么难！



## 关于 Email，你所不知道的秘辛

电子邮箱可以称得上是出现最早的网络交流工具，自从 Email 出现之后，现实中的邮局在人们生活中的实际应用就变得寥寥可数。现在如果你在大街上随便抓着一个 90 后问他寄信的时候要贴多少钱的邮票，恐怕十个有八个都会摆出一脸茫然的样子。随着网络技术的不断发展，为人们提供电子邮箱服务的网站也不断增加，如 Gmail、Hotmail、新浪邮箱、网易邮箱等。

步入职场之后，大部分人每天都会花一定时间在写作邮件、阅读邮件和回复邮件上。要让你说出电子邮件有什么优点，你肯定会将焦点集中在便捷、迅速、靠谱上。也正是这些特性，让电子邮件成为职场中最常用的沟通方式，承担着职场中业务交流、人际交往、人事变迁等重要事务。

电子邮件相对于过去的邮递信件，自然是科技的进步，但科技的进步解决不了职场中人与人之间的矛盾和冲突。说到底，邮件文化其实就是人与人之间的社交文化。想要利用好邮件，减少因为邮件而带来的麻烦，从根本上说是要提高人际交往的技巧，提高人与人之间的信任度，改善职场中的人际关系。

电子邮件在职场中盛行，不论是国企、外企还是私企，这种多元化的背景更提升了电子邮件本身的复杂性。一群在职场上打拼的、来自五湖四海的人，为了“五斗米”不得不操着各个国家的语言来进行沟通。有些人习惯写短小的邮件，有些人喜欢在邮件中长篇大论，更有些人单方面讲究沟通技巧，而忽略了沟通的真正目的……这些都是直接导致职场人士在邮件文化中“折腰”的原因。

目前，很多企业都采用分区式办公，在全国各地，甚至是全世界的各个角落，都有分公司。这也就意味着，职场人士随时都要作好准备，跟陌生的同事、陌生的客户用 Email 来沟通。缺少了面对面交流的礼貌约束，人们在邮件中更容易表露出自己的真实情绪和观点。再加上抄送、暗送、转发电子邮件等功能，使用 Email 风险也就更大了。

Email 所带来的交流成本的降低，对企业全球化的进程起了很大的推动作用。但电子邮件有一个特殊之处，就是收邮件的人很被动。这跟电话沟通不一样的地方是，电话必须要对方愿意接

听才可以传达内容，而电子邮件的收件者，只能被动接受，无法拒绝，也无法预测邮件的内容。这也在一定程度上造成了“邮件轰炸”带来的麻烦。再者，网络安全也是 Email 使用的隐患，由于来历不明的电子邮件而“中招”导致电脑存档丢失的“倒霉”白领不在少数。这就要求职场人士在学会如何写一封恰如其分的电子邮件的同时，还要学会如何给自己的邮箱竖一道防火墙，让每个人可以保护自己的邮件不遭人“偷窥”、不遭人“陷害”。

在职场中，千万不要小看 Email，简简单单的几句话里可能蕴含着耐人寻味的玄机。若想打好职场这场仗，就一定要将邮件中蕴含着的规则钻研透彻。善用 Email 这个秘密法宝，当个职场达人没你想象的那么难！

## 把 Email 当作最好的“省时”工具

电子邮件是个好东西,它为我们日常工作生活提供了极大的便利,但如果你每天收到上百封的邮件,塞爆你的邮箱,让你花费大量的时间去处理这些邮件,你还会这么想吗?

---

一位从事出版的朋友曾经这样描述自己黄金周长假归来的场景:“长假回来的第一天,赫然发现自己的邮箱中躺着 628 封邮件,其中未读邮件占了 239 条。再看看当天的工作安排,一共需要参加 4 个会议,会开完已经下午 4 点了,这些邮件也就只能等到 4 点之后再处理。突然想起来,节前有一封重要的邮件需要马上处理,开会的时候也要用到那封邮件里的资料,但是翻了老半天也翻不到,同事却已经在旁边催着作

会议准备了。

---

这种场景相信很多办公一族都有深刻的体会。本来电子邮件是用来省事儿的，结果却往往会因此而误事儿。

### 学会清理你的邮箱

让我们来仔细算一笔账：如果我们每天收到 50 封邮件，发送 20 封邮件（通常一个有 3 年职场经历的人都会积累到这个邮件收发数量），也就是说我们每天一共会处理 70 封邮件。每年的工作天数大概有 240 天，这也意味着每年要处理 16800 封邮件。

每天处理 70 封邮件，按照每封 2 分钟时间来算，要花 140 分钟。现在，将 16800 封邮件乘以 2 分钟，也就是说我们每年花在处理邮件的时间有 33600 分钟，相当于 560 个小时。每天的工作时间有 8 小时，等于每年要花 70 天的时间来收发邮件，几乎等同于 4 个月的工作日！仔细琢磨琢磨那些你收到没有重点、拐弯抹角、又臭又长的邮件吧，如果说我们要花 1/3 的时间在这些废话连篇的邮件上，那么在我们的职业生涯中，每年至少会浪费 1 个月的时间在毫无意义的事情上面。

电子邮件是最适合传递那些单纯利用文字就能够完整表达意思的信息了，虽然电子邮件方便了职场中人与人的沟通，但同时也耗费了我们的时间。处理不必要的电子邮件会让职场一族



们无法专心于眼前的工作，还分分钟产生更多的额外工作。

### 你需要处理掉以下邮件

1. 那些絮絮叨叨、没有重点、需要你从大量的信息中归纳中心思想的邮件；
2. 那些跟你没有直接关系但偏偏要转发给你的邮件；
3. 跟你有间接关系，但你不确定要如何回复的邮件（十分耗时）；
4. 没有明确表示要让你做什么的邮件（无意义的邮件）；
5. 不适合用电子邮件来传递内容，适合采用直接沟通的交流方式的邮件。

### 怎样发邮件最得心应手

高效地利用电子邮件，可以给我们节省大量时间。这些技巧都包含在收发邮件的过程当中，利用电子邮件的优点，避开那些浪费时间的陷阱，电子邮件就会成为你工作中最得心应手的工具。

#### **减少发邮件的数量**

发得少就收得少，这个道理再简单不过。通常我们每发出 5 封邮件，至少有 3 封是需要别人回复的。这也就是说，我们发出