# 02 | 写邮件：如何用 AI 快速搞定商务邮件？

2023-04-10

你好，我是快刀青衣，欢迎来到我的《给职场人的 AI 写作课》。

今天我们先来讲讲如何写邮件。这个场景你肯定不陌生，在职场中，各种正式或者商务性的沟通，全靠邮件往来，比如面试邀请、商务合作、投诉处理等等。

那么邮件写作中，职场人最大的痛点是什么？据我观察，不是不清楚写作目的，也不是不知道要写啥，而是“万事开头难”。

为什么这么说呢？我给你举几个例子：

比如，老板给你发了一封邮件，质问项目进度为什么这么慢？你有一大堆客观原因可以解释，但又不想让老板觉得你在推卸责任、没有担当，纠结半天，也写不下第一句话；

再比如，项目做完了，甲方迟迟不付款，你既想快速回款，又怕得罪甲方，失去后续的合作机会，不知道要怎样的语气写下一封催款邮件……

发现没？明明是沟通目的明确，写作内容也清晰，但就是因为各种纠结或压力，迟迟动不了笔，这才是邮件写作的最大痛点。面对这种情况，

最能提升效率的方式，就是拿到一篇参考邮件，再根据我们的情况进行修改。这就可以借助 AI 的力量啦。

那么，AI 可以怎么帮到我们呢？话不多说，我们直接进入今天的实战操作。

**案例一**

还记得上一讲我们说的和 AI 合作的四步流程吗？没记住不要紧，不用回去翻，我拿第一个案例给你拆一下。

这个案例比较简单。假设现在，你是得到公司的 CTO，你需要给公司上千名同事发一个通知，让大家在本周三参加一个关于 AI 的培训。这个就是第一步，明确你的任务目标。

第二步就是要对 AI 发出任务指令。这个万用指令公式我再次拿出来，打在屏幕上。

指令=定义角色 + 背景信息 + 任务目标 + 输出要求
我们借着这个案例，逐一拆解一下以上几个要素。

**首先，定义角色。**在这个案例中，我的角色，是“得到 CTO”，而 AI 是“我的秘书”。

**其次，背景信息。**这里需要注意，如果想要 AI 出来的底稿尽可能符合你的心意，背景信息描述得越细越好。比如，你不要只说“我要做一个 Ai 培训”，而是可以说，“现在 AI 发展这么快，很多公司都面临着巨大的挑战，我们公司也是一样。

**第三，任务目标。**这个比较简单，就是我要给所有同事发一封邮件，通知大家本周三下午要来参加培训。

**最后我们说输出要求。**这个要求可以是硬性要求，例如限制多少字，例如限制表格输出等等，也可以是软性要求，比如语气。
注意啊，放到邮件场景，“语气”可是很关键的因素。例如我们可以要求 AI 亲和力强一些，或者严肃一些。这个案例因为是内部培训邮件，所以我希望语气有亲和力。

我们进入第三步，看 AI 干活。

在首次输出后，如果有什么需要调整的，就可以直接告诉它，例如我不希望它在内部邮件中用“您”这个字，就可以像跟朋友聊天一样告诉它。

这里划重点，我希望你要专门建一个写邮件的角色，说白了就是在某一个聊天窗口只做一类事情。好处就是我们的一些个性化的习惯，AI 就能一直记住，那例如称呼、常用语、落款这些固定的习惯，你只要要求一次，你的 AI 秘书就记住了。靠这种方式，专属你的队伍就会逐步壮大起来。

前三步完成后，AI 已经写了一份 80 分的邮件草稿，但是要发出去，我们必须在这个基础上**润色加上人味儿。**

在邮件场景里，加上人味儿这个要求的终极目标就是别人一看这封邮件，就知道是你发的。

例如我可以加上“大家来的话，可以在门口每人领一杯奶茶”，或者是“上次这个培训有五个同事没听完就走了，这次来的话先请大家喝饮料”。

当然，不这么生活化，也可以加上跟公司相关，AI 不可能知道的事情。例如我也可以加上“讲完 AI 的外部趋势，我再跟大家讲讲得到学习助手的进度”，这就是独特性。这都是 AI 不擅长也不可能完成的，这就是我们的价值。

看，刚才我们演示了如何快速写一封内部培训通知，在这个场景下，我们万事开头难的问题就已经解决了。

**案例二**

现在我们难度升级了，这第二个案例是我们现在如果是一家全球化公司的中国总部，在各地都有分公司。我们需要给日本和香港两个分公司的负责人发邮件，邀请他们来北京开年会。

这个案例难在哪里呢？其实是同一件事情，因为需要给不同的人发，所以要有个性化，每封邮件都面临一次“万事开头难”的困境。在这个例子里，还涉及到了不同语言文化的问题。

老规矩，我们继续按照流程四步走。

**第一步，**我们定义一下任务目标，目标就是给日本分公司负责人伊之助，香港分公司负责人 浩南发一封邀请函，邀请他们 4 月来中国参加我司的新产品发布会。

**第二步，**开始写指令。还是那个公式，这个公式的四要素，先定义角色，我是得到公司北京总部。

**再写任务背景，** 4 月 16 日，得到总公司将在北京学习中心召开一个关于人工智能的新产品发布会，发布会上将公布得到的 AI 时代战略，并且推出一个跨时代的新产品。

接着，这就到了**写任务目标**的环节，这个案例的任务目标就是分别给日本分公司负责人伊之助，香港分公司负责人浩南发一封邀请函，并且请他们在一周之内答复。并且给浩南的邮件需要让他带上香港分公司的收入报表。

而**输出要求**这里，我写上一句“给日本公司的邮件用日文输出，给香港公司的邮件用繁体中文输出”。

现在就到了第三步，我们就可以看到 AI 开始输出了。在这个结果中有任何你觉得不满意的，可以提出修改意见，AI 会特别听话地马上修改。

最后我们来到了**“核查修改加人味儿”**的环节。这个场景下，这种邀请函类型的邮件重要的是不犯错，核查是关键，所以要检查时间、地点、联系人等关键信息有没有问题。这个案例里因为输出的是日文和繁体中文，所以我建议把输出结果也扔到翻译软件里，去核查一遍，不要犯低级错误。

你看，在这个场景下，开口难的问题就解决了，并且还是开口给不同文化语言背景的人发邮件，当然如果你的业务场景需要，一次性输出八国语言，AI 也能做到。

**案例三**

我们把难度再次升级，有没有在工作中更难开口的场景呢？当然有。典型的案例之一，就是我们前面提过的“跟自己的甲方催款”。想也知道，这种场景最难的地方，就在于对语气的把握。
那这个问题 AI 就可以帮助我们。

首先第一步，我们先明确下任务目标，那就是要给甲方得不到公司的张总发一封催款邮件，提醒他要抓紧支付尾款。

然后第二步，我们开始写任务指令。继续按照我们那个通用公式来拆解一下。

**先定义角色的环节**，我先写 AI 是我的秘书，专门负责为我撰写邮件。

**然后是任务背景**，这里就可以把整件事情的背景描述清楚，例如这里我们的甲方就是得不到公司的张总，去年为他们公司做了一套系统，整个项目 200 万 ,但是至今只支付了 50 万 ,尾款已经拖了 4 个月没有支付。

**紧接着写任务目标，**希望给张总写一封邮件，催促他们尽快完成尾款支付，毕竟今年还要一起合作。

而在这个场景下，我最需要跟 AI 强调的，就是**输出要求**。我希望，语气稍微委婉点，不要用“否则”等威胁性词语。

我们开始写指令，你不要有压力，只要用精炼的语言跟 AI 说话就可以了。我们还可以要求给甲方的语气再强烈点，写得再短一点。

拿到 AI 输出的草稿后，你就应该在里面**加自己的人味儿**了，这个场景下，你可以考虑是加上自己和甲方的交情卖惨，例如张总你还记得两年前在那个路边烧烤摊上，你跟我说苟富贵勿相忘吗？还是加上类似再不打款我们就告你，还是说能不能这次先付上，下次合作我们给更大的折扣。这些核心策略才是需要我们人类去做判断的，因为未来如果真的因为这封邮件双方撕破脸上了法庭，我们不能跑过去说“对不起张总，那邮件是 AI 写的，跟我没关系”。AI 可不背这个锅。

你看，到这里的话，是不是向甲方要钱这样一个万事开头难的场景，我们也解决了？

好。这一讲的内容就到这里。

我们通过三个案例，学习了怎样解决职场写作中“万事开头难”的问题。不过你可别觉得以上方法只能用在邮件写作中。事实上，职场中任何需要正式沟通的写作场景，你都可以参考以上步骤和指令进行操作，比如在工作群里发通知，在微信群里发商务邀请等等。

我相信你已经看懂了跟 AI 互动的一个诀窍，那就是把背景信息描述的越清楚，AI 给的结果就越靠谱。在我们中国的传统职场里，对聪明有情商的年轻人经常表扬“有悟性，我不说他就懂了”，不过在面对 AI 时，他其实更像一个高智商的年轻人，只要你明确地给出指令，他就能很好地完成任务。如果你没办法给出明确的指令，那就只能咱们人类多练习了。

好，这一讲就结束了。我列了几个在邮件场景下常用的指令清单，你可以马上用起来。我是快刀，我们下一讲见。

常用指令清单：

1.你现在是一名【职业】，我会给你一封电子邮件，请你按照你的职业特点回复这封邮件。电子邮件：【附上邮件内容】

2.你现在是我的邮件助理，负责帮我处理电子邮件。我会扔给你一封比较长的邮件，请你提炼出邮件的核心目的。电子邮件：【附上邮件内容】

3.我需要一封【营销邮件模版】，通过向【理想的客户角色】告知我们的【产品优势】和【服务特点】，引导他们对我们的产品产生兴趣，从而吸引他们【行动（例如购买/去官网/下载产品）】

4.你现在是我的邮件助理，负责帮我处理电子邮件。我会扔给你一封邮件，请你判断的这封邮件的语气如何？请你按照同样的语气倾向，帮我回复一封邮件。电子邮件：【附上邮件内容】

5.你现在是我的【军师/幕僚长】，负责帮我做出理智而正确的决定。我收到了一封邮件，请你先帮我判断利弊并做出决策建议。电子邮件：【附上邮件内容】

6.你现在是我的【邮件助理】，负责帮我处理和回复电子邮件。我会发给你一封我收到的营销邮件，请你用礼貌的语气拒绝这封邮件，并且委婉的告诉他不要再发了。电子邮件：【附上邮件内容】

7.你现在是我的邮件助理和翻译，负责帮我处理非中文的邮件。我将发给你一封我收到的外文邮件，请你用中文提炼出大意告诉我，不用完整翻译。电子邮件：【附上邮件内容】