

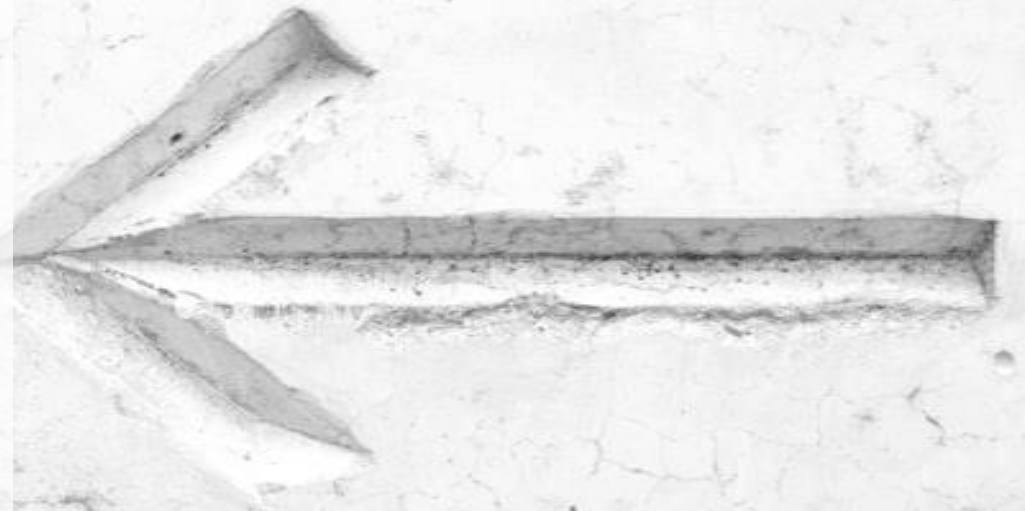


Ihminen verkkoviestijänä

Tytti Leppänen, 3.11.2021
Jyväskylän yliopisto, Avoimen tiedon keskus

Esityksessä

- Paneudutaan lyhyesti siihen, miten
 1. ilmaista asiat selvästi
 2. välttää väärinkäsityksiä ja ylitulkintoja
 3. välittää viestissään ystävällinen asenne.
- Painotus kirjallisessa viestinnässä.
- ”Näin minä yleensä teen” -näkökulma.
- Yhteenvetoa



Viestinnän läpätunkevuus

- Asiat selviävät vain niistä viestimällä.
- Viestintä välittää asenteita ja tunteita.
- Viestintä on vallankäyttöä.
- *”Viestintä epäonnistuu aina, paitsi sattumalta.”* (Osmo A. Wiio).



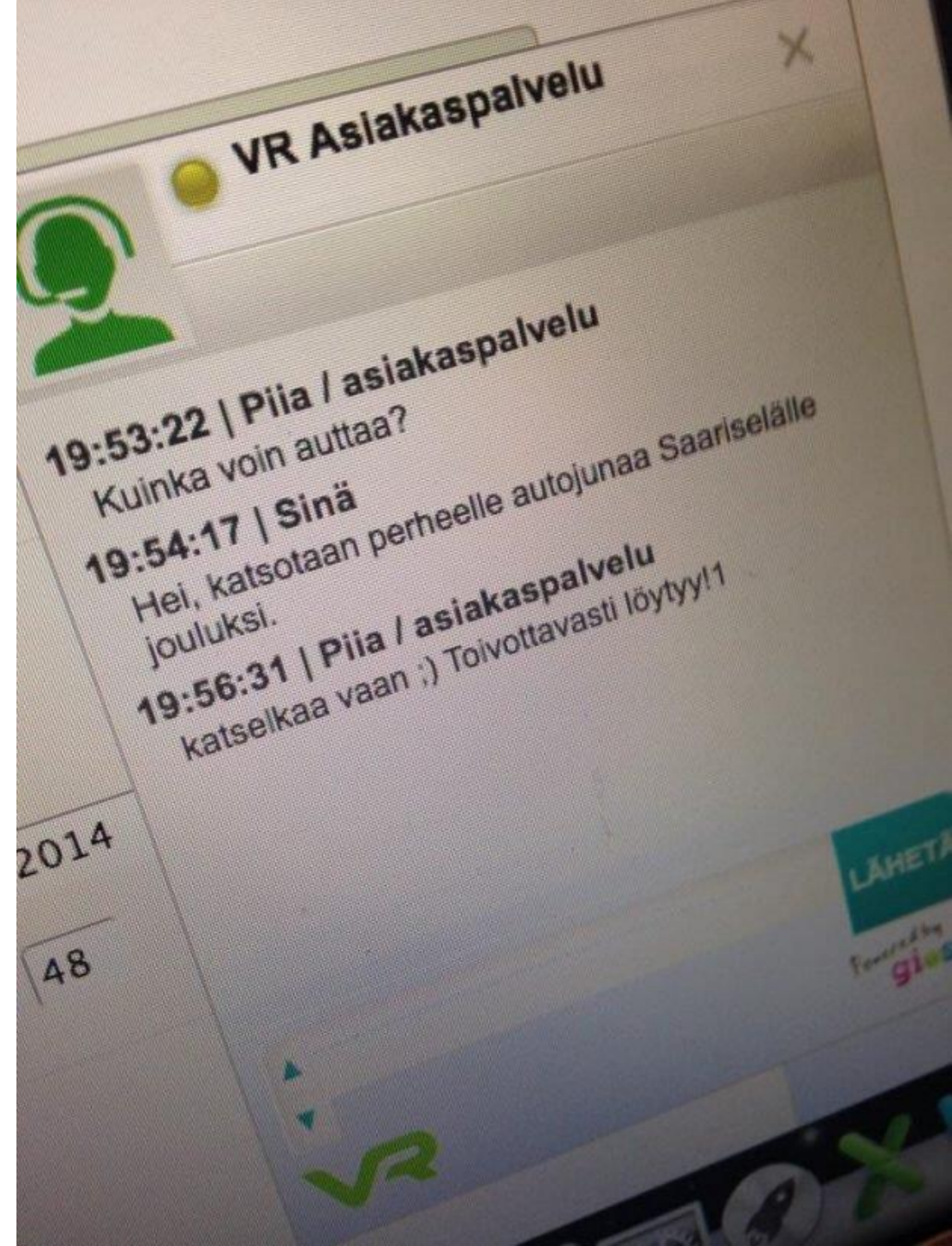
Selkeys

- Pidetään teksti / sanoma tiiviinä.
- Alku, keskikohta, loppu + fraasit
 - (siitäkin huolimatta, ettei asiakas niitä käytä)
 - *"Kiitos viestistäsi!"*
 - *"Jos sinulla jää kysyttävää, autan mielelläni."*
 - Kun itse lähettää kysymyksen tms.:
"Kiitos etukäteen." / "Jään odottamaan vastaustasi."
- Tekstissä kappalejako tyhjällä rivillä, chatissa lyhyet vastaukset
- Muutama lause / kappale.



Miten välttää väärinkäsityksiä

- Chatissa: tarkentavat kysymykset (*tarkoitatko*)
- Sähköposteissa: *"Jos tarkoittit kysymyksellesi asiaa X, toimi näin."*
 - osoittaa, että asiakkaan viesti on luettu
- Ystävällisyys →



Ystävällisyys

- Huomioiminen (asiakkaan nimen käyttö, fraasit).
- Tiiviin sisällön ei tarvitse tarkoittaa kolmen sanan vastauksia.
 - *"Hei! Kysytään kustantajalta hintaa."*
 - *"Hei! Reklamoidaan uudestaan."*
- Toisille emojien käyttö luontevaa



- Suomen kielen taivutusmuodot

- *"Anna arvio..." – "Annatko arvion..." – "Osaatko antaa arviota..."*
- *"Onko sinulla..." – "Olisiko sinulla..."*

- *"Älä käytä vanhoja tunnuksia." – "Ethän käytä vanhoja tunnuksia."*
- *"Kokeile vielä" – "Kokeiletko" / "Kokeilethan"*

→ Ei tarpeen käyttää joka lauseessa, vaan vaihdellen.

- Viesti voi silti olla rento

- *"Lähetäthän tiedon heti kun mahdollista." – "Lähetäthän tiedon saman tien."*

*"Olen oppinut että ihmiset unohtavat
mitä sanoit ja mitä teit,
mutta he eivät unohda
mitä sait heidät tuntemaan."*

-Maya Angelou-



Passiivis-aggressiivisuus



Hei, miksi ihmeessä olette lopettaneet Gourmet filéleikkeiden tuotannon? Ihan parasta mitä kaupasta on saanut! Nyt ollaan ihan hukassa tässä perheessä kun pitäis broileria grillata.... Meillä nimittäin grillataan läpi vuoden :)



Vanhin ▾




Asiakaspalvelu Suomi

Hei Kirsi! Tuotanto on lopetettu varmastikin vähäisen kysynnän vuoksi. Erittäin ikävää kuulla että olette ihan hukassa. Onneksi suomalaisten supermarkettien hyllyt notkuvat erilaisia broilerinlihoja niin löydätte varmasti jotain grillattavaa tuonne lumisateeseen. Ihania grillaushetkiä perheellenne!

2 vko Tykkää Vastaa

511



Jotain uutta, paljon samaa

- Virtuaalitila / etäläsnäolorobotti:
 - Tilan pitää toivottaa tervetulleeksi
 - Miten huomioida / pitää sopiva etäisyys?
- Sujuva vuorovaikutus on oleellinen osa myös työnmuotoilua.
 - Parhaiten ollaan (asiakaspalvelussa) läsnä, kun työssä viihdytään.
- Someviestintä:
 - Henkilökohtaisuus, inhimillisuus tärkeää



Kiitos!
