



Hyvä palveluviestintä

Aallon asiakaspalveluosaamisen valmennus

Moduuli II Kirjallisen viestinnän koulutus

Aalto-yliopisto 3.10.2017

Maiju Ranta, FM



@Pedacom @MaijuRanta

Moduuli II Kirjallisen viestinnän koulutus

Tavoitteet

- Kehittää sähköisissä viestintäkanavissa tarvittavia henkilökohtaisia viestintä- ja vuorovaikutustaitoja.
- Lisätä taitoa laatia selkeitä ja johdonmukaisia muistioita.
- Oppia hyödyntämään rakenteellisen asiakirjan peruselementtejä.

Asiakasvuorovaikutus sähköisissä kanavissa



@Pedacom @MaijuRanta

Teknologiakehityksen noidankehä

Ihminen muokkaa maailmaa omia tarkoitusperiään varten

→ Ihminen muokkaa teknologiaa.

Teknologia muokkaa ihmistä

→ Käyttäytymistä, käytäntöjä esim. miten ollaan yhteydessä toiseen ihmiseen.

***Moderaattorit kertovat, miten verkkopalstoja valvotaan –
”Ihmiset ovat lakanneet välittämästä omasta maineestaan”***

Ennen internetissä kiisteltiin anonyymisti, nyt nimen ja kuvan kanssa. ”Ihmiset ovat lakanneet välittämästä omasta maineestaan”, sanoo 1990-luvulla moderaattorina toiminut Jouni Heikniemi.

-HS 2.2.2017-

Teknologian mukana tuomia riskejä asiakasvuorovaikutukseen

- Vuorovaikutus eri välineissä on vaativampaa kuin kasvokkain.
- Mitä vähemmän ilmaisukanavia on käytössämme, sitä todennäköisemmin viestimme tulee tulkituksi väärin tai ilmaisemme itsemme epäselvästi.
- Tiedon välittyminen on hitaampaa.
- Läsnäolon ilmaiseminen on hankalampaa kirjallisesti kuin kasvokkain.
- Erityisesti haasteellisten, monimutkaisten tai -tulkintaisten asioiden hoitaminen monimutkaistuu.

Kirjallisen viestinnän ongelmia

- Huonosti ilmaistut asiat mutkistavat asioiden hoitamista.
- Väärinkäsitysten vaara kasvaa.
- Ylitulkinnat tekstistä ovat mahdollisia.
- Asenteet ovat luettavissa myös tekstistä!

Sähköinen viestintä

- Sähköposti sopii lyhyiden, faktapitoisten asioiden välittämiseen. Toisinaan puhelin on sähköpostiviestiä parempi tapa toimia.
- Sosiaalista tietoa välitetään verbaalisilla vihjeillä ja vihjejärjestelmillä, kuten ajoituksella, kieli- ja kirjoitusasulla, sisällöllä ja hymiöillä tai emojiella.
- Sähköpostiviesti sopii harvoin oikeaksi valinnaksi silloin, kun pitää viestiä vieraiden ihmisten kanssa monimutkaisista asioista.

Vuorovaikutuksen erityispiirteet sähköisissä viestintäkanavissa

- Tekstin tulkitseminen.
- Kirjoittaminen.
- Viivästeinen palaute.
- Sanaton viestintä suppeampaa.
- Vuorovaikutuksen säänteleminen vaativampaa.
- Mahdollistaa liitteet, linkit yms.
- Mahdollisuus palata aiempiin keskusteluihin.

Esimerkki 1

Hei

Älkää hyvät ihmiset tuoko kuivaa ruokaravaraa työpaikan kaappiin pilvin pimein. On aivan uskomatonta määrät mitä olen heittänyt pois, nimellisiä ja nimettömiä, vanhentuneita.

Tarkistakaa mitä nimellänne vielä löytyy. Määrätyt nimet löytyy useimmista tavaroista. Vieköö nyt ihmeessä pois, vain luuletteko ehtivänne syödä ne lähitulevaisuudessa, ehkä tänä vuonna.

HUOM. KAAPPI SIJAITSEE TYÖPAIKALLA, JOSSA TUSKIN EHDIT KOKATA.

Samoin jääkaappi. Älkää tuoko viikon tarvetta, jättäkö nimettömänä kaappiin. Kukaan hullu ei kohta rupea tonkimaan kippojaanne. Että oikein hyvää, maistuvaa uutta alkanutta vuotta ruokienne kera.

Esimerkki 2

Moi,

Kesäkuu lomakuukautena olisi kaupan...vaihtoa heinäkuulle toivoisin...

Onko jollakulla mahdollisuuksia ja haluja vaihtaa...edes osittain...syynä: miehen loma heinäkuussa...

Yht.ottoja odotellen asian tiimoilta..

Esimerkki 2

VS: Vaihda miestä 😊

Sähköisen viestin tehtävätaso: mitä?

- Otsikoi viesti mahdollisimman kuvaavasti (löydettävyys myös myöhemmin).
- Viestin pääasia on vastaanottajalle tärkein asia! Aloita sillä.
- Vastausviestissä vastaa kaikkiin esitettyihin kysymyksiin.
- Lyhennetyt, pikaviestintyyppiset viestit ovat usein vaikeatulkintaisia.

Sähköisen viestin suhdetaso: miten?

- Puhuttele, kiitä, ole kohtelias ja ystävällinen.
- Ajattele asiaa vastaanottajan kannalta, kun kirjoitat.
 - Mitä asia merkitsee asiakkaalle?
 - Onko asiaa vaikea ymmärtää?
 - Onko asiakas hermostunut tai epävarma...?
- Auta asiakasta hyväksymään hänelle epämieluisen asia perustelemalla se hänen kannaltaan.
- Ongelmatilanteissa vältä syyllisten etsimistä.

Sähköisen viestin suhdetaso: miten?

- Pidä lupauksesi. Huolehdi, että asiakkaan ongelma hoidetaan loppuun.
- Muista ystävällinen lopputervehdys ja allekirjoitus: etu- ja sukunimesi, sekä organisaatiosi tiedot.

Kuka kirjoittaa ja kenelle?

- Suora, nimellä puhutteleminen synnyttää läheisyyden tunteen.
 - Suositeltavaa usein ongelmallisista tilanteista viestiessä (samassa veneessä ollaan, rinnalle asettuminen, vastuun kantaminen).
- Kun kirjoitat yksikkösi tekemistä toimenpiteistä, suosi aktiivia (minä, me) passiivin sijaan.
 - Passiivin käyttäminen piilottaa tekijän ja se voi synnyttää mielikuvia vastuun välttämisestä tai kasvottomasta, epämääräisestä yhteisöstä.

Aktiivi vs. passiivi

"Pahoittelemme asian viivästymistä."

vs.

"Aalto-yliopisto pahoittelee asian viivästymistä."

Tekstintekijän viestintätaidot



@Pedacom @MaijuRanta

Konditionaali -isi-

Käytetään, kun

1) tekemisellä on ehto

Auttaⁱsin, jos osaisin.

2) kohteliaisuusilmaisuna

Lähetⁱäⁱsiⁿkö sinulle ohjeet sähköpostilla?

3) puhuja on epävarma

En tiedä, mitä tekⁱsiⁿ.

4) puhuja toivoo jotain

Olⁱsiⁿpa tämä ohjelma nopeampi.

Konditionaali -harjoitus

Hei,

kiitos kysymyksestäsi verokorttiin liittyen ja pahoittelut vastauksen viipymisestä. Verokortti tulisi toimittaa palkkoihin. Mikäli verokorttia ei toimitettaisi palkkoihin ennen 1.11.2017, joutuisimme laskemaan ennakonpidätyksen 60% mukaan.

Onko parempi hankkia muutosverokortti jo tässä vaiheessa? Se saattaa ratkaista tämän ongelman. Voitko selvittää asian mahdollisimman pian?

Haluaisin kiittää kärsivällisyydestäsi!

Konditionaali -harjoitus

Hei,

kiitos kysymyksestäsi verokorttiin liittyen ja pahoittelut vastauksen viipymisestä. Verokortti **tulee** toimittaa palkkoihin. Mikäli verokorttia **ei toimiteta** palkkoihin ennen 1.11.2017, **joudumme** laskemaan ennakonpidätyksen 60% mukaan.

Olisiko parempi hankkia muutosverokortti jo tässä vaiheessa? Se **saattaisi** ratkaista tämän ongelman. **Voisitko** selvittää asian mahdollisimman pian?

Haluan kiittää kärsivällisyydestäsi! / Kiitän kärsivällisyydestäsi!

Kiinnitä viesteissä huomiota

- Tekstin rakenteellisuuteen, jotta teksti on sujuvaa luettavaa.
- Oikeakielisyyteen (yhdyssanat yms.).
- Sanajärjestykseen.

Lisäksi...

- Kirjoita kokonaisia lauseita.
- Tarkista, että lauseissa on tekijä, verbi ja kohde.
- Käytä hyvää yleiskieltä.
- Käytä vastaanottajalle tuttua sanastoa.

Sanajärjestyksestä...



Hei, minulla on ongelmia modeemin kanssa. Laitteet (iPad, läppäri, puhelin) eivät aina saa yhteyttä modeemiin. Vika korjautuu hetkellisesti kun käynnistän modeemin uudelleen. Laitteet eivät ole yhtä aikaa verkon ulkopuolella, vaan aina jokin laite on satunnaisesti tippunut verkosta. Lisäksi esim. läppärillä yhteyden luominen on pitkittynyt jatkuvasti. Tämä vika on kaikkiaan pahentunut pikkuhiljaa. Epäilen, että itse modeemilaitteessa on vika. Voisitko lähettää minulle uuden?

Hei Maiju,
kiitos yhteydenotostasi.

ADSL-modeemille näyttäisi tulleen päivitys 9.7. alkoivatko ongelmat kenties heinäkuun aikana? Mikäli ongelmat ovat alkaneet ko. ohjelmistopäivityksen jälkeen niin modeemi olisi hyvä resetoida. Modeemin resetointi onnistuu RESET-painikkeesta, joka löytyy laitteen takapaneelistä. RESET-painiketta tulee pitää pohjassa 10-15 sekuntia laitteen ollessa päällä. Modeemi käynnistyy uudelleen resetoinnin aikana.

Ystävällisin terveisin
Kalle Kinnunen
Puhelin Oy:n asiakaspalvelu

Hei,kävimme tänään palauttamassa XXXXXXX-merkkisen paistinpannun. Pannun pohja meni pieneltä alueelta kuprulle ja jätti uuteen induktiolieteen jäljen. Annoit meille mukaan liedenpuhdistusainetta, jolla putsasin tason hetki sitten. Pinttynyt palojälki lähti kokonaan irti eli siis kaikki hyvin! Ohessa liitteenä kuva liedestä ennen putsausta. Olin siis aiemmin käyttänyt kaikki mahdolliset puhdistuskeinot, mutta vasta antamasi puhdistusaine auttoi!

Juttelimme myös XXXXXXXX-kattilasta, joka ei ota kunnolla kontaktia induktiolieteen. Palautan tämän alkuviikosta.

Kiitos erittäin hyvästä asiakaspalvelusta sinulle! Asiamme hoidettiin hienosti!

Ystävällisin terveisin

Maiju Ranta

Hei! Ihanaa kuulla, että selvittiin pelkällä säikähdyksellä ja liesi on kunnossa! Laitoin kuitenkin palautetta pannusta ja lähetän sen tutkittavaksi, jotta selviäisi miksi pannu on "käyttäytynyt" niin. Ilmoitan asiakaspalvelupisteelle, että tulet palauttamaan kattilan ja saat rahat takaisin siitä. Mukavaa syksyn jatkoa!

Ystävällisin terveisin

Kalle Kinnunen, Kauppa Oy

Moikka Risto!

Tässä muutamia slidejä aspasta ja meidän uusi pohja.

Soitellaan!

Maiju

Moikka,

Sorry, tämä taisi olla menossa kaimalleni, aihe kuulostaa kuitenkin timanttiselta.

Hyvää alkanutta viikkoa!

Risto Kananen

Tehtävän yhteydessä heränneitä kysymyksiä

- Miten asiakkaalle vastataan lyhyesti ja ytimekkäästi?
- Onko sähköisessä viestinnässä kaikki oleellinen kirjoitettava auki vai voiko tehdä oletuksia esim. miten toinen asian ymmärtää?
- Miten ohjata kohteliaasti ja lyhyesti alustaen nettisivuille?
- Miten selvitä kiusallisista ja noloista tilanteista tai väärinymmärryksistä kirjallisessa viestinnässä?
- Miten cc-kenttää tulisi käyttää?
- Miten pitkä sähköpostiviesti saisi olla?
- Missä ajassa viesteihin tai palvelupyyntöihin tulisi vastata?
- Pitääkö viestin tai palvelupyynnön vastaanottaminen kuitata?

Lähettäjä:
Henrietta Kemppainen

Vastaanottaja:
Pirkko Huuti

Hei,

Olen saanut laskun, jonka loppusumma poikkeaa aiemmin sovitusta. En myöskään löydä tilauserittelyä laskun perästä. Voisitko toimittaa minulle tarkennetun erittelyn tilauksesta ja maksuperusteista? Mikäli loppusumma on todellinen, voisiko maksun jakaa osittain ensi vuoden puolelle?

Ystävällisin terveisin
Henrietta Kemppainen

(HUOM! Asiakas on tehnyt lisätilauksen, jonka kustannukset näkyvät liitteenä olevasta tilauserittelystä. Maksun voi jakaa seuraavan vuoden puolelle)

Hei,

Laskun loppusumma on oikein ja se perustuu lisätilausmuutoksiin.

Terveisin

Pirkko Huuti

Hei,

Kiitos viestistäsi! Tilauserrittely löytyy toisesta liitetiedostosta ja se on PDF-muotoinen. Mikäli tarvitset apua PDF-tiedoston kanssa, voit tutustua Adoben sivuihin ja siellä ohjelmatuskeeseen. Myös kansalaisopistot järjestävät erinäisiä tietoteknisiin ohjelmiin liittyviä kursseja. Kuten tilauserrittelystä ilmenee (mikäli sen yllä olevien ohjeiden mukaisesti auki saat), loppusumma on todellinen. Yksinkertaistettuna siis: kun tilaa vähemmän, maksaa vähemmän, kun tilaa enemmän, maksaa enemmän. Ja vielä maksun jakamisesta. Se käy.

Oikein hyvää ja aurinkoista loppuviikkoa!

Ystävällisin terveisin
Pirkko Huuti

Hei Henrietta!

Kiitos viestistäsi! On hyvä, että lähetit viestisi heti laskun saatuaasi. Meidän on helpompi selvittää asiaa täällä päässä tuoreeltaan.

Tilauserittely on toisessa liitetiedostossa. Erittelystä näkyy lisätilausmuutokset, jotka ovat nostaneet laskun loppusummaa. Ymmärrän hyvin, että tämä voi tuntua suurelta summalta, mutta voimme hyvin jakaa laskun kahteen osaan, josta toinen tulee maksuun vasta ensi vuoden puolella.

Mikäli sinulla herää vielä kysymyksiä, vastaan niihin mielelläni!

Ystävällisin terveisin
Pirkko Huuti

Lähettäjä:
Olli Vaahtokangas

Vastaanottaja:
Kerttu-Maaria Pitkälä-Jääskeläinen

Moikka moi!

Mulla olis yksi ihan pieni pyyntö suoritusten kirjaamiseen liittyen. Voisko mitenkään kirjata mun kurssisuoritusta rekisteriin jo nyt? Tiedän, että kurssi on vielä kesken, mutta olen toimittanut opettajalle kaikki tehtävät ja hän on arvostellut ne. Tarttisin ihan hirveesti suoritusta hyväksytyksi kesätyöpaikkaani ajatellen.

T: Olli Epätoivoinen ☺

(HUOM! Tiedekunnassa on ohjeistus, jonka mukaan kurssit saa kirjata suoritetuksi poikkeavalla aikataululla ainoastaan niissä tapauksissa, joissa opiskelijan valmistumisaikataulu on riippuvainen kurssisuorituksesta.)

Hei!

Valitettavasti tiedekunnan ohjeen mukaisesti kurssisuoritus voidaan hyväksyä ennakoon ainoastaan niissä tapauksissa, joissa opiskelijan valmistumisaikataulu on riippuvainen kurssin hyväksytystä suorittamisesta. Voit tutustua tarkemmin ohjeistukseen tiedekunnan kotisivuilla.

Ystävällisin terveisin
Kerttu-Maaria Pitkälä-Jääskeläinen

Hei, epätoivoinen Olli!

Voi kurjuus sentään, emme valitettavasti voi kirjata kurssisuoritusta rekisteriin etukäteen. Poikkeustapauksia ovat valmistumassa olevat opiskelijat, joiden valmistuminen on tästä yksittäisestä kurssista kiinni. Tämän linkin takaa löytyy tiedekunnan ohjeistus asiasta www.aalto.fi/tiedekunnanohjeistusollille

Mutta älä vaivu liian syvälle epätoivon syövereihin! Voit esim. laittaa CV:een maininnan tästä kurssista ja sulkuihin tiedon kurssin loppumisajankohdasta! Kyllä asiat järjestyvät! 😊

Terkuin
Kerttu-Maaria

Muistion laadinta

- Asiakirjojen luettavuutta parannetaan asettelun avulla.
- Suomen asiakirjoissa noudatetaan Suomen Standardoimisliitto SFS ry:n virallista standardia SFS 2487. Katso tarkemmat ohjeet esim. [ammattikorkeakoulu Savonian sivuilta](#).
- Asiakirjapohjan hyödyntäminen muistion laadinnassa tehostaa toimintaa.

Metateksti

- Metatekstillä tarkoitetaan tekstiä tekstistä. Metatekstin avulla jäsennetään sanomaa ja ohjataan lukijaa esim. "Seuraavaksi käyn läpi uuden ohjeistuksen pääkohdat".
- Metatekstin tarkastelu auttaa jäsentämään kappalejakoja. Yhdestä kappaleesta tulisi löytyä vain yksi pointti.

Tiimipalaverin muistio 3.10.2017

Tiimipalaverissa meitä oli paikalla Pirkko R, Thomas, Anne, Nita ja Seppo. Keskustelimme uuden avokonttorin suunnitelman etenemisestä, Skype-palavereiden ajoittamisesta ja perehdytysohjelman käynnistymisestä. Seppo sanoi, ettei perjantai ole hyvä päivä palavereille. Tuolloin on usealla kiirettä, joten palaverit olisi hyvä ajoittaa keskelle viikkoa. Anne ihmetteli tuolihankintoja. Onko hankintaesitys satulatuoleista lopullinen? Tuleeko avokonttoriin muita tuoleja lainkaan? Pirkko R. Lupasi selvittää. Elisa ja Nita vastaavat perehdytysohjelman käynnistymisestä. Nita kertoi tilanneraporttia ohjelmasuunnittelun etenemisestä. Ohjelmaan tulee ns. moduulirakenne, jossa perehdytettävä etenee moduuli kerrallaan perehdytyspisteeltä toiselle. Jokaisessa moduulissa on oma vastuuhenkilönsä. Yhden moduulin suorittaminen vie noin kaksi viikkoa.

Tiimipalaverin muistio 3.10.2017

Läsnäolijat: Pirkko R, Thomas, Anne, Nita ja Seppo.

1) Skype-palaverit

Keskustelua Skype-palavereiden ajankohdasta. Palaverit olisi hyvä ajoittaa keskelle viikkoa.

2) Tuolihankinnat avokonttoriin

Keskustelua satulatuolihankinnoista. Pirkko R. selvittää hankintaesityksen tilanteen. Toiveena on, että avokonttoriin tulee satulatuolien lisäksi tavallisia tuoleja.

3) Perehdytysohjelma

Perehdytysohjelman suunnittelutyöryhmään kuuluvat Elisa ja Nita. Nita esitteli suunnitteluprosessin etenemistä. Ohjelmaan tulee ns. moduulirakenne, jossa perehdytettävä etenee moduuli kerrallaan perehdytyspisteeltä toiselle. Jokaisessa moduulissa on oma vastuuhenkilönsä. Yhden moduulin suorittaminen vie noin kaksi viikkoa.

Kiitos, ja nähdään seuraavassa koulutuksessa!

www.pedacom.fi

maiju.ranta@pedacom.fi

www.facebook.com/Viestintakoulutus.Pedacom



@Pedacom @MaijuRanta