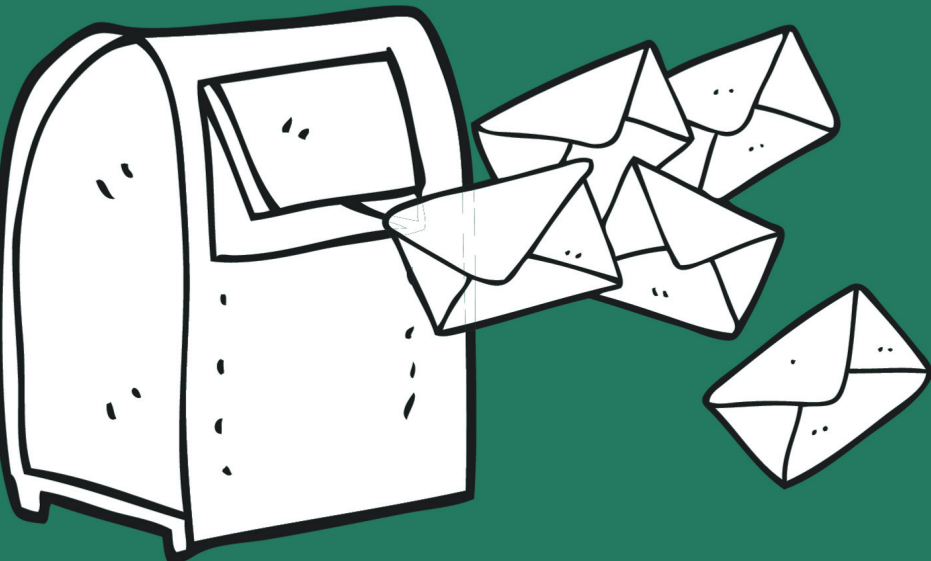


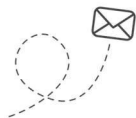
Tuija Metsäaho

Ystävällisiä viestejä

Työelämän sähköpostit



Ystävällisiä viestejä



Tuija Metsäaho

Ystävällisiä viestejä

Työelämän sähköpostit

Tämän kirjan toteutumista tuki apurahalla AEK-Koulutussäätiö.

© 2023 Tuija Metsäaho

Kustantaja: BoD – Books on Demand, Helsinki, Suomi

Valmistaja: BoD – Books on Demand, Norderstedt, Saksa

ISBN: 978-952-80-4377-5

SISÄLLYS

Alkusanat	9
Hyvä viestintäkulttuuri	11
Työelämän kirjoitustaidoista	13
Digitalisaatio kuormittaa	18
Sähköposti kovassa käytössä	19
Sähköpostin hyötyjä	22
Sähköpostin haittoja	24
Vältä näitä virheitä	25
Älä lähetä viestiä tunnekuohussa	25
Ylläpidä ammatillista mainetta	26
Millainen kirjoitustyyli sopii sähköpostiin?	27
Somekonsultin puhekieli	28
Postin viestintätyyli	29
Miten valita oikea äänensävy?	31
Etätyössä kirjoitustaidot korostuvat – kehitä viestintää ystävällisemmäksi	33
Luo myönteinen vaikutelma	35
Hymiöt & emojiit	36
Kenelle teksti on tarkoitettu?	38

Ole kohtelias ja huomioi vastaanottaja	39
Laadi asiallinen reklamaatio eli kirjallinen huomautus.....	47
Vastaus reklamaatioon	49
Sähköpostiviesti vaihe vaiheelta	53
Alkutervehdys aloittaa viestin	53
Varsinainen viesti	55
Lopputervehdys ja lopputoivotus	56
Sähköinen allekirjoitus	58
Viestin otsikointi	59
Kun vastaat viestiin.....	60
Sähköpostiviestin otsikointi.....	62
Asettele viesti selkeästi	66
Käytä listoja ja luetteloita	66
Viisi vaihtoehtoa jäsentää teksti	69
Tiedotteen rakenne käyttöön.....	72
Uutiskirjeet.....	77
Uutiskirjeiden otsikot	80
Työnantajan oikeudet ja velvollisuudet	83
Automaattiset vastaukset	84
Työpaikan yhteiset sähköpostiohjeet	89
Laadi ohjeet vaiheittain	90
Lopuksi	93

Kiitokset	94
Kirjoittajan esittely	94
Lähteitä, tausta-aineistoa ja lisätietoa.....	96



Sähköposti herättää ristiriitaisia tunteita. Aikasyöppö, kuormittava, nopea, tehokas, kätevä. Näillä sanoin käyttäjät kuvaavat sähköpostia.

Tämä teos on sinulle, jos haluat oppia viestimään kohteliaasti sähköpostissa ja saada asiat rollaamaan.

Kirjasta saat lukuisia käytännön vinkkejä, miten sähköpostissa on sopivaa käyttäytyä ja miten muotoilla ystävällisiä viestejä. Kirjan alkuosa painottuu kohteliaan kielen esittelyyn. Keskivaiheilla pureudutaan sähköpostiviestin kirjoittamiseen. Ja aivan lopussa annetaan seikkaperäiset ohjeet, miten työpaikalle luodaan yhtenäinen ohjeistus sähköpostin käytöstä.

Helppolukuisessa oppaassa on mukana runsaasti esimerkkejä, jotka herättelevät miettimään, miten monin eri tavoin asioita voi esittää. Voit itse valikoida, mitä keinoja otat käyttöösi.

Käytännönläheinen opas soveltuu kaikille sähköpostin käyttäjille.

