



1. Kohteliaisuus

Tutustuminen

Mitä pitäisi sanoa, kun tapaa jonkun ensimmäistä kertaa?

Mitä sanotaan, kun erotaan?

Sinuttelu

Voiko sinutella henkilöä, jonka on juuri tavannut?

Entä tittelit? Pitäisikö niitä käyttää?

Kehonkieli ja keskustelun rytmi

Voiko kehonkieli olla kohteliaista tai epäkohteliaista? Voitko antaa joitain esimerkkejä?

Kuinka tärkeää on katsekontakti? Entä pitääkö hymyillä?

Suomalainen keskustelu vaikuttaa joskus hitaalta, miksi?

Pyynnöt ja kieltäytyminen 1

Mitä sanoja ja fraaseja pitäisi käyttää, kun haluaa jonkun tekemän jotain? Entä mitä pitäisi välttää?

Miten voi kohteliaasti kieltäytyä vaikkapa kutsusta?

Pyynnöt ja kieltäytyminen 2

Millaisia fraaseja voi yleisesti käyttää pehmentämään tai lieventämään kielteistä sanomaa?

Miten voi kohteliaasti keskeyttää toisten keskustelun?

Miten voi kohteliaasti kertoa, ettei ymmärtänyt, mitä toinen juuri sanoi?

Voiko olla liian kohtelias? Keksitkö joitain esimerkkejä sellaisesta?



2. Lyhyet sähköpostit

Sopiva kielenkäyttö

Millainen kieli on sopivaa lyhyessä, mutta virallisessa sähköpostiviestissä?

Miten nimiä ja titteleitä käytetään sähköpostiviesteissä?

Miten ilmaiset, että viesti on hyvin lyhyt

Mikä olisi kohtelias tapa kertoa lukijalle, että kyseessä on hyvin lyhyt viesti?

Miten pyytäisin kertomaan, että viesti on tullut perille?

Kiittäminen

Miten lyhyessä sähköpostiviestissä kiitetään jostakin?

Näin ehdotat tapaamista

Miten voin kohteliaasti ehdottaa tapaamista lyhyessä sähköpostiviestissä?

Onnittelut, toivotukset ja kutsut

Miten voin onnitella työtoveriani vaikkapa hienosta esityksestä?

Miten onnittelisin sähköpostitse ystävääni, joka on juuri saanut uuden työpaikan?

Miten onnittelisin sähköpostitse kollegaani, joka on juuri saanut ylennyksen?

Mitä voisi sanoa lyhyessä sähköpostiviestissä työtoverille, joka on sairastunut?

Mitä sanoisin, jos olen saanut kutsun juhliin, mutta en ole varma, pääsenkö niihin?

Näin pehennät negatiivista viestiä

Millaisia ilmaisuja voi käyttää lyhyessä sähköpostissa, kun täytyy ilmoittaa jostakin epämiellyttävästä asiasta?

Miten voi lyhyesti, mutta kohteliaasti ilmoittaa, että asiaa hoitanut henkilö on paikalla vasta ensi viikolla?

Muistuttaminen ja pyytäminen

Yhtiön toimitusjohtaja on tulossa vierailulle tämän viikon torstaina. Miten muistuttaisin yhtiön työntekijöitä asiasta?

Entä miten muistuttaisin lähestyvistä juhlasta?

Yhtiön 5-vuotisjuhla lähestyy. Miten pyytäisin työntekijää hoitamaan juhlan tarjoilun?

Ymmärsinkö oikein?

Miten varmistaisin lyhyessä sähköpostiviestissä, että olen ymmärtänyt jonkin asian oikein?

Hyviä uutisia

Miten voisi ilmoittaa lyhyesti jostain iloisesta asiasta, vaikkapa uusista markkinatutkimustuloksista tai suuresta tilauksesta?

Ikäviä asioita

Miten voi ilmoittaa lyhyesti, mutta kohteliaasti

sairaustapauksesta tai peruuntuneesta tapahtumasta?
Miten voisi ilmoittaa kuolemantapauksesta?
Miten esittäisin surunvalittelut edesmenneen läheisille?

Eroviesti

Miten ilmoittaisin lyhyesti työtovereilleni, että aion jättää yhtiön?
Miten vastaisin kollegan eroviestiin?



3. Kokoukset

Kasvokkain tapaaminen

Miksi pitäisi tavata kasvotusten, kun asioista voi sopia sähköpostitse tai puhelimesta?

Erilaisia kokouksia

Mitä erityyppisiä kokouksia on olemassa?

Tiedotustilaisuuden avaus

Mitä voisoin sanoa, jos olen avaamassa tiedotustilaisuutta, jossa kerrotaan yhtiön rakenneuudistuksista, esimerkiksi uusien konttoreiden avaamisesta?

Aivoriihen avaus

Mitä tarkoittaa aivoriihi?

Miten voisi avata aivoriihen, jolla on tarkoitus löytää ratkaisu johonkin ongelmaan?

Päätöksentekokokouksen avaus

Miten aloittaisin johtokunnan kokouksen, jos tarkoituksena olisi päättää esimerkiksi uusien työntekijöiden palkkaamisesta?

Ymmärtämisvaikeuksia

Onko eri kulttuureilla erilaiset käsitykset kokouksista? Voiko tämä tuottaa ongelmia?

Kokouksen koolle kulsuminen

Miten kokous kutsutaan koolle? Onko siihen joitain vakiolauseita?

Mitä voisoin sanoa puhelimesta, jos haluaisin kutsua koolle muutaman kollegan ja keskustella uusista markkinointistrategioista?

Entä miten kirjoitan myyntitiimilleni kutsun viralliseen

kokoukseen, johon osallistuu myös joku johtoportaan jäsen?

Kokoukseen vastaaminen

Miten voin vahvistaa kokoukseen tuloni?

Vaikuttaako osallistujien lukumäärä kokouksen sisältöön tai päätöksentekoon?

Kokouksen valmistelu

Mitä kokouksen järjestäjän pitää muistaa?

Kokoukseen valmistautuminen

Haluan, että osanottajat tulevat kokoukseen hyvin valmistautuneina ja tuovat mukanaan uusia ideoita. Miten kertoisin asian kohteliaasti?

Miten kertoisin sen, että haluan osallistujien tulevan kokoukseen ilman ennakkovalmisteluja, koska kyseessä on aivoriihi?

Kokouksen esityslista

Mikä on kokouksen esityslista ja mitä se pitää sisällään?

Kokouksen esityslistan lähettäminen

Miten lähetän kokouksen esityslistan vaikkapa sähköpostitse? Miten kerron siitä, että esityslistaan voi tehdä muutoksia?

Kokouksen säännöt

Onko olemassa joitain yleisiä kokouksen sääntöjä?

Voiko kokouksessa puhua kuka vain ja milloin vain? Onko kokouksessa joku johtaja?

Kokous tuttujen kesken

Miten voisoin kutsua hyvin tuntemani työtoverin epäviralliseen kokoukseen?

Keskustelun avaaminen

Jos olen kokouksen puheenjohtaja, miten avaan keskustelun?

Ehdotuksen tekeminen

Miten voin tehdä ehdotuksen kokouksessa?

Millä tavoin voisoin saada muut oman ehdotukseni puolelle?

Miten olla eri mieltä

Miten voin ilmaista olevani eri mieltä jonkin ehdotuksen kanssa?

Jutustelu ja huumori

Kuuluuko jutustelu kokouksiin?

Mitkä puheenaiheet ovat sopivia?
Entä huumori?

Eri asiakohdista päättäminen

Miten kokouksissa tehdään päätöksiä?



4. Kirjeet

Kirjoitustyyli

Minkälaista tyyliä nykyajan kirjeissä käytetään?
Mitä pitäisi muistaa, kun kirjoittaa virallisia kirjeitä?

Virkkeet ja kappaleet

Kuinka pitkiä virkkeiden pitäisi olla? Entä kappaleiden?

Päivämäärän kirjoittaminen

Mikä on oikea tapa kirjoittaa päivämäärä?

Vastaanottajan puhuttelu

Miten kirjeen vastaanottajaa pitäisi puhutella? Onko eroa siinä, tunnenko hänet vai en? Mitä jos en tiedä, onko lukija mies vai nainen?

Kirjeen aloitus

Pitääkö kirje aloittaa jollain kohteliaisuusfrasilla?
Pitäisikö virallisessa kirjeessä olla jonkinlainen johdanto vai voinko mennä suoraan asiaan?

Lopetus

Käytetäänkö kirjeen lopetuksessa joitain vakiintuneita lauseita?

Ilmoitukseen viittaaminen

Miten pitäisi kertoa, että kirjoitan sen vuoksi, että olen nähnyt jonkin mainoksen tai ilmoituksen?

Liitteen lähettäminen

Miten voin sanoa, että kirjeen mukana on asiakkaan pyytämä liite?

Työpaikkailmoitukseen vastaaminen

Miten vastaisin työpaikkailmoitukseen?
Miten kirjoitan hyvän työpaikkahakemuksen?

Miten voisin kysyä, onko työnantajalla avoimia paikkoja?

Kutsu

Mitä pitäisi kirjoittaa, jos haluan kutsua jonkun vierailulle yhtiöön?

Miten vastaan kutsuun?

Varauksen vahvistus

Miten voisin vahvistaa vaikkapa hotellivarauksen?

Lähte

Miten kirjoittaisin lähetteen eli saatekirjeen?

Tilauksen laatiminen

Voiko kirjeellä tilata jotain?

Reklamaation kirjoittaminen

Mitä tarkoittaa reklamaatio?

Miten voisin valittaa esimerkiksi tilauksesta, joka on vahingoittunut matkalla?

Reklamaation vastaanaminen

Mikä olisi kohtelias tapa vastata reklamaatioon?



5. Puhelimesta

Näin soitat itse

Miten puhelinkeskustelu pitäisi aloittaa?
Mitä sanon, jos soitan siksi, että olen saanut viestin?
Entä jos puhelimeen vastaa keskus?

Puhelinvastaaja

Minkälaisen viestin voin jättää vastaajaan?

Kun puhelimeen vastaa muu kuin tavoittelemasi henkilö

Mitä sanon, jos puhelimeen vastaa joku muu kuin tavoittelemani henkilö?

Pitääkö kertoa, mitä asia koskee? Kuinka paljon informaatiota täytyy antaa?

Virallinen puhelu

Kuinka tuttavallinen voi olla, kun soittaa virallisen

puhelun? Mikä on liian tuttavallista?

Pitääkö jutella niitä näitä?

Näin annat tietoja puhelimessa

Miten kannattaa antaa tietoja puhelimessa?

Miten voin kohteliaasti varmistaa, että toinen on ymmärtänyt kaiken?

Ymmärtämisongelmia

Jos en saanut selvää puhekumppanin nimestä, miten voisin kohteliaasti pyytää häntä toistamaan sen?

Mitä voin sanoa, jos en ole varma esimerkiksi toisen antamasta päivämäärästä?

Jos on todella vaikeuksia ymmärtää jotain asiaa, mitä voisi tehdä?

Näin vastaat puhelimeen 1

Miten puhelimeen pitäisi vastata? Vastataanko matkapuhelimeen eri tavalla kuin kiinteään työpuhelimeen?

Miten sanoisin, että olen juuri se henkilö, jota soittaja tavoitteli?

Mitä pitäisi sanoa, jos henkilö, jota kysytään, ei ole paikalla?

Näin vastaat puhelimeen 2

Miten voisin kysyä kohteliaasti, mitä asia koskee?

Jos olen kiireinen, miten voisin kysyä kohteliaasti, voinko soittaa takaisin myöhemmin?

Liikaa puhetta

Mitä voin tehdä, jos toinen puhuu niin paljon, että siitä on vaikea poimia tärkeimmät asiat?

Miten voin keskeyttää toisen kohteliaasti?

Hiljaisuus

Minkä verran hiljaisuutta puhelinkeskustelussa voi olla?

Vastaaminen reklamaatioon

Mitä voisin sanoa, jos soittaja on tyytymätön johonkin? Jos vaikka toimitus on myöhässä.

Miten kertoisin kohteliaasti, että joku toinen henkilö voisi auttaa soittajaa paremmin kuin minä?

Puhelun päättäminen

Mitä yleensä sanotaan puhelun päätteeksi?

Miten voisin kohteliaasti lopettaa puhelun, jos toisella ei tunnu olevan mitään kiirettä?



6. Esitykset

Jännittäminen

Useimpia jännittää jonkin verran esityksen pitäminen. Haittaako, jos se näkyy?

Kehonkieli

Kuinka tärkeää on kehonkieli? Onko jotain mitä minun pitäisi tai ei pitäisi tehdä, kun pidän esitystä?

Yleisön reaktiot

Kuinka paljon minun kannattaa seurata yleisön reaktioita, kun pidän esitystä?

Esityksen aloitus

Miten voisin aloittaa esitykseni? Mitä fraaseja voin käyttää?

Johdanto

Miten voisin lyhyesti kertoa, mistä aion esitykseni pitää?

Etteenpäin siirtyminen

Millä sanoilla voin siirtyä johdannosta varsinaiseen esitykseen?

Asioihin viittaaminen

Miten voin esityksessäni viitata johonkin, mistä olen puhunut jo aiemmin tai mistä aion puhua myöhemmin?

Onko fraaseja, joilla voisin viitata yleiseen tietoon?

Yhteenvedo

Kuinka tärkeää on yhteenvedon tekeminen? Missä vaiheessa se pitäisi tehdä?

Miten yhteenvedo pitäisi aloittaa?

Keskeytykset

Jos joku keskeyttää esitykseni kysymällä tai ehdottamalla jotain, miten voisin kohteliaasti sanoa, että haluaisin ensin viedä esitykseni loppuun?

Esityksen päättäminen

Millä fraaseilla voin ilmaista, että esitys lähenee loppuaan?