



1. Artighet

1.1 Då man träffar någon för första gången

Kommer du att tänka på några artighetsfraser man kan använda första gången man träffar någon?

Finns det några artighetsfraser man kan använda då man tar adjö av någon?

1.2 Förnamn

Vilket är det säkraste sättet att tilltala någon man nyss har träffat? Är det för informellt att enbart använda förnamn?

Bör man alltid tilltala en person med hans eller hennes titel ifall det finns en sådan?

1.3 Kroppsspråk

Kan kroppsspråk uppfattas som artigt eller oartigt? Kommer du att tänka på något exempel?

Hur viktigt är det med ögonkontakt med tanke på artighet? Hur uppfattas en leende person?

1.4 Önskemål och nekande svar 1

Vilka fraser och ord bör man använda då man artigt vill be någon göra någonting? Vad bör man undvika att säga?

Hur kan man artigt avböja till exempel en inbjudan? Kommer du att tänka på några användbara och artiga svar?

1.5 Önskemål och nekande svar 2

Vilka ord och fraser kan man använda för att mildra ett överlag negativt budskap?

Hur kan man avbryta någon på ett artigt sätt?

Hur kan man artigt säga åt någon att man inte har förstått vad han eller hon nyss har sagt?

Är det möjligt att framstå som för artigt? Kommer du att tänka på några exempel?



2. Korta e-postmeddelanden

2.1 Lämpligt språkbruk

Hurdant språkbruk är lämpligt i ett officiellt men kort e-postmeddelande?

Kommer du att tänka på några misstag det finns risk för att en utlänning gör, då det gäller användningen av namn och titlar i ett e-postmeddelande? Finns det några riktlinjer?

2.2 Ett nekande svar

Kan du nämna några artighetsfraser som kan användas för att till exempel mildra ett nekande svar?

Kan du nämna några artighetsfraser som kan användas till exempel då någon inte kommer att vara inne på kontoret förrän nästa vecka och en kund har tagit kontakt per e-post?

2.3 Att markera att man kommer att fatta sig kort

Kommer du att tänka på några artiga fraser som man kan använda i ett e-postmeddelande för att göra det klart för läsaren, att det gäller ett väldigt kort meddelande?

Hur skulle du artigt föreslå ett möte och en tid för mötet i ett kort e-postmeddelande?

2.4 Att skriva ett informativt e-postmeddelande

Vad skulle du skriva i ett kort e-postmeddelande för att informera dina kollegor om att du lämnar företaget?

Vad skulle du skriva i ett kort e-postmeddelande till en kollega som är på väg att lämna företaget?

2.5 Att skicka gratulationer och inbjudningar per e-post

Vad skulle du skriva i ett kort e-postmeddelande för att gratulera någon som blivit befordrad?

Du har blivit bjuden på en fest. Vad skulle du skriva i ett kort e-postmeddelande för att

meddela att du inte är säker på om du kan komma, men att du kommer att göra ditt bästa?

2.6 Att påminna någon om något och att be någon göra något

Företagets vice VD kommer att besöka företaget imorgon. Vad skulle du skriva i ett kort e-postmeddelande till alla anställda för att påminna dem om besöket?

Ditt företags 5-årsfest närmar sig. Vad skulle du skriva i ett kort e-postmeddelande för att be en anställd ta hand om serveringen på festen?

2.7 Att kontrollera att man har förstått rätt

Vad skulle du skriva i ett kort e-postmeddelande för att kontrollera, att du har förstått någonting rätt?

2.8 Artlighetsfraser i e-postmeddelanden

Hur skulle du på ett artigt sätt inleda ett kort e-postmeddelande för att tacka någon för någonting (t.ex. ett meddelande som han eller hon har skickat dig)?

Hur skulle du på ett artigt sätt inleda ett kort e-postmeddelande för att påminna någon om någonting (t.ex. ett möte)?

Hur skulle du på ett artigt sätt inleda ett e-postmeddelande för att informera någon om någonting (t.ex. ditt nya mobiltelefonnummer)?

2.9 Goda och dåliga nyheter

Hur skulle du på ett artigt sätt inleda ett kort e-postmeddelande för att berätta goda nyheter för någon (t.ex. nya siffror i en opinionsmätning)?

Hur skulle du på ett artigt sätt inleda ett kort e-postmeddelande för att berätta dåliga nyheter för någon (t.ex. att någon har blivit sjuk)?

Hur skulle du på ett artigt sätt inleda ett kort e-postmeddelande för att kontrollera någonting?

2.10 Roliga och ledsamma händelser

Hur skulle du på ett artigt sätt inleda ett kort e-postmeddelande för att gratulera någon för någonting bra han eller hon har gjort (t.ex. en presentation)?

Hur skulle du på ett artigt sätt inleda ett kort e-postmeddelande för att beklaga sorgen vid dödsfall?

Hur skulle du på ett artigt sätt inleda ett kort e-postmeddelande för att önska någon ett snabbt tillfrisknande?



3. Möten

3.1 Att träffas ansikte mot ansikte

Varför är det nödvändigt att träffas ansikte mot ansikte, då man lika bra kunde skicka ett e-postmeddelande eller ringa personen ifråga?

3.2 Olika typer av möten

Vilka olika typer av möten kan man skilja mellan?

Vilka skillnader finns det mellan olika typer av möten?

3.3 Att öppna ett informativt möte

Vad skulle du säga om du öppnade ett informativt möte om förändringar i företagets struktur? (till exempel att flera nya kontor kommer att öppnas i de nya EU-medlemsländerna)?

3.4 Att öppna ett möte där folk får komma med idéer

Vad skulle du säga om du öppnade ett idémöte, till exempel med syfte att hitta lösningar för att vända situationen efter att man har förlorat kunder den senaste tiden?

3.5 Att öppna ett möte för företagets ledning

Vad skulle du säga om du öppnade ett möte för företagets ledning, till exempel med syfte att diskutera framtiden för en av företagets anställda (som inte har uppnått de på förhand uppställda målen på den senaste tiden)?

3.6 Skillnader i hur man uppfattar en situation

Har man olika uppfattningar om möten inom olika kulturer? Kan detta ge upphov till problem?

3.7 Att bestämma tid och plats för ett möte

Hur bestämmer man tid och plats för ett möte? Finns det några standardfraser som man kan använda?

3.8 Att ringa någon angående ett möte

Vad skulle du säga om du ringde några av dina kollegor för att föreslå ett informellt möte om de nya marknadsföringsstrategierna?

Vad skulle du skriva om du mejlade försäljningsavdelningen och föreslog ett formellt möte om de nya marknadsföringsstrategierna (då även någon ur företagets ledning kommer att delta)?

3.9 Att bekräfta att man kan delta i ett möte

Kommer du att tänka på några fraser man kan använda för att bekräfta att man kan delta i ett möte?

Hur påverkar antalet deltagare ett mötes innehåll, karaktär och resultat?

3.10 Att förbereda för ett möte

Hur planerar och förbereder man ett möte? Vad skall göras på förhand?

3.11 Att informera om ett möte

Vad skulle du säga om du ville göra det klart att deltagarna bör komma till mötet förberedda och med nya idéer?

Vad skulle du säga om du ville att deltagarna ska komma "oförberedda" till mötet, eftersom utgångspunkten för mötet är att deltagarna tillsammans skall komma på idéer?

3.12 En mötesagenda

Vad är en mötesagenda och vilken information ingår i agendan?

3.13 Att bestämma en mötesagenda

Kommer du att tänka på några fraser man kan använda då man bestämmer en mötesagenda per e-post? Hur bör man formulera sig för att klargöra att det är möjligt att lägga till punkter och göra ändringar i agendan?

3.14 Regler för ett möte

Kommer du att tänka på några allmänna regler för själva mötet?

Kan vem som helst tala när som helst, finns det en "ledare" på ett möte?

3.15 Att ha ett möte med personer man känner sedan tidigare

Hur påverkar det situationen om mötets ordförande känner mötesdeltagarna väl sedan tidigare?

3.16 Att inleda konversationen

Hur kan man inleda konversationen på ett möte? Kommer du att tänka på några exempel på vad man kan säga?

3.17 Att komma med ett förslag

Hur kan man komma med ett förslag?

Hur kan man formulera sina uttalanden för att göra dem mera övertygande?

3.18 Att motsätta sig något

Vad kan man säga om man vill säga emot någonting som någon annan har föreslagit?

3.19 Småprat och humor

Förekommer det något småprat under ett möte? Hur är det med humor?

3.20 Att avsluta mötet

Hur kan man avsluta mötet? Kommer du att tänka på några exempel på vad man kan säga?

3.21 Att göra anteckningar

Då det gäller att göra anteckningar, antecknar alla mötesdeltagare det som de tycker att är viktigt?

3.22 Ett mötesprotokoll

Vad är ett mötesprotokoll och vad bör finnas med i protokollet?

3.23 Fraser som förekommer i mötesprotokollet

Kommer du att tänka på några standardfraser eller

termer som används i mötesprotokoll?



4. Affärsbrev

4.1 Stil

Vilken stil används vanligen i dagens affärsbrev?

4.2 Meningar och stycken

Hur långa får meningarna vara? Hur långa får styckena vara?

4.3 Att skriva ett datum

Hur skriver man ett datum på ett korrekt sätt?

4.4 Att vända sig till mottagaren

Hur ska man på bästa sätt vända sig till mottagaren? Vilken är skillnaden om man känner/inte känner mottagaren sedan tidigare? Vad bör man skriva om man inte vet om mottagaren är en kvinna eller en man?

Bör det finnas en skild inledning i ett affärsbrev, eller kan man gå rakt på sak?

4.5 Att inleda ett brev

Finns det några standardfraser som kan användas då man vill inleda ett brev på ett artigt sätt? Hur är det med hälsningsfraser?

På vilket sätt kan man få sitt budskap att framstå som mer personligt? Vad är för personligt?

4.6 Att besvara ett klagomål

Hur kan man besvara ett klagomål på ett artigt sätt?

4.7 Att avsluta

Finns det några standardfraser man kan använda då man avslutar ett brev?

4.8 Att hänvisa till en annons

Vad skulle du skriva om du hänvisade till en annons du sett i tidningen?

Vad skulle du skriva om du bifogade ett formulär (som efterfrågats av en kund)?

4.9 En ledig plats

Vad skulle du skriva om du ansökte om en ledig plats?

Vad skulle du skriva för att ta reda på om det finns några lediga platser?

4.10 En inbjudan

Vad skulle du skriva i en inbjudan att besöka ditt företag?

Vad skulle du skriva i ett svar till en inbjudan?

4.11 Att bekräfta en bokning & Att skriva en mötesagenda

Vad skulle du skriva för att bekräfta en bokning?

Vad skulle du skriva i ett e-postmeddelande för att be om förslag på punkter att lägga till på en mötesagenda?

4.12 Ett följebrev & Att göra en beställning

Vad skulle du skriva i ett följebrev?

Vad skulle du skriva om du gjorde en beställning?

4.13 Att skriva en reklamation

Vad skulle du skriva i en reklamation om skadade varor?



5. Telefonsamtal

5.1 Att inleda ett telefonsamtal

Hur skulle du inleda ett telefonsamtal?

Vad skulle du säga om du ringde upp någon som kontaktat dig?

Vad kan man säga om man ringer till en växel?

5.2 Att presentera sig

Hur presenterar man sig i början av ett samtal?

Är det någon skillnad på hur man presenterar sig om man känner personen man talar med sedan tidigare?

Hur gör man då man lämnar ett röstmeddelande?

5.3 Då någon annan än den man söker svarar

Vad kan man säga då någon annan än den person man försöker nå svarar?

Bör man förklara syftet med sitt samtal för personen som svarar? Hur mycket bör man berätta?

5.4 Ett formellt telefonsamtal

Hur personlig kan man vara om man ringer ett formellt telefonsamtal?

Vad är för personligt?

Hur mycket småprat är nödvändigt?

5.5 Att informera om någonting per telefon

Finns det några allmänna råd för hur man ska gå tillväga då man informerar om någonting per telefon?

Hur kan man artigt förvissa sig om att personen man talar med har förstått all information?

5.6 Problem med att förstå det som sägs

Finns det ett artigt sätt att be den andra personen att skicka ett e-postmeddelande eller ett fax med en sammanfattning av informationen, om man har problem med att förstå allt som sägs?

Hur kan man avsluta ett samtal om personen man talar med inte verkar ha någon brådska att avsluta samtalet?

5.7 Att svara i telefonen 1

Vad säger man då man svarar i telefonen? Kan du ge några exempel? Svarar man på olika sätt i sin telefon hemma och i sin telefon på jobbet?

Hur skulle du reagera om personen som ringde hade ett utländskt efternamn, och du inte genast uppfattade det?

5.8 Att svara i telefonen 2

Vad kan man säga om man själv är den person som den som ringer försöker få tag på?

Vad kan man säga om den som ringer försöker få tag på en person som inte för tillfället är anträffbar?

5.9 "Kan jag ringa upp?"

Vad skulle du säga om du var upptagen med något och ville ringa upp?

Hur kan man få den som ringer att tala om i vilket ärende de ringer?

Vad kan man säga om man inte uppfattat någonting den andra personen sagt, t.ex. ett datum?

5.10 För mycket prat

Vad kan man göra om den man talar med talar mycket och man har problem med att uppfatta viktig information?

Hur kan man på ett artigt sätt avbryta personen man talar med?

5.11 Tystnad

Hur mycket tystnad är okej? Hur kan man vara en aktiv lyssnare?

5.12 Att bemöta ett klagomål & Att avsluta ett samtal

Hur bemöter man på bästa sätt ett klagomål som den som ringer framför (om till exempel en försenad leverans)?

Hur kan man på ett artigt sätt koppla vidare ett samtal, om man anser att någon annan kunde hjälpa den som ringer på ett bättre sätt än man själv?

Hur kan man avsluta ett samtal på ett artigt sätt? Finns det några standardfraser som man kan använda? Hur kan man tacka den som ringde?



6. Presentationer

6.1 Nervositet

De flesta personer är lite nervösa då de inleder en presentation. Spelar det någon roll om det märks att man är nervös, och vad kan man göra för att slappna av?

6.2 Kroppsspråk

Hur viktigt är ens kroppsspråk då man håller presentationer? Finns det någonting som föredragshållaren bör/inte bör göra? Hur viktigt är föredragshållarens yttre?

6.3 Åhörarnas reaktion

I hur hög grad bör den som håller en presentation fästa uppmärksamhet vid åhörarnas reaktion?

6.4 Att inleda en presentation

Hur inleder man en presentation? Finns det några standardfraser man kan använda?

6.5 Att ge en översikt över innehållet i en presentation

Hur kan man ge åhörarna en översikt över innehållet i sin presentation? Kan du ge några exempel?

6.6 Att gå vidare

Hur kan man gå vidare från översikten till själva innehållet i sin presentation?

Hur kan man informera sina åhörare om att man kommer att gå vidare till nästa punkt?

6.7 Sammanlänkande fraser

Finns det några fraser som kan användas för att länka samman olika ämnen?

Finns det några fraser man kan använda för att hänvisa till saker och ting som är allmänt kända?

6.8 Att sammanfatta

Hur viktigt är det att sammanfatta? När bör man göra det?

Vad skulle du säga då du vill sammanfatta det du har sagt?

6.9 Då man blir avbruten

Hur kan man artigt säga att man skulle vilja tala till punkt om man blir avbruten?

Hur skulle du reagera, om någon avbröt dig för att komma med en kommentar eller ett förslag?

6.10 Att avsluta en presentation

Finns det några fraser man kan använda då man kommit till slutet av sin presentation?