



TÄYDENNYSKOULUTUS
OULU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES | PROFESSIONAL DEVELOPMENT SERVICES

Sihteeriseminaari 11.3.2010

ammattitaitoinen **SIHTEERI** **VIESTIJÄNÄ** – yrityksen käyntikorttina

Maarit Räisänen
viestinnän kouluttaja
puh. 050 5010 900
maarit.raisanen@opettaja.fi

OULUN SEUDUN
AMMATTIKORKEAKOULU





Sihteeriseminaari 11.3.2010

45 MIN:N TAVOITE

Muistuttaa, että ammattiroolissa meidän täytyy

1.tarkistaa viestiemme ymmärrettävyys ja sävy, varsinkin jos vastapuoli ei osaa tai halua toimia tarkoittamallamme tavalla

= asiakaslähtöisyys, vastapuolen kasvojen säilytys.

2.tietää, mitkä viestinnälliset ratkaisut syövät ja mitkä vahvistavat uskottavuuttamme

= käyntikortti-ajatus.





TÄYDENNYSKOULUTUS
OULU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES | PROFESSIONAL DEVELOPMENT SERVICES

Sihteeriseminaari 11.3.2010

45 MIN:SSA

Luvassa on esimerkkejä ja tarinoita tykitystyylillä.



Poimitte käyttökelpoiset oivallukset huoneen-
tauluihinne.





TÄYDENNYSKOULUTUS
OULU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES | PROFESSIONAL DEVELOPMENT SERVICES

Sihteeri viestijänä

Mitätöikö huono
viestintätyyli
uskottavuutesi?





Sihteeri viestijänä

Viestin asiakaslähtöisyys? Voiko vastaanottaja toimia viestin perusteella haluamallasi tavalla?

— —

Tarjouspyyntö kokousristeilystä

Olemme suunnittelemassa arvioijaryhmällemme risteilyä huhtikuussa – KIITOKSEKSI heidän arviointityöstänsä. Pyydämme tarjousta kokouksen ja illallistilaisuuden järjestämisestä risteilyalus Siljalla. Haluamme risteilypaketin sisältävän:

Voisimme lähteä matkaan vaikka maanantai-iltana **17.4.2010**.
Paluun pitäisi tapahtua Ouluun keskiviikkoamuna **19.4.2010**.

Matkaan lähtijöitä on yhteensä 19 ja kaksi kouluttajaa. Haluamme ikkunalliset hytit, tervetulomaljat, aamiaiset, lounaat, illalliset, kaksi palaverihuonetta sekä sinne pientä purtavaa.

— —





TÄYDENNYSKOULUTUS
OULU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES | PROFESSIONAL DEVELOPMENT SERVICES

Sihteeri viestijänä

Korjaa virheet. Mitä päättelet yhteystiedoista?

Terveisin

SIHTEERIPALVELUT T:MI

Maija Malli

Sihteeri

GSM 040-111222

email: maija@gmail.fi

Terveisin

Sihteeripalvelut Oy

Maija Malli

sihteeri

puh. 040 111 222

aija.malli@sihteeripalvelut.fi

Sihteeripalvelut T:mi

Kivitie 5,

90100 Kaupunki

040 111 222

maija@gmail.fi

Sihteeripalvelut Oy

Isokatu 5 A 6 , 90100 Kaupunki

puh. (08) 111 2222

asiakaspalvelu@sihteeripalvelut.fi

www.sihteeripalvelut.fi

OULUN SEUDUN
AMMATTIKORKEAKOULU

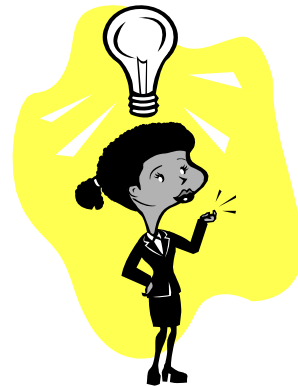




TÄYDENNYSKOULUTUS
OULU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES | PROFESSIONAL DEVELOPMENT SERVICES

Sihteeri viestijänä

**Mikä on tärkein
viestintään liittyvä
oivalluksesi?**





1. Viestijän haaste

**Miten saan viestini
”uppoamaan”
vastaanottajalle?**





2. Hyvän viestin ominaisuudet

**kiinnostava
selkeä
tiivis
ymmärrettävä
mieleen jäävä
viesti**





3. "Kaikki, mikä näkyy, viestii."

Vertaa sävyä.

Aihe: Arvioija, unohtuiko jotain?

a) Hei,

odotan vahvistustasi arviointikeskusteluun osallistumisesta. — —

Aihe: Unohtitko arviointikeskustelun?

b) Hei,

Vahvistuksesi arviointikeskusteluun osallistumisesta on tekemättä. — —

Aihe: Vahvista osallistumisesi

c) Hei!

Et ole vahvistanut osallistumistasi arviointikeskusteluun. — —





Viestinnän mahdollisuudet

Viestinnän keinot itsensä, oman osaamisen, tuotteen ja palvelun myymiseen



A. MYÖNTEINEN ENSIVAIKUTELMA

= myönteisten tunteiden synnyttäminen asiakkaassa





Viestin myönteisyys/kielteisyys

Vaikutelma?

Aihe: Myöhästyitte koulutushausta

Hei!

Ilmoitamme tiedusteluunne, että hakeminen myynnin ammattitutkintoon valmistavaan koulutukseen ei enää onnistu: hakuaika on mennyt aikoja sitten umpeen! Joten emme voi muuta kuin pyytää sinua hakemaan syksyn haussa uudestaan. Tiedot koulutuksista löytyy nettosivuiltamme.

Terveisin

Sihteeri Maija Malli





Viestin myönteisyys/kielteisyys

Vaikutelma? Laadi informoiva sähköpostin aihe.

Aihe: _____

*Hei,
valitettavasti hakuaika myynnin ammattitutkintoon
valmistavaan koulutukseen päättyi jo 31.1.*

*Haku syksyn koulutuksiin on 1.6.–31.8. Lisätietoja saat
- kotisivuiltamme **www.koulutusyritys.com**
- asiakaspalvelustamme **puh. (08) 111 2222.***

Onnen koulutushakuunne toivottaen

*Maija Malli
sihteeri*





TÄYDENNYSKOULUTUS
OULU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES | PROFESSIONAL DEVELOPMENT SERVICES

Viestinnän mahdollisuudet

Viestinnän keinot itsensä, oman osaamisen, tuotteen ja palvelun myymiseen



B. VAKUUTTAVUUS

sanaton viestintä vie sanoista voiton

OULUN SEUDUN
AMMATTIKORKEAKOULU





Rivien väli -viestintä

Vaikutelma?

Aihe: Suorittajakohtainen arviointikooste

Hei

Ja hauskaa perjantai-päivää, vaikka lumimyrsky onkin tulossa 😊

Olen tässä ihmetelleyt, että missä viipyy arviointikoosteeni... Tutkintovastaavan olisi pitänyt informoida meitä 20.2. mennessä. Nyt on kulunut jo miltei kaksi viikkoa, ja mitään ei kuulu.

Odottelevissa tunnelmissa

*Marja Kuohunta
tutkinnon suorittaja*





Rivien väli -viestintä

Vaikutelma?

Aihe: *Suorittajakohtainen arviointikooste*

Lumimyrskyterveiset Kemistä

*Onkohan arviointikoosteeni hukkunut matkalle :D
Jos palautusaikataulu viivästyy, niin ehtiikö tutkinto-
vastaava saada arviointikoosteeni minulle 31.3.?
Tarvitsisin sen mukaan kehityskeskusteluihini.*

Odottelevissa tunnelmissa

*Marja Maltikas
tutkinnon suorittaja*





TÄYDENNYSKOULUTUS
OULU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES | PROFESSIONAL DEVELOPMENT SERVICES

Viestinnän mahdollisuudet

Viestinnän keinot itsensä, oman osaamisen, tuotteen ja palvelun myymiseen



C. YMMÄRRETTÄVYYS

viestin havainnollisuus

OULUN SEUDUN
AMMATTIKORKEAKOULU





Ymmärrettävyys, havainnollisuus

Työkokemus vuosina?

--

Työkokemus

Oulu kaupunki, toimistos sihteeri	13.2.2009–15.7.2009
Oulu kaupunki, koulutussihteeri	27.8.2009–15.11.2009
Oulu kaupunki, koulutussihteeri	30.11.2009–15.2.2010
Oulu kaupunki, toimistotyöntekijä	30.1.1998–3.3.1998
	14.3.1998–1.4.1998
	22.5.1998–6.2.1999
	1.6.1999–31.8.1999





Ymmärrettävyys, havainnollisuus

Työkokemus vuosina?

--

TYÖKOKEMUS

Oulu kaupunki

- **koulutussihteeri**

2009–2010

5 kk

- **toimistos sihteeri**

2009

5 kk

- **toimistotyöntekijä**

1998–1999

1 v

--

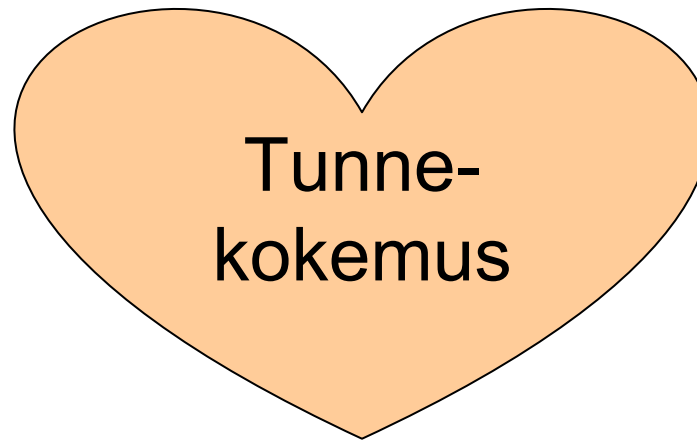




TÄYDENNYSKOULUTUS
OULU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES | PROFESSIONAL DEVELOPMENT SERVICES

Viestinnän mahdollisuudet

Viestinnän keinot itsensä, oman osaamisen, tuotteen ja palvelun myymiseen



Tunne-
kokemus

D. SAMA AALTOPITUUS

sydämet/aivot sykkivät samaan tahtiin





Viestinnän mahdollisuudet

Sama aaltopituus?

*Morjens Satu,
musta alkaa näyttää siltä, että meidän tarttee tsekata tätä juttua
suurennuslasilla uudestaan huomenna. - Make*

Hei Markku

*Olen kanssasi samaa mieltä, meidän täytyy katsoa asiaa
useammasta eri näkökulmasta, jotta näemme mahdolliset
sudenkuopat tarkemmin.*

Voimme tavata huomenna 12.3. klo 11.00 kahvihuoneessa.

Terveisin Satu H.





TÄYDENNYSKOULUTUS
OULU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES | PROFESSIONAL DEVELOPMENT SERVICES

Sihteeriseminaari 11.3.2010

45 MIN:N YHTEENVETO

Pilkullakin on merkitys.

Armoa, ei Siperiaan! Armoa ei, Siperiaan!

Vaatteillakin on vaikutus.

Vihreät lappuhaalarit vs. sininen liituraitapuku

Ryhti ja katseyhteys, hymy ja hyvät tavat,
ystävällisyys ja hyvä tahto – purevat aina.

Ei vain mitä, vaan miten.





TÄYDENNYSKOULUTUS
OULU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES | PROFESSIONAL DEVELOPMENT SERVICES

"testi"

1. Kirjoita onnitteluviesti sanelun mukaan.
2. Analysoi "uusi työkaverisi".





"testi"

1. Onnitteluviesti

Sydämelliset 50-vuotissyntymäpäiväonnittelut
Ville-Pekka-sedälle!

Tervetuloa synttärikakkukahville
pe 13.3. klo 14–15

Torikatu 15:n Aava-kabinettiin 4. krs:een.

Päivänsankaria lämpimästi onnitellen
Riitta-Liisa-kummityttösi





"testi"

2. Analysoi "uusi työkaverisi".

Päättele näkemäsi ja kuulemasi perusteella,
millaisen työkaverin saisit minusta?
(luonnekuvaus)

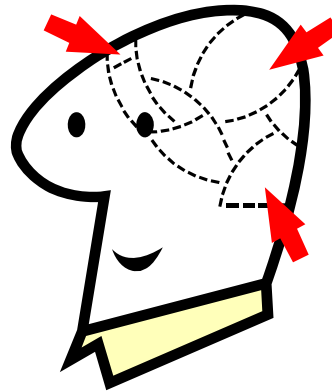




TÄYDENNYSKOULUTUS
OULU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES | PROFESSIONAL DEVELOPMENT SERVICES

Viestijän tavoite

**Ymmärtää
ja
tulla ymmärretyksi.**





Viestinnän mahdollisuudet

Mikä on helpoin keino laittaa hyvä mieli kiertämään?

”Se ei maksa mitään, mutta antaa paljon.
Se rikastuttaa häntä, joka sen saa,
muttei tee antajaansaakaan köyhemmäksi.

Se kestää vain hetken,
mutta joskus sen muisto säilyy ikuisesti.

Kukaan ei ole niin rikas ja vaikutusvaltainen,
että pystyisi tulemaan toimeen ilman sitä;
eikä kukaan niin köyhä,
ettei se voisi häntä rikastuttaa.”





Viestinnän mahdollisuudet

Mikä on helpoin keino laittaa hyvä mieli kiertämään?

”Se luo onnen kotiin,
hyvää tahtoa liike-elämään
ja on ystävyyden tunnus.

Se tuo levon väsyneelle, ilon lannistuneille,
auringonpaisteen murheellisille
ja on luonnon vastamyrkky kaikkiin huoliin.

Siitä huolimatta sitä ei voi
ostaa, kerjätä, lainata tai varastaa,
sillä toisinaan sillä ei ole kenellekään
mitään arvoa,
ellei sitä lahjoita pois.”





Viestinnän mahdollisuudet

Mikä on helpoin keino laittaa hyvä mieli kiertämään?

Jotkut ihmiset ovat liian väsyneitä hymyilläkseen.

Hymyile sinä heille, sillä kukaan ei niin suuresti tarvitse hymyä kuin hän, joka itse ei enää jaksa hymyillä.





TÄYDENNYSKOULUTUS
OULU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES | PROFESSIONAL DEVELOPMENT SERVICES

Viestinnän mahdollisuudet

Viestinnän keinot itsensä, oman osaamisen, tuotteen ja palvelun myymiseen

