

Skriftlig kommunikasjon

Skriftlig kommunikasjon

Muntlig:

Når man snakker er ordvalget som regel enklere og grammatiske regler ikke like viktig som ved skriftlig språk.

Skriftlig:

Ved skriftlig språk er teksten som regel gjennomgått flere ganger. Innholdet har også en annen informasjonstetthet da leseren kan ta til seg informasjonen på sine egen premisser. Sammenhengen i teksten er bevisst.

Man er nødt til å være nøye med grammatiske regler og tegnsetting. Skriftlig språk blir dermed mye mer gjennomtenkt enn tale.

Skriftlig kommunikasjon

Skriftlig informasjon som gjelder for deg i jobben din:

- Intern informasjon er alt som kommer fra din bedrift/kjede
- Ekstern informasjon - eks. Kvadraturforeningen/Sørlandssenteret
 - Hvordan sikrer du at du er oppdatert på hva som skjer?
 - Hvorfor skal en lese informasjonen?

Skriftlig kommunikasjon

- Hvilke medier bruker du/dere skriftlig kommunikasjon på arbeidsplassen?
- Hvem kommunisere du med, og formulerer du deg forskjellig til dem?
- Hvor ofte bruker du emoji, og bruker du den i all skriftlig kommunikasjon?

Emoji

Selv om emojier både kan virke som morsomme og annerledes uttrykksformer, endrer de også måten mennesker opplever og forstår hverandre.

Og spesielt på arbeidsplassen kan emojier ha større betydning enn man kanskje skulle tro.

Emoji

78 %
Emojier får deg til
å virke mer
sympatisk og
troverdig

63 %
det bidrar til økt
troverdighet

74 prosent mente
at positive nyheter
fremstår som mer
oppriktige.

Avstem
forventningene mellom
emoji-avsender og -
mottaker

Skriftlig

Lise er blitt syk, kan noen ta vekten hennes på fredag?

Svar:

- Nei!
- Nei dessverre 
- Beklager, jeg er bortreist. 
- Ja jeg kan 

Oppgave

Skriv en SMS til kursholder hvor du skal:

Informerer butikkleder om hva du skal gjøre på kurs neste gang/hva dere har gjennomgått i dag.

Mail

Mest brukte skriftlige kommunikasjonsmidlet innenfor arbeidslivet

Ca. 300 milliarder mail sendes hver dag
4 av 5 mailer som sendes er SPAM.

Mail

Vil du skrive e-poster som blir lest og svart på?

1. Bruk emnefeltet rett
2. Begynn med en hilsen, og bruk gjerne navn
3. Hold deg til ett tema
4. Kom til poenget og vær strukturert
5. Skriv i korte avsnitt
6. Ikke la e-posten bli for kort
7. Tilpass deg og responder i samme stil
8. Avslutt på vennlig vis
9. Bruk en passende signatur

1. Emnefelt

Unngå emnefelt som:

«Spørsmål»

«Problem»

«Avtale»

«Hei»

Bedre emnefelt:

«Agenda for personalmøtet 02.02.2019»

«Spørsmål om arbeidsavtalen»

«Haster: Nyhetsbrev til godkjenning».

2. Begynn med en hilsen

Hilsen med navn:

«Takk for e-posten, Terje!»

«Hyggelig å høre fra deg, Liv»

«Takk for sist, Sverre!»

Eller avslutning:

«Da hører jeg fra deg, Anne!»

«Vi snakkes på torsdag, Christian :-))»

«Tusen takk for nyttige innspill,
Caroline!»

3. Hold deg til et tema

4. Kom til poenget og vær strukturert

3. Ta ikke med et spørsmål om ferieavvikling hvis temaet for e-posten er agendaen for neste personalmøte

4. Ikke kjed mottakeren med en lang forhistorie eller irrelevant info

Spør deg selv:

Hva er det viktigste formålet med denne e-posten?

Hei, Torkil

Jeg lurer på to ting:

- 1. Ble det satt dato for når vi skulle presentere tilbudet for kunden?*
- 2. Når tror du at du vil ha tilbudet deres klart?*

5. Skriv i korte avsnitt

- Gi hver tanke og idé et eget avsnitt
- Vurdere å bruke punktliste
 - Ønsker svar på en rekke spørsmål
 - Lister opp ulike forslag
 - Forklarer ulike steg i en prosess

6. Ikke la e-posten bli for kort

Ønsker å formidle et enkelt «ok», spander på et par ekstra ord:

«Ok, høres bra ut!»

«Ok, da snakkes vi i morgen.»

«Ok, god plan.»

Eventuelt:

«Ok :)»

7. Tilpass deg og responder i samme stil

- Formell eller «løs i snippen»
- Bruker hen
 - smiletegn og superlativer
 - eller kun punktum og enstavelsesord

La mottaker oppleve at dere er på nett

8. Avslutt på vennlig vis

- God tone
- Referere til noe dere har snakket om
- Vis at du kjenner eller vet hva vedkommende har fore

«God helg og kos dere på hytta»

«Lykke til med arrangementet på torsdag!».

9. Bruk en passende signatur

Bør inneholde relevant kontaktinfo:

- E-post
- Telefon
- Nettadresse
- Lenke til LinkedIn-profil
- Postadresse

Dette bør du unngå når du skriver e-post

1. Vær forsiktig med capslock og utropstegn
2. Begrens antall spørsmål
3. Send aldri e-post i affekt
4. Ikke sett for mange på kopi
5. Unngå sarkasme og ironi
6. Les gjennom før du sender

5.

«Hei, Rolf

Det er virkelig flott at du sender oss e-post hver eneste dag.»

«Hei, Trine

Takk for gode innspill ;)»

Oppgave

Utform tekst til en mail som svar til denne kunden

« Hei.

I dag må jeg bare sende en skryte mail til dere. På lørdag var jeg innom, og fikk så god hjelp av Julie. Hun smilte og var så glad. Jeg var alt for sent ute til å handle gave, men Julie hun fikset dette for meg og jeg kunne gå direkte i selskap og gaven ble mottatt med stor glede.

Tusen takk til Julie og alle dere andre i butikken»

Oppgave

Utform tekst til en mail som svar på denne kundeklagen

«Hei.

I går var jeg i deres butikk og fikk skikkelig dårlig service. Den ansatte stod bak kassen med mobilen i hånden hele tiden. Jeg fikk ikke hjelp, og det endte med at varen jeg skulle ha som jeg måtte finne frem til selv, la jeg på kassen og bare gikk. Jeg har tidligere handlet mye hos dere og vært fornøyd, men nå var det for ille, så derfor velger jeg å si i fra. Dette er rett og slett ikke akseptabelt.»