

# Virtuaalse suhtlemise kultuur



## Kes ja keda - mina ja e-kirjad!?

### Projekt: E-riik e-kirja oskajaks!

Tarkusest tuleb  
kokkuhoid!

**Katrin Aedma**

**KÜSKI soovitatud konsultant**

**MTÜde koostööpartner**

Koolitaja / Konsultant / Teeninduskvaliteedi nõustaja

[www.KaKonsultatsioonid.ee](http://www.KaKonsultatsioonid.ee)

# Katrin Aedma

- **Motivatsiooni- ja suhtluskoolitaja**
- Rahvusvaheline koolitajate koolitaja
- Vabakutseline (aja)kirjanik
- JCI auliige ja koolitaja ITF #134
  
- **Töökogemus**
- Üle 18 aasta juhtimiskogemust
- (SEB Group, Eesti Energia, KA Konsultatsioonid)
- Üle 15. aasta lektor ja koolitaja (coach)
- 8 aastat vabakutseline (aja)kirjanik



Katrin Aedma

# Koolitusvaldkonnad

## suhtlemine enda ja teistega:

- Motivatsioonikoolitused
- Toimetulek muutustega
- Isiksuse arendamine, eneseanalüüs, suhete hoidmine
- Positiivne mõtlemine ja toetava töökeskkonna loomine
- Loominguline mõtlemine
- Suhtlemine (sh telefoni ja kirja teel)
- Teenindus, müük
- Avalik esinemine
- Koolitamisoskused, interaktiivne koolitusstiil
- Personali juhtimine
- Meeskonnatöö
- Firma kultuur
- Valutu vallandamine ja uus tööotsing
- Reisikoolitused eelkõige Indiasse ja india teemalised üritused
- Minikoolitused sünnipäevadele, suvepäevade jt päevade, ööde harivaks täiteks



Kes Sulle peamiselt meilivad?  
Millisel teemal?

**Pöördumine => Vastus => reaktsioon**

Kellele/ To:

Teema/ Subject

Sisu

# Kes ja keda?



# Täna sed teemad



1. Milline meilija olen mina?
2. Arukas ajakasutus
3. Peamised eksimused meilisuh t luses ja nende vältimine

Meilivõhiku tunneb  
lihtsasti ära!

Teadlik mainekujundus?  
Mis on visiitkaardiks?



**Kübar**

**Pärlid**

**Pross**



Teadlik mainekujundus?  
Mis on visiitkaardiks?



**Prillid**



**Kikilips**



**Näts**





# JÄTAN MEELDE!

Iga kiri, mille kirjutan on  
mainekujunduselement - minu,  
Sinu, kõigi teiste ja ettevõtte  
visiitkaart!

Kujundan mainet teadlikult  
nii sisekliendi kui väliskliendiga  
suheldes!

Tänane esimene teema:



# 1. Milline meilija olen mina?

# Kas olen üldse meilija?



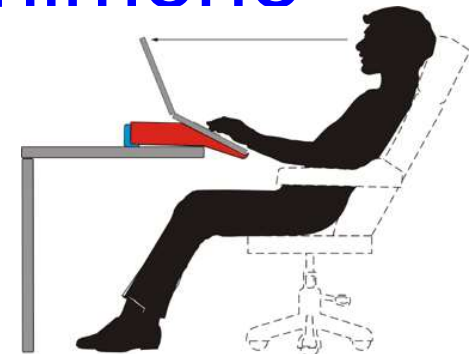
Koera inimene, kassi inimene



Tee inimene, kohvi inimene



Telefoni inimene, meili inimene





Milline vastaja ma olen?  
Millised vastajad on  
minu kirjasõbrad?



1. **Viisak** ehk viisakas suhtleja
2. **Kaootik** ehk kaootiline suhtleja
3. **Suvak** ehk suvaline suhtleja (Eelmisest eristab teda see, et kaootik vastab, kui omab meilidele ligipäsu)
4. **Kasuk** ehk kasu tagaajaja (Vastab ainult siis, kui on ise teemast huvitatud ja näeb isiklikku kasu)
5. **Eirak** ehk eiraja – Ma vihkan elektroonikat!

# Emotsioonik?



- Muidugi võib ka kirja sisu järgi suhtlejaid liigitada – näiteks need, kes kirjutavad küll, kuid ei kirjuta seda, mida teie ootate või siis need emotsioonikud, kelle kiri on täis **SUURTÄHTI** või/ja hüüu- ja küsimärke!!!!  
**????? !!!!!!!!!!!!! ????!!!!!!!???????? ?!!!!!!!!!!!!**

Näiteks:

\_\_\_\_\_ , \_\_\_\_\_ , \_\_\_\_\_

# Kellega tegemist?



From: Kalle Kukk  
To: Pille Pukk  
Subject: Dokumendid

Lugupeetud proua Pukk!

Ootan endiselt Teie dokumente!!!

Kui dokumendid meieni esmaspäevaks ei jõua, siis peate alustama kogu menetlust otsast peale ja uuesti tasuma riigilõivu!!!

Kas see on see, mida soovite ???

Lugupidamisega  
Kalle Kukk  
Menetluspetsialist

# Emotsioonik!

Tänane teine peamine teema



## 2. Arukas ajakasutus meilimisel





4D meetod, “ABC” mudel,

24-tunni reegel jt

$1+1+1+1+1+1=...$

**Sekundi Seadus!**

Meie efektiivsus sõltub  
töövõtetest!

**Lihtsad nipid = rohkem aega**

# 1

## Konkreetne aeg

- Lepi endaga kokku päeva jooksul konkreetne aeg meilidega tegelemiseks – näiteks 1tund hommikul ja 1 tund õhtul
- Likvideeri uue meili teated - lipukesed jms



# 2

## Kustuta spämmeilid

- Kustuta avamata spämmeilid (Junk kaust)
- Kui midagi edasi saadad, küsi endalt, kas see on ikka saajale vajalik info

**Saada meile oma nime alt!**

**Pane sisule vastav pealkiri!**

# 3

## Ava 1 kord

- Loe meil kohe läbi ja tegutse vastavalt endale omases tööstiilis:
  1. vastust vajavale meilile vasta;
  2. infomeil, mida soovid hoida, tõsta kohelelt vastavasse kataloogi;
  3. infomeil, mille võtsid teadmiseks, kustuta;
  4. delegeerimist vajav meil saada edasi.

**Välti ühe ja sama meili avamist korduvalt!**

# 4

## Arhiveeri arukalt

- Tee vaid mõni lisakataloog, kuhu sisule vastavalt paned tõeliselt olulised meilid
- Väldi liigset arhiveerimist ja kustuta kõik liigne, mida tõenäoliselt ei vaja või mida on võimalik lihtsasti leida

# 5

## Saada vähem meile

- Vähenda inimeste arvu aadressiväljadel
- Väldi grupimeilide kasutamist ja vastamist kõigile, kes on adressaatideks (reply all)

**Äkki on efektiivsem hoopis kiire telefonikõne või kohtumine?**

# 6

## Järgi 24-tunni reeglit

- Kirjuta meil valmis, salvesta visandite kausta (draft), ava 24 tunni pärast uuesti ja korrigeeri

Nii saad saata ära meili, mida pärast ei pea kahetsema ja hilisem omavaheline kirjavahetus ei paisu emotsioonide varal liigselt ajakulukaks

# 7

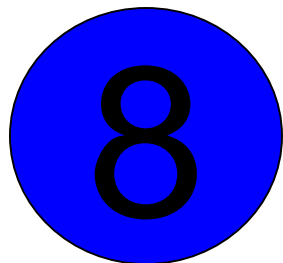
## Sõnasta lühidalt

### Viisakusväljendid + ABC meetod

- **A**ction - tegevus - kokkuvõte sinu ettepanekust
- **B**ackground - tagapõhi - punktid, millest tegevus lähtub
- **C**lose - edasised tegevused

Vinane Viide: Mike Suro, Fin Business "The Internet Revolution"  
How to Manage Your E-mail Before It Manages You"





# Täna lühidalt

Tänades info eest, võid kasutada lihtsalt:

- emotikoni :) “naeratus”
- sõna “Tänan!”
- standardvastust

# 9

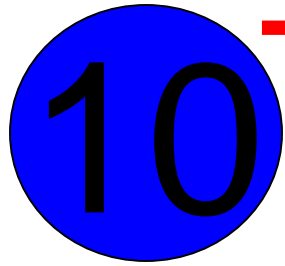
## Kasuta lühendeid

Kui sa ei soovi, et sinu meilile vastatakse või sind tänatakse, siis kasuta meili lõpus märget:

**TPV** (Tagasi/Tagasiside/Tänamist Pole Vaja)

**NRN** (No Reply Needed)

**NTN** (No Thanks Needed)



# Tee kokkuleppeid&hari

## Suhtle kirjasõpradega:

- anna teada oma meilis, milliseid meile ootad. Näita eeskuju
- teavita meili saatjat oma ootustest ka siis, kui saad neilt nõ “halbu” meile

Meie maine sõltub meie kirjaoskusest,  
kuid mitte ainult...

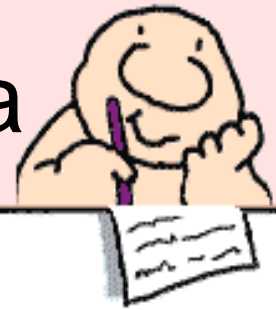


www.apakdotoy.net

-Ты что, не получила мой e-mail ?!

Katrin Aedma

Tänane kolmas peamine teema



# 3. Peamised eksimused meilivahetuses

# Näpuvead ei ole põhiline!



Anilut tgarad isinemed okvasad sdea legdua.

Ma ei snutuud udkusa, et saan aru slelset mdia leon. Usmtuaku isniemeaju vimõekus. Cabdmrige ükioliols lbäi vuidid uruignu jgäri ploesnõas thtedäe jäjreokrd oulnile. Auikne oulinle asi on, et einseme ja vinmiae thät paeavd õeigl khoal oelma.

Üeälnuäjd theäd vivaõd olla tiekälilut sisass ja igkaki suadud sdea imla pbolreetmieda lgudea. See kiõk tuenleb sslelet, et imienseaju ei loe iagt thtæe edarli viad snõa kui trekvut. Eks ole lhae? Ja mnia oeln atali mulenõd, et et gmarmikata on onullie!

Katrin Aedma

# Peamised eksimused



- Ei vasta, ei anna märkul, et kiri käes
- Eelmise meili kustutamine
- Eitav, negatiivne toon - kirjutame, mida ja miks ei saa, mitte mida ja kuidas saab
- Liigne ametlikkus või emotsioonikus
- Koma viisakusvormeli järel
- Telefoninumber ei ole kirjutatud 00372 513 2444
- Meili pealkiri ja sisu ei ole vastavuses (pealkiri: tere vms)
- Liiga pikk, liiga keeruline, ilma selge sõnumita meil

# JÄTAN MEELDE!



**Elektroniline suhtlemine on analoogne igale teisele suhtlemisele inimeste vahel**

... kehtivad:

- tava-suhtluse viisakus
- koolis õpitud õigekirja reeglid
- kirja kirjutamise etikett



# Alustan iseendast



- Saadan sisukamaid, lühemaid ja konkreetsemaid meile. Loen 2 x üle
- Hoian sõnum lihtne ja selge
- Saadan vähem meile
- Teen kokkuleppeid ja suunan teadlikult oma meilivahetust! Harin kirjasõpru!
- Ei emotsioonitse, ei oletata – täpsustan!
- Investeerin 1 eur ja 15 minutit teadmistesse

# Tarkusest tuleb kokkuhoid!



**Täna hind 1 EUR!**

**Olemas ka inglise keeles!**

15 minutit lugemist  
ja eluaegne tarkus!

Küsi julgelt lisa või telli koolitus:

[Katrin.Aedma@KaKonsultatsioonid.ee](mailto:Katrin.Aedma@KaKonsultatsioonid.ee)



# Ma ei ole! Ma täpsustan!



Katrin Aedma

# Abiks



Virtuaalne suhtlemine, arvutialane huvitav  
ja hariv info jms.

[www.digitark.ee](http://www.digitark.ee)

KeeleNõuVakk

[www.eki.ee](http://www.eki.ee)

Emakeele fännidele tasuta info

Näiteks pöördumine ja viisakusvormel meili lõpus (otsisõna: härra):

<http://www.eki.ee/keeleabi/index.php?leht=4&act=1>

Tervitamine ja koma kasutamine (otsisõna: tere):

<http://www.eki.ee/keeleabi/index.php?leht=4&act=1>

# Parooliga: KÜSK erihind



**Rätsepatööna huvitavad ja motiveerivad koolitused - minikoolitused, arendusprogrammid ettevõtetele ja huvigruppidele.**

**-50%** koolituse maksumusest tingimusel, et koolitus toimub enne 1.06.2016

**-30%** koolituse maksumusest tingimusel, et koolitus tellitakse/ tasutakse enne 1.05.2016 ja toimub enne 01.10.2016.



# Parooliga: KÜSK erihind



**Erakoolitus**  
**avaliku esinemise coaching**  
**Arenguvajaduse kaardistamine**  
**(kuni 2 tundi), arenguplaani koostamine**  
**SKYPE vahendusel**

Enne 1.05.2016 **vaid 50€!**



# Avaliku esinemise raamatud



Täna eriti soodsa autorihinnaga - 7€ kõik AE raamatud!

Autogramm tasuta!

[www.KaKonsultatsioonid.ee](http://www.KaKonsultatsioonid.ee)

Katrin Aedma

# Kokkuvõtteks

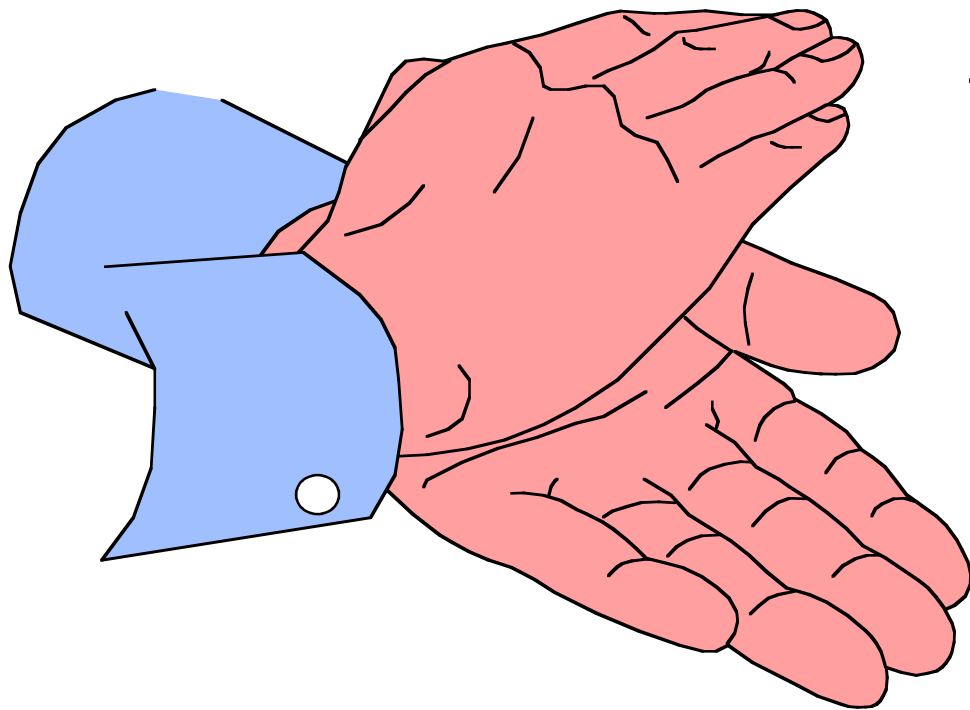


Ei loe mitte see, mida sa kirjutad,  
vaid see,  
kuidas sinust aru saadakse!

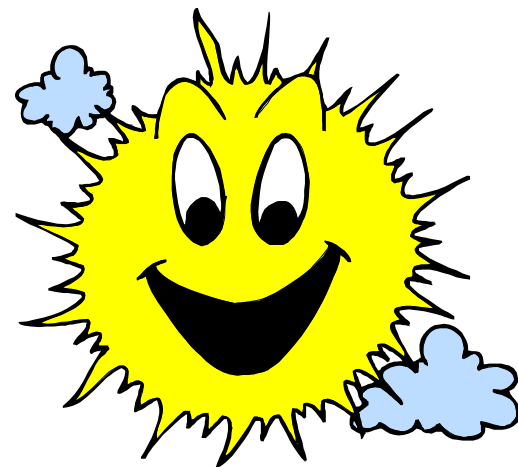
Ei loe mitte see, milline sa oled,  
vaid see,  
kuidas sa välja paistad!



**Täna teid!**  
**Soovin efektiivset suhtlust,**  
**selgeid sõnumeid ja**  
**teadlikku mainekujundust!**



Tubli töö eest olete  
aplausi väärt!



Katrin Aedma