

Selge sõnum ettevõtja igapäevastes e-kirjades

Reili Argus

28. aprill 2016

Kiri kui mainekujundaja

- Pealkiri
- Saatja aadress
- Välimus (info paigutus, teksti jagamine lõikudesse, pöördumised, keeleline korrektsus, tühikukasutus)

Kirja pikkus

- Liiga pikk tekst ei meelita lugema.
- Pika teksti sisse kaob oluline info kergemini ära.
- Isegi siis, kui pika teksti sees on tähtis info alla joonitud, ei loeta seda mõttega.

- Mida pikem on tekst, seda paremini tuleb see liigendada:
 - tõsta tekstiosad eri lõikudesse
 - vormistada osa teksti loeteluna (kõige parem kui nummerdatud punktadena)

NÄIDE

Lugupeetud metsaomanik!

SA Erametsakeskus on riigi asutatud sihtasutus, mille ülesandeks on metsaomanike kompetentsi tõstmine ning keskkonnasõbraliku ja efektiivse erametsanduse edendamine.

Erametsakeskuse tegevusvaldkonnad on:

Metsandustoetuste andmise korraldamine

Erametsanduse tugisüsteemi arendamine

Erametsandusega seotud muu arendustegevus (oleme akrediteeritud mõõtelabor maatükkide pindala mõõtmise valdkonnas)

SA Erametsakeskus on koostöös Uuringukeskusega Klaster läbi viimas **uuringut erametsaomanike hoiakutest ja arvamustest metsandusliku ühistegevusega liitumise suhtes**. Uuringu eesmärk on anda metsaühistutele ühistegevuse paremaks planeerimiseks ja korraldamiseks vajalikku teavet erametsaomanike ootustest ning ühistegevusega liitumise ja mitte liitumise motiividest.

Pöördume Teie poole palvega osaleda uuringus, vastates käesolevale küsimustikule. Küsimustikule vastamine võtab aega **4-6 minutit** ning kõik kogutud andmed on **konfidentsiaalsed**.

Ankeedi leiate siit: <http://ankeet.klaster.ee/survey/index.php/survey/index/sid/422931/token/qcv6kujav7/lang/et>

Teie kontaktandmed (e-posti aadress) pärinevad Siseministeeriumi käsutuses olevast andmebaasist.

Ankeedis edasi liikumiseks vajutage nuppu "**Järgmine**". Vastamise edenemist on võimalik jälgida lehekülje üleval ääres.

Täname Teid ette vastuste ning kommentaaride eest!

Tehniliste küsimuste või probleemide korral palume pöörduda:

Uuringukeskus Klaster

e-post: uuringutugi@klaster.ee

telefon: [+372 7 304 590](tel:+3727304590)

Viisakus

Teie või teie?

Kui pöördutakse ühe konkreetse inimese poole, on sobiv kasutada **Teie** suurtäheliselt. Kui teade/trükis vms on mõeldud paljudele inimestele (nt reklaamtekst, ringkiri), on suurtäht kohatu.

Pöördumised

- Ees- ja perekonnanimega pöördumine on eesti traditsioonis ikka viisakas.
- Kui inimesel on tiitleid või auastmeid, tuleks valida üks ja kõige kõrgem.
- Kolmest sõnast koosnev pöördumine on viisakas, neli sõna on pisut palju. Nt sobib hästi *Lugupeetud Anu Tamm* või *Lugupeetud proua Tamm*, aga pisut pikk on *Lugupeetud proua Anu Tamm*.

Viisakus 2

Viisakas tekstis on viisakust väljendavaid sõnu (nt *palun*) peale pöördumise ja lõpetuse ka sisutekstis.

- Asutus või ettevõtte esindab mingit võimu ja seega on palved enamasti tõlgendatavad korraldustena, mille täitmist kirja saajalt eeldatakse. Viisakas ettevõtte ei saada kirja, mis algab *olete kohustatud maksma/teatama/esitama...*
- *da*-tegevusnime kujulise öeldisega (nt *Arved saata 1. maiks*) lauset tajub eestlane tavaliselt väga tugeva käsuna, selline väljendusviis rõhutab ülevalt alla suhtumist ega kutsu koostööle.

Sõnumi selgus ja info paigutus

- **Pöördumine** *Lugupeetud klient / Eesnimi Perekonnanimi*
- **Sissejuhatav lause** *Täname Teid kirja/pöördumise/tagasiside eest (viib kirja saaja teema juurde)*
- **Info** (asjaolud, otsus, pakkumine, tingimused, võimalused vms)
- **Lõpulause** (vajadusel) *Jääme teie otsust ootama / Vabandame ebamugavuste pärast vms (alati selgelt kirja, kas soovitakse vastust või ei)*
- **Viide manustele** (alati tuleks ka tekstis mainida, kui kirjaga on midagi kaasas)
- **Lõpufraas** *Lugupidamisega/Austusega/Tervitades Eesnimi Perekonnanimi*

Sõnumi selgus ja info paigutus 2

- Sissejuhatuses tuleks anda kõigepealt teema ehk see, millest juttu tuleb, nt *Vastuseks teie päringule ... kohta ...*
Kui vaja, tuleb meenutada probleemi: nt *Kirjutasite, et ...*
Korrata tasub aga mitte kogu kliendi juttu, vaid ainult olulisemat, hea oleks mitte korrata argumente, millega te ise nõus ei ole.
 - Ametikirja sisuosa koosneb **kahest** osast:
 - **esitavas** osas edastatakse kirja sisuline eesmärk, informeeritakse saajat põhilisest (nt otsus).
 - **Taustaosas** on põhjendused, selgitused.
- Järjekord võib olla kahesugune, peamine on aga see, et esitav osa eristuks hästi taustast. **Tähtsaim info** paigutatakse tavaliselt kas teksti **algusesse** või **lõppu**.

Kas materjal on järjestatud õigesti?

Täname, et leidsite aega vastata meie kliendi-teenindust puudutavale ankeedile. Oleme teadlikud ankeedis tõstatatud probleemist ja tegeleme sellega.

Endisest automaadist võeti sularaha välja 3 korda vähem kui olemasolevast ja praegune sularahaautomaat on võimeline töötama vähemalt 3 korda suurema koormusega kui tänasel hetkel. Ristrannale uut sularahaautomaati ei paigaldata kuna selle piirkonna vajadused katab ära olemasolev.

Saame aru teie ja kõikide teiste ainult sularaha välja võtta soovijate klientide pahameelest. Järjekord sularahaautomaadi taga tuleneb klientide poolt automaadis määratud maksete tegemisest. Keskmiselt tehakse selles sularahaautomaadis ühes kuus üle 1000 makse, mis on rohkem, kui keskmises automaadis.

Selged laused ehk kuidas vältida kohmakaid ja võõrapäraseid lausemalle

Liiga pikad laused

Meie pangas saab klient raha säästa ja koguda oma mis tahes eesmärkide saavutamiseks mitmel erineval moel, nii igakuiste kui ka ühekordsete paigutustena, erineva riski ja tulususe astmega, määrav on ka vaba raha ajaline pikkus.

Võõrapärased lausemallid

mine-vormid

Nt müügisaalide sanitaareeskirjade täitmise kontrolli läbiviimiseks tuleb... >

*PAREM: et sanitaareeskirjade täitmist **kontrollida**, tuleb ...*

Selged laused ehk kuidas vältida kohmakaid ja võõrapäraseid lausemalle

– **v-mall**

keelamine võib hoopis kujuneda ettevõtte mainet kahjustavaks > ...võib hakata ettevõtte mainet kahjustama, võib kahjustada ettevõtte mainet ...

– **poolt-mall**

*teie poolt saadetud pakkumine > **teie saadetud pakkumine***

Vahel saab *poolt*-sõna lihtsalt **ära jätta**:

vea kindlakstegemine on võimalik ainult seadme tootja poolt aktsepteeritud hooldusfirmas > vea kindlakstegemine on võimalik ainult seadme tootja aktsepteeritud firmas. Veelgi parem: Vea teeb kindlaks ainult hooldusfirma, mida tootja aktsepteerib.

Teie poolt on esitatud arved > Te olete esitanud arved...

Kantseliitlikud sõnad

- Nn artikliasendajad ehk sõnad *käesolev, antud, kõnealune, nimetatud, alljärgnevad* jts
- Prahisõnad ehk sõnad, mis ei anna uut infot, nt *erinev, täiendav/täiendavalt, mitmed, alane* jts
- Liiga laia tähendusega sõnad, nt *vahendid, ressursid* (raha tähenduses)
- Ületuletatud sõnad, nt *varasemalt, koheselt, hilisemalt, igapäevaselt* jts

Lõpetuseks

Analüüsime teksti:

- Kas sisuosad on õiges järjekorras?
- Kas tekst on viisakas?
- Kas tekst mõjub üldiselt hästi?