

# 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

---

- 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 emoji'er både kan virke som morsomme og annerledes uttrykksformer, endrer de også måten mennesker opplever og forstår hverandre.

Og spesielt på arbeidsplassen kan emoji'er ha større betydning enn man kanskje skulle tro.

# Emoji

---

## [Emojier får deg til å virke mer sympatisk og troverdig på jobben](#)

1. sep. 2019 - Det er kanskje på tide å revurdere hvis du ikke **bruker** emojier i **jobbsammenheng**. Ifølge Adobes nye **Emoji** Trend Report mener hele 78 ...

## [De som brukte smilefjes i jobb-eposter virket mindre intelligente](#)

17. aug. 2017 - I formelle **jobb**-eposter så er ikke et smilefjes det samme som et smil, ... Det

## [Emojis og smilefjes: Derfor bør du ikke bruke emojis i jobbmail ...](#)

17. jan. 2019 - Forskning viser at bør du tenke deg godt om neste gang du får lyst til å slenge på et smilefjes i **jobb**-mailen .

## [Bruk av emoji og smiley er ikke så lurt - Telenor - Online.n](#)

7. mai 2015 - Å **bruke emojis** ukritisk kan være en risikosport, mener ekspertene.

## [61 prosent bruker emojier på jobb -](#)

6. aug. 2019 - 61 prosent **bruker** emojier på **jobb**

# 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

# 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.»