

Vuorovaikutustaidot digitaalisissa kanavissa



DIGITAALINEN VIESTINTÄEKOSYSTEEMI

SÄHKÖPOSTI &
DOKUMENTOINTI



PIKACHAT



ASIAKASPORTAALIT &
DIGIPALVELUT



VERKKOSIVUT
& KAUPAT



ASIAKASPORTAALIT
& DIGIPALVELUT

VERKKOSIVUT
& KAUPAT

VIDEOTAPAAMISET
& WEBINAARIT



SOSIAALISET
KANAVAT





Me kaikki kohtaamme erilaisia haasteita verkossa: toisilla ne liittyvät viestinnän selkeyteen, toisilla läsnäoloon, ja joillakin esimerkiksi teknisiin asioihin tai asiakkaiden reaktioihin.

Mikä sinusta tuntuu vaikeimmalta,
kun viestitään verkossa?

Onnistuneen digikohtaamisen askeleet

Luottamus ja selkeä viesti



Rakenna aito yhteys ruudun välityksellä

Luo uskottavuutta ja luottamusta panostamalla vuorovaikutukseen heti kohtaamisen alusta alkaen.

Viesti yhdellä kertaa ymmärrettävästi

Kirjoita ja puhu selkeästi, jotta viesti tavoittaa vastaanottajan ilman väärinkäsityksiä.



Tilanteen hallinta ja osallistaminen



Johda vuorovaikutusta hallitusti

Pidä tilanne hallussa ja ohjaa keskustelua, vaikka osallistujat toimisivat useissa eri kanavissa.

Aktivoi osallistujat mukaan

Käytä konkreettisia työkaluja ja tapoja, jotka muuttavat passiivisen seuraamisen aktiiviseksi vuorovaikutukseksi.



Miksi digitaalinen vuorovaikutus on tärkeää?

Digitaaliset kanavat ovat jo pk-yritysten arkea — mutta pelkkä tekniikan hallinta ei riitä. Oikeat vuorovaikutustaidot ratkaisevat.

87%

Pk-yrityksistä

käyttää digitaalisia kanavia
asiakasviestinnässä säännöllisesti

3x

Enemmän kontakteja

digitaalisesti verrattuna perinteisiin
tapaamisiin

⚠ Haaste

Kehonkielen puuttuminen
vaikeuttaa ymmärtämistä ja luo
väärinkäsityksiä.

✅ Mahdollisuus

Oikeat taidot luovat kilpailuetua ja
vahvistavat asiakassuhteita.

Digitaalinen vuorovaikutus **El ole vain tekninen taito** — se on ihmisten kohtaamista uudessa ympäristössä.

Miksi digitaalinen vuorovaikutus on tärkeää?

Miksi digitaaliseen vuorovaikutukseen kannattaa panostaa?

1. Erottautuminen kilpailijoista

Monelle asiakkaalle ensimmäinen kosketus yritykseen tapahtuu verkossa. Selkeä, ystävällinen ja johdonmukainen viestintä jää mieleen eikä vaadi kalliita järjestelmiä. Aito ja inhimillinen tapa kohdata riittää.

2. Ajansäästö ja sujuvuus

Kun viesti ymmärretään kerralla, syntyy vähemmän väärinymmärryksiä, korjailua ja edestakaista viestintää. Tästä vapautuu aikaa varsinaiseen työhön.

3. Luottamus syntyy myös verkossa, kun vuorovaikutus on selkeää, rauhallista ja aidosti läsnä.

4. Pienet teot ovat yllättävän voimakkaita. Selkeä aloitus, pieni yhteenveto palaverin päätteeksi tai nopea kuittaus siitä, että viesti on nähty. Chatissa peukku tai hymiö merkiksi siitä, että olet nähnyt kommentin. Nämä eivät maksa mitään, mutta vahvistavat luottamusta joka kerta.

5. Verkossa yksi iso haaste on se, että kehonkieltä ei näy. Siksi esimerkiksi **katsekontakti** kameraan, rauhallinen **puhetempo** ja **tiivistetty viesti** auttavat hurjasti. Ne vahvistavat tunnetta, että olemme aidosti paikalla, vaikka emme ole samassa tilassa.

Digikohtaamisten eettisyys ja luottamuksellisuus

Luottamus rakentuu johdonmukaisista teoista ja läpinäkyvästä toiminnasta. Digitaalisessa viestinnässä eettiset valinnat ovat erityisen tärkeitä, koska viestit jäävät usein talteen ja voivat levitä laajalle.

Selkeät kanavaperiaatteet

Määritä etukäteen, mitä tietoja jaetaan sähköpostissa, chatissa ja somessa. Valitse kanava riskien ja hyötyjen mukaan läpinäkyvästi.

Tietoturva käytännössä

Älä jaa asiakastietoja suojaamattomissa kanavissa. Suojaa salasanat, tarkista linkit ja minimoi henkilötietojen käsittely.

Avoimuus rakentaa luottamusta

Kerro toimintatavat ja tietoturvakeinot selkeästi. Anonymisoi case-esimerkit ja ohjeista tiimi tiedonkäsittelyssä.

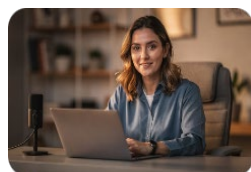
Vastuullinen reagointi virheisiin

Toimi nopeasti ja rehellisesti ongelmatilanteissa. Rehellinen ja nopea reagointi vahvistaa asiakassuhdetta ja brändin uskottavuutta.



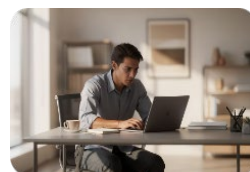
Luottamuksen rakentaminen digitaalisissa kanavissa

Luottamus on jokaisen asiakassuhteen perusta — myös verkossa. Se syntyy johdonmukaisesta läsnäolosta ja luotettavasta toiminnasta, ei yksittäisistä kohtaamisista.



Ole paikalla täysillä

- Sulje häiriöt ja turhat sovellukset.
- Katso kameraan ja hymyile — se välittyy!
- Rauhallinen tempo luo turvallisen tunnelman.



Vastaa viesteihin ripeästi

- Sähköpostiin 24 h sisällä
- Chat-viesteihin 2–4 tunnissa.
- Lyhyt kiittäus riittää:
Kiitos viestistä-palaa pian asiaan.
- Nopea reagointi viestii ammattimaisuutta.



Ammattimainen tausta ja viestintä

- Siisti, neutraali tausta
- Sähköpostissa: selkeä otsikko, aloita henkilökohtaisesti, mainitse nimi, lyhyet kappaleet ja kiitä.
- Chatissa: käytä emojiä hillitysti, 👍 =nopea kiittäus

Muista: Luottamus syntyy johdonmukaisuudesta, ei yksittäisistä kohtaamisista.

Esimerkkejä palvelulupauksista

- Vastaan sähköposteihin 24 tunnin sisällä.
- Kuittaa viestin saman työpäivän aikana, vaikka varsinainen vastaus tulisi myöhemmin.
- Aloitan Teams-tapaamiset aina kertomalla tavoitteen ja rakenteen.
- Pidän kameran päällä kouluttaessa tai asiakastapaamisessa.
- Teen jokaisen palaverin loppuun lyhyen yhteenvedon.
- Ilmoitan lyhyesti, jos myöhästyn tai viivästyn vastauksessa, en jätä asiakasta odottamaan epätietoisena.
- Kirjoitan viestit niin, että ne ymmärretään yhdellä lukukerralla.
- Käytän selkeitä otsikoita.
- Kerron ajoissa, jos jokin asia vaikuttaa toimitusaikatauluun tai prosessiin.

Mikä on sinun palvelulupauksesi?

Selkeys säästää aikaa: Opas tehokkaaseen viestintään

Verkkoviestinnän nopeus vaatii välitöntä ymmärrettävyyttä. Selkeys ei ole vain tyyli, vaan palvelua, joka säästää aikaa ja vähentää kysymystulvaa poistamalla turhan monimutkaisuuden.



Selkeä kirjallinen viestintä



Otsikoi suoraan ja toiminnallisesti

Laita tarkoitus heti otsikkoon, esimerkiksi: "Toimenpide: Tarjous 15.3."



Suosi listoja ja väliotsikoita

Käytä bullet-listoja ja jaa teksti osiin, jotta viesti on helpompi silmäillä.



Kultainen sääntö: Yksi lukukerta riittää

Jos viesti vaatii toisen lukukerran, se on liian monimutkainen.



Vaikuttava puhuttu viestintä



Hidasta tempoa ja käytä taukoja

Pidä muutaman sekunnin taukoja tärkeiden asioiden välissä ymmärryksen varmistamiseksi.



Tee lopuksi lyhyt yhteenveto

Pienikin "Tiivistetysti..." -osio luo selkeyden tunteen ja vahvistaa pääviestin.

Esimerkkejä

Yksi asia kerrallaan – esimerkki sähköpostista

Ei-selkeä versio:

“Voisitko katsoa sen tarjouksen ja kertoa myös aikataulun ja vielä sen, että onnistuisiko toimittaa eri värivaihtoehtot ensi viikolla?”

Selkeä versio:

“Olen koonnut tähän kolme asiaa:

1. Voitko vahvistaa tarjouksen?
2. Mikä olisi realistinen aikataulu?
3. Onnistuuko eri värivaihtoehtojen toimitus ensi viikolla?”

👉 Helppo silmäillä, helppo vastata.

Bullet-lista selkeyttää heti

Ilman rakennetta:

“Tarvitsisin sinulta hinnat, kuljetusvaihtoehtot ja sen, että onko tuotteita heti varastossa vai ei.”

Selkeä lista:

Tarvitsen sinulta kolme asiaa:

- hinta
- kuljetusvaihtoehtot
- varastotilanne (onko heti saatavilla?)

👉 Yhden silmäyksen tehtävä.

Puhuttu viestintä – rytmin merkitys Teamsissa

Ei-selkeä (liian nopea):

“Eli tässä on nyt pari asiaa, katsotaan ne nopeasti ja mennään sitten seuraavaan aiheeseen, eli ensimmäinen on se tarjous ja toinen on tuo aikataulu...”

Selkeä versio:

Edetään kahdessa vaiheessa:

Ensimmäinen: tarjous. (pieni tauko)

Toinen: aikataulu. (pieni tauko)

Aloitetaan tarjouksesta.

👉 Pieni tauko = selkeyttä ja rauhaa.

Viestintätyylien huomioiminen digissä

Ihmiset viestivät eri tavoin. Tunnista tyyli ja mukauta lähestymistapasi.

Tehokas digitaalinen viestintä alkaa siitä, että ymmärrät, miten vastaanottaja haluaa tulla kohdatuksi.

Suoraan asiaan

- Arvostaa nopeaa ja ytimekästä viestintää.
- Turhat kiertelyt ärsyttävät.
- Käytä tiiviitä sähköposteja ja selkeitä toimintakehotuksia.

Vuorovaikutus ensin

- Kaipaa positiivista energiaa ja mahdollisuutta osallistua.
- Osallistavat Teams-keskustelut ja emojiit toimivat hyvin.

Ennakoitavuus ja rauha

- Hyötyy loogisesta etenemisestä ja rauhallisesta rytmistä.
- Selkeä aikataulu ja ennakkoilmoitukset vähentävät stressiä.

Faktat ja täsmällisyys

- Arvostaa selkeyttä, perusteluja ja yksityiskohtia.
- Tarkat ohjeet, viittaukset ja perusteelliset sähköpostiviestit osuvat kohdalleen.

Vuorovaikutuksen johtaminen

Digitaalisissa kokouksissa vetäjän rooli korostuu. Haasteet ovat ennustettavia, ja niihin on ratkaisut.

▲ Hiljaiset osallistujat

Kysy nimeltä: *'Marja, mitä sinä ajattelet?'* Jaa porukka pienryhmiin, jolloin jokainen pääsee ääneen.



▲ Päällekkäin puhuminen

Ota käyttöön *'nosta käsi'* -toiminto. Sopikaa selkeät puheenvuorokäytännöt heti alussa.

▲ Häiriöt ja poissaolevuus

Pidä säännöllisiä taukoja ja lisää interaktiivisuutta. Aktivoi osallistujat ennen kuin mielenkiinto herpaantuu.

Aseta pelisäännöt heti alussa

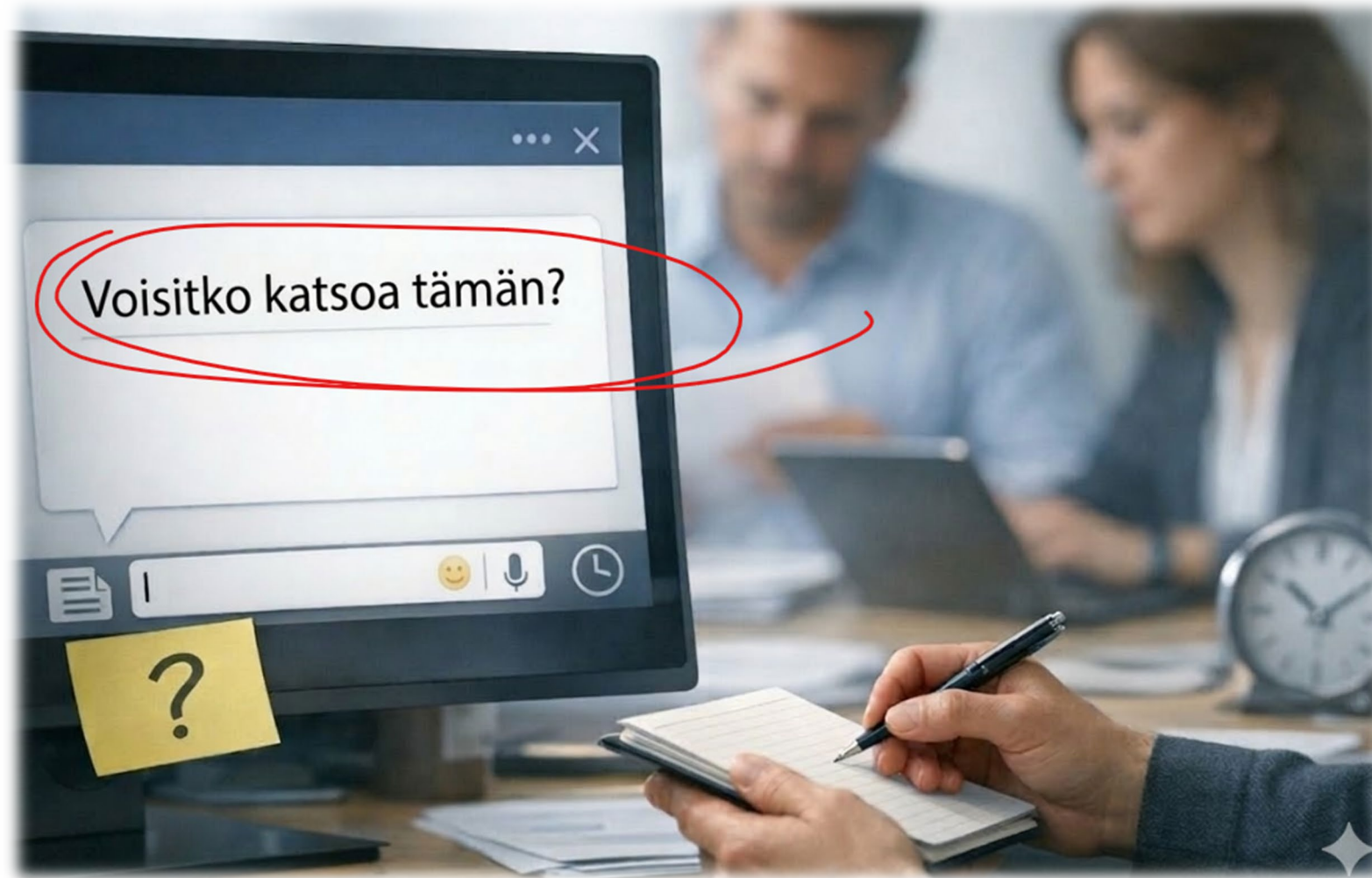
'Kysymykset chattiin', 'Mikrofonit mykälle puhumattomuuden aikana'

Pidä rytmi yllä

Vaihda aihetta tai toimintatapaa 10–15 minuutin välein. Tee lyhyitä yhteenvetoja pitkin matkaa.



Miten voisit sanoa paremmin?



Aihe: *Nopeasti katsottava asia*

→ Voisitko vahvistaa, että tämä tiedostoversio on uusin? Tarvitsen tiedon, jotta saan työn eteenpäin.

Aihe: *Lyhyt tarkistus*

→ Voisitko tarkistaa liitteestä kohdan “Työaika”? Tarvitsen kommenttisi klo 15 mennessä.

Aihe: *Tarvitsen vahvistuksen yhdestä kohdasta.*

→ Voisitko tarkistaa kohdan, josta keskustelimme viime viikolla? Haluaisin varmistaa, että olen tulkinut sen oikein ennen kuin lähetän eteenpäin.

Vaikeiden tilanteiden hoitaminen digikanavissa

Konflikti tai väärinymmärrys digitaalisessa kanavassa voi eskaloitua nopeasti. Oikea toimintatapa rauhoittaa tilanteen ja voi jopa vahvistaa luottamusta.

Rauhoita tilanne

Vastaa viileästi ja rakentavasti. Älä provosoidu tai seuraa tunnekuohuja. Pysy neutraalina ja ystävällisenä. *'Kiitos palautteestasi. Ymmärrän, että tämä herätti huolta. Käydään asia yhdessä läpi.'*

Selkeytä ja varmista ymmärrys

Oikaise väärinymmärrykset kohteliaasti ja pyydä tarkennusta tarvittaessa. *'Ymmärsinkö oikein, että...?'* → Toistaminen omin sanoin osoittaa, että olet kuunnellut.

Tarjoa ratkaisu tai seuraava askel

Ehdota siirtymistä puhelimeen tai kerro selkeästi, milloin palaat asiaan. Kiitä palautteesta ja osoita, että otat tilanteen vakavasti. *'Soitan sinulle klo 15 mennessä. Selvitän asian sitä ennen.'*

Dokumentoi keskustelut

Pidä kirjaa vaihdoista jatkoa varten. Hyvin hoidettu vaikea tilanne voi itse asiassa vahvistaa asiakassuhdetta merkittävästi. *'Haluan varmistaa, että ymmärrän oikein.'*

**"Kiitos palautteestasi. Ymmärrän huolesi.
Käydään tämä läpi yhdessä ja etsitään ratkaisu."**



Valitse oikea viestintäkanava – Säästä aikaa ja vältä väärinkäsitykset

Moni digityön haaste johtuu siitä, että asioita hoidetaan väärässä kanavassa. Oikea valinta parantaa viestin ymmärrettävyyttä, nopeuttaa reagointia ja keventää jokapäiväistä työtä.

Lyhyt ja nopea viestintä



Jos vastaus on yksi lause – käytä chattia.

Chat sopii parhaiten arkiseen ja nopeaan yhteydenpitoon liman laajempaa taustoltusta.



Chat: Nopeat, yhden lauseen asiat. Arkinen ja välitön.



Puhelu: Paras kanava, kun sävy on tärkeä tai asia herkästi väärinymmärrettävä

Rakenteellinen ja monimutkainen viestintä



Sähköposti on dokumentointia ja taustoitusta varten.

Sähköposti ei ole nopea kanava; se vaatii selkeän otsikon ja jäsennellyn sisällön.



15 minuutin tapaaminen voi säästää kymmeniä sähköposteja.

Varaa tapaaminen, kun tarvitaan yhteisiä päätöksiä tai tilanteeseen liittyy monimutkaisia tunteita.



Tapaaminen: Päätöksenteko ja monimutkaisuus. Korvaa pitkät viestiketjut.



Aloita puhelulla, vahvista sähköpostilla.

Tehokas ketju: soita ensin, dokumentoi sähköpostitse ja sovi tarvittaessa lyhyt jatkotapaaminen.



Soita, jos huomaat kirjoittavasi pitkää selitystä.

Puhelu on paras kanava, kun sävy on tärkeä tai asia on herkästi väärinymmärrettävissä.

Verkkokeskustelujen vetäminen

Onnistunut verkkokeskustelu syntyy ennen, aikana ja jälkeen, kaikki kolme vaihetta ovat tärkeitä.



Ennen

Testaa tekniikka 15 min aiemmin.
Valmistele avaajakysymykset ja agenda: 2-4 selkeää kohtaa.
Tee varasuunnitelma teknisille ongelmille.



Aikana

Toista ja tiivistä kommentteja: *'Hyvä pointti, Liisa!'* Ohjaa takaisin aiheeseen. Huomioi chat ääneen.



Jälkeen

Lähetä yhteenveto ja selkeät toimenpiteet. Kiitä osallistumisesta ja jatka dialogia sähköpostitse tai chatissa.

Vinkki: Avaa keskustelu helpolla kysymyksellä, johon kaikki pystyvät vastaamaan. Se rakentaa osallistumista heti alussa.

Osallistujien aktivointi — Kyselyt ja pienryhmät

Aktiivinen osallistuminen ei synny itsestään, se vaatii suunnittelua ja oikeita työkaluja.

Aloita helposti näillä keinoilla:

Kyselyt ja äänestykset

Työkalut:

- Teams pikakyselyt, Polls -kyselyt
- Padlet
- Mentimeter tai Slido
- Sanapilvet visuaaliseen kokemukseen

Esimerkki: *'Mikä on suurin haasteesi tällä hetkellä?' →
Sanapilvi näyttää vastaukset reaaliajassa*

Pienryhmätyöskentely

Breakout-huoneet:

- 3–5 henkilöä per ryhmä
- Selkeä tehtävä: 5–10 minuuttia
- Paluu yhteiseen tilaan ja tulosten jako

Esimerkki: *'Listatkaa 3 parasta vinkkiä asiakasviestintään'*

Chat-aktiviteetit

Kirjoita chattiin yksi sana / reagoi emojilla 👍 tai 👎 / jaa yksi vinkki tai kokemus

★ Aktivointi — Pelillistäminen ja tarinat

Energisoivat elementit pitävät osallistujat vireillä ja tekevät oppimisesta mieleenpainuvaa. Kokeile rohkeasti!

Valitse alusta

esim. Kahoot — toimii selaimessa ilman asennuksia

Luo lyhyt tietovisa

5 kysymystä webinaarisi aiheesta — kilpailu lisää energiaa ja fokusta

0

Juhli voittajaa

'Voittaja saa tunnustusta!' Pisteet ja tulostaulut motivoivat koko ryhmää

Tarinat ja case-esimerkit

Aito tarina koskettaa ja jää mieleen paremmin kuin mikään teoria. Jaa rohkeasti:

- *'Yritys X teki näin ja tulokset olivat...'*
- *'Minulle kävi kerran...'*
- *'Asiakkaani kertoi...'*

Pyydä sitten osallistujia:

'Onko teillä vastaavia kokemuksia?'

Käytä rakennetta:

tilanne → toiminta → tulos → opit.

✗ **ÄLÄ** jätä kaikkia kysymyksiä loppuun. ✓ **Pysähdy** 10–15 min välein: *'Onko kysymyksiä tähän mennessä?'*

Pikalista ennen digitaalista kohtaamista

Muutama minuutti valmistautumiseen ennen kohtaamista tekee merkittävän eron — viestintä on sujuvampaa, ammattimaisempaa ja tulokset paranevat.

Tavoitteen selkeyttäminen

Määritä etukäteen, mitä haluat saavuttaa tässä tapaamisessa. Selkeä tavoite pitää kohtaamisen raiteillaan.

Luonteva avaus

Suunnittele selkeä, rakentava aloitus keskustelulle. Hyvä avaus luo luottamuksellisen ilmapiirin heti alusta.

Viestin ydin

Tiivistä tärkein asia, jonka haluat välittää. Yksi selkeä pääviesti jää paremmin mieleen kuin kymmenen sivuviestiä.

Osallistujien huomiointi

Huomioi osallistujien tarpeet, viestintätyylit ja taustat. Räätelöity lähestymistapa lisää kohtaamisen vaikuttavuutta.

Tekniikan testaus

Varmista, että yhteydet, mikrofoni ja kamera toimivat ennen kohtaamista. Tekniset ongelmat syövät arvokasta aikaa ja uskottavuutta.

Ota lista käyttöön heti — se vahvistaa ammattimaisuutta jokaisessa digitaalisessa kohtaamisessa.



Yrittäjyystaitojen
BUUSTAUS
Etelä-Pohjanmaa

Yhteenveto: Keskeiset vinkit

Vie nämä neljä teemaa mukanasasi — ne muodostavat ammattimaisen digitaalisen vuorovaikutuksen ytimen.



Rakenna luottamusta

Ole läsnä täysillä, vastaa ripeästi ja toimi johdonmukaisesti. Luottamus syntyy teoista, ei sanoista.



Viesti selkeästi

Yksi asia kerrallaan, käytä listoja, puhu hitaasti ja anna esimerkkejä. Jos viesti vaatii toisen lukukerran → yksinkertaista.



Johda vuorovaikutusta

Aseta pelisäännöt, ota kaikki mukaan nimellä ja pidä rytmi yllä 10–15 min välein.



Aktivoi osallistujia

Kyselyt, breakout-huoneet, chat, pelit ja tarinat. Valitse ainakin yksi jokaiseen kohtaamiseen.

✓ **Aloita pienestä:** Valitse 1–2 vinkkiä ja kokeile niitä seuraavassa kohtaamisessasi. *Harjoittelu tekee mestarin!*