

Sisällys

| | |
|--|-----------|
| 1 JOHDANTO | 9 |
| 1.1 Lukuohjeita ja sanastoa | 10 |
| 1.2 Kiitokset ja krediitit | 11 |
| 2 VIESTINNÄN ALKEET | 13 |
| 2.1 Miksi oikein viestit? | 15 |
| 2.2 Valitse paras kanava | 18 |
| 2.3 Kuka viestii, mitä viestii, milloin viestii ja miten viestii? | 19 |
| Meta-aktiivinen viestintä on aktiivisuuden uusi taso | 19 |
| Vain pätevä kannattaa päästää viestimään | 21 |
| Oikea ajoitus, oikea määrä toistoja | 23 |
| Mitä saa viestiä? | 25 |
| 2.4 Jokaisessa viestissä on oltava kärki | 26 |
| 2.5 Mikä on hyvä mitta viestille? | 28 |
| Huono ja hyvä tiivistäminen | 32 |
| Osuva kuva tiivistää viestisi | 34 |
| 2.6 Vahdi verbejä, tarkkaile tekijöitä | 36 |
| Sano se suoraan eli käske ja sinuttele | 37 |
| Verbitön rakenne aiheuttaa kysymyksiä | 38 |
| Passiivi turruttaa | 38 |
| Kolmas persoona etäännyttää | 39 |
| Nollapersoona voi harhauttaa lukijaa | 39 |
| Entä miten kerron itsestäni? | 40 |
| 2.7 Varo, ettei alitajuntasi viesti mukana | 41 |
| 2.8 Teknisiä niksejä viestintään | 43 |
| 2.9 Avaa peli, kun muut vielä nukkuvat | 51 |

| | |
|---|-----------|
| 3 VIESTINTÄKANAVAT | 55 |
| 3.1 Kasvokkaisviestintä | 56 |
| Porraskäytävässä asukkaan kanssa | 56 |
| Remontoimassa asukkaan luona | 57 |
| Remonttaviestintä yhtiökokouksissa ja asukasilloissa | 58 |
| 3.2 Sosiaalisen median sovellukset kasvokkaisviestinnän tukena | 60 |
| 3.3 Sähköposti | 63 |
| Mihin meiliä käytetään? | 64 |
| Käyttövinkkejä meiliin | 65 |
| 3.4 Tiedote | 66 |
| Tiedote ilmoitustaululla | 68 |
| 3.5 Uutiskirje | 69 |
| 3.6 Blogi | 71 |
| Millainen on postauksen rakenne? | 73 |
| 3.7 Facebook viestintäkanavana | 74 |
| Tilannekatsaukset | 74 |
| Facebook keskustelukanavana | 75 |
| 3.8 Joukkotekstiviestit | 76 |
| 3.9 Taloyhtiön intranet ja isännöitsijän ylläpitämä ekstranet | 77 |
| Porraskäytävänäytöt – turha hankinta | 78 |
| 3.10 Mobiilisovellus – tulevaisuuden ratkaisu | 79 |
| 4 REMONTTIViestinnän suunnittelu ja vaiheistus | 81 |
| 4.1 Kenellä on viestintävastuu? | 85 |
| Alihankkijoiden rooli viestinnässä | 86 |
| 4.2 Viestinnän vaiheet hankkeen aikana | 90 |
| Ennakkoviestintä tarveselvityksen ja hankesuunnittelun aikana | 90 |
| Viestintä remontin suunnittelun aikana | 92 |
| Viestintä remontin aikana: tilannekatsaukset | 93 |
| Työmaakokoukset ja niiden pöytäkirjat | 93 |

| | |
|---|------------|
| Asukasiltojen ja tiedotustilaisuuksien sisällöt | 94 |
| Viestintä remontin päätteeksi | 95 |
| 4.3 Asiakastyytyväisyyskysely | 98 |
| Mistä syntyy asiakastyytyväisyys? | 99 |
| 5 KRIISIVIESTINTÄ – JOTA TOIVOTTAVASTI EI TARVITA | 101 |
| 5.1 Kriisiviestinnän lajit | 101 |
| 5.2 Kriisi poikineen | 102 |
| Läheltä piti -tilanne | 103 |
| Välitön kriisi | 104 |
| Hiipivä kriisi | 106 |
| Kriisiytyvä kohu | 108 |
| 5.3 Kriisiviestinnän metodit | 111 |
| 5.4 Älä kerjää kriisejä | 112 |
| Yleisavaimella asuntoon | 114 |
| 5.5 Kuka viestii? | 115 |
| 5.6 Kasvokkaisviestintä ovat kriisiviestinnän primäärikanava | 116 |
| Mieti kasvokkaistilanteiden kysymykset jo etukäteen | 117 |
| 5.7 Avoimuus vähentää kriisejä | 118 |
| 5.8 Parhaat käytännön vinkit kriisiviestintään | 119 |
| Positiivinen viestintä | 119 |
| Pyydä anteeksi | 121 |
| Älä kiellä X:ää, vaan myönnä Y | 122 |
| Pop-up -kanava | 123 |
| LÄHTEET | 125 |
| SOMEPALVELUT JA VERKKOSOVELLUKSET | 128 |