

## Mac Laser Oy/Docutech Ltd

### **Viestintätilanteet**-kirjan A4-kokoiset kirjeratkaisut

- opetuksen tueksi
- arvioitaviksi ja edelleenkehiteltäviksi

## Linkit ja sisällys

s. 61 raportti luettavuudesta .....	2
s. 96 Forester-myyntikirje, yksi ratkaisuvaihtoehto.....	3
s. 141 kertausta kaupan kirjeen asemointi ja sisältö .....	4
s. 141 ratkaisuehdotus.....	5
s. 142 tehtävä 1: tarjouspyyntö .....	6
s. 142 tehtävä 2: tarjous .....	7
s. 142 tehtävä 3: kieltävä vastaus tarjouspyyntöön.....	8
s. 142 tehtävä 4: tilaus.....	9
s. 142 tehtävä 5: kieltävä vastaus tarjouksiin.....	10
s. 142 tehtävä 6: tiedote .....	11
s. 142 tehtävä 7: reklamaatio .....	12
s. 142 tehtävä 8: vastaus reklamaatioon.....	13
s. 142 tehtävä 9: kannatusilmoitusten myyntiä .....	14
s. 142, tehtävä 10: myyntikirje.....	15
s. 142 tehtävä 11: tiedote.....	16

Keltainen sivuviiva tuo takaisin tälle sivulle.

10 .1.2007

## Kirjojen luettavuus

Tutkin Osmo A. Wiion kriteereiden (s. 61 kuva) avulla kolmen kirjan luettavuutta.

Kustakin kirjasta laskin kolmen sadan sanan otoksesta 1) pitkät sanat 2) adjektiivit ja adverbit 3) virkkeiden lukumäärän.

### Tutkitut teokset

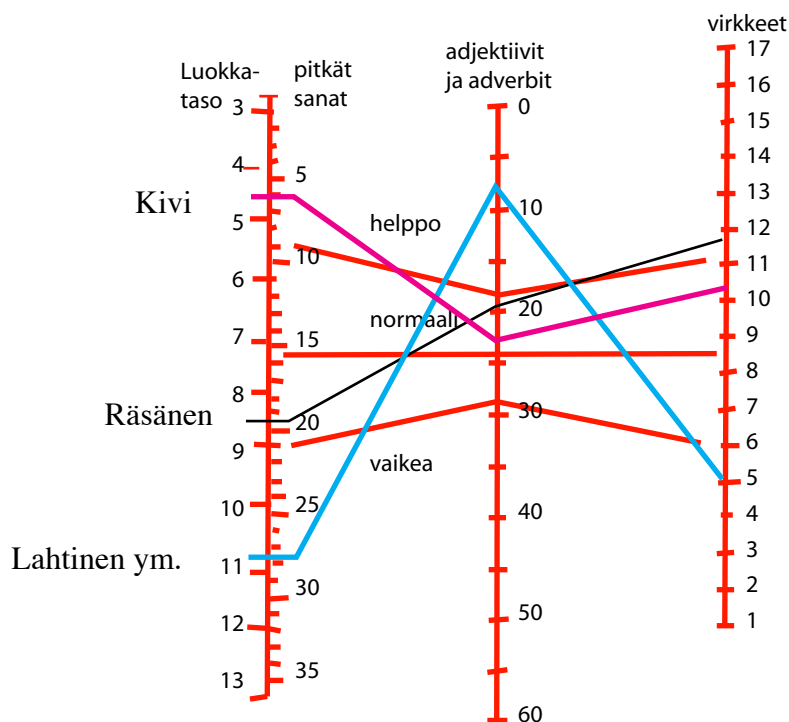
- Aino Räsänen: Sirpale onnea
- Jukka Lahtinen, Antti Isoviita, Kari Hytönen: Asiakassuuntainen markkinointi
- Aleksis Kivi: Seitsemän veljestä

“Sirpale onnea” oli luettavuudeltaan melko helppo. Sanat olivat pitkäköjä mutta usein perusmuotoisia. Virkkeet olivat lyhyitä keskusteluosuuksia, joskin ensimmäisen osan lopussa asioita kuvailtiin pidemmin ja käytettiin runsaasti adjektiiveja, minkä näyttää selkeästi kuvan 2 käyrä 1 sivulla 2.

“Asiakassuuntainen markkinointi” oli vaikeaa luettavaa pitkien sanojensa vuoksi. Varsinkin alun markkinoinnin merkitystä selostavassa osuudessa (kuva 2, käyrä 1, s. 2) yhdyssanoja — joita pitkät sanat enimmäkseen olivatkin — oli paljon ja luettelomaisesti. Lukemista helpotti, ettei sanoja määritelty runsain adjektiivein.

“Seitsemän veljestä” antoi helppoja, lyhyitä sanoja luettavaksi, mutta kätki perusmuodot runsaisiin, vivahteikkaisiin päätteisiin. Monet adjektiivit ja adverbit vaikeuttivat lukemista, mutta elävöittivät kieltä, kuten omaleimaiset verbitkin. Samoin virkkeiden pituuden vaihtelu loi ilmeikkyyttä ja tehosti ilmaisua: lyhyellä virkkeellä sanottua vyörytettiin eteenpäin seuraavissa monissa lauseissa, tämä näkyy kuvan 3 käyrässä 3 (s. 2).

### Luettavuuden kuvaajat



Kuva 1 Arviot keskimäärin

Toisella sivulla on kutakin saman kirjan otosta kuvaavat arvot omissa kuvissaan.



Arvoisa vastaanottaja!

## NYT ON YHTENÄISEN TUULIASUN\* AIKA!

Tarjoamme Teille laadukkaita FORESTER-tuulipukuja edullisina ryhmätilauksina.

Forester-tuulipuvut tehdään kotimaassa korkealaatuisista vettähylkivistä GORE-TEX-kankaista.

Puvut ovat vuorellisia. Vuori on miellyttävän pehmeää puuvillaa eikä hankaloita pukemista.

Sovita itse oheista pukua, niin huomaat puvun mukavuuden.

Ryhmätilausehdot	10–20 kpl	à 300 €
	21–40	280
	41–80	260 + yksi ilmainen puku
	yli 80	250 + kaksi ilmaista pukua

Painatus ryhmätilauksiin yhdellä värillä à 15 €/kuvio

Toimitusaika 2 viikkoa tilauksesta  
Toimitusehto yli 20 puvun tilaukset vapaasti Teille  
Maksuehto 14 pv netto

Tilaukset Oheisella lomakkeella (postimerkki maksettu)  
Puhelimitse: (03) 123 4546  
Nettilomakkeella: [www.forester.com/tptilaus](http://www.forester.com/tptilaus)

Soita ilmaiseen palvelunumeroomme 0800 123 456, niin saat vastauksia niihin kysymyksiin, joita tämä kirje ja oheinen puku sekä mahdollinen käväisy sivustollamme ovat herättäneet.

Ystävällisin terveisin

**Forester Oy**

Aki Kaipila

Liitteet:

- Mallipuku palautuspusseineen
- Hinnasto
- Esite
- Tilauslomake

\* Olemme toimittaneet kahden vuoden aikana yli 10.000 pukua urheiluseuroille, oppilaitoksille ja muille yhteisöille, jotka ovat halunneet edustavan yhtenäisen vapaa-ajan-asun.

**FORESTER OY**  
Kisakatu 12  
12300 Ratalahti  
Puh. 9500 123 456  
[www.forester.fi](http://www.forester.fi)  
[myynti@forester.com](mailto:myynti@forester.com)

SW-kutomo Oy  
Kisatie 5  
33960 PIRKKALA

A.Aro/AB-C

Mega Ostola  
Koulukatu 18  
33540 Sampola  
Puh. 222 333

Asia: Rukkastarjous 14.10.

Viitaten puhelinkeskustelumme tarjoamme Teille kotimaisia tekonahkarukkasia seuraavasti:

Rukkaset	Turo	Sonja	Aki&Anna	Ipana
Koot	10 - 16	7 - 10	5 - 10	3 - 6
Värit	musta	punainen	sini-vihreä	keltainen

Kaikki rukkaset on valmistettu korkealaatuisesta tekonahasta, ja niissä on kestävä, lämmin ja miellyttävä teddykarvainen sisävuori.

Toimitus linja-aurahtina  
Maksuehto viivästyskorko 20 %  
Alennus käteisalennus 2 %  
Liitteitä 6 kpl (mallirukkaset, esite ja tilauslomake)

Terveisin

Sergei Wirtanen, johtaja

**SW-kutomo Oy**

**Annamme mielellämme lisätietoja tuotteistamme, puh. 03-123 456.**

**Tämä tarjous on voimassa toistaiseksi.**

**SW-kutomo Oy**  
Kisatie 5  
33960 Pirkkala  
(03) 123 456  
Wirtanen/A.Aro/AB-C

**Tarjous**

10.01.2007

Mega Ostola  
Johtaja Asko Hyväri  
Koulukatu 18  
33540 Sampola

Puhelinkeskustelu 8.1. Hyväri/Wirtanen

**Tekonahkarukkaset**

Kiitämme kiinnostuksestanne.

Tarjoamme Teille kotimaisia tekonahkarukkasia seuraavasti:

Rukkaset	Koot	Värit	Hinnat (alv 0 %)/pari
Turo	10 - 16	musta	4,00 e
Sonja	7 - 10	punainen	3,00
Aki&Anna	5 - 10	sini-vihreä	2,25
Ipana	3 - 6	keltainen	1,50

Kaikki rukkaset on valmistettu korkealaatuisesta tekonahasta, joka ei ole pienestä kosteudesta mene miksiäkään.

Kaikki valmistamamme rukkaset kestävät kovaakin käyttöä. Niillä pärjää kovallakin pakkasella lämpimän ja miellyttävän teddyvuoren ansiosta.

Toimitusaika viikko tilauksesta  
Toimitusehto vapaasti Teille linja-atorahtina  
Maksuehto 7 pv -2 %, 30 pv netto, viivästyskorko 20 %

Annamme mielellämme lisätietoja kaikista tuotteistamme, puh. 03 123 456 ja s-posti myynti@swkutomo.com.

Terveisin

**SW-kutomo Oy**

Sergei Wirtanen  
johtaja

Liitteet

6 kpl (3 paria mallirukkasia, esite ja tilauslomake)

**Hikiliikkujat Ry**  
Urheilijanpolku 10 a 2  
33500 Tammela

**Tarjouspyyntö**

10.1.2007

Myyntineuvottelija Muhamed Ferraro  
Verrari oy  
Pispalan valtatie 34  
20100 PIISPALA

Puhelinkeskustelu 10.1. Ferraro/Lokomo

**VAPAA-AJAN TEKSTIILEJÄ**

Pyydämme Teitä tarjoamaan meille urheiluasusteita seuraavasti:

- tuulipukuja kestävästä materiaalista ja meidän väreillämme noin 120 eri-ikäiselle aktiiviliikkujalle
- pipoja eri materiaaleista myös talvikäyttöön
- seuran logomerkkejä ommeltuina ja irtonaisina oheisen mallin mukaisesti.

Toimitus  
Maksuehto

Tarvitsemme tuulipuvut huhtikuun alkuun mennessä  
mielellään 30 - 45 pv netto

Annan lisätietoja tarpeistamme puhelimitse (050 321 123) ja s-postitse  
matti@hikiliikkujat.com

Terveisin

Hikiliikkujat Ry

Matti Lokomo  
toiminnanjohtaja

Liitteet

-Ikiliikkujien logomerkin malli normaalikoossa ja -värisenä

Merkki-Verkkari Oy  
Pispalan valtatie 34  
20100 Piispala

Tarjous 123MF

13.1.2007

Toiminnanjohtaja Matti Lokomo  
Hikiliikkujat ry  
Urheilijanpolku 10 a 2  
33500 TAMMELA

Puhelinkeskustelu 10.1. Lokomo/ M. Ferraro, s-postinne 12.1.

Urheiluasut junioreille

Kiitos yhteydenotostanne. Tarjoamme Teille monipuolista valikoimaa urheiluasusteita vaatimustenne mukaan seuraavasti:

Tuulipuvut	Mallit	Koot	Rayon/puuvilla Mettex		
	Windy A	23 - 36	445 €	784 €	
	Windy A/B	37 - 56	647 €	1.124 €	
Pipot	Mallit	Määrä	Puuvilla	Puuvillasekote	Villa
	Commando	yli 100 kpl	84 €	98 €	111 €
	Lappis	alle 100 kpl	101 €	115 €	154 €

Tuulipukujen ja pipojen väri- ja mallivaihtoehdot oheisessa luettelossa ja nettisivuil-  
lamme [www.verrari.com](http://www.verrari.com).

Merkit Logot mallinne mukaisesti: 18 €/kpl neulottuna, 11 €/kpl irtonaisena

Kaikki hinnat sisältävät 22 % alv.

Alennukset Tilausmäärän mukaan

10 - 49 tuotetta, - 10 %
50 - 99 tuotetta, - 15 %
yli 100 tuotetta, - 20 %

Toimitus 2 viikkoa tilauksen vastaanottamisesta, alle 10 tuotteen tilauksissa pientoimituslisä  
30 €

Maksuehto 7 pv - 2%, 45 pv netto

Löydätte kuvastosta varmasti mieleisenne mallin. Jos Teillä on lisätoivomuksia tai  
kysyttävää, soittakaa meille, puh. (03) 123 456.

Terveisin

Merkki-Verkkari Oy

Muhamed Ferraro  
myyntineuvottelija

Liitteet

- Esite
- Hinnasto

Fanittaja Oy  
Alasinkatu 10  
35100 Tammela  
Kirsi, puh. 044 11 22 33 44

13.1.2007

Toiminnanjohtaja Matti Lokomo  
Hikiliikkujat ry  
Urheilijanpolku 10 a 2  
33500 TAMMELA

Kirjeenne 10.1.

#### VAPAA-AJAN TEKSTIILEISTÄ

Kiitos yhteydenotostanne.

Olemme keskittyneet mainos- ja fanimateriaalien suunnitteluun ja tuottamiseen, joten emme voi tarjota Teille vapaa-ajan tekstiilejä kilpailukelpoisesti.

Oheistan uusimman tuote-esitteemme ja viimeisimmän tarjouskirjeemme. Sieltä voi ehkä löytyä teidänkin seurallenne sopivia oheistuotteita.

Valikoimistamme löytyy varmasti jotakin tetäkin kiinnostavaa. Ottakaa silloin heti yhteyttä, niin teen tarjouksen, josta ei voi kieltäytyä. Minut tavoittaa parhaiten s-postitse, kirsi@fanittaja.fi.

Terveisin

Fanittaja Oy

Kirsi Ilves  
myyntineuvottelija

PS

Käypä uusilla nettisivuillamme. [www.fanittaja.fi](http://www.fanittaja.fi). Sieltä löytyy vaikka mitä Teillekin sopivaa.

Liitteet

- Esite 06/07  
- Tarjouskirje 1/07

**Hikiliikkujat Ry**

Urheilijanpolku 10 a 2  
33500 Sampola  
Matti Lokomo, 050 123 456

**Tilaus**

20.1.2007

Merkki-Verkkari Oy  
Markkinointipäällikkö Kaisa Leonen  
Piispalan valtatie 34  
20100 PIISPALA

Tarjouksenne 12.1. ja s-postinne 13. ja 15.1.

**Urheiluasusteet**

Kiitämme tarjouksestanne ja tilaamme Teiltä urheiluasusteita seuraavasti:

Verkkarit	Määrä	Malli	Koko	à	yht.
	10	Tamppi GT	S	500,—	5 000,—
	10	Tamppi GT	M	500,—	5 000,—
	10	Tamppi SGT	L	500,—	5 000,—
	10	Tamppi SGT	XL	500,—	5 000,—
Tuulipuvut	20	Wndy LDY	M	350,—	7 000,—
	20	Windy A	XL	350,—	7 000,—
Pipot	40	Commando	yksi koko	50,—	2 000,—
Logot	60	kankaista irtomerkkiä		20,—	1 200,—
				Yhteishinta	37 200,—
				Alennus	- 372,—
				Maksettavaa	36 828,— (sis. alv 22 %)

Kaikkiin asusteisiin on ommeltuna logomerkki urheisluseuran ohjeenmukaisesti (s-postin liite 15.2.).

Toimitus 15.04. mennessä vapaasti meille osoitteeseen Urheilijanpolku 10 a 2  
Maksuehto 7 pv -2 %, 45 pv netto

Parhain terveisin

Hikiliikkujat Ry

Matti Lokomo

**Hikiliikkujat Ry**

Urheilijanpolku 10 a 2

33530 Sampola

Matti Lokomo, 050 123 456

28.1.2007

Arvoisa vastaanottaja

Tarjouksenne tammikuussa 07

**Kilpailu on päättynyt**

Kiitämme kiinnostuksestanne.

Tällä kerralla Merkki-Verkkari Oy:n tarjous veti pisimmän korren tiukassa taistossa.

Parhain terveisin

Hikiliikkujat Ry

Matti Lokomo

**Hikiliikkujat Ry**  
Urheilijanpolku 10 a 2  
33530 Sampola  
Matti Lokomo, 050 123 456

**Tiedote**

8.3.2007

Tervehdys!

Uudet seura-asut tulivat!

Hae omasi toimistolta. Saat sen tosin vain **maksukuittia tai käteistä vastaan**.

Etukäteisvarausten lisäksi hankimme runsaasti tuotteita myös myyntiin, joten jos ei tullut tilattua, mutta nyt tuntuisikin tarvetta olevan, niin poikkea pikimmiten katsomaan, mitä on tarjolla.

Verkkareita, tuuliasuja ja pipoja on tarjolla rajallisesti, mutta runsaasti.

Varmimmin toimistolla on joku paikalla klo 16.00 jälkeen. Saattaa täällä päivisinkin joku olla, mutta varmista se kuitenkin soittamalla numeroon 050 123 457.

Terveisin

Hikiliikkujat Ry

Matti Lokomo

**Hikiliikkujat Ry**

Aki Aron katu 14 B

33530 Sampola

Matti Lokomo, 050 123 456

11.3.2007

Merkki-Verkkari Oy

Laatupäällikkö Mari Nordberg

Itäinen Kiertotie 34

33540 SAMPOLA

Sähköpostini 11.3.

**Verryttelyasujen värit leviävät**

Olemme vastaanottaneet lähettämämme ensimmäisen asuerän 7.3.

Asut vastaavat muilta osin täysin tilaamiamme, mutta verkkareiden värit haalistuvat ja sekoavat pesussa.

Verryttelyasut on pesty pesuohjeen mukaisesti, mutta keltainen ja vihreä väri ovat kuitenkin levinneet ja haalenneet.

Odotamme yhteydenottoanne ja ohjeita jatkotoimenpiteitä varten.

Ystävällisin terveisin

Hikiliikkujat Ry

Matti Lokomo

Liite

Pilalle värjäätynyt verryttelyasu

**Merkki-Verkkari Oy**

Pispalan valtatie 34

20100 Piispala

15.3.2007

Hikiliikkujat ry  
Toiminnanjohtaja Matti Lokomo  
Urheilijanpolku 10 a 2  
33500 TAMMELA

Kirjeenne 13.3.

Hyvä urheiluseuran puheenjohtaja

Väärät pesuohjeet - valitettavasti

Olemme erittäin pahoillamme verryttelyasujemme Teille aiheuttamista vahingoista.

Verryttelyasuissa käytettävä värillinen kangas kestää vain haalean pesun (30 °C), mutta ei verryttelyasuihin neulotun väärän pesuohjeen mukaista 60 asteen pesua.

Vaihdamme värihallit verryttelyasut uusiin. Voimme toimittaa ne suoraan toimistollenne Teille sopivana aikana heti ensi viikolla.

Olemme kiitollisia ripeästä toiminnastanne, jonka seurauksena olemme uudelleen ohjeistaneet tuotteittemme tarkastuskäytänteet. Tällä tavoin voimme taata, ettei tämän kaltainen virhe toistu enää.

Ystävällisin terveisin

Merkki-Verkkari Oy

Mari Nordberg  
laatupäällikkö

**Hikiliikkujat Ry**

Urheilijanpolku 10 a 2

33530 Sampola

Matti Lokomo, 050 123 456

20.3.2007

Arvoisa yrittäjä!

Tavoita liikuva kohderyhmä!

Tarjoamme yrityksellenne ilmoitustilaa julkaisussamme, joka tavoittaa talousalueemme kaikki taloudet.

Ilmoitusten kokovaihtoehdot ovat seuraavat:

- 1/1 sivu 20 x 28 cm 100 e
- 1/2 sivu 20 x 14 cm 75 e
- 1/4 sivu 14 x 10 cm 50 e
- 1/8 sivu 7,5 x 10 cm 30 e

Painovalmiista materiaalista myönnämme 10 % alennuksen, ei värillisää.

Materiaalin jätö

15.3. mennessä

Julkaisuajankohta

talousalueen talouksiin 25.3. iltajakeluna

Ilmoitusten lisäksi postitukseen on mahdollista oheistaa mainosmateriaalia.

Tutkimusten mukaan (Obsläs 43/06) julkaisumme huomionarvo on suuri, joten siinä kannattaa näkyä varsinkin kun hinnatkaan eivät ole kohtuuttomat.

Ota siis yhteyttä minuun, niin varaan yrityksesi ilmoitukselle näkyvän paikan, puh. 050 123 456.

Terveisin

Hikiliikkujat Ry

Matti Lokomo

Erotu eduksesi!

## *Hanki uniikkeja fanituotteita!*

*Näitä ei muilla olekaan. Kukaan ei ole koskaan kuulutkaan Hikiliikkujista - vielä. Siksi näiden fanituotteiden käyttäjänä erotut joukosta!*

*Käy shoppailemassa nettikaupassamme tai tilaa puhelimitse:*

- verkkarit ja tuulipuvut alk. 69,90 e\*
- lippikset 12 e/kpl
- sukat ja boxerit (miehille ja naisille) 4 e ja 6 e
- kynäsetit 2 e
- pelikortit (kuvissa urheilevia julkkiksia) 2,50 e

**Tilaa heti.** Kun tilaan nopeasti yli 100 eurolla, saat tuotteet ilman veloitusta suoraan kotiovellesi! Ja nopeasti! Säästä rahaa ja voita aikaa.

**Soita minulle** samantien 03 123 4567 tai käy sivuilamme täyttämässä tilauslomake.

Terveisin

Lotta



Aki Mäki, Suomen hikiliikkujaliiton luvalta

\* Parasta goretex-kangasta, siilitämättä siistit, kahisemattomat ja todella kulutuskestävät. Sama kangaslaatu valittiin VTT:n testissä 14.3.06 parhaiten kovaan ureilukäyttöön sopivaksi materiaaliksi.

**Hikiliikkujat Ry**

Aki Aron katu 14 B  
33530 Sampola  
[www.hikiliikkujat.fi](http://www.hikiliikkujat.fi)

**Hikiliikkujat Ry**  
Urheilijanpolku 10 a 2  
33530 Sampola  
Matti Lokomo, 050 123 456

**Tiedote 3/07**

20.3.2007

Hyvä hikiliikkuja!

### **Vaihtoverrarit noudettavissa toimistolta**

Uuden erän verkkarit ovat täysin edellisten kaltaiset; värit ja seuran logo ovat ennallaan. Ongelman aiheuttanut pesuohje on nyt muutettu tuotetta vastaavaksi. Siis **pese verkkarit 30 asteessa**.

Uudet verkkarit voit hakea seuran toimistolta huhtikuun aikana. Samalla toivomme Sinun palauttavan väriäälliset verkkarisi.

Jos et ole ehtinyt pestä verkkareita vielä, niin pese ne ohjeesta poiketen 30 asteessa, niin värit eivät lähde - eikä sinun silloin välttämättä tarvitse niitä vaihtaakaan.

Toivotan Sinulle hyvää kesää ja liikunnan iloa uusissa varusteissa!

Terveisin

Hikiliikkujat Ry

Matti Lokomo  
puheenjohtaja

PS

Tämä tiedote ja kaikki edellisetkin ovat luettavissa myös seuran sivuilla [www.hikiliikkujat.fi/tiedotteet](http://www.hikiliikkujat.fi/tiedotteet)