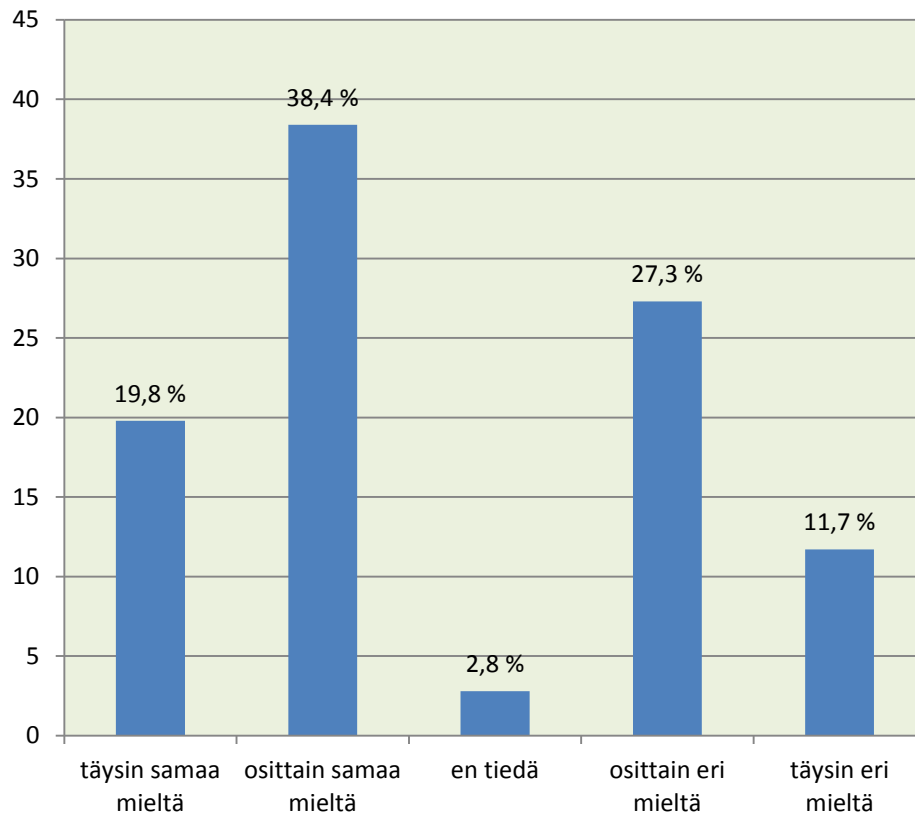


### 3a. Enemmistö suosii teitittelyä silloin, kun puhekumppani on itseä vanhempi eikä tuttu.

**VÄITE:** Teitittelen kaikkia itseäni vanhempia puhekumppaneita, joita en tunne entuudestaan.

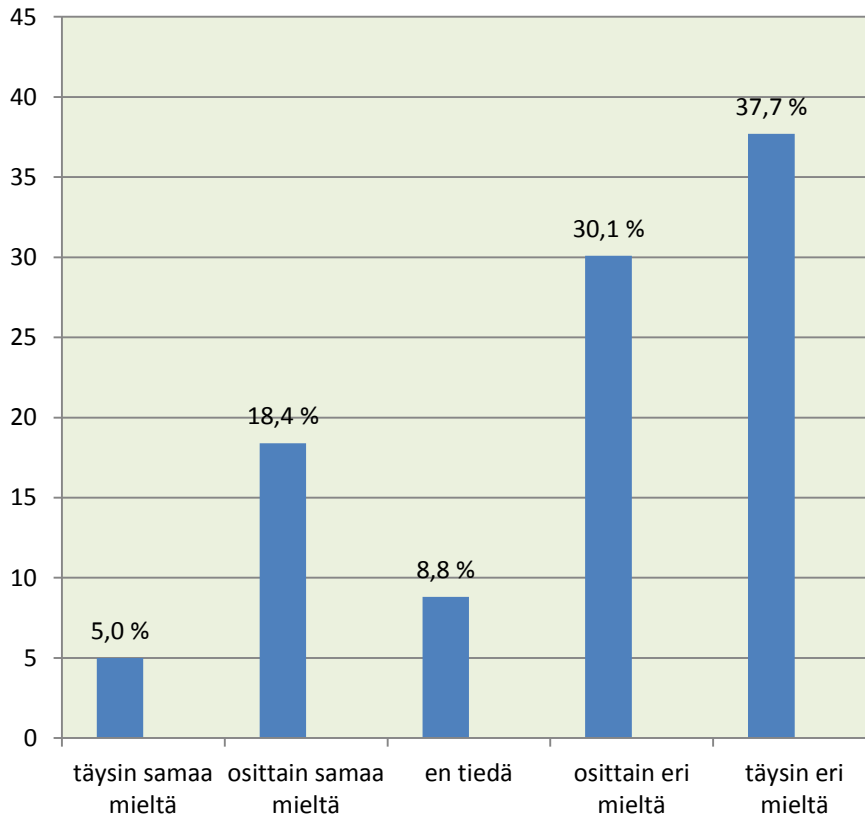


**Vanhemmat olivat selvästi myönteisempiä teitittelyä kohtaan kuin nuoremmat: 18–25-vuotiaista osittain tai täysin samaa mieltä oli alle puolet (47 %), 66–75-vuotiaista 81 %. Naiset ilmoittivat teitittelevänsä useammin (62 %) kuin miehet (50 %). – Vastaajien kommentteja:**

- Teitittely tulee tarpeeseen selkeästi vanhempien ihmisten (yli 60-v. tms.) tai selkeiden auktoriteettien kanssa.
- Se, että joku sinuttelee iäkkäämpiä ihmisiä etenkin asiakaspalvelussa, särähtää pahasti omaan korvaan. Nykyisin tuntuu, että vallalla on ennemminkin sinuttelu kuin teitittely!!
- Teitittelen vanhoja ihmisiä, varsinkin sellaisia vähän "hauraita", joille haluan olla erityisen kohtelias.
- Kaltaisilleni alle kolmikymppisille teitittely alkaa olla jo aika vierasta, vaikka kyseessä olisikin ihan kielitietoinen ihminen.

## 3b. Harva toivoo itseään teititeltävän.

**VÄITE: Toivon, että minua teititellään asiakaspalvelutilanteissa.**

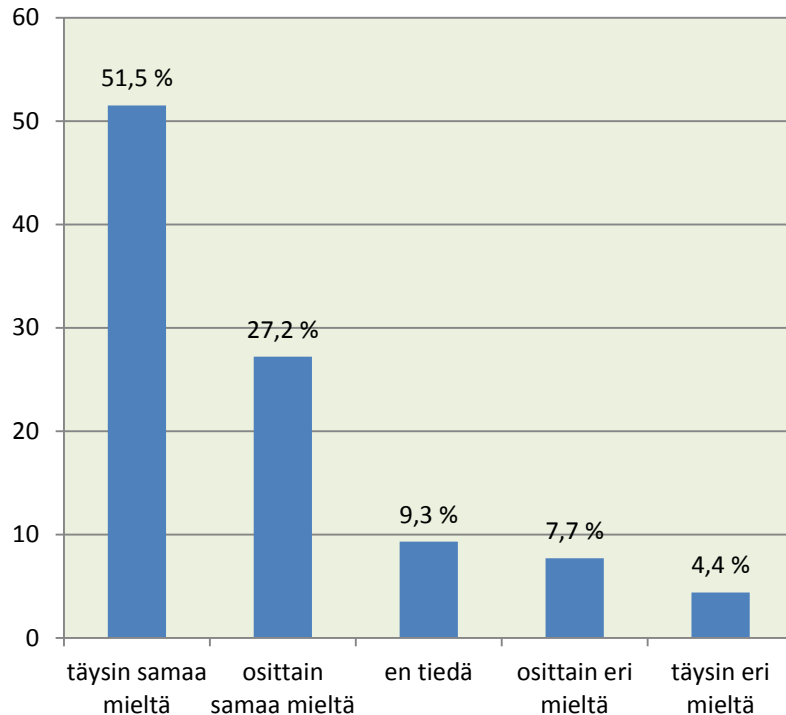


**Ymmärrettävästi nuorimmat olivat kielteisimpiä ja vanhimmat myönteisimpiä. 66–75-vuotiaistakin kuitenkin vain alle puolet oli osittain tai samaa mieltä väittämän kanssa. – Vastaajien kommentteja:**

- Kerran jouduin toistuvan teitittelyn uhriksi asiakaspalvelutilanteessa HOASilla.
- Teitittelyn kohteena olemiseen on vaikea tottua. Oma vanheneminen ei tunnu itsestä niin näkyvältä kuin muista.
- Tykkään teitittelystä; teitittelen itseäni vanhempia (+50) ja oikeastaan odotan että minuakin teititellään asiakaspalvelutilanteissa. Aika usein niin tehdäänkin.

### 3c. Puhelinmyyjien tapa käyttää etunimeä ärsyttää enemmistöä.

**VÄITE:** Minusta on ärsyttävää, että puhelinmyyjät puhuttelevat asiakkaitaan usein etunimellä.

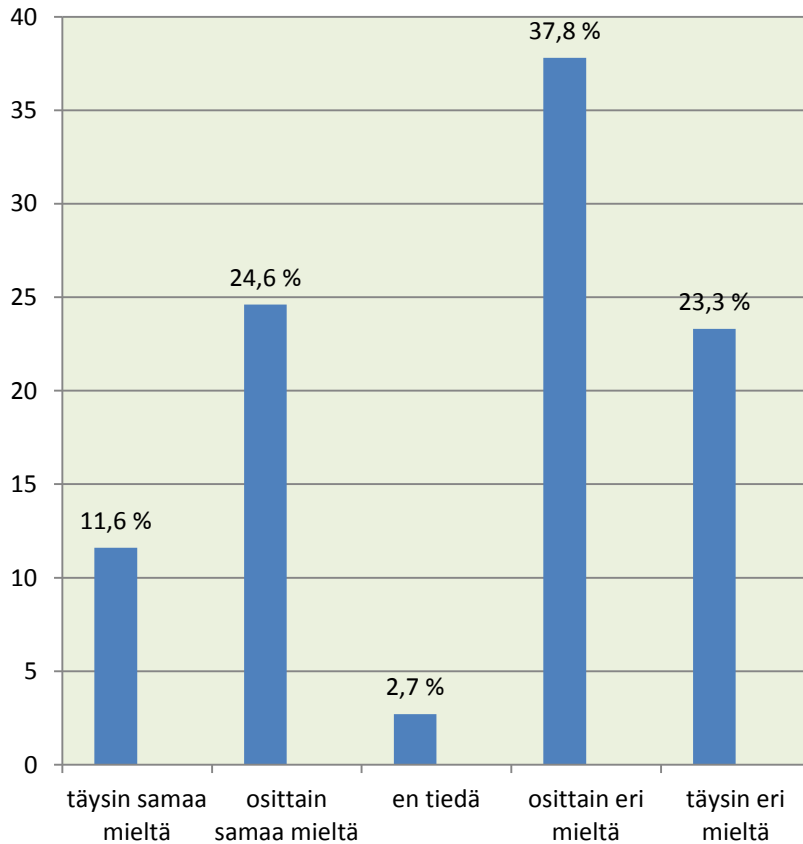


**Naisia tapa ärsytti enemmän kuin miehiä: täysin samaa mieltä oli naisista 55 %, miehistä vain 40 %. Myös ikäryhmien välillä oli eroa: 18–25-vuotiasta täysin samaa mieltä oli vain kolmannes (32 %), 56 vuotta täyttäneistä 62 %.**  
– Vastaaajien kommentteja:

- Varsinkin puhelinmyyjien tapa käyttää etunimeäni suututtaa ja raivostuttaa. Etunimeni on eri kuin käytössä oleva kutsumanimeni. Koska minua ei tunne, niin on ihan turha etunimitellä minua!
- Nimenomaan puhelinmyyjien ylenpalttinen tuttavallisuus on hyökkäävää. Ihmetyttää myyjien koulutus: miksi juuri sinutteleva nuorisokieli nähdään myyvänä ja asiakkaita innostavana?
- En pidä amerikkalaisesta tavasta käyttää ihmisen etunimeä. Se on tungettelevaa.

### 3d. Valtaosan mielestä *moi* ei sovi asiakaspalvelutilanteiden yleistervehdykseksi.

**VÄITE:** Myyjä voi käyttää *moi*-tervehdystä kaikenikäisten asiakkaiden kanssa.



Vain runsas kolmannes oli samanmielisiä väittämän kanssa. Nuorista (18–25-vuotiaat) *moi*-sanan kannalla oli yli puolet (osittain tai täysin samaa mieltä: 52 %), yli 66-75-vuotiaista vain joka neljäs (25 %). Miehet suhtautuivat *moin* käyttöön myönteisemmin kuin naiset. – Vastajien kommentteja:

- ”Moi”-tervehdyksen käyttö riippuu mielestäni paikasta jossa sitä käytetään: esim. nuorisovaateliikkeessä sen voi sanoa kaikille, pankissa mielellään ei.
- Olennaista on ystävällisyys ja arvostava asenne. Tämä voi välittyä vaikka sanottaisiin kassalla moi.