

LATIHAN

Isi tempat kosong di bawah berdasarkan jawapan di dalam kotak yang diberi. Tarik dan letak di tempat yang sesuai.

1. Komunikasi ialah satu _____, perasaan, idea dan fikiran individu kepada _____.
2. Terdapat 3 Komunikasi iaitu komunikasi verbal, komunikasi tidak verbal dan _____.
3. Komunikasi verbal ialah komunikasi yang menggunakan kata-kata dalam bentuk _____.
4. Komunikasi verbal paling banyak digunakan untuk _____, emosi, pemikiran, berdebat, bertengkar dan sebagainya.
5. Dalam perkhidmatan refleksologi pelayan yang berada di kuanter perlu _____ elemen seperti:
 - i) Yakin ketika _____
 - ii) Menggunakan _____ dan kuat.
 - iii) Menggunakan bahasa yang _____.
 - iv) Berikan _____ semasa bercakap dengan pelanggan.

proses perpindahan maklumat

komunikasi yang berkesan

individu yang lain

lisan atau tulisan

menyatakan perasaan

menitikberatkan

bercakap dengan pelanggan

suara yang jelas

mudah difahami

se penuh perhatian