

## LATIHAN

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

|                          |                        |               |                 |
|--------------------------|------------------------|---------------|-----------------|
| sopan dan jelas          | difahami               | berkomunikasi | menangani aduan |
| menjerit atau nyaringkan | jelas dan sopan-santun | bahasa anda   |                 |
| mengecilkan hati         | memulakan pergaduhan   | diri sendiri  |                 |

1. Memperkenalkan diri dengan \_\_\_\_\_.
2. Jangan \_\_\_\_\_ suara ketika bercakap.
3. Semasa bercakap dengan pelanggan ditelefon, perkenalkan syarikat anda dengan \_\_\_\_\_ kerana setiap panggilan adalah berharga.
4. Menggunakan bahasa yang mudah \_\_\_\_\_.
5. Pandang wajah orang yang anda sedang \_\_\_\_\_ dan berikan tumpuan.
6. Jangan \_\_\_\_\_ atau bertekak sekiranya tidak sependapat.
7. Bijak dalam memberi nasihat agar tidak \_\_\_\_\_ orang yang mendengarnya.
8. Bijak \_\_\_\_\_ dan segera menyelesaikannya.
9. Perbaiki kemahiran \_\_\_\_\_.
10. Percaya pada \_\_\_\_\_.