

LATIHAN – Perbualan bersama pelanggan

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

tidak digalakkan

suara, percakapan, kecerdikan

mood pelanggan

penting dalam perbualan

perkara kontroversi

mudah dicapai

1. Perbualan merangkumi penggunaan _____ dan personaliti.
2. Penggunaan ucapan yang baik _____. Penggunaan slanga, kata kesat dan tatabahasa kurang baik _____.
3. Topik perbualan perlu mengelakkan _____, hubungan persahabatan _____ melalui perbualan yang menyenangkan.
4. Fahami keadaan fikiran pelanggan dan sesuaikan perbualan dengan _____.

b) Padankan jawapan yang betul. Topik-topik yang boleh dibincangkan:

Penjagaan peribadi dan kosmetik

Pendidikan

Muzik

Aktiviti pelanggan

