Вербална и невербална комуникација

Проверавање нивоа усвојеног градива. Одговорите на питања.

1. Објасните карактеристике вербалне комуникације.

2. Објасните шта нам покаѕује вербална комуникација.

3. Које су основне одлике групе?

4.Од којих све фактора зависи интеракција између угоститељског радника и госта?

5.Којих основних начела треба да се придржава угоститељски радник у понашању према госту?

6.Каково пнашање треба да буде према госту:

а) визуелног представног типа

б) аудитивног представног типа

в) моторног типа

7.Зашто је значајна емоционална контрола у комуникацији са гостом ?

8. Наведите неке од речи које не би требало користити у дијалогу са купцима.

9. Какав треба да буде разговор између продавца и купца?

10.Како треба реаговати на рекламације купца?