



KEMAHIRAN BERKOMUNIKASI KEDAI KOMPUTER

Lot No. 99, Ground Floor, Kompleks Karamunsing,
88300, Kota Kinabalu, Sabah.

Tel : 088-255584 / 011-62090526

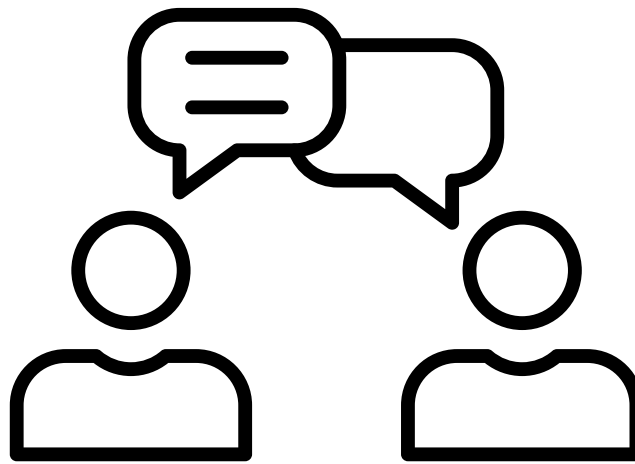
Website : www.teratechkk.com

Email : teratechkk@gmail.com

Kemahiran komunikasi yang baik adalah penting dalam kedai komputer untuk berinteraksi dengan pelanggan dan rakan sekerja secara efektif. Berikut adalah beberapa kemahiran komunikasi yang penting dalam konteks kedai komputer:

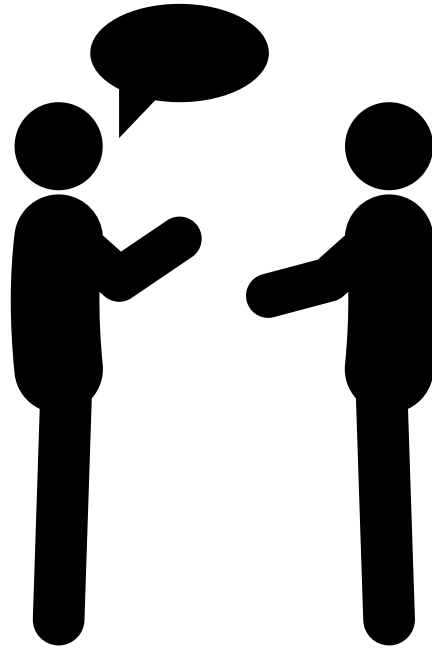
1. Mendengar dengan Berkesan:

- Mendengar secara aktif kepada pelanggan untuk memahami keperluan mereka dengan jelas.
- Memberi perhatian sepenuhnya kepada pelanggan dan membiarkan mereka menyampaikan maklumat dengan sempurna.
- Mengelakkan gangguan dan mengambil masa untuk mendengar secara teliti sebelum memberikan respons.



2. Berkomunikasi dengan Jelas:

- Menggunakan bahasa yang mudah difahami oleh pelanggan, mengelakkan penggunaan istilah teknikal yang mungkin membingungkan mereka.
- Memberikan penjelasan yang jelas mengenai produk, perkhidmatan, dan proses yang terlibat dalam kedai komputer.
- Menggunakan gaya komunikasi yang profesional dan sopan untuk memastikan mesej disampaikan dengan jelas.



3. Kesantunan dan Penghormatan:

- Menunjukkan kesopanan dan menghormati pelanggan dengan menyapa mereka dengan senyuman dan sikap mesra.
- Menggunakan nama pelanggan dan menyapa mereka dengan hormat.
- Mengelakkan pertikaian atau konfrontasi dengan pelanggan dan menyelesaikan masalah dengan penuh kesabaran dan pengertian.



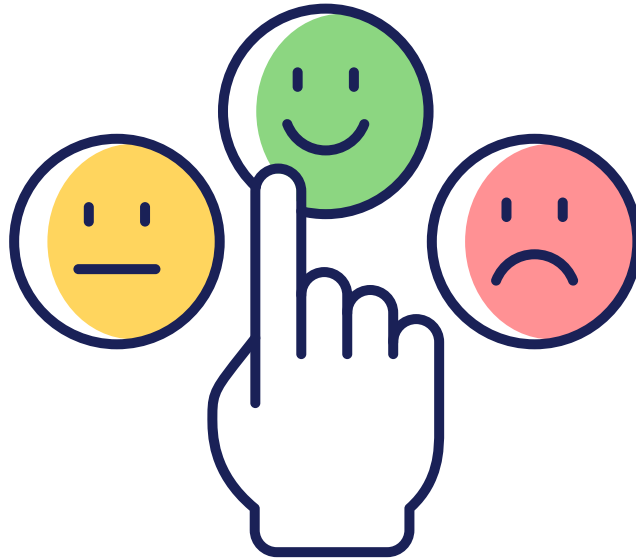
4. Kemahiran Bertanya yang Tepat:

- Bertanya soalan yang tepat untuk mendapatkan maklumat tambahan mengenai keperluan pelanggan.
- Menggunakan pertanyaan terbuka untuk menggalakkan pelanggan berbicara dan memberikan maklumat yang lebih terperinci.
- Memperjelaskan dan mengesahkan maklumat yang diterima dengan bertanya kepada pelanggan.



5. Emosi dan Pengendalian Konflik:

- Menjaga kawalan emosi dalam situasi yang mencabar atau konflik dengan pelanggan.
- Menggunakan kemahiran pengendalian diri untuk menyelesaikan pertikaian dengan penuh profesionalisme dan kecakapan.
- Mengutamakan kepuasan pelanggan dan berusaha mencari penyelesaian yang memuaskan semua pihak.



6. Komunikasi Non-verbal:

- Menggunakan bahasa badan yang memberikan isyarat positif dan sikap yang mesra kepada pelanggan.
- Menjaga kontak mata semasa berinteraksi dengan pelanggan untuk menunjukkan minat dan perhatian.
- Menggunakan senyuman dan bahasa badan yang positif untuk mencipta suasana yang menyenangkan.

Kemahiran komunikasi yang efektif dalam kedai komputer membantu menjalin hubungan yang baik dengan pelanggan, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan memupuk persekitaran kerja yang harmoni dengan rakan sekerja. Ia juga membantu meningkatkan reputasi kedai komputer dan kejayaan dalam industri IT.

