Adı Soyadı: Sınıfı: No:

**1) İletişim sürecinin modeli hangi ögelerden oluşmaktadır? Yazınız. (12 Puan)**

**2) İletişim biçimlerinden sözsüz iletişim nedir? Açıklayınız. (20 Puan)**

**3) Etkili bir dinleme hangi aşamalardan oluşur? Yazınız. (8 Puan)**

**4) Müşteri kazanmak için kullanılan yöntemler nelerdir? Yazınız. (12 Puan)**

**5) İletişimin tanımını yazınız. (10 Puan)**

**6) İletişimi etkileyen gürültü türlerini açıklayınız. (18 Puan)**

**7) Aşağıdaki cümleleri dikkatlice okuyarak boş bırakılan yerlere doğru kelimeyi yazınız. (20 Puan)**

**(Kaynak, Alıcı, Sözlü, Toplantı, Mesaj, Yüz yüze iletişim, Geri bildirim, Etkinlik, Ertelenmiş)**

**A)** İletişim……………………, sözsüz ve yazılı gerçekleşir.

**B)** Bireylerin eş zamanlı olarak ve birbirini görerek gerçekleştirdikleri doğrudan iletişim yöntemine ………………………………………….. denir.

**C)** Fiyat promosyonları anında yapılan indirimler ve …………………………indirimler olmak üzere ikiye ayrılır.

**D** ………………………... iletişimi başlatan ve mesajı gönderen kişi ya da kurumdur.

**E)** Önceden planlanmış bir konuyu görüşmek veya soruna çözüm bulmak amacıyla ilgili kişilerin bir araya geldikleri iletişime …………………………..denir.

Başarılar dilerim.