



# PARTICIPANT HANDBOOK



Tourism & Hospitality

Language:  
Telegu

## CUSTOMER CARE EXECUTIVE

# **Customer Care Executive**

**వినియోగదారుల సేవా ప్రతినిధి**



Orion House, 28, Chinar Park, Rajarhat Road  
Kolkata – 700157, Ph.: +91 33 40051635

[www.orionedutech.com](http://www.orionedutech.com)

## TABLE OF CONTENTS (వినియోగదారుల సేవా ప్రతినిధి)

అధ్యాయము - 1 \_\_\_\_\_

వినియోగదారుల సేవా ప్రతినిధి యొక్క పాత్ర మరియు ప్రాముఖ్యత

అధ్యాయము - 2 \_\_\_\_\_

నైతికాంశాల కోడ్

అధ్యాయము - 3 \_\_\_\_\_

గోప్యత

అధ్యాయము - 4 \_\_\_\_\_

సమయ యాజమాన్యపు అంశము

అధ్యాయము - 5 \_\_\_\_\_

కోరదగిన మరియు కోరదగని కమ్యూనికేషన్

అధ్యాయము - 6 \_\_\_\_\_

కస్టమర్లలోని రకాలు

అధ్యాయము - 7 \_\_\_\_\_

సాన్నిహిత్య నిర్మాణం

అధ్యాయము - 8 \_\_\_\_\_

సహానుభూతి

అధ్యాయము - 9 \_\_\_\_\_

చురుకుగా వినడం

అధ్యాయము - 10 \_\_\_\_\_

టిఎటి మరియు ఎస్ఎల్ఎ

అధ్యాయము - 11 \_\_\_\_\_

ఎస్కలేషన్ మ్యాట్రిక్స్

అధ్యాయము - 12 \_\_\_\_\_

ధృఢమైన ప్రవర్తన

అధ్యాయము - 13 \_\_\_\_\_

ఫస్ట్ కాల్ రిజల్యూషన్

అధ్యాయము - 14 \_\_\_\_\_

కాల్ ఫ్లో మరియు అనుగుణ్యత

అధ్యాయము - 15 \_\_\_\_\_

హోల్డ్, మ్యూట్ మరియు ట్రాన్స్ఫర్ పద్ధతి



అధ్యాయము - 16 \_\_\_\_\_

ప్రోబింగ్

అధ్యాయము - 17 \_\_\_\_\_

నిర్ణయం తీసుకొనుట

అధ్యాయము - 18 \_\_\_\_\_

కస్టమర్ కేంద్రితంగా ఉండటం

అధ్యాయము - 19 \_\_\_\_\_

సమస్యను - పరిష్కరించడం

అధ్యాయము - 20 \_\_\_\_\_

కస్టమర్ కొనసాగింపజేయుట

అధ్యాయము - 21 \_\_\_\_\_

సెల్లింగ్, అప్-సెల్లింగ్, క్రాస్ సెల్లింగ్

అధ్యాయము - 22 \_\_\_\_\_

జిఎస్ఎం / సిడిఎం

అధ్యాయము - 23 \_\_\_\_\_

డేటా సంబంధ టారిఫ్ ప్లాన్లు, అఫర్లు మరియు స్కీములు

అధ్యాయము - 24 \_\_\_\_\_

సిఆర్ఎం - ఒక అవలోకనం

అధ్యాయము - 25 \_\_\_\_\_

హెల్ప్ డెస్క్ సిస్టం

అధ్యాయము - 26 \_\_\_\_\_

ఎగ్జానమిక్స్



## అధ్యాయము - 1

### వినియోగదారుల సేవా ప్రతినిధి యొక్క పాత్ర మరియు ప్రాముఖ్యత



క్షయింతులు ఏ రూపంలోని అసౌకర్యాన్నీ పొందకుండా చూసేందుకు మరియు వారి పట్టణపులన్నీ సరిగా తీర్చబడేటట్లు చూడటానికి ఒక సీసీఐ యొక్క పాత్ర మరియు ప్రాముఖ్యతను సీసీఐ అర్థం చేసుకోవాలి.

ఒక వినియోగదారుల సేవా ప్రతినిధి తప్పనిసరిగా ఒక సంస్థకు లేదా సేవకు చెందినవారై ఉండి వినియోగదారునికి మరియు సంస్థకు మధ్య ఒక వారధి శక్తిగా పని చేస్తారు. అతడు/ఆమె యాజమాన్యం యొక్క పరిధిలో వినియోగదారుని అవసరాలను తీర్చే ప్రయత్నం చేస్తారు.

ప్రోఫైల్ బెట్టెండ్ లేదా ఇన్ బెట్టెండ్ కస్టమర్ సర్వీస్ అవ్వవచ్చు - వినియోగదారుల ఫిర్యాదుల అమలుకు సంబంధించి మరియు విచారణలకు స్పందించడం మరియు ఫాలో అప్ చర్యలు చేపట్టడం, ఇలాంటివి ఏ కాల్ సెంటర్లో అయినా ప్రాథమికంగా పోషించాల్సిన పాత్రలేఅవుతాయి.

అతడి / ఆమె పని వలన సంస్థ సంతృప్తి చెందాలి ఎందుకంటే వస్తువులు / సేవలను అందించే సంస్థపై తనకున్న విచారణలు పరిష్కరించబడితే వినియోగదారుడు సంతృప్తిగా ఉంటారు మరియు సంతృప్తి చెందుతారు.

ఒక సీసీఐ యొక్క ముఖ్య విధుల్లో సాధారణంగా ప్రజలు వారు చేసే పనిని ఆపరేటర్ అని వివరిస్తారు. ఒక కాల్ సెంటర్లో వాస్తవంగా దానికంటే ఎక్కువే జరుగుతుంది.

**ఒక సీసీఐ పాత్ర సాధారణంగా వీటిని కలిగి ఉంటుంది.**



"WHO ARE YOU TALKING TO?"



**CUSTOMER SERVICE  
AND IT'S AWESOME!**

- వచ్చే కస్టమర్ కాల్ను అందుకోవడం: ఒక కాల్ సెంటర్, కస్టమర్తో ఉత్తర ప్రత్యుత్తరాలు నెరవేడానికి వివిధ రకాలైన మీడియాను ఉపయోగిస్తుంది.

అత్యంత సాధారణంగా ఉపయోగించే మీడియా ఏమిటంటే, ఫోన్ కాల్స్, ఈమెయిల్స్, ఛాట్ రూం, ప్యాక్స్ మరియు అత్యంత ఇటీవలి షార్ట్ మెసేజింగ్ సిస్టం (ఎస్ ఎంఎస్). ఈ విధానాలు కస్టమర్లు వినియోగదారుల సేవా డెస్క్ నుండి సహాయాన్ని అర్థించడానికి ఉపయోగించబడతాయి.

కావున ప్రభావవంతమైన మరియు క్రియాశీలక ఏజెంట్లుగా ఉండటానికి, ఒకరు ఎంప్లాయర్ల ద్వారా అందించబడే అత్యాధునిక సాంకేతికతలను హ్యాండిల్ చేయగలిగి ఉండాలి.

- ఫిర్యాదులు మరియు అభ్యర్థనలను తీసుకోనుట: సర్వీస్ సెంటర్ను సంప్రదించిన

ప్రతి కస్టమర్ వారి ఫిర్యాదులు మరియు విచారణలను కలిగి ఉంటారు. ప్రతి ఫిర్యాదు మరియు విచారణకు ఒక సంస్థ ప్రమాణాలను బట్టి క్రమమైన విధానంలో సమాధానమివ్వాలి.

ఈ విషయంలో ఏజెంట్లు తగినట్లుగా వినగలిగే నైపుణ్యాలను, ప్రశ్నించే నైపుణ్యాలను మరియు విచారాన్ని వ్యక్తపరిచే నైపుణ్యాలను కలిగి ఉండాలి.



- కస్టమర్ పట్టించుకు సంబంధించిన సమాచారాన్ని సేకరించాలి: ఒక నాణ్యమైన కస్టమర్ అనుభవాన్ని అందించడం కూడా ఒక కాల్ సెంటర్ యొక్క విధి కావున, చాలా వరకు ఒక సంతృప్త వినియోగదారుడు మరొక సేవను గురించి తిరిగి సంప్రదిస్తారు. కావున, కస్టమర్లు మరలా వారి సమాచారాన్ని ఇవ్వనవసరం లేకుండా ఏజెంట్లు వారి సమాచారాన్ని తమ వద్ద ఉంచుకోవడం ముఖ్యము.
- సేకరించబడే సంబంధిత సమాచారమును సంస్థ డాక్యుమెంటేషన్ కొరకు మరియు ఇతర సంస్థలతో పంచుకోవడం కొరకు ఉపయోగిస్తుంది.

- పై అన్ని ప్రక్రియలు సంస్థల ద్వారా ఏర్పాటు చేయబడిన సమ్మతించబడిన ప్రక్రియలను ఉపయోగించి చేసినవే. కస్టమర్ల ఏ విచారణ లేదా పట్టించునైనా ఒకే ఒక ఫోన్ కాలలో పరిష్కరించడానికి ఏజెంట్లు ప్రయత్నిస్తారు. క్లయింట్లు ఏ రూపంలోని అసౌకర్యాన్ని పొందకుండా చూసేందుకు మరియు వారి పట్టించులన్నీ సరిగా తీర్చబడటానికి వినియోగదారుల సేవా ప్రతినిధులు బాధ్యులు.

**ఘట్టంగా, ఒక వినియోగదారుల సేవా ప్రతినిధి యొక్క విధులేమిటంటే:**



- ✓ కస్టమర్లతో పని చేయడానికి ఉండవలసిన అంశాలను నిర్ణయిస్తుంది.
- ✓ కోరిన సమాచారాన్ని పరిష్కరించడం వలన విచారణలకు జవాబిస్తుంది; పరిశోధన, గుర్తించడం మరియు సమాచారాన్ని అందించడం.
- ✓ సిసిఇ ద్వారా సాధారణ స్పందించే సమయం 30 సెకండ్లు ఉంటుంది.
- ✓ కాలస్, భోజన సమయం, ట్రైనింగ్ సమయం, విరామ సమయాలు మొదలగు నవి లేదా ఆఫీసులో గడిపిన రోజుల సంఖ్య (సిక్ లీవ్ - 12 రోజులు, క్యాజువల్ లీవ్ - 12 రోజులు, ప్రాధాన్య

లీవ్ - 18 రోజులు). లాగిన్ సమయం సాధారణంగా విరామాలకు 1 గంట సమయంతో కలిపి 8 గంటలు ఉంటుంది. ( 30 ని.- భోజన విరామం, 15 నిమిషాలు కాఫీ విరామం, 15 నిమిషాలు మరొకసారి కాఫీ విరామం)

- ✓ కోరిన వివరాలను పరిష్కరించడం ద్వారా అభ్యర్థనలను నెరవేర్చుతారు; లావాదేవీలను పూర్తిచేయడం; అభ్యర్థనలను ఫార్వార్డ్ చేయడం.
- ✓ అకౌంట్లను అమ్మే అవకాశాలను గుర్తించి అదనపు సేవలను విక్రయించడం; క్రొత్త అంశాలను వివరించడం.
- ✓ సమాచారాన్ని ఎంటర్ చేయడం వలన కాల్ సెంటర్ డేటా బేస్లను కొనసాగించడం.
- ✓ స్థాపించబడిన ప్రక్రియలను అనుసరించడం ద్వారా పరికరాలన్నీ పనిచేసేలా చూడటం;



ఏవైనా పనిచేయకపోతే వాటిని నివేదించడం.

- ✓ విద్యాపరమైన అవకాశాలలో పాల్గొనడం ద్వారా ఉద్యోగ అవగహనను పెంపొందించుతుంది.
- ✓ క్రొత్త మరియు భిన్న అభ్యర్థనలను పూర్తిచేయడానికి పూచీకత్తును అంగీకరించడం వలన సంస్థకు పేరును తీసుకువస్తుంది; ఉద్యోగ సాధనలకు విలువను జోడించడానికి అవకాశాలను వెదుకుతుంది.
- ✓ జాబ్ రోల్కొరకు కావలసిన విధంగా కనీస ట్రైనింగ్ స్పీడ్ మరియు కచ్చితత్వాన్ని సాధిస్తారు.
- ✓ వినియోగదారుల ఉత్తర ప్రత్యుత్తరాలను, విచారణను లేదా ఫిర్యాదును విచారణగా వర్గీకరిస్తారు.
- ✓ సంస్థ ద్వారా చేయబడిన సేవల వాగ్దానాలను కస్టమర్లకు పునరుద్ఘాటిస్తారు.

Customer Care Executive

- ✓ సేవను గురించి వారి ప్రశ్నలకు మరియు వ్యాఖ్యలను ప్రతిగా కస్టమర్లకు అదనపు సమాచారాన్ని అందిస్తుంది.
- ✓ అతడి/ఆమె కాలే లాగిన్ సమయాన్ని, చేసిన డయల్స్ సంఖ్య, కస్టమర్ కాంటాక్టులు, సిఆర్ఎం సహాయంతో సమీక్ష సమయంలోని హాజరును సమీక్షిస్తారు

*Summary*

ఒక సీసీఇ యొక్క పాత్ర మరియు ప్రాముఖ్యతను అర్థం చేసుకుని, క్లయింటులు ఏ రూపంలోనూ అసౌకర్యాన్ని పొందకుండా నివారించారు. సమస్యలను స్పష్టికరించడం ద్వారా వాటిని ఎలా పరిష్కరించాలో ఒక సీసీఇకి తెలుసు మరియు వారు కస్టమర్ల పట్టింపులను సరియగు విధంగా వింటారు.

**అభ్యాసములు:**

**A.** ఈ క్రింది ప్రశ్నలకు జవాబులివ్వండి:

1. ఒక కస్టమర్ కేర్ ఎగ్జిక్యూటివ్ యొక్క విధులు, బాధ్యతలు ఏవి?
2. ఒక కస్టమర్ కేర్ ఎగ్జిక్యూటివ్ అనగా ఎవరు? మీరు గనక ఒక బి.పి.ఒ లో ఒక కస్టమర్ కేర్ ఎగ్జిక్యూటివ్ గా ఉద్యోగం పొందితే, మీరు నిర్వర్తించాల్సిన విధులు ఏవై ఉంటాయి?

**B.** సరియైన జవాబును ఎంచుకోండి:

1. కస్టమర్ యొక్క ఎటువంటి సందేహమునైనా ఏజెంట్లు కేవలం ఒక్క సింగిల్ కాల్ ద్వారా పరిష్కరించడానికి ప్రయత్నిస్తారు (ఒప్పు/తప్పు)
2. ఏజెంట్లు, కస్టమర్ యొక్క సంభాషణను ఒక క్వెరీ, అభ్యర్థన లేదా ఒక ఫిర్యాదుగా వర్గీకరించవలసిన అవసరము లేదు. (ఒప్పు/తప్పు)
3. అత్యంత అధునాతన కమ్యూనికేషన్ రూపము, ఫ్యాక్స్. (ఒప్పు/తప్పు)

## అధ్యాయము - 2

### నైతికాంశాల కోడ్



ఒక సంస్థలో ఎలా ప్రవర్తించాలి మరియు ఎలా ప్రవర్తించకూడదు అని సీసీఇ కి అవగాహన కల్పించేందుకు మరియు కస్టమర్లతో మెరుగైన సంబంధాలను కలిగియుండేలా నైతికాంశాల కోడ్ను అనుసరించడానికి.

ఒక సమాజం అందరికీరకు వాస్తవంగా బహిరంగముగా ఉండాలి అని విశ్వసించబడింది. ఒక స్నేహపూర్వక, సురక్షితమైన మరియు స్వాగతించే పర్యావరణాన్ని అందరికీ, వారి లింగ, వారు ఏ రకమైన సంపర్క వాదులు, వైకల్యత, జాతి లేదా మతాలతో సంబంధం లేకుండా అందించడానికి ఈ నిబద్ధత.

ఈ ప్రవర్తనా సరళి కోడ్ ఒక సీసీఇ ప్రవర్తన మరియు అదే విధంగా అనంగీకార ప్రవర్తనకు ఎదురయ్యే పరిణామాల యొక్క యొక్క అంశాలను చూచాయిగా తెలియజేస్తుంది.



#### ఆశించిన ప్రవర్తనా విధానము

- ✓ పరిగణించే వారుగా, గౌరవదాయకంగా మరియు సహామిగా ఉండాలి.
- ✓ అప్రతిష్టపాలు చేయడం, వేరుగా చూడటం లేదా వేదించే ప్రవర్తన మరియు మాటల నుంచి దూరంగా ఉండాలి.
- ✓ చుట్టుపక్కల పరిస్థితుల పట్ల మరియు మీ సహోద్యోగుల పట్ల ధ్యాస కలిగి ఉండాలి.

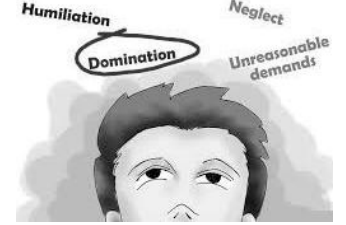
#### అనామోదిత ప్రవర్తనా విధానము





Customer Care Executive

- ✓ అనామోదిత ప్రవర్తనా విధానములలో: ఏ సిసిఇ అయినా భయపెట్టడం, వేధించడం, దూషణ పరమైన, వేర్పాటు సహిత, హానికరమైన లేదా అప్రతిష్టపాలు చేసేలా ప్రవర్తించడం ఉంటాయి
- ✓ వేధింపులలో: లింగము, లైంగిక సంపర్క విధానం, తెగ, మతం, వైకల్యంకు సంబంధించిన తప్పుడు నోటి వ్యాఖ్యలు; బహిరంగ ప్రదేశాలలో నగ్న మరియు/లేదా చిత్రాలను అసముచితంగా ప్రదర్శించడం (స్టెడ్జను ప్రదర్శించడంతో సహా); కావాల్సిన భయపెట్టడం, వెంటపడటం లేదా అనుసరించడం; ఫోటోగ్రఫీ లేదా రికార్డింగుల వేధింపు; మాటలు లేదా ఇతర సంఘటనలకు నిరంతరం భంగం కలిగిస్తూ ఉండటం; తప్పుడు విధానపు భౌతిక ఆచార్యం, స్వాగతించబడని లైంగిక శ్రద్ధను కలిగియుండటం.
- ✓ ప్రొఫెషనల్ పని వాతావరణానికి సరిపడని వస్త్రధారణను ధరించడం అంటే ప్రేరేపించే, లేదా చట్టవ్యతిరేకంగా అనిపించే వాటిని ధరించడం
- ✓ భౌతిక లేదా క్రియాఅపూర్వక దూషణ, భయపెట్టడం, బెదిరించడం, చిరాకు పడటం, వేధింపు, వెంటపడటం, నెట్టడం, త్రోయ్యడం లేదా ఏదైనా విధంగా హానికరమైన లేదా ప్రమాదకరమైన ఆటంకాన్ని కలిగించేవిధంగా ఒకవ్యక్తిపై ఏదేని భౌతిక బలాన్ని ప్రయోగించడం లేదా ఒక వ్యక్తిలో బెరుకును కలిగించడం



- ✓ ఆయుధంగా ఉపయోగించగలిగే మరియు నిర్దిష్ట విధానంలో ఉపయోగిస్తే ఇతరులకు హానిని కలిగించే ఏ వస్తువునైనా కలిగియుండటం.
- ✓ ఏదైనా ఘర్షించే, పోకిరి లేదా అసహ్యకరమైన ప్రవర్తన లేదా భాషను ఉపయోగించడం, లైంగికంగా తీవ్రమైన లేదా చట్ట వ్యతిరేకమైన భాష లేదా ప్రవర్తనను కలిగి ఉండటం, అపచారములు, అసహ్యకరమైన వ్యక్తికరణలు, లేదా తెగ సంబంధ, మత లేదా జాతుల పై అపనిందలు వేయడం
- ✓ ఏవైనా మద్యమును కలిగియున్న తెరిచియున్న సీసా లేదా పాత్రలను కలిగియుండటం
- ✓ నార్కోటిక్స్, మారీజువానా, లేదా ఇతర చట్టవ్యతిరేక మాదకద్రవ్యాలతో పాటు ఏవైనా ఇతర చట్టవ్యతిరేక పదార్థాలను కలిగియుండటం
- ✓ ధూమపానం - ఏర్పరచబడిన ప్రదేశాలలో తప్ప ఇతర ప్రదేశాలలో
- ✓ శాంతికి విఘాతం కలిగించే ఉద్దేశంతో లేదా కారణంచే సమావేశమవ్వడం, లేదా ఏదైనా చట్టవ్యతిరేకమైన చర్యను చేయడం లేదా ఏదైనా ప్రమాదకరమైన ప్రవర్తనను కలిగియుండటం
- ✓ ఏవైనా నియమ నిబంధనలకు లోబడకపోవడం



నైతికతలు

కోడ్ ఆఫ్ కండక్ట్ అనేది నిజాయితీ, యదార్థత మరియు ప్రొఫెషనలిజం నకు సంబంధించిన 3 పునాదుల ద్వారా సమాయతపరచబడింది.

నిజాయితీ:

పార్టీలకు వారు దేనికి నిబద్ధతను కలిగియున్నారో మరియు వారు తిరిగి ఏమి అందుకుంటారో కచ్చితంగా తెలుసుకునేటట్లు అన్ని అభిరుద్ధ/సవలు తప్పనిసరిగా స్పష్టంగా మరియు నిజాయితీగా తెలియపరచాలి.

అసత్యమైన, తప్పుదోవ పట్టించే, మోసపూరితమైన, లేదా అన్యాయమైన విధంగా పోటీదారులను హీనపరచడం

వంటి అన్ని క్లయిములు ప్రొఫెషనల్ కానివిగా, నిజాయితీ లేనివిగా పరిగణించబడతాయి మరియు ఈ కోడ్ను ఉల్లంఘించినట్లుగా పరిగణించబడతాయి.



**Customer Care Executive**

**యదార్థత:**

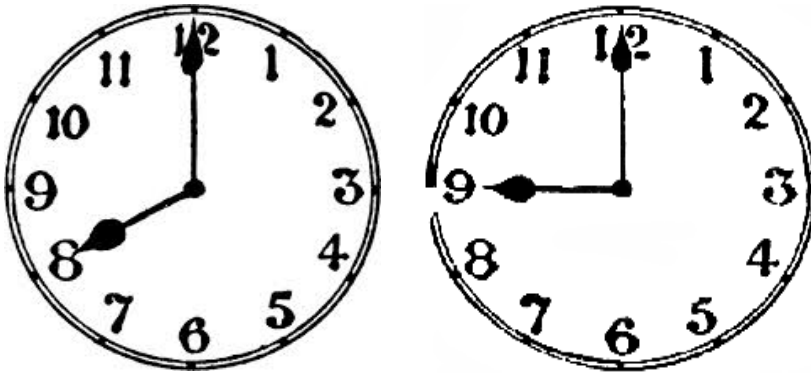
ఈ కోడ్కు బద్ధతను కలిగియుండే కాల్ సెంటర్ వృత్తి నిపుణులు వారి పని స్థలాలలో ఉత్సుకత, విశ్వాసం మరియు అందరు ఉద్యోగుల ద్వారా కీలక లక్ష్యాలను సాధించాలనే కోరికను ప్రోత్సహించే వాతావరణాన్ని సృష్టించడానికి కృషిచేయాలి.

**ప్రోఫెషనలిజం:**

సంస్థ మరియు పరిశ్రమలను ప్రభావవంతంగా ప్రమోట్ చేయడానికి అన్ని కృత్యాలు వృత్తిపరమైన మరియు నైతిక విధానాలలో నిర్వహించాలని ఆశించబడింది.

**కస్టమర్లతో సంబంధాలు**

1. కాల్ సమయంలో, ఒక సీనియర్ వెంటనే వారి పేరు, వారు ఏ సంస్థ తరుపున మాట్లాడుతున్నారు, మరియు వారు ఎందుకు కాల్ చేశారో వినియోగదారునికి తెలియజేయాలి. వారు ఒక ఉత్పాదన/సేవ కొరకు అందిస్తున్న అఫర్ను స్పష్టంగా వివరించాలి, వినవ్రుంగా ఉండాలి, కస్టమర్ల ఉనికి మరియు వ్యక్తిత్వాన్ని గౌరవిస్తూ కస్టమర్ ఒకవేళ కాల్ ముగించమటే కాల్ను వినవ్రుంగా ముగించాలి.
2. వినియోగదారుడు ముందే సమ్మతిని వ్యక్తపరిస్తేనే తప్ప ఇబ్బందికర సమయాల్లో టెట్ గేయింగ్ కాల్స్ చేయకూడదు. పని దినాలలో 8 గం.కు ముందు మరియు రాత్రి 9 గం. ల తర్వాత మరియు శని వారాలలో ఉదయం 10 గం.కు ముందు మరియు రాత్రి 8 గం.ల తర్వాత కాల్స్ చేయడం సూచించదగినది కాదు. ఆదివారాలు మరియు సెలవు దినాలలో కాల్స్ చేయకూడదు



3. ఇన్ కమింగ్ కాల్స్ను మాట్లాడేటప్పుడు, సగటున రోజుకు 60 సెకండ్ల నుండి గరిష్టంగా 5 నిమిషాల వరకు వినియోగదారులు వేచి యుండే సమయం మించకుండా ఉండేందుకు తగిన అన్ని చర్యలను తీసుకోవాలి. ఏ సందర్భంలో అయినా సంస్థలు ప్రత్యామ్నాయ సమాచార వ్యవస్థను ఉపయోగించడం ద్వారా వేచి ఉండే సమయాన్ని తగ్గించే ప్రయత్నం చేయాలి (స్వీయ-సేవా వ్యవస్థలు, ఇంటరాక్టివ్ వాయిస్ రెస్పాన్స్, మొదలగునవి.)

4. ఆటో డైల్ పరికరం మరియు ప్రీ రికార్డెడ్ మెసేజ్ ట్రాన్స్మిషన్ లను ఉపయోగించడం కస్టమర్ తాను ప్రీ రికార్డెడ్ మెసేజ్ ట్రాన్స్మిషన్ జరగడానికి ముందే లేదా జరుగుతున్నప్పుడు లేదా అయిపోయిన తర్వాత కావాలనుకుంటే ముంగించడానికి కంజ్యూమర్ లైనును విడుదల చేసే సాంకేతికత ఉన్నంత వరకు అనుమతించబడుతుంది.

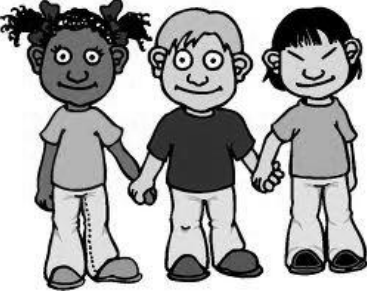
5. ఇంటరాక్టివ్ వాయిస్ రెస్పాన్స్ (ఐవిఆర్) సాంకేతికత కంజ్యూమర్ను సీనియర్ తో మాట్లాడగలగడానికి అనుమతించేదిగా కూడా ఉండాలి.



Customer Care Executive

6. రిజిస్టర్ చేసుకుని ఆ తర్వాత వరు చెప్పిన దానిని నిర్ధారించుకోవడానికి, నాణ్యతా నియంత్రణ కారణాలకు, మరియు సున్నితమైన మరియు/లేదా ఆర్థిక లావాదేవీలని నిర్ధారించుకోవడానికి (ఉదా. టెలిఫోన్ బ్యాంకింగ్, ఒక క్రెడిట్ కార్డును మార్చడానికి మాట ద్వారా ఇచ్చే ఆర్డర్) మాత్రమే టెలిఫోన్ సంభాషనలు కేవలం అవగాహనా ఉద్దేశాల కొరకు మాత్రమే పర్యవేక్షించబడవచ్చు/రికార్డ్ చేయవచ్చు.

ఏ సందర్భంలోనూ రికార్డింగులను ముందుగానే పార్టీలకు తెలియపరచకుండా బహిరంగంగా ప్రసారం చేయకూడదు. ఇంకా, ఏ సందర్భమైనా రికార్డింగ్ దేశములోని ప్రస్తుత చట్టాలకు లోబడే జరగాలి.



7. తాను మాట్లాడుతున్న కంప్యూటర్ తక్కువ వయసు వారు లేదా ప్రత్యేకావసరాల కొరకు మాట్లాడే వ్యక్తిగా అనిపించినట్లయితే సీసీఇ వారి తల్లిదండ్రులతో లేదా సంరక్షకులతో మాట్లాడటానికి అడగాలి. ఒకవేళ అలా జరుగకపోతే, అతడు/ఆమె ఆ కాలను ముగించాలి.

8. కంప్యూటర్కు పూర్తిగా వివరించడం కొరకు కాలే చేయాలి కానీ అది అతడి/ఆమె సమయ విలువకు సంబంధించి ఉండాలి. కంప్యూటర్ యొక్క అభ్యర్థనపై, ఒక కాలే ను అర్ధాంతరంగా ఆపి, దానిని అతడి/ఆమె ఇష్టాన్ని బట్టి వేరొక సమయానికి షెడ్యూలు చేయాలి.

9. ఒకే ఉత్పాదన లేదా సేవ కొరకు అదే కస్టమర్ ఆఫర్ యొక్క ప్రమాషన్ కొరకు ఒక కాల పరిమితిలోపల అదే కంప్యూటరుకు మరియు అదే సభ్యుని ద్వారా అదే నిబంధనల క్రింద పదే పదే కాలే చేయడం మంచిది కాదు.

10. కంప్యూటర్ భద్రత మరియు ప్రత్యేకించి డిస్సోజిషన్ను నియంత్రించే దూరప్రాంత విక్రయాల ప్రీమ్ వర్క్లోపల ఉత్పాదన మరియు సర్వీస్ ప్రొవైడర్లుగా వారి విధులను సరిగా పాటించడానికి సీసీఇ కస్టమర్లు శ్రద్ధను కలిగియుండాలని కోరతారు.

11. ఒక ప్రాజెక్ట్ యొక్క ఉత్తమ రెంటబిలిటీ కొరకు, సంస్థ చట్టపరంగా సేకరించిన మరియు ప్రాసెస్ చేసిన డేటా బేస్లను సీసీఇ ఉపయోగిస్తుంది.

12. ఒకవేళ కస్టమర్ యొక్క వ్యక్తిగత డేటాబేసును ఉపయోగిస్తున్నట్లయితే, సంస్థ సమాచారాన్ని చట్టపరంగా సేకరించడం మరియు నిల్వచేయడాన్ని నియంత్రించాలి.

13. వ్యక్తిగత సమాచార భద్రత యొక్క ప్రస్తుత నియంత్రణ ప్రీమ్వర్కుకు సీసీఇ తప్పనిసరిగా బద్ధులై ఉండాలి.



14. వ్యక్తిగత సమాచారపు కర్త అయిన ఒక కస్టమర్ అడిగితే, ఆ సమాచారం ఎక్కడ నుంచి వారికి అందిందో ఆ మూలాన్ని సీసీఇ ఆ కస్టమరుకు తప్పనిసరిగా తెలియజేయాలి.

15. ప్రమాదాలు లేదా చట్టవ్యతిరేక వినాశనములు, ప్రమాదవశాత్తూ పోవడం, మార్పులు జరగడం, నిషేధిత బదిలీ మరియు అన్ని రకాల చట్టవ్యతిరేక ప్రక్రియలనుండి వ్యక్తిగత సమాచారాన్ని భద్రపరచడానికి సీసీఇ లు తగిన సంస్థాగత మరియు సాంకేతిక జాగ్రత్తలను తీసుకోవాలి

16. వ్యక్తిగత వివరాల రికార్డులను అనధికారికంగా చదవడం, మార్పులు చేయడం లేదా తుడిచివేయడం వంటి వాటిని అరికట్టడానికి సిసిఇ లు తగిన జాగ్రత్తలు తీసుకోవాలి ఈ పరిస్థితులను నిశ్చయపరచడానికి, సంస్థలు మెటీరియళ్ళను లేదా వ్యక్తిగత వివరాల రికార్డులను ఒక సురక్షిత ప్రదేశానికి చేరవేసి ఎలక్ట్రోమాగ్నెటిక్ క్యారియర్లను సంస్థలు సంరక్షిస్తూ బ్యాక్ప్ కాపీలను తయారుచేసి పెట్టుకోవడంతో పాటు కేవలం అధికారిక వ్యక్తుల ద్వారా మాత్రమే ఉపయోగించబడేలా మరియు ఆపరేట్ అయ్యేలా కఠిన నిబంధనలను విధించాలి
17. వ్యక్తిగత వివరాలు అనధికారికంగా బదిలీ అవుతున్నా చూసేందుకు సంస్థలు తగిన అన్ని జాగ్రత్తలను పాటించాలి. దీని కొరకు, యూజర్ ఐడెంటిఫికేషన్ విధానాలను సెట్ చేయడం ద్వారా, యాక్సెస్ కోడ్లను ఉపయోగించడం ద్వారా, ప్రయత్నాలు విఫలమైతే ఆటోమేటిగ్గా డిస్కనెక్ట్ అయిపోయేటట్లు చేయడం వంటి వాటి ద్వారా ప్రతి సిసిఇ యొక్క సిస్టంకు కనెక్ట్ అయి ఉన్న పర్సనల్ కంప్యూటర్లను వ్యక్తిగతంగా మాత్రమే ఉపయోగించేలా చూడాలి.
18. వారు బాధ్యత కలిగియున్న ప్రదేశం నుండి డేటా ఎక్కడ నుండి ఎక్కడికి బదిలీ అయిందో కచ్చితత్వంతో తెలుసుకోవడానికి తగిన సాఫ్ట్ వేరులతో సిసిఇలు సన్నద్ధం చేయబడి ఉంటాయి. సిసిఇలు సంస్థలకు వ్యక్తిగత వివరాల రికార్డులను బదిలీ చేసేటప్పుడు డెసిఫరింగ్ మరియు బదిలీ పర్యవేక్షణ విధానాలను ఏర్పాటు చేయడం ద్వారా ప్రతి సిసిఇ, చట్ట వ్యతిరేకంగా ప్రాసెసింగ్ చేయడం నుండి వ్యక్తిగత వివరాల రికార్డులు సంరక్షించబడేలా చూడాలి.
19. కస్టమర్ల నుండి సిసిఇలకు బదిలీ అయిన వ్యక్తిగత డేటాబేసులు సంస్థ ఆస్తులు మరియు వీటిని ఇతర ఉద్దేశాల కొరకు ఉపయోగించవు.
20. కస్టమర్ల టెలిఫోన్ నంబర్లకు ఎటువంటి కాల్స్ చేయడం అనుమతించబడవు.

## Summary

ఒక సంస్థలో ఎలా ప్రవర్తించాలి మరియు ఎలా ప్రవర్తించకూడదు మరియు కస్టమర్లతో మెరుగైన సంబంధాలను కలిగియుండేలా నైతికాంశాల కోడ్ను అనుసరించడము ఎలాగో సిసిఇకి తెలుసుకుంటారు.

### అభ్యాసములు:

#### A. ఈ క్రింది ప్రశ్నలకు జవాబులివ్వండి:

1. నైతిక నియమావళి అంటే ఏమిటి? ఆశించబడిన ఒక ప్రవర్తన ఏది?
2. ఆమోదించబడని ఒక ప్రవర్తన ఏది?
3. నైతిక నియమావళి యొక్క మూడు పునాదులు ఏవి?
4. కస్టమర్లతో సంబంధ బాంధవ్యాలకు సంబంధించి నైతిక నియమావళిని వివరించండి.

#### B. సరియైన జవాబును ఎంచుకోండి:

1. ఒక సిసిఇ నుండి ఆశించబడే ప్రవర్తన, ద్వంద్వార్థము వచ్చే, వివక్షతో కూడిన లేదా వేధింపుతో కూడిన ప్రవర్తన మరియు మాటల నుండి దూరంగా ఉండుట. (ఒప్పు/ తప్పు)
2. ఒక వృత్తిపరమైన పని వాతావరణానికి తగ్గట్టుయిన దుస్తులు ధరించడం అనేది \_\_\_\_\_ గా ఉండాలి.
  - a. ఇస్ ఫార్మల్
  - b. ఫార్మల్
  - c. నమ్ ఫార్మల్
  - d. క్యాజువల్

Customer Care Executive

1. నైతిక నియమావళి అనేది ప్రధానంగా, నిజాయితీ, సమగ్రత, మరియు \_\_\_\_\_ అనే 3 పునాదులకు సంబంధించి ఆధారితమై ఉంటుంది.
    - a. వృత్తినైపుణ్యత
    - b. వేధింపు
    - c. సంబంధము
    - d. సంభాషణ
  2. వినియోగదారుచే వ్యక్తం చేయబడి, ప్రత్యేక అనుమతి ఉంటే తప్ప తగని వేళలలో ఔట్గోయింగ్ కాల్స్ చేయకూడదు. (ఒప్పు/తప్పు)
  3. IVRయొక్క పూర్తి రూపము, ఇంటరాక్టివ్ వోకల్ రెస్పాన్స్ (ఒప్పు/తప్పు)
  4. వ్యక్తిగత డేటా యొక్క అనధికారిక బదిలీని నివారించడానికి గాను తగినటువంటి అన్ని చర్యలనూ వర్తింపజేయడం కంపెనీలకు ప్రాధాన్యత కాదు. (ఒప్పు/తప్పు)
- C.** ప్రతి సిసిఇ యొక్క ముస్తాబు పరిశీలన
- D.** రోల్ ప్లే (పాత్రలలో నటించటం)

## అధ్యాయము - 3

### గోప్యత



వినియోగదారుని గోప్యతను అర్థం చేసుకోవడం మరియు గోప్యతా చట్టానికి బద్ధులై ఉండటం కొరకు

వినియోగదారుని గోప్యత అనేది ఒక సంస్థ లేదా ఒక వ్యక్తి వారి క్లయింట్ల గురించిన సమాచారాన్ని ఒక ధర్మ పార్టీకి క్లయింట్ల సమ్మతి లేదా స్పష్టమైన న్యాయపరమైన కారణం లేకుండా వెల్లడి చేయకూడదు ఈ అంశము అనేక దేశాలలో చట్టం కొరకు ఇవ్వబడింది. కస్టమర్ గోప్యతా చట్టాలు మరియు నిబంధనలు ఏ వ్యక్తి కార్పొరేట్ కస్టమర్ గోప్యతా చర్యల వైఫల్యం వలన లేదా పరిమితుల వలన గోప్యతను కోల్పోకుండా ఉండటాన్ని కోరతాయి.

గోప్యతను నిర్వహించడం ప్రాముఖ్యమైన విషయం ఎందుకంటే గోప్యత కోల్పోతే అది చాలా బాధాకరమైన సంగతి. అది ఒక ప్రొఫెషనల్ కు మరియు క్లయింట్ కు మధ్య ఉన్న నమ్మకాన్ని బలహీన పరుస్తుంది.

**నమూనా:**

మాదిరి డేటా సంరక్షణ క్లాజులు

4. డేటా సంరక్షణ క్లాజులు

4.1 ..... ద్వారా ప్రత్యక్షంగా లేదా పరోక్షంగా ఈ ఒప్పందపు అమలులో సంస్థకు అందించబడిన మరియు సంస్థ ఉపయోగించిన ఏదైనా సమాచారము మరియు వివరాలు అన్ని సమయాల్లో నిలిచి ఉంటాయి. ....యొక్క లక్షణం గుర్తించబడి, స్పష్టంగా మార్క్ చేయబడి సంస్థ ద్వారా అన్ని మీడియాలో మరియు డాక్యుమెంటేషన్ అంతటిలో రికార్డు చేయబడుతుంది.

4.2 యదార్థతను కాపాడి ఎటువంటి అవినీతిని లేదా సమాచారం యొక్క నష్టాన్ని, .....వివరాలు మరియు సమాచారం యొక్క వినాశనాన్ని అరికట్టడానికి సంస్థ అన్ని సముచిత ముందస్తు జాగ్రత్తలను తీసుకుంటుంది.

4.3 ఈ ఒప్పందము రద్దైన సందర్భములో సంస్థ ఆవిధంగా చేయాల్సి వచ్చినప్పుడు .....మరియు .....ద్వారా అందించబడిన సమాచారము మరియు వివరాలన్నీంటిని తుడిచివేయాల్సిందిగా తన ఏజంట్లందరినీ మరియు సబ్ కాంట్రాక్టర్లందరినీ సూచిస్తుంది. మరియు .....ద్వారా సంస్థ యొక్క సిస్టంలకు అందించబడిన సమాచారము మరియు వివరాలలోని ఏదైనా భాగము యొక్క అన్ని ప్రతులు మరియు మాగ్నెటిక్ సమాచారము.

4.4 దానిలో ఉన్న ప్రొవిజన్లు మరియు కర్తవ్యాలను అన్ని వేళలా పాటించేలా చేయడానికి తగిన చర్యలను తీసుకోవడానికి సంస్థ అంగీకరిస్తుంది(సమయానుగుణంగా అనుబంధపరచబడినట్టుగా):

సమాచార భద్రత చట్టం 1998

టిలి కమ్యూనికేషన్లు (సమాచార భద్రత మరియు గోప్యత) (ప్రత్యక్ష మార్కెటింగ్)

ప్రకరణలు 1998

ద కంజ్యూమర్ ప్రొటెక్షన్ డిస్టెన్స్ సెల్లింగ్ రెగ్యులేషన్స్ 2000

4.5 సంస్థ ద్వారా .....నుండి పొందిన వ్యక్తిగత వివరాలన్నీ కేవలం ఈ ఒప్పందపు ఉద్దేశం కొరకు మాత్రమే ఉపయోగించబడాలి మరియు .....యొక్క సమ్మతి లేనిదే మున్ముందు ప్రాసెస్ చేయబడటం లేదా వెల్లడి చేయబడటం జరుగదు.



Customer Care Executive

4.6 ఈ ఒప్పందంలోని ఏదియూ సంస్థకు ఎటువంటి సమాచారాన్ని వెల్లడి చేయడానికి.....కు బద్ధత కలిగి ఉండదు. అలా చేసినట్లు భావిస్తే అది సమాచార భద్రత చట్టం 1998 ఉల్లంఘన క్రిందకు వస్తుంది

4.7 పై చట్టపరమైన క్లాజును ఉల్లంఘిస్తే సంస్థ .....కు నష్టపరిహారం ఇస్తుంది, దీనికయ్యే ఏవైనా జరిమానాలు, క్లెయిములు లేదా ఖర్చులకు లయబిలిటీని .....ను చేస్తుంది.

4.8 క్లాజ్ 4.4 క్రింద దాని బాధ్యతలను నెరవేర్చడంలో సంస్థ అన్ని సమయాల్లో వివరణాత్మకంగా వ్యవహరించే సమాచార ప్రమాణాలను కలిగియుండి వాటిని కొనసాగిస్తుంది:

4.9 అన్నింటి మరియు దేనిదైనా సమాచారపు గోప్యత యొక్క భద్రత, యదార్థత మరియు భద్రత సంస్థకు .....ద్వారా అందించబడుతుంది

4.10 క్లాజుకు కావలసిన వాటితో వ్యవహరించడానికి ఆడిట్ మరియు అకౌంటింగ్ ప్రక్రియలు:

4.10 ఎ క్లాజు క్రింది వారి బాధ్యతల పట్ల అవగాహన కలిగియుండేలా చూడడానికి నమ్మకాన్ని పొందడం మరియు సిబ్బందికి శిక్షణనివ్వడం.

4.10 బి క్లాజ్ 4 క్రింది సంస్థ బాధ్యతలు పాటించబడేలా చూడడానికి ఏవైనా ఇతర చర్యలు మరియు ప్రక్రియలు.



Summary

తను ఎటువంటి ఉల్లంఘనలు చేయకుండా సహాయపడేందుకు కస్టమర్ గోప్యత మరియు ప్రైవసీలపై ఉన్న చట్టాలను సీసీఇ అర్థం చేసుకుంటారు.

అభ్యాసములు:

A. క్రింది ప్రశ్నలకు జవాబులివ్వండి:

1. కస్టమర్ గోప్యత అనగా ఏమి?
2. నమూనా డేటా రక్షణ క్లాజులు ఏవేవి?

B. సరియైన ప్రత్యామ్నాయమును ఎంచుకోండి:

1. కస్టమర్ గోప్యత అనేది, ఒక \_\_\_\_\_ తమ క్లయింట్ల గురించిన సమాచారమును వెల్లడి చేయకూడదు అనే సూత్రము.
  - a) కస్టమరు
  - b) హాస్పిటీలిటీ వ్యక్తి
  - c) ఉద్యోగి
2. గోప్యతను ఉల్లంఘించడం వల్ల ఒక వృత్తిదారు మరియు ఒక క్లయింట్ మధ్య విశ్వాసము బలహీనపడదు (నిజము/తప్పు)

## అధ్యాయము - 4

### సమయ యాజమాన్యపు అంశము



ఈ పోటీదాయక ప్రపంచంలో ముందుండటానికి సమయాన్ని ఎలా యాజమాన్యం చేయాలో అర్థం చేసుకోవడానికి



## Getting Started With Time Management

నిర్వర్తించాల్సిన పనులను చేయడానికి ఒక రోజులో మీరు వెచ్చించే సమయాన్ని సమయ యాజమాన్యం సూచిస్తుంది మంచి సమయ యాజమాన్య నైపుణ్యాలు అంటే ఆరోజుకు ఏమి చేయాలని ఉద్దేశించబడిందో అదంతా పూర్తిచేయడం. ఉదాహరణకు, సమయనికి నిద్ర లేవడం, ఆరోగ్యకరమైనా అల్పాఅహారాన్ని తీసుకోవడం, తరగతికి లేదా పనికి వెళ్ళడం( లేదా రెండింటికీ), ఇంటికి వెళ్ళి హోమ్ వర్క్ చేసుకోవడం (లేదా మీ ఉద్యోగము నుండి అసలు వర్క్ ఎట్ హోమ్), మరియు ఎప్పటి సమయానికే లెగగలిగేటట్లు మంచి సమయాల్లో నిద్రపోవడం.

సమయ యాజమాన్యం అంటే నిజానికి మిమ్మల్ని మీరు యాజమాన్యం చేసుకోవడం గురించే. ఇది మరింత క్రమంగా ఉండటానికి ఒక ఒప్పుదల చేసుకోవడం గురించి, లక్ష్యంపై మీ దృష్టిని కొనసాగిస్తూ మీ ఉత్తమ ప్రయోజనం కొరకు మీ సమయాన్ని వెచ్చించడం.

మంచి సమయ యాజమాన్యానికి మూడు అతిముఖ్యమైన టూల్స్ హాజరు, క్రమశిక్షణ మరియు సమయ పాలన.

మీరు మీ సమయంతో చురుకుగా మరియు అతి చురుకుగా తయారవ్వడానికి ఇక్కడ కొన్ని చిట్కాలు ఇవ్వబడ్డాయి:

- ప్రణాళికకు కట్టుబడి ఉండండి

మీరు ప్రణాళిక చేసినప్పుడు, మీరు దానిని పూర్తిగా అనుసరించేటట్లు శ్రద్ధ వహించండి

- టు - డు లిస్టును పాటించండి

ఒక టు - డు లిస్టును తయారు చేసి దానిని నిరంతరం అప్డేట్ చేస్తూ ఉండటాన్ని అలవాటుగా చేసుకొనండి. తక్షణమే చేయాల్సినవి మరియు అంత తక్షణమే చేయాల్సిన అవసరం లేనివి అందులో చేర్చండి, దీనివల్ల మీరు మర్చిపోవడం కానీ విడిచిపెట్టడం గానీ చేయరు. మీ లిస్టును ఎల్లప్పుడూ మీతో పాటు తీసుకెళ్ళండి అంతేకాక, మీ ప్రాజెక్టులు మరియు అసైన్మెంటులను నిర్దిష్ట యాక్షన్ పాయింట్లుగా విడగొట్టడం మరువకండి.





Customer Care Executive

➤ మీ సమయాన్ని కేటాయింపులు చేయండి

ప్రతి యాక్షన్ పాయింటుకు ఎప్పటికల్లా ఒక పని పూర్తిచేయాలో దానిపై ఒక అంచనా వేయబడిన సమయ నిడివి మరియు తేదీని చేర్చండి. మీరు ఏ క్రమంలో పనులు చేస్తున్నారో అంత ప్రాధాన్యతను కలిగి ఉండకపోతే, మీకు అనుకోకుండా ఖాళీ సమయాలు దొరికినప్పుడు దేన్నైనా పూర్తిచేయగలగవచ్చు. ఉదాహరణకు, మీ ఆఫీసులో ఒక కాన్ఫరెన్సు కాల్ ప్రారంభమవ్వడానికి వేచిచూస్తూ ఇంటర్నెట్లో మీరు సమాచారాన్ని పరిశోధించవచ్చు.



➤ డెడ్లైన్లను ఏర్పాటు చేసుకుని వాటిని గౌరవించండి



డెడ్లైన్లను ఏర్పాటు చేసుకునే విషయంలో వాస్తవానికి సమీపంగా ఉండి వాటిని అందుకోవడానికి కృషి చేయండి. ఏ పనినైనా చేయడానికి దానికి కేటాయించిన సమయం కచ్చితంగా పడుతుంది పేపర్ వర్క్, ప్రాతినిధ్యం చేయాల్సిన అసైన్మెంట్లు మరియు మీ విరామానికి ముందు రోజు నిర్ణయాలు తీసుకోవడం ద్వారా ఎంత త్వరగా మీరు నిర్వర్తించగలరో మీరెప్పుడైనా గమనించారా? మనం ఒత్తిడిలో ఉన్నప్పుడు అధికంగా చేసేయాలి అని అనిపించినప్పటికీ ఒక కార్యచరణ ప్రణాళికకు కట్టుబడి ఉండి మరింత వృత్తి నిపుణులవలె కొనసాగటం ఎంతో తక్కువ ఒత్తిడిని కలిగిస్తుంది.

➤ సమయాన్ని వృధాచేయడాన్ని అరికట్టండి

సమయాన్ని వృధా చేసే సాధారణ విషయాలు: మీరు సమయ యాజమాన్యంలో అభ్యున్నతిని పొందడానికి సమయాన్ని వృధా చేసే పనులేమిటో గుర్తించడం చాలా ముఖ్యం. మీరు సమయాన్ని వృధాచేసే మొదటిపనిని సరిగాలేని ప్లానింగ్ అంటారు. సరిగాలేని ప్లానింగ్ అనేది మీరు సమయాన్ని వృధాచేసేది మాత్రమే కాదు కానీ కోరుకున్న లక్ష్యాన్ని సాధించడానికి మీ సామర్థ్యతను తీవ్రంగా ప్రభావితం చేస్తుంది.



మరొక సమస్యమిటంటే ప్రజలు ఒకేసారి మితిమీరి చేయాలనుకుంటారు. మీరు హ్యాండిల్ చేయగలిగిన దానికంటే అధికమైన దానిని చేయడానికి ప్రయత్నించడం మీకు ఒత్తిడి, చిరాకు మరియు అనేక ఇతర సమస్యలను కలిగిస్తాయి.

మీరు ఒక గ్రూపులో పనిచేస్తుండగా ప్రాతినిధ్యం వహించడం ముఖ్యమైనప్పుడు, అది ప్రభావవంతంగా జరుగకపోతే దాని వల్ల సమయం వృధా అవువచ్చు.

సమయ యాజమాన్యాన్ని చంపివేసే మరొకటి క్రమరాహిత్యత. ప్రజలు క్రమంలో లేనప్పుడు, వారు డెడ్లైన్లను చేరుకోలేకపోవడం లేదా ఒక పనిని చేయడానికి మర్చిపోవడం జరిగే అవకాశాలున్నాయి.

ఎసిహెచ్టి/ ఎహెచ్టి

యావరేజ్ కాల్ హ్యాండింగ్ టైం లేదా యావరేజ్ హ్యాండింగ్ టైం అనేది ఒక లావాదేవీ యొక్క సగటు కాలవ్యవధి, సాధారణంగా ఇది కస్టమర్ కాల్ ప్రారంభించిన నుండి ఏవైనా హోల్డ్ సమయాలను, మాట్లాడే సమయం మరియు లావాదేవీ తర్వాత సంబంధిత పనులను కలుపుకొని ఉంటుంది. నిర్దిష్ట పరిమితులలో కస్టమర్తో మాట్లాడటానికి వెచ్చించిన నిమిషాలను ఒక సీసీఇ బ్యాలెన్స్ చేసుకోవాల్సిన అవసరం ఉంది. ఇందులో కాల్స్ను చుట్టడం, నోట్స్లు, ట్యాగింగ్ మొదలైనవి ఉంటాయి.

Customer Care Executive

కాల్ లో అప్పటికప్పుడు పరిష్కారం దొరకకపోతే పరిష్కారం కొరకు అంచనా వేయబడిన సమయాన్ని సిసిఇ అందించాల్సి ఉంటుంది.

సిసిఇ పనుల్లోని ఒక ప్రక్రియపై ఎహెచ్.టి ఆధారపడి ఉంటుంది.

ఉదా. ఇన్ బౌండ్ టెక్నికల్ ప్రక్రియ కొరకు ఎహెచ్.టి 30 ని.ల నుండి -45 ని.లు ఉంటుంది.

బెట్ బౌండ్ టెలికం ప్రక్రియ కొరకు ఎహెచ్.టి 5 ని.ల నుండి -7 ని.లు ఉంటుంది.

బెట్ బౌండ్ టెలిమార్కెటింగ్ కొరకు ఎహెచ్.టి 10 ని.ల నుండి -13 ని.లు ఉంటుంది.



Summary

కొన్ని సులభ మెట్లను అనుసరించడం ద్వారా, సమయాన్ని యాజమాన్యం చేసి ఎలా ఇతరులకంటే ముందుండాలో సిసిఇ తెలుసుకుంటారు.

అభ్యాసములు:

A. ఈ క్రింది ప్రశ్నలకు జవాబులివ్వండి:

1. మనం ఎందుకు సమయాన్ని యాజమాన్యం చేయాలి?
2. సమయ యాజమాన్యములో, మూడు ముఖ్యమైన సాధనాలు ఏవి?
3. మీ నిత్య జీవితములో మీరు సమయాన్ని ఎలా యాజమాన్యము చేస్తారు? మీరు అలా ఏ విధంగా చేస్తారు?
4. ఎ.హెచ్.టి అనగా ఏమి? ఎ.హెచ్.టి దేనిపై ఆధారపడి ఉంటుంది?
5. ఒక సిసిఇ, ఎ.హెచ్.టి ని ఎలా తగ్గించగలుగుతారు?

**B. సరియైన జవాబును ఎంచుకోండి:**

1. మంచి సమయ యాజమాన్యమునకు మూడు అతి ముఖ్యమైన సాధనాలు, \_\_\_\_\_, క్రమశిక్షణ మరియు సమయపాలన.
  - a) ప్లానింగ్
  - b) ఆరోగ్యము
  - c) నిబద్ధత
  - d) హాజరు
2. చేయాల్సిన పనుల జాబితా, పనులను ప్రాముఖ్యత లేదా అత్యవసరతను బట్టి ప్రాధాన్యత వారీగా ర్యాంక్ చేసుకోవడంలో సహాయపడుతుంది. (ఒప్పు/తప్పు)
3. మీ సమయాన్ని వ్యర్థం చేసే మొదటి దానిని, సరిగా లేని \_\_\_\_\_ అంటారు.
  - a) ప్లానింగ్
  - b) సంఘటితపరచుట
  - c) నిర్ణయించుట
  - d) నిర్మాణము

**C. తర్వాతి రోజుకు మీ ప్రణాళికలను బట్టి ఒక “చేయాల్సిన పనుల జాబితా” తయారు చేసుకోండి.**

## అధ్యాయము - 5

### కోరదగిన మరియు కోరదగని కమ్యూనికేషన్



కస్టమర్లతో ఫోన్లో మాట్లాడేటప్పుడు టెలిఫోన్లో మాట్లాడే తీరు మరియు మర్యాదను తెలుసుకోవడానికి



టెలిఫోన్లో మాట్లాడే విధానం అంటే ప్రజలు ఇతరులకు కాల్స్ చేసేటప్పుడు లేదా వారొక కాల్ను అందుకునేటప్పుడు వర్తింపే కొన్ని నియమాల సమితి. వేర్వేరు పరిస్థితులకు కొద్దిగా మార్పులతో వేర్వేరు నిబంధనలు ఉన్నాయి. వ్యక్తిగత కాల్స్ అందుకోవడం మరియు చేయడం మరియు బిజినెస్కు సంబంధించిన కాల్స్ అందుకోవడం మరియు చేయడం ఒకటే కాదు. ఈ నిబంధనల సమితి లోపల మార్పులుండవచ్చు, ప్రత్యేకించి కాలర్స్ లేదా రిసీవర్లు కొన్ని విషయాలు తెలియజేయాలి అని సంస్థలు అనుకునే బిజినెస్ కాల్స్ విషయంలో.

#### ఫోన్నుండి కాల్ చేయడం

- ఫోన్లో మాట్లాడేటప్పుడు మనం ఎదురుగా ఉన్న వారితో ఎలా మాట్లాడతామో అదే మర్యాదను కలిగియుండటం చాలా ముఖ్యం. ఫోన్ కాల్స్ సాధారణంగా ఉ. 8.00 గం.కు ముందు లేదా రాత్రి 9.00 గం.ల తర్వాత చేయకూడదు. భోజన సమయాల్లో కాల్ చేయడాన్ని నివారించడానికి ప్రయత్నించండి.
- మరొకరిని అనవసరంగా డిస్ట్రబ్ చేయడాన్ని అరికట్టడానికి తాను ఏ నంబరుకు చేస్తున్నారో అన్న దాని పట్ల కచ్చితత్వాన్ని కలిగి ఉండాలి. మీరొక రాంగ్ నంబర్కు చేరుకుంటే, “క్షమించండి, నేను రాంగ్ నంబరుకు డైల్ చేసాను” అని చెప్పడం చాలా ముఖ్యం.
- ఒకరు ఫోన్కు సమాధానమిచ్చిన తర్వాత, వారికి కావలసిన వ్యక్తి గురించి అడగడానికి ముందు కాలర్ తన పేరును తెలియజేయాలి.
- మీరు టెలిఫోన్లో మాట్లాడేటప్పుడు, మీ స్వరం నాణ్యతను మనసులో ఉంచుకోండి
- మీరు చెప్పేదాన్ని స్పష్టంగా క్లుప్తంగా తెలియజేయండి
- ఫోన్లో ఆవలి వ్యక్తి మీ హావభావాలను చూడలేరు, వారు ఏమి వింటున్నారో దానిని బట్టి వారొక ఉద్దేశాన్ని పొందుతారు. మీ స్వరాన్ని టెలిఫోన్ దాని సహజ వాల్యూం మరియు స్ట్రాయిలో చేరవేస్తుంది. అరవకుండా ఉండే ప్రయత్నం చేయండి కాఅనీ స్పష్టంగా మరియు విడి విడిగా మాట్లాడండి.



#### ఫోన్లో జవాబిచ్చేటప్పుడు

- ఒక టెలిఫోన్ను సమాధానమిచ్చే సరైన విధానం “ హెలో” అనడం “ యెస్” అనేది దూకుడుగా మరియు కొంత దురుసుగా ఉంటుంది, కానీ “ఇది డోస్ హాట్” అనేది కొంత అస్పష్టంగా ఉంటుంది మరియు “ మిసెస్ డో స్పీకింగ్” అనేది. . . . మంచిది, మనం దీన్ని ఈ విధంగా ఉంచుదాం, “ హెలో” అనేది టెలిఫోన్లో సమాధానం చెప్పడానికి అత్యంత సరైన విధానం.

Customer Care Executive

- పని వద్ద ఎవరైనా సూపర్వైజర్ కొరకు కాల్ చేస్తే “ మే ఐ స్పీక్ టు మిస్ బ్రౌన్ ప్లీజ్?” అని అడిగితే, ఆ కాల్కు సమాధానమిస్తున్న వ్యక్తి, “ జస్ట్ ఎ మూమెంట్, ప్లీజ్” అని సమాధానం ఇవ్వాలి. ఒకవేళ మిస్ బ్రౌన్ ఫోన్ వద్దకు రాలేకపోతే, సరైన సమాధానం “ మిస్ బ్రౌన్ ఇప్పుడు ఫోన్ వద్దకు రాలేదు. మీ పేరును తెలుసుకోవచ్చా, వీలైనంత త్వరగా తను మీకు కాల్ చేస్తుంది”
- సంభాషణ మధ్యలో మీరు తప్పనిసరిగా టెలిఫోన్ పెట్టేయాల్సి వస్తే దానిని చాలా సున్నితంగా చేయండి, మీరు ఫోన్ పెట్టటప్పుడు కూడా మెల్లిగా పెట్టండి. రిసీవర్ను కింద కొట్టకండి. ఆవలి వ్యక్తి ఫోన్ను ఇంకా తన చెవి వద్ద నే ఉంచుకుని ఉండవచ్చు, అలా అకస్మాత్తుగా గట్టిగా కొట్టిన శబ్దం కొంత దురుసుగా ఉంటుంది మరియు అది వారిని నొప్పించవచ్చు.



సాధారణ టెలిఫోన్ మర్యాదల సూచనలు:

- క్రొత్త వ్యక్తులను ఇబ్బందిపెట్టకుండా ఉండటానికి సరైన నంబరును ఉపయోగించేటట్లు చూడండి.
- తీరిక లేకుండా ఉండే వ్యక్తులతో మీ సంభాషణ వీలైనంత క్లుప్తంగా ఉండేటట్లు చూడండి.
- మీరు కాల్ చేసే వ్యక్తుల వర్క్ షెడ్యూల్కు అంతరాయం కలిగించని సమయాల్లో మీ కాల్స్ చేయండి.
- ఆఫీస్ గంటలు ముగియక ముందే బిజినెస్ కాల్స్ చేయండి.
- ఏదైనా రాంగ్ నంబరును డైల్ చేసిన తర్వాత కేవలం “ క్షమించండి, రాంగ్ నంబర్” అని చెప్పండి



మీరు కాల్ చేస్తున్న కాల్ త్వరగా ఎత్తకపోతుంటే, వారు చేస్తున్న పనిని ప్రక్కన పెట్టి వచ్చి ఫోన్ ఎత్తే వరకు వేచి ఉండండి. అంతరాయం కలిగి తీరా వచ్చి ఫోన్ ఎత్తబోయేసరికి కాలర్ ఫోన్ పెట్టేస్తే అంతకు మించిన చిరాకును కలిగించే విషయం మరొకటి ఉండదు.

బిజినెస్ టెలిఫోన్ మాట్లాడే విధానం మీరు ఇంట్లో కాల్స్ అందుకునే విధానంతో అనేక రకాలుగా పోలిక కలిగి ఉంటుంది. కానీ, సామ్యంగా ఉండటం ద్వారా బిజినెస్ విషయానికొస్తే మరింత స్థిరంగా ఉండాలి, ఎందుకంటే సరైన ఫోన్ మ్యానర్స్ లేకపోవడం బిజినెస్ యొక్క గౌరవాన్ని దెబ్బతీస్తుంది. ఒక బిజినెస్ నుండి కాల్ చేయడం వ్యక్తిగత కాల్ చేయడం వంటిదే. వ్యక్తి ఒక శుభాకాంక్ష తో ప్రారంభించాలి, తనను తాను పరిచయం చేసుకుని తను పనిచేసే సంస్థను తెలియజేయాలి. దీని తర్వాత ఒక క్లుప్త వాక్యము లేదా మరొకరితో మాట్లాడటానికి చేసే అభ్యర్థన ఉండాలి.

ఒక గుళికలో స్వర లక్షణాలు

- 1) టోన్: భావాలను లేదా భావోద్వేగాలను వ్యక్తపరుస్తుంది.
- 2) పదభేదము: సందేశాన్ని మరింత స్పష్టంగా తెలియజేయడానికి పదాలు మరియు అక్షరాలను ప్రత్యేకంగా పలకడం.
- 3) పిచ్: స్వరం ఎంత ఎక్కువస్థాయిలో లేదా లోతుగా శబ్దిస్తుందో అనేది.
- 4) వేగం: నిమిషానికి పలికే పదాల సంఖ్య
- 5) పరిమాణం: స్వరం ఎంత గట్టిగా లేదా మృదువుగా శబ్దిస్తుందో అనేది.

Customer Care Executive

మనం పునశ్చరణ చేసుకుందాం:

చేసేవి



ప్రోడక్టుపై అవగాహన  
విశ్వాసాన్ని కలిగి ఉండటం  
వినయం  
నెమ్మదిగా మాట్లాడటం  
కస్టమర్ చెప్పేది వినడం  
జాగ్రత్తగా అర్థం చేసుకోవడం  
సానుకూల భాషను వాడటం  
సులభ భాష  
సాన్నిహిత్యాన్ని పెంచుకోవడం  
దృష్టిని నిలపడం

చేయకూడనివి



అవగాహన లేకపోవడం  
కచ్చితంగా చెప్పలేకపోవడం/భయపడటం  
అధికారంతో/దురుసుగా  
వేగంగా మాట్లాడటం  
కస్టమర్ను మధ్యలో ఆపేయడం/వారు మాట్లాడేటప్పుడు మాట్లాడటం  
ఆసక్తిని చూపకపోవడం  
ఇతర విషయాల చుట్టూ ప్రస్తావనను ఉంచడం  
ప్రతికూలత - నాకు తెలీదు/కచ్చితంగా తెలియదు  
అర్థం కానట్లు మాట్లాడటం  
వ్యక్తిగత అంశాలలోనికి వెళ్ళడం  
పనిచేయించుకోవడం / తిరుగుబాటు

మీరు కాలేలో ఉన్నప్పుడు చేయాల్సినవి, చేయకూడనివి

మీ నోటికి మైక్ను కొన్ని అంగుళాల దూరం పెట్టుకోండి.  
ఒక కాలేలో ఉన్నప్పుడు తినడం లేదా నమలడం చేయకూడదు.  
సమాచారాన్ని తీసుకోవడానికి సిద్ధంగా ఒక నోట్‌బుక్ మరియు పెన్నును కలిగి ఉండాలి.  
నవ్వుతూ, విశ్వాసంతో మరియు స్పష్టంగా మాట్లాడాలి.



మీ "దయచేసి" మరియు "ధన్యవాదములు" ను ఉపయోగించండి.

సులభమైన భాషను ఉపయోగించండి. అర్థం కాని భాషను

మాట్లాడటానికి దూరంగా ఉండండి.

కస్టమర్ మాట్లాడని మాటలను వినాలి.

కస్టమర్పై శ్రద్ధ నిలపండి....కాగితాలు, మొదలగువాటితో సమయాన్ని వృధా చేయకండి.

అర్థం కాని జాగ్రాన్లను, యాసలను మరియు సాంకేతిక పదాలను ఉపయోగించడాన్ని నివారించండి.

Customer Care Executive

మీ కస్టమర్లతో ఉపయోగించే మంత్రముగ్ధమైన పదాలు మరియు వాక్యాలు  
 అయితే  
 అవును  
 దయచేసి  
 ధన్యవాదములు  
 నేను మీకొరకు ఏమి చేయగలను?  
 మీరు చెప్పిన దానికి నేను సమ్మతిస్తున్నాను/ మీరు సరిగా చెప్పారు  
 అది అలా అనిపించవచ్చు, అయితే...  
 ఆ సందర్భంలో మీరు తీవ్ర నిరుత్సాహపడి ఉంటారని నేను  
 గ్రహిస్తున్నాను...  
 ఆలస్యానికి క్షమాపణలు  
 మీ ఓపికను నేను అభినందిస్తున్నాను.  
 మీకొరకు ప్రత్యేకంగా.  
 మీకి తెలియజేయడానికి సంతోషిస్తున్నాను.  
 నేను మీకో, కు ఇంకా ఏమైనా చేయమంటారా?  
 నీను మీకెలా సాయపడగలను?  
 మై ప్లెజర్  
 అయితే, మీకు తెలియజేయడానికి చింతిస్తున్నాను...  
 ఇందులో నేను మీకు సాయపడాలనుకుంటున్నాను  
 నేను అర్థం చేసుకోగలను  
 నెను మీకు ఎలా సహాయం చేయగలను...  
 నేను మీకు హామీనిస్తున్నాను  
 మీ పరిస్థితిని మెరుగ్గా అర్థం చేసుకోవడానికి నేను మిమ్మల్ని కొన్ని ప్రశ్నలు  
 అడగవచ్చా?  
 మే ఐ రిక్వెస్ట్ యు టు  
 వుడ్ యు మైండ్.....  
 మే ఐ సజెస్ట్ దట్.....  
 కైండ్లీ  
 సర్వెన్లీ  
 దట్స్ కరెక్ట్, యెస్  
 అయామ్ సారీ టు హియర్ దట్  
 దయచేసి హోల్డ్ లో ఉండండి  
 హ్యాప్ ఎ నైస్ డే/హ్యాప్ ఎ ఫ్లజెంట్ ఈవినింగ్/వీకెండ్ మొదలైనవి.  
 వన్ మూమెంట్ ప్లీజ్  
 యు ఆర్ మోస్ట్ వెల్కం  
 మీ సహకారానికి ధన్యవాదములు



(Have A Nice Day!)

Customer Care Executive

చెడ్డ పదాలు మరియు వాక్యాలు - ఉపయోగించకూడనివి !!

కానీ

కాదు

ఎప్పటికీ కాదు

అసాకర్యానికి చింతిస్తున్నాం

అది సరి కాదు

హోల్ట్ లో ఉండండి

అది సరైనది కాదు

సాధ్యం కాదు

నేను మీతో విభేదిస్తున్నాను

కాల్ను వ్యక్తిగతం చేయడం - కేవలం హెలో అని చెప్పకుండా చివరి పేరుతో పిలవడం( తిరిగి హోల్ట్ నుంచి వచ్చేటప్పుడు)

మీరేమి చెప్తున్నారు?

విల్ యు

నాకొక లెటర్ ఫ్యాక్స్ చేయండి

ఉమ్మి, ఆహా, యెహా, యా, ఉహా-హా. హా

నేను ప్రయత్నిస్తాను/నేను దానిని చేయలేను

నేను మాట్లాడిచ్చా

నా మాట వింటారా

కనీసం ప్రయత్నించి అర్థం చేసుకోండి / మీరెందుకు అర్థం చేసుకోరు

యు హ్యవ్ టు

హ్యంగాన్

సమస్యను రాసుకున్నాము

మస్ట్/హ్యవ్ టు

ఆర్ యు శ్యూర్

నేనలా అనుకోను/నాకు తెలియదు

నేను కాల్ చేయలేను / నాకు కాల్ చేసే అనుమతి లేదు

మీరు అక్కడ లేరనుకుంటా

యు మస్ట్/విల్/పెమెంట్ చేయాలి, తప్పనిసరిగా చేయాలి...

అది మీరు అందుకోకుండా ఉండటం సాధ్యం కాదనుకుంటున్నాను

