



PARTICIPANT HANDBOOK



Tourism & Hospitality

Language:
Gujrati

CUSTOMER CARE EXECUTIVE

Customer Care Executive

ગ્રાહકની કાળજી રાખનાર અધિકારી



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

www.orionedutech.com

અનુક્રમણિકા (ગ્રાહકની કાળજી રાખનાર અધિકારી)

- પ્રકરણ - 1 _____
ગ્રાહક સેવા પ્રતિનિધિનું કાર્ય અને મહત્વ
- પ્રકરણ - 2 _____
મૂલ્યોની આચારસંહિતા
- પ્રકરણ - 3 _____
ગોપનીયતા
- પ્રકરણ - 4 _____
સમય વ્યવસ્થાપન સિદ્ધાંત
- પ્રકરણ - 5 _____
ઇચ્છનીય અને અનિચ્છનીય વાર્તાલાપ
- પ્રકરણ - 6 _____
ગ્રાહકોના પ્રકારો
- પ્રકરણ - 7 _____
વિશ્વાસ મેળવવો
- પ્રકરણ - 8 _____
સંવેદના
- પ્રકરણ - 9 _____
સક્રિય રીતે સાંભળવું
- પ્રકરણ - 10 _____
TAT અને SLA
- પ્રકરણ - 11 _____
એસ્કેલેશન મેટ્રિક્સ
- પ્રકરણ - 12 _____
હકારાત્મક વર્તન
- પ્રકરણ - 13 _____
પ્રથમ કોલ નો ઉકેલ
- પ્રકરણ - 14 _____
કોલ પ્રવાહ અને પાલન
- પ્રકરણ - 15 _____
હોલ્ડ કરવું, મ્યુટ કરવું અને ટ્રાન્સફર કરવા માટેની પ્રક્રિયા



પ્રકરણ - 16 _____

પુછપરછ

પ્રકરણ - 17 _____

નિર્ણય કરવો

પ્રકરણ - 18 _____

ગ્રાહક કેન્દ્રી કાર્ય

પ્રકરણ - 19 _____

સમસ્યા ઉકેલવી

પ્રકરણ - 20 _____

ગ્રાહક જાળવવા

પ્રકરણ - 21 _____

વેચાણ, ઉપરી વેચાણ, આંતરિક વેચાણ

પ્રકરણ - 22 _____

GSM / CDMA

પ્રકરણ - 23 _____

ડેટા સંબંધિત ટેરીફ પ્લાન, ઓફર અને સ્કીમ

પ્રકરણ - 24 _____

CRM – એક ઉપરી દેખાવ

પ્રકરણ - 25 _____

હેલ્પ ડેસ્ક સીસ્ટમ

પ્રકરણ - 26 _____

અર્ગોનોમિક



પ્રકરણ - 1

ગ્રાહક સેવા પ્રતિનિધિનું કાર્ય અને મહત્વ



એક સીસીઈ એ તેના કાર્ય અને મહત્વ સમજવા જરૂરી છે જેથી ખાતરી કરી શકાય કે ગ્રાહકોને કોઈ પણ પ્રકારની પ્રતિકૂળતા નો સામનો ન કરવો પડે અને તેમની ચિંતાઓનો યોગ્ય પ્રમાણે જવાબ આપી શકાય.

એક ગ્રાહક સેવા પ્રતિનિધિ એ વ્યક્તિ છે જે ખાસ કરીને એક સંસ્થા અથવા સેવા કેન્દ્રની વ્યક્તિ છે અને તે ગ્રાહક અને સંસ્થા વચ્ચે જોડતી કડી તરીકે કામ કરે છે. તે/તેણી સંસ્થાની મર્યાદામાં રહીને ગ્રાહક ની જરૂરિયાત પૂરી કરવાનો પ્રયત્ન કરે છે.

પ્રોફાઈલ આંતરિક અથવા બાહરી ગ્રાહક સેવા હોઈ શકે છે – ગ્રાહક સમસ્યાઓનું રેકોર્ડીંગ સાંભળી નિવારણ કરવું અને પુછપરછ નો જવાબ આપવો અને આગલા પગલાઓનું ધ્યાન રાખવું આ કોઈ પણ કોલ કેન્દ્રનું મૂળભૂત કામ હોય છે.

તેના/તેણીના કામથી સંસ્થા ખુશ થાય છે કારણકે ગ્રાહક ખુશ છે અને તે ત્યારે ખુશ થાય છે જ્યારે તેના પ્રશ્નો નો જવાબ મળે છે અથવા સંસ્થા સામાન/સેવા આપે છે.

સામાન્ય રીતે સીસીઈના મુખ્ય કામ, એક કાર્યકર તરીકે તેમના કાર્ય વર્ણન પ્રમાણે જનતાને સંબંધિત હોય છે. પણ હકીકતમાં એક કોલ કેન્દ્રમાં તેના કરતા વધુ થતું હોય છે.



સીસીઈના કાર્યમાં સામાન્ય રીતે આનો સમાવેશ થાય છે:

- આવી રહેલ ગ્રાહક કોલનો જવાબ આપવો: એક કોલ કેન્દ્ર ગ્રાહકો સાથે વાર્તાલાપ કરવા માટે વિવિધ મીડિયાનો ઉપયોગ કરે છે.

“WHO ARE YOU TALKING TO?”



CUSTOMER SERVICE
AND IT'S AWESOME!

સૌથી સામાન્ય મીડિયા હોય છે ફોન કોલ, ઈમેઈલ, ચેટ રૂમ, ફેક્સ અને સૌથી નવીન છે ટૂંકાક્ષરી સંદેશા (SMS) દ્વારા. ગ્રાહક સેવા ડેસ્ક પરથી મદદ, માંગવા માટે ગ્રાહક આ રીતો વાપરે છે.

તો એક અસરકારક અને સક્રિય એજન્ટ બનવા માટે, વ્યક્તિએ સંસ્થા દ્વારા આપવામાં આવેલ અદ્યતન ટેકનોલોજી વાપરવાનું જાણવું જોઈએ.

- ફરિયાદો અને પ્રશ્નો સાંભળવા: દરેક ગ્રાહક જે સેવા કેન્દ્ર માં ફોન કરે તેની પોતાની ફરિયાદો અથવા પ્રશ્નો હોઈ શકે છે. કંપનીના ધોરણો પ્રમાણે દરેક ફરિયાદો અને પ્રશ્નોનો સમયસર જવાબ અપાવો જોઈએ.

આ પરિસ્થિતિમાં એજન્ટો પાસે યોગ્ય સાંભળવાની કુશળતા, પ્રશ્ન પૂછવાની કુશળતા અને સમભાવ રાખવાની કુશળતા હોવી જરૂરી છે.





- ગ્રાહકની ચિંતાને સંબંધિત માહિતી મેળવવી: As another function of કોલ કેન્દ્રનું જેમકે અન્ય કાર્ય ગુણવત્તા વાળો ગ્રાહક અનુભવ આપવો હોય છે, મોટા ભાગે સંતુષ્ટ ગ્રાહક અન્ય સેવા માટે પાછો આવશે. તેથી, એજન્ટો માટે એ મહત્વનું છે કે તેઓ ગ્રાહકોના રેકોર્ડ રાખે જેથી ગ્રાહકોએ તે બીજી વખતે ફી આપવા ન પડે.

કંપની દ્વારા સંબંધિત માહિતી તેમના વડે વાપરવા માટે દસ્તાવેજ કરાશે અને બીજી કંપનીઓ સાથે વહેંચાય છે.

ઉપર બતાવેલ બધી પ્રક્રિયાઓ કંપની દ્વારા સમંત થયેલ પ્રક્રિયાઓ છે. ગ્રાહકોના પ્રશ્નો અથવા ચિંતાઓનો માત્ર એક ફોન કોલમાં જવાબ આપવાનો એજન્ટો દ્વારા પ્રયત્ન થવો જોઈએ. ગ્રાહક સેવા પ્રતિનિધિ એ છે જે ખાતરી કરે છે કે તેમના ગ્રાહકોને કોઈ પણ પ્રકારની પ્રતિકૂળતા નહીં થાય અને તેમની ચિંતાઓનો યોગ્ય જવાબ મળે.

ટુંકમાં, એક કોલ કેન્દ્ર પ્રતિનિધિના કાર્ય ફરજો આ છે:



- ✓ ગ્રાહકો સાથે કામ કરીને જરૂરિયાતો નક્કી કરવી.
- ✓ જરૂરી માહિતી આપીને પુછપરછનો જવાબ આપવો; તપાસ કરવી, શોધવી, અને માહિતી આપવી.
- ✓ સામાન્ય રીતે સીસીઈનો જવાબ આપવાનો સમય 30 સેકન્ડની અંદર હોય છે.
- ✓ સમયને અનુસરવું યાહે એ કોલ હોય, લંચ, બ્રેક, તાલીમ વગેરે હોય અથવા

ઓફિસમાં હાજર રહેવાના દિવસોની સંખ્યા હોય (માંદગી રજા -12 દિવસો, સામાન્ય રજા -12 દિવસો, હક્ક રજા -18 દિવસો). લોગીન સમય સામાન્ય રીતે 1 કલાક વિરામ સાથે 8 કલાકનો હોય છે (30 મિનીટ- જમવાનો વિરામ, 15 મિનીટ કોફી વિરામ, 15 મિનીટ. કોફી વિરામ)

- ✓ જરૂરી માહિતી આપીને વિનંતીઓ પૂરી કરવી; વ્યવહારો પુરા કરવા; વિનંતીઓ આગળ મોકલવી.
- ✓ અપ-સેલ એકાઉન્ટ માટે તકો ઓળખીને વધારાની સેવાઓ વેચવી; નવા લક્ષણો સમજાવવા.
- ✓ માહિતી દાખલ કરીને કોલ કેન્દ્ર ડેટાબેઝ બનાવવો.
- ✓ નક્કી કરેલ પ્રક્રિયાઓ અનુસરીને ઉપકરણ સક્રિય રાખવા, ખરાબી અંગે ધ્યાન દોરવું.
- ✓ શૈક્ષણિક તકોમાં ભાગ લઈને કાર્ય જ્ઞાન વધારવું.
- ✓ નવી અને અલગ વિનંતીઓ માટેની માલિકી મેળવી સંસ્થાની



ખ્યાતિ વધારવી; કાર્ય સિદ્ધિઓમાં મૂલ્ય વધારવાની તકો શોધવી.

- ✓ કાર્ય ક્ષેત્ર પ્રમાણે લઘુત્તમ ટાઈપીંગ ઝડપ ચોકસાઈ મેળવવી જે કાર્ય ફરજ પ્રમાણે હોય.
- ✓ ગ્રાહક વાર્તાલાપ ને પ્રશ્ન, વિનંતી અથવા ફરિયાદ પ્રમાણે ગોઠવવી.
- ✓ સંસ્થા દ્વારા અપાયેલ વચન પ્રમાણે ગ્રાહક સેવાની ખાતરી આપવી.



- ✓ ગ્રાહકોને તેમના પ્રશ્નો અને સેવા વિશેની ટીપ્પણીઓ માટે વધારાની માહિતી આપવી.
- ✓ તેના/ તેણીના કોલ લોગીન સમય, ડાયલની સંખ્યા, ગ્રાહક સંપર્ક, રીવ્યુ સમય દરમિયાન હાજરી વગેરેની CRM મદદ વડે ધ્યાન રાખે છે.

Summary

એક સીસીઈ તેના કાર્ય અને મહત્વ સમજે છે અને ગ્રાહકો કે કોઈ પણ પ્રકારની પ્રતિક્રિયા થી બચાવે છે. સીસીઈ જાણે છે કે કેવી રીતે ગ્રાહકોની ચિંતાઓ સારી રીતે સમજીને મુદ્દાઓ સમજીને સમસ્યાઓનો ઉકેલ લાવવો.

મહાવરાઓ:

A. નીચેના પ્રશ્નોના જવાબ આપો:

1. ગ્રાહકની કાળજી રાખનાર અધિકારીની શું ભૂમિકાઓ અને જવાબદારીઓ છે?
2. ગ્રાહકની કાળજી રાખનાર અધિકારી કોણ છે? જો બીપીઓમાં તમને સીસીઈની નોકરી મળશે તો કઈ ફરજો તમારે બજાવવાની રહેશે?

B. સાચો જવાબ પસંદ કરો:

1. એજન્ટસ ગ્રાહકની કોઈ પણ સમસ્યાને એક જ કોલમાં ઉકેલવાનો પ્રયત્ન કરશે. (ખરું/ખોટું)
2. એજન્ટસને ગ્રાહકની વાતચીતને સમસ્યા, વિનંતી અથવા ફરીયાદ તરીકે વર્ગીકૃત કરવાની જરૂર નથી.(ખરું/ખોટું)
3. સંદેશાવ્યવહારની સૌથી આધુનિક રીત છે ફેક્સ. (ખરું/ખોટું)

પ્રકરણ - 2

મૂલ્યોની આચારસંહિતા



સીસીઈને સંસ્થામાં શું કરવું અને શું ન કરવું અને મૂલ્યોની આચારસંહિતા પાળવી વિષે જાણકારી આપવી જેથી ગ્રાહકો સાથે સારા સંબંધો જળવાય.

એવું માનવામાં આવે છે કે સમાજ બધા માટે ખુલ્લો હોવો જોઈએ. વચન બધા માટે મૈત્રીપૂર્ણ, સુરક્ષિત અને આવકારદાયક વાતાવરણ પૂરું પાડવું જે જાતિ, લૈંગિક, વિકલાંગતા, વાંશિક ભેદભાવ અથવા ધર્મ પર આધારિત નહીં હોય.

આ આચારસંહિતા સીસીઈના વર્તાવ માટેની અપેક્ષાઓ અને અસ્વીકાર્ય વર્તાવના પરિણામ વિષે ખ્યાલ આપે છે.

અપેક્ષિત વર્તાવ

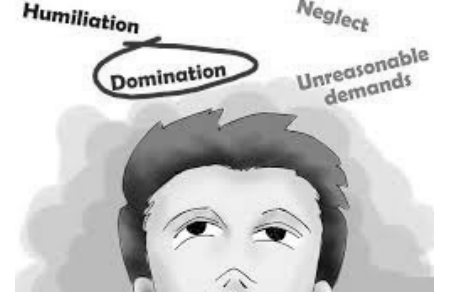
- ✓ ગંભીર, સન્માનીય અને સહયોગી બનો.
- ✓ અપમાનજનક, ભેદભાવપૂર્ણ અથવા પજવણી વાળા વર્તન અને વાણીથી દૂર રહો.
- ✓ તમારી આજુબાજુના વાતાવરણ અને તમારા સાથી કર્મચારીઓ પ્રત્યે સભાન રહો.



અસ્વીકાર્ય વર્તાવ



- ✓ અસ્વીકાર્ય વર્તાવમાં આનો સમાવેશ થાય છે: કોઈ પણ સીસીઈ દ્વારા ડરાવવું, પજવણી, અપમાન કરવું, ભેદભાવ, આપત્તિ જનક, અથવા અપશબ્દો બોલવા
- ✓ પજવણીમાં આનો સમાવેશ થાય છે: જાતિ, લૈંગિક, જાતિ, ધર્મ, અપંગતા સંબંધિત ટીપ્પણીઓ; નગ્નતા અને/ અથવા (રજૂઆત સ્લાઈડ સાથે) જાતીય છબીઓનો જાહેર જગ્યામાં અયોગ્ય ઉપયોગ, ઈરાદાપૂર્વક ડરાવવું, પીછો કરવો; ત્રાસદાયક ફોટોગ્રાફી અથવા રેકોર્ડ કરવું; સતત વિક્ષેપ પડે તેવી વાતો અથવા અન્ય ઘટનાઓ કરવી; અયોગ્ય શારીરિક સંપર્ક, અને અણગમતી જાતીય રીતે ધ્યાન ખેંચવું
- ✓ એવા કપડાં પહેરવા જે વ્યવસાયિક કામ ના વાતાવરણ માટે યોગ્ય ન હોય જે ભડકાઉ હોય અથવા ખાસ કરીને વાંધાજનક હોય



✓ કોઈ પણ વ્યક્તિ સામે શારીરિક અથવા શાબ્દિક અપમાન, ડરાવવું, ધમકી, ચીડ, પજવણી, પીછો કરવો, હડસેલો મારવો, ધક્કો મારવો અથવા કોઈ પણ પ્રકારના શારીરિક બળનો ઉપયોગ કરવો, જે કોઈ પણ રીતે ખલેલ ઉભી કરે અને જે ખલેલજનક અથવા ખતરો હોય અથવા વ્યક્તિમાં દહેશત ઉભી કરે.

✓ કોઈ વસ્તુ ધારણ કરવી જે શસ્ત્ર તરીકે વાપરી શકાય જે ચોક્કસ રીતે વપરાય તો અન્યને નુકસાન કરી શકે

✓ કોઈ પણ તોફાની, લંપટ અથવા આક્રમક વર્તાવ અથવા ભાષા, જાતીયતા દર્શાવતા અથવા આક્રમક ભાષા અથવા વ્યવહાર વાપરીને, અપશબ્દ બોલીને, અશ્લીલ હાવભાવ, અથવા વંશીય, ધાર્મિક અથવા વંશીય દ્વી અર્થો વાળા શબ્દો વાપરીને

- ✓ જેમાં માદક પીણાં હોય તેવા ખુલ્લા કેન, બોટલ અથવા અન્ય કોઈ પાત્ર પાસે રાખવું
- ✓ કોઈ પણ ગેરકાનૂની વસ્તુ રાખવી જેમાં નાર્કોટિક, મારીજુઆના અને એ અથવા અન્ય પ્રતિબંધિત નશા કારક વસ્તુઓનો સમાવેશ થાય છે
- ✓ ધૂમ્રપાન- દર્શાવેલ વિસ્તારો સિવાય
- ✓ શાંતિ જોખમાય તે રીતે અથવા તેવા હેતુથી ભેગા થવું અથવા કોઈ ગેરકાનૂની કામ કરવું અથવા કોઈ આક્રમક વર્તાવ કરવો
- ✓ કોઈ પણ નિયમો અને નિયંત્રણોને પાળવામાં નિષ્ફળ જવું



મૂલ્યો

આચારસંહિતા 3 સ્થંભો પર ટકેલી છે જે પ્રમાણિકતા, એકતા અને વ્યવસાયિકતા છે.

પ્રમાણિકતા:

બધી ઓફરો/ સેવાઓ ચોખ્ખી અને પ્રમાણિક રીતે બતાવેલ હોવી જોઈએ જેથી ખાતરી થાય કે દરેક પક્ષને ખ્યાલ હોય કે તે શેના માટે બંધાયેલ છે અને તેમને બદલામાં શું મળવાનું છે. બધા દાવાઓ, જેઓ ખોટા હોય, ગેરમાર્ગે દોરનાર, ભ્રામક, છેતરામણી અથવા નકારાત્મક રીતે હરીફોને અન્યાય કરતા હોય એ બિન વ્યવસાયિક, અપ્રમાણિક અને આ મૂલ્ય નો ભંગ કરતી ગણાવી જોઈએ.



Customer Care Executive

એકતા:

કોલ કેન્દ્રના વ્યવસાયિકો જે આ મૂલ્યો વડે બંધાયેલ હોય તેમણે તેમના કાર્યની જગ્યાએ એવું વાતાવરણ ઉભું કરવાનો પ્રયત્ન કરવો જોઈએ જે બધા કર્મચારીઓને ઉત્સાહ, વિશ્વાસ અને મૂળ હેતુઓને સિદ્ધ કરવાને ઉત્તેજન આપે.

વ્યવસાયિકતા:

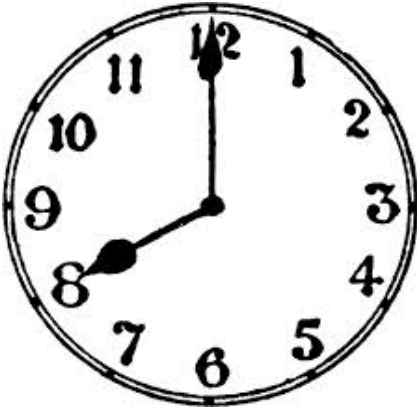
બન્ને સંસ્થા અને ઉદ્યોગને સાથે ઉત્તેજન આપવા માટે એ જરૂરી છે કે બધી ક્રિયાઓ વ્યવસાયિક અને નૈતિક રીતે થાય.

ગ્રાહકો સાથે સંબંધો

1. કોલ દરમિયાન, એક સીસીઈએ તરતજ તેનું નામ, જે કંપની વતી તેણે ફોન કરતા હોય તેનું નામ અને ગ્રાહકને તેમના કોલ માટેનો હેતુ કહેવું જોઈએ. તેમણે જે ઓફર/ સેવાઓ આપવાના હોય તેના વિષે ચોખ્ખી રીતે જણાવવું જોઈએ, નમ્ર રહેવું જોઈએ, ગ્રાહકની હાજરીનો અને વ્યક્તિત્વનો આદર કરવો જોઈએ અને નમ્ર રીતે ફોન પૂરો કરવો જોઈએ જો ગ્રાહક તેમને તેમ કરવા કહે તો.



2. બાહરી કોલ અયોગ્ય સમયે કરાવા જોઈએ નહીં, સિવાયકે ગ્રાહક પાસે થી ઝડપી આગોતરી મંજૂરી મેળવેલ હોય. એ સલાહ આપવામાં આવે છે કે કોલ ચાલુ દિવસોમાં 08:00 પહેલા અને 21:00 પછી કરવા જોઈએ નહીં, શનિવારે 10:00 પહેલા અને 20:00 પછી કોલ કરવા જોઈએ નહીં. રવિવારે અને રજાના દિવસોમાં કોઈ કોલ કરવા જોઈએ નહીં.



3. જ્યારે આવતા કોલનો જવાબ આપતા હોય ત્યારે બધા જરૂરી પગલાઓ લેવાવા જોઈએ જેથી કોઈ પણ સમયે વેઈટીંગ સમય એક દિવસમાં સરેરાશ 60 સેકન્ડ કરતા વધે નહીં અને મહત્તમ 5 મિનિટ રહે. કોઈ પણ કિસ્સામાં, કંપનીઓએ વેઈટીંગ સમય ઘટાડવા માટે વૈકલ્પિક માહિતી સિસ્ટમો વાપરવી જોઈએ (સેલ્ફ સર્વિસ સીસ્ટમ, ઇન્ટર એક્ટિવ વોઈસ રિસ્પોન્સ વગેરે.).

4. ઓટો ડાયલ સાધન અને પ્રી રેકોર્ડેડ સંદેશા મોકલવાનો વપરાશ કરવાને મંજૂરી છે જ્યારે તે ટેકનિકલી ગ્રાહકની લાઈન ખાલી કરવા માટે શક્યતા દર્શાવે છે જ્યારે તે/ તેણી પ્રી રેકોર્ડેડ સંદેશો પ્રસારિત થતો હોય તેની પહેલા, દરમિયાન અથવા પછી કોલ પૂરો કરવાનું નક્કી કરે.

5. ઇન્ટર એક્ટિવ વોઈસ રિસ્પોન્સ (IVR) તકનીકીના વપરાશથી ગ્રાહકને સીસીઈ સાથે વાત કરવાની તક આપવા દેવી જોઈએ.



6. ટેલિફોન વાર્તાલાપો ને માત્ર શૈક્ષણિક હેતુઓ માટે ધ્યાનમાં રખાય છે અને/ અથવા રેકોર્ડ કરાય છે, જેથી નોંધી શકાય અને પછીથી ખાતરી કરી શકાય કે શું બોલાયું હતું, જેમાં ગુણવત્તા નિયંત્રણ કારણો હોય, અને જેથી સંવેદનશીલ અને/ અથવા નાણાકીય વ્યવહારોની ખાતરી કરાય (જેમકે ટેલિફોન બેન્કિંગ, ક્રેડિટ કાર્ડ પર બિલ કરવા માટે મૌખિક હુકમ વગેરે).

કોઈ પણ કિસ્સામાં, પક્ષોની આગોતરી જાણ વિના રેકોર્ડિંગ જાહેરમાં પ્રસારિત થવા જોઈએ નહીં. વધુમાં, કોઈ પણ કિસ્સામાં રેકોર્ડિંગ જેતે દેશના ચાલુ કાયદા પ્રમાણે હોવા જોઈએ.



7. જ્યારે સીસીઈ નક્કી કરે કે જે ગ્રાહક સાથે તે/ તેણી વાત કરી રહી છે તે ઓછી ઉંમરનો હે અથવા ખાસ જરૂરિયાત વાળો છે, તે/ તેણી એ તેના માતાપિતા અથવા વાલી સાથે વાત કરવા માટે પૂછવું જોઈએ. જો તેવું નહીં થાય તો, તે/ તેણીએ કોલ પૂરો કરવો જોઈએ.

8. ગ્રાહકને પૂરી રીતે જાણકારી આપવા માટે કોલ કરાવો જોઈએ પણ તેના/ તેણીના સમયને માન આપીને. ગ્રાહકની વિનંતી પરકોલ અટકાવવો જોઈએ અને તેના/ તેણીના પસંદગીના સમયે ગોઠવવો જોઈએ.

9. એ કોઈ રીતે ભલામણ કરતી નથી કે એક ગ્રાહકને વારંવાર એક ઉત્પાદન અથવા સેવા માટેના ઓફર સમય દરમિયાન કોલ કરવામાં આવે જેમાં તેજ સભ્ય માટે સમાન સ્થિતિઓ હોય.

10. સીસીઈ ગ્રાહકોનું ધ્યાન ખેંચવા માટે તેમને કોલ કરશે પણ તેમની ફરજો બરાબર પૂરી થાય તે રીતે અને જેમાં ઉત્પાદન અને સેવા પૂરી પાડનારના નિયમ ક્ષેત્રની અંદર રહીને જેથી ગ્રાહક સુરક્ષા જળવાય અને ડિસ્તન્સ સેલ માટેના નિયમો પાળવામાં આવે.

11. યોજનાની ઉત્તમ પ્રદાન માટે, સીસીઈ ડેટાબેઝ વાપરશે જે કંપનીએ કાનૂની રીતે મેળવેલ હોય અને પ્રક્રિયા કરેલ હોય.

12. જો ગ્રાહકોના અંગત ડેટાબેઝ વપરાય તો તે કિસ્સાઓમાં કંપનીએ તેના ભેગા કરવા અને સાચવણીને કાનૂની રીતે નિયંત્રિત કરવી જોઈએ.



13. સીસીઈએ હાલના અંગત માહિતી રક્ષણ માટેના સત્તાકીય માળખામાં સખત રીતે સાથ આપવો જોઈએ.

14. જે ગ્રાહક માટેની અંગત માહિતી માંગવામાં આવી હોય, સીસીઈએ તેને/ તેણીને જ્યાં તેના/ તેણીની માહિતી મળી હોય તે ડેટાબેઝ વિષે જાણ કરવી જોઈએ.

15. સીસીઈએ યોગ્ય સંસ્થાકીય અને તકનીકી પગલા લેવા જોઈએ જેથી અંગત માહિતીનું રક્ષણ થાય અને તેને અકસ્માતે અથવા ગેરકાનૂની રીતે નાશ પામતા, અકસ્માતે નુકસાન પામતા, ખરાબ થતા, પ્રતિબંધિત હેરફેર થતા અને બધા પ્રકારની ગેર કાનૂની પ્રક્રિયા થતા અટકાવાય.

16. સીસીઈએ અંગત માહિતી રેકોર્ડને બિન અધિકૃત વાંચન, નકલ કરવી, બગાડ અથવા કાઢી નાખવા ને અટકાવવા માટે યોગ્ય પગલા લેવા જોઈએ. આ પરિસ્થિતિઓની ખાતરી કરવા માટે કંપનીઓએ રક્ષિત વિસ્તારમાં અંગત માહિતી વાળી વસ્તુઓ અને ઇલેક્ટ્રોમેગ્નેટિક કેરિયરમાં રક્ષિત રાખવા જોઈએ અને તેમના વપરાશ અને પ્રક્રિયા માટે કડક નિયમો બનાવવા જોઈએ જેમાં માત્ર અધિકૃત વ્યક્તિઓ હોય અને બેક અપ નકલો બનાવવી જોઈએ.
17. અંગત ડેટાની બિન અધિકૃત હેરફેર અટકાવવા માટે કંપનીઓએ બધા યોગ્ય પગલા લેવા જોઈએ. આ બાબત માટે, તેમણે દરેક સીસીઈની સીસ્ટમ સાથે જોડાયેલ પર્સનલ કોમ્પ્યુટર નો વ્યક્તિગત વપરાશની ખાતરી કરવી જોઈએ જેમાં વપરાશકર્તા ઓળખ રીતો હોય, પ્રવેશ કોડ વપરાતા હોય અને અસફળ પ્રયત્નોને કારણે આપમેળે જોડાણ તૂટી જતું હોય વગેરે.
18. સીસીઈ પાસે જરૂરી સોફ્ટવેર હોવું જોઈએ જેથી તેમના જવાબદારી વિસ્તારમાં અંગત માહિતીની હેરફેર થતી હોય ત્યારે માહિતીનું મૂળ અને અંતિમ સ્થાન ની ખાતરી કરી શકાય. સીસીઈ દ્વારા કંપનીઓને અંગત માહિતી હેરફેર કરતી વખતે દરેક સીસીઈએ ગેરકાનૂની પ્રક્રિયા સામે રક્ષણની ખાતરી કરવી જોઈએ જે માટે જટિલ અને હેરફેર નોંધતી રીતોનો ગોઠવવાનો સમાવેશ થાય છે.
19. ગ્રાહકો દ્વારા સીસીઈને અપાતી અંગત માહિતી કંપની ની મિલકત છે અને તે અન્ય હેતુઓ માટે વપરાવી જોઈએ નહીં.
20. ગ્રાહકોના ફોન પર કોઈ કોલની મંજૂરી નથી.

Summary

સીસીઈસ જાણે છે કે સંસ્થામાં કેવી રીતે વર્તવું અને કેવી રીતે નહીં અને ગ્રાહકો સાથે સારા સંબંધો રાખવા માટે આચારસંહિતાના નિયમોને અનુસરે છે.

મહાવરાઓ:

A. નીચેના પ્રશ્નોના જવાબ આપો:

1. વ્યવહારની રીતભાત શું છે? અપેક્ષિત વ્યવહાર શું છે?
2. અસ્વીકાર્ય વ્યવહાર શું છે?
3. વ્યવહારની રીતભાતના 3 પાયાઓ કયા છે?
4. ગ્રાહક સાથે સંબંધ ધરાવતી વ્યવહારની રીતભાતને સમજાવો.

B. સાચો જવાબ પસંદ કરો:

1. સીસીઈ પાસેથી જે અપેક્ષિત વ્યવહાર છે તે એ છે કે નીચા બતાવતા, અલગ બતાવનાર વર્તણુક અથવા શબ્દોથી અળગા રહેવું (ખરૂ/ખોટું)
2. વ્યવસાયિક કાર્યને વાતાવરણને અનુકૂળ હોય તેવા _____ કપડા પહેરવા જોઈએ
 - a. બિનઔપચારીક
 - b. ઔપચારીક
 - c. સેમીઔપચારીક
 - d. પ્રાસંગિક

3. વ્યવહારની રીતભાતને 3 પાયાની બાબતો સાથે જોડવામાં આવી છે જેમાં છે પ્રમાણિકતા, અખંડિતતા અને

_____.

a. વ્યવસાયિકતા

b. સત્તામણી

c. સંબંધ

d. વાતચીત

4. અયોગ્ય સમયે કોલ કરવા જોઈએ નહિ, સિવાય કે ગ્રાહકની પહેલેથી જ પરવાનગી લીધેલ છે. (ખરું/ખોટું)

5. આઈવીઆરનું ફુલ ફોર્મ છે ઇન્ટરેક્ટીવ વોકલ રીસપોન્સ (ખરું/ખોટું)

6. કંપનીઓની આ અગ્રીમતા નથી કે બધા જ યોગ્ય સાધનોને લાગુ કરે કે જેથી બિનઅધિકૃત રીતે વ્યક્તિગત માહિતીને ટ્રાન્સફરી થતી રોકી શકાય (ખરું/ખોટું)

C. દરેક સીસીઈની તૈયારીને ચકાસવી

D. નાટ્ય ભૂમિકા

પ્રકરણ - 3

ગોપનીયતા



ગ્રાહક ગોપનીયતા સમજવી અને અંગતતા કાયદાને પાળવો

ગ્રાહક ગોપનીયતા એક નિયમ છે કે કંપની અથવા વ્યક્તિએ તેમના ગ્રાહક વિશેની માહિતી ગ્રાહકની સમંતિ અથવા કાનૂની કારણ વિના કોઈ ત્રાહિત વ્યક્તિને જણાવવી જોઈએ નહીં. આ સિદ્ધાંત મોટાભાગના દેશોમાં કાયદામાં આવરી લેવાયેલ છે. ગ્રાહક ગોપનીયતા અને નિયંત્રણો કોઈ પણ વ્યક્તિને સંસ્થાકીય ગ્રાહક ગોપનીયતા પગલાઓના નિષ્ફળ જવા પર વ્યક્તિને તેની ગોપનીયતાના ભંગ થવાથી બચાવે છે.

એ મહત્વનું છે કે ગોપનીયતા જાળવાય કારણકે ગોપનીયતાના ભંગ થી ઘણી હેરાની થાય છે. તેનાથી વ્યવસાયિક અને ગ્રાહક વચ્ચેનો વિશ્વાસ નબળો પડે છે.



ઉદાહરણ:

ઉદાહરણ માટે ડેટા પ્રોટેક્શન નિયમો

4. ડેટા પ્રોટેક્શન નિયમો

4.1 કંપનીને દ્વારા અપાયેલ બધી માહિતી અને ડેટા જે કંપની દ્વારા સીધી અથવા આડકતરી રીતે વપરાતો હોય જે આ કરાર પ્રમાણે હોય તે દરેક સમયે ... ની મિલકત રહેશે. તેને ઓળખાવો જોઈએ, ચોખ્ખી રીતે નિશાની કરેલ હોવો જોઈએ અને બધા મીડિયા અને બધા દસ્તાવેજોમાં કંપની દ્વારા નોંધાવો જોઈએ.

4.2 કંપનીએ એકતા જાળવવા માટે બધા વાજબી પગલા લેવા જોઈએ જેથી કોઈ ભ્રષ્ટાચાર અથવા ખોટ, નુકસાન, અથવાની માહિતી ખરાબ થવા ને અટકાવી શકાય.

4.3 આ કરાર રદ થવાના કિસ્સામાં કંપની જ્યારે તેને તેમ કરવાનું કહેવામાં આવે ત્યારે, અને તેના બધા એજન્ટો અને પેટા મુકાદમોને સૂચના આપશે કે દ્વારા અપાયેલ બધી માહિતી અને ડેટા કાઢી નાખો અનેદ્વારા અપાયેલ બધી માહિતી અને ડેટાની બધી નકલો કંપનીની સિસ્ટમ અને મેન્નેટિક ડેટ માંથી કાઢી નાખો.

4.4 કંપની તેને પાળવા માટે સમંત થાય છે અને તેની પાસે પૂરતા પગલા છે જેથી ખાતરી થાય કે બધા સમયે તેના કર્મચારીઓ તેમાં બતાવેલ બધી જોગવાઈઓ અને જવાબદારીઓનું પાલન કરે છે (જે સમયાનુસાર બદલતા રહે છે):

ડેટા પ્રોટેક્શન એક્ટ 1998

ટેલિકોમ્યુનિકેશન (માહિતી ગોપનીયતા અને રક્ષણ) (ડાયરેક્ટ માર્કેટિંગ)

નિયંત્રણો 1998

કન્ઝ્યુમર પ્રોટેક્શન ડિસ્ટન્સ સેલિંગ નિયંત્રણો 2000

4.5 કંપની દ્વારા પાસેથી મેળવાયેલ બધી અંગત માહિતી માત્ર આ કરાર હેઠળના હેતુઓ માટેજ વપરાવી જોઈએ અનેની સમંતિ વિના તેની પર પ્રક્રિયા અથવા તેની જાણ કરાવી જોઈએ નહીં

Customer Care Executive

4.6 આ કરારમાં એવી કઈ નથી જેના ઉપકાર હેઠળ ને કંપની ને કોઈ માહિતી આપવાની ફરજ પડે જો તેમ કરવાથી ડેટા પ્રોટેક્શન એક્ટ 1998 નો ભંગ થતો હોય.

4.7 કંપની ને નુકસાની આપશે જો ઉપર બતાવેલ નિયમમાં કોઈ ભંગ થાય જેનાથી કોઈ ખર્ચ, દંડ, દાવા અથવા તેનાથી ઉદ્ભવતા કોઈ ખર્ચ માટે જવાબદાર ઠરે.

4.8 નિયમ 4.4 હેઠળ તેની જોગવાઈઓના પાલન માટે કંપની પાસે માહિતી પ્રમાણો હોવા જોઈએ અને સચવાતા હોવા જોઈએ જે સાફ રીતે આના પર અસર કરે છે:

4.9 કંપની ને દ્વારા મળેલ માહિતીની ગોપનીયતા, એકતા અને સુરક્ષાનું રક્ષણ કરવામાં આવશે

4.10 આ નિયમની જરૂરિયાતો માટે ઓડિટ અને એકાઉન્ટ પ્રક્રિયાઓ હોવી જોઈએ;

4.10 A બધા કર્મચારીઓને તાલીમ અપાવી જોઈએ અને તેઓ ભરોસાપાત્ર હોવા જોઈએ જેથી તેમના આ નિયમો હેઠળની જવાબદારીઓ વિષે તેમને જાણ થાય (અને તેઓ તેને પાળે)

4.10 B અન્ય કોઈ પગલાઓ અને પ્રક્રિયાઓ જેથી ખાતરી કરાય કે કંપનીની જવાબદારીઓ નિયમ 4 હેઠળ પૂરી થાય છે.



Summary

સીસીઈ ગ્રાહક ગોપનીયતા અને અંગતતા વિશેના કાયદાઓ સમજે છે જે તેને તેણી ને કોઈ ભંગ અટકાવવામાં મદદ કરે છે.

મહાવરાઓ:

A. નીચેના પ્રશ્નોના જવાબ આપો:

1. ગ્રાહક ગુપ્તતા શું છે?
2. સેમ્પલ ડેટા રક્ષણના કાયદાઓ શું છે?

B. સાચો વિકલ્પ પસંદ કરો:

1. ગ્રાહક ગુપ્તતા તે એક સિધ્ધાંત છે કે જેમાં _____ એ તેમના ગ્રાહકોની માહિતીને જાહેર કરવાની નથી
 - a) ગ્રાહક
 - b) સફાઈ કર્મચારી
 - c) કર્મચારી
2. વેપારી અને ગ્રાહક વચ્ચેનો વિશ્વાસ વિશ્વસનિયતાના ભંગથી નબળો પડતો નથી (ખરું/ ખોટું)

પ્રકરણ - 4

સમય વ્યવસ્થાપન સિક્કાંત



એ સમજવું કે આ હરિકાઈ ભર્યા વિશ્વમાં આગળ રહેવા માટે કેવી રીતે સમયની ગોઠવણ કરવી



સમય વ્યવસ્થાપન દિવસમાં તમે જે કરવાના કાર્યોમાં સમય વિતાવતા હો તેમાં સમય ને ગોઠવવાનું બતાવે છે. સારો સમય વ્યવસ્થાપન કુશળતાઓનો મતલબ છે તમે દિવસમાં જે કરવા યાહો તે કરી શકો છો જેમકે, સમય પર ઉઠવું, આરોગ્યકારી નાસ્તો કરવો, ક્લાસમાં અથવા કામ પર જવું(અથવા બન્ને!), ઘરે જવું અને ઘરકામ કરવું (અથવા તમારી નોકરી માટે ઘરેથી કામ કરવું), અને સારા કલાકોની નિદ્રા મેળવવી જેથી તમે આગલા દિવસે તમારા રોજીંદા સમયે ઉઠી શકો.

સમય વ્યવસ્થાપન એ ખરેખર તમારી જાતને ગોઠવવા વિષે છે. તે એક વચન આપવા જેવું છે કે જેથી તમે વધુ વ્યવસ્થિત રીતે ગોઠવાઈ શકો, તમારું ધ્યાન કેન્દ્રિત કરી શકો અને તમારા ઉત્તમ લાભ માટે તમારો સમય વાપરી શકો.

The three most important tools for સારા સમય વ્યવસ્થાપન માટેના ત્રણ મહત્વના સાધનો છે હાજરી, શિસ્ત અને નિયમિતતા.

અહીં કેટલીક ટીપ આપી છે જેથી તમે તમે તમારા સમય સાથે વધુ સક્રિય અને અગ્રેસર રહી શકો:

➤ યોજનાને વળગી રહો

તમે જ્યારે યોજના બનાવો ત્યારે ખાતરી કરો કે તમે તેને પૂરી રીતે અનુસરશો.



➤ કરવાના કામની યાદી બનાવો

કરવાના કામોની યાદી બનાવો અને તેને સતત સુધારતા રહેવાની આદત બનાવો મહત્વના અને બિન મહત્વના કામો તેમાં ઉમેરો જેથી તમે ક્યારેય કોઈ વસ્તુ ફી ભૂલી નહી જાઓ. તમારી યાદી હમેશા તમારી સાથે રાખો. ઉપરથી તમારા કાર્યો અને એનાયત થયેલ કામોને ચોક્કસ કાર્ય બિંદુઓમાં વિભાજીત કરીને રાખવાની ખાતરી કરો.



➤ તમારા સમયને વહેંચો

દરેક કાર્ય બિંદુ માટે અંદાજિત સમયગાળો ઉમેરો અને તારીખ કે જ્યારે કામ પૂરું થઈ જવું જોઈએ. જો તમે કરવાના કામના કમથી કોઈ ફર્ક નથી પડતો, તો તમે કંઈક મેળવી શકો છો જે અણધારેલી નવરાશના સમયમાં કરવામાં આવ્યું હોય. જેમકે, તમે તમારી ઓફિસમાં કોન્ફરન્સ કોલ ચાલુ થવા પહેલાના સમયમાં ઈન્ટરનેટ પર માહિતી મેળવી શકો છો.



➤ સમયગાળો નક્કી કરો અને તેને માન આપો

અંતિમ સમય નક્કી કરવા માટે ચોક્કસ બનો અને તેને પુરા કરવા માટે વિચારો. એ સાચું છે કે કોઈ પણ કામ તેના માટે નક્કી કરાયેલ સમય લે છે. તમે ક્યારેય નોંધ્યું છે કે તમે તમારા વેકેશનના આગલા દિવસે કેટલી જલ્દી કામના કાગળિયાં પતાવો છો, કામ બીજાને સોંપો છો અને નિર્ણયો કરો છો? જોકે આપણે કામના દબાણ હેઠળ ઘણું કામ કરીએ છીએ પણ એક કાર્ય યોજના બનાવીને તેને વળગી રહીને કામ



કરવું એ ઘણાં ઓછા તણાવ વાળું અને વધુ વ્યવસાયિક લાગે છે.

➤ સમય બગાડવાનો અટકાવો

સામાન્ય વસ્તુઓ જેમાં સમય બગાડે છે: તમારા માટે સમય વ્યવસ્થાપનમાં કુશળ થવા માટે, તમારા માટે એ મહત્વનું છે કે તમે જે વસ્તુઓમાં સમય બગાડતો હોય તેમને ઓળખો.

પહેલી વસ્તુ જે તમારો સમય બગાડે છે તે છે અણઘડ યોજના. અણઘડ યોજના એ છે જે માત્ર તમારો સમય નથી બગાડતી પણ તમારી ચોક્કસ લક્ષ્ય પર પહોંચવાની શક્તિને ખરાબ રીતે અસર કરે છે.

લોકો સાથે એક અન્ય સમસ્યા એ છે કે તેઓ એક સમયે ઘણી વસ્તુ કરવા ઈચ્છે છે. તમે જે કામ કરી શકતા હો તેના કરતા વધુ કામ કરવાનો પ્રયત્ન કરો તો તેનાથી તણાવ, ઘસાઈ જવું અને અન્ય ઘણી સમસ્યાઓ થાય છે.

જ્યારે તમે જૂથમાં કામ કરતા હો ત્યારે કામની વહેંચણી ઘણી મહત્વની હોય છે, પણ જો તે અસરકારક રીતે નહીં કરાય તો તે સમયનો બગાડ થઈ જાય છે.

સમય વ્યવસ્થાપનનો બીજો શત્રુ છે અવ્યવસ્થા. જ્યારે લોકો વ્યવસ્થિત નથી હોતા ત્યારે શક્યતા વધી જાય છે કે તેઓ સમયસર કામ પૂરું નહીં કરી શકે અથવા કામ કરવાનું ભૂલી જાય.



ACHT/ AHT

એક કોલ માટે સરેરાશ સમય અથવા સરેરાશ સમય તે એક વ્યવહાર માટે સરેરાશ સમયગાળો છે કે સામાન્ય રીતે ગ્રાહકના કોલ આવવાથી ચાલુ થાય છે અને તેમાં કોઈ હોલ્ડ સમય, વાતચીત સમય અને વ્યવહાર સંબંધિત કાર્યોનો સમાવેશ થાય છે.

સીસીઈએ ગ્રાહક સાથે કરેલ વાતચીતના કુલ સમયને ચોક્કસ મર્યાદામાં રાખવી જોઈએ. તમે કોલ પૂરા કરવા, નોંધણી અને ટેગ કરવું વગેરે હોય છે.

સીસીઈ એ ગ્રાહકને નિરાકરણ માટેનો અંદાજિત સમય પણ આપવો જરૂરી છે જો ચાલુ કોલ દરમિયાન તરત કોઈ ઉકેલ નહીં મળે તો

સીસીઈ કઈ પ્રોસેસમાં કામ કરે છે તેના પર AHT આધારિત હોય છે.

જેમકે. આંતરિક ટેકનિકલ પ્રોસેસ માટે AHT 30 મિનીટ -45 મિનીટ હોય છે

આંતરિક ટેલિકોમ પ્રોસેસ માટે AHT 5 મિનીટ-7 મિનીટ હોય છે

બાહરી ટેલી માર્કેટિંગ માટે AHT 10 મિનીટ-13 મિનીટ હોઈ શકે છે



Summary

થોડા સરળ પગલાઓ વડે, સીસીઈ જાણે છે કે કેવી રીતે સમય ગોઠવવો અને અન્યોથી આગળ રહેવું

મહાવરાઓ:

A. નીચેના પ્રશ્નોના જવાબ આપો:

1. આપણે સમયના વ્યવસ્થાપનની જરૂરીયાત શા માટે છે?
2. સમયના વ્યવસ્થાપનમાં 3 સૌથી મહત્વના સાધનો કયા છે?
3. તમારા દૈનિક જીવનમાં શું તમે તમારા સમયનું વ્યવસ્થાપન કરી શકો છો? તમે તે કેવી રીતે કરો છો?
4. એએચટી શું છે? એએચટી શાના ઉપર નિર્ભર છે?
5. સીસીઈ કેવી રીતે એએચટીને ઘટાડે છે?

B. સાચો જવાબ પસંદ કરો:

1. સારા સમય વ્યવસ્થાપન માટે ત્રણ સૌથી મહત્વના સાધનો છે _____, શિસ્ત અને નિયમિતતા.
 - a) આયોજન
 - b) સ્વાસ્થ્ય
 - c) સ્વાપર્ણ
 - d) હાજરી
2. કરવાના કામની યાદી સૌથી અગત્યના અથવા તાત્કાલિક કરવાના કામોના ક્રમને નક્કી કરવામાં મદદ કરે છે (ખરું/ખોટું)
3. સૌ પ્રથમ બાબત કે જે તમારા સમયને વેડફે છે તેને કહેવામાં આવે છે નબળું _____.
 - a) આયોજન
 - b) ગોઠવણ
 - c) નક્કી કરવું
 - d) બાંધવું

C. આવતી કાલ માટે તમારા આયોજન અનુસારના કરવાના કામની યાદી બનાવો

પ્રકરણ - 5

ઇચ્છનીય અને અનિચ્છનીય વાર્તાલાપ



ગ્રાહકો સાથે ફોન પર વાત કરતી વખતે ફોન શિષ્ટાચાર અને સૌજન્ય જાણવું



જ્યારે કોઈ વ્યક્તિ અન્યોને ફોન કરે અથવા તેના પર ફોન કોલ આવે ત્યારે કેટલાક નિયમો લાગુ પડે છે જે ટેલીફોનિક સભ્યતા બતાવે છે. અલગ પરિસ્થિતિઓ માટે થોડા અલગ નિયમો હોય છે. અંગત કોલ મેળવવા/ કરવા એ ધંધાદારી કોલ કરવા/ મેળવવા જેવા નથી હોતા. આ નિયમોના જૂથની અંદર વિવિધતા હોઈ શકે છે ખાસ કરીને ધંધાદારી કોલ માટે જ્યાં કંપની યાહે છે કે કોલ કરવા વાળા અથવા મેળવવાવાળા કેટલીક વસ્તુઓ કહે.

ફોન કરવો

- સામસામે મળતા લોકો માટે જેટલો શિષ્ટાચાર જરૂરી છે તેટલો જ શિષ્ટાચાર ફોન પર વાત કરતી વખતે પણ મહત્વનો છે. સામાન્ય રીતે ફોન કોલ રાત્રે 9:00 પછી અને સવારના 8:00 વાગ્યા પહેલા ફોન કોલ કરવા જોઈએ નહીં. જમવાનો સમય ટાળવો જોઈએ.
- કોઈ વ્યક્તિને બિનજરૂરી રીતે હેરાન કરવા કરતા વ્યક્તિએ તેણે લગાવેલ નંબરની ખાતરી કરી ;લેવી જોઈએ. જો તમે ખોટો નંબર લગાડ્યો હોય તો ફોન મૂકતા પહેલા એ મહત્વનું છે કે તમે કહો "મને માફ કરશો, મેં ખોટો નંબર લગાડ્યો હતો."
- વ્યક્તિ ફોન પર વાત કરવાનું ચાલુ કરે તે પહેલા કોલ કરનારે જરૂરી વ્યક્તિ વિષે પૂછ્યા પહેલા તેનું અથવા તેણીનું નામ આપવું જોઈએ.
- ફોન પર વાત કરતી વખતે તમારા અવાજની ગુણવત્તા યાદ રાખો
- તમારા વિષે સાફ શબ્દોમાં અને ટૂંકમાં બતાવો
- સામેના છેડે રહેલ વ્યક્તિ તમારા ચહેરાના હાવભાવ અથવા વર્તણૂક જોઈ શકતી નથી અને તેના પર તમારા વિશેની છાપ એને શું સંભળાય છે એના પરથી પડે છે. ફોન તમારો અવાજ કુદરતી વોલ્યુમ અને પીચ પર લઈ જાય છે. પ્રયત્ન કરો કે તમે જોરજોરથી નહીં બોલો પણ સાફ અને અલગ રીતે બોલો.



ફોન પર જવાબ આપવો

- ફોનનો યોગ્ય રીતે જવાબ આપવો એ છે "હેલો." "હા" એ અનિયમિત અને થોડું ખરબચડું છે, પણ "આ ડો નું ઘરે છે" એ થોડું અસંગત અને "શ્રીમતી ડો બોલી રહી છું" છે. . . . વારુ, ચાલો આપણે તેને માત્ર આમ જ કહીએ, "હેલો" એ જવાબ આપવા માટેનો સૌથી યોગ્ય રસ્તો છે.

- કામના સમયે જો કોઈ નિરીક્ષક માટે બોલાવે, "શું હું કુમારી બ્રાઉન સાથે વાત કરી શકું છું, કૃપયા?" જે વ્યક્તિ કોલનો જવાબ આપતી હોય તેણે આટલું કહેવું જોઈએ, "કૃપા કરીને માત્ર એક ક્ષણ માટે." જો કુમારી બ્રાઉન ફોન પાસે આવવા માટે અસમર્થ હોય તો, સાચો ઉત્તર એ છે કે "કુમારી બ્રાઉન હમણાં ફોન પર આવી શકે તેમ નથી. શું મને તમારું નામ જણાવશો? અને જેટલું શક્ય હોય તેટલું જલ્દી તેણી તમને પાછો ફોન કરશે "
- જો તમારે વાતચીત દરમિયાન ફોન રાખવો પડે તો તેને ધીમેથી મૂકો. રિસીવરને નીચે પછાડશો નહીં. સામા છેડેની વ્યક્તિએ કદાચ હજી પણ ફોન તેના કાનની નજીક રાખ્યો હોઈ શકે છે અને અચાનક ઘડાકો તેમને ઈજા પહોંચાડી શકે છે અને તે અસંસ્કારી લાગે છે.



સામાન્ય ફોન સૌજન્ય નિશાની:

- નંબર સાચો હોવાની ખાતરી કરો જેથી અજાણ્યાઓને હેરાન કરવાનું જોખમ ઉઠાવવું નહીં પડે.
- ખાતરી કરો કે વ્યસ્ત લોકો માટે તમારા વાર્તાલાપ જેટલો શક્ય હોય તેટલો ટૂંકો રહે.
- તમે જેમને કોલ કરો તેમને કામમાં દખલ નહીં પહોંચે તેવી રીતે તમારા કોલનો સમય ટૂંકો રાખો.
- કામના કલાકો પુરા થાય તે પહેલા ધંધાદારી કોલ પતાવી દો.
- ખોટો નંબર લગાવ્યા પછી સરળ રીતે કહી દો, "માફ કરશો, આ ખોટો નંબર હતો."

**SORRY,
WRONG
NUMBER**

જ્યારે તમે લગાવેલ નંબર પર તરતજ જવાબ નહીં મળે તો, થોડી રાહ જુઓ જેથી કોઈ વ્યક્તિ તે જે કામ કરતી હોય તે બાજુ પર રાખે. તે ઘણું ખલેલજનક છે કે માત્ર ફોન ઉઠાવવા માટે ઉઠવું અને ખબર પડે કે ફોન કરનારે ફોન મૂકી દીધો છે.

ધંધાદારી ફોન માટેની સભ્યતા ઘણાં ખરા અંશે ધરે કરાતા અને રિસેપ્શન પર થતા કોલ જેવી હોય છે. તે છતાં, ધંધા માટે ઘણાં નમ્ર રહેવું જોઈએ કારણકે ખરાબ ફોન સભ્યતાની ધંધાની પ્રતિષ્ઠા પર ખરાબ અસર પડી શકે છે. ધંધાના સ્થળેથી ફોન કરવો એ અંગત કોલ કરવા જેવું છે. વ્યક્તિએ અભિવાદન થી શરૂઆત કરવી જોઈએ, પોતાનો પરિચય આપવો અને સંસ્થાનો પરિચય આપવો. આના પછી ટૂંકા વિધાનો કરી શકાય અથવા અન્યોને બોલવા દેવા જોઈએ.

ટૂંકમાં અવાજની વિશેષતાઓ

- 1) અવાજ: લાગણી અથવા લાગણી વ્યક્ત કરવી.
- 2) આરોહ અવરોહ: સંદેશો અસરકારક બનાવવા માટે શબ્દો અને ઉચ્ચાર પર ભાર મૂકવો.
- 3) ઊંડાણ: કેવી રીતે અવાજ ઉંચો નીચો કરવો.
- 4) દર : એક મિનીટમાં બોલાતા શબ્દોની સંખ્યા.
- 5) ઉચ્ચારણ: કેટલો મોટો અથવા નરમ અવાજ લાગે છે.

ચાલો ફરીથી જોઈએ:

આ કરો



ઉત્પાદન જ્ઞાન મેળવો
આત્મ વિશ્વાસ વાળા બનો
હકારાત્મક
ધીમેથી બોલો
ગ્રાહકને સાંભળો
ભાવાર્થ સમજો
હકારાત્મક ભાષા વાપરો
સાદી ભાષા
પ્રતિષ્ઠા બનાવો
ધ્યાન કેન્દ્રિત રાખો

આ ન કરો



જ્ઞાનનો અભાવ
અચોક્કસ/ ચિંતામાં હોવું
અધિકૃત /આક્રમક ભાષા વાપરવી
ઝડપી બોલવું
ગ્રાહકને અટકાવવો /તેમની ઉપર વાત કરવી
રસ ન બતાવવો
અન્ય વસ્તુઓ સાથે રમત રમવી
નકારાત્મકતા – મને ખબર નથી /હું ચોક્કસ નથી
અધરા શબ્દો
અંગત થવું
કંટાળી જવું /ઉશ્કેરાયેલું

તમે જ્યારે કોલ પર હો ત્યારે આ કરો અને આ ન કરો

તમારા મોઢાથી માઈક થોડું દૂર રાખો.
કોલ પર હો ત્યારે ખાશો નહીં/ ખાવાનું ચાવશો નહીં.
માહિતી ટપકાવવા માટે નોટ અને પેન હાથમાં રાખો.
હસતા રહો અને વિશ્વાસ રાખો અને ચોખ્ખું બોલો.



**PAY
ATTENTION**

તમારા “કૃપા કરીને” અને “તમારો આભાર” શબ્દો વાપરો.
સાદી ભાષા વાપરો અને અધરા શબ્દોથી દૂર રહો.
ગ્રાહકના નહીં બોલાયેલ શબ્દો સાંભળો.
ગ્રાહક પર ધ્યાન આપો....કાગળ વગેરે સાથે રમત રમશો નહીં.
અધરા શબ્દો, કલકલ અને તકનીકી શબ્દો વાપરવાથી દૂર રહો

તમારા ગ્રાહકો સાથે વાત કરવા માટે જાદુઈ શબ્દો અને વાક્યો

તેમ છતાં

હા

કૃપા કરીને

આ માટે તમારો આભાર

હું તમારા માટે શું કરી શકું?

હું તમારી સાથે સહમત છું / તમે સાચા છો

એ આના જેવું લાગે છે, તેમ છતાં...

મને લાગી રહ્યું છે કે તમે આ ક્ષણે ઘણાં દુઃખી છો....

હું વિલંબ માટે માફી માગું છું.

હું તમારી ધીરજને વખાણું છું.

તમારા માટે ખાસ કિસ્સામાં

મને તમને કહેતા ખુશી થાય છે.

તમારી બીજી કોઈ સેવા કરી શકું.

કેવી રીતે તમને મદદ કરી શકું?

મને આનંદ થશે

તેમ છતાં, મને તમને કહેતા દુઃખ થાય છે..

હું તમને આ માટે મદદ કરવા માંગીશ

હું સમજું છું

હું તમને આ માટે મદદ કરીશ..

હું તમને તેની ખાતરી આપું છું

તમારી પરિસ્થિતિ વધુ સારી રીતે જાણવા માટે શું હું તમને થોડા પ્રશ્નો પૂછી શકું?

શું તમને આમ કરવા માટે વિનંતી કરી શકું

શું તમે આમ કરશો

શું હું તમને તે સૂચવી શકું

કૃપા કરીને

ચોક્કસ

તે સાચું છે, હા

મને તે સાંભળતા દુઃખ થાય છે

કૃપયા હોલ્ડ કરો

તમારો દિવસ સારો રહે / તમારી સાંજ સારી રહે / રજાના દિવસો વગેરે.

કૃપયા એક ક્ષણ માટે

તમારું સ્વાગત છે

તમારા સહકાર બદલ આભાર



ખરાબ શબ્દો અને વાક્યો – તેમને વાપરશો નહીં!!

પણ

ના

ક્યારેય નહી

પ્રતિકૂળતા માટે દિલગીર છું...

તે બરાબર નથી

લાઈન ચાલુ રાખો

તે બરાબર નથી

શક્ય નથી

તમારી સાથે અસહમત છું

કોલને વ્યક્તિગત બનાવો – માત્ર હેલો કરવા કરતા તેમને છેલ્લા નામથી સંબોધો (જ્યારે હોલ્ડ કર્યા પછી પછી વાત ચાલુ થાય ત્યારે)

તમે શું કહો છો?

શું તમે

મને એક પત્ર ફેક્સ કરશો

અમમ, અહા, યેહ, યા, અરે, હા

હું પ્રયત્ન કરીશ / હું તે કરી શકું નહી

શું બોલી શકું

શું તમે મને સાંભળશો

કમસેકમ પ્રયત્ન કરો અને સમજો / તમે શા માટે સમજતા નથી

તમારે કરવું પડશે

બંધ કરી દો

સમસ્યા નોંધી લીધી છે

કરવું જ પડશે / કરવું પડશે

શું તમે ચોક્કસ છો

હું તેમ વિચારતો નથી / મને ખબર નથી

હું કોલ કરી શકીશ નહી / મને ફોન કરવાની મંજૂરી નથી

શક્ય છે તમે ત્યાં નહોતા

તમારે કરવું જ જોઈએ / કરવું પડશે/ ચૂકવણી કરવી પડશે અને તમારે કરવું જોઈએ....

એ શક્ય નથી કે તમને મળે નહી અને હું વિચારું

