



PARTICIPANT HANDBOOK



Courier & Logistic

Language:
Marathi

COURIER



N · S · D · C
National
Skill Development
Corporation

Orion Edutech[®]
ISO 9001:2015 CERTIFIED
Funded Partner of NSDC

COURIER

कुरियर



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

www.orionedutech.com

Welcome Note

प्रिय प्रशिक्षणार्थी,

"कुरियर" प्रशिक्षण कार्यक्रमात तुमचे स्वागत आहे. प्रशिक्षण पूर्ण झाल्यावर, तुम्हाला खालील करता येईल:

- ✓ गंतव्य स्थानी जाऊन संदेश आणि सामान पोहचवण्यासाठी चालणे, सायकल चालवणे, वाहन चालवणे, किंवा सार्वजनिक वाहतूक वापरणे
- ✓ यादीतील सामान वाहनात भरणे, सामान योग्य पद्धतीने भरले आहे ह्याची खात्री करणे, आणि धोकादायक सामानाची काळजी घेणे
- ✓ डिलीवरी रूटवर सामान अनलोड करणे आणि गोळा केलेल्या सामानाचे वर्गीकरण करणे
- ✓ डिलीवर करायचे संदेश आणि सामान प्राप्त करणे, ज्या व्यक्तित्ना डिलीवर करायचे आहे त्यांची माहिती प्राप्त करणे, जसे नाव, पत्ता इ., आणि तोंडी, टेलीफोन, टू-वे रेडियो वरून डिलीवरीचे निर्देश घेणे
- ✓ सामान डिलीवर करण्यासाठी सगळ्यात कार्यक्षम रस्ता वापरणे
- ✓ एकाच संस्थेतील दोन विभागात, दोन संस्थांमध्ये किंवा खाजगी घरात संदेश आणि सामान पोहचवणे, जसे वर्तमान पत्र, कागदपत्र, सामान.
- ✓ डिलीवरी रूट (रस्ता) प्रमाणे सामानाचे वर्गीकरण करणे
- ✓ सहाय्य आणि पैसे घेणे किंवा प्राप्तकर्त्याला पैसे द्यायची सोय करून देणे.
- ✓ डिलीवर केलेले सामान, मिळालेले सामान आणि संदेश प्राप्त झाल्यावर मिळालेले उत्तर ह्यांची माहिती नोंदवणे.

प्रशिक्षणार्थीसाठी निर्देश

1. वर्गात आल्यावर प्रशिक्षाचे आणि इतर प्रशिक्षणार्थींचे अभिवादन करा.
2. प्रत्येक वेळी वेळेवर या.
3. नियमितपणे उपस्थित रहा. ज्या उमेदवारांची उपस्थिती अपेक्षित प्रमाणात नसेल त्यांना प्रमाणपत्र देण्यात येणार नाही.
4. तुम्हाला काही कारणांमुळे एखाद्या तासाला उपस्थित राहता येणार नसेल, तर तुमच्या प्रशिक्षकाला सांगा.
5. प्रशिक्षक काय सांगतात किंवा दाखवतात त्याकडे लक्ष द्या.
6. तुम्हाला काही समजले नाही तर शंकांचे स्पष्टीकरण करून घ्या.
7. ह्या पुस्तकातील प्रत्येक मॉड्यूलच्या शेवटी दिलेले प्रश्न सोडवा. असे केल्याने तुम्हाला संकल्पना अधिक चांगल्या समजतील.
8. नवीन शिकलेल्या कौशल्याचा सराव परत परत करा. सरावासाठी प्रशिक्षक किंवा इतर विद्यार्थ्यांची मदत घ्या.
9. नेहेमी नीटनेटके कपडे घालून सभ्य दिसत आहात ह्याची खात्री करा.
10. प्रशिक्षणातील सर्व ॲक्टिविटी, चर्चा आणि खेळात सहभागी व्हा.
11. वर्गात येण्याआधी नेहेमीच आंगठ करा, स्वच्छ कपडे घाला आणि केसातून कंगवा फिरवा.

तुमच्या रोजच्या संभाषणात सगळ्यात महत्वाचे तीन शब्द जे तुम्ही लक्षात ठेवून वापरले पाहिजे ते आहेत PLEASE (कृपया), THANK YOU (धन्यवाद) आणि SORRY (क्षमा करा).

TABLE OF CONTENTS (कुरियर)

अध्याय - 1

मूलभूत मानवी संवाद

- 1.1 संवाद म्हणजे काय?
- 1.2 संवाद प्रक्रिया
- 1.3 संवाद साधणार्या विविध प्रकारच्या व्यक्ती:
- 1.4 संवादाचे प्रकार
- 1.5 संवादातील संदेशाचे प्रकार:
- 1.6 ऑफिसमधील संवादाचे महत्व
- 1.7 ऑफिसमधील संवादाचे काही लाभ
- 1.8 संवादात अडथळे
- 1.9 कामाच्या ठिकाणी प्रभावी संवाद कौशल्य

अध्याय - 2

ग्राहक सेवेची संकल्पना

- 2.1 ग्राहक सेवा म्हणजे काय

अध्याय - 3

सकारात्मक दृष्टिकोन आणि वागणे

- 3.1 सकारात्मक दृष्टिकोनाचा अर्थ

अध्याय - 4

कॉर्पोरेट शिष्टाचार आणि वागण्याची पद्धत

- 4.1 देहबोली म्हणजे काय?
- 4.2 देहबोलीचे मुख्य घटक
- 4.3 फोनवरील शिष्टाचार

अध्याय - 5

मूलभूत व्याकरण

- 5.1 इंग्रजी व्याकरण

अध्याय - 6

कुरियर आणि लॉजिस्टिक क्षेत्र

- 6.1 कुरियर सेवा म्हणजे काय
- 6.2 कुरियर कंपनी कसे काम करते
- 6.3 कुरियर उद्योगात वापरण्यात येणार्या काही संकल्पना आणि त्यांचे अर्थ

अध्याय - 7

पत्ते ओळखण्याचे ज्ञान

- 7.1 पत्ते ओळखण्याचे ज्ञान आणि पिन नंबर
- 7.2 कुरियर ट्रॅकिंग प्रणाली
- 7.3 पिक-अप आणि डिलीवरीच्या वेळी काय करावे आणि काय नाही करावे
- 7.4 किंमतीची माहिती
- 7.5 कुरियर ट्रॅकिंग

अध्याय - 8

मूलभूत नियम

- 8.1 कामाच्या ठिकाणी शिस्त आणि वक्तशीरपणाचे महत्त्व
- 8.2 शिपमेंट प्रक्रिया आणि वाहतूक प्रणालीनुसार वेळापत्रकाचे पालन करणे
- 8.3 फ्लीट व्यवस्थापन
- 8.4 लॉजिस्टिक विभागाची माहिती

अध्याय - 9

संगणकाची प्राथमिक माहिती आणि त्याचे ॲप्लिकेशन

- 9.1 संगणकाचे भाग
- 9.2 संगणकाचे भाग

अध्याय - 10

संगणक आणि त्याच्या ॲप्लिकेशनची माहिती -2

- 10.1 मायक्रोसॉफ्ट ऑफिस शॉर्टकट की - वर्ड
- 10.2 एमएस वर्ड

अध्याय - 1

मूलभूत मानवी संवाद

शिकण्याचा परिणाम:

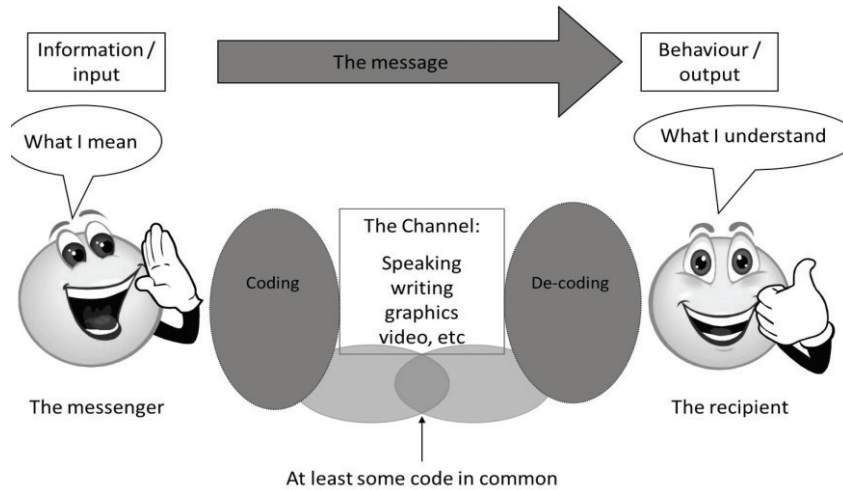


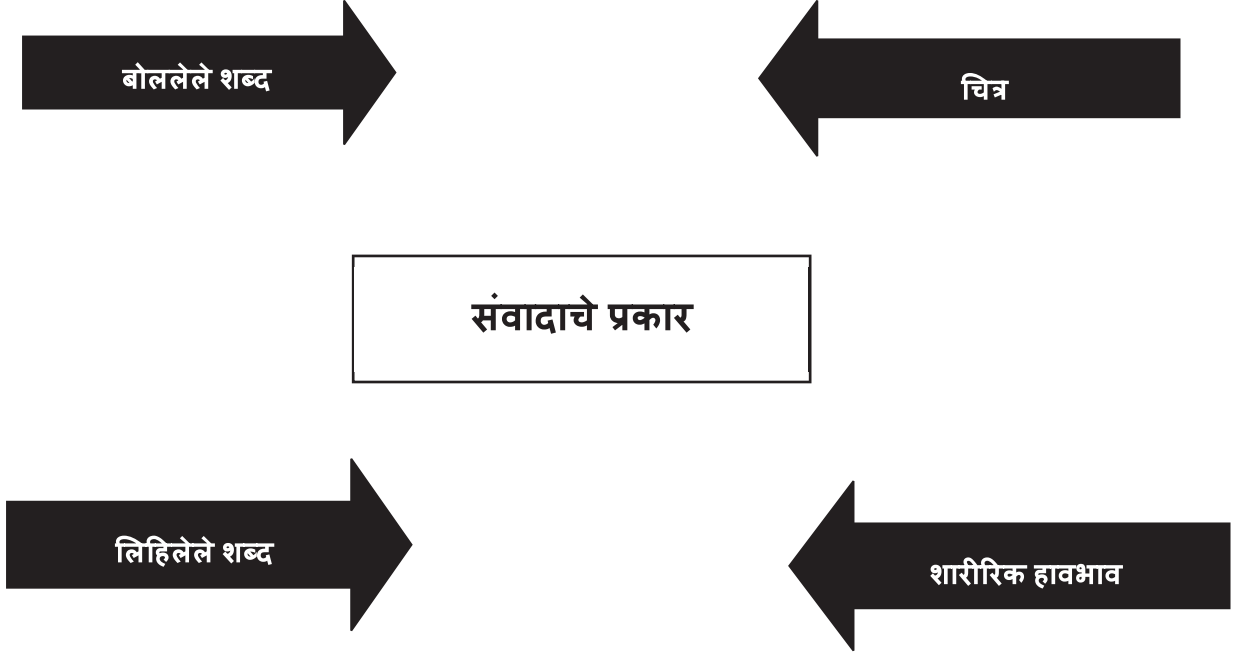
- बोलण्यासाठी समज आणि क्षमता
- ऐकण्यासाठी ज्ञान आणि क्षमता
- वाचण्यासाठी समज आणि क्षमता
- लिहिण्यासाठी ज्ञान आणि क्षमता

सत्राच्या आधी करायची ॲक्टिविटी

- प्रशिक्षक प्रशिक्षणार्थीना दोन गट करण्यास सांगतील
- प्रत्येक गट वर्गात किंवा इमारतीत बघितलेली एक वस्तू मनात धरेल.
- दुसरा गट "कलोझ एंडेड" प्रश्न विचारून ती वस्तू कुठली हे शोधण्याचा प्रयत्न करेल.
- (टीप: "कलोझ एंडेड" प्रश्न म्हणजे ज्याची उत्तरे फक्त हो किंवा नाही अशी देता येतात)
- ज्या गटाला वस्तू ओळखता येईल, तो गट ती फेरी जिंकला. त्यांना पुढची फेरी खेळता येईल.
- अशा दोन तीन फेऱ्या झाल्यानंतर खेळ संपवा आणि खालील माहिती सांगा

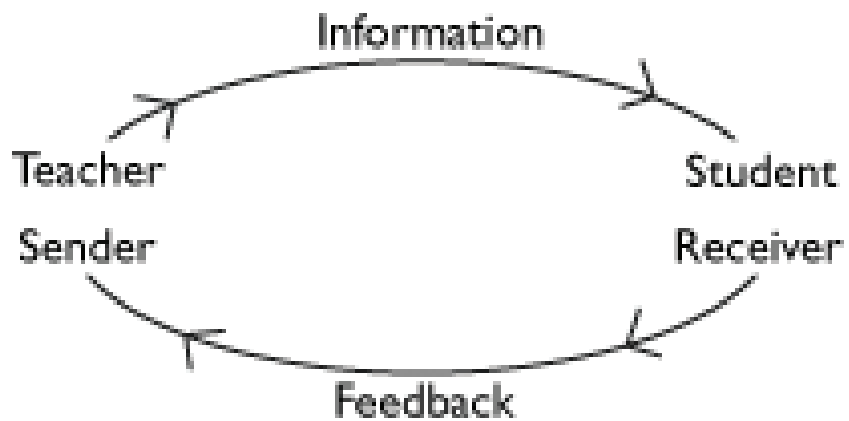
1.1 संवाद म्हणजे काय?





"communication" (संवाद) हा शब्द लॅटिन भाषेतील *communicare* शब्दातून निर्माण झाला आहे, त्याचा अर्थ आहे वाटून घेणे किंवा एकत्रित करणे. संवाद म्हणजे अर्थ समजणे आणि समजवून सांगणे. दोन व्यक्तित्मांमधील माहितीच्या देवाण-घेवाण प्रक्रियेला संवाद म्हणतात.

1.2 संवाद प्रक्रिया



1.3 संवाद साधणार्‍या विविध प्रकारच्या व्यक्तिः

I. Analytical		II. Driver	
Problem Solver	Organised	Goal Driven	Takes Charge
Factual	Orderly	Independent	Seeks Power
Consistent	Persistent	Action Oriented	Persistent
Accurate	Precise	Competitive	Judges Quickly
Perfectionist	Enjoys Instructions	Purposeful	Industrious
Sensitive	Logical	Serious	Controlling
Cautious	Impersonal	Bold	Self Reliant
Scheduled	Detailed	Excitable	Productive
Conscientious	Inquisitive	Strong Willed	Firm
Number Circled:		Number Circled:	
III. Amiable		IV. Expressive	
Enjoys Popularity	Loyal	Enthusiastic	Inspirational
Sympathetic	Adaptable	Fun Loving	Spontaneous
Calm	Dry Humour	Intuitive	Likes Variety
Sensitive Feelings	Tolerant	Initiator	Enjoys Change
Nurturing	Patient	Creative	Motivator
Cooperative	Good Listener	Optimistic	Ambitious
Personal	Enjoys Routine	Takes Risks	Friendly
Respectful	Relational	Mixes easily	Group Oriented
Non Demanding	Thoughtful	Promotes	Energetic
Number Circled:		Number Circled:	

1.4 संवादाचे प्रकार

A. लिखित संवाद माध्यम

- पत्र, मेमो, अहवाल, अर्ज, सूचना फलक, मासिक, वर्तमान पत्र वापरून साधलेला संवाद
- संदेश अनेकदा बदलून सुधारता येतो
- पाठवणार्‍याला त्वरित प्रतिसाद मिळत नाही



B. मौखिक संवाद माध्यम

- समोरा-समोर चर्चा, फोनवर बोलणे, औपचारिक प्रेझेंटेशन आणि व्याख्यान
- लाभः प्रश्न लगेच विचारून उत्तर मिळवता येतात, प्रतिसाद त्वरित मिळतो आणि बोलणार्‍याचा दृष्टिकोन आणि भाव समजतात.
- गैरफायदेः कायमस्वरूपी नोंद राहत नाही

C. इलेक्ट्रॉनिक संवाद माध्यम

- मोबाइल फोन, पेजिंग, लॅपटॉप संगणक, ईमेल, फॅक्स, इलेक्ट्रॉनिक सूचना फलक वापरून साधलेला संवाद.
- अनेक लोकांना एकाच वेळी खूप दूरवर त्वरित संदेश पाठवता येतात.
- मात्र सगळ्यांनाच हे माध्यम उपलब्ध नसते.

1.5 संवादातील संदेशाचे प्रकार:



नॉन वर्बल (गैर मौखिक) संवाद म्हणजे सर्व अलिखित आणि न बोललेले संदेश, जे हेतूपुरस्सर किंवा निर्हेतुक असू शकतात.

वर्बल (मौखिक) संवाद



- शब्द वापरून केलेली माहितीची देवाण घेवाण म्हणजे मौखिक संवाद.
- कुठल्याही ऑफिसमध्ये प्रभावीपणे मौखिक संवाद साधणे खूप महत्वाचे असते.
- कर्मचार्यांमध्ये सुसंवाद साधण्यासाठी आणि त्यांना एकत्र आणण्यासाठी ऑफिसमध्ये स्पष्ट संवाद अनिवार्य असतो.

1.6 ऑफिसमधील संवादाचे महत्त्व



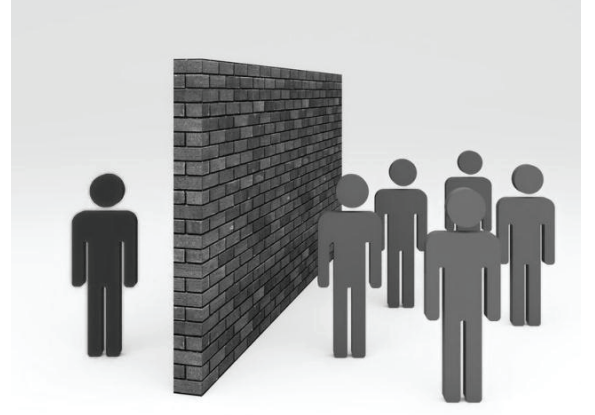
कुठल्याही कंपनीत खालील कारणांसाठी ऑफिसमधील संवाद अतिशय महत्वाचा असतो:

1.7 ऑफिसमधील संवादाचे काही लाभ

- कामाची कार्यक्षमता वाढते
- कर्मचार्यांची कार्यक्षमता वाढते
- गैरसमज दूर होतात आणि कर्मचार्यांमधील तणाव कमी होतो
- स्पष्ट आणि पारदर्शी संबंध निर्माण करण्यासाठी व्यासपीठ तयार होते

1.8 संवादात अडथळे

- आवाज
- अयोग्य माध्यम
- गृहीत धरणे/ गैरसमज
- भावना
- भाषेतील फरक
- श्रवण कौशल्य नसणे
- लक्ष विचलित होणे



1.9 कामाच्या ठिकाणी प्रभावी संवाद कौशल्य



ऐकणे: कामाच्या ठिकाणी सहकार्यांचे म्हणणे लक्ष देऊन ऐका, म्हणजे तुम्हाला त्यांना अपेक्षित असलेली मदत करता येईल.



सहानुभूती: कामाच्या ठिकाणी तुम्ही टीममध्ये काम करता, म्हणून इतरांची मते आणि विचार जाणून घेणे महत्वाचे असते.



संयम: कामाच्या ठिकाणी स्वतःशी आणि इतरांशी संयमाने वागणे महत्वाचे असते.



स्पष्टपणा: कामाच्या ठिकाणी जेव्हा इतर व्यक्तितंबरोबर संवाद साधावा लागतो, तेव्हा गोष्टी गोल गोल फिरवून सांगणे प्रभावी नसते आणि त्याने कामे लवकर होत नाहीत.



सकारात्मक दृष्टिकोन: कुठल्याही परिस्थितीत सकारात्मक दृष्टिकोन ठेवावा



प्रामाणिक असावे: कामाच्या ठिकाणी तुम्हाला अनेक आव्हानांना तोंड द्यावे लागेल, आणि तुमच्या प्रभावीपणा, एकाग्रता आणि कार्यक्षमतेवर परिणाम होईल. अशा समस्या सोडवण्यासाठी योग्य प्रकारे संवाद साधला तर उपयोग होतो. तुमच्या वरिष्ठांशी आणि टीममधील इतर सदस्यांशी बोला आणि उपाय शोधा.



स्वतः मध्ये सुधारणा: तुम्हाला सतत स्वतः मध्ये सुधारणा करत राहिले पाहिजे. संवाद साधायला वेळ लागतो आणि मौखिक (वर्बल) आणि गैर-मौखिक (नॉन वर्बल) दोन्ही प्रकाराचा सराव पण करावा लागतो.

TIPS!

- ✓ कामाच्या ठिकाणी संवाद म्हणजे एका कंपनीत माहितीची देवाण-घेवाण, मग ती मौखिक (वर्बल) असू शकते किंवा गैर-मौखिक (नॉन वर्बल).
- ✓ कर्मचार्यांमध्ये सुसंवाद साधण्यासाठी आणि त्यांना एकत्र आणण्यासाठी ऑफिसमध्ये स्पष्ट संवाद अनिवार्य असतो.
- ✓ प्रभावीपणे ऐकायला शिका, सहानुभूती दाखवा, संयम बाळगा, स्पष्ट, सकारात्मक, प्रामाणिक वागा आणि स्वतःचे मूल्यांकन करा.

सत्रानंतरची अँक्टिविटी

अँक्टिविटीचे नाव: अँक्टिव लिसेनिंग (लक्ष देऊन ऐकणे) - सर्व सूचनांचे पालन करा

- प्रशिक्षक शब्दांची यादी वाचून दाखवेल आणि प्रशिक्षणार्थींना ती लक्षात ठेवून लिहायला सांगेल.
- प्रशिक्षणार्थी लक्ष देऊन ऐकतील पण त्यांना काही लिहायची परवानगी नसेल. नंतर तुम्ही त्यांची परिक्षा घेऊन बघणार की त्यांना किती शब्द आठवतात.
- प्रशिक्षकाने खालील शब्द हळू हळू आणि प्रत्येक शब्दानंतर थोडे थांबून वाचावे. (टीप: एक शब्द (night) तीनदा लिहिला आहे.)

1. dream
2. sleep
3. night
4. mattress
5. snooze
6. sheet
7. nod
8. tired
9. night
10. artichoke
11. insomnia
12. blanket
13. night
14. alarm
15. nap
16. snore
17. pillow

- यादी वाचून झाल्यावर प्रशिक्षक एक मिनिटासाठी दुसऱ्या विषयावर बोलून विद्यार्थ्यांचे लक्ष विचलित करेल. मग प्रत्येक विद्यार्थ्याला एका कागदावर जितके शब्द आठवतील तितके लिहायला सांगा.

आपण काय शिकलो

- "communication" (संवाद) हा शब्द लॅटिन भाषेतील communicare शब्दातून निर्माण झाला आहे, त्याचा अर्थ आहे वाटून घेणे किंवा एकत्रित करणे
- मौखिक संवादात प्रश्न विचारून उत्तरे देता येतात; प्रतिसाद त्वरित मिळतो, आणि समोरच्याचे भाव पटकन समजतात.
- इलेक्ट्रॉनिक मीडिया द्वारे एकाच वेळी अनेक लोकांना, खूप दूरवर संदेश त्वरित पाठवता येतो.
- सर्व अलिखित आणि न बोललेले संदेश, मग ते हेतूपुरस्सर असो किंवा निर्हेतुक असो, म्हणजे नॉन वर्बल (गैर-मौखिक) संवाद.
- वर्बल (मौखिक) संवाद म्हणजे शब्द वापरून माहितीची देवाण-घेवाण.
- कामाच्या ठिकाणी संवाद वाढला की कार्यक्षमता वाढते.
- कामाच्या ठिकाणी तुम्ही तुमच्या सहकार्यांचे नीट ऐकले पाहिजे म्हणजे तुम्हाला त्यांना अपेक्षित असलेली मदत करता येईल.



टीप



स्वतःची परिक्षा

अचूक उत्तर निवडा:

1. संवाद म्हणजे काय:

- फोनवर बोलणे
- ट्रेन किंवा विमानाने प्रवास करणे
- रांगेत उभे राहणे
- समजण्याची प्रक्रिया आणि अर्थ समजावून सांगण्याची प्रक्रिया

2. नॉन वर्बल (गैर मौखिक) संवाद म्हणजे काय?

- क्रियापद नसणारी वाक्य
- अर्थ नसलेली लांब वाक्य
- न लिहिलेले आणि न बोललेले संदेश
- कामाच्या ठिकाणी संवाद

3. कामाच्या ठिकाणी चांगला संवाद साधला तर काय फायदे होतात:

- ऑफिसमध्ये डबा एकत्र खाता येतो
- स्पष्ट देवाणघेवाण करण्यासाठी व्यासपीठ निर्माण होते
- कर्मचार्यांना उभे राहण्यासाठी व्यासपीठ निर्माण होते
- ऑफिसमध्ये फोन बूथ उभे करता येते

4. संवाद साधण्यात काय अडथळे येतात?

- भिंती
- चुकीची वाक्य
- श्रवण कौशल्य नसणे
- फोन काम न करणे

अध्याय - 2

ग्राहक सेवेची संकल्पना

शिकण्याचे परिणाम:



- ग्राहकांशी संवाद साधण्याची क्षमता
- प्राथमिकतेनुसार काम करण्याची क्षमता
- ग्राहकांचे म्हणणे ऐकून घेण्याची क्षमता
- तक्रारी कशा हाताळायच्या हे शिकणे

सत्राआधीची अॅक्टिविटी

- ग्राहकांची कसा संवाद साधायचा ह्याचा एक व्हिडिओ प्रशिक्षक दाखवतील.

2.1 ग्राहक सेवा म्हणजे काय



- _ ग्राहक सेवा म्हणजे ग्राहकाच्या गरजा पूर्ण करणे
- _ ग्राहक सेवा म्हणजे ग्राहकाच्या गरजा पूर्ण होण्याआधी, होताना, आणि झाल्यानंतर व्यावसायिक, उच्च दर्जाची सेवा देणे आणि मदत करणे.
- _ ग्राहक सेवा म्हणजे ग्राहकाच्या सर्व प्रश्नांची उत्तरे देणे

2.1.1 उत्तम ग्राहक सेवेची वैशिष्ट्ये



चांगल्या ग्राहक सेवेची काही वैशिष्ट्ये खालील प्रमाणे आहेत:

- ✓ **तत्परता:** उत्पादन वेळेवर डिलीवर झाले पाहिजे. उशीर झाला किंवा कॅन्सल झाले असे होता कामा नये.
- ✓ **नम्रपणा:** हॅलो, गुड आफ्टरनून, धन्यवाद म्हणणे ग्राहक सेवेचा भाग असतो. ग्राहकाने खरेदी केली किंवा नाही केली तरीही नम्रपणे वागावे.
- ✓ **व्यावसायिकता:** सर्व ग्राहकांशी व्यावसायिक पद्धतीने वागले पाहिजे. असे केल्यास ग्राहकांना कळते की तुमच्या दृष्टीने ते महत्वाचे आहेत.
- ✓ **वैयक्तिक सेवा:** ग्राहकांना असे लोक आवडतात जे ग्राहकाला वैयक्तिक पातळीवर ओळखतात.

2.1.2 ग्राहक सेवेतील कार्य



ग्राहकाला कंपनीकडून विविध प्रकारची माहिती आणि सेवा हवी असते. ग्राहक सेवेतील विविध विभाग वेगवेगळ्या प्रकारे काम करतात. ही कार्ये खालील प्रमाणे आहे:

1. **मार्केटिंग:** ईमेल पाठवणे, टेलीमार्केटिंग, सर्वेक्षण आणि मतदान घेणे, आलेल्या ईमेलला उत्तर देणे, आणि मार्केटिंग मोहिमांचे व्यवस्थापन हे सर्व मार्केटिंगमध्ये समाविष्ट असते.
2. **सेल्स:** इनबाउंड सेल्स, आऊटबाउंड सेल्स, वेबचॅट, वेब कॉलबॅक आणि को-ब्राउझिंग ही सर्व सेल्स कार्ये असतात.
3. **तांत्रिक आधार:** ग्राहकांना अनेक प्रकारची तांत्रिक मदत लागते, जसे डेटा तपासणे, ॲप्लिकेशन सपोर्ट, पत्ते बदलणे आणि त्यांना ही मदत तांत्रिक मदत सेवेतर्फे देण्यात येते.
4. **ग्राहक विश्लेषण:** प्रॉफिटेबिलिटी विश्लेषण, दर्जाचे ऑडिट, अहवाल देणे आणि तक्रारीचे विश्लेषण.

2.1.3 अनेक प्रकारचे ग्राहक सेवा कौशल्ये आवश्यक असते:



- **सहानुभूती-** ग्राहकांच्या समस्यांना प्रेमाने आणि काळजीने उत्तर द्यावे
- **उत्साह-** बोलताना आणि लिहिताना उत्साह दिसावा
- **तपशीलवार काम करावे -** छोट्या छोट्या गोष्टींकडे सुद्धा लक्ष असावे आणि फक्त समस्यांच्या परिणामांकडे लक्ष न देता ती समस्या का उद्भवली हे पण समजून घ्यावे.
- **जिज्ञासा-** जिज्ञासा असावी आणि ग्राहकाची समस्या, उद्देश, अल्पकालीन आणि दीर्घकालीन ध्येय, आणि बाजारातील स्थिती समजून घेण्याचा प्रयत्न करावा.
- **बोलण्याचे कौशल्य-** बोलण्यात कुशल असावे, उत्पादनाला उशीर झाला इत्यादी सारख्या बातम्या स्पष्टपणे आणि समोरच्याला राग येणार नाही अशा सांगता आल्या पाहिजेत.

2.1.4 ग्राहकाची वैशिष्ट्ये:



सर्व उद्योगांसाठी उत्तम ग्राहक सेवा अनिवार्य असते, आणि खालील 10 नियम पाळले तर ती देणे अवघड नसते.:

1. **उच्च दर्जाची सेवा देण्यासाठी वचनबद्ध असणे:** नेहेमीच ग्राहकाच्या अपेक्षांपलीकडे सेवा द्यावी.
2. **तुमच्या उत्पादनाची माहिती असावी.** तुमची उत्पादने आणि सेवा ह्याबद्दल तुमची माहिती आणि ज्ञान दाखवल्यास ग्राहकाचा तुमच्यावरचा विश्वास वाढतो. कंपनीच्या उत्पादन, सेवा आणि "रिटर्न पॉलिसी" बद्दल जाणून घ्या. ग्राहक काय प्रश्न विचारतील ह्याची तयारी करा.
3. **ग्राहकांची माहिती लक्षात ठेवा.** तुमच्या ग्राहकांबद्दल सर्व काही जाणून घ्यायचा प्रयत्न करा. लोकांशी बोला आणि त्यांच्या तक्रारी ऐका म्हणजे तुम्हाला ग्राहक संतुष्ट का नाहीत ह्याच्या मुळाशी जाता येईल.
4. **सगळ्यांशी नम्रपणे आणि सन्मानाने वागा.** हे लक्षात ठेवणे अत्यंत महत्वाचे आहे की ग्राहकाशी झालेल्या प्रत्येक संपर्काचा एका ठसा उमटतो, तो संपर्क ईमेल, फोन, लिखित पत्र, भेट इत्यादी कसाही असू शकतो. म्हणून "क्षमा करा, तुम्हाला थोडे थांबावे लागेल", "तुम्हाला मदत करण्यात आनंद झाला" अशी वाक्ये वापरावी.
5. **ग्राहकाशी कधीही वाद घालू नका.** ग्राहक नेहेमीच बरोबर असतो असे नाही. पण एखाद्या परिस्थितीत काय चुकले ह्याकडे लक्ष देण्याऐवजी त्यावर काय उपाय करता येईल ह्याचा विचार करा.
6. **ग्राहकाला थांबवून ठेवू नका.** दुरुस्ती, आलेल्या फोनला उत्तर देणे, ईमेल करणे ही कामे त्वरित करायला हवी. ग्राहकांना त्वरित उपाय हवा असतो. तुम्ही जर तो देऊ शकलात तर ग्राहक कदाचित तुमच्याकडे परत येतील.
7. **आपली आश्वासने पूर्ण करा.** तुम्ही दिलेली आश्वासने पूर्ण केली नाहीत, तर तुमच्या विश्वसनीयतेला तडा जाईल आणि ग्राहक तुमच्यापासून दूर होतील. तुम्ही 24 तासात किंमत सांगण्याचे आश्वासन दिले असेल तर वेळेच्या आत तसे कळवा. आश्वासन पूर्ण करता आले नाही, तर ग्राहकाची माफी मागा आणि भरपाई म्हणून किंमतीत सूट द्या किंवा निशुल्क डिलीवरी करा.

8. ग्राहक खरे बोलतो आहे असे गृहीत धरा. कधी कधी असे वाटले की ग्राहक खोटे बोलतो आहे, तरीही त्याला संधी द्या. बहुतांश ग्राहकांना तक्रार करायला आवडत नाही, खरं तर तसे करणे ते टाळतात.
9. ग्राहक निर्माण करण्याकडे लक्ष द्या, विक्री करण्याकडे नाही. विक्री पूर्ण करण्यापेक्षा ग्राहक टिकवून ठेवणे अधिक महत्वाचे असते.
10. विकत घेणे सोपे करा. अनावश्यक कागदपत्रे, अर्ज काढून टाका, ग्राहकांना जे हवे आहे ते शोधण्यात मदत करा, विक्री होण्यासाठी जी मदत करता येईल ती करा.

सत्रानंतरची ॲक्टिविटी

"चांगला आणि वाईट ग्राहक सेवा अनुभव" सराव

प्रशिक्षक 3-4 सदस्य असलेले प्रशिक्षणार्थींचे गट निर्माण करतील. ह्या ॲक्टिविटीचा उद्देश आहे प्रशिक्षणार्थींना एक तरी उत्तम ग्राहक सेवेचा अनुभव आणि एक तरी वाईट ग्राहक सेवेचा अनुभव कधी आला हे ओळखणे.

- सर्व गटांना माहिती देताना त्यांना सेवा उत्तम किंवा वाईट का वाटली ह्याचा विचार करायला सांगा. सगळ्यांना 10 मिनिटे विचार करायला सांगा.
- गट उदाहरणांचा विचार करत असताना, एका फ्लिपचार्टवर खालील प्रमाणे दोन शीर्षक लिहा आणि मधोमध एक रेषा काढा

• उत्तम सेवा	• वाईट सेवा
•	•

- दहा मिनिटांनंतर छोट्या गटांना एकत्र येऊन बसायला सांगा आणि आपल्या अनुभवांचे कथन करायला सांगा. प्रत्येक गटाचे अनुभव कथन सुरु असताना, त्या गटाने उत्तम किंवा वाईट ग्राहक सेवेचे मुख्य कारण जे सांगितले ते फ्लिपचार्टवर लिहा.
- हे अनुभव सांगून झाल्यानंतर, सगळ्यांना फ्लिपचार्ट वाचायला सांगा आणि सर्व सेवा अनुभवांमध्ये काय सारखे होते ह्यावर चर्चा करा.
- तुमच्याशी संवाद साधणारी व्यक्ति कित्या मदत करते आणि कसा प्रतिसाद देते ह्यावर प्रामुख्याने ग्राहक सेवा अनुभव अवलंबून असतो. म्हणून असा निष्कर्ष काढून दाखवा की ग्राहक सेवेची व्याख्या म्हणजे तुम्ही ग्राहकाशी कसे वागता, म्हणजेच "ग्राहक तुमच्याबरोबर असताना त्याला कसे वाटते".

आपण काय शिकलो

- ग्राहक सेवा म्हणजे ग्राहकाच्या गरजा पूर्ण करणे
- उत्पादने वेळेवर डिलीवर झाली पाहिजेत. उशीर झाला किंवा कॅन्सल झाले असे होता कामा नये.
- ग्राहकांना असे लोक आवडतात जे ग्राहकाला वैयक्तिक पातळीवर ओळखतात.
- बिलबद्दल प्रश्नांचे निराकरण, ऑर्डर घेणे, शिपमेंट ट्रॅक करण्यात मदत करणे, गंतव्य स्थानी न पोहचलेले साहित्य शोधणे, नजीकच्या केंद्राकडे लक्ष देणे, आणि तक्रार नोंदवणे हे सर्व आधार सेवांमध्ये समाविष्ट असतात.
- हे लक्षात ठेवणे अत्यंत महत्वाचे आहे की ग्राहकाशी झालेल्या प्रत्येक संपर्काचा एका ठसा उमटतो, तो संपर्क ईमेल, फोन, लिखित पत्र, भेट इत्यादी कसाही असू शकतो. म्हणून "क्षमा करा, तुम्हाला थोडे थांबावे लागेल", "तुम्हाला मदत करण्यात आनंद झाला" अशी वाक्ये वापरावी.
- दुरुस्ती, आलेल्या फोनला उत्तर देणे, ईमेल करणे ही कामे त्वरित करायला हवी. ग्राहकांना त्वरित उपाय हवा असतो. तुम्ही जर तो देऊ शकलात तर ग्राहक कदाचित तुमच्याकडे परत येतील.

टीप





स्वतःची परिक्षा

अचूक उत्तर निवडा:

1. चांगल्या ग्राहक सेवेची वैशिष्ट्ये:
 - a. तत्परता
 - b. नम्रपणा
 - c. व्यावसायिकता
 - d. वरील सर्व
2. ग्राहक सेवेत कुठली कार्य असतात::
 - a. तक्रारींचे निवारण
 - b. बिल बदल समस्या सोडवणे
 - c. तांत्रिक मदत करणे
 - d. वरील सर्व
3. उत्तम ग्राहक सेवा म्हणजे:
 - a. सेवेत तत्पर असणे
 - b. सेवा उशीरा देणे
 - c. आरामात काम करणे आणि व्यावसायिक नसणे
 - d. ग्राहकाचे म्हणणे नीट न ऐकणे
4. तुम्हाला तुमच्या कंपनीची सर्व उत्पादने माहित असावी कारण:
 - a. ग्राहकाचा विश्वास जिंकायला
 - b. तुमच्या कंपनीने तुम्हाला लक्षात ठेवायला सांगितले आहे
 - c. तुमच्या वरिष्ठांना राग येईल
 - d. तुमचे मित्र तुम्हाला चिडवतील
5. तुम्ही जेव्हा ग्राहकाला भेटता, तेव्हा तुम्ही काय म्हणायला पाहिजे:
 - a. गुड मॉर्निंग/ ईवनिंग
 - b. सॉरी (क्षमा करा)
 - c. यू आर वेल्कम
 - d. बाय बाय

अध्याय - 3

सकारात्मक दृष्टिकोन आणि वागणे

शिकण्याचे परिणाम:



- ऑफिसमध्ये सकारात्मक दृष्टिकोन ठेवायला शिका
- सकारात्मक शब्द वापरायचे ज्ञान
- सकारात्मक दृष्टिकोनाचे महत्व समजणे

सत्राआधीची अॅक्टिविटी

- ह्या अॅक्टिविटीसाठी सकारात्मक विचार आवश्यक आहे.
- प्रशिक्षक काही अंडी वर्गात घेऊन येतील.
- प्रशिक्षक एक एक करून प्रशिक्षणार्थींना बोलवतील.
- ह्या अॅक्टिविटीमध्ये प्रशिक्षणार्थीने टेबलावर अंड बॅलेन्स करायचे आहे. हे शक्य आहे, मात्र संयम आणि सकारात्मक दृष्टिकोन आवश्यक आहे.
- प्रशिक्षणार्थीला अंड उभे करता आले नाही तरीही चालेल. टेबलावर थोडेसे मीठ टाका, आणि त्यावर अंड उभे करा. मीठ वापरावे लागणे हे दर्शवते की अनेक गोष्टी करणे शक्य आहे पण कधी कधी "आऊट ऑफ द बॉक्स" (चाकोरी बाहेरील) विचार करावा लागतो.

3.1 सकारात्मक दृष्टिकोनाचा अर्थ



सकारात्मक दृष्टिकोन - तुमच्या एकूण आरोग्याचा सगळ्यात मोठा भाग म्हणजे मानसिक आरोग्य. सकारात्मक मानसिक आरोग्य असले की आपल्याला सर्वोत्तम काम करण्याचे प्रोत्साहन मिळते. आपण अधिक चांगले काम करायचा प्रयत्न करतो.

सकारात्मक दृष्टिकोनामुळे यश आणि आनंद मिळतो.

सकारात्मक दृष्टिकोन असेल तर आयुष्यातील रोजचे जगणे सोपे असते.

तुमच्या जीवनात आशावाद निर्माण होतो, आणि चिंता आणि नकारात्मक विचार टाळणे सोपे होते.

3.1.1 कामाच्या ठिकाणी सकारात्मक आणि नकारात्मक दृष्टिकोनाचा परिणाम:



जंगलातील आग जशी एका झाडावरून दुसऱ्या झाडावर पसरते, तसेच एका व्यक्तीच्या दृष्टिकोनामुळे दुसऱ्यावर प्रभाव पडू शकतो. कामाच्या ठिकाणी असलेल्या नकारात्मक व्यक्तीचा विचार करा. तो/ती कधीच काही चांगले म्हणत नाही. जेव्हा मालक असे वागतात तेव्हा आसपासच्या व्यक्ती पळून जायला कारणे शोधतात कारण त्यांना भीती असते की ते पण नकारात्मक विचार करू लागतील. काम करताना असलेल्या दृष्टिकोनाचे फार दूर वर परिणाम होऊ शकतात.

