



# PARTICIPANT HANDBOOK



Tourism & Hospitality

Language:  
Malayalam

## CUSTOMER CARE EXECUTIVE

# **Customer Care Executive**



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

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

# TABLE OF CONTENTS (Customer Care Executive)

**Chapter - 1** \_\_\_\_\_  
ഒരു കസ്റ്റമർ കെയർ എക്സിക്യൂട്ടീവിന്റെ ഭൗതികവും പ്ലാഡാനും

**Chapter - 2** \_\_\_\_\_  
നൈതികതയുടെ ചർച്ചകൾ

**Chapter - 3** \_\_\_\_\_  
രഹസ്യാത്മകത

**Chapter - 4** \_\_\_\_\_  
സമയ പരിപാലനം എന്ന് ആശയം

**Chapter - 5** \_\_\_\_\_  
അഭിലാഷണീയവും അനഭിലാഷണീയവുമായ ആശയവിനിമയങ്ങൾ

**Chapter - 6** \_\_\_\_\_  
ഉപഭോക്താക്കളുടെ തരങ്ങൾ

**Chapter - 7** \_\_\_\_\_  
ഐക്യമത്വം കണ്ടിപ്പറയുക

**Chapter - 8** \_\_\_\_\_  
ഉപഭോക്താവിനെ അറിയൽ

**Chapter - 9** \_\_\_\_\_  
സജീവമായ ശ്രദ്ധ

**Chapter - 10** \_\_\_\_\_  
ടി എ ടിയും എസ് എൽ എയും

**Chapter - 11** \_\_\_\_\_  
എസ്കലേഷൻ മാർഗ്ഗം

**Chapter - 12** \_\_\_\_\_  
നിശ്ചയദാർഢ്യമുള്ള പരസ്യം

**Chapter - 13** \_\_\_\_\_  
ആദ്യ വിളിയിലെ പരിഹാരം

**Chapter - 14** \_\_\_\_\_  
കോളിന്റെ ഒഴുക്കും ഒതുക്കവും

**Chapter - 15** \_\_\_\_\_  
ഹോളഡ്, മ്യൂട്ട്, റോസ്ഫർ നടപടികൾ



Chapter - 16 \_\_\_\_\_

ആഴത്തിലുള്ള അന്വേഷണം

Chapter - 17 \_\_\_\_\_

തീരുമാനം എടുക്കൽ

Chapter - 18 \_\_\_\_\_

ഉപഭോക്താവിൽ കണ്ടെടുക്കലുകൾ

Chapter - 19 \_\_\_\_\_

പ്രശ്നം പരിഹരിക്കൽ

Chapter - 20 \_\_\_\_\_

ഉപഭോക്താക്കളെ നിലനിർത്തൽ

Chapter - 21 \_\_\_\_\_

സെല്ലിംഗ്, അപ്സെല്ലിംഗ്, ക്ലരോസ് സെല്ലിംഗ്

Chapter - 22 \_\_\_\_\_

ജി എസ് എം/സിഡി എം എ

Chapter - 23 \_\_\_\_\_

ഡാറ്റായുമായി ബന്ധപ്പെട്ട നിരക്കുകൾ, ഓഫറുകൾ, സ്കീമുകൾ

Chapter - 24 \_\_\_\_\_

സി ആർ എം - ഒരു അവലോകനം

Chapter - 25 \_\_\_\_\_

ഹെൽപ്പ് ഡെസ്ക് സംവിധാനം

Chapter - 26 \_\_\_\_\_

ഏർഗണോമിക്സ്



# Chapter - 1

## ഒരു കസ്റ്റമർ കെയർ എക്സിക്യൂട്ടീവിന്റെ ദൗത്യവും പ്രാധാന്യവും



ഒരു സി സി ഇയുടെ ദൗത്യവും പ്രാധാന്യവും ഒരു സി സി ഇ അറിഞ്ഞിരിക്കേണ്ടതും കക്ഷികളോട് ഒരു തരത്തിലുമുള്ള അസൗകര്യം അനുഭവപ്പെടുമ്പോഴെല്ലാം അവരുടെ ഉല്ക്കണ്ഠകളെ കൃത്യമായി പരിഹരിക്കുവാനുള്ള ഉപയോഗപ്രദമായ ഉപായങ്ങളെ ഉണ്ടാക്കേണ്ടതും ഉണ്ട്.

ഒരു സാധാരണക്കാരന് അല്പമെങ്കിലും സർവീസ് സന്ദർശിച്ച് അത്യാവശ്യമായിരിക്കുമ്പോൾ ഒരു കസ്റ്റമർ കെയർ എക്സിക്യൂട്ടീവ് ഉപയോഗപ്പെടുമ്പോൾ സാധാരണക്കാരന് ഇടയിൽ ഒരു പാലമായി അവർ വർത്തിക്കുന്നു. മാനേജ്മെന്റിന്റെ പരിധിക്കുള്ളിൽ നിന്നും കൗൺസിലർ ഉപയോഗപ്പെടുമ്പോൾ അവർ അസൗകര്യങ്ങളെ പരിഹരിക്കാനോ കൗൺസിലർ സർവീസ് ഉപയോഗപ്പെടുമ്പോൾ പരാതികളെ രേഖപ്പെടുത്തി നടപിലാക്കുകയും അനുബന്ധങ്ങളെ ക്ലൈംറ്റ് പരിഹരിക്കുകയും തുടർ നടപടികളെ കൈകാര്യം ചെയ്യുകയാണ് ഏത് കോളിംഗ് സെന്ററിനെയും അടിസ്ഥാന ദൗത്യം. അവരുടെ പരിവർത്തിയിലൂടെയാണ് സാധാരണക്കാരന് ഉപയോഗപ്പെടുമ്പോൾ സംതൃപ്തിയും സാധാരണക്കാരന് ആനന്ദവും ഉണ്ടാകുക. ഉപയോഗപ്പെടുമ്പോൾ അനുബന്ധങ്ങളെ ക്ലൈംറ്റ് സാധാരണക്കാരന് ചരക്കുകളെ അല്പമെങ്കിലും സമ്പന്നങ്ങളെ നൽകുമ്പോൾ ഉപയോഗപ്പെടുമ്പോൾ സന്തോഷത്തിലാകും.



ഒരു സി സി ഇയുടെ സുപ്രധാന ജോലികളെ പഠിപ്പിച്ചാൽ, പഠിപ്പിച്ചാൽ അവരുടെ ജോലിയെ ബന്ധപ്പെടുമ്പോൾ ഒരു ഓപ്പറേറ്ററുടെയുമായിട്ടാണ്. പക്ഷേ ഒരു കോളിംഗ് സെന്ററിൽ യഥാർത്ഥത്തിൽ സംഭവിക്കുന്നത് അതിലും അപൂർവ്വമായ കാര്യങ്ങളാണ്.

**ഇനി പറയാനവ ഉള്ളപ്പോഴാണ് പഠിപ്പിച്ചാൽ ഒരു സി സി ഇയുടെ ജോലി:**

- ഉപയോഗപ്പെടുമ്പോൾ കോളിംഗുകളെ മറുപടി നൽകൽ: ഉപയോഗപ്പെടുമ്പോൾ ആശയവിനിമയം നടത്താൻ വിവിധ



തരം മാധ്യമങ്ങളെ ഉപയോഗിക്കുകയും ഒരു കോളിംഗ് സെന്റർ. ഫോൺ കോളിംഗ്, ഇമെയിലുകളെ, ചാറ്റ്ബോട്ടുകളെ, ഫാക്സ് എന്റിവ് സർവ്വ സാധാരണമായ മാധ്യമങ്ങളെ ഇതിൽ ഏറ്റവും പുതിയത് ഹ്വെൽത്ത് സന്ദേശ സംവിധാനവും (എസ് എം എസ്). കസ്റ്റമർ സർവീസ് ഡെസ്കിൽ നിന്ന് സഹായം തേടാൻ ഉപയോഗപ്പെടുമ്പോൾ ഉപയോഗപ്പെടുമ്പോൾ രീതികളാണ് ഇവയെല്ലാം. അതിനാൽ കാര്യക്ഷമവും സജീവവുമായ ഒരു ഏജൻറ് ആയിത്തീരാൻ, തൊഴിലാളിമാർ നൽകുന്ന ഏറ്റവും പുതിയ സാങ്കേതികവിദ്യകളെ

- കൈകാര്യം ചെയ്യാൻ അവർക്ക് കഴിവുണ്ടായിരിക്കേണ്ടതുണ്ട്.
- പരാതികളും ചോദ്യങ്ങളും സർവീസുകാരന്: സർവീസ് സെന്ററിനെ ബന്ധപ്പെടുമ്പോൾ ഓരോ ഉപയോഗപ്പെടുമ്പോൾ തങ്ങളുടെ പരാതികളോ സംശയങ്ങളോ ഉണ്ടാകും. ഓരോ പരാതികളും സംശയത്തിനും അതാതിന്റെ കരമത്തിൽ, കമ്മ്യൂണിക്കേഷൻ നിലവാരത്തിനനുസരിച്ച് മറുപടി നൽകണം.

ഇതിന് ഏജൻറ്മാർക്ക് മറ്റെല്ലാവർ പറയാനത് കളക്ടാൻ ചോദ്യം ചെയ്യാനും മറ്റെല്ലാവരുടെ വികാരം മനസ്സിലാക്കാനും ഉള്ള കഴിവ് വേണം.





- ഉപഭോക്താവിന്റെ ഉല്ക്കണ്ഠയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട ഉചിതമായ വിവരങ്ങളെ ശ്രദ്ധിക്കുക: ഗുണമേന്മയേറിയ ഉപഭോക്തൃ അനുഭവം നല്കുകയാണ് കോളേജ് സെന്ററിന്റെ മറ്റൊരു പരവർത്തനം എന്തതു പഠോലം, സംത്യപ്തനായ ഉപഭോക്താവ് മറ്റൊരു സർവീസിന് മടങ്ങിവരാനുള്ള സാധ്യതയും കൂടുതലാണ്. അതിനാൽ, ഏജന്റുമാർ ഉപഭോക്താക്കളുടെ റെക്കോർഡുകളെ സൂക്ഷ്മിക്കേണ്ടത് സുപ്രധാനമാണ്. അപപഠോഴേ അടുത്ത തവണ അവർ വീണ്ടും അത് ആവർത്തിക്കാതിരിക്കുകയുള്ളൂ.

- ശ്രദ്ധേയമായ പരസക്തമായ വിവരങ്ങളെ ഡോക്യുമെന്റേഷനുകളാക്കി വേണ്ടിയും മറ്റ് കമ്പനികളുമായി പങ്കുവെയ്ക്കുന്നതിനു വേണ്ടിയും പരസ്യം കമ്പനി ഉപയോഗിക്കുക.

- കമ്പനി ചിട്ടപ്പെടുത്തിയിരിക്കുന്ന പരസ്പരം സമതോലന നിലവാരങ്ങളെ ഉപയോഗിച്ചായിരിക്കും മുകളിലെ വിവരങ്ങൾ എല്ലാ നിലവാരങ്ങളും നിർവ്വഹിക്കുക. ഉപഭോക്താക്കളുടെ ഏതെങ്കിലും സംശയങ്ങളോ ഉല്ക്കണ്ഠകളോ ഒറ്റ ഫോൺ കോളിലൂടെ പരിഹരിക്കാനായിരിക്കും ഏജന്റുമാർ ശ്രമിക്കുക. തങ്ങളുടെ ഇടപാടുകാരർക്കു ഒരു രീതിയിലുള്ള അസൗകര്യവും അനുഭവപ്പെടുത്തിയിട്ടുണ്ടെന്നും അവരുടെ ഉല്ക്കണ്ഠകളെ ഉചിതമായ രീതിയിൽ പരിഹരിക്കപ്പെടുവെന്നും ഉറപ്പാക്കേണ്ടത് കസ്റ്റമർ സർവീസ് എക്സിക്യൂട്ടീവുകളുടെ ഉത്തരവാദിത്തമാണ്.

**ചുരുക്കത്തിൽ, ഇനി പറയുന്നവയാണ് ഒരു കോളേജ് സെന്റർ എക്സിക്യൂട്ടീവിന്റെ കർത്തവ്യങ്ങളെ:**



- ✓ ഉപഭോക്താക്കളുമായി പരവർത്തിച്ചു കണ്ടെടുക്കുന്ന ആവശ്യകതകളെ നിർണ്ണയിക്കുക.

- ✓ നിർദ്ദിഷ്ട വിവരങ്ങളെ വിശദമാക്കിക്കൊണ്ടും; ഗവേഷണം നടത്തിക്കൊണ്ടും ഇടം കണ്ടെത്തിക്കൊണ്ടും വിവരങ്ങളെ നൽകിക്കൊണ്ടും അന്വേഷണങ്ങളെ ഉത്തരം നൽകുക.

- ✓ 30 സെക്കന്റിനുള്ളിൽ മാതൃകാപരമായി സിസിസി മറുപടി പറയണം.

- ✓ കോളിലായിരിന്നാലും ഉപഭോക്താക്കളുടെ ഉപഭവങ്ങളെ തിരിച്ചറിയണം.

ഇടവളകളിലായിരുന്നാലും പരിശീലനത്തിലായിരുന്നാലും അല്പമെങ്കിലും ഓഫീസിൽ ചെലവഴിക്കുന്ന ദിനങ്ങളുടെ എണ്ണത്തിന്റെ കാര്യത്തിലായിരുന്നാലും (ചിക്സാവാഡി-12 നാളെ, കാഷ്വൽ ലീഡ്-12 നാളെ, പരിവിലേജ്ഡ് അവധി-18 നാളെ) കൃത്യനിഷ്ഠ പാലിക്കുക. 1 മണിക്കൂർ ഇടവളയോടെ (30 മിനിട്ട്-ഭേദം ഇടവള, 15 മിനിട്ട് കോഫി ഇടവള, 15 മിനിട്ട് കോഫി ഇടവള) 8 മണിക്കൂർ ആയിരിക്കും പൊതുവിലെ ലോഗ് ഇൻ സമയം.

- ✓ നിർദ്ദിഷ്ട വിവരം വ്യക്തമാക്കിക്കൊണ്ടും ഇടപാടുകളെ പൂർത്തിയാക്കിക്കൊണ്ടും അഭയർത്ഥനകളെ ഫോർവേഡ് ചെയ്തു കൊണ്ടും അഭയർത്ഥനകളെ പൂർത്തിയാക്കുക.

- ✓ അവസരങ്ങളെ തിരിച്ചറിഞ്ഞ് കണ്ടെടുക്കുന്ന അധീഷണലി സഭവനങ്ങളെ ഉയർന്ന വിലയ്ക്ക് ലാഭമേന്മയോടെ വില്ക്കുക; പുതിയ ഫീച്ചറുകളെ വിശദമാക്കുക.



- ✓ വിവരങ്ങളെ എന്റർ ചെയ്തു കണ്ടെടുക്കുന്ന കോളേജ് സെന്റർ ഡാറ്റാബേസ് പരിപാലിക്കുക.

- ✓ സ്ഥാപന നിലവാരങ്ങളെ പാലിച്ചു കണ്ടെടുക്കുന്ന ഉപകരണങ്ങളെ പരവർത്തനസജ്ജമാക്കി നിലനിർത്തുക; കടപ്പാടുകളെ റിപ്പോർട്ട് ചെയ്യുക.



- ✓ ബോധവൽക്കരണ ക്ലാസുകളിലെ പങ്കെടുത്തു കണ്ടെടുക്കുന്ന ജോലിയിലേ അറിവ് കാലികമാക്കുക.

- ✓ പുതിയതും വ്യത്യസ്തവുമായ അഭയർത്ഥനകളെ നിറവേറ്റാനുള്ള ഉത്തരവാദിത്തം ഏറ്റെടുത്തു കണ്ടെടുക്കുന്ന സ്ഥാപനത്തിന്റെ പരസ്യം വർദ്ധിപ്പിക്കുക; ജോലിയുടെ വേദഗ്യത്തിന് കൂടുതൽ മുല്യം നൽകുന്ന അവസരങ്ങളെ തരുക.

- ✓ പരസ്യം ജോലിക്ക് നിശ്ചയിച്ച രീതിയിൽ ചുരുങ്ങിയ ടൈപ്പിങ് വേഗവും കൃത്യതയും കൈവരിക്കുക.

- ✓ സംശയം, അന്വേഷണം അല്പമെങ്കിലും പരാതി എന്തിനെന്ന ഉപഭോക്താവിന്റെ ആശയവിനിമയം തരംതിരിക്കുക.

- ✓ സ്ഥാപനം വാഗ്ദാനം ചെയ്ത സഭവനം ഉപഭോക്താക്കളെ നൽകുമെന്ന് വീണ്ടും ഉറപ്പു നൽകുക.

**Customer Care Executive**

- ✓ പരസ്പര സർവീസിനകെടുരിചുളള അവരുടെ ചോദ്യങ്ങളെക്കും അഭിപ്രായങ്ങളെക്കും മറുപടിയെനന്നോണം അധിക വിവരങ്ങളെ അവർക്കു നൽകുക.
- ✓ സി ആർ എമിനറേ സഹായത്തോടെ ഉപഭോക്താവിനറെ കോള ലോഗിൻ സമയം, ഡയലുകളുടെ എണ്ണം, അവരുടെ കോൺടാക്ടുകളെ, റിവയു കാലഘട്ടത്തിനു വേണ്ടി വന്ന കാലഘട്ടം എന്തിവ അവലോകനം ചെയ്യുക.



ഒരു സി സി ഇയുടെ ഭൗതികവും പരാധാന്യവും ഒരു സി സി ഇ അറിഞ്ഞിരിക്കേണ്ടതും ഏതെങ്കിലും തരത്തിലുള്ള അസൗകര്യങ്ങളെ കക്ഷികളെക്ക അനുഭവപ്പടുന്തെ ഒഴിവാക്കുകയും വേണം. പരശ്നങ്ങളെ എന്താണെന്തെ തിരിച്ചറിഞ്ഞു കൊണ്ടും ഉപഭോക്താവിനറെ ഉല്കണ്ഠകളെ കൃത്യമായി പരിഹരിച്ചു കൊണ്ടും പരശ്നങ്ങളെ എങ്ങനെ പരിഹരിക്കണമെന്തെ സി സി ഇ അറിഞ്ഞിരിക്കണം.

**അഭ്യാസം:**

- A. ഇനി പറയുന്ന ചോദ്യങ്ങൾക്കെ ഉത്തരം നൽകുക:**
1. എന്തൊക്കെയാണെ ഒരു കസ്റ്റമർ കെയർ എക്സിക്യൂട്ടീവിനറെ ജോലിയും ഉത്തരവാദിത്തങ്ങളും?
  2. ആരാണ് കസ്റ്റമർ കെയർ എക്സിക്യൂട്ടീവ്? ഒരു ബിപിഒയിൽ നിങ്ങൾക്കെ സിസിയു ആയി നിയമനം ലഭിക്കുകയാണെങ്കിൽ എന്തൊക്കെയായിരിക്കും നിങ്ങൾ ചെയ്യേണ്ട ജോലികൾ?
- B. ശരി ഉത്തരം തെരഞ്ഞെടുക്കുക:**
1. ഒറ്റ കോളിൽ തന്നെ ഏജൻ്റ് കസ്റ്റമറുടെ ഏതെ അന്വേഷണത്തിനും പരിഹാരം നൽകാൻ ശ്രമിക്കണം (ശരി/തെറ്റ്)
  2. കസ്റ്റമർ പറയുന്നതെ അന്വേഷണം, അഭ്യർത്ഥന അല്ലെങ്കിൽ ഒരു പരാതി ആയി തരം തിരിക്കേണ്ട ആവശ്യം ഏജൻ്റിന് ഇല്ല (ശരി/തെറ്റ്)
  3. ആശയവിനിമയത്തിനറെ ഏറ്റവും പുതിയ രൂപമാണെ ഫാക്സ് (ശരി/തെറ്റ്)

**Chapter - 2**

**നതൈകതയുടെ ചർച്ചകൾ**



ഒരു സമാപനത്തിൽ എങ്ങനെ പരമമാണമെന്നും പരമമാരുതെന്നും ഉപഭോക്താക്കളുമായി ഏറ്റെടുക്കുന്ന മികച്ച ബന്ധം നിലനിർത്താൻ നതൈകതയുടെ ചർച്ചകൾ പാലിക്കുന്നതിനും സി സി ഇയുടെ ബോധവൽക്കരിക്കേണ്ടതുണ്ട്.

ഒരു കമ്മ്യൂണിറ്റി എല്ലാ പരമോടും സത്യസന്ധമായും തുറന്നമനസ്സോടെയും ആയിരിക്കണം പരവർത്തികളേടത്. ലിംഗമോ ലംഗിക നിലപാടുകളോ വകൈയമോ, വംശീയതയോ അല്ലെങ്കിൽ മതമോ മുഖവിലയ്ക്കക്കടുക്കാതെ എല്ലാ പരമേകും സൗഹാർദ്ദപരവും സുരക്ഷിതവും സമാഗതാർഹവുമായ അന്തരീക്ഷം നൽകാൻ പരതിജ്ഞാബദ്ധരായിരിക്കണം.



ഒരു സി സി ഇയുടെ പരമമാർത്തിൽ നിന്ന് പരതീക്ഷിക്കപ്പടുന്ന്ന കാർയങ്ങളും അതു പരമേ തന്നെ അസ്പീകാർയമായ പരമമാർകൊണ്ടുള്ള പരതയാഘാതങ്ങളും പരമമാർചർച്ചകളിൽ വിശദീകരിച്ചിട്ടുണ്ട്.

**പരതീക്ഷിക്കപ്പടുന്ന്ന പരമമാർകളെ**

- ✓ ദാക്ഷിണ്യവും ബഹുമാനവും സഹകരണവും ഉള്ളവരായിരിക്കുക.
- ✓ പരമമാർത്തിലും സംസാരത്തിലും നിന്ദയോ വിവചനമോ പീഡനമോ ഉണ്ടാകരുത്.
- ✓ നിങ്ങളുടെ ചുറ്റുപാടുകളിലും നിങ്ങളുടെ സഹപരവർത്തകരിലും ശർദ്ധാലുക്കളായിരിക്കുക

**അസ്പീകാർയമായ പരമമാർകളെ**





**Customer Care Executive**

- ✓ ഇനി പറയുന്നവ അടക്കമുള്ളവയാണ് അസംവീകാര്യമായ പരമമാറ്റങ്ങളെ: ഭീഷണിപ്പടുത്തൽ, പീഡിപ്പിക്കൽ, അധിക്ഷേപിക്കൽ, വിവചനം കാടൽ, അസഭ്യം പറയൽ, നിന്ദിക്കൽ എന്നിവ സി സി ഇ കാടടുത്.
- ✓ ഇനി പറയുന്നവ അടക്കമുള്ളവയാണ് പീഡനം: ലിംഗം, ലംഗം നിലപാട്, വംശം, മതം, വകലേയം എന്നിവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട അസഭ്യം പറയൽ; നഗ്നതയുടെ അലംഭരണത്തിൽ പൊതു ഇടങ്ങളിൽ ലംഗം ഇമജോകളുടെ (സ്പെല്ലുകളുടെ അവതരണം അടക്കം) അനുചിതമായ ഉപയോഗം; മനപ്പൂർവ്വം ഭീഷണിപ്പടുത്തൽ, അസംവദനം ഉണ്ടാക്കുകയും വിധം പിന്തുടരൽ; പീഡിപ്പിക്കുകയും വിധമുള്ള ഫോട്ടോശോഫി അലംഭരണത്തിൽ റെക്കോർഡിങ്ങ് സംഭവങ്ങളെ മറ്റ് സംഭവങ്ങളോ തുടർച്ചയായി തടസ്സപ്പെടുത്തൽ; അനുചിതമായ ശാരീരിക സ്പർശം, അസംവീകാര്യമായ ലംഗം അഭിനിവേശം.
- ✓ ഒരു പരാമർശണമല്ല ജോലി അന്തരീക്ഷത്തിന് അനുയോജ്യമല്ലാത്തതും പരാമർശണപരമായ അലംഭരണപരമായ കുറ്റകരമായ കേസുകൾ നൽകുന്നതുമായ രീതിയിലുള്ള വസ്തുതാപരമായ അലംഭരണപരമായ വാക്യങ്ങളിലോ ഉള്ള അധിക്ഷേപം, ഭീഷണിപ്പടുത്തൽ, വിരട്ടൽ, ശല്യപ്പെടുത്തൽ, പീഡനം, പിന്തുടരൽ, തളിയിടൽ, ഉന്തൽ അലംഭരണത്തിൽ ഏതെങ്കിലും വ്യക്തികളെതിരെ ഏതെങ്കിലും രീതിയിൽ ശാരീരിക ബലപരയോഗം നടത്തൽ, അത് ഏതെങ്കിലും രീതിയിൽ ഭംഗത്തിനോ അപകടത്തിനോ കാരണമായ തടസ്സം സൃഷ്ടിക്കുകയാണെങ്കിൽ അലംഭരണത്തിൽ അത് വ്യക്തിയെ ബന്ധിപ്പിക്കുകയാണെങ്കിൽ.



- ✓ ഒരു പരാമർശണ രീതിയിൽ ഉപയോഗിച്ചാൽ ഒരു ആയുധമായി മാറുകയും മറ്റ് ഉള്ളവർക്ക് അപകടത്തിന് കാരണമാകുകയും ചെയ്യുന്ന ഏതെങ്കിലും വസ്തുക്കൾ കൈവശം വയ്ക്കൽ.
- ✓ കോപാവേശത്തോടൊപ്പം ആഭാസകരമായും അലംഭരണത്തിൽ നിന്ദയവുമായ രീതിയിലും ഉള്ള പരാമർശണ അലംഭരണത്തിൽ ഭംഗം, ലംഗം ആഗ്രഹിക്കാതെ അലംഭരണത്തിൽ ആഭാസകരമായ രീതിയിൽ ഉള്ള ഭംഗ അലംഭരണത്തിൽ പരാമർശണ, അശ്ലീലവും അസഭ്യവുമായ അംഗവീക്ഷണപേരുകളിൽ, അലംഭരണത്തിൽ വംശീയം, മതപരം അലംഭരണത്തിൽ ഗോത്രപരമായ അധിക്ഷേപം.

- ✓ ഏതെങ്കിലും ആലോചനയോടുകൂടി ബഹുമാനങ്ങൾ അർപ്പിക്കുന്ന ഏതെങ്കിലും തുറന്ന കാൻ, കുപ്പി അലംഭരണത്തിൽ സംഭരണ കൈവശം വയ്ക്കൽ.
- ✓ നാർക്കോട്ടിക്സ്, മരിജുവാന, അലംഭരണത്തിൽ മറ്റ് നിയമവിരുദ്ധ മയക്കു മരുന്നുകൾ എന്നിവ അടക്കമുള്ളവയാണെങ്കിലും ഇവയിൽ പരിമിതപ്പെടുത്തിയിട്ടില്ല, കൈവശം വയ്ക്കൽ.
- ✓ പുകവലി-നിയുക്ത പദങ്ങൾ ഒഴിക്കൽ
- ✓ സമാധാനം തടസ്സപ്പെടുത്തുക അലംഭരണത്തിൽ ഏതെങ്കിലും നിയമവിരുദ്ധ പരാമർശണങ്ങളിൽ ഏർപ്പെടുക അലംഭരണത്തിൽ ഏതെങ്കിലും കുറ്റകരമായ കാര്യങ്ങളെ ചെയ്യുക എന്ന ലക്ഷ്യത്തോടെ ഒതുപരേൽ.
- ✓ ഏതെങ്കിലും നിയമങ്ങളും നിയന്ത്രണങ്ങളെ പാലിക്കുന്നതിൽ പരാജയപ്പെടാൻ.



**ധർമ്മീകര**

സത്യസന്ധത, ആർജ്ജവം, പരാമർശണലിംഗം എന്നിവയുമായി ബന്ധപ്പെട്ട 3 അടിസ്ഥാന ശിലയിൽ പടുത്തുയർത്തിയതാണ് പരാമർശണപരമായ.

സത്യസന്ധത: എന്തിനാണ് പരാമർശണലിംഗം അധിക്ഷേപിക്കുന്നതെന്നും തിരികെ എന്തു ലഭിക്കുമെന്നും വ്യക്തമായി കക്ഷികളുടെ ഉപപാടുകൾ വിധം എല്ലാ ഓഹരികളും/സർവീസുകളും വ്യക്തമായും സത്യസന്ധമായും അറിയിക്കണം. സത്യസന്ധമല്ലാത്ത, തർക്കിതരീതിയിൽ പിക്കുന്ന, വെറുപ്പിക്കുന്ന, കബളിപ്പിക്കുന്ന അലംഭരണത്തിൽ എതിരാളികളുടെ നീതികരിക്കാനാവാത്ത വിധം വിലയിടിക്കുന്ന എല്ലാ അവകാശവാദങ്ങളും പരാമർശണലിംഗം അലംഭരണത്തിൽ സത്യസന്ധതയില്ലാത്തതും ആണ്. അവയെ ഈ പരാമർശണപരമായതിന്റെ ലംഗനമായി കണക്കാക്കുക.



**Customer Care Executive**

ആർജവം:

ഈ പര്യായമാർഗ്ഗം പാലിക്കാൻ ഉത്തരവാദിത്വമുള്ള കോളേജ് സെനറർ പരാമർശനങ്ങൾക്ക്, എല്ലാ ജീവനക്കാരിലും ആവശ്യം ആത്മവിശ്വാസവും, സുപ്രധാന ലക്ഷ്യങ്ങളെ കൈവരിക്കാനുള്ള അഭിലാഷവും പരാമർശനാധിപതികൾക്ക് അന്തരീക്ഷം സൃഷ്ടിക്കാൻ പരയൽനിർമ്മിക്കണം.

പരാമർശനലിസം:

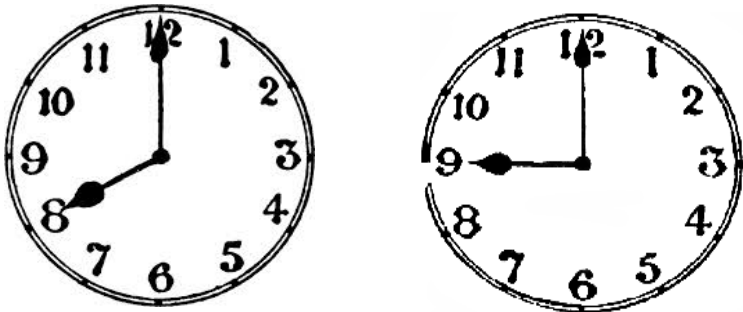
സ്ഥാപനത്തെയും വ്യവസായത്തെയും ഒരു പേലേ കാര്യക്ഷമമായി അഭിവൃദ്ധിപ്പെടുത്താൻ, എല്ലാ പരാമർശനങ്ങളും പരാമർശനലിസം ധർമ്മികവുമായ രീതിയിൽ നിർവഹിക്കേണ്ടതുണ്ട്.

**ഉപഭോക്താക്കളുമായുള്ള ബന്ധം**

1. കോളേജ് വളയിൽ, ഒരു സി സി ഇ ആദ്യം തന്നെ തങ്ങളുടെ പര്യായം തങ്ങളെ പരാമർശനാധിപതികൾക്ക് കർമ്മനിയുടെ പര്യായം പറയണം. എന്ന്നിട് ഉപഭോക്താവിനെ തങ്ങളെ വിളിച്ച കാര്യം അറിയിക്കുക. ഒരു ഉല്പന്നത്തിന്റെ/സർവീസിന്റെ ഓഫർ വ്യക്തമായും വിനീതമായും ഉപഭോക്താവിന്റെ അസ്തിത്വത്തെയും വ്യക്തിത്വത്തെയും മാനിച്ചു കൊണ്ട് വിശദീകരിച്ചു നൽകുകയും വേണം. കോളേജ് അധികാരികൾക്ക് ഉപഭോക്താവ് ആവശ്യപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ വിനയപൂർവ്വം അപരാധം ചെയ്യുക.



2. ഔദ്യോഗിക കോളേജ്, ഉപഭോക്താവിൽ നിന്ന് മുൻകൂർ അനുമതി വാങ്ങാതെ പക്ഷം അനുചിതമായ സമയങ്ങളിൽ നിർവഹിക്കരുത്. പര്യായം ദിവസം രാവിലെ 8 മണിക്ക് മുതലും കോളേജ് ചെയ്യുന്നത് ഉചിതമല്ല. അതുപേലേ ശനിയാഴ്ചകളിൽ രാവിലെ 10 മണിക്ക് മുതലും രാത്രി 8 മണി കഴിഞ്ഞും ഞായറാഴ്ചകളിലും അവധി ദിനങ്ങളിലും കോളേജ് നിർവഹിക്കരുത്.



3. ഇൻകമിങ് കോളേജ്കൾക്ക് മറുപടി പറയുമ്പോൾ, കാത്തിരിക്കൽ സമയം ഒരു ദിവസം ശരാശരി 60 സെക്കന്റും പരാമർശനം 5 മിനിറ്റും കുറയ്ക്കാൻ ആവശ്യമായ എല്ലാ നടപടികൾമെങ്ങളും കൈകൊണ്ടിരിക്കണം. ഏതു കസേലും കർമ്മനികൾ ബദൽ വിവര സംവിധാനങ്ങളിലൂടെ (സെൽഫ്-സർവീസ് സിസ്റ്റങ്ങൾ, ഇൻറാക്ടീവ് വോയ്സ് റെസ്പോൺസ് തുടങ്ങിയവ) കാത്തിരിക്കൽ സമയം കുറയ്ക്കാൻ എപ്പോഴും ശ്രമിക്കണം.

4. പരീ-റൈക്കോർഡഡ് ട്രാൻസ്മിഷൻ ചെയ്യുന്നതിനു മുൻപോ കോളേജ് വളയിലോ അതിനു ശേഷമോ കോളേജ് അധികാരികൾക്ക് ഉപഭോക്താവ് തീരുമാനിക്കുകയാണെങ്കിൽ ഉപഭോക്താവിന്റെ ലഭ്യ റിലീസ് ചെയ്യാനുള്ള സാങ്കേതിക സാധ്യത വാഗ്ദാനം ചെയ്യുന്നിടത്തോളം കാലം ഓടടോ ഡയൽ എക്വിപ്മെന്റ്, പരീ-റൈക്കോർഡഡ് മെസേജ് ട്രാൻസ്മിഷൻ എന്ന്വിവ ഉപയോഗിക്കാം.

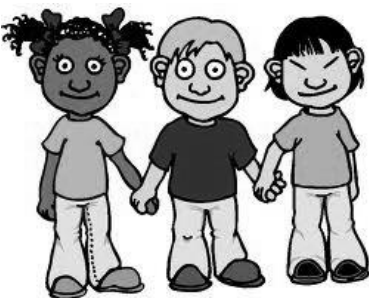


5. Interactive Voice Response (IVR) സാങ്കേതികവിദ്യ ഉപയോഗിച്ചു കൊണ്ടും ഉപഭോക്താവിന് സി സി ഇയോട് സംസാരിക്കാൻ അനുവദിക്കണം.

**Customer Care Executive**

6. ടെലിഫോൺ സംഭാഷണങ്ങളിൽ ബഹുധവലകരണ ഉദ്ദേശ്യങ്ങളെക്കുറിച്ചും എന്താണ് പറഞ്ഞതെന്ന് രജിസ്ട്രാർ ചെയ്യാനും അതിനു ശേഷം സ്ഥിരീകരിക്കാനും ഗുണമന്ദമാ നിയന്ത്രണ കാര്യാലയങ്ങളെക്കുറിച്ചും സെന്റിറ്റീവ് ആയ കാര്യാലയങ്ങളെക്കുറിച്ചും അല്ലെങ്കിൽ സാമൂഹിക ഇടപാടുകളെക്കുറിച്ചും (ടെലിഫോൺ ബാങ്കിംഗ്, ഒരു ക്ലൈന്റ് കാര്ഡിൽ നിന്ന് പണം ഇടാകാൻ വാക്കാൽ പറയൽ തുടങ്ങിയവ ഉദാഹരണം) മാതൃമായിരിക്കണം റെക്ക്കോർഡ് ചെയ്യേണ്ടത്.

ഒരു ചുറ്റുപാടിലും കക്ഷികളെ മുന്കൂട്ടി അറിയിക്കാതെ റെക്ക്കോർഡിങ്ങുകളെ പൊതുവായി പരക്ഷപേണം ചെയ്യരുത്. അതിലുപരി, റെക്ക്കോർഡിങ്ങുകളെ, ഏതു കാര്യാലയത്തിലും, രാജ്യത്തേ നിലവിലുള്ള നിയമങ്ങളെക്കുറിച്ചും അനുസൃതമായിട്ടായിരിക്കണം നിർവ്വഹിക്കേണ്ടത്.



7. സംസാരിക്കുന്ന ഉപഭോക്താവ് ചെറിയ കുട്ടി ആണെന്ന് അല്ലെങ്കിൽ പരത്യകേ ആവശ്യകതകളെ ഉള്ള വ്യക്തിയാണെന്ന് സി സി ഇക്സ് തിരിച്ചറിയാൻ കഴിയുകയാണെങ്കിൽ രക്ഷിതാവിനോടോ രക്ഷകർത്താവിനോടോ സംസാരിക്കണമെന്ന് സി സി ഇ ആവശ്യപ്പെടണം. അത് അനുവദിക്കുന്നില്ലെങ്കിൽ ആ കോളെ അവസാനിപ്പിക്കണം.

8. ഉപഭോക്താവിനെ പൂർണ്ണമായും കാര്യാലയം ധരിപ്പിക്കുന്നതിനായിരിക്കണം കോളെ നിർവ്വഹിക്കേണ്ടതെങ്കിലും അവരുടെ സമയത്തിന്റെ വിലയെ മാനിക്കുകയും വേണം. ഉപഭോക്താവിന്റെ അഭ്യർത്ഥനയെ തുടർന്ന് കോളെ തടസ്സപ്പെടുത്താണെങ്കിൽ തിരികെ വിളിക്കാൻ അദ്ദേഹത്തിന്റെ/അവരുടെ ഇഷ്ടപരകാരം ഒരു സമയം നിശ്ചയിക്കണം.

9. ഒരു നിശ്ചിത സമയപരിധിക്കുള്ളിൽ ഒരു ഉപഭോക്താവിനെ ഒരു ഉല്പന്നത്തിനോ സേവനത്തിനോ വേണ്ടി അതേ വ്യവസ്ഥയിൽ അതേ അംഗം ഒന്നിലധികം തവണ വിളിക്കരുത്

10. ഉപഭോക്താവിന് സുരക്ഷിതമായ സമയത്ത്, പരത്യകോലിച്ചും വിദ്യുര പരദശേങ്ങളെ ഉല്പന്നങ്ങളും സേവനങ്ങളും നല്കുന്നതുണ്ടെന്ന് കാര്യാലയം സി സി ഇ ഉപഭോക്താവിനെ വിളിച്ചപ്പോൾ ധരിപ്പിക്കുകയും അപരകാരം ചെയ്യുന്നതുണ്ടെന്ന് നിരീക്ഷിക്കുകയും വേണം.



11. മികച്ച റെന്റബിലിറ്റിക്ക്, സി സി ഇക്സ് കമ്പനി നിയമാനുസൃതം ശബേരിച്ചതും പരോസസ് ചെയ്തതുമായ ഡാറ്റാബസേ ഉപയോഗിക്കണം.

12. ഉപഭോക്താവിന്റെ വ്യക്തിഗത ഡാറ്റാബസേ ഉപയോഗിക്കുകയാണെങ്കിൽ, അവരുടെ വിരങ്ങളെ ശബേരിക്കുന്നതിനും സംഭരിക്കുന്നതിനും നിയമപരമായ കമ്പനിക്ക് നിയന്ത്രണം ഉണ്ടായിരിക്കണം.

13. വ്യക്തിഗത ഡാറ്റാ സംരക്ഷണത്തിന്റെ നിലവിലുള്ള നിയമങ്ങളും നിയന്ത്രണങ്ങളും കർശനമായി സി സി ഇ പാലിക്കണം.



14. വ്യക്തിഗത ഡാറ്റയ്ക്ക് വിധയേമായ ഒരു ഉപഭോക്താവ് അത് ആവശ്യപ്പെടുകയാണെങ്കിൽ, അദ്ദേഹത്തിന്റെ/അവരുടെ ഡാറ്റാബസേിന്റെ ഉത്ഭവം സി സി ഇ ആ ഉപഭോക്താവിനെ അറിയിക്കണം.

15. വ്യക്തിഗത ഡാറ്റാ അപരതീക്ഷിതമായോ നിയമവിധയേമല്പാതയോ നശിപ്പിക്കാതിരിക്കാനും, അപരതീക്ഷിതമായി നഷ്ടപ്പെടാതിരിക്കാനും ഭേദഗതി ചെയ്യാതിരിക്കാനും കണെമാറ്റം ചെയ്യപ്പെടാതിരിക്കാനും നിയമവിധയേമല്പാത രീതിയിൽ ഒരു രീതിയിലും പരോസസ് ചെയ്യപ്പെടാതിരിക്കാനും സ്ഥാപനപരമായും സാങ്കേതികപരമായും ഉചിതമായ നടപടികളെ സി സി ഇ കൈക്ക്െള്ളണം.

16. വ്യക്തിഗത ഡാറ്റാ റെക്കോർഡുകളിൽ അനധികൃതമായി വായിക്കുന്നതും പകർത്തുന്നതും ഭേദഗതി ചെയ്യുന്നതും മായ്ചു കളയുന്നതും തടയുന്നതിനുള്ള ഉചിതമായ നടപടികൾ സി സി ഇക്സ് കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നു. വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങളിൽ അടങ്ങിയ വസ്തുക്കളിൽ അലൈവ്ബ് ഇലക്ട്രോണിക്സ് കാര്യങ്ങൾ കർമ്മനി സുരക്ഷിതമായ സ്ഥലത്ത് സൂക്ഷിക്കുകയും കർമ്മനായ ഉപയോഗ വിധികളിൽ ഉൾക്കൊള്ളുകയും പരസ്പരം അംഗീകൃത വ്യക്തിയെ മാത്രം ഏല്പിക്കുകയും ചെയ്യുന്നു. അതുപോലെ തന്നെ ബാക്കപ്പ് പകർപ്പുകളിൽ എടുക്കുന്നതും.
17. വ്യക്തിഗത ഡാറ്റാ അനധികൃതമായി കൈമാറ്റം ചെയ്യപ്പെടുന്നത് തടയാൻ ആവശ്യമായ ഉചിതമായ എല്ലാ നടപടികൾമുഖേന കർമ്മനികൾ കൈകാര്യം ചെയ്യുന്നു. ഇതിന്, സി സി ഇക്സ് ഓരോ സിസ്റ്റത്തിലേക്കും കണക്ട് ചെയ്തിട്ടുള്ള വ്യക്തിഗത കർമ്മയുടമകളുടെ ഉപയോഗം ഐഡന്റിഫിക്കേഷൻ രീതികളിൽ, ആക്സസ് കോഡുകൾ ഉപയോഗിക്കൽ, വിജയകരമല്ലാത്ത ശ്രമങ്ങളിൽ നടന്മാർ ഡിസ്കണക്ട് ചെയ്യൽ എന്റിട്രിമെന്റുള്ളവ കോണ്ട് വ്യക്തിഗതമാക്കിയിട്ടുണ്ടെന്ന് അവർ ഉറപ്പാക്കണം.
18. തങ്ങളുടെ ഉത്തരവാദിത്വ മേഖലകളിൽ ഉൾപ്പെട്ട ട്രാൻസ്ഫർ ചെയ്ത വ്യക്തിഗത ഡാറ്റയുടെ ഉത്ഭവത്തിനെയും ചെറുതെന്തെന്തെ ഉദ്ദേശ്യസ്ഥലത്തിനെയും കൃത്യത നിർണ്ണയിക്കാൻ ആവശ്യമായ സോഫ്റ്റ്‌വെയർ കോണ്ട് സജ്ജമായിരിക്കണം സി സി ഇ. സി സി ഇക്സ് കർമ്മനികൾക്ക് വ്യക്തി ഡാറ്റാ കൈമാറ്റം ചെയ്യപ്പെടുന്ന വളയിൽ ഓരോ സി സി ഇയും നിയമവിധേയമല്ലാത്ത വിധം അവ പരസ്പരം ചെയ്യുന്നത് തടയുന്നതുവരെ ഉറപ്പാക്കണം. ഗുണമേന്മ, വ്യാഖ്യാനിക്കാനും ട്രാൻസ്ഫറുകളിൽ നിരീക്ഷിക്കാനുമുള്ള രീതികളിൽ കൈകാര്യം ചെയ്യപ്പെടാൻ സാധിക്കണം ഇത് ചെയ്യേണ്ടത്.
19. ഉപയോക്താക്കൾ സി സി ഇക്സ് കൈമാറ്റം വ്യക്തിഗത ഡാറ്റാബേസ് കർമ്മനിയുടെ ആസ്തിയാണ്. അത് മറ്റ് ലക്ഷ്യങ്ങളിൽ ഉപയോഗിക്കരുത്.
20. ഉപയോക്താവിന്റെ ടെലിഫോൺ നമ്പറുകളിലേക്ക് മറ്റ് കോളുകളെക്കുറിച്ചും അനുവദിക്കരുത്.

*Summary*

ഒരു സ്ഥാപനത്തിൽ എങ്ങനെ പരസ്പരം പരസ്പരം ഉപയോക്താക്കളുമായി ഏറ്റെടുക്കുന്ന മികച്ച ബന്ധം നിലനിർത്താൻ നൈതികതയുടെ ചട്ടങ്ങളിൽ പാലിക്കുന്നതിനും സി സി ഇയെ ബോധവൽക്കരിക്കേണ്ടതുണ്ട്.

**അഭ്യാസം:**

- A. ഇനി പറയുന്ന ചോദ്യങ്ങൾക്ക് ഉത്തരം നൽകുക:**
  1. എന്താണ് പെരുമാറ്റ സംഹിത? എന്താണ് പ്രതീക്ഷിക്കപ്പെടുന്ന പെരുമാറ്റം?
  2. എന്താണ് അസ്വീകാര്യമായ പെരുമാറ്റം?
  3. എന്തൊക്കെയാണ് പെരുമാറ്റ സംഹിതയുടെ 3 അടിസ്ഥാനങ്ങൾ?
  4. കസ്റ്റമർമാരുമായുള്ള ബന്ധവുമായി ബന്ധപ്പെട്ട പെരുമാറ്റ സംഹിത വിശദമാക്കുക
- B. ശരി ഉത്തരം തിരഞ്ഞെടുക്കുക**
  1. നിന്ദിക്കുന്ന, വിവേചനം കാട്ടുന്ന അല്ലെങ്കിൽ പീഡിപ്പിക്കുന്ന പെരുമാറ്റവും സംസാരവും നിയന്ത്രിക്കുന്നതാണ് ഒരു സി സി ഇയിൽ നിന്ന് പ്രതീക്ഷിക്കപ്പെടുന്ന പെരുമാറ്റം (ശരി/തെറ്റ്)
  2. ഒരു പ്രൊഫഷണൽ ജോലി അന്തരീക്ഷത്തിന് അനുയോജ്യമായ വസ്ത്രധാരണം \_\_\_\_\_ ആയിരിക്കണം.
    - a. ഇൻഫോർമൽ
    - b. ഫോർമൽ
    - c. സെമി ഫോർമൽ
    - d. കാഷ്വൽ

1. സത്യസന്ധത, സമ്പൂർണ്ണത, \_\_\_\_\_ എന്നിങ്ങനെയുള്ള 3 സ്തംഭങ്ങളിലാണ് പെരുമാറ്റ സംഹിതയുടെ അടിസ്ഥാനം നിലകൊള്ളുന്നത്.
    - a. പ്രൊഫഷണലിസം
    - b. പീഡനം
    - c. സംസർഗം
    - d. ആശയവിനിമയം
  2. കസ്റ്റമറുടെ മുൻകൂർ സമ്മതം ഇല്ലാതെ ഔട്ട്ഗോയിങ് കോളുകൾ ഉചിതമല്ലാത്ത സമയങ്ങളിൽ നിർവഹിക്കരുത് (ശരി/തെറ്റ്)
  3. ഐ വി ആനിൻറെ പുർണ്ണ രൂപം ഇന്ററാക്ടീവ് വോക്കൽ റെസ്പോൺസ് എന്നാണ് (ശരി/തെറ്റ്)
  4. വ്യക്തിഗത വിവരങ്ങളുടെ അനധികൃത കൈമാറ്റം തടയാൻ ഉചിതമായ എല്ലാ നടപടിക്രമങ്ങളും കൈക്കൊള്ളേണ്ടത് കമ്പനികൾക്ക് അത്ര പ്രധാനപ്പെട്ട കാര്യമല്ല (ശരി/തെറ്റ്)
- A.** ഓരോ സി സി ഇയുടേയും ഗ്രൂമിങ് ചെക്ക്
- B.** റോൾ പ്ലേ

**Chapter - 3**

**രഹസ്യാത്മകത**



**ഉപഭോക്താവിന്റെ രഹസ്യാത്മകത മനസ്സിലാക്കലും സ്വകാര്യതയുടെ നിയമപാലികകളും**

ഉപഭോക്താവിന്റെ രഹസ്യാത്മകത എന്തെന്ന് ഒരു സ്ഥാപനം അല്പമെങ്കിലും വ്യക്തി തങ്ങളുടെ ഇടപാടുകാരെക്കുറിച്ച് ഉള്ള വിവരങ്ങളെ ഒരു മുന്തിയ കക്ഷിക്ക് പരസ്യം ഇടപാടുകാരന്റെ സമതമിലാതെയോ വ്യക്തമായ നിയമ കാരണമില്ലാതെയോ വളിപ്പിച്ചെടുത്തു എന്ന് തത്വമാണ്. മിക്ക രാജ്യങ്ങളിലും നിയമപരിധികളിലാണ് ഈ കാര്യങ്ങളെ. കോർപ്പറേറ്റ് കസ്റ്റമർ സ്വകാര്യത നടപടിക്രമങ്ങളുടെ പരാജയമോ പരിധികളോ മൂലം ഏതെങ്കിലും വ്യക്തിയുടെ സ്വകാര്യത നഷ്ടത്തിന് സംരക്ഷണം നൽകുന്നതിനു വേണ്ടിയുള്ളതാണ്

ഉപഭോക്തൃ സ്വകാര്യത നിയമങ്ങളും നിയന്ത്രണങ്ങളും.

രഹസ്യാത്മകത കാത്ത് സൂക്ഷിക്കേണ്ടത് സുപ്രധാനമാണ്. കാരണം അങ്ങനെയൊരു അസ്വസ്ഥത ഉണ്ടാകുന്നതാണ് രഹസ്യാത്മകതയുടെ ലംഘനം. ഒരു പരാമർശനവും ഒരു ഇടപാടുകാരനും തമ്മിലുള്ള വിശ്വാസത്തെ ദുർബലപ്പെടുത്തും അത്.



**സാമൂഹ്യം**

സാമൂഹ്യ ഡാറ്റാ സംരക്ഷണ നിയമങ്ങളെ

**4. ഡാറ്റാ സംരക്ഷണ നിയമങ്ങളെ**

**4.1** പരസ്യ കമ്പനികൾ ..... നൽകുന്ന വിവരവും ഡാറ്റയും ഏതായാലും ഈ കരാറിന്റെ പരകടനത്തിനായി പരസ്യ കമ്പനി പര്യയക്ഷമായോ പരഭോക്തൃമായോ ഉപയോഗിക്കുമ്പോൾ അത് എപ്പോഴും .....ന്റെ ഉടമസ്ഥതയിൽ ഉള്ളതായിരിക്കും. അത് കമ്പനി എല്ലാ മാധ്യമങ്ങളിലും എല്ലാ ഡോക്യുമെന്റേഷനുകളിലും അപകാരം തിരിച്ചറിയും വിധം വ്യക്തമായി അടയാളപ്പെടുത്തുകയും രേഖപ്പെടുത്തുകയും വേണം.

**4.2** ഡാറ്റയുടെയും വിവരങ്ങളുടെയും ആർജ്ജവം സംരക്ഷിക്കാനും ഏതെങ്കിലും രീതിയിലുള്ള വ്യതിയാനം, നഷ്ടം, കടപാടുകളെ അല്പമെങ്കിലും നശിക്കാനും എന്തിനോ ഉചിതമായ മുന്നരുതലുകളെ കമ്പനി കൈകൊള്ളണം.

**4.3** കമ്പനിയോട് ഈ കരാർ റദ്ദാക്കാൻ പറയുന്ന ഘട്ടത്തിൽ അവർ തങ്ങളുടെ എല്ലാ ഏജൻറുമാരോടും ഉപകരാറുകാരോടും ..... നൽകിയ എല്ലാ വിവരങ്ങളും ഡാറ്റയും .... നൽകിയ വിവരങ്ങളുടെയും ഡാറ്റയുടെയും ഏതെങ്കിലും ഭാഗങ്ങളുടെ എല്ലാ പകർപ്പുകളും കമ്പനിയുടെ സിസ്റ്റത്തിൽ നിന്നും മാഗ്നറ്റിക് ഡാറ്റയിൽ നിന്നും മായ്ക്കാൻ നിർദ്ദേശിക്കണം.

**4.4** ഇനി പറയുന്നവയിൽ (കാലാകാലങ്ങളിൽ ഭേദഗതി ചെയ്യുന്നതു പൊലം) അടങ്ങിയിരിക്കുന്ന വ്യവസ്ഥകളും നിയമബാധ്യതകളും എല്ലാ സമയത്തും ജീവനക്കാരെ പാലിക്കുന്നവരുടെ ഉപപാകാൻ ഉചിതമായ നടപിലാക്കുന്നവരുടെയും അത് പാലിക്കാമെന്നും കമ്പനി സമ്മതിക്കണം:

- 1998-ലെ ഡാറ്റാ സംരക്ഷണ നിയമം.
- 1998-ലെ ടെലികമ്മ്യൂണിക്കേഷൻ (ഡാറ്റാ സംരക്ഷണവും സ്വകാര്യതയും) (നോട്ടീസ്സുള്ള വിപണനം) നിയമങ്ങളെ.
- 2000-ൽ തിരുത്തിയ വിദ്യുത വില്പന ഉപഭോക്തൃ സംരക്ഷണ നിയമം.

**4.5** നിന്ന് നേടിയ എല്ലാ വ്യക്തിഗത ഡാറ്റയും ഈ കരാറിന്റെ ലക്ഷ്യങ്ങളെക്കുറിച്ച് മാത്രമായിരിക്കണം ഉപയോഗിക്കേണ്ടത്. ....ന്റെ സമതമം ഇല്ലാതെ മറ്റ് രീതിയിൽ പരസ്യം ചെയ്യുകയോ വളിപ്പിച്ചെടുത്തുകയോ അരുത്.

- 4.6 Data Protection Act 1998 ന്റെ ലക്ഷ്യം ആകുന്നത് പക്ഷം ഏതെങ്കിലും വിവരങ്ങളെ കമ്പനിക്ക് വളിപ്പിച്ചെടുത്താൻ ഈ കരാറിലെ ഒന്നും ..... ബാധ്യസ്ഥനായിരിക്കുകയില്ല.
- 4.7 ഈ നിയമത്തിലെ മുകളിൽ പറഞ്ഞ വകുപ്പുകളുടെ ഏതെങ്കിലും ലക്ഷ്യം നിമിത്തം ..... ന് എന്തെങ്കിലും വിലകളോ പിഴകളോ, ക്ലെയിമുകളോ ചലവകുപ്പുകളോ ഉണ്ടാവുകയാണെങ്കിൽ .....ന് കമ്പനി നഷ്ടപരിഹാരം നൽകണം.
- 4.8 വകുപ്പ് 4.4-നു കീഴിലുള്ള നിയമങ്ങളെ പൂർത്തീകരിക്കുന്നതിന് എല്ലാ നരേയും കമ്പനി ഈ വിവരങ്ങളെ നിലവാരത്തിലും ഇനി പറയുന്ന പരകാരം സമഗ്രമായും പരിപാലിക്കുന്നതിനുള്ള നടപടികളെ കൈകാര്യം ചെയ്യും:
- 4.9 എല്ലാ പരേയും രഹസ്യാത്മകത, ആർജ്ജവം, സുരക്ഷ എന്തിനെയും കമ്പനിക്ക് ..... നൽകിയ ഏതെങ്കിലും വിവരങ്ങളെയും സംരക്ഷണം.
- 4.10 ഈ വകുപ്പിന്റെ ആവശ്യകതകളെ അനുസൃതമായി ഓഡിറ്റ്, അക്വയർട്ട് നടപടികൾ ഉണ്ടായിരിക്കണം.
- 4.10 A എ ഈ വകുപ്പിനു കീഴിലുള്ള തങ്ങളുടെ ബാധ്യതയെക്കുറിച്ച് ബോധവൽക്കരിക്കാൻ (പേപർ അത് പാലിക്കാനും) കഴിയും പരിശീലനവും ജീവനക്കാർക്ക് ഉണ്ടെന്ന് ഉറപ്പാക്കണം. ല്ക
- 4.10 B ബി വകുപ്പ് 4-നു കീഴിലുള്ള കമ്പനിയുടെ ബാധ്യതകളെ ഉറപ്പാക്കുന്ന മറ്റെന്തെങ്കിലും വ്യവസ്ഥകളും നടപടികൾ ഉണ്ടായിരിക്കണം.



*Summary*

ഉപഭോക്താവിന്റെ രഹസ്യാത്മകതയെയും സ്വകാര്യതയെയും നിയമങ്ങളെ സി സി ഇ മനസ്സിലാക്കേണ്ടതുണ്ട്. അങ്ങനെ ആയാൽ ഏതെങ്കിലും തരത്തിലുള്ള ലക്ഷ്യങ്ങളെ ഒഴിവാക്കാൻ പറ്റും.

**അഭ്യാസം:**

- A.** ഇനി പറയുന്ന ചോദ്യങ്ങൾക്ക് ഉത്തരം നൽകുക:
1. എന്താണ് കസ്റ്റമർ കോൺഫിഡൻഷ്യാലിറ്റി?
  2. എന്തൊക്കെയാണ് സാമ്പിൾ ഡാറ്റാ പ്രൊട്ടക്ഷൻ നിയമങ്ങൾ
- B.** കൃത്യമായ ബദൽ തിരഞ്ഞെടുക്കുക:
1. കസ്റ്റമർ കോൺഫിഡൻഷ്യാലിറ്റി എന്നത് തങ്ങളുടെ ക്ലയന്റുകളെക്കുറിച്ചുള്ള വിവരങ്ങൾ ഒരു \_\_\_\_\_ വെളിപ്പെടുത്തരുതെന്ന തത്വമാണ്.
    - a) കസ്റ്റമർ
    - b) ഹൗസ്കീപ്പിങ് പേഴ്സൺ
    - c) ജീവനക്കാരൻ
  2. രഹസ്യാത്മകതയുടെ ലക്ഷ്യം ഒരു പ്രൊപ്പ്രൈറ്ററി ലിസ്റ്റ് ഒരു ക്ലയന്റും തമ്മിലുള്ള ബന്ധത്തെ ദുർബലമാക്കുകയില്ല (ശരി/തെറ്റ്)

# Chapter - 4

## സമയ പരിപാലനം എന്ന് ആശയം



മാതൃസർവ്വം നിറഞ്ഞ ഈ ലഭ്യതകൾ ഏറ്റെടുക്കാനും മൂന്ന് നിരയിൽ നിൽക്കാനും സമയം പരിപാലിക്കേണ്ടത് എങ്ങനെ എന്ന് അറിഞ്ഞിരിക്കേണ്ടതുണ്ട്



ഒരു ദിവസം നിർവ്വഹിക്കേണ്ട കാര്യങ്ങളെക്കുറിച്ചായി നിങ്ങളുടെ വിനിയോഗിക്കേണ്ട സമയം മാനേജ് ചെയ്യുന്നതിനാണ് ടൈം മാനേജ്മെന്റ് എന്ന് പറയുന്നത്. ഒരു ദിവസം നിങ്ങളുടെ ചെയ്യാൻ ഉദ്ദേശിച്ച കാര്യങ്ങളെല്ലാം നിങ്ങളുടെ കൃത്യമായി ചെയ്യുന്നതുവെന്ന് മികച്ച ടൈം മാനേജ്മെന്റ് വെദഗ്ധം. കൃത്യസമയത്ത് എഴുന്നേൽക്കൽ, ആരോഗ്യകരമായ പഠന കഴിവുകൾ, ക്ലാസിലോ ജോലിക്കോ പങ്കെടുത്ത് (അല്ലെങ്കിൽ രണ്ടും), വീട്ടിലെ പഠനവും ഹോസ്റ്റൽ ചെയ്യലും (അല്ലെങ്കിൽ നിങ്ങളുടെ ജോലി കഴിഞ്ഞ് വീട്ടിലെത്തി ചെയ്യുന്ന ജോലികൾ), കൃത്യമായ സമയത്ത് ഉറങ്ങാൻ പോകൽ, അപപോഴേ അടുത്ത ദിവസം രാവിലെ പതിവ് സമയത്ത് നിങ്ങളുടെ എഴുന്നേൽക്കൽ കഴിയും, തുടങ്ങിവെക്കുന്നത് ഇതിന് ഉദാഹരണങ്ങളാണ്.

നിങ്ങളുടെ മാനേജ് ചെയ്യുന്നതാണ് യഥാർത്ഥത്തിൽ ടൈം മാനേജ്മെന്റ്. കൂടുതൽ ചിട്ടയോടെയും ശ്രദ്ധയോടെയും പഠനത്തിനും സമയത്തെ നിങ്ങളുടെ മികച്ച നേടാൻ കഴിയും ഉള്ള പഠനവിധിയെയാണ് ഇത്.

ജാഗ്രത, അച്ഛനും, കൃത്യനിഷ്ഠ എന്ന് നിങ്ങളെയുള്ള മൂന്ന് സുപ്രധാന കാര്യങ്ങളാണ് മികച്ച ടൈം മാനേജ്മെന്റിന്റെ ആശയങ്ങളെ.

നിങ്ങളുടെ സമയത്തെ കൃത്യമായി വിനിയോഗിക്കാനും സജീവമായിത്തീരാനും സഹായകമായ കാര്യങ്ങളാണ് ചുവടെ കൊടുക്കുന്നത്:



- ഒരു പദ്ധതിയിൽ ഉറച്ചു നിൽക്കുക

ആസൂത്രണം ചെയ്യുമ്പോൾ, അത് എല്ലാ രീതിയിലും പാലിക്കുന്നുണ്ട് എന്ന് നിങ്ങളുടെ ഉറപ്പാക്കണം.

- ചെയ്യേണ്ട കാര്യങ്ങളുടെ ഒരു പട്ടിക പരിപാലിക്കുക

ചെയ്യേണ്ട കാര്യങ്ങളുടെ ഒരു പട്ടിക തയ്യാറാക്കി അത് ശീലമാക്കുകയും തുടർച്ചയായി കാലികമാക്കുകയും ചെയ്യുക. അടിയന്തരമായി ചെയ്യേണ്ടതും അല്ലാത്തതുമായ കാര്യങ്ങളെ ഉൾപ്പെടുത്തുക. അപപോഴേ നിങ്ങളുടെ ഒന്നും മറക്കുന്നതിനുള്ള അല്ലെങ്കിൽ നിങ്ങളുടെ ശ്രദ്ധയിൽപെടാതെ പഠനത്തിനുള്ളിട്ടുള്ളൂ. ഈ പട്ടിക നിങ്ങളുടെ കൈവശം എപ്പോഴും സൂക്ഷിക്കുക. അതുപോലെ തന്നെ, നിശ്ചിത ആക്ഷൻ പഠനത്തിനുള്ളിൽ നിങ്ങളുടെ പരജ്ഞകളും അസന്തോഷങ്ങളും ചെയ്തു തീർക്കണം.





**Customer Care Executive**

- ഓരോന്നിനും സമയം പര്ത്യകേം പര്ത്യകേം മാറ്റിവയ്ക്കുക.

ഓരോ പര്വര്ത്തനത്തിനും കൃത്യമായ സമയവും അത് പൂര്ത്തിയാക്കേണ്ട തീയതിയും ചിട്ടപ്പെടുത്തുക. ഏത് ക്ഷമത്തിലാണ് നിങ്ങളെ ഈ പര്വര്ത്തികളെ ചെയ്യുന്നത് എന്ന് നോക്കാനും കാര്യമാക്കേണ്ട. ഇവയില് ചില കാര്യങ്ങളെ ഒഴിവാക്കി സമയങ്ങളിലായിരിക്കാനും അപര്തീക്ഷിതമായി നിങ്ങളെ ചിലപ്പോള് ചെയ്തു തീര്ക്കാന് കഴിയുക. ഉദാഹരണത്തിന്, ഒരു കോണ്ഫറന്സ് കോളെ തുടങ്ങാനായി നിങ്ങളെ ഓഫീസില് കാത്തിരിക്കുന്ന സമയം വിവരങ്ങളെ നിങ്ങളെക്കുറിച്ച് ഇന്റേണെറ്റ് ഗവേഷണം ചെയ്യാം.



- ഒരു കാര്യം പൂര്ത്തിയാക്കിയാണെന്ന് അന്തിമ സമയം നിശ്ചയിക്കുക



ഡെഡ്ലൈനുകളെക്കുറിച്ചും അത് പൂര്ത്തിയാക്കേണ്ടതിനുള്ളതുകുറിച്ചും യാഥാര്ത്ഥ്യബോധം ഉണ്ടായിരിക്കുക. അനുവദിക്കപ്പെടാത്ത കൃത്യ സമയത്ത് ഏത് ദൃഢതയും പൂര്ത്തിയാക്കാനായി കഴിയുമെന്ന് യാഥാര്ത്ഥ്യമാണ്. പേപ്പര് വര്ക്കുകളെ നിങ്ങളെക്കുറിച്ച് എന്തെങ്കിലും പെട്രോളിനം ചെയ്യാന് കഴിയുമെന്ന്, അസന്തതപ്പെടാനുള്ള ഡെലിഗേറ്റ് ചെയ്യാമെന്ന് നിങ്ങളുടെ അവധിക്കാലത്തിനു തൊട്ട് തലമേലിനും തീരുമാനങ്ങളെക്കുറിച്ചാണെന്ന് എപ്പോഴും കഴിയും. ശ്രദ്ധിച്ചിട്ടുണ്ടോ? നമ്മളെ സമര്ത്ഥതയിലായിരിക്കുമ്പോള് നമ്മുടെ ഒരുപാട് ചെയ്യാന് പര്രണ ഉണ്ടാകും, പക്ഷേ മാനസിക സമര്ത്ഥത കുറച്ചു വീണ്ടുവിചാരത്തോടെ കൂടുതല് പര്രണലഭിച്ചായി പര്വര്ത്തന പര്യാപ്തി നടപ്പിലാക്കുകയും അതില് ഉറപ്പു നിലകൂടുകയും ചെയ്യുക.

- സമയം പാഴാക്കുന്നതിരിക്കുക.

സമയം പാഴാക്കുന്ന പര്യാപ്തമായ കാര്യങ്ങളെ: ടൈം മാനേജ്മെന്റില് നിങ്ങളെ മികവുറ്റതായിരിക്കാന്, ഏതൊക്കെയാണ് സമയം പാഴാക്കുന്നതെന്ന് തിരിച്ചറിയാന് നിങ്ങളെക്കുറിച്ച് കഴിയേണ്ടത് സുപര്ധാനമാണ്. മോശമായ ആസൂത്രണമാണ് നിങ്ങളുടെ സമയം ആദ്യം പാഴാക്കുന്നത്. ആസൂത്രണം മോശമായാല് അത് നിങ്ങളുടെ സമയം മാത്രമല്ല, നിങ്ങളുടെ ലക്ഷ്യം കൈവരിക്കാനുള്ള ശേഷിയെയും പര്തികൂലമായി ബാധിക്കും.



എല്ലാം ഒറ്റയടിക്കെ ചെയ്യാന് ശ്രമിക്കുന്നതാണ് മറ്റൊരു പര്ശ്നം. നിങ്ങളെക്കൊണ്ട് കൈകാര്യം ചെയ്യാന് കഴിയുന്നതിനേക്കാള് ചെയ്യാന് ശ്രമിക്കുന്നത് മാനസിക പിരിമുറുക്കത്തിനും പരാജയത്തിനും മറ്റ് നിരവധി പര്ശ്നങ്ങളെക്കുറിച്ചും വഴിയൊരുക്കും.

ഒരു ഗ്ലൂപ്പിലെ ജോലി ചെയ്യുമ്പോള് ഡെലിഗേറ്റ് ചെയ്യേണ്ടത് സുപര്ധാനമാണ്. കാര്യക്ഷമമായി ചെയ്തില്ലെങ്കില് അത് സമയം പാഴാക്കലാകും.

അടുക്കും ചിട്ടയും ഇല്ലാത്തതാണ് ടൈം മാനേജ്മെന്റിന്റെ മറ്റൊരു കലായം. അടുക്കും ചിട്ടയും ഇല്ലെങ്കില് ഡെഡ്ലൈനുകളെ പൂര്ത്തിയാക്കാനായി അവർക്ക് കഴിഞ്ഞെന്നിരിക്കില്ല. അല്ലെങ്കില് ഏതെങ്കിലും കാര്യം ചെയ്യാന് വിട്ടുപോകും.

**ACHT / AHT**

Average call handling time or Average handling time എന്ന് ഒരു ട്രാൻസാക്ഷന്റെ ശരാശരി ദൈർഘ്യമാണ്, ഉപഭോക്താവ് കോളെ ചെയ്ത സമയവും ഹോള്ഡ് ചെയ്തിട്ടുണ്ടെങ്കില് ആ സമയവും ടോക്ക് ടൈമും, ആ ട്രാൻസാക്ഷന് ഫോളോ ചെയ്യാന് ബന്ധപ്പെട്ട ദൃഢതയെക്കുറിച്ചും വേണ്ടിവന്ന സമയമാണ് ഇത്.

CCE നിശ്ചിത പരിധിക്കുള്ളില് ഉപഭോക്താവിനോട് സംസാരിക്കാനായി ചിലവഴിച്ച മിനിറ്റുകളുടെ മൊത്തം എണ്ണത്തില് സന്തുലിതാവസ്ഥ പാലിക്കേണ്ടതുണ്ട്.

**Customer Care Executive**

കോളുകളും, നോട്ടീഷണുകളും, ടാഗിങ്ങ് എന്ററിവയലൈലാം ചർമ്മന്താവും ഇത്.

ഒരു CCE ജോലി ചെയ്യുന്ന നടപടിക്രമത്തെ ആശ്രയിച്ചുള്ളതാണ് AHT.

Eg. ഉദാ.30 മുതൽ 45 വരെ മിനിറ്റ് ആകാം ഇൻബൗണ്ട് ക്ലൈന്റുകൾ പരസസസിനു വേണ്ടിയുള്ള AHT.

5 മുതൽ 7 വരെ മിനിറ്റ് ആകാം ഇൻബൗണ്ട് ക്ലൈന്റുകൾ പരസസസിനു വേണ്ടിയുള്ള AHT.

10 മുതൽ 13 മിനിറ്റ് വരെ ആകാം ഔട്ട്ബൗണ്ട് ക്ലൈന്റുകൾക്ക് റിപ്പോർട്ടിനു വേണ്ടിയുള്ള AHT.



*Summary*

ലളിതമായ ചില ചുവടുകൾ പാലിച്ചു കൗണ്ട്, എങ്ങനെ സമയം പാലിക്കാമെന്നും മറ്റുള്ളവരുടേതിന് നിന്നും എങ്ങനെ മുനിരയി എൽതമെന്നും സി സി ഇ അറിഞ്ഞിരിക്കണം.

**അഭ്യാസം:**

**A.** ഇനി പറയുന്ന ചോദ്യങ്ങൾക്ക് ഉത്തരം നൽകുക:

1. സമയ പരിപാലനം എന്തു കൊണ്ടാണ് നമുക്ക് ആവശ്യമായി വരുന്നത്?
2. സമയ പരിപാലനത്തിൽ ഏറ്റവും സുപ്രധാനമായ 3 ടൂളുകൾ ഏതൊക്കെയാണ്?
3. നിങ്ങളുടെ ദൈനംദിന ജീവിതത്തിൽ നിങ്ങൾക്ക് സമയം പരിപാലിക്കാൻ കഴിയുന്നുണ്ടോ? അത് എങ്ങനെയാണ് നിങ്ങൾ ചെയ്യുന്നത്?
4. എന്താണ് എഎച്ച്ടി? എന്തിന് ആശ്രയിച്ചായിരിക്കണം എഎച്ച്ടി?
5. എങ്ങനെയാണ് സിസിഇ എഎച്ച്ടി കുറയ്ക്കേണ്ടത്?

**Customer Care Executive**

**B. ശരി ഉത്തരം തിരഞ്ഞെടുക്കുക**

1. മികച്ച സമയ പരിപാലനത്തിനുള്ള ഏറ്റെടുക്കലും സുപ്രധാനമായ ടൂളുകൾ \_\_\_\_\_, അപ്ലൈഡ്, കൃത്യനിഷ്ഠ എന്തിനാണ്
  - a) ആസൂത്രണം
  - b) ആരോഗ്യം
  - c) പരിശീലനം
  - d) ഹാജർ
2. ചെയർമാൻ കാര്യങ്ങളുടെ ഒരു പട്ടിക പരിശോധനയ്ക്കായി അപ്ലൈഡ് അല്ലെങ്കിൽ അനുസൃതമായി ഭരണങ്ങളെ റാങ്ക് ചെയ്യാൻ സഹായിക്കും (ശരി/തെറ്റ്)
  - a) ആസൂത്രണം
  - b) സംഘടന
  - c) തീരുമാനം
  - d) കണ്ടിട്രിംഗ്
3. നിങ്ങളുടെ സമയം പാലിക്കുന്ന ആദ്യ കാര്യം മോശം \_\_\_\_\_
  - a) ആസൂത്രണം
  - b) സംഘടന
  - c) തീരുമാനം
  - d) കണ്ടിട്രിംഗ്

**C. അടുത്ത ദിവസത്തെ നിങ്ങളുടെ പട്ടികകൾക്ക് അനുസരിച്ച് ചെയർമാൻ കാര്യങ്ങളുടെ ഒരു പട്ടിക തയ്യാറാക്കുക**

**Chapter - 5**

**അഭിലഷണീയവും അനഭിലഷണീയവുമായ ആശയവിനിമയങ്ങൾ**



ഫോണിലൂടെ ഉപഭോക്താക്കളുമായി സംസാരിക്കുമ്പോൾ ടെലിഫോൺ മര്യാദയും ഉപചാരവും അറിഞ്ഞിരിക്കണം



ആകെ മറുതുളവര വിളിക്കുമ്പോഴും മറുതുളവരി നിന്ന് കോളുക ലഭിക്കുമ്പോഴും ബാധകമായ നിയമങ്ങളാണ് ടെലിഫോൺ മര്യാദ. വ്യത്യസ്ത ചുറ്റുപാടുകളിലൂടെ വളരെയധികം വ്യത്യസ്തയുള്ള നിയമങ്ങളുണ്ട്. വ്യക്തിപരമായി കോളുക ചെയ്യുന്നതും സ്വീകരിക്കുന്നതും ബിസിനസ് കോളുക ചെയ്യുന്നതും

സ്വീകരിക്കുന്നതും തമ്മിലുള്ള വ്യത്യാസമുണ്ട്. ഈ നിയമങ്ങളിൽ തന്നെ വ്യത്യസ്തതകളുണ്ട്, പരസ്പരം ബിസിനസ് കോളുക നിവഹിക്കുമ്പോൾ. ഇത്തരം ചുറ്റുപാടുകൾ കമ്പനികൾ വിളിക്കുന്നവരിൽ നിന്നും അല്ലെങ്കിൽ കോൺസ്യൂമർ സ്വീകരിക്കുന്നവരിൽ നിന്നും ചില കാര്യങ്ങൾ കേൾക്കാൻ ആഗ്രഹിക്കുന്നുണ്ടാകും.

**ഫോണിൽ വിളിക്കൽ**

- ആളുകൾക്ക് മുഖം തൊടാതെ മുഖം നോക്കി സംസാരിക്കുന്നതു പോലെ ഫോണിൽ സംസാരിക്കുമ്പോഴും മര്യാദ സുപ്രധാനമാണ്. രാവിലെ 8 മണിക്ക് മുതലും രാത്രി 9 മണിക്ക് ശേഷവും പൊതുവിൽ ഫോൺ കോളുകൾ ചെയ്യരുത്. ഭക്ഷണ സമയവും ഒഴിവാക്കുക.
- ഒരാളെ എന്തു തവണ ഡയൽ ചെയ്യുന്നതിനേക്കാൾ എപ്പോഴും ബോധ്യമുണ്ടായിരിക്കണം. ആരെയെങ്കിലും അനാവശ്യമായി ശല്യം ചെയ്യുന്നത് ഇതിലൂടെ ഒഴിവാക്കാം. തെറ്റായ നമ്പറുകൾ നൽകുന്നതിനോടും കോളി എത്തിപ്പോകുന്നതിനോടും, 'ക്ഷമിക്കണം, നമ്പർ തെറ്റിപ്പോയി' എന്ന് ഫോൺ വയ്ക്കുക മുതൽ പറയേണ്ടത് സുപ്രധാനമാണ്.
- ആരെയെങ്കിലും ഫോണിൽ മറുപടി പറഞ്ഞാൽ, വിളിച്ചയാളെ അറിയാതെ പരേതൻ നിർദ്ദിഷ്ട വ്യക്തി ചോദിക്കുക മുതൽ പറയണം.
- ടെലിഫോണിലൂടെ നിങ്ങളെ സംസാരിക്കുമ്പോൾ, നിങ്ങളുടെ ശബ്ദം മനോഹരമാക്കുവാൻ ശ്രമിക്കുക.
- വ്യക്തമായും സംക്ഷിപ്തമായും കാര്യങ്ങളെ പറയുക
- ഒരു സംഭാഷണം അവസാനിപ്പിച്ചാൽ നിങ്ങളെ ഫോൺ വിച്ഛേദിക്കുമ്പോൾ അത് സൗമ്യമായി ചെയ്യണം. ഫോൺ താഴെ വയ്ക്കുക പോലും സൗമ്യമായി ചെയ്യണം. റിസീവർ ടാപ് എന്ന് ശബ്ദമുണ്ടാകാതെ താഴെ വയ്ക്കരുത്. മറ്റെല്ലാവർക്കുമുള്ള വ്യക്തിയുടെ ഫോൺ അപ്പോഴും കാതിൽ തന്നെയായിരിക്കും. അപ്രതീക്ഷിതമായി പെട്ടെന്നുള്ള ഉറപ്പ് ശബ്ദം വേഗിപ്പിക്കുന്നതും അതുപോലെ തന്നെ മര്യാദയില്ലാത്തതുമാണ്.



**ഫോണിൽ മറുപടി പറയൽ**

- 'ഹലോ' എന്ന് ഒരു ടെലിഫോണിന് മറുപടി പറയേണ്ട കൃത്യമായ രീതി. 'യെസ്' എന്ന് നിർമ്മര്യാദയും അല്പം പരുഷവുമാണ്, എന്ന് ഇത് ഇനിയൊരു വീട് എന്ന് ഇത് ഇനിയൊരു ഭാര്യയാണ് സംസാരിക്കുന്നത് എന്ന് അല്പം അപ്രിയമാണ്. അതിനാൽ 'ഹലോ' എന്ന് ഫോണിൽ മറുപടി പറയാൻ ഏറ്റവും ഉചിതമായ മാർഗ്ഗം.

**Customer Care Executive**

- ജോലി സമയത്ത് ആരങ്ങെങ്കിലും സുപ്ലർവൈസറെ വിളിക്കുകയാണെങ്കിൽ, 'ശ്രീ ബ്ലാസ്റ്റിംഗ് എനിക്ക് സംസാരിക്കാമോ, പ്ലീസ്?' എന്ന് ചോദിച്ചാൽ കോളിന് മറുപടി പറയുന്ന വ്യക്തി 'ഒരു നിമിഷം, പ്ലീസ്' എന്ന് പറയണം. ശ്രീ ബ്ലാസ്റ്റിംഗിന് ഫോണിൽ വരാൻ കഴിയുന്നില്ലെങ്കിൽ, കൃത്യമായ മറുപടി 'ശ്രീ ബ്ലാസ്റ്റിംഗിന് ഇപ്പോൾ ഫോണിൽ വരാൻ കഴിയില്ല. താങ്കളുടെ പേരു പറയാമോ? കഴിയുന്നതും വേഗം അവർ നിങ്ങളുടെ തിരിച്ചു വിളിക്കും' എന്ന് തിരികെ കൃത്യമായ മറുപടി.
- ഒരു സംഭവം അവസാനിപ്പിച്ചിട്ട് നിങ്ങളുടെ ഫോൺ താഴെക്കുറിച്ചു കണ്ടുപോകുമ്പോൾ അത് സൗമ്യമായി ചെയ്യണം. ഫോൺ താഴെ വയ്ക്കുമ്പോഴും സൗമ്യമായി ചെയ്യണം. റിസീവർ ടാപ്പ് എന്ന് ശബ്ദമുണ്ടാകാതെ താഴെ വയ്ക്കരുത്. മറ്റെന്തെങ്കിലും വ്യക്തിയുടെ ഫോൺ അപായം കാതിൽ തന്നെയായിരിക്കും. അപരതയോടെ പെടുന്നതല്ല ഉറപ്പ് ശബ്ദം വേണമെന്നും അതുപോലെ തന്നെ മറ്റെന്തെങ്കിലും തരമല്ല.



**പഠനവായ ടെലിഫോൺ മര്യാദകള്:**

- നമ്പർ കൃത്യമാണോ എന്ന് ഉറപ്പാക്കുക. അപായം അപരിചരണ ശല്യപ്പെടുത്തുന്ന അപകടം ഒഴിവാക്കാൻ കഴിയും
- തിരികെ വിളിക്കുമ്പോൾ സംസാരിക്കുമ്പോൾ നിങ്ങളുടെ സംഭവം കഴിയുന്നതും ഹർസ്വമാണെന്ന് ഉറപ്പാക്കുക
- നിങ്ങളുടെ കോളിന് സമയം നിശ്ചയിക്കുക. അപായം നിങ്ങളുടെ വിളിക്കുന്ന വ്യക്തിയുടെ ജോലി ഷെഡ്യൂളിന് അത് തടസ്സമാകാതിരിക്കുകയുള്ളൂ
- ഓഫീസ് സമയം അവസാനിക്കും മുൻപു തന്നെ ബിസിനസ് കോളുകളെ നിർവഹിക്കുക
- ഒരു തെറ്റായ നമ്പർ ഡയൽ ചെയ്തു പോയെങ്കിൽ, 'ക്ഷമിക്കണം, നമ്പർ തെറ്റിപ്പോയി' എന്ന് പറയണം.



നിങ്ങളുടെ ഡയൽ ചെയ്ത നമ്പർ പെടുന്ന മറുപടി പറയുന്നില്ലെങ്കിൽ, അദ്ദേഹം അല്പമെങ്കിൽ അവർ ചെയ്ത തീരുമാനം വരണമെന്നായിരിക്കുക. കാത്തിരിക്കാനോ വന്നു നോക്കുമ്പോൾ വിളിച്ചയാളുടെ ഫോൺ വെച്ചുപോയി എന്ന് കണ്ടാൽ ആർക്കും അലോസരമാകും.

ബിസിനസ് ടെലിഫോൺ മര്യാദയും നിരവധി വഴികളിൽ വീടിലെ ഫോണിനും റിസപ്ഷനും സമാനം തന്നെയാണ്. മര്യാദ പാലിക്കുന്നത് ബിസിനസിൽ കൂടുതൽ നിക്ഷിപ്തമായതിനാൽ മോശം ഫോൺ പെരുമാറ്റം ബിസിനസ് പ്ലാൻസിൽ പരതികൂല ഫലങ്ങളെ ഉണ്ടാക്കും. ബിസിനസ് കാർയർമാർക്കുവേണ്ടി വിളിക്കുന്നതും ഒരു പഴയതാണ് കോളിനു സമാനം തന്നെയാണ്. ഒരു ആശംസയോടെയായിരിക്കണം പ്ലാസ്തുത വ്യക്തി തുടങ്ങേണ്ടത്, എനിക്ക് സഹായം പരിചയപ്പെടുത്തുകയും തൊഴിലാളിമാർക്കുവേണ്ടി പരിചയപ്പെടുത്തുകയും വേണം. ഇതിനു ശേഷം സംക്ഷിപ്തമായ പ്ലാസ്തുതയോടെയോ അല്ലെങ്കിൽ മനയിലൂടെയോ ആയിരിക്കണം മറ്റെന്തെങ്കിലും സംസാരിക്കേണ്ടത്.

**സംക്ഷിപ്തമായ ശബ്ദ മനേജ്മെന്റ്**

- 1) TONE: മനോഭാവം അല്പമെങ്കിൽ വികാരം പ്ലാസ്തുതയായിരിക്കുന്നു
- 2) INFLECTION: സന്ദേശം മെച്ചപ്പെടുത്താനുള്ള വാക്കുകളിലും വാചകങ്ങളിലും ഉന്നമൻ നൽകുന്നു
- 3) PITCH: ഉയർന്നത് അല്പമെങ്കിൽ ആഴത്തിലുള്ള ശബ്ദം
- 4) RATE: ഒരു മിനിറ്റിൽ സംസാരിക്കുന്ന വാക്കുകളുടെ എണ്ണം
- 5) VOLUME : എത്ര ഉച്ചത്തിലാണ് അല്പമെങ്കിൽ മൃദലമാണ് ശബ്ദം

**Customer Care Executive**

**പഠിച്ച കാര്യങ്ങൾ ഒന്നു കൂടി ഓർത്തു നോക്കാം:**

**ചെയ്യേണ്ടത് (DO's)**



- ഉല്പന്നത്തെക്കുറിച്ച് ചുറ്റും അറിവ്
- ആത്മവിശ്വാസത്തോടെയിരിക്കുക
- നിശ്ചയദാർഢ്യം
- സംസാരം സാവകാശം
- ഉപഭോക്താവ് പറയുന്നതെല്ലാം കേൾക്കുക
- വരികളേകിടയിൽ വായിക്കുക
- അനുകൂല ഭാഷ ഉപയോഗിക്കുക
- ലളിതമായ ഭാഷ
- യോജിപ്പ് കണ്ടിപ്പടുക്കുക
- ഫോൺസ് ഉണങ്ങിയിരിക്കുക

**ചെയ്യരുതത് (DON'TS)**



- അറിവില്ലായ്മ
- ഉറപ്പില്ലായ്മ/ഭയം
- ആധികാരികം/വിരുദ്ധം
- സംസാരം വശേതില്
- ഉപഭോക്താവിനെ തടസ്സപ്പെടുത്തുക/  
ഇടയ്ക്കു കയറി സംസാരിക്കുക
- താല്പര്യമില്ലായ്മ കാട്ടുക
- മറ്റു കാര്യങ്ങളിൽ വ്യാപൃതമാകുക
- പ്രതികൂലഭാഷ-എനിക്കറിയില്ല/എനിക്ക് ഉറപ്പില്ല
- അർത്ഥശൂന്യമായ സംഭാഷണം
- വ്യക്തിപരമാകുക
- അതിവകൈരികത/തർക്കിക്കുക

**DO's AND DON'Ts while you are on a call**

- മെക്കെക് നിങ്ങളുടെ വായിൽ നിന്ന് അല്പം അകലയായി സൂക്ഷിക്കുക
- കോളിലായിരിക്കുമ്പോൾ ഭക്ഷണം തിന്നുകയോ/ചവയ്ക്കുകയോ അരുത്
- വിവരങ്ങളെ എഴുതിയടുക്കാൻ നോട്ട് ബുക്കും പനേയും തയാറാക്കി വയ്ക്കുക
- പുഞ്ചിരിയോടെയും ആത്മവിശ്വാസത്തോടെയും വ്യക്തമായി സംസാരിക്കുക



- നിങ്ങളുടെ “പ്ലീസും താങ്ക് യൂ” കളും ഉപയോഗിക്കുക
- ലളിതമായ ഭാഷ ഉപയോഗിക്കുക, അസ്പഷ്ടമായ ഭാഷ ഒഴിവാക്കുക
- ഉപഭോക്താവ് പറയാതെ പറയുന്ന വാക്കുകളെ ശ്രദ്ധിക്കുക
- ഉപഭോക്താവ് പറയുന്നതെല്ലാം ശ്രദ്ധിക്കുക
- അസ്പഷ്ടമായ ഭാഷ, അനൗപചാരിക വാക്കുകളെ, സാങ്കേതിക പദങ്ങളെ എണ്ണി വ ഒഴിവാക്കുക

**Customer Care Executive**

നിങ്ങളുടെ ഉപഭോക്താവിനോട് ഉപയോഗിക്കേണ്ട മാന്ത്രിക വാക്യകളും ശലിലകളും

എന്നിരുന്ന്നാലും

അതെ

ദയവായി

ന് താങ്ങുകയ്ക്ക് നന്ദി

ഞാന് താങ്ങുകയ്ക്ക് വേണ്ടി എന്താണ് ചെയ്യേണ്ടത്?

താങ്ങുക പഠിപ്പിക്കുന്നതിനോട് ഞാന് യോജിക്കുന്നു/താങ്ങുക പഠിപ്പിക്കാൻ ശരിയാണ്

അതുപോലെ തോന്നിയെങ്കിലും, എന്നിരുന്ന്നാലും...

ആ സമയത്ത് താങ്ങുക തീർച്ചയായും അസംസ്ഥിതമായിരുന്നില്ലെന്ന് എനിക്ക് മനസ്സിലാക്കാൻ കഴിയുന്നുണ്ട്...

ആ കാലതാമസത്തിന് ഞാന് ക്ഷമ ചോദിക്കുന്നു

താങ്ങുകയ്ക്ക് ക്ഷമാശീലത്ത് ഞാന് അഭിനന്ദിക്കുന്നു

താങ്ങുകയ്ക്ക് വേണ്ടി ഒരു സ്പെഷ്യൽ കസ്റ്റമർ ആയി

താങ്ങുകയ്ക്ക് പറയുന്നതിൽ എനിക്ക് സന്തോഷമുണ്ട്

താങ്ങുകയ്ക്ക് വേണ്ടി ഇനിയൊന്നും ചെയ്യേണ്ടതൊന്നുമില്ല. ഞാന് ചെയ്തു തരേണ്ടതുണ്ട്

എങ്ങനെയാണ് ഞാന് താങ്ങുകയ്ക്ക് സഹായിക്കേണ്ടത്?

എന്നെ സന്തോഷം

എന്നിരുന്ന്നാലും, താങ്ങുകയ്ക്ക് പറയുന്നതിൽ ഖേമമുണ്ട്...

ഇതിൽ താങ്ങുകയ്ക്ക് സഹായിക്കാൻ ഞാന് ആഗ്രഹിക്കുന്നു

എനിക്ക് മനസ്സിലാക്കുന്നുണ്ട്

ഞാന് താങ്ങുകയ്ക്ക് സഹായിക്കാം

ഞാന് താങ്ങുകയ്ക്ക് ഉറപ്പു നൽകുന്നു

ചില ചോദ്യങ്ങളെ താങ്ങുകയ്ക്ക് എനിക്ക് ചോദിക്കാമോ, അപോഴെ താങ്ങുകയ്ക്ക് അവസരം എന്താണെന്ന് എനിക്ക് നന്നായി മനസ്സിലാക്കുകയുണ്ടാകുമോ?

ഞാന് താങ്ങുകയ്ക്ക് അഭ്യർത്ഥിക്കുകയാണ്

താങ്ങുകയ്ക്ക് താല്പര്യമുണ്ടെങ്കിൽ...

ഞാന് ഇത് നിർദ്ദേശിക്കട്ടെ...

ദയവായി

തീർച്ചയായും

അത് ശരിയാണ്, അതെ

അങ്ങനെയൊക്കെ വന്നതിൽ ഞാന് ക്ഷമ ചോദിക്കുന്നു

ദയവായി ഹോളഡി ചെയ്യുക

ശുഭിനാശംകളില്ലാതെ നല്ല സായന്തരം/വൈകുന്നേരം

ആശംസിക്കുന്നു

ഒരു സെക്ടർഡ് പ്ലീസ്

താങ്ങുകയ്ക്ക് തീർത്ത്ത്ത് സമാധാനം

താങ്ങുകയ്ക്ക് സഹകരണത്തിന് നന്ദി



**(Have A Nice Day!)**

Customer Care Executive

ദുഷിച്ഛ വാക്കുകളും ശലിലികളും. അവ ഉപയോഗിക്കരുത്!!

എന്നാല്

പക്ഷേ

ഒരിക്കലുമില്ല

ബുദ്ധിമുട്ടുണ്ടായതില് ക്ഷമ ചോദിക്കുന്നു

അത് ശരിയല്ല

ലഭന് ഹോള്ഡ് ചെയ്യൂ

അത് കൃത്യമല്ല

സായമല്ല

താങ്ക്സ് പറഞ്ഞതിനോട് ഞാന് വിയോജിക്കുന്നു

കോള് വ്യക്തിഗതമാക്കല്-ഹലോ എന്ന് മാത്രം പറയാവുന്നതിനു പകരം പരേന്ദ അവസാന ഭാഗം കോണ്ട് അഭിസംബോധന ചെയ്യല് (ഹോള്ഡില് നിന്ന് തിരികെ വരുമ്പോള്)

താങ്ക്സ് എന്തൊക്കെയാണ് പറയുന്നത്?

താങ്ക്സ് കഴിയുമോ

ഒരു കത്ത് എനിക്ക് ഫാക്സ് ചെയ്യൂ

ഉമ്മ, ആഹാ, യാ, യാ, ഹു-വാ, ഹാ

ഞാന് ശ്രമിക്കാം/എനിക്ക് അത് ചെയ്യാന് കഴിയില്ല

എനിക്ക് സംസാരിക്കാമോ

ഞാന് പറയുന്നത് ശ്രദ്ധിക്കൂ

ചുരുങ്ങിയത് മനസ്സിലാക്കാനാണെങ്കിലും ശ്രമിക്കൂ/താങ്ക്സ് എന്താ മനസ്സിലാക്കാതെ

താങ്ക്സ് ചെയ്യണം

ഹാംഗ് ഓണ്

പ്രശ്നം ശ്രദ്ധയില് പെട്ടു

തീര്ച്ഛയായും/ചെയ്യണം

താങ്ക്സ് ഉറപ്പാണോ

എനിക്ക് തോന്നുന്നില്ല/എനിക്ക് അറിയില്ല

എനിക്ക് കോള് ചെയ്യാനാകില്ല/എന്നെ കോള് ചെയ്യാന് അനുവദിക്കില്ല

ഒരുപക്ഷേ താങ്ക്സ് അവിടെ ഉണ്ടാകില്ല

താങ്ക്സ് തീര്ച്ഛയായും/പയേ്മന്റ് നിര്വഹിക്കണം, നിര്വഹിച്ഛിരിക്കണം...

നിങ്ങളുടേ ലഭിക്കാതിരിക്കാന് സായമല്ല, എനിക്ക് തോന്നുന്നത്

