



PARTICIPANT HANDBOOK



Tourism & Hospitality

Language:
Punjabi

CUSTOMER CARE EXECUTIVE

Customer Care Executive

ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਅਧਿਕਾਰੀ



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

www.orionedutech.com

ਵਿਸ਼ਾ-ਸੂਚੀ (ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਅਧਿਕਾਰੀ)

- ਅਧਿਆਇ - 1 _____
ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੀ ਭੂਮਿਕਾ ਅਤੇ ਮਹੱਤਤਾ
- ਅਧਿਆਇ - 2 _____
ਸਦਾਚਾਰ ਕੋਡ
- ਅਧਿਆਇ - 3 _____
ਗੁਪਤਤਾ
- ਅਧਿਆਇ - 4 _____
ਸਮਾਂ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੀ ਧਾਰਨਾ
- ਅਧਿਆਇ - 5 _____
ਇੱਛਤ ਅਤੇ ਅਣਇੱਛਤ ਸੰਚਾਰ
- ਅਧਿਆਇ - 6 _____
ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਕਿਸਮ
- ਅਧਿਆਇ - 7 _____
ਰਾਬਤਾ ਨਿਰਮਾਣ
- ਅਧਿਆਇ - 8 _____
ਹਮਦਰਦੀ
- ਅਧਿਆਇ - 9 _____
ਸਰਗਰਮੀ ਨਾਲ ਸੁਣਨਾ
- ਅਧਿਆਇ - 10 _____
ਟੀਏਟੀ (TAT) ਅਤੇ ਐਸਐਲਏ (SLA)
- ਅਧਿਆਇ - 11 _____
ਐਸਕੇਲੇਸ਼ਨ (ਪ੍ਰਸਾਰ) ਸਾਰਨੀ
- ਅਧਿਆਇ - 12 _____
ਦ੍ਰਿੜ੍ਹ ਰਵੱਈਆ
- ਅਧਿਆਇ - 13 _____
ਪਹਿਲੀ ਕਾਲ ਵਿੱਚ ਹੱਲ
- ਅਧਿਆਇ - 14 _____
ਕਾਲ ਦਾ ਪ੍ਰਵਾਹ ਅਤੇ ਪਾਲਨਾ
- ਅਧਿਆਇ - 15 _____
ਰੁਕੇ, ਚੁੱਪ ਅਤੇ ਤਬਦੀਲੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ



- ਅਧਿਆਇ - 16 _____
ਪੜਤਾਲ
- ਅਧਿਆਇ - 17 _____
ਫੈਸਲਾ ਲੈਣਾ
- ਅਧਿਆਇ - 18 _____
ਗਾਹਕ ਕੇਂਦਰਤਾ
- ਅਧਿਆਇ - 19 _____
ਸਮੱਸਿਆ ਦਾ ਹੱਲ ਕਰਨਾ
- ਅਧਿਆਇ - 20 _____
ਗਾਹਕ ਰੋਕਣਾ
- ਅਧਿਆਇ - 21 _____
ਵੇਚਣਾ, ਮਹਿੰਗਾ, ਕ੍ਰਾਸ ਵਿਕਰੀ
- ਅਧਿਆਇ - 22 _____
ਜੀਐਸਐਮ (GSM) / ਸੀਡੀਐਮਏ (CDMA)
- ਅਧਿਆਇ - 23 _____
ਡੇਟਾ ਸਬੰਧਤ ਦਰ ਯੋਜਨਾ, ਪੇਸ਼ਕਸ਼ਾਂ ਅਤੇ ਸਕੀਮਾਂ
- ਅਧਿਆਇ - 24 _____
ਸੀਆਰ ਐਮ (CRM) – ਰੂਪ-ਰੇਖਾ
- ਅਧਿਆਇ - 25 _____
ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਣਾਲੀ
- ਅਧਿਆਇ - 26 _____
ਐਰਗੋਨੋਮਿਕਸ



ਅਧਿਆਇ - 1

ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੀ ਭੂਮਿਕਾ ਅਤੇ ਮਹੱਤਤਾ



ਇੱਕ ਸੀਸੀਈ (CCE) ਨੂੰ ਆਪਣੀ ਭੂਮਿਕਾ ਅਤੇ ਮਹੱਤਤਾ ਸਮਝਣ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ, ਇੱਕ ਸੀਸੀਈ (CCE) ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਕਿ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਿਸੇ ਕਿਸਮ ਦੀ ਔਖ ਦਾ ਅਨੁਭਵ ਨਾ ਹੋਵੇ ਅਤੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਨੂੰ ਤਰੱਕੀ ਸੁਣਿਆ ਜਾਵੇ।

ਇੱਕ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਅਧਿਕਾਰੀ ਉਹ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜੋ ਕਿਸੇ ਸੰਗਠਨ ਜਾਂ ਸੇਵਾ ਕੇਂਦਰ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਉਹ ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਲੋੜਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਦਾਇਰੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਅੰਦਰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਉਸਦਾ ਪ੍ਰਫਾਈਲ ਆਉਟਬਾਊਂਡ ਜਾਂ ਇਨਬਾਊਂਡ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ - ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਦੀ ਤਾਮੀਲ, ਪੁੱਛ-ਗਿੱਛ ਦੀ ਰਿਕਾਰਡਿੰਗ ਅਤੇ ਜਵਾਬ ਅਤੇ ਪਾਲਨਾ ਕਾਰਵਾਈ, ਇਹ ਸਭ ਕਿਸੇ ਵੀ ਕਾਲ ਸੈਂਟਰ ਦੀ ਮੁੱਢਲੀ ਭੂਮਿਕਾ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ।

ਉਹਦੇ ਕੰਮ ਨਾਲ ਸੰਗਠਨ ਨੂੰ ਖੁਸ਼ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਕਿਉਂਕਿ ਗਾਹਕ ਖੁਸ਼ ਹੈ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਉਸ ਵੇਲੇ ਖੁਸ਼ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਦੋਂ ਉਸ ਦੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਜਾਂ ਸੰਗਠਨ ਚੀਜ਼ਾਂ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੇ ਹਨ।

ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ ਸੀਸੀਈ (CCE) ਦੀ ਭੂਮਿਕਾ, ਜਨਤਕ ਆਪਣੇ ਕੰਮ ਦੇ ਵੇਰਵੇ ਨੂੰ ਚਾਲਕ ਵਾਂਗ ਸਬੰਧਤ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਸੈੱਲ ਵਿੱਚ ਜੋ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਉਹ ਵਾਸਤਵ ਵਿੱਚ ਉਸ ਨਾਲੋਂ ਬਹੁਤ ਜ਼ਿਆਦਾ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

ਸੀਸੀਈ (CCE) ਦੀ ਭੂਮਿਕਾ ਵਿੱਚ ਆਮ ਤੌਰ ਤੇ ਇਹ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦਾ ਹੈ:

- ਗਾਹਕ ਦੇ ਆਏ ਫੋਨ ਦਾ ਜਵਾਬ ਦੇਣਾ: ਇੱਕ ਕਾਲ ਸੈਂਟਰ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਲਈ ਕਈ



"WHO ARE YOU TALKING TO?"



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

ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੇ ਸਾਧਨਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਸਭ ਨਾਲੋਂ ਆਮ ਸਾਧਨ ਫੋਨ, ਈਮੇਲ, ਚੈਟਰੂਮ, ਫੈਕਸ ਹਨ ਅਤੇ

ਸਭ ਨਾਲੋਂ ਨਵਾਂ ਫੋਟੀ ਐਸਐਮਐਸ (SMS) ਹੈ। ਇਹ ਸਾਧਨ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਡੈਸਕ ਤੋਂ ਮਦਦ ਲੈਣ ਲਈ ਵਰਤੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ।

ਇਸ ਲਈ ਪ੍ਰਭਾਵੀ ਅਤੇ ਸਰਗਰਮ ਏਜੰਟ ਬਣਨ ਲਈ, ਸਾਨੂੰ ਮਾਲਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਨਵੀਆਂ ਤਕਨੀਕਾਂ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਦੇ ਯੋਗ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਅਤੇ ਸ਼ਿਕਾਇਤਾਂ ਸੁਣਨਾ: ਸੇਵਾ ਕੇਂਦਰ ਨਾਲ ਸੰਪਰਕ ਕਰਨ ਵੇਲੇ ਹਰ ਗਾਹਕ ਦੀ ਆਪਣੀ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਾਂ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਹੋਣਗੇ। ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਮਿਆਰਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਹਰ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਜਾਂ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਦਾ ਜਵਾਬ ਸਹੀ ਢੰਗ ਵਿੱਚ ਦੇਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

ਇਸ ਲਈ ਏਜੰਟ ਦੇ ਸੁਣਨ ਦੇ ਉਚਿਤ ਕੌਸ਼ਲ, ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਕਰਨ ਦੇ ਕੌਸ਼ਲ ਅਤੇ ਹਮਦਰਦੀ ਦੇ ਕੌਸ਼ਲ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।



ਗਾਹਕ ਦੀ ਚਿੰਤਾ ਲਈ ਉਚਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨਾ: ਜਿਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਕਾਲ ਸੈਂਟਰ ਦਾ ਦੂਸਰਾ ਕੰਮ ਚੰਗੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਵਾਲਾ ਗਾਹਕ ਅਨੁਭਵ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਹੈ, ਜਿਸਦਾ ਸੰਭਾਵਨਾ ਹੈ ਕਿ ਇੱਕ ਸੰਤੁਸ਼ਟ ਗਾਹਕ ਹੋਰ ਸੇਵਾ ਲਈ ਮੁੜ ਵਾਪਸ ਆਏਗਾ। ਇਸ ਲਈ, ਏਜੰਟਾਂ ਲਈ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਰਿਕਾਰਡ ਰੱਖਣਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ ਤਾਂ ਜੋ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਇਹ ਦੁਬਾਰਾ ਦੇਣ ਦੀ ਲੋੜ ਨਾ ਪਵੇ।

ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤੀ ਉਚਿਤ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕਰਨ ਲਈ ਅਤੇ ਹੋਰ ਕੰਪਨੀਆਂ ਨਾਲ ਸਾਂਝੀ ਕਰਨ ਲਈ ਵਰਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।
ਉਪਰੋਕਤ ਸਾਰੀਆਂ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਕੰਪਨੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਸਹਿਮਤ ਵਿਧੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਪੂਰੀਆਂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ। ਏਜੰਟ ਸਿਰਫ ਇੱਕ ਫੋਨ ਕਾਲ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਦੀ ਚਿੰਤਾ ਜਾਂ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਨੂੰ ਦੂਰ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਨਗੇ। ਗਾਹਕ

ਸੇਵਾ ਅਧਿਕਾਰੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ਕਿ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕੋਈ ਤਕਲੀਫ਼ ਦਾ ਸਾਮ੍ਹਣਾ ਨਾ ਕਰਨਾ ਪਵੇ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਦੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਵੱਲ ਸਮੇਂ ਤੇ ਗੌਰ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇ।

ਸੰਖੇਪ ਵਿੱਚ, ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੇ ਇਹ ਕੰਮ ਹਨ:



- ✓ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨ ਦੇ ਦੌਰਾਨ ਲੋੜਾਂ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਦਾ ਹੈ
- ✓ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਸਪਸ਼ਟੀਕਰਨ; ਖੋਜ ਕੇ, ਪਤਾ ਕਰਕੇ, ਅਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਕੇ ਪੁੱਛ-ਗਿੱਛ ਦੇ ਜਵਾਬ ਦਿੰਦਾ ਹੈ।
- ✓ ਖਾਸ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਸਮਾਂ ਸੀਸੀਈ (CCE) 30 ਸਕਿੰਟ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- ✓ ਕਾਲ, ਦੁਪਹਿਰ ਦੇ ਭੋਜਨ, ਅੰਤਰਾਲ, ਸਿਖਲਾਈ ਆਦਿ ਜਾਂ ਦਫਤਰ ਵਿੱਚ ਗੁਜ਼ਾਰਨ ਵਾਲੇ ਦਿਨਾਂ ਦੀ ਸੰਖਿਆ (ਬਿਮਾਰੀ ਦੀ ਛੁੱਟੀ - 12 ਦਿਨ, ਅਚਨਚੇਤੀ ਛੁੱਟੀ - 12 ਦਿਨ, ਸਨਮਾਨ ਛੁੱਟੀ - 18 ਦਿਨ) ਦੇ ਸਮੇਂ ਨਾਲ ਬਣਿਆ ਰਹਿੰਦਾ ਹੈ। ਆਮਤੌਰ ਤੇ ਲਾਗ ਇਨ ਸਮਾਂ

1 ਘੰਟੇ ਦੇ ਅੰਤਰਾਲ (30 ਮਿੰਟ - ਭੋਜਨ ਅੰਤਰਾਲ, 15 ਮਿੰਟ ਕਾਫੀ ਅੰਤਰਾਲ, 15 ਮਿੰਟ ਕਾਫੀ ਅੰਤਰਾਲ) ਦੇ ਨਾਲ 8 ਘੰਟੇ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

- ✓ ਲੋੜੀਂਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਾ ਸਪਸ਼ਟੀਕਰਨ ਕਰਕੇ; ਲੈਣ-ਦੇਣ ਪੂਰਾ ਕਰਕੇ; ਫਾਰਵਰਡਿੰਗ ਬੇਨਤੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਬੇਨਤੀਆਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਦਾ ਹੈ।
- ✓ ਅਪ-ਸੈੱਲ ਖਾਤਿਆਂ ਨੂੰ ਨਵੀਆਂ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਬਾਰੇ ਦੱਸਣ ਦੇ ਦੌਰਾਨ; ਮੌਕਾ ਦੇਖ ਕੇ ਵਾਧੂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਵੇਚਦਾ ਹੈ।
- ✓ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਰਜ ਕਰਕੇ ਕਾਲ ਸੈਂਟਰ ਦੇ ਡੇਟਾਬੇਸ ਨੂੰ ਅੱਪਡੇਟ ਰੱਖਦਾ ਹੈ।
- ✓ ਸਥਾਪਨ ਵਿਧੀਆਂ; ਖਰਾਬੀਆਂ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰਨ ਦੀ ਪਾਲਨਾ ਕਰਕੇ ਸਮੱਗਰੀ ਨੂੰ



ਕਾਰਜਸ਼ੀਲ ਰੱਖਦਾ ਹੈ।



- ✓ ਵਿਦਿਅਕ ਮੌਕੇ ਵਿੱਚ ਹਿੱਸਾ ਲੈ ਕੇ ਨੌਕਰੀ ਦਾ ਗਿਆਨ ਅੱਪਡੇਟ ਕਰਦਾ ਹੈ।
- ✓ ਨਵੀਆਂ ਅਤੇ ਵੱਖ ਬੇਨਤੀਆਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ; ਕੰਮ ਦੀ ਸਫਲਤਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਮੁੱਲ ਜੋੜਣ ਲਈ ਮਲਕੀਅਤ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਕੇ ਸੰਗਠਨ ਦਾ ਮਾਨ ਵਧਾਉਂਦਾ ਹੈ।
- ✓ ਨੌਕਰੀ ਭੂਮਿਕਾ ਲਈ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕੀਤੇ ਅਨੁਸਾਰ ਘੱਟ ਤੋਂ ਘੱਟ ਟਾਈਪਿੰਗ ਗਤੀ ਅਤੇ ਦਰੁਸਤੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਦਾ ਹੈ।
- ✓ ਗਾਹਕ ਦੀ ਗੱਲ ਬਾਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਸ਼ਨ, ਬੇਨਤੀ ਜਾਂ ਇੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਨੁਸਾਰ

ਵਰਗੀਕ੍ਰਿਤ ਕਰਦਾ ਹੈ।

- ✓ ਸੰਗਠਨ ਦੁਆਰਾ ਵਾਦਾ ਕੀਤੀ ਸੇਵਾ ਬਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਮੁੜ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਦਿੰਦਾ ਹੈ।

Customer Care Executive

- ✓ ਸੇਵਾ ਬਾਰੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਅਤੇ ਟਿੱਪਣੀਆਂ ਦੀ ਪ੍ਰਤੀਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਵਾਧੂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ।
- ✓ ਸੀਆਰਐਮ (CRM) ਉਸ ਦੇ ਕਾਲ ਲਾਗ ਇਨ ਸਮੇਂ, ਡਾਇਲ ਦੀ ਸੰਖਿਆ, ਗਾਹਕ ਸੰਪਰਕ, ਸਮੀਖਿਆ ਮਿਆਦ ਲਈ ਹਾਜ਼ਰੀ ਦੀ ਸਮੀਖਿਆ ਕਰਦਾ ਹੈ।

Summary

ਇੱਕ ਸੀਸੀਈ (CCE) ਸੀਸੀਈ (CCE) ਦੀ ਭੂਮਿਕਾ ਅਤੇ ਮਹੱਤਤਾ ਸਮਝਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਤਕਲੀਫ਼ ਦਾ ਸਾਮ੍ਹਣਾ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਚਾਉਂਦੀ ਹੈ। ਸੀਸੀਈ (CCE) ਜਾਣਦੀ ਹੈ ਕਿ ਮੁੱਦਿਆਂ ਦਾ ਸਪਸ਼ਟੀਕਰਨ ਕਰਕੇ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੀਆਂ ਚਿੰਤਾਵਾਂ ਵੱਲ ਸਮੇਂ ਤੇ ਧਿਆਨ ਦੇਕੇ ਕਿਵੇਂ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਦੂਰ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।

ਅਭਿਆਸ:

A. ਹੇਠ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਦੇ ਉੱਤਰ ਦਿਉ:

1. ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਅਧਿਕਾਰੀ ਦੀ ਭੂਮਿਕਾ ਅਤੇ ਮਹੱਤਤਾ ਕੀ ਹੈ?
2. ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਅਧਿਕਾਰੀ ਕੌਣ ਹੁੰਦਾ ਹੈ? ਜੇਕਰ ਬੀਪੀਓ (BPO) ਵਿੱਚ ਤੁਸੀਂ ਸੀਸੀਈ (CCE) ਦੀ ਨੌਕਰੀ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕੀ ਕੰਮ ਕਰਨੇ ਪੈਣਗੇ?

B. ਸਹੀ ਉੱਤਰ ਚੁਣੋ:

1. ਏਜੰਟ ਸਿਰਫ਼ ਇੱਕ ਕਾਲ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਦੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਨਗੇ। (ਸਹੀ/ਗਲਤ)
2. ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਏਜੰਟ ਗਾਹਕ ਦੀ ਗੱਲ ਬਾਤ ਨੂੰ ਪ੍ਰਸ਼ਨ, ਬੇਨਤੀ ਜਾਂ ਇੱਕ ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਅਨੁਸਾਰ ਵਰਗੀਕ੍ਰਿਤ ਨਾ ਕਰੇ। (ਸਹੀ/ਗਲਤ)
3. ਸੰਚਾਰ ਦਾ ਸਭ ਨਾਲੋਂ ਨਵਾਂ ਢੰਗ ਫੈਕਸ ਹੈ। (ਸਹੀ/ਗਲਤ)

ਅਧਿਆਇ - 2

ਸਦਾਚਾਰ ਕੋਡ



ਸੀਸੀਈ (CCE) ਨੂੰ ਇਹ ਸਿਖਾਉਣ ਲਈ ਕਿ ਸੰਗਠਨ ਵਿੱਚ ਕਿਵੇਂ ਵਰਤਾਅ ਕਰਨਾ ਹੈ ਅਤੇ ਕਿਵੇਂ ਨਹੀਂ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਵਧੀਆ ਸਬੰਧ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਸਦਾਚਾਰ ਦੇ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਨਾ ਕਰਨਾ।

ਇਹ ਵਿਸ਼ਵਾਸ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਇੱਕ ਸਮਾਜ ਨੂੰ ਹਰ ਕਿਸੇ ਲਈ ਸੱਚਮੁੱਚ ਖੁੱਲ੍ਹਾ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਵਚਨਬੱਧਤਾ ਲਿੰਗ, ਲਿੰਗੀ ਦਿਸ਼ਮਾਨ, ਵਿਕਲਾੰਗਤਾ, ਜਾਤ ਅਤੇ ਧਰਮ ਦੀ ਪਰਵਾਹ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਇੱਕ ਦੋਸਤਾਨਾ, ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਅਤੇ ਸਭ ਲਈ ਨਿੱਘਾ ਸੁਆਗਤ ਵਾਲਾ ਮਾਹੌਲ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਾ ਹੈ।

ਇਹ ਆਚਰਨ ਸੀਸੀਈ (CCE) ਦੀ ਆਸ਼ਾ ਅਤੇ ਗੈਰ-ਮੰਨਜ਼ੂਰ ਵਿਵਹਾਰ ਦਾ ਸੰਖੇਪ ਕਰਦਾ ਹੈ।

ਸੰਭਾਵਿਤ ਵਿਵਹਾਰ

- ✓ ਸਚੇਤ, ਆਦਰਯੋਗ ਅਤੇ ਸਹਿਯੋਗੀ ਬਣੋ
- ✓ ਆਦਰ ਘਟਾਉਣ, ਪੱਖਪਾਤੀ ਜਾਂ ਦੁੱਖ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਵਿਵਹਾਰ ਅਤੇ ਬੋਲੀ ਤੋਂ ਬਚੋ।
- ✓ ਆਪਣੇ ਆਲੇ ਦੁਆਲੇ ਅਤੇ ਨਾਲ ਦੇ ਸਾਥੀਆਂ ਲਈ ਸਾਵਧਾਨ ਰਹੋ।



ਗੈਰ-ਮੰਨਜ਼ੂਰ ਵਿਵਹਾਰ



Customer Care Executive

- ✓ ਗੈਰ-ਮਨਜ਼ੂਰ ਵਿਵਹਾਰ ਵਿੱਚ ਇਹ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ: ਸੀਸੀਈ (CCE) ਦੁਆਰਾ ਡਰਾਉਣਾ, ਦੁੱਖ ਦੇਣਾ, ਨਿੰਦਾਪੂਰਨ, ਪੱਖਪਾਤੀ, ਅਪਮਾਨਜਨਕ, ਜਾਂ ਆਦਰ ਘਟਾਉਣਾ।
- ✓ ਦੁੱਖ ਦੇਣ ਵਿੱਚ ਇਹ ਸ਼ਾਮਲ ਹੈ: ਲਿੰਗ, ਲਿੰਗੀ ਦਿਸ਼ਾਮਾਨ, ਜਾਤ, ਧਰਮ, ਵਿਕਲਾਂਗਤਾ; ਜਨਤਕ ਸਥਾਨਾਂ ਤੇ ਨਗਨ/ਲਿੰਗੀ ਤਸਵੀਰਾਂ ਦੀ ਗਲਤ ਵਰਤੋਂ (ਪ੍ਰਸਤੁਤੀ ਸਲਾਈਡ); ਜਾਣ-ਬੁੱਝ ਡਰਾਉਣ; ਦੁੱਖ ਦੇਣ ਵਾਲੀ ਫੋਟੋਗਰਾਫੀ ਜਾਂ ਰਿਕਾਰਡਿੰਗ; ਛੂਪ ਕੇ ਪਿੱਛਾ ਕਰਨਾ; ਗੱਲ ਜਾਂ ਹੋਰ ਚੀਜ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਲਗਾਤਾਰ ਰੁਕਾਵਟ; ਗਲਤ ਸਰੀਰਕ ਸੰਪਰਕ, ਅਤੇ ਮਾੜੀ ਲਿੰਗੀ ਤਵੱਜੋਂ ਸਬੰਧੀ ਅਪਮਾਨਜਨਕ ਜ਼ੁਬਾਨੀ ਟਿੱਪਣੀ।
- ✓ ਅਜਿਹੇ ਕੰਪੜੇ ਪਹਿਨਣਾ ਜੋ ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਕੰਮ ਦੇ ਮਾਹੌਲ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਨਹੀਂ ਹਨ, ਭੜਕਾਊ ਹਨ ਜਾਂ ਸੰਭਾਵੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਅਪਮਾਨਜਨਕ ਹਨ।
- ✓ ਸਰੀਰਕ ਜਾਂ ਜ਼ੁਬਾਨੀ ਬਦਸਲੂਕੀ, ਡਰਾਉਣਾ, ਧਮਕੀ, ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ, ਦੁੱਖ ਦੇਣਾ, ਨਜ਼ਰ ਰੱਖਣਾ, ਦਬਾਵ ਪਾਉਣਾ, ਧੱਕਾ ਮਾਰਨਾ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਵਿਰੁੱਧ ਕੋਈ ਸਰੀਰਕ ਦਬਾਓ ਪਾਉਣਾ, ਜੋ ਕਿਸੇ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਘਬਰਾਹਟ ਪੈਦਾ ਕਰਦਾ ਹੈ ਜੋ ਵਿਘਨਕਾਰੀ ਜਾਂ ਖਤਰਨਾਕ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਵਿਅਕਤੀ ਵਿੱਚ ਸ਼ੰਕਾ ਪੈਦਾ ਕਰਦਾ ਹੈ।



- ✓ ਅਜਿਹੀ ਵਸਤੂ ਤੇ ਅਧਿਕਾਰ ਜੇਕਰ ਇੱਕ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਵੰਗ ਨਾਲ ਵਰਤਿਆ ਜਾਵੇ ਜੋ ਕਿਸੇ ਹਥਿਆਰ ਦੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਵਰਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਜੋ ਦੂਸਰਿਆਂ ਲਈ ਖਤਰੇ ਦਾ ਕਾਰਨ ਬਣ ਸਕਦੀ ਹੈ।
- ✓ ਕੋਈ ਕਠੋਰ, ਬਦਮਾਸ਼ੀ ਭਰਿਆ ਜਾਂ ਅਪਮਾਨਜਨਕ ਵਿਵਹਾਰ ਜਾਂ ਭਾਸ਼ਾ, ਖਰੀ ਲਿੰਗੀ ਜਾਂ ਅਪਮਾਨਜਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਜਾਂ ਵਿਹਾਰ, ਨਾਸਤਿਕਤਾ, ਅਸ਼ਲੀਲ ਇਸ਼ਾਰੇ, ਜਾਂ ਨਸਲੀ, ਧਾਰਮਿਕ ਜਾਂ ਜਾਤੀ ਦੋਸ਼।
- ✓ ਸ਼ਰਾਬ ਦੀ ਖੁੱਲ੍ਹੀ ਕੈਨ, ਬੋਤਲ ਜਾਂ ਹੋਰ ਭਾਂਡਾ ਰੱਖਣਾ।
- ✓ ਇੱਕ ਗੈਰ ਕਾਨੂੰਨੀ ਪਦਾਰਥ ਰੱਖਣਾ, ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਨਸ਼ੇ, ਚਰਸ, ਜਾਂ ਹੋਰ ਗੈਰ ਕਾਨੂੰਨੀ ਪਦਾਰਥ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ ਪਰ ਇਹ ਇਹਨਾਂ ਤੱਕ ਹੀ ਸੀਮਤ ਨਹੀਂ ਹੈ।
- ✓ ਸਿਗਰਟ ਪੀਣਾ – ਨਾਮਜ਼ਦ ਖੇਤਰਾਂ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ



- ✓ ਮੰਤਵ ਲਈ, ਜਾਂ ਨਤੀਜੇ ਵਿੱਚ, ਸ਼ਾਂਤੀ ਨੂੰ ਭੰਗ ਕਰਨ, ਜਾਂ ਇੱਕ ਗੈਰਕਾਨੂੰਨੀ ਕੰਮ ਕਰਨਾ ਜਾਂ ਅਪਮਾਨਜਨਕ ਵਿਵਹਾਰ ਵਿੱਚ ਪੈਣ ਲਈ ਇਕੱਠਾ ਹੋਣਾ।
- ✓ ਕਿਸੇ ਕਾਇਦੇ ਜਾਂ ਕਾਨੂੰਨੀ ਦੀ ਪਾਲਨਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲ ਹੋਣਾ

ਸਦਾਚਾਰ

ਆਚਰਨ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ 3 ਤਰੀਕਿਆਂ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ, ਜੋ ਇਮਾਨਦਾਰੀ, ਅਖੰਡਤਾ ਅਤੇ ਪੇਸ਼ੇਵਰੀ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਹਨ:

ਸਾਰੀਆਂ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ਾਂ/ਸੇਵਾਵਾਂ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿ ਪਾਰਟੀਆਂ ਜਾਣਦੀਆਂ ਹਨ ਕਿ ਉਹ ਕਿਸ ਗੱਲ ਤੇ ਵਚਨਬੱਧ ਹਨ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਬਦਲੇ ਵਿੱਚ ਕੀ ਮਿਲਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਇਮਾਨਦਾਰੀ ਅਤੇ ਸਪਸ਼ਟਤਾ ਨਾਲ ਦੱਸੇ ਜਾਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ। ਸਾਰੇ ਦਾਅਵੇ, ਜੋ ਸੱਚ ਨਹੀਂ ਹਨ, ਗੁੰਮਰਾਹ ਕਰਨ ਵਾਲੇ, ਝੂਠੇ, ਧੋਖਾਧੜੀ ਜਾਂ ਵਿਰੋਧੀਆਂ ਦਾ ਨਿਰਾਦਰ, ਅਨਿਆਈ ਹਨ, ਉਹ ਗੈਰ-ਪੇਸ਼ੇਵਰ, ਬੇਈਮਾਨ ਅਤੇ ਇਸ ਕੋਡ ਦੀ ਉਲੰਘਣਾ ਕਰਦੇ ਮੰਨੇ ਜਾਂਦੇ ਹਨ।



Customer Care Executive

ਅਖੰਡਤਾ:

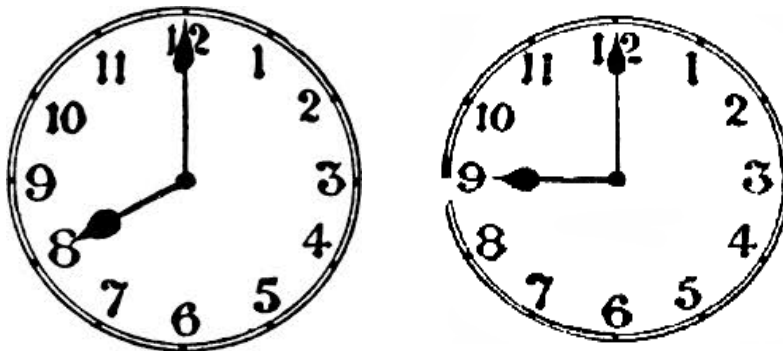
ਕਾਲ ਸੈਂਟਰ ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਜੋ ਇਸ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਨਾ ਕਰਦੇ ਹਨ ਆਪਣੇ ਕੰਮ ਦੇ ਸਥਾਨ ਤੇ ਅਜਿਹਾ ਮਾਹੌਲ ਬਣਾਉਣ ਦਾ ਯਤਨ ਕਰਨਗੇ ਜੋ ਸਾਰੇ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਦੁਆਰਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਉਦੇਸ਼ ਪੂਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਉਤਸ਼ਾਹ, ਭਰੋਸਾ ਅਤੇ ਇੱਛਾ ਨੂੰ ਵਧਾਉਂਦਾ ਹੈ।

ਪੇਸ਼ੇਵਰੀ ਪਹੁੰਚ:

ਸੰਗਠਨ ਅਤੇ ਉਦਯੋਗ, ਦੋਹਾਂ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਲਈ, ਇਹ ਆਸ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਕਿ ਸਾਰੀਆਂ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਅਤੇ ਸਦਾਚਾਰਕ ਢੰਗ ਨਾਲ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ।

ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧ

1. ਕਾਲਾਂ ਦੇ ਦੌਰਾਨ, ਇੱਕ ਸੀਸੀਈ (CCE) ਨੂੰ ਤੁਰੰਤ ਆਪਣਾ ਨਾਮ, ਜਿਸ ਕੰਪਨੀ ਲਈ ਉਹ ਫੋਨ ਕਰ ਰਹੇ ਹਨ, ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਫੋਨ ਕਰਨ ਦਾ ਮੰਤਵ ਦੱਸਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਉਤਪਾਦ/ਸੇਵਾ ਲਈ ਪੇਸ਼ਕਸ਼ਾਂ ਦੀ ਸਪਸ਼ਟ ਵਿਆਖਿਆ ਵੀ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ, ਨਿਮਰਤਾਪੂਰਵਕ ਬਣੇ, ਗਾਹਕ ਦੀ ਮੌਜੂਦਗੀ ਅਤੇ ਸ਼ਖਸੀਅਤ ਦਾ ਆਦਰ ਕਰੋ ਅਤੇ ਕਾਲ ਨੂੰ ਨਿਮਰਤਾ ਨਾਲ ਖਤਮ ਕਰੋ ਜੇਕਰ ਗਾਹਕ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਲਈ ਕਹੇ।
2. ਆਊਟਗੋਇੰਗ ਕਾਲਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪਹਿਲਾਂ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਅਨੁਚਿਤ ਘੰਟਿਆਂ ਤੇ ਨਹੀਂ ਕਰਨੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ। ਕੰਮ ਦੇ ਦਿਨਾਂ ਵਿੱਚ ਸਵੇਰੇ 8 ਵਜੇ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਅਤੇ ਰਾਤ ਨੂੰ 9 ਵਜੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਸ਼ਨੀਵਾਰ ਨੂੰ ਸਵੇਰੇ 10 ਵਜੇ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਅਤੇ ਰਾਤ ਨੂੰ 8 ਵਜੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਕਾਲ ਕਰਨਾ ਉਚਿਤ ਨਹੀਂ ਹੈ। ਐਤਵਾਰ ਅਤੇ ਛੁੱਟੀਆਂ ਦੇ ਦਿਨਾਂ ਵਿੱਚ ਕਾਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ।



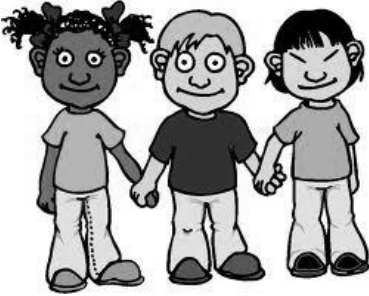
3. ਇਨਕਮਿੰਗ ਕਾਲਾਂ ਦਾ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਦੇ ਦੌਰਾਨ, ਉਡੀਕ ਸਮਾਂ ਜੋ ਕਿਸੇ ਸਮੇਂ ਔਸਤ 60 ਸਕਿੰਟ ਪ੍ਰਤੀ ਦਿਨ ਅਤੇ ਅਧਿਕਤਮ 5 ਮਿੰਟ ਤੋਂ ਵੱਧਣਾ ਨਹੀਂ ਚਾਹੀਦਾ, ਨੂੰ ਘਟਾਉਣ ਲਈ ਸਾਰੇ ਜ਼ਰੂਰੀ ਮਾਪ ਲੈਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ। ਕਿਸੇ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀਆਂ ਵਿਕਲਪਕ ਜਾਣਕਾਰੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ (ਸਵੈ-ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਣਾਲੀਆਂ, ਇੰਟਰਐਕਟਿਵ ਵਾਇਸ ਰਿਸਪੌਂਸ, ਆਦਿ) ਦੁਆਰਾ ਉਡੀਕ ਸਮਾਂ ਘਟਾਉਣ ਦਾ ਯਤਨ ਕਰਦੀਆਂ ਹਨ।
4. ਆਟੋ ਡਾਇਲ ਉਪਕਰਨ ਅਤੇ ਪੂਰਵ-ਰਿਕਾਰਡ ਕੀਤੇ ਸੰਦੇਸ਼ ਸੰਚਾਰ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਉਸ ਸਮੇਂ ਤੱਕ ਦਿੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜਦੋਂ ਤੱਕ ਉਹ ਗਾਹਕ ਵੱਲੋਂ ਕਾਲ ਨੂੰ ਪਹਿਲਾਂ, ਇਸਦੇ ਦੌਰਾਨ ਜਾਂ ਪੂਰਵ-ਰਿਕਾਰਡ ਕੀਤੇ ਸੰਦੇਸ਼ ਸੰਚਾਰ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਖਤਮ ਕਰਨ ਦਾ ਫੈਸਲਾ ਲੈਣ ਤੇ ਉਸ ਦੀ ਲਾਈਨ ਕੱਟਣ ਲਈ ਤਕਨੀਕੀ ਸੰਭਾਵਨਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦਾ ਹੈ।
5. ਇੰਟਰਐਕਟਿਵ ਵਾਇਸ ਰਿਸਪੌਂਸ (IVR) ਤਕਨਾਲੋਜੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਨੂੰ ਉਪਭੋਗਤਾ ਨੂੰ ਸੀਸੀਈ (CCE) ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਦੇਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।



Customer Care Executive

6. ਟੈਲੀਫੋਨ ਦੀ ਗੱਲਬਾਤ ਵਿਦਿਅਕ ਮੰਤਵ ਲਈ ਨਿਗਰਾਨੀ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਰਿਕਾਰਡ ਕੀਤੀ ਜਾ ਸਕਦੀ ਹੈ, ਰਜਿਸਟਰ ਕਰਨ ਅਤੇ ਅੱਗੇ ਜਾਕੇ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਨ ਲਈ, ਕੀ ਕਿਹਾ ਗਿਆ ਸੀ ਗੁਣਵੱਤਾ ਕਾਰਨਾਂ ਲਈ, ਅਤੇ ਸੰਵੇਦਨਸ਼ੀਲ ਅਤੇ/ਜਾਂ ਵਿੱਤੀ ਲੈਣ-ਦੇਣ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ ਲਈ (ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ ਟੈਲੀਫੋਨ ਬੈਕਿੰਗ, ਕ੍ਰੈਡਿਟ ਕਾਰਡ ਦੀ ਖਪਤ ਲਈ ਜ਼ਬਾਨੀ ਆਰਡਰ ਆਦਿ)।

ਕਿਸੇ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਪਾਰਟੀਆਂ ਦੀ ਪੂਰਵ ਸੂਚਨਾ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਰਿਕਾਰਡਿੰਗਾਂ ਜਨਤਕ ਵਿੱਚ ਸੰਚਾਰਿਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਣਗੀਆਂ। ਇਸ ਤੋਂ ਇਲਾਵਾ, ਰਿਕਾਰਡਿੰਗ ਦੀ ਦੇਸ਼ ਦੇ ਮੌਜੂਦਾ ਕਾਨੂੰਨ ਦੁਆਰਾ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।



7. ਜਦੋਂ ਸੀਸੀਈ (CCE) ਅਨੁਮਾਨ ਲਗਾਉਂਦਾ ਹੈ ਕਿ ਜਿਸ ਵਿਅਕਤੀ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹੈ, ਉਹ ਛੋਟੀ ਉਮਰ ਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਉਸ ਦੀਆਂ ਖਾਸ ਲੋੜਾਂ ਹਨ, ਉਸਨੂੰ ਮਾਤਾ-ਪਿਤਾ ਜਾਂ ਗੋਪਿਅਕ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿਹਾ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਸਥਿਤੀ ਅਜਿਹੀ ਨਹੀਂ ਹੈ, ਉਸਨੂੰ ਕਾਲ ਖਤਮ ਕਰ ਦੇਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

8. ਕਾਲ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪੂਰੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸੂਚਿਤ ਕਰਨ ਲਈ ਕੀਤੀ ਜਾਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਪਰ ਉਸ ਦੇ ਸਮੇਂ ਦੇ ਮੁੱਲ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ। ਗਾਹਕ ਦੀ ਬੇਨਤੀ ਤੇ, ਕਾਲ ਰੋਕੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਉਸ ਦੇ ਪਸੰਦ ਦੇ ਸਮੇਂ ਤੇ ਤਹਿ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

9. ਕਿਸੇ ਸਮੇਂ ਸੀਮਾ ਵਿੱਚ ਦੁਬਾਰਾ ਉਸ ਹੀ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਸ ਹੀ ਮੈਂਬਰ ਦੁਆਰਾ ਉਸ ਹੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਉਸ ਹੀ ਉਤਪਾਦ ਦੀ ਹੱਲਾਸ਼ੇਰੀ ਲਈ ਕਾਲ ਕਰਨ ਦੀ ਸਿਫਾਰਿਸ਼ ਨਹੀਂ ਕੀਤੀ ਜਾਂਦੀ।

10. ਸੀਸੀਈ (CCE) ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਢਾਂਚੇ ਦੇ ਅੰਦਰ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਤਾ ਦੇ ਰੂਪ ਵਿੱਚ ਖਾਸ ਤੌਰ ਤੇ ਦਰੁਸਤ ਵਿਕਰੀ ਨਿਯਮਤ ਕਰਨ ਲਈ ਪ੍ਰਬੰਧ ਦੀ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਨਿਗਰਾਨੀ ਲਈ ਗਾਹਕਾਂ ਦਾ ਧਿਆਨ ਖਿੱਚੋਗਾ।

11. ਪ੍ਰੋਜੈਕਟ ਦੇ ਸਭ ਨਾਲੋਂ ਵਧੀਆ ਕਿਰਾਇਆ ਯੋਗਤਾ ਲਈ, ਸੀਸੀਈ (CCE) ਡੇਟਾਬੇਸ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰੇਗਾ ਜੋ ਕੰਪਨੀ ਨੇ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ ਤੇ ਇਕੱਠਾ ਅਤੇ ਪ੍ਰੋਸੈੱਸ ਕਰ ਲਿਆ ਹੈ।

12. ਗਾਹਕ ਦੇ ਨਿੱਜੀ ਡੇਟਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ, ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਡੇਟਾ ਦਾ ਕਾਨੂੰਨੀ ਇਕੱਠਾ ਅਤੇ ਭੰਡਾਰ ਤੇ ਨਿਯੰਤਰਨ ਕਰਨਾ ਪੈਂਦਾ ਹੈ।

13. ਸੀਸੀਈ (CCE) ਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਡੇਟਾ ਸੁਰੱਖਿਆ ਬਾਰੇ ਮੌਜੂਦਾ ਰੈਗੂਲੇਟਰੀ ਢਾਂਚੇ ਤੋਂ ਸਖਤੀ ਨਾਲ ਪੁਸ਼ਟੀ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।



14. ਜੇਕਰ ਇੱਕ ਗਾਹਕ ਜੋ ਨਿੱਜੀ ਡੇਟਾ ਦਾ ਮਾਲਕ ਹੈ, ਉਹ ਪੁੱਛਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਸੀਸੀਈ (CCE) ਨੂੰ ਉਸਨੂੰ ਡੇਟਾਬੇਸ ਦੇ ਉਸ ਸਥਾਨ ਬਾਰੇ ਸੂਚਨਾ ਦੇਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਜਿੱਥੇ ਉਸਦਾ ਡੇਟਾ ਹੈ।

15. ਸੀਸੀਈ (CCE) ਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਡੇਟਾ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਦੁਰਘਟਨਾ ਜਾਂ ਗੈਰਕਾਨੂੰਨੀ ਤਬਾਹੀ, ਦੁਰਘਟਨਾ ਨਾਲ ਨੁਕਸਾਨ, ਤਬਦੀਲੀ, ਪਾਬੰਦ ਕੀਤੀ ਬਦਲੀ ਅਤੇ ਹਰ ਤਰ੍ਹਾਂ ਦੀ ਗੈਰਕਾਨੂੰਨੀ ਵਿਧੀਆਂ ਤੋਂ ਬਚਾਉਣ ਲਈ ਉਚਿਤ ਸੰਗਠਨੀ ਅਤੇ ਤਕਨੀਕੀ ਉਪਾਅ ਕਰਨੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।



16. ਸੀਸੀਈ (CCE) ਨਿੱਜੀ ਡੇਟਾ ਰਿਕਾਰਡ ਨੂੰ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਪੜ੍ਹਨ, ਨਕਲ ਕਰਨ, ਤਬਦੀਲੀ ਜਾਂ ਮਿਟਾਉਣ ਤੋਂ ਬਚਾਉਣ ਲਈ ਉਚਿਤ ਉਪਾਅ ਕਰਨੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।

ਇਹਨਾਂ ਸਥਿਤੀਆਂ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਬਣਾਉਣ ਲਈ, ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਡੇਟਾ ਦੀ ਸਮੱਗਰੀ ਜਾਂ ਇਲੈਕਟ੍ਰੋਮੈਗਨੈਟਿਕ ਕੈਰੀਅਰ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਸਥਾਨ ਤੇ ਬਚਾਉਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ ਅਤੇ ਅਧਿਕਾਰਤ ਵਿਅਕਤੀ ਦੁਆਰਾ ਚਲਾਉਣ ਅਤੇ ਬੈਕਅਪ ਨਕਲਾਂ ਬਣਾਉਣ ਅਤੇ ਇਸ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨ ਦੇ ਸਖਤ ਨਿਯਮ ਬਣਾਉਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।

17. ਕੰਪਨੀਆਂ ਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਡੇਟਾ ਦੀ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਤਬਦੀਲੀ ਤੋਂ ਬਚਣ ਲਈ ਉਚਿਤ ਉਪਾਅ ਲਾਗੂ ਕਰਨੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ। ਇਸਦੇ ਲਈ, ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਸੀਸੀਈ (CCE) ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਨਾਲ ਜੁੜੇ ਨਿੱਜੀ ਕੰਪਿਊਟਰ ਦੀ ਨਿੱਜੀ ਵਰਤੋਂ ਨੂੰ ਉਪਭੋਗਤਾ ਪਛਾਣ ਢੰਗਾਂ ਨਾਲ, ਪਹੁੰਚ ਕੋਡ, ਨਾਕਾਮਯਾਬ ਯਤਨ ਦੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਆਪਣੇ ਆਪ ਬੰਦ ਹੋ ਜਾਣ, ਆਦਿ ਨਾਲ ਯਕੀਨੀ ਕਰਨਾ ਹੋਵੇਗਾ।

18. ਸੀਸੀਈ (CCE) ਕੇਂਦਰ ਅਤੇ ਨਿੱਜੀ ਡੇਟਾ ਬਦਲੀ ਕਰਨ ਦੀ ਮੰਜ਼ੂਰੀ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਦੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਦੇ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦੇ ਸਾਫਟਵੇਅਰ ਨਾਲ ਲੈਸ ਹੈ। ਸੀਸੀਈ (CCE) ਦੁਆਰਾ ਕੰਪਨੀਆਂ ਨੂੰ ਨਿੱਜੀ ਡੇਟਾ ਰਿਕਾਰਡ ਦੀ ਬਦਲੀ ਦੇ ਦੌਰਾਨ, ਹਰ ਸੀਸੀਈ (CCE) ਨੂੰ ਗੁਪਤ ਲੇਖ ਅਤੇ ਬਦਲੀ ਦੇ ਨਿਗਰਾਨੀ ਢੰਗ ਬਣਾਕੇ ਗੈਰਕਾਨੂੰਨੀ ਕਾਰਵਾਈ ਦੇ ਖਿਲਾਫ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨੂੰ ਯਕੀਨੀ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

19. ਗਾਹਕਾਂ ਦੁਆਰਾ ਸੀਸੀਈ (CCE) ਨੂੰ ਭੇਜੇ ਡੇਟਾਬੇਸ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਮੁਦਰਾ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਹੋਰ ਮੰਤਵ ਲਈ ਨਹੀਂ ਵਰਤੇ ਜਾਂਦੇ।

20. ਗਾਹਕ ਦੇ ਨੰਬਰ ਤੇ ਕੋਈ ਕਾਲ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਨਹੀਂ ਹੈ।



ਸੀਸੀਈ (CCE) ਨੂੰ ਇਹ ਸਿਖਾਉਣ ਲਈ ਕਿ ਸੰਗਠਨ ਵਿੱਚ ਕਿਵੇਂ ਵਰਤਾਅ ਕਰਨਾ ਹੈ ਅਤੇ ਕਿਵੇਂ ਨਹੀਂ ਅਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਵਧੀਆ ਸਬੰਧ ਬਣਾਉਣ ਲਈ ਸਦਾਚਾਰ ਦੇ ਕੋਡ ਦੀ ਪਾਲਨਾ ਕਰਨਾ।

ਅਭਿਆਸ:

A. ਹੇਠ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਦੇ ਉੱਤਰ ਦਿਉ:

1. ਆਚਰਨ ਦੇ ਨਿਯਮ ਕੀ ਹਨ? ਸੰਭਾਵਿਤ ਵਿਵਹਾਰ ਕੀ ਹੈ?
2. ਗੈਰ-ਮੰਨਜ਼ੂਰ ਵਿਵਹਾਰ ਕੀ ਹੈ?
3. ਆਚਰਨ ਦੇ ਨਿਯਮ ਦੀਆਂ 3 ਨੀਹਾਂ ਕਿਹੜੀਆਂ ਹਨ?
4. ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਸਬੰਧ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਆਚਰਨ ਦੇ ਨਿਯਮਾਂ ਦਾ ਵੇਰਵਾ ਦਿਉ।

B. ਸਹੀ ਉੱਤਰ ਚੁਣੋ:

1. ਇੱਕ ਸੀਸੀਈ (CCE) ਤੋਂ ਸੰਭਾਵਿਤ ਵਿਵਹਾਰ ਆਦਰ ਘਟਾਉਣ, ਪੱਖਪਾਤੀ ਜਾਂ ਦੁੱਖ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਵਿਵਹਾਰ ਅਤੇ ਬੋਲੀ ਤੋਂ ਹਟਣਾ ਹੈ (ਸਹੀ/ਗਲਤ)
2. ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਕੰਮ ਵਾਲੇ ਮਾਹੌਲ ਦੇ ਅਨੁਕੂਲ ਕੱਪੜੇ ___ ਹੋਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।
 - a. ਗੈਰਰਸਮੀ
 - b. ਰਸਮੀ
 - c. ਅੱਧ ਰਸਮੀ
 - d. ਅਨਿਯਮਤ

Customer Care Executive

1. ਆਚਰਨ ਦੀ ਪੁਸ਼ਟੀ 3 ਨੀਹਾਂ ਦੁਆਰਾ ਕੀਤੀ ਗਈ ਹੈ, ਜੋ ਇਮਾਨਦਾਰੀ, ਅਖੰਡਤਾ ਅਤੇ _____ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਹੈ।
 - a. ਪੇਸ਼ੇਵਰੀ
 - b. ਦੁੱਖ ਦੇਣਾ
 - c. ਸਬੰਧ
 - d. ਵਾਰਤਾਲਾਪ
 2. ਆਊਟਗੋਇੰਗ ਕਾਲਾਂ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਪਹਿਲਾਂ ਸੂਚਿਤ ਕੀਤੇ ਬਿਨਾਂ ਅਨੁਚਿਤ ਘੰਟਿਆਂ ਤੇ ਨਹੀਂ ਕਰਨੀਆਂ ਚਾਹੀਦੀਆਂ। (ਸਹੀ/ਗਲਤ)
 3. IVR ਦਾ ਪੂਰਾ ਨਾਮ ਇੰਟਰਐਕਟਿਵ ਵੋਕਲ ਰਿਸਪੌਂਸ ਹੈ। (ਸਹੀ/ਗਲਤ)
 4. ਨਿੱਜੀ ਡੇਟਾ ਦੀ ਅਣਅਧਿਕਾਰਤ ਬਦਲੀ ਨੂੰ ਰੋਕਣਾ ਕੰਪਨੀਆਂ ਦੀ ਪਹਿਲ ਨਹੀਂ ਹੈ। (ਸਹੀ/ਗਲਤ)
- A.** ਹਰ ਸੀਸੀਈ (CCE) ਦਾ ਗਰਹਿਮਿੰਗ ਚੈੱਕ
- B.** ਰੋਲਪਲੇ

ਅਧਿਆਇ - 3

ਗੁਪਤਤਾ



ਗਾਹਕ ਦੀ ਗੁਪਤਤਾ ਨੂੰ ਸਮਝਣਾ ਅਤੇ ਗੁਪਤਤਾ ਕਾਨੂੰਨ ਦੁਆਰਾ ਪਾਲਨਾ ਕਰਨਾ

ਗਾਹਕ ਦੀ ਗੁਪਤਤਾ ਇੱਕ ਸਿਧਾਂਤ ਹੈ ਜਿਸ ਬਾਰੇ ਇੱਕ ਸੰਸਥਾ ਜਾਂ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਕਿਸੇ ਤੀਸਰੇ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਉਹਨਾਂ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਜਾਂ ਕਾਨੂੰਨੀ ਕਾਰਨ ਕਰਕੇ ਨਹੀਂ ਦੇਣੀ ਚਾਹੀਦੀ। ਆਮਤੌਰ ਤੇ ਇਹ ਸੰਕਲਪ ਜ਼ਿਆਦਾਤਰ ਦੇਸ਼ਾਂ ਵਿੱਚ ਕਾਨੂੰਨੀ ਤੌਰ ਤੇ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ। ਗਾਹਕ ਗੁਪਤਤਾ ਕਾਨੂੰਨ ਅਤੇ ਨਿਯਮ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਕਾਰਪੋਰੇਟ ਗਾਹਕ ਗੁਪਤਤਾ ਉਪਾਅ ਦੀ ਅਸਫਲਤਾ ਜਾਂ ਸੀਮਾਵਾਂ ਦੇ ਕਾਰਨ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਡੇਟਾ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ ਤੋਂ ਬਚਾਉਣ ਦੀ ਮੰਗ ਰੱਖਦੇ ਹਨ।



ਗੁਪਤਤਾ ਬਣਾਏ ਰੱਖਣਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ ਕਿਉਂਕਿ ਗੁਪਤਤਾ ਵਿੱਚ ਵਿਗਾੜ ਬਹੁਤ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਇਹ ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਵਿਅਕਤੀ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਵਿੱਚ ਭਰੋਸੇ ਨੂੰ ਕਮਜ਼ੋਰ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਨਮੂਨਾ:

ਨਮੂਨਾ ਡੇਟਾ ਸੁਰੱਖਿਆ ਸ਼ਰਤਾਂ

4. ਡੇਟਾ ਸੁਰੱਖਿਆ ਸ਼ਰਤਾਂ

4.1 ਕੋਈ ਵੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ ਡੇਟਾ..... ਦੁਆਰਾ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਪ੍ਰਦਾਨ ਅਤੇ ਇਸ ਸਹਿਮਤੀ ਦੇ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਸਿੱਧੀ ਜਾਂ ਅਸਿੱਧੀ ਵਰਤੋਂ ਹਮੇਸ਼ਾ... ਦੀ ਸੰਪੱਤੀ ਬਣੀ ਰਹੇਗੀ। ਇਹ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪਛਾਣੀ, ਸਾਫ਼ ਅੰਕਿਤ ਅਤੇ ਹਰ ਮੀਡੀਆ ਅਤੇ ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਵਿੱਚ ਰਿਕਾਰਡ ਕੀਤੀ ਜਾਵੇਗੀ।

4.2ਡੇਟਾ ਅਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਅਖੰਡਤਾ ਬਣਾਏ ਰੱਖਣ ਅਤੇ ਭ੍ਰਿਸ਼ਟਾਚਾਰ ਜਾਂ ਨੁਕਸਾਨ ਤੋਂ ਬਚਣ ਲਈ ਅਤੇ ਹਾਨੀ ਜਾਂ ਤਬਾਹੀ ਲਈ ਕੰਪਨੀ ਸਾਰੀ ਵਾਜਬ ਸਾਵਧਾਨੀਆਂ ਲਵੇਗੀ।

4.3 ਇਸ ਸਹਿਮਤੀ ਦੇ ਅੰਤ ਹੋਣ ਤੇ ਜਦੋਂ ਕੰਪਨੀ.....ਦੁਆਰਾ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨ ਲਈ ਸੰਚਾਲਿਤ ਹੋਵੇਗੀ, ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਪ੍ਰਣਾਲੀ ਅਤੇ ਮੈਗਨੇਟਿਕ ਡੇਟਾ ਤੋਂ ਆਪਣੇ ਸਾਰੇ ਏਜੰਟਾਂ ਅਤੇ ਠੇਕੇਦਾਰਾਂ ਨੂੰ.....ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਜਾਣਕਾਰੀ ਅਤੇ ਡੇਟਾ ਨੂੰ ਮਿਟਾਉਣ ਦੀ ਹਦਾਇਤ ਦੇਵੇਗੀ।

4.4 ਕੰਪਨੀ ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿ ਇਸਦਾ ਸਟਾਫ਼ ਹਰ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਬੰਧ ਅਤੇ ਫਰਜ਼ ਹੋਣ (ਸਮੇਂ ਸਮੇਂ ਤੇ ਸੰਸ਼ੋਧਨ ਦੇ ਅਨੁਸਾਰ) ਦੀ ਪਾਲਨਾ ਕਰਦਾ ਹੈ, ਕੰਪਨੀ ਮੰਨਣ ਲਈ ਸਹਿਮਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਅਤੇ ਇਸ ਕੋਲ ਉਪਯੁਕਤ ਉਪਾਅ ਹੁੰਦੇ ਹਨ:

ਡੇਟਾ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਐਕਟ 1998

ਦੂਰਸੰਚਾਰ (ਡੇਟਾ ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਤੇ ਗੁਪਤਤਾ) (ਸਿੱਧਾ ਵਪਾਰ) ਨਿਯਮ 1998

ਗਾਹਕ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੂਰੀ ਤੇ ਵੇਚਣ ਦੇ ਨਿਯਮ 2000

4.5ਤੋਂ ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਹਾਸਲ ਸਾਰਾ ਡੇਟਾ ਸਿਰਫ ਇਸ ਮੰਤਵ ਲਈ ਵਰਤਿਆ ਜਾਵੇਗਾ ਅਤੇਦੀ ਸਹਿਮਤੀ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਅੱਗੇ ਦਿਖਾਇਆ ਜਾਂ ਪ੍ਰੋਸੈੱਸ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ।

Customer Care Executive

- 4.6 ਇਸ ਸਹਿਮਤੀ ਵਿੱਚ ਕੁੱਝ ਵੀ.....ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਕੋਈ ਵੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿਖਾਉਣ ਲਈ.....ਮਜਬੂਰ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਵੇਗਾ, ਜੇਕਰ ਇਹ ਵਿਚਾਰ ਹੈ ਕਿ ਅਜਿਹਾ ਕਰਨਾ ਡੇਟਾ ਸੁਰੱਖਿਆ ਐਕਟ 1998 ਅਧੀਨ ਖਤਰਾ ਹੋਵੇਗਾ।
- 4.7 ਉਪਰੋਕਤ ਧਾਰਾ ਜੋ.....ਦਿਖਾਉਂਦੀ ਹੈ ਜੋ ਕਿਸੇ ਲਾਗਤ, ਜੁਰਮਾਨੇ, ਦਾਅਵੇ ਕੁੱਝ ਵੀ ਵਧਣ ਲਈ ਜਿੰਮੇਵਾਰ ਹੈ, ਉਸ ਵਿੱਚ ਵਿਧੀ ਨਿਰਮਾਣ ਦੀ ਖਰਾਬੀ ਲਈ ਕੰਪਨੀ.....ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰੇਗੀ।
- 4.8 ਧਾਰਾ 4.4 ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਪਣੀ ਜਿੰਮੇਵਾਰੀ ਦੀ ਪੂਰਤੀ ਵਿੱਚ ਕੰਪਨੀ ਹਰ ਸਥਿਤੀ ਜਦੋਂ ਜਾਣਕਾਰੀ ਮਿਆਰਾਂ ਜੋ ਇਹਨਾਂ ਨਾਲ ਵਿਸਤਾਰ ਨਾਲ ਨਿਪਟਣਗੇ, ਇਸ ਵਿੱਚ ਸਥਾਨ ਲਵੇਗੀ ਅਤੇ ਬਣਾਏ ਰੱਖੇਗੀ:
- 4.9 ਸਾਰੀ ਜਾਂ ਕਿਸੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦੀ ਗੁਪਤਤਾ, ਅਖੰਡਤਾ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੀ ਰੱਖਿਆ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ.....ਦੁਆਰਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕੀਤੀ ਗਈ।
- 4.10 ਇਸ ਧਾਰਾ ਦੀ ਲੋੜਾਂ ਨਾਲ ਨਿਪਟਣ ਲਈ ਆਡਿਤ ਅਤੇ ਖਾਤਾ ਵਿਧੀਆਂ;
- 4.10 A ਧਾਰਾ ਦੇ ਅੰਦਰ ਆਪਣੀਆਂ ਜਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਦੀ ਜਾਗਰੂਕਤਾ ਦੀ ਭਰੋਸੇਯੋਗਤਾ ਅਤੇ ਸਿਖਲਾਈ।
- 4.10 B ਇਹ ਯਕੀਨੀ ਕਰਨ ਲਈ ਕਿ ਧਾਰਾ 4 ਦੇ ਅੰਦਰ ਕੰਪਨੀ ਦੀਆਂ ਸਾਰੀਆਂ ਜਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਪੂਰੀਆਂ ਹੋ ਗਈਆਂ ਹਨ, ਕੋਈ ਹੋਰ ਉਪਾਅ ਅਤੇ ਵਿਧੀਆਂ।



Summary

ਸੀਸੀਈ (CCE) ਗਾਹਕ ਗੁਪਤਤਾ ਅਤੇ ਗੁਪਤਤਾ ਦੇ ਕਾਨੂੰਨ ਨੂੰ ਸਮਝਦਾ ਹੈ ਜੋ ਉਸਨੂੰ ਕਿਸੇ ਖਰਾਬੀ ਤੋਂ ਬਚਾਉਂਦੀ ਹੈ।

ਅਭਿਆਸ:

A. ਹੇਠ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਦੇ ਉੱਤਰ ਦਿਉ:

1. ਗਾਹਕ ਗੁਪਤਤਾ ਕੀ ਹੈ?
2. ਨਮੂਨਾ ਡੇਟਾ ਸੁਰੱਖਿਆ ਧਾਰਾਵਾਂ ਕੀ ਹਨ?

B. ਸਹੀ ਵਿਕਲਪ ਚੁਣੋ:

1. ਗਾਹਕ ਗੁਪਤਤਾ ਇੱਕ ਸਿਧਾਂਤ ਹੈ ਜੋ _____ ਬਾਰੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਨਹੀਂ ਦਿਖਾਉਂਦਾ
 - a) ਗਾਹਕ
 - b) ਘਰ ਵਾਲਾ ਵਿਅਕਤੀ
 - c) ਕਰਮਚਾਰੀ
2. ਗੁਪਤਤਾ ਵਿੱਚ ਖਰਾਬੀ ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਵਿਅਕਤੀ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਵਿੱਚ ਭਰੋਸੇ ਨੂੰ ਕਮਜ਼ੋਰ ਨਹੀਂ ਕਰਦਾ। (ਸਹੀ/ਗਲਤ)

ਅਧਿਆਇ - 4

ਸਮਾਂ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਧਰਨਾ



ਇਹ ਸਮਝਣ ਲਈ ਕਿ ਅੱਜ ਦੀ ਮੁਕਾਬਲੇ ਦੀ ਦੁਨੀਆ ਵਿੱਚ ਅੱਗੇ ਰਹਿਣ ਲਈ ਸਮੇਂ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਕਿਵੇਂ ਕਰਨਾ ਹੈ।



Getting Started With Time Management

ਸਮਾਂ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਤੋਂ ਮਤਲਬ ਸਮੇਂ ਦੀ ਮਾਤਰਾ ਨੂੰ ਪ੍ਰਬੰਧਤ ਕਰਨ ਤੋਂ ਹੈ ਜੋ ਤੁਸੀਂ ਕੰਮ ਕਰਨ ਲਈ ਦਿਨ ਵਿੱਚ ਗੁਜ਼ਾਰਦੇ ਹੋ। ਚੰਗੇ ਸਮੇਂ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਕੌਸ਼ਲ ਦਾ ਮਤਲਬ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਇੱਕ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ ਜੋ ਕੰਮ ਕਰਨ ਬਾਰੇ ਸੋਚਦੇ ਹੋ ਉਹ ਕਰ ਲੈਂਦੇ ਹੋ, ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ, ਸਮੇਂ ਸਿਰ ਉੱਠਣਾ, ਸਿਹਤਮੰਦ ਨਾਸ਼ਤਾ ਕਰਨਾ, ਕਲਾਸ ਜਾਂ ਕੰਮ ਤੇ ਜਾਣਾ (ਜਾਂ ਦੋਵੇਂ!), ਘਰ ਜਾਣਾ ਅਤੇ ਘਰ ਦਾ ਕੰਮ ਕਰਨਾ (ਨੌਕਰੀ ਦਾ ਕੰਮ ਘਰ ਕਰਨਾ), ਅਤੇ ਸਹੀ ਸਮੇਂ ਤੇ ਸੌਣਾ ਤਾਂ ਜੋ ਤੁਸੀਂ ਅਗਲੀ ਸਵੇਰ ਸਹੀ ਸਮੇਂ ਤੇ ਉੱਠ ਸਕੋ।

ਸਮਾਂ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਵਾਸਤਵ ਵਿੱਚ ਆਪਣੇ ਆਪ ਨੂੰ ਪ੍ਰਬੰਧਤ ਕਰਨਾ ਹੈ। ਇਹ ਹੋਰ ਵੀ ਵਿਵਸਥਿਤ ਬਣਨਾ, ਕੇਂਦਰਿਤ ਰਹਿਣਾ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਦਾ ਸਦੁਪਯੋਗ ਕਰਨ ਬਾਰੇ ਹੈ।

ਚੰਗੇ ਸਮਾਂ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਤਿੰਨ ਮੁੱਖ ਸਾਧਨ ਹਨ ਹਾਜ਼ਰੀ, ਅਨੁਸ਼ਾਸਨ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਦੀ ਪਾਬੰਦੀ।

ਸਮੇਂ ਦੇ ਨਾਲ ਤੁਹਾਡੇ ਸਰਗਰਮ ਅਤੇ ਕਿਰਿਆਸ਼ੀਲ ਬਣਨ ਦੀਆਂ ਤਰਕੀਬਾਂ ਹਨ:

- ਯੋਜਨਾ ਤੇ ਕਾਇਮ ਰਹਿਣਾ

ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਯੋਜਨਾ ਬਣਾਉਂਦੇ, ਤਾਂ ਇਸ ਦੀ ਹਮੇਸ਼ਾ ਪਾਲਨਾ ਕਰਨਾ ਯਕੀਨੀ ਕਰੋ।

- ਕਾਰਜ ਸੂਚੀ ਬਣਾਉਣਾ

ਕਾਰਜ ਸੂਚੀ ਬਣਾਉਣ ਅਤੇ ਇਸਨੂੰ ਅਪਡੇਟ ਕਰਦੇ ਰਹਿਣ ਦੀ ਆਦਤ ਬਣਾਉ। ਜਰੂਰੀ ਅਤੇ ਨਾ-ਜਰੂਰੀ ਚੀਜ਼ਾਂ ਨੂੰ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰੋ ਤਾਂ ਜੋ ਤੁਸੀਂ ਕੁੱਝ ਭੁੱਲ ਨਾ ਸਕੋ। ਇਹ ਸੂਚੀ ਹਮੇਸ਼ਾ ਆਪਣੇ ਨਾਲ ਰੱਖੋ। ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਾਰਵਾਈ ਖਿੰਦੂਆਂ ਵਿੱਚ ਆਪਣੇ ਪ੍ਰੋਜੈਕਟ ਅਤੇ ਅਸਾਇਨਮੈਂਟ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨਾ ਵੀ ਯਕੀਨੀ ਕਰੋ।



Customer Care Executive

➤ ਆਪਣਾ ਸਮਾਂ ਦਿਉ

ਹਰ ਕੰਮ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦਾ ਸਮਾਂ ਫਰੇਮ ਅਤੇ ਮਿਤੀ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਇਹ ਪੂਰਾ ਕੀਤਾ ਜਾਣਾ ਹੈ, ਉਹ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰੋ। ਜੇਕਰ ਕੰਮ ਕਰਨ ਦਾ ਕ੍ਰਮ ਜ਼ਰੂਰੀ ਨਹੀਂ ਹੈ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਉਸਨੂੰ ਖਾਲੀ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ ਵੀ ਪੂਰਾ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ। ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ, ਤੁਸੀਂ ਦਫਤਰ ਵਿੱਚ ਕਾਨਫਰੰਸ ਕਾਲ ਦੇ ਸ਼ੁਰੂ ਹੋਣ ਦੀ ਉਡੀਕ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਇੰਟਰਨੈੱਟ ਤੇ ਜਾਣਕਾਰੀ ਖੋਜ ਸਕਦੇ ਹੋ।

➤ ਨਿਯਤ ਮਿਤੀ ਨੂੰ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰੋ ਅਤੇ ਉਸ ਦੀ



ਨਿਯਤ ਮਿਤੀ ਨਿਰਧਾਰਤ ਕਰਨ ਅਤੇ ਉਹਨਾਂ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਲਈ ਯਤਨ ਕਰਨ ਲਈ ਸੱਚੇ ਰਹੋ।

ਇਹ ਸੱਚ ਹੈ ਕਿ ਕੋਈ ਵੀ ਕੰਮ ਇਸਨੂੰ ਦਿੱਤਾ

ਗਿਆ ਸਮਾਂ ਲਵੇਗਾ। ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਕਦੇ ਧਿਆਨ ਦਿੱਤਾ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਛੁੱਟੀਆਂ ਤੋਂ ਪਹਿਲੇ ਦਿਨ ਕਿੰਨੀ ਜਲਦੀ ਕਾਗਜ਼ੀ ਕੰਮ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ, ਅਸਾਇਨਮੈਂਟ ਦਾ ਪ੍ਰਤੀਨਿੱਧ ਅਤੇ ਫੈਸਲਾ ਲੈ ਸਕਦੇ ਹੋ? ਭਾਵੇਂ ਅਸੀਂ ਦਬਾਵ ਵਿੱਚ ਜ਼ਿਆਦਾ ਕੰਮ ਕਰ ਲੈਂਦੇ ਹਾਂ, ਇੱਕ ਕਿਰਿਆ ਯੋਜਨਾ ਬਨਾਉਣਾ ਅਤੇ ਇਸ ਉੱਤੇ ਬਣੇ ਰਹਿਣਾ ਬਹੁਤ ਘੱਟ ਤਨਾਅਪੂਰਨ ਅਤੇ ਕਾਫੀ ਹੱਦ ਤੱਕ ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।



➤ ਸਮਾਂ ਖਰਾਬ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਚੋ

ਸਮਾਂ ਖਰਾਬ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਆਮ ਚੀਜ਼ਾਂ: ਸਮਾਂ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਵਿੱਚ ਅੱਗੇ ਵਧਣ ਲਈ, ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਸਮਾਂ ਖਰਾਬ ਕਰਨ ਵਾਲੀਆਂ ਚੀਜ਼ਾਂ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰਨਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ।

ਤੁਹਾਡਾ ਸਮਾਂ ਖਰਾਬ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਪਹਿਲੀ ਚੀਜ਼ ਹੈ ਖਰਾਬ ਯੋਜਨਾ। ਖਰਾਬ ਯੋਜਨਾ ਨਾ ਸਿਰਫ ਤੁਹਾਡਾ ਸਮਾਂ ਖਰਾਬ ਕਰਦੀ ਹੈ ਬਲਕਿ ਲੋੜੀਂਦੇ ਟੀਚੇ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਦੀ ਤੁਹਾਡੀ ਯੋਗਤਾ ਤੇ ਵੀ ਗੰਭੀਰ ਅਸਰ ਪਾਉਂਦੀ ਹੈ।

ਇੱਕ ਹੋਰ ਸਮੱਸਿਆ ਇਹ ਹੈ ਕਿ ਲੋਕ ਬਹੁਤ ਸਾਰਾ ਕੰਮ ਇਕੱਠਾ ਕਰਨ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਦੇ ਹਨ। ਆਪਣੀ ਸਮਰੱਥਾ ਤੋਂ ਵੱਧ ਕੰਮ ਕਰਨਾ ਤਨਾਅ, ਜਲਨ, ਅਤੇ ਕਈ ਹੋਰ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਪੈਦਾ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਸਮੂਹ ਵਿੱਚ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਹੋ ਤਾਂ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧਤਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਜੇਕਰ ਇਹ ਅਸਰਦਾਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਇਹ ਸਮਾਂ ਖਰਾਬ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਸਮਾਂ ਖਰਾਬ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਇੱਕ ਹੋਰ ਚੀਜ਼ ਬੇਤਰਤੀਬਾ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਹੈ। ਜਦੋਂ ਲੋਕ ਪ੍ਰਬੰਧਤ ਨਹੀਂ ਹੁੰਦੇ, ਉਹਨਾਂ ਦਾ ਨਿਯਤ ਮਿਤੀ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਅਸਫਲਤਾ ਵੱਲ ਰੁਝਾਨ ਹੁੰਦਾ ਹੈ ਜਾਂ ਉਹ ਕੰਮ ਪੂਰਾ ਕਰਨਾ ਭੁੱਲ ਜਾਣਗੇ।



ਏਸੀਐਚਟੀ/ਏਐਚਟੀ (AHT)

ਐਸਤ ਕਾਲ ਹੈਂਡਲਿੰਗ ਸਮਾਂ ਜਾਂ ਐਸਤ ਹੈਂਡਲਿੰਗ ਸਮਾਂ ਇੱਕ ਕਾਰਵਾਈ ਦੀ ਐਸਤ ਮਿਆਦ ਹੈ, ਜੋ ਆਮਤੌਰ ਤੇ ਗਾਹਕ ਦੁਆਰਾ ਕਾਲ ਸ਼ੁਰੂ ਕਰਨ ਤੋਂ ਮਾਪੀ ਜਾਂਦੀ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਹੋਲਡ ਸਮਾਂ, ਗੱਲ ਕਰਨ ਦਾ ਸਮਾਂ ਅਤੇ ਕਾਰਵਾਈ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਹੋਰ ਕੰਮ ਸ਼ਾਮਲ ਹਨ। ਸੀਸੀਐ (CCE) ਨੂੰ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਸੀਮਾਵਾਂ ਵਿੱਚ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਗੁਜ਼ਾਰੇ ਸਮੇਂ ਵਿੱਚ ਸੰਤੁਲਨ ਬਨਾਉਣਾ ਪੈਂਦਾ ਹੈ। ਇਸ ਵਿੱਚ ਕਾਲ ਨੂੰ ਖਤਮ ਕਰਨਾ, ਅੰਕ ਲਿਪੀ, ਟੈਗਿੰਗ ਆਦਿ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋਣਗੇ।

ਜੇਕਰ ਫੋਨ ਤੇ ਤੁਰੰਤ ਹੱਲ ਨਾ ਹੋਵੇ, ਤਾਂ ਸੀਸੀਐ (CCE) ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਉਸ ਦੀ ਸਮੱਸਿਆ ਦਾ ਹੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਲੋੜੀਂਦਾ ਸਮਾਂ ਵੀ ਦੱਸਣਾ ਪਵੇਗਾ।

Customer Care Executive

ਸੀਸੀਈ ਨੂੰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਰੈਜ਼ੋਲੇਸ਼ਨ ਸਮੇਂ ਦਾ ਅਨੁਮਾਨ ਵੀ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੁੰਦੀ ਹੈ, ਜੇ ਕੋਈ ਤੁਰੰਤ ਹੱਲ ਆਨ-ਕਾਲ ਨਹੀਂ ਲੱਭਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਏਜੈਂਟੀ (AHT) ਸੀਸੀਈ (CCE) ਦੇ ਕੰਮ ਤੇ ਨਿਰਭਰ ਕਰਦਾ ਹੈ

ਉਦਾਹਰਨ ਲਈ, ਅੰਦਰ ਦੀ ਤਕਨੀਕੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਏਜੈਂਟੀ (AHT) 30 ਮਿੰਟ-45 ਮਿੰਟ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ

ਅੰਦਰ ਦੀ ਦੂਰਸੰਚਾਰ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਲਈ ਏਜੈਂਟੀ (AHT) 5 ਮਿੰਟ-7 ਮਿੰਟ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ

ਬਾਹਰ ਦੀ ਟੈਲੀਮਾਰਕਿਟਿੰਗ ਲਈ ਏਜੈਂਟੀ (AHT) 10 ਮਿੰਟ-13 ਮਿੰਟ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ



Summary

ਕੁੱਝ ਸਧਾਰਨ ਕਦਮ ਅਪਨਾ ਕੇ, ਸੀਸੀਈ (CCE) ਸਮੇਂ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਅਤੇ ਲੋਕਾਂ ਤੋਂ ਅੱਗੇ ਨਿੱਕਲਣਾ ਜਾਣ ਲੈਂਦਾ ਹੈ।

ਅਭਿਆਸ:

A. ਹੇਠ ਪ੍ਰਸ਼ਨਾਂ ਦੇ ਉੱਤਰ ਦਿਉ:

1. ਸਾਨੂੰ ਸਮੇਂ ਦੇ ਪ੍ਰਬੰਧ ਦੀ ਲੋੜ ਕਿਉਂ ਹੈ?
2. ਸਮੇਂ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ 3 ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਸਾਧਨ ਕਿਹੜੇ ਹਨ?
3. ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਆਪਣੀ ਰੋਜ਼ਾਨਾ ਜਿੰਦਗੀ ਵਿੱਚ ਸਮਾਂ ਪ੍ਰਬੰਧ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਹੋ? ਤੁਸੀਂ ਇਹ ਕਿਵੇਂ ਕਰਦੇ ਹੋ?
4. ਏਜੈਂਟੀ (AHT) ਕੀ ਹੈ? ਏਜੈਂਟੀ (AHT) ਕਿਸ ਉੱਤੇ ਨਿਰਭਰ ਹੈ?
5. ਸੀਸੀਈ (CCE) ਏਜੈਂਟੀ (AHT) ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਘਟਾਉਂਦਾ ਹੈ?

Customer Care Executive

B. ਉਚਿਤ ਉੱਤਰ ਚੁਣੋ:

1. ਸਮੇਂ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਦੇ ਸਭ ਤੋਂ ਵੱਧ 3 ਮਹੱਤਵਪੂਰਨ ਸਾਧਨ _____, ਅਨੁਸ਼ਾਸਨ ਅਤੇ ਸਮੇਂ ਦੀ ਪਾਬੰਦੀ ਹਨ।
 - a) ਯੋਜਨਾ
 - b) ਸਿਹਤ
 - c) ਵਚਨਬੱਧਤਾ
 - d) ਹਾਜ਼ਰੀ
2. ਇੱਕ ਕਾਰਜ ਸੂਚੀ ਲੋੜਵੰਦੀ ਅਨੁਸਾਰ ਕੰਮਾਂ ਨੂੰ ਕ੍ਰਮ ਦੇਣ ਲਈ ਮਦਦ ਕਰਦੀ ਹੈ (ਸਹੀ/ਗਲਤ)
3. ਤੁਹਾਡਾ ਸਮਾਂ ਖਰਾਬ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਪਹਿਲੀ ਚੀਜ਼ ਨੂੰ ਖਰਾਬ _____ ਕਹਿੰਦੇ ਹਨ।
 - a) ਯੋਜਨਾ
 - b) ਪ੍ਰਬੰਧਨ
 - c) ਫੈਸਲਾ
 - d) ਬਨਾਉਣਾ

C. ਆਪਣੇ ਅਗਲੇ ਦਿਨ ਦੇ ਕੰਮਾਂ ਅਨੁਸਾਰ ਇੱਕ ਕਾਰਜ ਸੂਚੀ ਬਣਾਉ।

ਅਧਿਆਇ - 5

ਇੱਛਤ ਅਤੇ ਅਣਇੱਛਤ ਸੰਚਾਰ



ਟੈਲੀਫੋਨ ਤੇ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਗੱਲ ਕਰਨ ਦਾ ਸਲੀਕਾ ਅਤੇ ਨਿਮਰਤਾ ਜਾਣਨ ਲਈ



ਟੈਲੀਫੋਨ ਦੇ ਸਲੀਕੇ ਦਾ ਮਤਲਬ ਨਿਯਮਾਂ ਦੇ ਇੱਕ ਸੈੱਟ ਤੋਂ ਹੈ ਜੋ ਲੋਕਾਂ ਨੂੰ ਫੋਨ ਕਰਨ ਜਾਂ ਕਾਲ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਸਮੇਂ ਲਾਗੂ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਵੱਖ ਸਥਿਤੀਆਂ ਲਈ ਕੁੱਝ ਵੱਖ ਨਿਯਮ ਹਨ। ਨਿੱਜੀ ਕਾਲ ਕਰਨਾ/ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨਾ ਵਪਾਰੀਆਂ ਕਾਲਾਂ ਕਰਨ/ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਦੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਨਹੀਂ ਹੈ। ਨਿਯਮਾਂ ਦੇ ਇਸ ਸੈੱਟ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀਆਂ ਹੋ ਸਕਦੀਆਂ ਹਨ, ਖਾਸ ਤੌਰ ਤੇ ਉਹਨਾਂ ਵਪਾਰੀ ਕਾਲਾਂ ਲਈ ਜਿੱਥੇ ਕੰਪਨੀਆਂ ਨੂੰ ਕਾਲਾਂ ਕਰਨ ਲਈ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਦੀ ਲੋੜ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।

ਫੋਨ ਤੇ ਕਾਲ ਕਰਨਾ

■ ਨਿਮਰਤਾ ਫੋਨ ਤੇ ਬੋਲਣ ਸਮੇਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਹੀ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ ਜਿੰਨਾਂ ਜ਼ਰੂਰੀ ਲੋਕਾਂ ਦੇ ਸਾਹਮਣੇ ਬੋਲਣਾ ਹੈ। ਆਮਤੌਰ ਤੇ ਫੋਨ ਕਾਲ ਸਵੇਰੇ 8 ਵਜੇ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਅਤੇ ਰਾਤ ਨੂੰ 9 ਵਜੇ ਤੋਂ ਬਾਅਦ ਨਹੀਂ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ। ਭੋਜਨ ਦੇ ਸਮੇਂ

ਕਾਲ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਚੋ।

- ਇੱਕ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਬੇਵਜ੍ਹਾ ਕਿਸੇ ਹੋਰ ਨੂੰ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਚਣ ਲਈ ਸਹੀ ਨੰਬਰ ਡਾਇਲ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਯਕੀਨੀ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ। ਜੇਕਰ ਤੁਸੀਂ ਗਲਤ ਨੰਬਰ ਡਾਇਲ ਕਰਦੇ ਹੋ, ਫੋਨ ਕੱਟਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਇਹ ਕਹਿਣਾ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ " ਮੈਨੂੰ ਮੁਆਫ਼ ਕਰੋ, ਮੈਂ ਗਲਤ ਨੰਬਰ ਡਾਇਲ ਕਰ ਲਿਆ ਹੈ।"
- ਫੋਨ ਤੇ ਕਿਸੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦੁਆਰਾ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਕਾਲ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਇੱਛਤ ਵਿਅਕਤੀ ਬਾਰੇ ਪੁੱਛਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਆਪਣਾ ਨਾਮ ਦੱਸਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।
- ਫੋਨ ਤੇ ਗੱਲ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਆਪਣੀ ਆਵਾਜ਼ ਵੱਲ ਧਿਆਨ ਦਿਉ।
- ਆਪਣੇ ਆਪ ਨੂੰ ਸਪਸ਼ਟ ਅਤੇ ਸਖਿਪ ਵਿੱਚ ਦਰਸਾਉ।
- ਫੋਨ ਦੇ ਦੂਸਰੇ ਪਾਸੇ ਵਿਅਕਤੀ ਤੁਹਾਡੇ ਦੁਆਰਾ ਜੋ ਸੁਣਦਾ ਹੈ, ਤੁਹਾਡੇ ਚਿਹਰੇ ਦੇ ਭਾਵ ਜਾਂ ਇਸ਼ਾਰੇ ਨਹੀਂ ਦੇਖ ਸਕਦਾ। ਟੈਲੀਫੋਨ ਉਹ ਹੀ ਆਵਾਜ਼ ਦੇ ਸੁਰ ਅੱਗੇ ਪਹੁੰਚਾਉਂਦਾ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਤੁਸੀਂ ਬੋਲ ਰਹੇ ਹੋ। ਉੱਚੀ ਨਾ ਬੋਲਣ ਅਤੇ ਸਪਸ਼ਟ ਬੋਲਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੋ।



ਫੋਨ ਤੇ ਜਵਾਬ ਦੇਣਾ

- ਟੈਲੀਫੋਨ ਤੇ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਦਾ ਸਹੀ ਢੰਗ ਹੈ "ਹੈਲੋ" "ਜੀ ਹਾਂ" ਬੋਲਣਾ ਬੇਢੰਗਾ ਅਤੇ ਕਠੋਰ ਹੁੰਦਾ ਹੈ, ਪਰ "ਇਹ ਡੋਅ ਦਾ ਘਰ ਹੈ" ਕੁੱਝ ਅਸਪਸ਼ਟ ਹੈ ਅਤੇ "ਸ਼੍ਰੀ ਮਤੀ ਡੋਅ ਬੋਲ ਰਹੀ ਹਾਂ" ਇਹ... ਠੀਕ ਹੈ, ਇਸ ਨੂੰ ਇਸ ਢੰਗ ਵਿੱਚ ਕਰੋ, "ਹੈਲੋ" ਟੈਲੀਫੋਨ ਤੇ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਦਾ ਉਚਿਤ ਢੰਗ ਹੈ।

- ਕੰਮ ਤੇ ਜੇਕਰ ਕੋਈ ਨਿਰੀਖਕ ਨੂੰ ਬੁਲਾਉਂਦਾ ਹੈ, "ਕਿ ਮੈਂ ਮਿਸ ਬਰਾਉਨ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹਾਂ? ਫੋਨ ਤੇ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਨੂੰ ਕਹਿਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, " ਕ੍ਰਿਪਾ ਕਰਕੇ, ਇੱਕ ਮਿੰਟ ਦਿਓ" ਜੇਕਰ ਮਿਸ ਬਰਾਉਨ ਫੋਨ ਤੇ ਨਹੀਂ ਆ ਸਕਦੀ ਤਾਂ ਜਵਾਬ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ " ਮਿਸ ਬਰਾਉਨ ਹੁਣੇ ਫੋਨ ਤੇ ਨਹੀਂ ਆ ਸਕਦੀ। ਕਿ ਮੈਂ ਤੁਹਾਡਾ ਨਾਮ ਜਾਣ ਸਕਦਾ ਹਾਂ? ਅਤੇ ਉਹ ਜਿੰਨਾਂ ਜਲਦੀ ਹੋ ਸਕੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਫੋਨ ਕਰ ਲੈਣਗੇ।"
- ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਗੱਲ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਫੋਨ ਕੱਟਣਾ ਪਵੇ, ਤਾਂ ਅਜਿਹਾ ਨਰਮੀ ਨਾਲ ਕਰੋ, ਅਤੇ ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਫੋਨ ਰੱਖਦੇ ਹੋ, ਤਾਂ ਅਜਿਹਾ ਨਰਮੀ ਨਾਲ ਕਰੋ। ਰਿਸੀਵਰ ਨੂੰ ਥੱਲੇ ਨਾ ਮਾਰੋ। ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ ਕਿ ਦੂਸਰੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦਾ ਫੋਨ ਹੁਣੇ ਵੀ ਉਸ ਦੇ ਕੰਨ ਦੇ ਨੇੜੇ ਹੋਵੇ, ਅਤੇ ਇਹ ਅਚਾਨਕ ਤਿੱਖੀ ਗੈਰ-ਸਲੀਕਸ਼ਾਰ ਅਤੇ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਕਰਨ ਵਾਲੀ ਹੋ ਸਕਦੀ ਹੈ।



**SORRY,
WRONG
NUMBER**

ਟੈਲੀਫੋਨ ਨਿਮਰਤਾ ਦੇ ਆਮ ਸੁਝਾਅ:

- ਸਹੀ ਨੰਬਰ ਮਿਲਾਉਣਾ ਯਕੀਨੀ ਕਰੋ ਤਾਂ ਜੋ ਕੋਈ ਅਜਨਬੀ ਵਿਅਕਤੀ ਪਰੇਸ਼ਾਨ ਨਾ ਹੋ ਜਾਵੇ।
- ਵਿਅਸਤ ਵਿਅਕਤੀਆਂ ਨਾਲ ਸਖਿਪ ਵਿੱਚ ਗੱਲ ਕਰਨਾ ਯਕੀਨੀ ਕਰੋ।
- ਆਪਣੀ ਕਾਲ ਦਾ ਸਮਾਂ ਇਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਰੱਖੋ ਕਿ ਦੂਸਰੇ ਵਿਅਕਤੀ ਦੇ ਕੰਮ ਵਿੱਚ ਰੁਕਾਵਟ ਨਾ ਆਵੇ।
- ਦਫਤਰ ਦਾ ਸਮਾਂ ਖਤਮ ਹੋਣ ਤੋਂ ਪਹਿਲਾਂ ਵਪਾਰੀ ਕਾਲ ਵੀ ਕਰੋ।
- ਗਲਤ ਨੰਬਰ ਡਾਇਲ ਹੋਣ ਤੇ ਕਹੋ, "ਮੁਆਫ ਕਰੋ, ਗਲਤ ਨੰਬਰ ਲੱਗ ਗਿਆ ਹੈ।"

ਜੇਕਰ ਫੋਨ ਕਰਨ ਤੇ ਜਵਾਬ ਜਲਦੀ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦਾ, ਉਸ ਵਿਅਕਤੀ ਦੁਆਰਾ ਫੋਨ ਚੁੱਕਣ ਤੱਕ ਉਡੀਕ ਕਰੋ। ਟੈਲੀਫੋਨ ਚੁੱਕਣ ਤੇ ਕਾਲ ਕਰਨ ਵਾਲੇ ਦੁਆਰਾ ਫੋਨ ਕੱਟਣ ਦੇਣਾ ਪਰੇਸ਼ਾਨੀ ਭਰਿਆ ਹੋ ਸਕਦਾ ਹੈ।

ਵਪਾਰਕ ਟੈਲੀਫੋਨ ਸਲੀਕਾ ਕਈ ਢੰਗਾਂ ਵਿੱਚ ਘਰ ਵਾਲੀ ਫੋਨ ਕਾਲ ਦੇ ਸਮਾਨ ਹੁੰਦਾ ਹੈ। ਫਿਰ ਵੀ, ਵਪਾਰ ਨੂੰ ਬਹੁਤ ਹੀ ਨਿਮਰਤ ਬਣੇ ਰਹਿਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ, ਕਿਉਂਕਿ ਫੋਨ ਦਾ ਬੁਰਾ ਸਲੀਕਾ ਵਪਾਰ ਦੀ ਸ਼ਾਖ ਤੇ ਨਕਾਰਾਤਮਕ ਪ੍ਰਭਾਵ ਪਾ ਸਕਦਾ ਹੈ। ਵਪਾਰ ਤੋਂ ਫੋਨ ਕਰਨਾ ਨਿੱਜੀ ਫੋਨ ਕਰਨ ਦੇ ਸਮਾਨ ਹੈ। ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਨਮਸਕਾਰ ਕਰਕੇ, ਆਪਣੀ ਅਤੇ ਆਪਣੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਪਛਾਣ ਕਰਕੇ ਫੋਨ ਦੀ ਸ਼ੁਰੂਆਤ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਇਸਤੋਂ ਬਾਅਦ ਵਿਅਕਤੀ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨ ਲਈ ਸਖਿਪ ਕਥਨ ਜਾਂ ਬੇਨਤੀ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

ਸਖਿਪ ਵਿੱਚ ਧੁਨੀ ਸਬੰਧੀ ਗੁਣ

- 1) ਧੁਨੀ: ਭਾਵ ਜਾਂ ਜਜ਼ਬਾਤ ਦਰਸਾਉਂਦੀ ਹੈ
- 2) ਸੁਰ ਦਾ ਉਤਾਰ- ਚੜ੍ਹਾਅ: ਸੰਦੇਸ਼ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਲਈ ਸ਼ਬਦਾਂ ਅਤੇ ਸ਼ਬਦਾਂਸ਼ਾਂ ਉੱਤੇ ਜ਼ੋਰ ਪਾਉਣਾ
- 3) ਸੁਰ: ਆਵਾਜ਼ ਦੀ ਧੁਨੀ ਕਿੰਨੀ ਉੱਚੀ ਜਾਂ ਗਹਿਰੀ ਹੈ
- 4) ਦਰ: ਪ੍ਰਤੀ ਘੰਟੇ ਵਿੱਚ ਬੋਲੇ ਸ਼ਬਦਾਂ ਦੀ ਸੰਖਿਆ
- 5) ਧੁਨੀ ਦੀ ਪੂਰਨਤਾ: ਆਵਾਜ਼ ਦੀ ਧੁਨੀ ਕਿੰਨੀ ਉੱਚੀ ਜਾਂ ਕੋਮਲ ਹੈ

ਆਉ ਫਿਰ ਦੇਹਰਾਈਏ:

ਕੀ ਕਰਨਾ ਹੈ



ਉਤਪਾਦ ਦਾ ਗਿਆਨ
ਭਰੋਸਾ ਰੱਖਣਾ
ਦ੍ਰਿੜ੍ਹ
ਹੌਲੀ ਬੋਲਣਾ
ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੁਣਨਾ
ਪੰਗਤੀਆਂ ਪੜ੍ਹਨਾ
ਸਕਾਰਾਤਮਕ ਭਾਸ਼ਾ
ਸਧਾਰਨ ਭਾਸ਼ਾ
ਰਾਬਤਾ ਬਨਾਉਣਾ
ਕੇਂਦ੍ਰਿਤ ਰਹਿਣਾ

ਕੀ ਨਹੀਂ ਕਰਨਾ ਹੈ



ਗਿਆਨ ਵਿੱਚ ਕਮੀ
ਭਰੋਸਾ ਨਾ ਕਰਨਾ/ਘਬਰਾਉਣਾ
ਅਧਿਕਾਰ/ਆਕਰਮਣਸ਼ੀਲ
ਤੇਜ਼ ਬੋਲਣਾ
ਗਾਹਕ ਦੇ ਉਪਰ ਬੋਲਣਾ/ਰੋਕਣਾ
ਰੂਚੀ ਨਾ ਦਿਖਾਉਣਾ
ਹੋਰ ਸਭ ਕੁੱਝ ਦੇ ਆਲੇ-ਦੁਆਲੇ ਘੁੰਮਣਾ
ਨਕਾਰਾਤਮਕਤਾ – ਮੈਨੂੰ ਨਹੀਂ ਪਤਾ/ਮੈਨੂੰ ਭਰੋਸਾ ਨਹੀਂ
ਵਰਗ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਦੀ ਬੋਲੀ
ਨਿੱਜੀ ਹੋਣਾ
ਤਿਆਰ ਰਹੋ / ਵਿਆਕੁਲਤਾ

ਫੋਨ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਕੀ ਕਰੋ ਅਤੇ ਕੀ ਨਹੀਂ

ਮਾਈਕ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਮੂੰਹ ਤੋਂ ਕੁੱਝ ਇੰਚ ਦੂਰ ਰੱਖੋ
ਕਾਲ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਭੋਜਨ ਨਾ ਖਾਉ
ਜਾਣਕਾਰੀ ਲਿਖਣ ਲਈ ਆਪਣੇ ਨਾਲ ਪੇਨ ਅਤੇ ਨੋਟਬੁੱਕ ਰੱਖੋ
ਮੁਸਕਰਾਓ ਅਤੇ ਭਰੋਸਾ ਰੱਖੋ ਅਤੇ ਸਪਸ਼ਟ ਬੋਲੋ



ਕਿਰਪਾ ਅਤੇ ਧੰਨਵਾਦ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰੋ
ਸਧਾਰਨ ਭਾਸ਼ਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰੋ ਅਤੇ ਵਰਗ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਦੀ
ਬੋਲੀ ਨਾ ਵਰਤੋ ਗਾਹਕ ਦੇ ਅਣਕਹੇ ਸ਼ਬਦ ਸੁਣੋ
ਗਾਹਕ ਵੱਲ ਧਿਆਨ ਦਿਉ....ਕਾਗਜ਼ਾਂ ਆਦਿ ਵਿੱਚ ਨਾ ਉਲਝੋ
ਵਰਗ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਦੀ ਬੋਲੀ, ਅਪਭਾਸ਼ਾ ਅਤੇ ਤਕਨੀਕੀ ਸ਼ਬਦਾਂ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਤੋਂ ਬਚੋ



Customer Care Executive

ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਵਰਤਣ ਲਈ ਚੰਗੇ ਸ਼ਬਦ

ਹਾਲਾਂਕਿ

ਜੀ ਹਾਂ

ਕਿਰਪਾ

...ਲਈ ਧੰਨਵਾਦ

ਮੈਂ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਕੀ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹਾਂ?

ਮੈਂ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸਹਿਮਤ ਹਾਂ/ਤੁਸੀਂ ਸਹੀ ਹੋ

ਇਹ ਅਜਿਹਾ ਲੱਗ ਸਕਦਾ ਹੈ, ਹਾਲਾਂਕਿ...

ਮੈਂ ਸਮਝਦਾ ਹਾਂ ਤੁਸੀਂ ਸ਼ਾਇਦ ਇਸ ਸਮੇਂ ਤਨਾਅ ਮਹਿਸੂਸ ਕਰ ਰਹੇ ਹੋ....

ਮੈਂ ਦੇਰੀ ਲਈ ਮੁਆਫੀ ਮੰਗਦਾ ਹਾਂ

ਮੈਂ ਤੁਹਾਡੇ ਧੀਰਜ ਦੀ ਕਦਰ ਕਰਦਾ ਹਾਂ।

ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਇੱਕ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ ਸਥਿਤੀ ਵਾਂਗ।

ਮੈਨੂੰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੱਸਕੇ ਖੁਸ਼ੀ ਹੋਈ।

ਮੈਂ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਕੁੱਝ ਹੋਰ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹਾਂ।

ਮੈਂ ਤੁਹਾਡੀ ਕਿਵੇਂ ਮਦਦ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹਾਂ?

ਮੇਰੀ ਖੁਸ਼ੀ

ਹਾਲਾਂਕਿ, ਮੈਨੂੰ ਤੁਹਾਨੂੰ...ਦੱਸਣ ਦਾ ਅਫਸੋਸ ਹੈ।

ਮੈਂ ਇਸ ਵਿੱਚ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰਨਾ ਚਾਹਵਾਂਗਾ

ਮੈਂ ਸਮਝਦਾ ਹਾਂ

ਮੈਂ...ਨਾਲ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਰਾਂਗਾ

ਮੈਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਸਦਾ ਭਰੋਸਾ ਦਵਾਉਂਦਾ ਹਾਂ

ਕਿ ਮੈਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕੁੱਝ ਪ੍ਰਸ਼ਨ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹਾਂ ਤਾਂ ਜੋ ਮੈਂ ਤੁਹਾਡੀ ਸਥਿਤੀ ਚੰਗੀ ਤਰ੍ਹਾਂ ਸਮਝ ਸਕਾਂ? ਕਿ ਮੈਂ ਤੁਹਾਨੂੰ

ਬੇਨਤੀ ਕਰ ਸਕਦਾ ਹਾਂ

ਤੁਸੀਂ ਬੁਰਾ ਤਾਂ ਨਹੀਂ ਮੰਨੋਗੇ.....

ਕਿ ਮੈਂ ਸਲਾਹ ਦੇ ਸਕਦਾ ਹਾਂ ਕਿ.....

ਕਿਰਪਾ

ਯਕੀਨਨ

ਇਹ ਸਹੀ ਹੈ, ਜੀ ਹਾਂ

ਮੈਨੂੰ ਇਹ ਸੁਣਕੇ ਅਫਸੋਸ ਹੋਇਆ

ਕਿਰਪਾ ਫੜੋ

ਸੁਭ ਦਿਨ/ਸੁਹਾਵਨੀ ਸ਼ਾਮ/ ਹਫਤੇ ਦਾ ਅੰਤ ਆਦਿ

ਕਿਰਪਾ ਇੱਕ ਪਲ ਦਿਉ

ਜੀ ਆਇਆਂ ਨੂੰ

ਤੁਹਾਡੇ ਸਹਿਯੋਗ ਲਈ ਧੰਨਵਾਦ



ਮਾੜੇ ਸ਼ਬਦ ਅਤੇ ਕਥਨ – ਨਾ ਵਰਤੋ!!

ਪਰ ਨਹੀਂ

ਨਹੀਂ

ਕਦੇ ਨਹੀਂ

ਅਸੁਵਿਧਾ ਲਈ ਮੁਆਫ਼ ਕਰੋ..... ਇਹ

ਸਹੀ ਨਹੀਂ ਹੈ

ਫੋਨ ਤੇ ਬਣੇ ਰਹੋ ਇਹ

ਸਹੀ ਨਹੀਂ ਹੈ

ਸੰਭਵ ਨਹੀਂ ਹੈ

ਮੈਂ ਤੁਹਾਡੇ ਨਾਲ ਸਹਿਮਤ ਨਹੀਂ ਹਾਂ

ਲੋੜ ਅਨੁਸਾਰ ਕਾਲ ਵਿੱਚ ਤਬਦੀਲੀ ਕਰੋ – ਸਿਰਫ਼ ਕਹਿਣ ਦੀ ਥਾਂ ਆਪਣਾ ਪਿਛਲਾ ਨਾਮ ਵੀ ਦੱਸਣਾ

ਹੈਲੋ (ਹੋਲਡ ਤੋਂ ਵਾਪਸ ਆਕੇ)

ਤੁਸੀਂ ਕੀ ਕਹਿ ਰਹੇ ਹੋ?

ਕਿ ਤੁਸੀਂ

ਮੈਨੂੰ ਇੱਕ ਪੱਤਰ ਫੈਕਸ ਕਰੋ

ਅਮਮ, ਅਹਾ, ਯੇਹ, ਯਾ,ਅਹ-ਹਾ, ਹਾ

ਮੈਂ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰਾਂਗਾ/ਮੈਂ ਇਹ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦਾ

ਕੀ ਮੈਂ ਬੋਲ ਸਕਦਾ ਹਾਂ

ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਮੈਨੂੰ ਸੁਣੋਗੇ

ਘੱਟੋ ਘੱਟ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੋ ਅਤੇ ਸਮਝੋ/ਤੁਸੀਂ ਸਮਝਦੇ ਕਿਉਂ ਨਹੀਂ

ਤੁਹਾਨੂੰ ਇਹ ਕਰਨਾ ਪਵੇਗਾ

ਸਮੱਸਿਆ ਨੂੰ ਲਟਕਾਉਣਾ

ਧਿਆਨ ਵਿੱਚ ਰੱਖਣਾ ਪਵੇਗਾ/ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ

ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਨਿਸ਼ਚਿਤ ਹੋ

ਮੈਨੂੰ ਅਜਿਹਾ ਨਹੀਂ ਲੱਗਦਾ/ਮੈਂ ਨਹੀਂ ਜਾਣਦਾ

ਮੈਂ ਕਾਲ ਕਰਨ ਦੇ ਯੋਗ ਨਹੀਂ ਹੋਵਾਂਗਾ/ਮੈਨੂੰ ਕਾਲ ਕਰਨ ਦੀ ਇਜਾਜ਼ਤ ਨਹੀਂ ਹੈ

ਸ਼ਾਇਦ ਤੁਸੀਂ ਉੱਥੇ ਨਹੀਂ ਹੋਵੋਗੇ

ਤੁਹਾਨੂੰ ਭੁਗਤਾਨ ਕਰਨਾ ਹੋਵੇਗਾ/ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ

ਇਹ ਸੰਭਵ ਨਹੀਂ ਹੈ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਪ੍ਰਾਪਤ ਨਹੀਂ ਕੀਤਾ ਹੈ ਅਤੇ ਮੈਨੂੰ ਲੱਗਦਾ ਹੈ

