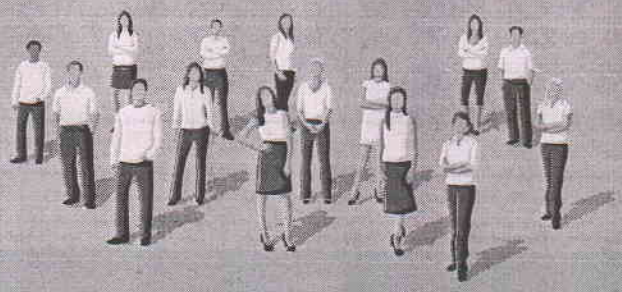


यूनिट 3

व्यवसायिक व संचार कौशल

Unit	Chapter
व्यवसायिक व संचार कौशल	निर्णय लेना
	योजना बनाना और व्यवस्थित करना
	ग्राहक केन्द्रित होना
	समस्या का समाधान



यूनिट 3.1 निर्णय लेना

उद्देश्य

- निर्णय लेने के महत्व को जानना।

मॉड्यूल

3.1.1 निर्णय लेने का कौशल

3.1.1 निर्णय लेने का कौशल

अच्छा निर्णय लेने का कौशल एक अच्छी ग्राहक सेवा को बढ़ावा देता है। जब आपके ग्राहक को कोई परेशानी है तो क्या करना है और कैसे उसका समाधान करना करना है यह निर्णय आपको लेना होगा। यदि आप कुछ नहीं करेगें तो ग्राहक नाराज़ हो जाएगा।

आपको देखना होगा कि कौन सा निर्णय आपको सबसे अधिक फायदा पहुँचाता है। आपको स्वयं से पूछना होगा कि कौन सा निर्णय सबसे सकारात्मक व प्रभावी है। हमेशा कुछ करें।

ग्राहक सेवा प्रतिनिधि होने के नाते यह आपकी जिम्मेदारी है कि आप ग्राहक की जितनी अच्छी मद्द कर सकते हैं, करें। उनकी मदद करने से बहुत सी बातों का पता चलता है जैसे कि, आपको सिर्फ कुछ बताना हो। हो सकता है कि आपको उन्हें सही विभाग तक पहुँचाना हो। बात चाहे जो भी हो लेकिन आपको ग्राहक की अच्छी से अच्छी मदद करनी है।

निर्णय की रचना

स्टेप 1 : समस्या समझें।

स्टेप 2 : स्थिति का फिर से मूल्याकन करें।

स्टेप 3 : जानकारी इकट्ठा करें।

स्टेप 4 : विकल्प सोचें।

स्टेप 5 : कोई एक विकल्प चुनें।

स्किल्स प्रैक्टिकल्स

1. कल्पना करें कि आप ट्रेनी एसोसिएट हैं और आप ग्राहक को बताते हैं कि उसकी समस्या का समाधान होने में एक दिन का समय लग सकता है। एक घंटे में समस्या का समाधान नहीं हो सकता है। ग्राहक मान नहीं रहा है और उसका समाधान तुरंत मांग रहा है।
2. अपने जीवन की किसी ऐसी स्थिति को याद करें जब आपको कोई निर्णय लेना पड़ा हो। निर्णय लेने से पहले आपने किन किन बातों को ध्यान में रखा था? अपना अनुभव बताएं।

.....

.....

.....

.....

हमनें सीखा

- लिखने के कौशल का महत्व।
- ग्राहक से हुई बातचीत को रिकार्ड करना।
- वाक्यों की रचना।

यूनिट 3.2 योजना बनाना और व्यवस्थित करना

उद्देश्य

- कार्यस्थल पर योजना बनाने (समय का प्रयोग) और व्यवस्था बनाने के महत्व को समझना।

मॉड्यूल

3.2.1 समय प्रबंधन
3.2.2 व्यवस्थित रहना

3.2.1 समय प्रबंधन

- समय प्रबंधन का अर्थ है समय का सही तरीके से प्रयोग करना जिससे सही समय में सही कार्य कार्य किये जा सकें।
- समय का सही प्रयोग करने से एक व्यक्ति को इस बात का पता चलता है कि निर्धारित समय में कौन से कार्य करने हैं।
- समय बहुत कीमती और कम होता है इसलिए समय प्रबंधन द्वारा हम इसका सही प्रयोग कर सकते हैं।

टाइम मैनेजमेंट में निम्न बातें आती है –

- सफलतापूर्वक योजना बनाना
- लक्ष्यों और उददेश्यों को तय करना
- आखिरी तारीख तय करना
- जिम्मेदारियाँ बाँटना
- कार्यों को उनके महत्व के अनुसार प्राथमिकता देना
- सही कार्य को सही समय देना

3.2.2 व्यवस्थित होना

- ध्यान केन्द्रित होना और अपने लक्ष्य में रूचि रखना।
- अधिक उपयोगी होना।
- जो आपके साथ और आपके लिए काम कर रहें है उनके लिए स्वयं एक अच्छा उदाहरण बनना।
- कम खर्च करके कार्य करना जैसे – देरी से भुगतान करने के शुल्क से बचना।
- तनाव कम होना और कार्य का कम अस्त–व्यस्त होना।
- काम और जीवन में अच्छा संतुलन बनाना जिससे स्वास्थ्य भी ठीक रहता है।
- लक्ष्य तय करना व उन तक सफलतापूर्वक पहुँचना।
- अधिक सकारात्मक रूप से व्यापारिक छवि प्रदान करना जिससे ज्यादा अच्छी शोहरत मिलती है।

- कार्यों को सही प्रकार से प्राथमिकता देना।
- अधिक सृजनात्मक बनना और स्थिति के अनुरूप ढलना।
- अपने कार्य के लिए उत्साह व शक्ति का अधिक अनुभव करना।
- अप्रचलित और गैर जरूरी चीज़ें कम होना।
- अपने ग्राहकों की संतुष्टि व नए व्यापार को लाने की तरफ अधिक ध्यान देने से मुनाफे का बढ़ना।

सैद्धान्तिक अभ्यास

1. दिन की गतिविधियों की सूची बनाएं। उन्हें प्राथमिकता के अनुसार लिखें व देखें कि क्या अधिक जरूरी है और क्या नहीं।

.....

.....

.....

.....

.....

2. आप अपना समय निपुणता से सही प्रयोग कर रहें है, इस बात को कैसे निश्चित कर सकते है?
   - प्राथमिकता से
   - चीज़ो के ऊपर समय से कार्य करके
   - .....
   - .....
   - .....

हमनें सीखा

- टाइम मैनेजमेंट और योजना बनाने का महत्व।
- अपने स्थान को व्यवस्थित रखना।

- कार्यों को सही प्रकार से प्राथमिकता देना।
- अधिक सृजनात्मक बनना और स्थिति के अनुरूप ढलना।
- अपने कार्य के लिए उत्साह व शक्ति का अधिक अनुभव करना।
- अप्रचलित और गैर जरूरी चीज़ें कम होना।
- अपने ग्राहकों की संतुष्टि व नए व्यापार को लाने की तरफ अधिक ध्यान देने से मुनाफे का बढ़ना।

सैद्धान्तिक अभ्यास

1. दिन की गतिविधियों की सूची बनाएं। उन्हें प्राथमिकता के अनुसार लिखें व देखें कि क्या अधिक जरूरी है और क्या नहीं।

.....

.....

.....

.....

.....

2. आप अपना समय निपुणता से सही प्रयोग कर रहें है, इस बात को कैसे निश्चित कर सकते है?
   - प्राथमिकता से
   - चीज़ो के ऊपर समय से कार्य करके
   - .....
   - .....
   - .....

हमनें सीखा

- टाइम मैनेजमेंट और योजना बनाने का महत्व।
- अपने स्थान को व्यवस्थित रखना।

यूनिट 3.3 ग्राहक केन्द्रित होना

उद्देश्य

- ग्राहक सेवा के महत्व को समझना।

मॉड्यूल

3.3.1 ग्राहक सेवा

3.3.1 ग्राहक सेवा

अच्छी ग्राहक सेवा, किसी संस्था की वह योग्यता है जिसके द्वारा वह अपने ग्राहकों की उम्मीदों पर लगातार खरे उतरते हैं। इसे अपनी प्रवृति और कौशल के द्वारा बनाए रखा जा सकता है।

- कोई कम्पनी अपने ग्राहकों से कैसा बर्ताव रखती है, किसी सेवा के खरीदे जाने पर या प्रयोग किए जाने के पहले या बाद में।
- ग्राहकों की संतुष्टि बढ़ाने के लिए जो गतिविधियाँ बनाई गई हैं – अर्थात् कोई उत्पाद या सेवा के द्वारा ग्राहकों की उम्मीदों को पूरा किया गया है।
- सक्रिय प्रवृत्ति रखना जैसे – "मैं समझता हूँ, मैं कर सकता हूँ"

ग्राहक सेवा क्यों महत्वपूर्ण है?

व्यापार में निम्न बातें जानना जरूरी है:–

- संतुष्ट ग्राहकों के लाभ।
- ग्राहकों के होने का असंतुष्ट होने का कारण।

ग्राहक सेवा कौन प्रदान करता है?

- सेल्समैन (विक्रेता)
- ट्रेनी एसोसिएट

ग्राहक सेवा और ग्राहक की मदद, यह दोनों शब्द विनिमेयता के अनुसार प्रयोग किए जा सकते हैं। अपने सभी कर्मचारियों को पूर्ण व अच्छी ट्रेनिंग देकर ही अच्छी ग्राहक सेवा दी जा सकती है, उन कर्मचारियों को भी जो ग्राहक के साथ सीधे सम्पर्क में नहीं आते हैं। खुश कर्मचारी ही ग्राहकों को खुश रख सकते हैं।

ग्राहकों के साथ घनिष्ठा बनाना

अच्छी घनिष्टता के लिए –

क्या करें	क्या न करें
ग्राहकों को उसके नाम से संबोधित करें।	व्यक्तिगत लेना।
विनम्र रहें।	नकारात्मक शब्दों का प्रयोग।
ईमानदार रहें।	व्यंग्यात्मक ढ़ंग से बात करना।
मुस्कुराएं।	बहाने बनाना।
ग्राहक पर ध्यान दें।	झूठ बोलना।
जिम्मेदारी लें।	छोड़ कर आगे बढ़ना।
जाँच करें।	बहस करना।
अपने कार्य में आनंद लें।	मुँह बनाना।

ग्राहक को खुश करना

- ग्राहकों को उनकी उम्मीद से अधिक सेवाएं देने का अर्थ है उन्हें खुश रखना।
- किसी उत्पाद/सेवा के बदले में शाबाशी पाना।
- हर पारम्परिक व्यवहार ग्राहक को खुशी देने का एक मौका है।
- उन्हें खुशी देना हमेशा जारी रखें।

सच्चाई के गुण

यह पारम्परिक व्यवहार का वह पल है जिसमें ग्राहक के पास कम्पनी के बारे में अपनी राय (अच्छी या बुरी) देने का मौका होता हैं। ऐसे पल से हमें "सुखद" या "दुखी" पल का अनुभव मिलता है।

सच्चाई के पल पर किन बातों का असर पड़ता है?

- चिन्ता।
- मित्रता पूर्ण व्यवहार।
- सभ्यता।
- समानुभूति।
- प्रतिक्रियात्मकता।

सैद्धान्तिक अभ्यास

1. उन स्थितियों के बारे में लिखे जिनमें अपने "सुखद पल" का अनुभव किया हो (एक ग्राहक की तरह व एक सेवा प्रदान करने वाले की तरह)

.....

.....

.....

.....

.....

2. उन स्थितियों के बारे में लिखे जिनमें आपने एक ग्राहक की तरह व एक सेवा प्रदान करने वाले की तरह "दुखद पल" का अनुभव किया हो।

.....

.....

.....

.....

.....

3. कुछ ऐसे शब्दों की सूची बनाएं जिनसे ग्राहक के साथ संबंध मजबूत होते हैं।

.....

.....

.....

.....

.....

4. कुछ ऐसे शब्दों की सूची बनाएं जिनसे ग्राहक के साथ संबंध खराब होते हैं।

.....

.....

.....

.....

.....

स्किल्स प्रैक्टिकल्स

1. चार प्रतिभागियों का ग्रुप बनाएं और नीचे दी गई स्थितियों में से किसी एक की भूमिका निभाएं।
   - आप किसी रिटेल स्टोर में ट्रेनी एसोसिएट हैं। एक ग्राहक स्टोर में आता है वह आपसे सेवा चाहता है और वह जानना चाहता है कि उसके लिए कौन सी सेवाएं सबसे अच्छी हैं।
   - आप ट्रेनी एसोसिएट की तरह से किसी ग्राहक के पास जाकर नई निश्ठा योजनाओं के बारे में बताएं।

हमनें सीखा

- ग्राहक सेवा क्या है?
- ग्राहक सेवा से क्या प्रभाव पड़ता है?
- ग्राहक की बातें।
- अच्छी ग्राहक सेवा के सुझाव।
- ग्राहकों से घनिष्ठा बनाना।

यूनिट 3.4 समस्या का समाधान

उद्देश्य

- ग्राहको की समस्याओं की पहचान व उनके समाधान।

मॉड्यूल

3.4.1 समस्या समाधान कौशल

3.4.1 समस्या समाधान कौशल

समस्याओं के हल निकालने की कौशल

समस्या के हल के लिए उठाए जाने वाले कुछ महत्त्वपूर्ण कदम –

- मानें कि कुछ समस्या है।
- समस्या को पहचानें व समझें।
- कुछ वैल्पिक हल निकालें।
- किसी सही हल का चुनाव करें।
- चुने गए हल का ध्यान रखें।
- हल का मूल्यांकन करें।

समस्या के सुझाव के कुछ उदाहरण

- ग्राहकों की कतार धीरे–धीरे आगे बढ़ रही है। ट्रेनी एसोसिएट ग्राहकों से गैर जरूरी वार्तालाप न करें और स्टोर सुपरवाइज़र को समस्या बताएं।
- कुछ ग्राहक जो सेवा या बैंक प्रक्रिया से खुश नहीं हैं – सेल्स सहयोगी को पता लगाना चाहिए कि ग्राहक की समस्या की वजह क्या है और हो सके तो उसका हल निकालें।
- कुछ ग्राहकों के बिल पर छूट की दरें लागू नहीं हुई हैं – सेल्स सहयोगी को पता लगाना चाहिए कि गलती कहाँ हो रही है।
- ग्राहक की निष्ठा योजनाओं के दस्तावेजों में से कुछ जानकारी खो गई है – सहयोगी को सभी फाइल जाँच लेनी चाहिए और सह कर्मचारियों से पता लगाकर खोए हुए दस्तावेज ढूँढने चाहिए।
- बार कोड पढ़ने वाला यंत्र काम नहीं कर रहा है – सेल्स सहयोगी को फौरन सुपरवाइजर से कहकर उसे बदलवाना चाहिए और साथ ही इसका भी ध्यान रखें की ग्राहकों के बिल बनते रहें।
- स्टोर में कहीं पानी फेल गया है, यह ग्राहकों और कर्मचारियों के लिए खतरनाक स्थिति हो सकती है –

सेल्स सहयोगी को फौरन सफाई कर्मचारियों को बुलाकर सफाई करवानी चाहिए और यदि वह नहीं हैं तो सहकर्मियों के साथ मिलकर स्वंय साफ करना चाहिए।

कोई भी एक उदाहरण लीजिए और बताइए कि आप उस समस्या को कैसे हल करेगें।

.....

.....

.....

.....

.....

सैद्धान्तिक अभ्यास

1. समस्या हल करने में आने वाली दो बाधाएं लिखो।

.....

.....

.....

.....

.....

स्किल्स प्रैक्टिकल्स

1. ग्राहकों से सामान की असली कीमत से अधिक भुगतान लिया गया है। समस्या के हल के लिए आप क्या करेगें।

हमनें सीखा

- समस्या की पहचान व समझ।
- समस्या हल करने की विधि।
- ग्राहकों को समझाना व समस्या हल करना।