ಕೌಶಲ್ಯ ಕರ್ನಾಟಕ

ಕರ್ನಾಟಕ ಸರ್ಕಾರ

SANKALP
Ministry of Skill Development & Entrepreneurship

ಕರ್ನಾಟಕ ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ನಿಗಮ
KARNATAKA SKILL DEVELOPMENT CORPORATION

ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ

PARTICIPANT HANDBOOK

ವಲಯ (Sector)	:	**IT-ITES**
ಉಪ–ವಲಯ (Sub-sector)	:	**ವ್ಯವಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ನಿರ್ವಹಣೆ**
ವೃತ್ತಿ (Occupation)	:	**ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆ**
ಉಲ್ಲೇಖ ID	:	**SSC/Q2211, ಆವೃತ್ತಿ 1.0, NSQF ಮಟ್ಟ 4**

CRM ಡೊಮೆಸ್ಟಿಕ್ ನಾನ್ ವಾಯ್ಸ್

CRM Domestic Non Voice

ಪ್ರಕಟಣೆ

ಎಲ್ಲಾ ಹಕ್ಕುಗಳನ್ನು ಕಾಯ್ದಿರಸಲಾಗಿದೆ © 2016
ಮೊದಲ ಆವೃತ್ತಿ, ಅಕ್ಟೋಬರ್ 2016

ಭಾರತದಲ್ಲಿ ಮುದ್ರಿಸಲಾಗಿದೆ

ಕೃತಿಸ್ವಾಮ್ಯ © 2016

ಐಟಿ–ಐಟಿಇಎಸ್ ವಲಯ ಕೌಶಲ ಮಂಡಳಿ **ನಾಸ್ಕಾಂ**
ವಲಯ ಕೌಶಲ ಮಂಡಳಿ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು:
ವಿಳಾಸ: ಐಟಿ–ಐಟಿಇಎಸ್ ವಲಯ ಕೌಶಲ ಮಂಡಳಿ **ನಾಸ್ಕಾಂ**
ಪ್ಲಾಟ್ ನಂ. – 7, 8, 9 ಮತ್ತು 10
ಸೆಕ್ಟರ್ – 126, ನೋಯ್ಡಾ
ಉತ್ತರ ಪ್ರದೇಶ – 201303
ವೆಬ್: www.sscnasscom.com
ದೂರವಾಣಿ: 0120 4990111 – 0120 4990172

ಹಕ್ಕುಬಾಧ್ಯತೆ ನಿರಾಕರಣೆ

ಇದರಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಿರುವ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಐಟಿ–ಐಟಿಇಎಸ್ ವಲಯ ಕೌಶಲ ಮಂಡಳಿ ನಾಸ್ಕಾಂಗೆ ವಿಶ್ವಾಸಾರ್ಹವಾಗಿರುವ ಮೂಲಗಳಿಂದ ಪಡೆಯಲಾಗಿದೆ. ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿಯ ನಿಖರತೆ, ಪರಿಪೂರ್ಣತೆ ಅಥವಾ ಸಮರ್ಪಕತೆಗೆ ನಾಸ್ಕಾಂ ಎಲ್ಲಾ ವಾರಂಟಿಗಳನ್ನು ನಿರಾಕರಿಸುತ್ತದೆ. ಇದರಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಿರುವ ಮಾಹಿತಿಯಲ್ಲಿನ ದೋಷಗಳು, ಲೋಪಗಳು ಅಥವಾ ಅಸಮರ್ಪಕತೆಗಳಿಗೆ ಅಥವಾ ಅದರ ಅರ್ಥವಿವರಣೆಗಳಿಗೆ ನಾಸ್ಕಾಂ ಯಾವುದೇ ಬಾಧ್ಯತೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವುದಿಲ್ಲ. ಪುಸ್ತಕದಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಲಾದ ಕೃತಿಸ್ವಾಮ್ಯ ವಿಷಯದ ಮಾಲೀಕರನ್ನು ಪತ್ತೆಹಚ್ಚಲು ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡಲಾಗಿದೆ. ಪುಸ್ತಕದ ಮುಂದಿನ ಆವೃತ್ತಿಗಳಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕೃತಿಗಾಗಿ ತಮ್ಮ ಗಮನಕ್ಕೆ ತಂದ ಯಾವುದೇ ಲೋಪಗಳಿಗಾಗಿ ಪ್ರಕಾಶಕರು ಕೃತಜ್ಞರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ. ಈ ವಿಷಯದ ಮೇಲೆ ಅವಲಂಬಿತವಾಗಿರುವ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಉಂಟಾಗುವ ಯಾವುದೇ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ನಾಸ್ಕಾಂನ ಯಾವುದೇ ಘಟಕವು ಜವಾಬ್ದಾರವಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ. ಈ ಪ್ರಕಟಣೆಯಲ್ಲಿರುವ ವಿಷಯವು ಕೃತಿಸ್ವಾಮ್ಯವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಈ ಪ್ರಕಟಣೆಯ ಯಾವುದೇ ಭಾಗಗಳನ್ನು ನಾಸ್ಕಾಂನಿಂದ ಅಧಿಕೃತಗೊಳಿಸದ ಹೊರತು, ಯಾವುದೇ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಕಾಗದ ಅಥವಾ ವಿದ್ಯುನ್ಮಾನ ಮಾಧ್ಯಮದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪುನರುತ್ಪಾದನೆ, ಸಂಗ್ರಹ ಅಥವಾ ವಿತರಣೆ ಮಾಡುವಂತಿಲ್ಲ.

"ಕೌಶಲ್ಯವೆಂದರೆ ಸದೃಢ ಭಾರತದ ನಿರ್ಮಾಣ. ನಾವು ಭಾರತವನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಯೆಡೆಗೆ ಕೊಂಡೊಯ್ಯಬೇಕಾದರೆ ಕೌಶಲ್ಯಾಭಿವೃದ್ಧಿ ನಮ್ಮ ಧ್ಯೇಯವಾಗಬೇಕು."

ಶ್ರೀ ನರೇಂದ್ರ ಮೋದಿ
ಭಾರತದ ಪ್ರಧಾನ ಮಂತ್ರಿಗಳು

ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ಅಧಿಕಾರಿ – IT ITeS ಸೆಕ್ಟರ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್ ಕೌನ್ಸಿಲ್ NASSCOM ಇವರಿಂದ ಸಂದೇಶ

NEP 2020ಕ್ಕೆ ಹೊಂದಿಕೆಯಾಗುವ ಉಪಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಅನುಷ್ಠಾನಗೊಳಿಸುವ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಕರ್ನಾಟಕವು ಪ್ರಮುಖ ರಾಜ್ಯಗಳಲ್ಲಿ ಒಂದಾಗಿದೆ. 75.4% ಸಾಕ್ಷರತಾ ದರದೊಂದಿಗೆ, ರಾಜ್ಯದಲ್ಲಿರುವ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ವಿಶ್ವವಿದ್ಯಾಲಯಗಳ ಒಟ್ಟು ಸಂಖ್ಯೆಯಲ್ಲಿ ಕರ್ನಾಟಕವು ಭಾರತದಲ್ಲಿ ಮೊದಲ ಸ್ಥಾನದಲ್ಲಿದೆ. ಭಾರತವನ್ನು ರಾಷ್ಟ್ರದ ಡಿಜಿಟಲ್ ಪ್ರತಿಭಾ ಕೇಂದ್ರವನ್ನಾಗಿ ಮಾಡುವ ಧ್ಯೇಯವನ್ನು ಸಾಕಾರಗೊಳಿಸುವ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಮತ್ತು IT-ITeS ಕ್ಷೇತ್ರದಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚುತ್ತಿರುವ ಬೇಡಿಕೆಯನ್ನು ಪೂರೈಸುವ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ, NASSCOM ಫ್ಯೂಚರ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್ ಪ್ರೈಮ್‌ಗೆ ಕರ್ನಾಟಕ ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ನಿಗಮವು ರಾಜ್ಯದಾದ್ಯಂತ IT ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಪೋಷಿಸಲು ಸಹಕರಿಸುತ್ತಿರುವುದು ಸಂತೋಷ ತಂದಿದೆ ಮತ್ತು ಅದು ಕೃತಜ್ಞತೆ ಸಲ್ಲಿಸುತ್ತದೆ. ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳ ಉದ್ಯೋಗ ಕೌಶಲ್ಯವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು ಕ್ಲೌಡ್, IoT, ಡೇಟಾ ಅನಾಲಿಟಿಕ್ಸ್, AI ಮತ್ತು ಸೈಬರ್ ಸೆಕ್ಯುರಿಟಿಯಂತಹ ಐದು ತಂತ್ರಜ್ಞಾನಗಳ ಮೇಲೆ ಕೇಂದ್ರೀಕರಿಸಲು ಡಿಜಿಟಲ್ ಫ್ಲೂಯೆನ್ಸಿ ಕೋರ್ಸ್ ಅನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದರಿಂದ ಹಿಡಿದು, ಕನ್ನಡದಲ್ಲಿ ಅರ್ಹತೆ–ಆಧಾರಿತ ವಿಷಯವನ್ನು ಸ್ಥಳೀಕರಿಸುವವರೆಗೆ, ಕರ್ನಾಟಕವು ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ಕೌಶಲ್ಯವನ್ನು ರಾಜ್ಯದಲ್ಲಿ ಆಳವಾಗಿ ಬೇರೂರಿಸುವಲ್ಲಿ ಯಾವಾಗಲೂ ಒಂದು ಹೆಜ್ಜೆ ಮುಂದಿದೆ. ಗುಣಮಟ್ಟದ ಡಿಜಿಟಲ್ ಕೌಶಲ್ಯ ಕೋರ್ಸ್‌ಗಳನ್ನು ಮಿತವ್ಯಯಕಾರಿ ಮತ್ತು ಕೈಗೆಟುಕುವಂತೆ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ, ರಾಜ್ಯವು ದೇಶದ IT ಕೇಂದ್ರವಾಗಿ ತನ್ನ ಮುಂಚೂಣಿ ಸ್ಥಾನವನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳುವಲ್ಲಿ ಮುನ್ನಡೆಯುತ್ತ ಭಾರತವನ್ನು ಡಿಜಿಟಲ್ ಪ್ರತಿಭಾ ರಾಷ್ಟ್ರವಾಗಿ ನಿರ್ಮಿಸುವಲ್ಲಿ ಭಾರಿ ಕೊಡುಗೆ ನೀಡುತ್ತಿದೆ.

Kirti Seth

ಶ್ರೀಮತಿ ಕೀರ್ತಿ ಸೇಠ್

ಮುಖ್ಯ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ಅಧಿಕಾರಿ

ಐಟಿ ಐಟಿಇಎಸ್ ಸೆಕ್ಟರ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್ ಕೌನ್ಸಿಲ್ ನಾಸ್ಕಾಂ

Skill India

IT - ITeS SSC NASSCOM

N·S·D·C National Skill Development Corporation
Transforming the skill landscape

Certificate

COMPLIANCE TO QUALIFICATION PACK – NATIONAL OCCUPATIONAL STANDARDS

is hereby issued by the

IT-ITeS Sector Skills Council NASSCOM

for

SKILLING CONTENT : PARTICIPANT HANDBOOK

Complying to National Occupational Standards of

Job Role/ Qualification Pack: CRM Domestic Non-Voice QP No SSC/Q2211 NSQF Level 4

Date of Issuance: October 3rd , 2016
Valid up to*: October 3rd , 2018

*Valid up to the next review date of the Qualification Pack or the 'Valid up to' date mentioned above (whichever is earlier)

Authorised Signatory
(IT-ITeS Sector Skills Council NASSCOM)

ಸ್ವೀಕೃತಿಗಳು

ಭಾರತೀಯ IT-BPM ಉದ್ಯಮವು ಜಾಗತಿಕ ರಂಗದಲ್ಲಿ ತನ್ನ ಖ್ಯಾತಿಯನ್ನು ಹಲವಾರು ವಿಭಿನ್ನತೆಗಳ ಮೇಲೆ ನಿರ್ಮಿಸಿದೆ. ಅವುಗಳಲ್ಲಿ ಮುಖ್ಯವಾದವು ಗುಣಮಟ್ಟದ ಮಾನವ ಸಂಪನ್ಮೂಲದ ಲಭ್ಯತೆ. ಪ್ರಪಂಚದಾದ್ಯಂತದ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಭಾರತವು ತನ್ನ ವಿಶಾಲವಾದ ಮತ್ತು ಸುಲಭವಾಗಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ IT ವೃತ್ತಿಪರರ ಗುಂಪಿನೊಂದಿಗೆ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳುವಿಕೆಗೆ ತರುವ ಮೌಲ್ಯವನ್ನು ಗುರುತಿಸುತ್ತವೆ. ಜಾಗತಿಕ ಘಟಕಗಳು ಸ್ಪರ್ಧಾತ್ಮಕ ಗುರಿಯನ್ನು ಸಾಧಿಸುವ ಮಾರ್ಗವಾಗಿ ಈ ನಿರ್ಣಾಯಕ ಸಂಪನ್ಮೂಲವನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಅತ್ಯಂತ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಎಂದು ಕಂಡುಕೊಂಡಿವೆ.

ಅದನ್ನು ಬಂಡವಾಳ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು, ಜಾಗತಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಮೀರಿದ ನುರಿತ ಪ್ರತಿಭೆಗಳ ಸಮೂಹವನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಸಿದ್ಧಪಡಿಸುವುದು ನಿರ್ಣಾಯಕವಾಗಿದೆ. IT-BPM ಉದ್ಯಮಕ್ಕೆ ಉದ್ಯೋಗ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸುವ ಮೂಲಕ ಮತ್ತು ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿಭೆಯ ಬೇಡಿಕೆ ಮತ್ತು ಪೂರೈಕೆಯ ಬದಲಾಗುತ್ತಿರುವ ಸನ್ನಿವೇಶವನ್ನು ಟ್ರ್ಯಾಕ್ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಅಂತಹ ಕಾರ್ಯಪಡೆಯ ಸೃಷ್ಟಿಗೆ ಅನುಕೂಲ ಮಾಡಿಕೊಡುವ ಉದ್ದೇಶದಿಂದ ಐಟಿ–ಐಟಿಇಎಸ್ ವಲಯ ಕೌಶಲಗಳ ಮಂಡಳಿ ನಾಸ್ಕಾಂ (SSC NASSCOM) ಅನ್ನು ಕಡ್ಡಾಯಗೊಳಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಈ ಕೋರ್ಸ್ ಪ್ರಕಟಣೆಯನ್ನು ತಯಾರಿಸಿದ ವಿಪ್ರೋ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಮತ್ತು ಟಾಟಾ ಕಮ್ಯುನಿಕೇಷನ್‌ಗೆ ನಾವು ಧನ್ಯವಾದಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುತ್ತೇವೆ.

ಈ ಪುಸ್ತಕದ ಬಗ್ಗೆ

ಭಾರತವು ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ಉದ್ಯಮಕ್ಕೆ ವಿಶ್ವದ ಅತಿದೊಡ್ಡ ಸೋರ್ಸಿಂಗ್ ತಾಣವಾಗಿದೆ. ಈ ಸ್ಥಾನವು ಭಾರತೀಯ ಆರ್ಥಿಕತೆಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖ ಬದಲಾವಣೆಗಳಿಗೆ ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಟ್ಟಿದ್ದು, ಜಾಗತಿಕ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯಲ್ಲಿ ಭಾರತದ ಸ್ಥಾನವನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸಿದೆ. ಜಾಗತಿಕ IT ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ಅನೇಕ ಆವಿಷ್ಕಾರ ಕೇಂದ್ರಗಳ ಕೇಂದ್ರವಾಗಿರುವುದರ ಜೊತೆಗೆ, ಭಾರತವು ವಿಶ್ವಕ್ಕೆ ಅತ್ಯಂತ ಕಡಿಮೆ ವೆಚ್ಚದ IT ಪರಿಹಾರಗಳನ್ನು ಸಹ ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಶಿಕ್ಷಣ ಕ್ಷೇತ್ರದಲ್ಲಿ ಎಂಜಿನಿಯರಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಸೈನ್ಸ್ ಕೋರ್ಸ್‌ಗಳನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸುವ ಅಗತ್ಯವನ್ನು ಸೃಷ್ಟಿಸಿವೆ.

ಶಾಲಾ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ IT–ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಡ್ಯೂಲ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಕೋರ್ಸ್‌ಗಳನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸುವುದರ ಜೊತೆಗೆ, ಈ ವಲಯದಲ್ಲಿ ವಿವಿಧ ಕೆಲಸದ ಪಾತ್ರಗಳಿಗಾಗಿ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲು ವಿಶೇಷ ಕೋರ್ಸ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳಿಗೆ ಬೇಡಿಕೆ ಹೆಚ್ಚುತ್ತಿದೆ. ಈ ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯು ಆ ದಿಕ್ಕಿನಲ್ಲಿ ಒಂದು ಉಪಕ್ರಮವಾಗಿದೆ. ಇದು ಡೊಮೇನ್ ಜ್ಞಾನದಿಂದ ಹಿಡಿದು ಸಂವಹನ ಕೌಶಲಗಳು, ಗ್ರೂಮಿಂಗ್ ಕೌಶಲಗಳು, ಇತ್ಯಾದಿಗಳಂತಹ ವೃತ್ತಿಪರ ಕೌಶಲಗಳವರೆಗೆ ವೈವಿಧ್ಯಮಯ ವಿಷಯಗಳು ಮತ್ತು ಘಟಕಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ. ಈ ಪುಸ್ತಕವು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಸಮಗ್ರ ಅಭಿವೃದ್ಧಿಯನ್ನು ಸಾಧಿಸುವ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದು, ಅದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅವರು ತಮ್ಮ ಕೆಲಸಗಳನ್ನು ಸಮರ್ಥವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಾದ ಡೊಮೇನ್ ಜ್ಞಾನವನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

SSC ಐಟಿ–ಐಟಿಇಎಸ್ ನಾಸ್ಕಾಂ ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಿದ CRM ಡೊಮೆಸ್ಟಿಕ್ ನಾನ್–ವಾಯ್ಸ್‌ಗಾಗಿ QP-NOS ಅನ್ನು ಬಳಸುವ ಮೂಲಕ ಈ ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ. ಇದು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಸ್ತಾರವಾದ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ:

- ಡೊಮೆಸ್ಟಿಕ್ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಪರಿಹಾರ ನೀಡುವುದು
- ಆರೋಗ್ಯಕರ, ಸುರಕ್ಷಿತ ಮತ್ತು ಭದ್ರ ಕೆಲಸದ ವಾತಾವರಣವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು

ಈ ಪುಸ್ತಕವು ನಿಮ್ಮ ಕನಸನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಮತ್ತು ಭಾರತ ಮತ್ತು ವಿಶ್ವದಲ್ಲಿ ವೇಗವಾಗಿ ಬೆಳೆಯುತ್ತಿರುವ ಕ್ಷೇತ್ರಗಳಲ್ಲಿ ಒಂದಾಗಲು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಎಂದು ನಾವು ಭಾವಿಸುತ್ತೇವೆ.

ನಿರ್ಮಾಣದ ಕೆಲಸದಲ್ಲಿರುವ ಕಾರ್ಮಿಕರ ಕಡಿಮೆ ಶೈಕ್ಷಣಿಕ ಹಿನ್ನೆಲೆಯನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಿ ಈ ಪುಸ್ತಕವನ್ನು ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಲಾಗಿದೆ. ಆದ್ದರಿಂದ ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಪರಿಕಲ್ಪನೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಾಗಿ ಫೋಟೋಗಳು ಮತ್ತು ದೃಷ್ಟಾಂತಗಳ ಮೂಲಕ ವಿವರಿಸಲು ವಿಶೇಷ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡಲಾಗಿದೆ.

ಪುಸ್ತಕದಲ್ಲಿ ಬಳಸಲಾದ ಘಟಕಗಳು ಮತ್ತು ಚಿಹ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೆಳಗೆ ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ.

ಬಳಸಲಾಗಿರುವ ಚಿಹ್ನೆಗಳು

ಕಲಿಕೆಯ ಫಲಿತಾಂಶಗಳು

ಹಂತಗಳು

ಅಭ್ಯಾಸ

ಸಲಹೆಗಳು

ಟಿಪ್ಪಣಿ

ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಪರಿವಿಡಿ

ಕ್ರ.ಸಂ	ಮಾಡ್ಯೂಲ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಘಟಕಗಳು	ಪುಟ ಸಂ.
1.	ಪರಿಚಯ	1
	ಘಟಕ 1.1 – IT-ITeS ವಲಯದ ಪರಿಚಯ	3
	ಘಟಕ 1.2 – ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಪರಿಚಯ	6
	ಘಟಕ 1.3 – CRM ಡೊಮೆಸ್ಟಿಕ್ ನಾನ್ ವಾಯ್ಸ್ ಪಾತ್ರ	8
2.	ಪ್ರಮುಖ/ವಿಶಿಷ್ಟವಾದ ಕೌಶಲಗಳು	17
	ಘಟಕ 2.1 – ಉದ್ಯಮ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಪರಿಕಲ್ಪನೆಗಳು	19
	ಘಟಕ 2.2 – ಭಾಷಾ ಕೌಶಲಗಳು	27
3.	ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ದೂರಸ್ಥವಾಗಿ ಪರಿಹಾರ ನೀಡುವುದು (SSC/N3021)	59
	ಘಟಕ 3.1 – ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಅಭಿನಂದಿಸಲು ಪರಿಚಯ	61
	ಘಟಕ 3.2 – ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವುದು	67
	ಘಟಕ 3.3 – QRCಯೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವುದು	72
	ಘಟಕ 3.4 – ಮುಂದಕ್ಕೆ ರವಾನಿಸುವುದು	77
	ಘಟಕ 3.5 – ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ	80
	ಘಟಕ 3.6 – ಚಾಟ್ ಮುಚ್ಚುವುದು	83
	ಘಟಕ 3.7 – ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಪ್ರಮುಖ ಮತ್ತು ವಿಶಿಷ್ಟವಾದ ಕೌಶಲಗಳು	85
4.	ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ (SSC/N9001)	96
	ಘಟಕ 4.1 – ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ	98
	ಘಟಕ 4.2 – CCEಯ ನೀತಿಸಂಹಿತೆ	100
	ಘಟಕ 4.3 – ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ನೀತಿಗಳು	104
	ಘಟಕ 4.4 – ಯೋಜನೆ ಮತ್ತು ಕ್ರೋಢೀಕರಣ	107
	ಘಟಕ 4.5 – ತಂಡಗಳಲ್ಲಿ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವುದು	111
	ಘಟಕ 4.6 – ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಲು ಪ್ರಮುಖ ಮತ್ತು ವಿಶಿಷ್ಟವಾದ ಕೌಶಲಗಳು	115
5.	ಆರೋಗ್ಯಕರ, ಸುರಕ್ಷಿತ ಮತ್ತು ಭದ್ರ ಕೆಲಸದ ವಾತಾವರಣವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ (SSC/N9003)	118
	ಘಟಕ 5.1 – ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿನ ಅಪಾಯಗಳು	120
	ಘಟಕ 5.2 – ತುರ್ತು ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವುದು	123
6.	ಉದ್ಯೋಗಾವಕಾಶ ಮತ್ತು ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆ ಕೌಶಲಗಳು	130
	ಘಟಕ 6.1 – ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಮರ್ಥ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಮೌಲ್ಯ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳು	134
	ಘಟಕ 6.2 – ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಕ್ಷರತೆ: ಒಂದು ಪುನರಾವರ್ತನೆ	153
	ಘಟಕ 6.3 – ಹಣದ ವಿಷಯಗಳು	158
	ಘಟಕ 6.4 – ಉದ್ಯೋಗ ಮತ್ತು ಸ್ವಯಂ ಉದ್ಯೋಗಕ್ಕಾಗಿ ತಯಾರಿ	169
	ಘಟಕ 6.5 – ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು	178
	ಘಟಕ 6.6 – ಉದ್ಯಮಿಯಾಗಲು ತಯಾರಿ	205

Skill India
कौशल भारत-कुशल भारत

सत्यमेव जयते
GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF SKILL DEVELOPMENT
& ENTREPRENEURSHIP

N·S·D·C
National
Skill Development
Corporation
Transforming the skill landscape

IT - ITeS SSC
NASSCOM

1. ಪರಿಚಯ

ಘಟಕ 1.1 – IT-ITeS ವಲಯದ ಪರಿಚಯ

ಘಟಕ 1.2 – ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಪರಿಚಯ

ಘಟಕ 1.3 – CRM ಡೊಮೆಸ್ಟಿಕ್ ನಾನ್ ವಾಯ್ಸ್ ಪಾತ್ರ

ಕಲಿಕೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಫಲಿತಾಂಶಗಳು

ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ, ನೀವು ಇವುಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಶಕ್ತರಾಗುವಿರಿ:

1. ಈ ಪಠ್ಯಕ್ರಮದ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
2. ಭಾರತದ IT ಮತ್ತು ITES ಉದ್ಯಮದ ಬಗ್ಗೆ ಚರ್ಚಿಸಿ.
3. CCE-CRM ಡೊಮೆಸ್ಟಿಕ್ ನಾನ್ ವಾಯ್ಸ್ ಪಾತ್ರವನ್ನು ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತವಾಗಿ ಹೇಳಿ.
4. ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
5. CRM ಡೊಮೆಸ್ಟಿಕ್ ನಾನ್ ವಾಯ್ಸ್ ಪಾತ್ರ ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿ ಚರ್ಚಿಸಿ.
6. ಉದ್ಯಮದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸ್ವತಃ ತಾವೇ ನವೀಕರಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂದು ವಿವರಿಸಿ.
7. CCE ವೈಯಕ್ತಿಕ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ.
8. CCE ವೃತ್ತಿಜೀವನ–ಏಣಿಯ ರೂಪರೇಷೆಗಳನ್ನು ನಿರೂಪಿಸಿ.

ಘಟಕ 1.1: IT-ITeS ವಲಯದ ಪರಿಚಯ

ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ, ನೀವು ಇವುಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಶಕ್ತರಾಗುವಿರಿ:

1. ಈ ಪಠ್ಯಕ್ರಮದ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
2. ಭಾರತದ IT ಮತ್ತು ITES ಉದ್ಯಮದ ಬಗ್ಗೆ ಚರ್ಚಿಸಿ.
3. CCE - CRM ಡೊಮೆಸ್ಟಿಕ್ ನಾನ್ ವಾಯ್ಸ್ ಪಾತ್ರವನ್ನು ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತವಾಗಿ ಹೇಳಿ.

1.1.1 IT-ITeS ವಲಯದ ಪರಿಚಯ

ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ (IT) ಎಂಬುದು, ಅನೇಕವೇಳೆ, ವ್ಯವಹಾರ ಅಥವಾ ಇತರ ಉದ್ಯಮದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ದೂರಸಂಪರ್ಕ ಸಾಧನಗಳಿಂದ ದತ್ತಾಂಶ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು, ಮತ್ತು ಮರಳಿ ಪಡೆಯಲು, ಪ್ರಸಾರ ಮಾಡಲು ಅಥವಾ ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಲು ಉಪಯೋಗವಾಗುವಂತಹುದು. ಈ ಪದವನ್ನು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಕಂಪ್ಯೂಟರ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಜಾಲತಾಣಗಳಿಗೆ ಪರ್ಯಾಯವಾಗಿ ಬಳಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಆದರೆ, ಇದು ದೂರದರ್ಶನ ಮತ್ತು ದೂರವಾಣಿಗಳಂತಹ ಇತರ ಮಾಹಿತಿ ವಿತರಣಾ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನಗಳನ್ನು ಸಹ ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

ಇಂದು, ಒಂದು ದೇಶದ IT ಸಾಮರ್ಥ್ಯವು, ಜಾಗತಿಕ ಸ್ಪರ್ಧಾತ್ಮಕತೆ, ಆರೋಗ್ಯಕರವಾದ ಒಟ್ಟು ಡೊಮೆಸ್ಟಿಕ್ ಉತ್ಪನ್ನ (GDP) ಮತ್ತು ಇಂಧನ ಮತ್ತು ಪರಿಸರದ ಸವಾಲುಗಳನ್ನು ಎದುರಿಸುವ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಸಾಗಲು ಅತ್ಯಗತ್ಯ.

ಭಾರತವು ವಿಶ್ವದ ಅತ್ಯಂತ ವೇಗವಾಗಿ ಬೆಳೆಯುತ್ತಿರುವ IT ಸೇವಾ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಗಳಲ್ಲಿ ಒಂದಾಗಿದೆ. ಇದು ವಿಶ್ವದ ಅತಿದೊಡ್ಡ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ–ತಾಣ ಆಗಿದೆ. ಈಗಲೂ ಜಾಗತಿಕ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯಲ್ಲಿ IT ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವಲ್ಲಿ ದೇಶದ ಸ್ಪರ್ಧಾತ್ಮಕತೆಯು ಅದರ USP ಆಗಿ ಮುಂದುವರಿದಿದೆ.

2025 ರ ವೇಳೆಗೆ ಭಾರತವು US$ 100 ದಶಲಕ್ಷ ಸಾಫ್ಟ್‌ವೇರ್ ಉತ್ಪನ್ನ ಉದ್ಯಮವನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ ಎಂದು ಭಾರತೀಯ ಸಾಫ್ಟ್‌ವೇರ್ ಉತ್ಪನ್ನ ಉದ್ಯಮದ ದುಂಡುಮೇಜು (ISPIRT) ತಿಳಿಸಿದೆ.

IT ಕ್ಷೇತ್ರ ಏಕೆ ಬೆಳೆಯುತ್ತಿದೆ?

- ಕ್ಷಿಪ್ರ ಕೈಗಾರಿಕೀಕರಣ
- ದೂರಸಂಪರ್ಕದ ಭಾಗಶಃ ಖಾಸಗೀಕರಣ
- ದೇಶದಲ್ಲಿ IT ಪಾರ್ಕ್‌ಗಳ ಬೆಳವಣಿಗೆ
- SEZ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ; ಇದು IT ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ತೆರಿಗೆ–ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ
- ದೇಶದಲ್ಲಿ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಂಖ್ಯೆಯಲ್ಲಿ ಸುಲಭವಾಗಿ ಲಭ್ಯವಿವೆ
- ಕಡಿಮೆ ನಿರ್ವಹಣಾ ವೆಚ್ಚ
- ಸರ್ಕಾರವು ನೀಡುವ ತೆರಿಗೆ ವಿನಾಯಿತಿಗಳು ಮತ್ತು ಸರಕಾರದ ನೀತಿಗಳು

ಭಾರತದ ಪ್ರಮುಖ ಕಂಪನಿಗಳು

1. ಟಾಟಾ ಕನ್ಸಲ್ಟೆನ್ಸಿ ಸರ್ವೀಸಸ್
2. ಇನ್ಫೋಸಿಸ್
3. ವಿಪ್ರೋ
4. ಟೆಕ್ ಮಹೀಂದ್ರಾ
5. HCL ಟೆಕ್ನಾಲಜೀಸ್
6. ಎಂಫಾಸಿಸ್
7. ಒರಾಕಲ್ ಫೈನಾನ್ಶಿಯಲ್ ಸರ್ವೀಸಸ್
8. ಮೈಂಡ್‌ಟ್ರೀ
9. ಪೊಲಾರಿಸ್ ಟೆಕ್ನಾಲಜಿ
10. ರೋಲ್ಟಾ ಇಂಡಿಯಾ

IT ಉದ್ಯಮವನ್ನು ಸ್ಥೂಲವಾಗಿ ಮೂರು ವಲಯಗಳಾಗಿ ವಿಂಗಡಿಸಬಹುದು:

- ಸಾಫ್ಟ್‌ವೇರ್
- IT ಸೇವೆಗಳು
- IT ಎನೇಬಲ್ಡ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ (ITES) - BPO ಮತ್ತು ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್‌ಗಳು

ITES ಉದ್ಯಮದ ಪರಿಚಯ

CRM ನಾನ್ ವಾಯ್ಸ್, ITES ವಲಯದ ಒಂದು ಭಾಗ. ಈ ವಲಯ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು, ವಿನಂತಿಗಳು ಮತ್ತು ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಅಥವಾ ಅವರಿಗೆ ಕಂಪನಿಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ. ಈ ಸಂವಹನಗಳನ್ನು ITES ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಯ ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ಸಹ ಬಳಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಭಾರತೀಯ IT ಎನೇಬಲ್ಡ್ ಸರ್ವೀಸಸ್ ಉದ್ಯಮವು ಕಳೆದ ಕೆಲ ವರ್ಷಗಳಲ್ಲಿ ಸ್ಥಿರ ಮತ್ತು ತ್ವರಿತ ಬೆಳವಣಿಗೆಯನ್ನು ತೋರಿಸುತ್ತಿರುವ ಯಶಸ್ವಿ ಉದ್ಯಮಗಳಲ್ಲಿ ಒಂದಾಗಿದೆ.

ITES (ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ಆಧಾರಿತ ಸೇವೆಗಳು)

ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ಎನೇಬಲ್ಡ್ ಸರ್ವಿಸಸ್ (ITES), ದೂರಸಂಪರ್ಕ, ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್, ಹಣಕಾಸು, ದೂರವಾಣಿ, ವಿಮೆ, ಪ್ರಯಾಣ ಮುಂತಾದ ವಿವಿಧ ಕ್ಷೇತ್ರಗಳಲ್ಲಿ IT ಪಾಲ್ಗೊಳ್ಳುವಿಕೆಯಿಂದ ಹೊರಚಿಮ್ಮಿದ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಸೇವೆಯ ಒಂದು ರೂಪ. ITES ಕೆಲವು ಉದಾಹರಣೆಗಳೆಂದರೆ, ಚಾಟ್ ಆಧಾರಿತ ಸಂವಹನಗಳು, ವೈದ್ಯಕೀಯ–ಪ್ರತಿಲೇಖನ, ಬ್ಯಾಕ್ ಆಫೀಸ್ ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನೆ, ವಿಮಾ–ಹಕ್ಕು, ಮತ್ತು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಸಂಸ್ಕರಣೆ.

ಭಾರತೀಯ ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ಆಧಾರಿತ ಸೇವೆಗಳು (ITES) ವಲಯಗಳು ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಅಂಶದಲ್ಲೂ ಕೂಡಿ ಸಾಗುತ್ತವೆ. ಈ ಉದ್ಯಮವು ಜಾಗತಿಕ ವೇದಿಕೆಯಲ್ಲಿ ಭಾರತದ ವರ್ಚಸ್ಸನ್ನು ಪರಿವರ್ತಿಸಿರುವುದಲ್ಲದೆ, ಉನ್ನತ ಶಿಕ್ಷಣ ಕ್ಷೇತ್ರಕ್ಕೆ (ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಎಂಜಿನಿಯರಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ವಿಜ್ಞಾನದಲ್ಲಿ) ಶಕ್ತಿ ತುಂಬುವ ಮೂಲಕ ಆರ್ಥಿಕ ಬೆಳವಣಿಗೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಿದೆ. ಈ ಕೈಗಾರಿಕೆಗಳು 10 ದಶಲಕ್ಷಕ್ಕೂ ಹೆಚ್ಚು ಭಾರತೀಯರಿಗೆ ಉದ್ಯೋಗ ನೀಡುತ್ತಿವೆ ಮತ್ತು ಆದರಿಂದ ನಮ್ಮ ದೇಶದಲ್ಲಿ ಆರ್ಥಿಕ ಬೆಳವಣಿಗೆ ಮತ್ತು ಸಾಮಾಜಿಕ ಪರಿವರ್ತನೆಗೆ ಗಮನಾರ್ಹ ಕೊಡುಗೆ ನೀಡಿವೆ.

ಭಾರತದಲ್ಲಿ ITES ಬಗ್ಗೆ

- ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್‌ಗಳು, ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂವಹನ ಮತ್ತು ಸಂವಹನ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತವೆ.
- ವಿವಿಧ ದೊಡ್ಡ ಕಂಪನಿಗಳ ಬ್ಯಾಕ್–ಆಫೀಸ್ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳನ್ನು ನಮ್ಮ BPOಗಳಲ್ಲಿ ಮಾಡಿಸುತ್ತಾರೆ. ಉದಾ. ಬ್ರಿಟಿಷ್ ಏರ್ವೇಸ್ ತನ್ನ ಸ್ಥಳ–ಕಾದಿರಿಸುವಿಕೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಭಾರತದ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಮೂಲಕ ನಡೆಸುತ್ತದೆ.
- ಹೆಚ್ಚಿನ ಉನ್ನತ ಅಂತರರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ತಮ್ಮ ದತ್ತಾಂಶ–ಮಂಥನ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಭಾರತದಲ್ಲಿರುವ ತಮ್ಮ ಘಟಕಗಳಿಗೆ ವರ್ಗಾಯಿಸುತ್ತವೆ.
- ITES ವಲಯದ ಸೇವೆಗಳ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಲ್ಲಿ ಇವು ಸೇರಿವೆ
- ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್‌ಗಳು
- ಹಕ್ಕು ಸಂಸ್ಕರಣೆ, ಉದಾ. ವಿಮೆ
- ಲೆಕ್ಕ ಪರಿಶೀಲನೆ, ದತ್ತಾಂಶ–ಸಂಸ್ಕರಣೆ, ದತ್ತಾಂಶ–ಗಣಿಗಾರಿಕೆಯಂತಹ ಕಚೇರಿ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳು
- ಬಿಲ್ ಮತ್ತು ಹಣ ಸಂಗ್ರಹಣೆ, ಉದಾ. ದೂರವಾಣಿ ಬಿಲ್‌ಗಳು
- ಆಂತರಿಕ ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನೆ ಮತ್ತು ಪಾವತಿ ರೋಲ್, ಉದಾ. ಮಾಸಿಕ ಸಂಬಳ ನಿರ್ವಹಣೆ
- ನಗದು ಮತ್ತು ಹೂಡಿಕೆ ನಿರ್ವಹಣೆ, ಉದಾ.
- ಮೂರನೇ ಪಕ್ಷಕ್ಕೆ ಕೊಟ್ಟಿರುವ ನಿಯಮಿತ ಉದ್ಯೋಗಗಳು ಮತ್ತು ಮೂಲ ವ್ಯವಹಾರಕ್ಕೆ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ ನೀಡುವುದು.

ಉದ್ಯೋಗ ಪ್ರವೃತ್ತಿಗಳು

IT ಮತ್ತು ITES ವಲಯವು ಉದ್ಯೋಗಗಳನ್ನು ಸೃಷ್ಟಿಸಿದೆ ಮತ್ತು ಪ್ರತಿ ವರ್ಷ ಹೆಚ್ಚು ಹೆಚ್ಚು ಸಂಖ್ಯೆಯ ಉದ್ಯೋಗಗಳನ್ನು ಸೃಷ್ಟಿಸುತ್ತಲೇ ಇದೆ. ಆನ್‌ಲೈನ್ ಶಾಪಿಂಗ್, ಸಾಮಾಜಿಕ ಮಾಧ್ಯಮ ಮತ್ತು ಕ್ಲೌಡ್ ಕಂಪ್ಯೂಟಿಂಗ್ ಹಿಂದೆಂದಿಗಿಂತಲೂ ಹೆಚ್ಚು ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಹೊಂದುತ್ತಿರುವುದರಿಂದ,

ಇ–ಕಾಮರ್ಸ್ ಮತ್ತು ವ್ಯಾಪಾರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ (B2C) ಸಂಸ್ಥೆಗಳಲ್ಲಿ IT ವೃತ್ತಿಪರರಿಗೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಬೇಡಿಕೆ ಇದೆ. ಈ ವಲಯದಲ್ಲಿನ ಅಪಾರ ಅವಕಾಶಗಳೊಂದಿಗೆ, ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಂಖ್ಯೆಯ ಭಾರತೀಯ ಮತ್ತು ಬಹುರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಕಂಪನಿಗಳು ಭಾರತದಲ್ಲಿಯೇ IT ಮತ್ತು ITES ವ್ಯವಹಾರಗಳನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸಲು ಮತ್ತು ಸ್ಥಾಪಿಸಲು ಹೂಡಿಕೆ ಮಾಡುತ್ತಿವೆ.

ಭಾರತದ ಪ್ರಮುಖ ಕಂಪನಿಗಳು

HCL ಟೆಕ್ನಾಲಜೀಸ್	ಕಾಗ್ನಿಸೆಂಟ್ ಟೆಕ್ನಾಲಜಿ ಸಲ್ಯೂಶನ್ಸ್
ಟಾಟಾ ಕನ್ಸಲ್ಟೆನ್ಸಿ ಸರ್ವೀಸಸ್	ಅಕ್ಸೆಂಚರ್
ಕ್ಯಾಪ್‌ಜೆಮಿನಿ	ಅಮೆಜಾನ್
ಡೆಲೋಇಟ್ ಕನ್ಸಲ್ಟೆನ್ಸಿ	ಮೈಕ್ರೋಸಾಫ್ಟ್ ಕಾರ್ಪೋರೇಷನ್
ವಿಪ್ರೋ ಟೆಕ್ನಾಲಜೀಸ್	

ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು

ಘಟಕ 1.2: ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಪರಿಚಯ

ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ, ನೀವು ಇವುಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಶಕ್ತರಾಗುವಿರಿ:

1. ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲಿರಿ.

1.2.1 ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಉದ್ದೇಶ

ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆಯ (CRM) ಡೊಮೆಸ್ಟಿಕ್ ನಾನ್ ವಾಯ್ಸ್ ಆಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸಲು ಬಯಸುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ನೀಡಲು ಈ ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮವನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ. ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮವನ್ನು ಮೂಲಭೂತ ಕೌಶಲ್ಯ ಮತ್ತು ಜ್ಞಾನವನ್ನು ನೀಡಲು ಉದ್ದೇಶಿಸಲಾಗಿದೆ. ಇದು ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಉದ್ಯೋಗ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಆಧರಿಸಿದೆ. ಈ ಅಧ್ಯಾಯದ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಉಪ ವಿಭಾಗದಲ್ಲಿ ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಉದ್ಯೋಗ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಐಟಿ–ಐಟಿಇಎಸ್ ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿ ಡೊಮೆಸ್ಟಿಕ್ ನಾನ್ ವಾಯ್ಸ್‌ಅನ್ನು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಹಾಯಕ, ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಪ್ರತಿನಿಧಿ, ಕಸ್ಟಮರ್ ಕೇರ್ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ, ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಲಹೆಗಾರ, ಸಹಾಯವಾಣಿ ಕೇಂದ್ರದ ಸಂಯೋಜಕ, ಗ್ರಾಹಕ ಬೆಂಬಲ ಪ್ರತಿನಿಧಿ, ಸಪೋರ್ಟ್ ಇಂಜಿನಿಯರ್, ಸಪೋರ್ಟ್ ಕನ್ಸಲ್ಟೆಂಟ್, ಪ್ರಕ್ರಿಯಾ ಸಹಾಯಕ– ಟ್ರಾನ್ಸಾಕ್ಷನ್ ಇತ್ಯಾದಿ ಎಂದೂ ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ.

ತರಬೇತಿಯನ್ನು ಯಶಸ್ವಿಯಾಗಿ ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಿದ ನಂತರ ಮತ್ತು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದಲ್ಲಿ ಉತ್ತೀರ್ಣರಾದ ನಂತರ ನಿಮಗೆ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಐಟಿ–ಐಟಿಇಎಸ್ ಕಂಪನಿಗಳಲ್ಲಿ **ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆ (CRM) ಡೊಮೆಸ್ಟಿಕ್ ನಾನ್ ವಾಯ್ಸ್** ಆಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಲು ಇದು ನಿಮ್ಮನ್ನು ಸಿದ್ಧಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ. ವೆಬ್–ಚಾಟ್ ಅಥವಾ ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಪ್ರಕರಣಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಈ ಕೆಲಸದಲ್ಲಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.

ನಿಯೋಜಿತ ಪಾತ್ರದಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಪ್ರಮುಖ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುವುದಕ್ಕೆ ಅವರು ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.

ಈ ಪ್ರೋಗ್ರಾಂ **CRM** ಡೊಮೆಸ್ಟಿಕ್ ನಾನ್ ವಾಯ್ಸ್ ಎಂದು ಕರೆಯಲ್ಪಡುವ ಅರ್ಹತಾ ಪ್ಯಾಕ್‌ಅನ್ನು ಆಧರಿಸಿದೆ. **CRM** ಡೊಮೆಸ್ಟಿಕ್ ನಾನ್ ವಾಯ್ಸ್‌ಗೆ ಅರ್ಹತಾ ಪ್ಯಾಕ್ ಕೋಡ್ SSC/Q2211 ಆಗಿದೆ. ಇದನ್ನು QP ಎಂದೂ ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ. QPಯು ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳ (NOS) ಒಂದು ಗುಂಪನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಒಂದು ಕಾರ್ಯವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವಾಗ ಒಬ್ಬರು ಸಾಧಿಸಬೇಕಾದ ಪ್ರಮಾಣಿತ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು NOS ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸುತ್ತದೆ. **CRM** ಡೊಮೆಸ್ಟಿಕ್ ನಾನ್ ವಾಯ್ಸ್ QP ಅಡಿಯಲ್ಲಿ, **CRM** ಡೊಮೆಸ್ಟಿಕ್ ನಾನ್ ವಾಯ್ಸ್‌ನಲ್ಲಿ ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕಾದ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸುವ ಮೂರು ಸಂಖ್ಯೆಗಳ NOSಗಳಿವೆ. ಕೋರ್ಸ್‌ನ ಅವಧಿ (ಸಿದ್ಧಾಂತ ಮತ್ತು ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ) 400 ಗಂಟೆಗಳಾಗಿರುತ್ತದೆ.

NOS ಕೋಡ್	ಪ್ರಮುಖ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆ/ಕಾರ್ಯ
SSC/N3021	ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ರಿಮೋಟ್ ಆಗಿ ವ್ಯವಹರಿಸಿ – ಡೊಮೆಸ್ಟಿಕ್
SSC/N9001	ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ
SSC/N9003	ಆರೋಗ್ಯಕರ, ಸುರಕ್ಷಿತ ಮತ್ತು ಭದ್ರ ಕೆಲಸದ ವಾತಾವರಣವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ

ಅಭ್ಯಾಸ

1. ಬಿಟ್ಟ ಸ್ಥಳ ತುಂಬಿ.

a. ಈ ಕೆಲಸದಲ್ಲಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು _____ ಅಥವಾ _____ ಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಪ್ರಕರಣಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.

b. ಒಂದು CRM ಡೊಮೆಸ್ಟಿಕ್ ನಾನ್ ವಾಯ್ಸ್ ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮವನ್ನು ಮೂಲಭೂತ _____ ಮತ್ತು _____ ಅನ್ನು ನೀಡಲು ಉದ್ದೇಶಿಸಲಾಗಿದೆ.

c. CRMಡೊಮೆಸ್ಟಿಕ್ ನಾನ್ ವಾಯ್ಸ್‌ಅನ್ನು _____, _____ _____, _____, _____ ಮತ್ತು _____ ಎಂದೂ ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ

ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು

ಘಟಕ 1.3: CRM ಡೊಮೆಸ್ಟಿಕ್ ನಾನ್ ವಾಯ್ಸ್ ಪಾತ್ರ

ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ, ನೀವು ಇವುಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಶಕ್ತರಾಗುವಿರಿ:

1. CRM ಡೊಮೆಸ್ಟಿಕ್ ನಾನ್ ವಾಯ್ಸ್ ಪಾತ್ರ ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿ ಚರ್ಚಿಸಿ.
2. ಉದ್ಯಮದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸ್ವತಃ ತಾವೇ ನವೀಕರಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂದು ವಿವರಿಸಿ.
3. CCE ವೈಯಕ್ತಿಕ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ.
4. CCE ವೃತ್ತಿಜೀವನ–ಏಣಿಯ ರೂಪರೇಷೆಗಳನ್ನು ನಿರೂಪಿಸಿ.

1.3.1 CRM ಡೊಮೆಸ್ಟಿಕ್ ನಾನ್ ವಾಯ್ಸ್ ಪಾತ್ರ

- ಭಾರತದಲ್ಲಿ IT ಮತ್ತು ITES ಉದ್ಯಮ
- CRM ನಾನ್ ವಾಯ್ಸ್‌ನ ಪಾತ್ರಗಳು ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳು
- CCE ಆಗಿ ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ನಡವಳಿಕೆ, ವೃತ್ತಿಪರ ಮತ್ತು ತಾಂತ್ರಿಕ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು
- ಲೈವ್ ಚಾಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವ ವಿಧಾನ
- ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ CRM ಸಾಧಿಸಬೇಕಾದ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳು
- ಆರೋಗ್ಯಕರ, ಸುರಕ್ಷಿತ ಮತ್ತು ಭದ್ರ ಕೆಲಸದ ವಾತಾವರಣವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಮಾರ್ಗಗಳು.

ಈ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮವು ನಿಮಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡುವ ಕೆಲವು ಕೌಶಲ್ಯಗಳೆಂದರೆ:

- ಸಂವಹನ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು
- ಯೋಜನೆ ಮತ್ತು ಸಂಘಟನಾ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು
- ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು ಮತ್ತು ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು
- ಗ್ರಾಹಕ ಕೇಂದ್ರೀಯತೆ
- ಒಟ್ಟಿಗೆ ಸೇರಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವುದು.

CCE-CRM ಡೊಮೆಸ್ಟಿಕ್ ನಾನ್–ವಾಯ್ಸ್‌ನ ಪಾತ್ರದ ಪರಿಚಯ

ನಾನ್–ವಾಯ್ಸ್ BPO ವಾಯ್ಸ್‌ಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಹೋಲುತ್ತದೆ. ಒಂದೇ ಒಂದು ವ್ಯತ್ಯಾಸವೆಂದರೆ, ಡೊಮೆಸ್ಟಿಕ್ ನಾನ್–ವಾಯ್ಸ್‌ನಲ್ಲಿ CCE ವಾಯ್ಸ್‌ಅನ್ನು ಬಳಸುವುದಿಲ್ಲ. ಒಬ್ಬ CCEಯು ತನ್ನ ಲಿಖಿತ ಸಂವಹನ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಇಂಗ್ಲಿಷಿನಲ್ಲಿ ಕರಗತ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು, ಏಕೆಂದರೆ ಅನೇಕ ನಾನ್–ವಾಯ್ಸ್ BPO ಉದ್ಯೋಗಗಳು ವಿಶ್ವದಾದ್ಯಂತದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಇಮೇಲುಗಳನ್ನು ಬರೆಯುವುದನ್ನು ಮತ್ತು ಲೈವ್ ವೆಬ್ ಆಧಾರಿತ ಚಾಟ್‌ಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತವೆ.

ನಾವು 'ಚಾಟ್ ಮತ್ತು ಇಮೇಲ್ ಬೆಂಬಲ'ದ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕ ಇಂಟರ್‌ಫೇಸ್‌ಅನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಉದ್ಯೋಗಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡುತ್ತಿದ್ದೇವೆ. ನಾನ್–ವಾಯ್ಸ್ ವಿಭಾಗದಲ್ಲಿ ವೃತ್ತಿಜೀವನದ ಬೆಳವಣಿಗೆಯ ಅವಕಾಶಗಳು ಸಾಕಷ್ಟಿವೆ. CCEಯು ಒಮ್ಮೆ ಅನುಭವ ಮತ್ತು ಪರಿಣತಿಯನ್ನು ಗಳಿಸಿದ ನಂತರ, ಅವರು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕ, ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕ ಮತ್ತು ಬೆಂಬಲ ಪಾತ್ರಗಳನ್ನು ನೋಡಬಹುದು.

ಗ್ರಾಹಕ ಎಂದರೆ ಯಾರು?

ವಿತ್ತೀಯ ಅಥವಾ ಇತರ ಮೌಲ್ಯಯುತ ಪರಿಗಣನೆಗಾಗಿ ಮಾರಾಟಗಾರ, ಮಾರುವವ ಅಥವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರಿಂದ ಸರಕು, ಸೇವೆ, ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಕಲ್ಪನೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವವನೇ ಗ್ರಾಹಕ. ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಹೇಳುವುದಾದರೆ, ಗ್ರಾಹಕ ಎಂದರೆ, ಮಾರಾಟಗಾರನ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಒದಗಿಸುವ ಸರಕುಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಂದ ಪ್ರಯೋಜನ ಪಡೆಯುತ್ತಾನೆ/ತ್ತದೆ ಎಂದು ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವವರು ನಂಬುವಂತಹ ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿ ಅಥವಾ ಸಂಸ್ಥೆ. ಈ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನವು ಸೂಚಿಸುವಂತೆ, ಒಬ್ಬ ಗ್ರಾಹಕನು ಪ್ರಸ್ತುತ ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವವನಿಂದ ಖರೀದಿಸುತ್ತಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಯಾಗಿರಬೇಕು ಎಂದೇನಿಲ್ಲ.

ಡೊಮೆಸ್ಟಿಕ್ ನಾನ್ ವಾಯ್ಸ್ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ಕಸ್ಟಮರ್ ಕೇರ್ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ಯಾರು?

ಕಸ್ಟಮರ್ ಕೇರ್ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ (ನಾನ್–ವಾಯ್ಸ್) ಎಂದರೆ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ನೇರವಾಗಿ ವ್ಯವಹರಿಸುವ ಆದರೆ ಲೈವ್ ಚಾಟ್ ಅಥವಾ ಇಮೇಲ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ವ್ಯವಹರಿಸುವ ಮತ್ತು ಕರೆ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ವ್ಯವಹರಿಸದ ವ್ಯಕ್ತಿ. ಈ ಕೆಲಸದ ಪಾತ್ರದಲ್ಲಿ, ಯಾವುದೇ ಕರೆ ಒಳಗೊಂಡಿಲ್ಲವಾದ್ದರಿಂದ ಇದನ್ನು ನಾನ್–ವಾಯ್ಸ್ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ. ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು ಮತ್ತು ದೂರುಗಳನ್ನು ಇಮೇಲ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಲೈವ್ ಚಾಟ್ ಮೂಲಕ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಒಬ್ಬ CCEಯು ತಾನು ಕೆಲಸ ಮಾಡುವ ಕಂಪನಿಯ ಪರವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕನ ಜೊತೆಗಿನ ಸಂಬಂಧಕ್ಕೆ ಜವಾಬ್ದಾರನಾಗಿರುತ್ತಾನೆ.

ನಾನ್ ವಾಯ್ಸ್ ಡೊಮೆಸ್ಟಿಕ್ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ CCEಯ ಕೆಲಸವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಈ ಕೋರ್ಸ್ ನಿಮಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಈ ಕೆಲಸದ ಪಾತ್ರವು ಭಾರತ ಮೂಲದ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಮಾತ್ರ ವ್ಯವಹರಿಸುವುದರಿಂದ ಇದು ದೇಶೀಯವಾಗಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅಂತರರಾಷ್ಟ್ರೀಯವಾಗಿ ಅಲ್ಲ.

CCEಯ ಪಾತ್ರ ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳು – CRM ಡೊಮೆಸ್ಟಿಕ್ ನಾನ್ ವಾಯ್ಸ್

1. ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಮತ್ತು ವೆಬ್ ಚಾಟ್ ಮತ್ತು ಇಮೇಲ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ಸಂವಹನಗಳನ್ನು ನಡೆಸಿ ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು (ನಾನ್–ವಾಯ್ಸ್)
    - ಗ್ರಾಹಕರ ಲೈವ್ ಚಾಟ್ ಅಥವಾ ಇಮೇಲ್‌ಗಳಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು CCE ನಾನ್–ವಾಯ್ಸ್ ಅಗತ್ಯ.
    - ಅವರು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ತಾಳ್ಮೆಯಿಂದ ಮತ್ತು ವೃತ್ತಿಪರವಾಗಿ ಸಂಭಾಷಣೆ ನಡೆಸಬೇಕು.
    - ಚಾಟ್ ವಿನಂತಿಗಳು ಅಥವಾ ಇಮೇಲ್‌ಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವಾಗ, CCE ವಿಚಾರಣೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸುತ್ತಾರೆ, ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುತ್ತಾರೆ, ದೂರುಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತಾರೆ.
    - ಯಾವುದೇ ಕರೆ ಅಥವಾ ಕರೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯು ಒಳಗೊಂಡಿಲ್ಲದಿರುವುದರಿಂದ ಮತ್ತು ಸಂವಹನದ ಹೆಚ್ಚಿನ ಬಾಗವನ್ನು ಬರೆಯುವುದರಿಂದ, ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು ಉತ್ತಮ ಲಿಖಿತ ಸಂವಹನ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು. ನಾನ್–ವಾಯ್ಸ್ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ, ಧ್ವನಿ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಪರೀಕ್ಷಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಬರವಣಿಗೆಯ ಕೌಶಲ್ಯಗಳಿಗೆ ಹೆಚ್ಚು ಒತ್ತು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಇಮೇಲ್‌ಗಳು, ಖಾತೆಗಳು, ಪ್ರಶ್ನಾವಳಿಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಬರೆಯುತ್ತಾರೆ. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ಸಂಭಾಷಣೆಯನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮತ್ತು ಮುಗಿಸುವ ಸರಿಯಾದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅವರು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು.
    - ಆಫ್‌ಲೈನ್ ಅಥವಾ ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ದತ್ತಾಂಶದ ಸರಿಯಾದ ಸಂಸ್ಕರಣೆ ಅಥವಾ ದಾಖಲಿಸುವಿಕೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಅವರು ತಿಳಿದಿರಬೇಕು.
2. ಜಟಿಲವಾದ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಚಾರಣೆಗಳು, ಸಮಸ್ಯೆಗಳು, ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸುವಂತಹ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು.
    - CCE ತಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವ ವಿಧಾನಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಅವರು ಚೆನ್ನಾಗಿ ತಿಳಿದಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಸರಿಯಾದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು. ಗ್ರಾಹಕರು ಪರಿಹರಿಸಬೇಕೆಂದು ಬಯಸುವ ಸಮಸ್ಯೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಅವನು ಅಥವಾ ಅವಳು ಚೆನ್ನಾಗಿ ತಿಳಿದಿರಬೇಕು.
    - CCE ಒಂದು ನಿಯೋಜಿತ ಪ್ರದೇಶವನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದು, ಗ್ರಾಹಕರ ವಿನಂತಿಗಳು ಅಥವಾ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಅದನ್ನು ಅವರು ನೋಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ಅವರಿಂದ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಬಗೆಹರಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಅದು ಅವರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಲ್ಲಿ ಬರದಿದ್ದರೆ, ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಹೇಗೆ ಮತ್ತು ಯಾವಾಗ ಮತ್ತು ಯಾರಿಗೆ ಹಸ್ತಾಂತರಿಸಬೇಕು ಎಂದು ಅವರು ತಿಳಿದಿರಬೇಕು. ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಸರಿಯಾದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸರಿಯಾದ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಹಸ್ತಾಂತರಿಸಬೇಕು.
3. ಉತ್ಕೃಷ್ಟ ಗುಣಮಟ್ಟದ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಕಾಯ್ದುಕೊಳ್ಳುವ, ಸಾಧಿಸುವ ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧಗಳ ಉನ್ನತ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ಕಾಯ್ದುಕೊಳ್ಳುವುದು.
    - CCE ಗ್ರಾಹಕರ ವಿನಂತಿಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವುದಲ್ಲದೆ, ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು ಮತ್ತು ಸವಾಲುಗಳನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ಆಲೋಚನೆಗಳು ಮತ್ತು ಒಳನೋಟಗಳನ್ನು ಪೂರ್ವಭಾವಿಯಾಗಿ ಒದಗಿಸುತ್ತಾರೆ.
    - CCE ಪ್ರತಿ ಸಮಸ್ಯೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಅನುಸರಣೆ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುತ್ತಿದ್ದರೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾರಾಟವಾದ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಗಳ ಸಂಪೂರ್ಣ ತೃಪ್ತಿ ಮತ್ತು ಗರಿಷ್ಠ ಬಳಕೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತಾರೆ.
4. ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾದ ಅನುಸರಣೆಯೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ದೈನಂದಿನ ಕಾರ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಕರ್ತವ್ಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು.
    - CCE ಪ್ರತಿ ಸಮಸ್ಯೆ ಪರಿಹಾರವಾಗುವ ಸಮಯದ ಬಗ್ಗೆ ಗಮನ ಹರಿಸಬೇಕು. ಒಂದು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಮಸ್ಯೆಯ ವರ್ಗಕ್ಕೆ ಒಬ್ಬ CCE ಪರಿಹಾರ ನೀಡಲು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಸಮಯವು 24 ಗಂಟೆಗಳಾಗಿದ್ದರೆ, ಆಗ ಅವರು ಆ ಸಮಯದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರದೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕನ ಬಳಿಗೆ ಹಿಂತಿರುಗಬೇಕು.
    - ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ CCE ಒಂದು ತಿಂಗಳು ಅಥವಾ ತ್ರೈಮಾಸಿಕಕ್ಕೆ ಅವರಿಗೆ ನೀಡಲಾದ ಕೆಲವು ಗುರಿಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಬೇಕು. ಅವನ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ನೀಡಲಾದ ಗುರಿಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವುದು ಮತ್ತು ಪರಾಮರ್ಶೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಉತ್ತಮವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವುದು ಅವನ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಇದು CCEಗಳ ಪಾತ್ರ ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಯ ಪ್ರಮುಖ ಕ್ಷೇತ್ರಗಳಲ್ಲಿ ಒಂದಾಗಿದೆ.

5. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅತ್ಯಂತ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಪದೇ ಪದೇ ಸಂಪರ್ಕಿಸುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು ಉದ್ಯಮದೊಳಗಿನ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಬೆಳವಣಿಗೆಗಳಲ್ಲಿನ ನಿರಂತರ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿರುವುದು.

ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು

- ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಬರವಣಿಗೆಯ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು ಇರಬೇಕು
- ಗ್ರಾಹಕ ಕೇಂದ್ರಿತವಾಗಿರಬೇಕು.
- ವಿಶ್ಲೇಷಣಾತ್ಮಕ ಮನಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು.
- ಮೂಲಭೂತ ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಕೌಶಲ್ಯಗಳ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಜ್ಞಾನವಿರಬೇಕು.
- ಸ್ಪ್ರೆಚ್ ಅಸೈನ್‌ಮೆಂಟ್‌ಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಮತ್ತು ಒತ್ತಡದಲ್ಲಿ ಅವುಗಳನ್ನು ಪೂರ್ತಿಗೊಳಿಸುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವಿರಬೇಕು.
- ಕೆಲಸದ ಕಡೆಗೆ ತಾಳ್ಮೆಯಿಂದ ಪ್ರೇರೇಪಿಸಲ್ಪಡಬೇಕು.

ಆವರ್ತಕ ಶಿಫ್ಟ್‌ಗಳು, ಸಾಪ್ತಾಹಿಕ ರಜೆಗಳು ಮತ್ತು ವ್ಯವಹಾರದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ತುರ್ತು ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳಲ್ಲಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಲು ಸಿದ್ಧರಿರಬೇಕು.

ನವೀಕರಣಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿರುವುದು

ಉದ್ಯಮದ ಸುದ್ದಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿರಬೇಕು ಎಂಬುದು ನಿಮ್ಮ ಮಾಡಬೇಕಾದವುಗಳ ಪಟ್ಟಿಗೆ ಸೇರಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕಾದ ಇನ್ನೂ ಒಂದು ವಿಷಯವೆಂದು ತೋರುತ್ತದೆಯಾದರೂ, ಇದರಿಂದ ಹಲವಾರು ಪ್ರಮುಖ ಪ್ರಯೋಜನಗಳಿವೆ.

ಮೊದಲನೆಯದಾಗಿ, ನೀವು ಉತ್ತಮ ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತೀರಿ ಮತ್ತು ನೀವು ಆರಂಭದಲ್ಲಿ ಬೆದರಿಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಅವಕಾಶಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುತ್ತೀರಿ, ಇದು ನಿಮಗೆ ಸ್ಪರ್ಧಾತ್ಮಕತೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಎರಡನೆಯದಾಗಿ, ನಿಮ್ಮ ಉದ್ಯಮದ ನವೀಕರಣಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿರುವುದು ಪರಿಣತಿಯನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ತುಂಬಾ ಮುಖ್ಯವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ನಿಮ್ಮ ಉದ್ಯೋಗ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿ ಪರಿಣತಿಯನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸುವ ಮೂಲಕ, ನೀವು ನಿಮ್ಮ ಸುತ್ತಲಿನ ಜನರ ವಿಶ್ವಾಸ ಮತ್ತು ಗೌರವವನ್ನು ಗಳಿಸುತ್ತೀರಿ.

ನಿಮ್ಮ ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿನ ಸುದ್ದಿ ಮತ್ತು ಬೆಳವಣಿಗೆಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು, ನೀವು ಮಾಡಬೇಕಾದ ಮೊದಲ ಕೆಲಸವೆಂದರೆ ಬಳಸಲು ಉತ್ತಮವಾಗಿರುವ ಮೂಲಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು.

ಸಾಂಪ್ರದಾಯಿಕ ಮತ್ತು ಆನ್‌ಲೈನ್ ಮೂಲಗಳ ಪಟ್ಟಿ ಇಲ್ಲಿದೆ. ನಿಮ್ಮ ಉದ್ಯಮ ಮತ್ತು ನೀವು ಮಾಡುವ ಕೆಲಸದ ವಿಧವನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿ ಅತ್ಯಂತ ಸೂಕ್ತವಾದ ಮೂಲಗಳನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಿ.

ಸಾಂಪ್ರದಾಯಿಕ ಮೂಲಗಳು:

ಒಬ್ಬ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಕನನ್ನು ಹುಡುಕಿ

ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿಯೇ ಒಬ್ಬ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಕರನ್ನು ಹುಡುಕುವುದು ಒಂದು ಉತ್ತಮ ಪ್ರಾರಂಭಿಕ ಹಂತವಾಗಿದೆ. ಮಾರ್ಗದರ್ಶಕರು ವೃತ್ತಿಜೀವನದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ವೃತ್ತಿಜೀವನವನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಲು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವುದಲ್ಲದೆ, ಅವರು ನಿಮಗೆ ಆಂತರಿಕ ಜ್ಞಾನದ ಸಂಪತ್ತನ್ನು ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಒಳನೋಟವನ್ನು ಒದಗಿಸಬಹುದು.

ಸುದ್ದಿಪತ್ರಗಳನ್ನು ಓದಿ

ನಿಮ್ಮ ಕಂಪನಿಯ ಸುದ್ದಿಪತ್ರಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಕಟಣೆಗಳಿಂದ ನೀವು ಮಾಹಿತಿ ಪಡೆಯಿರಿ. ಸಭೆಗಳು ಮತ್ತು ಸಮ್ಮೇಳನಗಳ ಕುರಿತು ನಿಮಗೆ ಅಪ್‌ಡೇಟ್ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಇವುಗಳು ನೆಟ್‌ವರ್ಕಿಂಗ್ ಅವಕಾಶಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತವೆ.

ಮುಖಾಮುಖಿ ನೆಟ್‌ವರ್ಕಿಂಗ್

ಉದ್ಯಮದ ಸುದ್ದಿ ಮತ್ತು ಟ್ರೆಂಡ್‌ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿರಲು ಮುಖಾಮುಖಿ ನೆಟ್‌ವರ್ಕಿಂಗ್ ಅತ್ಯಂತ ಲಾಭದಾಯಕ ಮಾರ್ಗವಾಗಿದೆ. ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ, **ವಿಶೇಷವಾಗಿ ನೀವು ನಿಯಮಿತವಾಗಿ** ಭೇಟಿಯಾದಾಗ ವೃತ್ತಿಪರ ಸಂಬಂಧಗಳು ಆಳವಾದ ಸ್ನೇಹಗಳಾಗಿ ಬೆಳೆಯಬಹುದು.

ಆನ್‌ಲೈನ್ ಮೂಲಗಳು:

ಬ್ಲಾಗ್‌ಗಳು

ಬ್ಲಾಗ್‌ಗಳು ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ಕೇವಲ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಜರ್ನಲಿಂಗ್‌ಗಾಗಿ ಅಲ್ಲ. ಅನೇಕ ಬ್ಲಾಗರ್‌ಗಳನ್ನು ತಮ್ಮ ಉನ್ನತ ಗುಣಮಟ್ಟದ ಕೆಲಸ ಮತ್ತು ಪ್ರಾಮಾಣಿಕ ಅಭಿಪ್ರಾಯಕ್ಕಾಗಿ ಗೌರವಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ನಿಮ್ಮ ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿ ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಬಳಸಲಾಗುವ ಕೀವರ್ಡ್‌ಗಳಿಗಾಗಿ ವೆಬ್ ಹುಡುಕಾಟವನ್ನು ಮಾಡುತ್ತದೆ – ಇದು ಸ್ವಲ್ಪ ಸಮಯ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ಆದರೆ ನಿಮ್ಮ ಉದ್ಯೋಗ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಉದ್ಯಮಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕೆಲವು ಉನ್ನತ ಗುಣಮಟ್ಟದ ಬ್ಲಾಗ್‌ಗಳನ್ನು ನೀವು ಕಾಣಬಹುದು.

ಟ್ವಿಟರ್

ಉದ್ಯಮದ ನಾಯಕರು ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ಹುಡುಕಲು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಸುದ್ದಿ ಮತ್ತು ಪ್ರವೃತ್ತಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿರಲು ಟ್ವಿಟರ್ ಒಂದು ಉತ್ತಮ ಸ್ಥಳವಾಗಿದೆ.

ಸಂಬಂಧಿತ ಕೀವರ್ಡ್‌ಗಳಿಗಾಗಿ ಟ್ವಿಟರ್‌ನಲ್ಲಿ ಹುಡುಕುವ ಮೂಲಕ, ನಿಮ್ಮ ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿ ತಿಳಿದಿರುವ ಜನರನ್ನು ಹುಡುಕಲು ಇದನ್ನು ಬಳಸಿ. (ನೀವು ಅನುಸರಿಸುತ್ತಿರುವವರೊಂದಿಗೆ ನೀವು ಸಂಭಾಷಣೆಯನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿದರೆ ನೀವು ಟ್ವಿಟರ್‌ನಿಂದ ಹೆಚ್ಚಿನದನ್ನು ಪಡೆಯಬಹುದು.)

ಲಿಂಕ್ಡ್‌ಇನ್

ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳು, ವ್ಯಾಪಾರ ಗುಂಪುಗಳು ಮತ್ತು ಉದ್ಯಮದ ನಾಯಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂಪರ್ಕ ಸಾಧಿಸಲು ಲಿಂಕ್ಡ್‌ಇನ್ ಬಳಸುವುದು ಒಂದು ಅದ್ಭುತ ಮಾರ್ಗವಾಗಿದೆ. ನೀವು ಉದ್ಯಮ-ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಗುಂಪುಗಳಿಗೆ ಸೇರಬಹುದು ಮತ್ತು ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಂದ ಇತ್ತೀಚಿನ ನವೀಕರಣಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಬಹುದು.

ಫೋರಂ

ಸದಸ್ಯತ್ವ ತಾಣಗಳು ಮತ್ತು ಚರ್ಚಾ ಫೋರಂ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ವಿಷಯಗಳು ಅಥವಾ ಉದ್ಯಮಗಳ ಸುತ್ತ ಹೆಣೆದ ಆಂತರಿಕ-ಮಾಹಿತಿಯಿಂದ ತುಂಬಿರಬಹುದು; ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿನ ಇತರ ವೃತ್ತಿಪರರೊಂದಿಗೆ ಮಾತನಾಡುವುದು ವಿಶೇಷವಾಗಿ ನೀವು ITಯಂತಹ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ಕ್ಷೇತ್ರದಲ್ಲಿದ್ದರೆ ನೆಟ್‌ವರ್ಕ್ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಬೆಳೆಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

ಯಾವ ಫೋರಂಗಳನ್ನು ಬಳಸಬೇಕೆಂದು ನಿಮಗೆ ಖಚಿತವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳನ್ನು ಕೇಳಿ, ಆನ್‌ಲೈನ್ ಬ್ರೌಸ್ ಮಾಡಿ ಅಥವಾ ಶಿಫಾರಸುಗಳಿಗಾಗಿ ನಿಮ್ಮ ಟ್ವಿಟರ್ ಅಥವಾ ಲಿಂಕ್ಡ್‌ಇನ್ ಸಂಪರ್ಕಗಳನ್ನು ಕೇಳಿ.

ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂದೇಹಗಳ ಪ್ರಗತಿ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಇರುವ ಕಾಲಮಿತಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ

ಅವರ ಸಂದೇಹಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕೆಲಸದ ಕಾಲಮಿತಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಬೇಕು. ಇದನ್ನು CCE ಮೂಲಕ ಮಾಡಬಹುದು, ಏಕೆಂದರೆ ಒಂದು ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ CCEಗೆ ತನ್ನ ಕೆಲಸವು ಎಷ್ಟು ಸಮಯ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಎಂಬುದರ ಅರಿವು ಮೂಡಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಸಹಯೋಗದೊಂದಿಗೆ ಸಣ್ಣ ಕಾರ್ಯಕ್ಕೂ ಸಹ ವಾಸ್ತವಿಕ ಗಡುವನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡುವಾಗ, ಕೈಗೊಳ್ಳಬೇಕಾದ ಅನಿರೀಕ್ಷಿತ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳಿಗೆ CCE ಯಾವಾಗಲೂ ಸ್ವಲ್ಪ ಕಾಲಾವಕಾಶವನ್ನು ಇಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ವಿಶಿಷ್ಟ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ನೀಡುವ ಸಮಯಗಳು ಮತ್ತು ಇವುಗಳ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ

CCE ಅಥವಾ ಇನ್ನಾವುದೇ ರೀತಿಯೊಂದಿಗೆ ಪರಸ್ಪರ ಸಮಾಲೋಚನೆಯಲ್ಲಿ ಮೇಲಧಿಕಾರಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಗರಿಷ್ಠ ಸಮಯಾವಧಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿಸಬೇಕು. ವಿಶೇಷ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿಸ್ಪಂದನಾ ಸಮಯವನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರು ಸಹ ನಿಗದಿಪಡಿಸಬೇಕು. ಇದನ್ನು ಮಾಡುವುದು ತುಂಬಾ ಮುಖ್ಯ ಏಕೆಂದರೆ ಇದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಕಾಲಿಕ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ದೀರ್ಘಾವಧಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗುತ್ತದೆ.

CCEಯ ವೈಯಕ್ತಿಕ ವಿಶೇಷಣಗಳು

1. ಉತ್ತಮ ಸಂವಹನ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು
2. ಸ್ವಯಂ ನಿಯಂತ್ರಣ
3. ಉತ್ತಮ ಕೆಲಸದ ನಡವಳಿಕೆಗಳು
4. ತಾಳ್ಮೆ
5. ಸಂಬಂಧ ಕಲ್ಪಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ/ ಸಹಾನುಭೂತಿ ತೋರುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ
6. ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗ ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ಸಿದ್ಧರಾಗಿರುವುದು
7. ವಿಸ್ತರಿಸಿದ ಗಂಟೆಗಳ ಕಾಲ ಕೆಲಸ ಮಾಡಲು/ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಕಲಸ ಮಾಡಲು ಸಿದ್ಧರಿರುವುದು
8. ಇತರರೊಂದಿಗೆ ಚೆನ್ನಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವುದು
9. ಓದಲು ಮತ್ತು ಜ್ಞಾನವನ್ನು ನವೀಕರಿಸಲು ಉತ್ಸುಕರಾಗಿರುವುದು
10. ಸಾರ್ವಜನಿಕ ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿ ಉತ್ತಮವಾಗಿರುವುದು
11. ಯಾವಾಗಲೂ ಸಕಾರಾತ್ಮಕ ಮನಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವುದು

ಈ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳ ಹೊರತಾಗಿ CCEಯು ನಿಖರವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳು ಯಾವುವು ಎಂಬುದನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು

ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರೀಕ್ಷೆ

ಇವು ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಇರುವ ನಂಬಿಕೆಗಳಾಗಿವೆ. ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯನ್ನು ಖರೀದಿಸಿದಾಗ ಅವರು ಈಗಾಗಲೇ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ. ಈ ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳು ಉತ್ಪನ್ನ/ಸೇವೆ, ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ಉದ್ಯಮದ ಬಗ್ಗೆ ಅವರ ಗ್ರಹಿಕೆಗಳನ್ನು ಆಧರಿಸಿರುತ್ತವೆ. ಈ ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳು ಹಿಂದಿನ ಅನುಭವ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವ ಇತರರ ಅನುಭವದ ಮೂಲಕ ರೂಪುಗೊಳ್ಳುತ್ತವೆ. ಆದ್ದರಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳುವುದು ಉತ್ತಮ ಗುಣಮಟ್ಟದ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವಲ್ಲಿ ಮೊದಲ ಮತ್ತು ಬಹುಶಃ ಅತ್ಯಂತ ನಿರ್ಣಾಯಕ ಹಂತವಾಗಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ಏನನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂಬುದರ ಬಗ್ಗೆ ತಪ್ಪಾಗಿ ತಿಳಿದುಕೊಂಡಿದ್ದೀರಿ ಎಂದರೆ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಕಳೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತೀರಿ ಎಂದರ್ಥ.

ಸರಳವಾಗಿ ಹೇಳಬೇಕೆಂದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರೀಕ್ಷೆ ಎಂದರೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಅಪೇಕ್ಷೆಗಳು ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯತೆಗಳು. ಇದನ್ನು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟ ನಂತರದ ಸೇವೆ ಸೇರಿದಂತೆ ಉತ್ಪನ್ನದ ಮೌಲ್ಯ ಮತ್ತು ಅದರ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳ ಪರಿಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಒಬ್ಬ ಅಖಖ ಆಗಿ ಗ್ರಾಹಕ ತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ನೀವು ಗ್ರಾಹಕ ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಬೇಕು ಅಥವಾ ಮೀರಿಸಬೇಕು.

ಕೆಲಸದ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವುದು

- ನಿರ್ವಾಹಕ ತನ್ನ ದಿನಚರಿಯಲ್ಲಿ ನಿಯೋಜಿಸಬಹುದಾದ ಗ್ರಾಹಕ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಕೆಲವು ತತ್ವಗಳು
- ಎಲ್ಲಾ ಮಧ್ಯಸ್ಥಗಾರರ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಹೇಗೆ ಸುಧಾರಿಸಬಹುದು ಎಂಬುದನ್ನು ನಿರಂತರವಾಗಿ ಅವಲೋಕಿಸಿ.
- ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವಾಗ ಕೇವಲ ಡೊಮೇನ್ ಜ್ಞಾನದ ಮೇಲೆ ಮಾತ್ರವಲ್ಲದೇ, ಅಂತರವ್ಯಕ್ತಿಕ ಕೌಶಲ್ಯಗಳ ಬಗ್ಗೆಯೂ ಗಮನ ಹರಿಸಿ.
- ಪ್ರಸ್ತುತ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಮ್ಯಾಪ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ, ಇದರಿಂದ ನೀವು ವೇಗವಾಗಿ ಮತ್ತು ಗುಣಮಟ್ಟದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯತೆಯನ್ನು ಪೂರೈಸಬಹುದು
- ಸಕ್ರಿಯವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪಡೆಯಿರಿ ಇದರಿಂದ ನೀವು ನಿಮ್ಮ ಸೇವೆಯ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಬಹುದು
- ಪರಾನುಭೂತಿ, ಕ್ಷಮೆ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರದ ಪ್ರಸ್ತುತ ಮಿಶ್ರಣದೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು ಮತ್ತು ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಿ
- ನೀವು ಕೇವಲ ಸಮಸ್ಯೆಯ ಲಕ್ಷಣಗಳ ಬದಲಿಗೆ ನಿಜವಾದ ಸಮಸ್ಯೆಯ ಮೇಲೆ ಕೇಂದ್ರೀಕರಿಸುತ್ತೀರಿ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುತ್ತೀರಿ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ
- ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಸರಿಪಡಿಸುವ ಬದಲು ಸಮಸ್ಯೆಯ ತಡೆಗಟ್ಟುವಿಕೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಗಮನ ಕೇಂದ್ರೀಕರಿಸಿ. ಸಮಸ್ಯೆಯು ಪುನರಾವರ್ತನೆಯಾದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಅದನ್ನು ಸರಿಪಡಿಸುವ ಮೂಲಕ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪೂರ್ವಭಾವಿಯಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಿ
- ಗ್ರಾಹಕ ನಿರ್ವಹಣಾ ಕಾರ್ಯತಂತ್ರವನ್ನು ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸುವಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರು ಮತ್ತು ತಂಡವನ್ನು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
- ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ತಂಡದೊಂದಿಗೆ ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕ ನಿರ್ವಹಣೆ ಅನುಭವವನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ, ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಿ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ

ಈ ಎಲ್ಲಾ ಅಂಶಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಪೂರೈಸುತ್ತವೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತವೆ.

ನಿಮ್ಮ ಪಾತ್ರದಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು, ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ನವೀಕರಿಸಿಕೊಂಡಿರಬೇಕು

ಒಬ್ಬ CCE ತನ್ನ ಕೆಲಸದಲ್ಲಿ ಬಳಸುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಅಭ್ಯಾಸಗಳೊಂದಿಗೆ ತನ್ನನ್ನು ತಾನು ನವೀಕರಿಸಿಕೊಂಡಿರಬೇಕು. ಅವನು/ಅವಳು ತನ್ನ ಸಂಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿನ ಎಲ್ಲಾ ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳಿಗೆ ಹಾಜರಾಗಬೇಕು ಮತ್ತು ತನ್ನನ್ನು ತಾನು ನವೀಕರಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸ್ವತಃ ಕಲಿಯಬೇಕು

CCE ಮಾಡುವ ಕೆಲಸದ ಬಗ್ಗೆ ಮತ್ತು ಅದು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಮೇಲೆ ಹೇಗೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತದೆ ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಹೆಚ್ಚು ಕಲಿಯುತ್ತಾನೆ, ಇದರಿಂದ ಅವನು ತನ್ನ ಕೆಲಸವನ್ನು ಉತ್ತಮವಾಗಿ ನೀಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ.

CCEಯ ವೃತ್ತಿ ಏಣಿ

CCEಗಾಗಿ ನಾನ್–ವಾಯ್ಸ್ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ವೃತ್ತಿಜೀವನದ ಪ್ರಗತಿ

ಅಭ್ಯಾಸ

1. ಭಾರತದ IT ವಲಯದಲ್ಲಿನ 5 ವ್ಯಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಹೆಸರಿಸಿ.

2. ಭಾರತದ ITES ವಲಯದಲ್ಲಿನ 5 ವ್ಯಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಹೆಸರಿಸಿ.

3. ಭಾರತೀಯ ಉದ್ಯಮವನ್ನು ಸ್ಥೂಲವಾಗಿ 3 ಕ್ಷೇತ್ರಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದನ್ನಾಗಿ ವಿಂಗಡಿಸಬಹುದು?

4. ITES ವಲಯವು ನೀಡುವ ಕೆಲವು ಪ್ರಮುಖ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ?

5. ಕಂಪನಿಗೆ CCEಯ ಪಾತ್ರ ಏಕೆ ನಿರ್ಣಾಯಕವಾಗಿದೆ?

6. ಯಶಸ್ವಿ CCE ಆಗಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು ಯಾವುವು?

7. CCEಯ ಯಾವುದೇ 3 ಪಾತ್ರಗಳು ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ

ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು

Skill India
कौशल भारत-कुशल भारत

सत्यमेव जयते
GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF SKILL DEVELOPMENT
& ENTREPRENEURSHIP

N·S·D·C
National
Skill Development
Corporation
Transforming the skill landscape

IT - ITeS SSC
NASSCOM

2. ಪ್ರಮುಖ/ವಿಶಿಷ್ಟ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು

ಘಟಕ 2.1 – ಉದ್ಯಮದ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಪರಿಕಲ್ಪನೆಗಳು
ಘಟಕ 2.2 – ಭಾಷಾ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು

ಕಲಿಕೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಫಲಿತಾಂಶಗಳು

ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ, ನೀವು ಇವುಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಶಕ್ತರಾಗುವಿರಿ:

1. ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು.
2. ದತ್ತಾಂಶ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು ಎಂಬುದನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು.
3. CRM ಟೂಲ್ ಎಂದರೇನು ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸಲು.
4. ಟೈಪಿಂಗ್ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಲು.
5. ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ವರ್ಣಮಾಲೆಯ ಅಕ್ಷರಗಳ ಮೂಲ ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು.
6. ಮೂಲ ಧ್ವನಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪದಗಳನ್ನು ನೆನಪಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು.
7. ಮೂಲ ಸ್ವರದ ಧ್ವನಿಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು.
8. ಮೂಲ ಸ್ವರದ ಧ್ವನಿಗಳನ್ನು ನಿರರ್ಗಳವಾಗಿ ಮಾತನಾಡುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಕಂಡುಕೊಳ್ಳಲು.
9. ಭಿನ್ನ ಸ್ವರದ ಧ್ವನಿಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು.
10. ಭಿನ್ನ ಸ್ವರದ ಧ್ವನಿಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಉಚ್ಚರಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಕಂಡುಕೊಳ್ಳಲು.
11. ವ್ಯಂಜನ ಧ್ವನಿಗಳಾದ ಬಿ, ಸಿ, ಡಿ, ಎಫ್, ಜಿ, ಎಚ್, ಜೆ, ಕೆ, ಐ, ಎಂ, ಎನ್, ಪಿ, ಕ್ಯೂ ಅನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಮತ್ತು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಉಚ್ಚರಿಸಲು.
12. ವ್ಯಂಜನ ಧ್ವನಿಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಮಾನ್ಯ ವ್ಯಂಜನ ಮಿಶ್ರಣಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಮತ್ತು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಉಚ್ಚರಿಸಲು.
13. ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಭಾಷೆಯ ವರ್ಣಮಾಲೆಯ ಅಕ್ಷರಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಉಚ್ಚರಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಪರೀಕ್ಷಿಸಲು.
14. ನೇಮ್ ಕಾಲ್ ಲಿಸ್ಟ್ ಮರುಪಡೆಯಲು.
15. ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಭಾಷೆಯನ್ನು ಮಾತನಾಡುವ ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಗತ್ಯವನ್ನು ನಿರ್ಣಯಿಸಲು.
16. ತಟಸ್ಥ ಹಿಂದಿ ಭಾಷೆಯನ್ನು ಹೊಂದುವ ಅಗತ್ಯವನ್ನು ನಿರ್ಣಯಿಸಲು.
17. ತಟಸ್ಥ ಹಿಂದಿ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಹೇಗೆ ಮಾತನಾಡಬೇಕೆಂದು ನಿರ್ಧರಿಸಲು.
18. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವಾಗ ಸಾಮಾನ್ಯ ನುಡಿಗಟ್ಟುಗಳನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಬಳಸಿಕೊಳ್ಳಲು.
19. ನಿಮ್ಮ ಮಾತಿನಲ್ಲಿ ಸಭ್ಯ ಅಭಿವ್ಯಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಬಳಸಲು.
20. ವ್ಯವಹಾರಕುಶಲತೆಯ ಮಾತಿನೊಂದಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ಸನ್ನಿವೇಶಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು ಎಂಬುದನ್ನು ಕಂಡುಕೊಳ್ಳಲು.
21. ವಿಭಿನ್ನ ಸ್ವರಗಳ ನಡುವೆ ವ್ಯತ್ಯಾಸವನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು.
22. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವಾಗ ಸೂಕ್ತವಾದ ನುಡಿಗಟ್ಟುಗಳು ಮತ್ತು ಸ್ವರಗಳನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಳ್ಳಲು.

ಘಟಕ 2.1: ಉದ್ಯಮ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಪರಿಕಲ್ಪನೆಗಳು

ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ, ನೀವು ಇವುಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಶಕ್ತರಾಗುವಿರಿ:

1. ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು.
2. ದತ್ತಾಂಶ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು ಎಂಬುದನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು.
3. CRM ಟೂಲ್ ಎಂದರೇನು ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸಲು.
4. ಟೈಪಿಂಗ್ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಕೊಳ್ಳಲು.

2.1.1 ಉದ್ಯಮದ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಪರಿಕಲ್ಪನೆಗಳು

ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ

ಯಾರಾದರೂ ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿರಬೇಕೆಂದರೆ ಅದಕ್ಕೆ ಗ್ರಾಹಕರೇ ಕಾರಣ. ಗ್ರಾಹಕನು ತನ್ನ ಹಣವನ್ನು ಪ್ರಜ್ಞಾಪೂರ್ವಕವಾಗಿ ಖರ್ಚು ಮಾಡುವುದನ್ನು ಆರಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾನೆ. ಉತ್ಪನ್ನ ಮತ್ತು ಸೇವೆ ಯಾವಾಗಲೂ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸರಿಹೊಂದುವಂತೆ ಸಜ್ಜಾಗಬೇಕು. ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಯಶಸ್ವಿಗೊಳಿಸುವವರು ಅಥವಾ ವಿಫಲಗೊಳಿಸುವವರು ಗ್ರಾಹಕರೇ ಹೊರತು ಉತ್ಪನ್ನಗಳಲ್ಲ. ದೋಷರಹಿತ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಸಾಲನ್ನು ಯಾರು ಬೇಕಾದರೂ ಹೊಂದಬಹುದು ಆದರೆ ಪ್ರಭಾವಶಾಲಿ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನಲ್ಲ. ಇದು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಹೇಗೆ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅವರಿಗೆ ಹೇಗನಿಸುತ್ತದೆ ಎಂಬುದರ ಮೇಲೆ ಅವಲಂಬಿತವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಆದ್ದರಿಂದ ಅಂತಿಮವಾಗಿ ಇದು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಭವದ ಮೇಲೆ ನಿರ್ಧಾರವಾಗುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯು ವೃತ್ತಿಪರ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವಾಗಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ಖರೀದಿಸಲು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಸೇವೆಯನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಕರೆ ಮಾಡಿದಾಗ, ಯಾವಾಗಲೂ ದೂರವಾಣಿ/ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಪ್ರಾರಂಭವಾಗುವುದು ಇಲ್ಲಿಯೇ. ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಎಂದರೇನು ಎಂಬುದನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ನಾವು ಒಂದು ಸನ್ನಿವೇಶವನ್ನು ನೋಡೋಣ.

ಗ್ರಾಹಕ: *"ನಮಸ್ಕಾರ, ದೆಹಲಿಯಿಂದ ಮೇಘಾ. ನನಗೆ ನಿಮ್ಮ ಸಹಾಯ ಬೇಕು."*

CRM: *"ಶುಭೋದಯ ಮೇಘಾ. ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವುದು ನಮಗೆ ಸಂತೋಷದ ವಿಷಯ. ದಯವಿಟ್ಟು ನಿಮ್ಮ ಇಮೇಲ್ ID ಯನ್ನು ನಮಗೆ ತಿಳಿಸಬಹುದೇ?"*

ಗ್ರಾಹಕ: *"ಸರಿ, megha.678@abc.com ಎಂದು."*

CRM: *"ಧನ್ಯವಾದಗಳು ಮೇಘಾ. ದಯವಿಟ್ಟು ನೀವು ಎದುರಿಸುತ್ತಿರುವ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಿ."*

ಗ್ರಾಹಕ: *"ಎರಡು ದಿನಗಳ ನಂತರ ನನ್ನ ಪಾಲಕರ ವಿವಾಹ ವಾರ್ಷಿಕೋತ್ಸವವಿದೆ. ನಿಮ್ಮ ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ನಾನು XYZ ಬ್ರ್ಯಾಂಡ್‌ನ ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ನೋಡಿದ್ದೇನೆ. ಈ ಅಲ್ಪಾವಧಿಯಲ್ಲಿ ನಾನು ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ಪಡೆಯಬಹುದೇ ಎಂದು ನಾನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಬಯಸುತ್ತೇನೆ"*

CRM: *"ಖಂಡಿತ, ಮೇಘಾ ನಾನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತೇನೆ. ಕಾಯುತ್ತಿರುವುದಕ್ಕೆ ಧನ್ಯವಾದಗಳು ಮೇಘಾ. ಅದನ್ನು ಬೇಗ ತಲುಪಿಸುವುದು ಕಷ್ಟ, ಆದರೆ ನಾನು ಎಕ್ಸ್‌ಪ್ರೆಸ್ ಡೆಲಿವರಿಗಾಗಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮಾಡಬಲ್ಲೆ. ಆದರೆ ನೀವು ಹೆಚ್ಚುವರಿ 50 ರೂಪಾಯಿಗಳನ್ನು ಪಾವತಿಸಬೇಕಗುತ್ತದೆ, ಅದು ನಿಮಗೆ ಆಗಬಹುದೇ?"*

ಗ್ರಾಹಕ: *"ಹೌದು, ಖಂಡಿತವಾಗಿ. ನಾನು ಈಗ ಅದನ್ನು ಕಾಯ್ದಿರಿಸಬಹುದೇ?"*

CRM: *"ಹೌದು, ದಯವಿಟ್ಟು ಮುಂದುವರಿಯಿರಿ."*

Customer: *"ಧನ್ಯವಾದಗಳು."*

ಈ ಸನ್ನಿವೇಶದಲ್ಲಿ ನೀವು ಏನನ್ನು ಗಮನಿಸಿದಿರಿ?

CRM:

ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸ್ವಾಗತಿಸಿದರು

ವಿವರಗಳನ್ನು ನಮೂದಿಸಿದರು

ತ್ವರಿತ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ನೀಡಿದರು

ಸೇವೆಯು ಇತರರಿಗೆ ಒದಗಿಸುವ ಸಹಾಯದ ಕ್ರಿಯೆಯಾಗಿದೆ. ಈ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಇದು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ಸಂವಹನವನ್ನು ಅರ್ಥೈಸುತ್ತದೆ. ನೀವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೇವೆಯನ್ನು ಎಷ್ಟು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಒದಗಿಸುತ್ತೀರಿ ಎಂಬುದು ನಿಮ್ಮ ಸೇವೆಗಳು ಎಷ್ಟು ಉತ್ತಮವಾಗಿವೆ ಎಂಬುದನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುತ್ತದೆ.

ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ

ಉತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು ಯಾವುದೇ ವ್ಯವಹಾರದ ಜೀವಾಳವಾಗಿದೆ. ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಹೊಂದುವ ಕಂಪನಿಗಳು ಮತ್ತು ವಿಫಲಗೊಳ್ಳುವ ಕಂಪನಿಗಳ ನಡುವೆ ವ್ಯತ್ಯಾಸವನ್ನು ಉಂಟುಮಾಡುವುದೇ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ. ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯು BPO ಮತ್ತು ಹಿಂದಿನ, ಪ್ರಸ್ತುತ ಅಥವಾ ಭವಿಷ್ಯದ ವಹಿವಾಟುಗಳ ಗ್ರಾಹಕರ ನಡುವಿನ ಎಲ್ಲಾ ಹಂತದ ಸಂವಹನವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ ಇದು. ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಗ್ರಾಹಕರು BPOದಿಂದ ಉತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸುತ್ತಾರೆ.

CCE ಡೊಮೆಸ್ಟಿಕ್ ನಾನ್–ವಾಯ್ಸ್ ಆಗಿ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂಪರ್ಕ ಸಾಧಿಸುವ ಮೊದಲ ವ್ಯಕ್ತಿ ನೀವಾಗಿದ್ದೀರಿ. ಆದ್ದರಿಂದ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯು ನಿಮ್ಮಿಂದಲೇ ಪ್ರಾರಂಭವಾಗುತ್ತದೆ.

ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯು ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು CCEಗಾಗಿ ಬಹಳ ಮುಖ್ಯವಾಗಿದೆ:

- ತೃಪ್ತ ಗ್ರಾಹಕರು ಪುನಃ ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರಾಗುತ್ತಾರೆ
- ಒಬ್ಬ ತೃಪ್ತ ಗ್ರಾಹಕರು ಅನೇಕ ಇತರ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಕರೆತರುತ್ತಾರೆ
- ಕಂಪನಿಯ ಖ್ಯಾತಿಯು ಬೆಳೆಯುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನೀವೂ ಪ್ರಗತಿ ಹೊಂದುತ್ತೀರಿ
- ಉತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯು ಪರೋಕ್ಷವಾಗಿ ನಿಮ್ಮ ಉತ್ತಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಪ್ರತಿಬಿಂಬಿಸುತ್ತದೆ
- ನೀವು ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಮೇಲ್ದರ್ಜೆಯವರಿಂದ ಮೆಚ್ಚುಗೆಯನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತೀರಿ

ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಗಾಗಿ ಸಲಹೆಗಳು

ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದಲ್ಲಿ ಯಶಸ್ವಿಯಾಗಲು, ಉತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯನ್ನು ಹೇಗೆ ನೀಡಬೇಕೆಂದು ನೀವು ತಿಳಿದಿರಬೇಕು.

a. ಚಾಟ್‌ಗೆ ತಕ್ಷಣ ಉತ್ತರಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಕಾಯುವಂತೆ ಮಾಡದಿರುವುದು.

b. ನೀವು ಭರವಸೆಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದ ಹೊರತು, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸುಳ್ಳು ಭರವಸೆಗಳನ್ನು ನೀಡಬೇಡಿ.

c. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಕ್ರಮವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಿ.

d. ತಾಂತ್ರಿಕ ಪರಿಭಾಷೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಗೊಂದಲಗೊಳಿಸಬೇಡಿ.

e. ಪರಿಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಗ್ರಾಹಕರ ಸ್ಥಾನದಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮನ್ನು ಇರಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.

f. ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರು ಹೆಚ್ಚಾಗಿ ಏನು ಬಯಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಕಂಪನಿಯು ಅತ್ಯುತ್ತಮವಾಗಿ ಏನು ಮಾಡುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಿ. ಅವೆರಡೂ ಎಲ್ಲಿ ಸೇರುತ್ತವೆ ಎಂಬುದರ ಮೇಲೆ ಕೇಂದ್ರೀಕರಿಸಿ.

ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು

- ಚೆನ್ನಾಗಿ ತಿಳಿದುಕೊಂಡಿರುವವರಾಗಿರಿ
- ಸ್ನೇಹಪರರಾಗಿರಿ
- ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಿ
- ಮಾರಾಟ ಸಲಹೆಗಾರರಾಗಿ ಆದರೆ ಮಾರಾಟಗಾರರಾಗಬೇಡಿ
- ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲಿ ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಬೆಳೆಸಿ
- ಕಂಪನಿಗೆ ಒಳ್ಳೆಯ ಹೆಸರನ್ನು ತಂದುಕೊಡಿ
- ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ ನೀಡಿ.

ಇಮೇಲ್ ಶಿಷ್ಟಾಚಾರ

ಇಮೇಲ್‌ಅನ್ನು ರೂಪಿಸುವುದು

- ವಿಷಯವನ್ನು ಸೇರಿಸಲು ಮರೆಯದಿರಿ
- ಮೊದಲು ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ಸ್ವಾಗತಿಸಿ
- ಪರಿಚಯ (ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ) ಮತ್ತು ಸಮಸ್ಯೆಯ ಉಲ್ಲೇಖ
- ಪರಿಹಾರ
- ಮುಕ್ತಾಯದ ಹೇಳಿಕೆ ಮತ್ತು ಧನ್ಯವಾದಗಳು

ಇಮೇಲ್ ಕಳುಹಿಸುವಾಗ ಸಲಹೆಗಳು

1. **"To"** ಮತ್ತು **"CC"** ನಡುವಿನ ವ್ಯತ್ಯಾಸವನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ. – **"To"** ಕ್ಷೇತ್ರವು ಯಾರು ನಿಮ್ಮ ಸಂದೇಶವನ್ನು ಓದಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಬೇಕೆಂದು ನೀವು ಬಯಸುತ್ತೀರೋ, ಆ ಜನರನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು.
2. ಸಂದೇಶಗಳನ್ನು ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತವಾಗಿರಿಸಿ ಮತ್ತು ನೇರವಾಗಿರಿಸಿ. ಮೊದಲು ನಿಮ್ಮ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶವನ್ನು ಹೇಳಿ, ನಂತರ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ ವಿವರವನ್ನು ಒದಗಿಸಿ. ನೀವು ಏಕೆ ಬರೆಯುತ್ತಿರುವಿರಿ ಎಂಬುದನ್ನು ಸಂದೇಶದ ಆರಂಭದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಿ.
3. ಒಂದೇ ಸಂದೇಶದಲ್ಲಿ ಅನೇಕ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬೇಡಿ. ನೀವು ಒಂದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬೇಕಾದರೆ, ಅನೇಕ ಇ–ಮೇಲ್‌ಗಳನ್ನು ಕಳುಹಿಸಿ.
4. ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಉತ್ತರಿಸಿ. ನೀವು ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಉತ್ತರಿಸಬೇಕು, ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ನೀವು ನಿಮ್ಮ ಗೌರವವನ್ನು ಹಾಳುಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುತ್ತೀರಿ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿತ್ವವನ್ನು ಕಡಿಮೆಗೊಳಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತೀರಿ.
5. ನಿಮ್ಮ ಟೋನ್ ಬಗ್ಗೆ ಗಮನವಿರಲಿ. ಮುಖಾಮುಖಿ ಸಭೆಗಳು ಅಥವಾ ದೂರವಾಣಿ ಕರೆಗಳಲ್ಲಿ ಇರುವಂತೆ ನಿಮ್ಮ ಇ–ಮೇಲ್ ಸಂದೇಶಗಳನ್ನು ಓದುವವರಿಗೆ ನಿಮ್ಮ ಸ್ವರ, ಧ್ವನಿ, ರೂಪನಿಷ್ಪತ್ತಿ ಅಥವಾ ಇತರ ಮೌಖಿಕ ಸೂಚನೆಗಳು ಲಭ್ಯವಿರುವುದಿಲ್ಲ. ಹೀಗಾಗಿ ನಿಮ್ಮ ಸ್ವರದ ಬಗ್ಗೆ ನೀವು ಜಾಗರೂಕರಾಗಿರಬೇಕು. ವಿಶೇಷವಾಗಿ ವ್ಯಂಗ್ಯವು ಅಪಾಯಕಾರಿಯಾದದ್ದು.
6. ಕೋಪದಲ್ಲಿ ಉತ್ತರಿಸಬೇಡಿ. ಇದು ನಿಮ್ಮ ಗೌರವವನ್ನು ಹಾಳುಮಾಡುವುದು ಮಾತ್ರವಲ್ಲದೆ ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಅಪಾಯವನ್ನುಂಟುಮಾಡುತ್ತದೆ.
7. ಎಲ್ಲವನ್ನೂ ದೊಡ್ಡಕ್ಷರಗಳಲ್ಲಿ ಬರೆಯಬೇಡಿ. ಇದು ಡಿಜಿಟಲ್ ಕೂಗಾಟಕ್ಕೆ ಸಮಾನವಾಗಿದೆ. ಇದಲ್ಲದೇ ಎಲ್ಲಾ ದೊಡ್ಡಕ್ಷರಗಳು ಓದಲು ಕಷ್ಟ.
8. ಮಾನಹಾನಿಕರ, ಆಕ್ರಮಣಕಾರಿ, ಜನಾಂಗೀಯ ಅಥವಾ ಅಶ್ಲೀಲ ಹೇಳಿಕೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಇಮೇಲ್‌ಗಳನ್ನು ಕಳುಹಿಸಬೇಡಿ ಅಥವಾ ಫಾರ್ವರ್ಡ್ ಮಾಡಬೇಡಿ. ನೀವು ಹಾಗೆ ಮಾಡಿದರೆ, ನಿಮ್ಮನ್ನು ಅಥವಾ ನಿಮ್ಮ ಕಂಪನಿಯನ್ನು ನೀವು ಅಪಾಯಕ್ಕೆ ಸಿಲುಕಿಸಬಹುದು. ನೀವು ಮೂಲ ಲೇಖಕರಲ್ಲದಿದ್ದರೂ, ಕೇವಲ ಅದನ್ನು ರವಾನಿಸಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ನಿಮ್ಮ ಮೇಲೆ ಮೊಕದ್ದಮೆ ಹೂಡಬಹುದು.
9. ನಿಮ್ಮ ಸಂಪರ್ಕ ಮಾಹಿತಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಹಿಯನ್ನು ಬಳಸಿ. ನಿಮ್ಮ ಸಂದೇಶಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವವರಿಗೆ ಸೌಜನ್ಯಪೂರಕವಾಗಿ ಕಾಣಿಸುತ್ತದೆ. ನಿಮ್ಮ ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ ಅಥವಾ ಮೇಲಿಂಗ್ ವಿಳಾಸವನ್ನು ಕೇಳಲು ಜನರು ಎರಡನೇ ಅಥವಾ ಮೂರನೇ ಇ–ಮೇಲ್‌ಅನ್ನು ಕಳುಹಿಸಬೇಕಾಗಿಲ್ಲವಾದ್ದರಿಂದ ಇದು ಇ–ಮೇಲ್ ಸಂದೇಶಗಳನ್ನು ಕಡಿತಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ.
10. ನಿಮ್ಮ ಕಾಗುಣಿತ ಪರೀಕ್ಷಕವನ್ನು ಬಳಸಿ. ನಿಮ್ಮ ಕಾಗುಣಿತ ಪರಿಶೀಲನೆ ಆನ್ ಆಗಿದೆಯೇ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ. ಕಾಗುಣಿತ ತಪ್ಪುಗಳೊಂದಿಗೆ ಮೇಲ್‌ಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವುದಕ್ಕಿಂತ ಕೆಟ್ಟದ್ದು ಬೇರೊಂದಿಲ್ಲ.

ದತ್ತಾಂಶ ಗೌಪ್ಯತೆ

ದತ್ತಾಂಶವು ಯಾವುದೇ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಪ್ರಾಥಮಿಕ ಆಸ್ತಿಯಾಗಿದ್ದು, ಅದರ ಸುರಕ್ಷತೆಯು ಅತ್ಯಗತ್ಯವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

ಈ ದತ್ತಾಂಶವು ಹೀಗಿರಬಹುದು:

- ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ, ಹಣಕಾಸು ಮಾಹಿತಿ, ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿ ಇತ್ಯಾದಿಗಳಂತಹ ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿ.
- ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವ ವಿಧಾನ, ಅದರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಹರಿವು, ಇಲಾಖೆಗಳು ಕೆಲಸ ಮಾಡುವ ವಿಧಾನ, ಆ ಜನರ ಹೆಸರುಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕ ಮಾಹಿತಿ.
- ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು

ಮಾಹಿತಿ ಭದ್ರತೆ

CCE ಆಗಿ ನೀವು ಮಾಹಿತಿ ಭದ್ರತೆಗಾಗಿ ಎಲ್ಲಾ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು ಮುಖ್ಯವಾಗಿದೆ. ಮಾಹಿತಿ ಭದ್ರತೆಯು ಅನಧಿಕೃತ ಪ್ರವೇಶ, ಬಳಕೆ, ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆ, ಅಡ್ಡಿ, ಮಾರ್ಪಾಡು, ತಪಾಸಣೆ, ರೆಕಾರ್ಡಿಂಗ್ ಅಥವಾ ನಾಶದಿಂದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ರಕ್ಷಿಸುವ ಅಭ್ಯಾಸವಾಗಿದೆ. ಈ ದತ್ತಾಂಶವು ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ದತ್ತಾಂಶ, ಭೌತಿಕ ದತ್ತಾಂಶ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ದತ್ತಾಂಶ ಆಗಿರಬಹುದು.

- ಖಾತೆದಾರರನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಬೇರೆಯವರಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮತ್ತು ಹಣಕಾಸಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಡಿ
- ಲಿಖಿತ ಅಥವಾ ಮೌಖಿಕವಾದ ಅನಧಿಕೃತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕ /ಸ್ಪರ್ಧಿ /ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಉದಾ: ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿ ಹಾಳೆಯ ನಕಲು ಇತ್ಯಾದಿ.
- ಒಬ್ಬ ಗ್ರಾಹಕರ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಇನ್ನೊಬ್ಬ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಬೇಡಿ

ಗ್ರಾಹಕರ ಗೌಪ್ಯತೆ

ಗ್ರಾಹಕ ತನ್ನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೊದಲು ಸಂಸ್ಥೆ ಮತ್ತು CCEಅನ್ನು ತುಂಬಾ ನಂಬುತ್ತಾರೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ ಆ ನಂಬಿಕೆ ಮತ್ತು ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು CCEಗೆ ಇದು ನಿರ್ಣಾಯಕವಾಗಿದೆ. ಯಾವುದೇ ಗೌಪ್ಯ ದತ್ತಾಂಶವನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಅಪರಾಧವಾಗಿದೆ. ತಪ್ಪಿತಸ್ಥರೆಂದು ಕಂಡುಬಂದರೆ, CCEಯನ್ನು ಅಪರಾಧಿ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಿ ಜೈಲು ಶಿಕ್ಷೆಗೆ ಒಳಪಡಿಸಬಹುದು.

ದತ್ತಾಂಶ ಭದ್ರತೆಗಾಗಿ ಕ್ರಮಗಳು

- ಹಾರ್ಡ್ ಕಾಪಿಗಳು ಅಥವಾ ಸಾಫ್ಟ್ ಕಾಪಿಗಳಂತಹ ಯಾವುದೇ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದತ್ತಾಂಶವನ್ನು ನಾಶಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಕೆಲಸ ಮುಗಿದ ನಂತರ ಹಿಂತಿರುಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಯಾವುದೇ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಮೆಮೊರಿ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳು, CD/ DVD/ ಬ್ಲೂ ರೇಯ್ಸ್ ಡಿಸ್ಕ್, ಎಕ್ಸ್ಟರ್ನಲ್ ಹಾರ್ಡ್ ಡಿಸ್ಕ್, ಫ್ಲಾಪಿ ಡಿಸ್ಕ್, ಪೆನ್ ಡ್ರೈವ್, ಇತ್ಯಾದಿಗಳಂತಹ ಯಾವುದೇ ಸ್ಟೋರೇಜ್ ಸಾಧನಗಳನ್ನು ತಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳಕ್ಕೆ ತರಲು ಅನುಮತಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
- ಯಾವುದೇ ಸ್ಟೋರೇಜ್ ಸಾಧನಗಳನ್ನು ಯಾವುದೇ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಒಳಗೆ ಅಥವಾ ಹೊರಗೆ ಸಾಗಿಸಿಲ್ಲ ಎಂದು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಸೆಕ್ಯುರಿಟಿ ಗಾರ್ಡ್‌ಗಳು ಉದ್ಯೋಗಿಗಳನ್ನು ಪ್ರವೇಶ ಮತ್ತು ನಿರ್ಗಮನ ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ ಪರೀಕ್ಷಿಸುತ್ತಾರೆ.
- CDಗಳು, DVDಗಳು, ಪೆನ್ ಡ್ರೈವ್, ಡಿಸ್ಕ್ ಡ್ರೈವ್ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಸ್ಟೋರೇಜ್ ಸಾಧನಗಳನ್ನು ಅಧಿಕೃತ ನಿರ್ವಹಣಾ ತಂಡದ ಸದಸ್ಯರ ಪೂರ್ವಾನುಮತಿ ಇಲ್ಲದೆ ವೈಯಕ್ತಿಕ PCಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಕಛೇರಿ ಆವರಣದಲ್ಲಿ ಅನುಮತಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
- ವೃತ್ತಿಪರ ಫೈರ್‌ವಾಲ್ ಸಿಸ್ಟಂ ಇಂಟರ್ನೆಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅನಧಿಕೃತ ಸೈಟ್‌ಗಳನ್ನು ಸರ್ಫ್ ಮಾಡಲು ಅಥವಾ ಪ್ರವೇಶಿಸಲು ಬಳಕೆದಾರರನ್ನು ನಿರ್ಬಂಧಿಸುತ್ತದೆ.
- ಫೈರ್‌ವಾಲ್ ಕಂಪನಿಯೊಳಗಿನ ಎಲ್ಲಾ ಬಳಕೆದಾರರ ಹಕ್ಕುಗಳನ್ನು ನಿರ್ಬಂಧಿಸುತ್ತದೆ.
- ಪ್ರತಿ ಉದ್ಯೋಗಿಯು ಕಂಪನಿಗೆ ಸೇರುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಲಿಖಿತ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸದಿರುವ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು (Non-Disclosure Agreement, NDA) ಪಡೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಪ್ರದೇಶದಲ್ಲಿ ಗೌಪ್ಯತಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಫಿಂಗರ್‌ಪ್ರಿಂಟ್ ಸಾಫ್ಟ್‌ವೇರ್‌ನಿಂದ ಪ್ರವೇಶವನ್ನು ನಿರ್ಬಂಧಿಸಲಾಗಿದೆ.
- ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನ ಸರ್ವರ್‌ಅನ್ನು ಸಹ ರಕ್ಷಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಅವರು ಅನಧಿಕೃತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಳಸುವುದಿಲ್ಲ ಅಥವಾ ಪ್ರವೇಶಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಅಥವಾ ಪಡೆಯಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು CCEಗೆ ಇದು ನಿರ್ಣಾಯಕವಾಗಿದೆ.
- ಲಾಗಿನ್ IDಗಳು ಮತ್ತು ಪಾಸ್‌ವರ್ಡ್ ರಕ್ಷಣೆಯ ಮೂಲಕ ನೆಟ್‌ವರ್ಕ್‌ಗೆ ಸೀಮಿತ ಪ್ರವೇಶವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಪಾಸ್‌ವರ್ಡ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರವೇಶ ನಿಯಂತ್ರಣಗಳನ್ನು ಅಧಿಕೃತ ಆಂತರಿಕ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಉತ್ತಮವಾಗಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾಗಿದೆ.

CRM ಉಪಕರಣ

ಚಾಟ್ ಅಥವಾ ಇಮೇಲ್ ವಿವರಗಳನ್ನು ಇರಿಸಲು ನೀವು ಬಳಸುವ ಉಪಕರಣ ಅಥವಾ ಪೋರ್ಟಲ್‌ಅನ್ನು ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣಾ (Customer Relationship Management) ಸಾಧನ ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂದರೆ CRM ಉಪಕರಣ. ಈ ಉಪಕರಣದಲ್ಲಿ ನೀವು ಸೇರಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಂಸ್ಥೆಯು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸುತ್ತದೆ.

ಸಂಸ್ಥೆಯು ಇವನ್ನು ಹೊಂದಲು ಬಳಸುತ್ತದೆ:

- ಗ್ರಾಹಕ ಬೇಸ್‌ನ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿ
- ಯಶಸ್ವಿ ಮತ್ತು ಅಷ್ಟೊಂದು ಯಶಸ್ವಿಯಾಗದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಕುರಿತಾದ ತಿಳುವಳಿಕೆ
- ಸುಧಾರಿತ ಗ್ರಾಹಕ ಬೆಂಬಲ

- ಹೆಚ್ಚಿದ ಗ್ರಾಹಕ ತೃಪ್ತಿ
- ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದರ ಹೆಚ್ಚಿನ ದರ
- ಕಡಿಮೆ ವೆಚ್ಚದಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚಿದ ಆದಾಯ

CCE ಆಗಿ, ನೀವು ಇದನ್ನು ಮಾಡಿದ್ದೀರಿ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು:

- ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನಿಖರವಾಗಿ ನವೀಕರಿಸುವುದು – ಉದಾ: ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರು ಅಥವಾ ಪ್ರಶ್ನೆಯ ಬಗ್ಗೆ.
- ದಿನಾಂಕಗಳು, ನಿಖರವಾದ ವಿನಂತಿಗಳು, ದೂರುಗಳು, ಉತ್ಪನ್ನ ಪಿಚ್ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನವೀಕರಿಸುವುದು.
- ಗ್ರಾಹಕರ ಎಲ್ಲಾ ಅಗತ್ಯತೆಗಳನ್ನು ನವೀಕರಿಸುವುದು – ಉದಾ: ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಯೋಜನೆಯಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆ ಇತ್ಯಾದಿ.
- ನೀವು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಉಳಿಸುತ್ತೀರಿ ಮತ್ತು ಸಲ್ಲಿಸುತ್ತೀರಿ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.
- ಮಾಹಿತಿ ಹಳೆಯದಾಗಿದೆಯೇ ಎಂಬುದನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗ ಅದನ್ನು ನವೀಕರಿಸುವುದು.
- ಕಾಣೆಯಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಯಾವುದಾದರೂ ಮಾಹಿತಿ ಖಾಲಿಯಾಗಿ ಕಂಡುಬಂದಲ್ಲಿ ಅದನ್ನು ನವೀಕರಿಸುವುದು.

ಗುರುತಿಸುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಪರಿಶೀಲನೆ

ಗುರುತಿಸುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಪರಿಶೀಲನೆಯು ನೀವು ಸರಿಯಾದ ವ್ಯಕ್ತಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಂಪರ್ಕದಲ್ಲಿದ್ದೀರೆ ಎಂದು ಪರಿಶೀಲಿಸುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಾಗಿದೆ. ಪರಿಶೀಲನೆಗಾಗಿ ಕೇಳಲಾಗುವ ಕೆಲವು ಸಾಮಾನ್ಯ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು:

- ಸಂಪೂರ್ಣ ಹೆಸರು
- ಹುಟ್ಟಿದ ದಿನ
- ಬಿಲ್ಲಿಂಗ್ ವಿಳಾಸ
- ನೋಂದಾಯಿತ ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆ ಅಥವಾ ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ

ಉದ್ದೇಶ ಮತ್ತು ಟ್ಯಾಗ್ ಮಾಡುವಿಕೆ

ನೀವು ಚಾಟ್‌ಅನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಿದ ನಂತರ ಅಥವಾ ಇಮೇಲ್ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ನಂತರ, ನೀವು ಅದರ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ಗುರುತಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿದೆ. ಇದು ನಿಮ್ಮ ಕಂಪನಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯತೆಗಳು ಮತ್ತು ಕಾಳಜಿಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುತ್ತದೆ. CRM ಸಿಸ್ಟಂ ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ವಿಕಾಸದೊಂದಿಗೆ ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರು ಕೇಳಿದ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಟ್ಯಾಗ್ ಪ್ರಕಾರವಿದೆ. ನೀವು ಮಾಡಬೇಕಾಗಿರುವುದು ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಯನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ದೊಡ್ಡ ವರ್ಗಕ್ಕೆ ಹೊಂದಿಸುವುದು ಉದಾ: ಪ್ರಶ್ನೆ, ದೂರು ಅಥವಾ ವಿನಂತಿ ಇತ್ಯಾದಿ.

ಟೈಪಿಂಗ್ ಕೌಶಲ್ಯ

ಟೈಪಿಂಗ್ ಕೌಶಲ್ಯವನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಲು, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಕೀಬೋರ್ಡ್‌ಅನ್ನು ಹೇಗೆ ಬಳಸಬೇಕು ಎಂಬುದರ ಪರಿಚಯವಿರಬೇಕು. ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಕೀಬೋರ್ಡ್ ವರ್ಣಮಾಲೆ, ಸಂಖ್ಯೆ, ಫಂಕ್ಷನ್ ಮತ್ತು ಇತರ ವಿಶೇಷ ಕೀಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಅವಶ್ಯಕತೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ದತ್ತಾಂಶವನ್ನು ನಮೂದಿಸಲು ಈ ಕೀಗಳು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತವೆ. ಅಭ್ಯಾಸದೊಂದಿಗೆ ಮಾತ್ರ ನಿಖರವಾಗಿ ಮತ್ತು ವೇಗವಾಗಿ ಟೈಪ್ ಮಾಡಬಹುದು. ಈ ಮಾಡ್ಯೂಲ್‌ನಲ್ಲಿ ನೀವು ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಕೀಬೋರ್ಡ್‌ನ ವಿವಿಧ ಭಾಗಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ಕೀಗಳನ್ನು ಕಲಿಯುವಿರಿ.

ಕೀಬೋರ್ಡ್‌ನ ಮೂರು ಸಾಲುಗಳಲ್ಲಿ ವರ್ಣಮಾಲೆಯ ಕೀಗಳಿರುತ್ತವೆ. ಟೈಪ್ ಮಾಡುವಾಗ ನೀವು ಎರಡೂ ಕೈಗಳನ್ನು ಬಳಸಬೇಕು. ವರ್ಣಮಾಲೆಯ ಕೀಗಳು ಇಂಗ್ಲೀಷ್ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿನ ಅಕ್ಷರಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರುತ್ತವೆ.

ಮೂರು ಸಾಲುಗಳಲ್ಲಿ ವರ್ಣಮಾಲೆಯ ಕೀಗಳು:

- **ಟ್ಯಾಬ್ – ಮೇಲಿನ ಸಾಲು:** ಟ್ಯಾಬ್ ಕೀ ಸಾಲಿನಲ್ಲಿರುವ ಅಕ್ಷರಗಳಲ್ಲಿ ಇವು ಸೇರಿವೆ: QWERT (ಎಡಗೈ ಬಳಸಿ ಟೈಪ್ ಮಾಡಬೇಕಾದವುಗಳು) ಮತ್ತು POIUY (ಬಲಗೈ ಬಳಸಿ ಟೈಪ್ ಮಾಡಬೇಕಾದವುಗಳು).
- **ಕ್ಯಾಪ್ಸ್ – ಮಧ್ಯದ ಸಾಲು:** ಈ ಸಾಲಿನಲ್ಲಿನ ಕೀಗಳು ಹೀಗಿವೆ: ASDFG ಮತ್ತು LKJH. ಈ ಸಾಲನ್ನು 'ಹೋಮ್ ರೋ' ಅಥವಾ ಸಾಲು ಎಂದೂ ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇಲ್ಲಿ ನೀವು ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ನಿಮ್ಮ ಕೈಗಳನ್ನು ಇರಿಸಿಕೊಂಡಿರುತ್ತೀರಿ.
- **ಶಿಫ್ಟ್– ಕೊನೆಯ ಸಾಲು:** ಈ ಸಾಲಿನಲ್ಲಿನ ಕೀಗಳು ಹೀಗಿವೆ: ZXCVB ಮತ್ತು MN. M ಮತ್ತು N ಅಕ್ಷರಗಳನ್ನು ಟೈಪ್ ಮಾಡುವಾಗ ನಿಮ್ಮ ಬಲಗೈಯ ಮೊದಲ ಬೆರಳನ್ನು ಬಳಸಿ.
- **ಸ್ಪೇಸ್ ಬಾರ್:** ಎರಡು ಪದಗಳ ನಡುವೆ ಸ್ಪೇಸ್‌ಅನ್ನು ಹಾಕಲು ಕೊನೆಯ ಸಾಲಾದ ಶಿಫ್ಟ್‌ನ ಕೆಳಗಿನ ಉದ್ದದ ಕೀ ಆಗಿರುವ ಸ್ಪೇಸ್ ಬಾರ್‌ಅನ್ನು ಬಳಸಿ. ಸ್ಪೇಸ್ ಬಾರ್‌ಅನ್ನು ಒತ್ತಲು ನಿಮ್ಮ ಹೆಬ್ಬೆರಳನ್ನು ಬಳಸಿ.

ಚಿತ್ರ. 2.1.1. ಕೀಬೋರ್ಡ್

ಕೀಬೋರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿರುವ ಸಂಖ್ಯಾ ಕೀಗಳು ಸಂಖ್ಯೆಗಳನ್ನು ನಮೂದಿಸಲು ನಮಗೆ ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುತ್ತವೆ. ನೀವು ಕೆಲವು ಲೆಕ್ಕಾಚಾರಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಅಥವಾ ಸಂಖ್ಯೆಗಳನ್ನು ನಮೂದಿಸಬೇಕಾದಾಗ ಈ ಕೀಗಳನ್ನು ಬಳಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸಂಖ್ಯೆಗಳ ಕೀಗಳು ಕೀಬೋರ್ಡ್‌ನ ಬಲ ಮೂಲೆಯಲ್ಲಿರುವ ನಂಬರ್ ಪ್ಯಾಡ್‌ನಲ್ಲಿವೆ. ಇದು 0ಯಿಂದ 9ರವರೆಗಿನ ಸಂಖ್ಯೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ.

ಅಭ್ಯಾಸ

1. ಉತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು ಯಾವುವು?

_____

_____

_____

_____

2. ಉತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದರ ಪ್ರಯೋಜನಗಳೇನು: (ಒಂದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಉತ್ತರಗಳು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತವೆ)
   a. ಹಣವನ್ನು ಉಳಿಸುತ್ತದೆ
   b. ದೀರ್ಘ ಕಾಲ ಉಳಿಯುವಂತಹ ಪ್ರಭಾವ ಬೀರುತ್ತದೆ
   c. ಹೊಸ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಆಕರ್ಷಿಸುತ್ತದೆ
   d. ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ತೃಪ್ತಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ
3. CRM ಆಗಿ ನೀವು ಯಾವಾಗಲೂ: (ಒಂದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಉತ್ತರಗಳು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತವೆ)
   a. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವಾದ ಮಾಡಿ
   b. ತ್ವರಿತ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿ
   c. ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಅಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಿ
   d. ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ
4. ಗ್ರಾಹಕರೊಬ್ಬರು ಹೀಗೆ ಬರೆಯುತ್ತಾರೆ, "ನನ್ನ ಲ್ಯಾಪ್‌ಟಾಪ್‌ನ EMI ಪಾವತಿಸಲು ಹತ್ತಿರದ ಕೇಂದ್ರ ಯಾವುದೆಂದು ತಿಳಿಯಲು ನಾನು ನಿಮ್ಮ ಸಹಾಯವನ್ನು ಬಯಸುತ್ತೇನೆ." ನಿಮ್ಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಹೀಗಿರುತ್ತದೆ:
   a. "ನಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ನಿಮಗೆ ಎಲ್ಲಾ ವಿವರಗಳು ಸಿಗುತ್ತವೆ."
   b. "ನಾನು ಕಾರ್ಯನಿರತನಾಗಿದ್ದೇನೆ, ನನಗೆ ಸಮಯವಿಲ್ಲ."
   c. "ಕರೆ ಮಾಡಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ಧನ್ಯವಾದಗಳು. ನಿಮ್ಮ ಸ್ಥಳಕ್ಕೆ ಹತ್ತಿರದಲ್ಲಿರುವ ಪಾವತಿ ಕೇಂದ್ರದ ವಿವರವನ್ನು ನೀಡಲು ಖಂಡಿತವಾಗಿಯೂ ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತೇನೆ."
   d. "ನಾನು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆಯೇ ಎಂದು ನನಗೆ ಖಚಿತವಿಲ್ಲ."

5. "ನಾನು ಡಿವಿಡಿ ಪ್ಲೇಯರ್ ಖರೀದಿಸಲು ಬಯಸಿದ್ದೆ" ಎಂದು ಹೇಳಲು ಗ್ರಾಹಕರೊಬ್ಬರು ಬರೆಯುತ್ತಾರೆ. ನಿಮ್ಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯು ಹೀಗಿರುತ್ತದೆ:
   a. "ಖಂಡಿತ ಸರ್, ನೀವು ಯಾವ ಮಾಡೆಲ್‌ಅನ್ನು ಹುಡುಕುತ್ತಿದ್ದೀರಿ ಎಂದು ಹೇಳಬಲ್ಲಿರಾ?"
   b. "ಹಲವು ಡಿವಿಡಿ ಪ್ಲೇಯರ್‌ಗಳಿವೆ. ನಿಮಗೆ ಯಾವುದು ಬೇಕು?"
   c. "ಮೊದಲು ನಿಮ್ಮ ಬಜೆಟ್, ನೀವು ಯಾವ ಮಾಡೆಲ್‌ಅನ್ನು ಖರೀದಿಸಲು ಬಯಸುತ್ತೀರಿ, ಯಾವ ಬ್ರ್ಯಾಂಡ್ ಮುಂತಾದವುಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಿ."
   d. "ನಾವು DVD ಪ್ಲೇಯರ್‌ಗಳನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಬೇರೆ ಕಡೆ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳಿ."
6. ಒಬ್ಬ ಗ್ರಾಹಕ ಹೀಗೆ ಬರೆಯುತ್ತಾನೆ, "ನನ್ನ ಲ್ಯಾಪ್‌ಟಾಪ್ ಬಗ್ಗೆ ನನಗೆ ನಿಜವಾಗಿಯೂ ನಿರಾಶೆಯಾಗಿದೆ, ಅದು ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತವಾಗಿ ಮುಚ್ಚುತ್ತದೆ!" ನಿಮ್ಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯು ಹೀಗಿರುತ್ತದೆ:
   a. "ನೀವು ಸೆಟ್ಟಿಂಗ್‌ಗಳನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸಿರಬೇಕು. ಅದು ನಿಮ್ಮ ತಪ್ಪು."
   b. "ಲ್ಯಾಪ್‌ಟಾಪ್ ತಾನಾಗಿಯೇ ಸ್ಥಗಿತಗೊಳ್ಳಲು ಹೇಗೆ ಸಾಧ್ಯ?"
   c. "ನೀವು ತಪ್ಪಾಗಿ ಸ್ವಿಚ್ ಆಫ್ ಬಟನ್ ಅನ್ನು ಒತ್ತಿರಬೇಕು."
   d. "ಮೇಡಂ ನಿಮಗೆ ಉಂಟಾದ ಅನಾನುಕೂಲತೆಗಾಗಿ ನಾನು ಕ್ಷಮೆಯಾಚಿಸುತ್ತೇನೆ. ನಿಮ್ಮ ಲ್ಯಾಪ್‌ಟಾಪ್‌ಅನ್ನು ಪರೀಕ್ಷಿಸಲು ನಾನು ತಂತ್ರಜ್ಞರನ್ನು ನೇಮಿಸುತ್ತೇನೆ."
7. ದತ್ತಾಂಶ ಸುರಕ್ಷತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಏಕೆ ಮುಖ್ಯ?

8. ದತ್ತಾಂಶ ಸುರಕ್ಷತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಂಸ್ಥೆಯು ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ಕೆಲವು ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.

9. CRM ಉಪಕರಣ ಎಂದರೇನು?

10. CRM ಉಪಕರಣವನ್ನು ಬಳಸಬಹುದಾದ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.

ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು

ಘಟಕ 2.2: ಭಾಷಾ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು

ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ, ನೀವು ಇವುಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಶಕ್ತರಾಗುವಿರಿ:

1. ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ವರ್ಣಮಾಲೆಯ ಅಕ್ಷರಗಳ ಮೂಲ ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು.
2. ಮೂಲ ಧ್ವನಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪದಗಳನ್ನು ನೆನಪಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು.
3. ಮೂಲ ಸ್ವರದ ಧ್ವನಿಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು.
4. ಮೂಲ ಸ್ವರದ ಧ್ವನಿಗಳನ್ನು ನಿರರ್ಗಳವಾಗಿ ಮಾತನಾಡುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಕಂಡುಕೊಳ್ಳಲು.
5. ಭಿನ್ನ ಸ್ವರದ ಧ್ವನಿಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು.
6. ಭಿನ್ನ ಸ್ವರದ ಧ್ವನಿಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಉಚ್ಚರಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಕಂಡುಕೊಳ್ಳಲು.
7. ವ್ಯಂಜನ ಧ್ವನಿಗಳಾದ ಬಿ, ಸಿ, ಡಿ, ಎಫ್, ಜಿ, ಎಚ್, ಜೆ, ಕೆ, ಐ, ಎಂ, ಎನ್, ಪಿ, ಕ್ಯೂ ಅನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಮತ್ತು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಉಚ್ಚರಿಸಲು.
8. ವ್ಯಂಜನ ಧ್ವನಿಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಮಾನ್ಯ ವ್ಯಂಜನ ಮಿಶ್ರಣಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಮತ್ತು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಉಚ್ಚರಿಸಲು.
9. ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಭಾಷೆಯ ವರ್ಣಮಾಲೆಯ ಅಕ್ಷರಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಉಚ್ಚರಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಪರೀಕ್ಷಿಸಲು.
10. ನೇವಿ ಕಾಲ್ ಲಿಸ್ಟ್ ಮರುಪಡೆಯಲು.
11. ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಭಾಷೆಯನ್ನು ಮಾತನಾಡುವ ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಗತ್ಯವನ್ನು ನಿರ್ಣಯಿಸಲು.
12. ತಟಸ್ಥ ಹಿಂದಿ ಭಾಷೆಯನ್ನು ಹೊಂದುವ ಅಗತ್ಯವನ್ನು ನಿರ್ಣಯಿಸಲು.
13. ತಟಸ್ಥ ಹಿಂದಿ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಹೇಗೆ ಮಾತನಾಡಬೇಕೆಂದು ನಿರ್ಧರಿಸಲು.
14. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವಾಗ ಸಾಮಾನ್ಯ ನುಡಿಗಟ್ಟುಗಳನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಬಳಸಿಕೊಳ್ಳಲು.
15. ನಿಮ್ಮ ಮಾತಿನಲ್ಲಿ ಸಭ್ಯ ಅಭಿವ್ಯಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಬಳಸಲು.
16. ವ್ಯವಹಾರಕುಶಲತೆಯ ಮಾತಿನೊಂದಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ಸನ್ನಿವೇಶಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು ಎಂಬುದನ್ನು ಕಂಡುಕೊಳ್ಳಲು.
17. ವಿಭಿನ್ನ ಸ್ವರಗಳ ನಡುವೆ ವ್ಯತ್ಯಾಸವನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು.
18. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವಾಗ ಸೂಕ್ತವಾದ ನುಡಿಗಟ್ಟುಗಳು ಮತ್ತು ಸ್ವರಗಳನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಳ್ಳಲು.

2.2.1 ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ವರ್ಣಮಾಲೆಯಲ್ಲಿನ ಧ್ವನಿಗಳು

ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಎರಡು ಮೂಲಭೂತ ಧ್ವನಿಗಳಿವೆ – ಸ್ವರಗಳು ಮತ್ತು ವ್ಯಂಜನಗಳು.

ಸ್ವರದ ಧ್ವನಿಗಳನ್ನು ತೆರೆದ ಗಂಟಲಿನ ಪ್ರದೇಶದ ಮೂಲಕ ಉಚ್ಚರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ

ಉದಾ: ।ಎ। ।ಇ। ।ಐ। ।ಒ। ।ಯು। ಹ್ರಸ್ವ ಸ್ವರಗಳು ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ

।ಎ। ಆಪಲ್

।ಇ। ಎಗ್

।ಐ। ಇಂಕ್

।ಒ। ಆರೆಂಜ್

।ಯು। ಅಂಬ್ರೆಲ್ಲಾ

ದೀರ್ಘ ಸ್ವರಗಳು **।ಅಯ್।** **।ಈ।** **।ಐ।** **।ಓ।** **।ಯ್ಯೂ।**

।ಏಯ್। ಟ್ರೈನ್

।ಈ। ಟ್ರೀ

।ಐ। ಡೈ

।ಓ। ಗೋಟ್

।ಯ್ಯೂ। ಬ್ಲೂ ಯ

ಇವು ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ವರ್ಣಮಾಲೆಯಲ್ಲಿರುವ ಸ್ವರ ಧ್ವನಿಗಳಾಗಿವೆ.

ಗಂಟಲಿನ ಪ್ರದೇಶವನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ ಮುಚ್ಚುವ ಮೂಲಕ ವ್ಯಂಜನ ಧ್ವನಿಗಳು ಉತ್ಪತ್ತಿಯಾಗುತ್ತವೆ.

ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ವರ್ಣಮಾಲೆಯಲ್ಲಿ 21 ವ್ಯಂಜನ ಧ್ವನಿಗಳಿವೆ.

ವ್ಯಂಜನ ಧ್ವನಿಗಳು		ವ್ಯಂಜನ ಧ್ವನಿಗಳು	
ಬಯರ್	|b|	ಪ್ಯಾರಾಗ್ರಾಫ್	|p|
ಕವರ್	|c|	ಕ್ಯೂ	|q|
ಡಿಜಿಟಲ್	|d|	ರೇಟ್	|r|
ಫೀಚರ್	|f|	ಸೆಟಲ್	|s|
ಗುಡ್	|g|	ಟರ್ಮ್	|t|
ಹೈಯರ್	|h|	ವಯಾ	|v|
ಜಂಪ್	|j|	ವೈರ್	|w|
ಕೀ	|k|	ಟಾಕ್ಸಿಕ್	|x|
ಲಾಂಗ್	|l|	ಯಾರ್ಡ್	|y|
ಮಾರ್ನಿಂಗ್	|m|	ಝೀರೋ	|z|
ನೆಟ್	|n|		

ಕೆಲವೊಮ್ಮೆ ಎರಡು ವ್ಯಂಜನಗಳು ಒಟ್ಟಿಗೆ ಬರುತ್ತವೆ ಅಥವಾ ಒಟ್ಟಿಗೆ ಬೆರೆತು ಹೊಸ ಧ್ವನಿವನ್ನು ಮಾಡುತ್ತವೆ. ಅವುಗಳನ್ನು ಸಮ್ಮಿಶ್ರ ವ್ಯಂಜನಗಳು ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅತ್ಯಂತ ಸಾಮಾನ್ಯವಾದ ಸಮ್ಮಿಶ್ರ ವ್ಯಂಜನಗಳು:

।ಸಿಎಚ್। ಚೆಕ್, ಚಾಟ್

।ಎಸ್ಎಚ್। ಶೇರ್, ಶಟ್‌ಡೌನ್

।ಟಿಎಚ್। ತ್ರೀ, ದಿಸ್

।ಡಬ್ಲ್ಯುಎಚ್। ವೈಲ್, ವೆನ್, ಹು, ವಾಟ್

।ಎನ್‌ಜಿ। ಲಾಂಗ್, ಮಾರ್ನಿಂಗ್

2.2.2 ಧ್ವನಿಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ

ಈ ಸಂಭಾಷಣೆಯನ್ನು ಒಮ್ಮೆ ಗಮನಿಸಿ.

ಆಶಾ: *ನಮಸ್ಕಾರ ಸರ್. ನಾನು ಟ್ರಿನಿಟಿ ಕಂಪನಿಯ ಆಶಾ. ನಾನು ನಿಮ್ಮೊಂದಿಗೆ ಕೆಲವು ಕ್ಷಣ ಮಾತನಾಡಬಹುದೇ?*

ಯಮೀರ್: *ಹೌದು.*

ಈ ಸಂಭಾಷಣೆಯನ್ನು ಭಾಷಾ ಧ್ವನಿ ನಿರೂಪಕವಾಗಿ ವಿಶ್ಲೇಷಿಸೋಣ. ನಾವು ಪ್ರತಿ ಪದವನ್ನು ಧ್ವನಿಗಳಾಗಿ ವಿಭಜಿಸುತ್ತೇವೆ.

ಮೊದಲ ಪದ 'ಹಲೋ'

।ಎಚ್। ಹ್ಯಾಟ್ ಪದದಲ್ಲಿರುವಂತೆ

।ಇ। ಎಗ್ ಪದದಲ್ಲಿರುವಂತೆ/ಎಲಿಫೆಂಟ್ ಪದದಲ್ಲಿರುವಂತೆ

।ಎಲ್। ಲಾಂಗ್ ಪದದಲ್ಲಿರುವಂತೆ

।ಒ। ಓಲ್ಡ್ ಪದದಲ್ಲಿರುವಂತೆ

ಅವುಗಳನ್ನು ಒಟ್ಟಿಗೆ ಇರಿಸಿ ಮತ್ತು ನೀವು 'ಹಲೋ' ಎಂಬ ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತೀರಿ.

ಈ ಪದದಲ್ಲಿ ಎರಡು ಸ್ವರಗಳಿವೆ – ಹ್ರಸ್ವ 'ಇ' ಮತ್ತು ದೀರ್ಘ 'ಓ'.

ಅದರಲ್ಲಿ ಎರಡು ವ್ಯಂಜನಗಳಿವೆ – ಎಚ್ ಮತ್ತು ಎಲ್. 'ಎಲ್' ಧ್ವನಿಯಲ್ಲಿ ಎರಡು ಅಕ್ಷರಗಳಿವೆ, ಆದರೆ ಅದು ಒಂದು–ಎಲ್ ಎಂಬಂತೆಯೇ ಧ್ವನಿಸುತ್ತದೆ.

ಮುಂದಿನ ಪದ 'ಸರ್'.

।ಎಸ್। ಸ್ಯಾಟ್ ಪದದಲ್ಲಿರುವಂತೆ

।ಅರ್। ಸಿಸ್ಟರ್ ಪದದಲ್ಲಿರುವ 'ಅರ್' ನಂತೆ

ಅವುಗಳನ್ನು ಜೋಡಿಸಿ, ನಿಮಗೆ 'ಸರ್' ಎಂಬ ಧ್ವನಿ ಬರುತ್ತದೆ.

ಈ ಪದದಲ್ಲಿ ಒಂದು ಎಸ್ ವ್ಯಂಜನವಿದೆ, .

ಈ ಪದದಲ್ಲಿನ ಇನ್ನೊಂದು ಧ್ವನಿಯು ಸ್ವರವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಇದು ಐ ಮತ್ತು ಆರ್‌ಗಳ ಸಂಯೋಜನೆಯಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಇದು ಸಿಸ್ಟರ್ ಪದದಲ್ಲಿನ 'ಅರ್' ನಂತೆ ಧ್ವನಿಸುತ್ತದೆ.

ಮುಂದಿನ ಪದವು 'ಐ' ಮತ್ತು ಇದು ಸ್ವರವಾಗಿದೆ – 'ಐಸ್' ನಲ್ಲಿರುವಂತೆ ದೀರ್ಘವಾದ ಐ ಆಗಿದೆ.

ಮುಂದಿನ ಪದ 'ಆ್ಯಮ್'

।ಎ। ಆ್ಯಪಲ್ ಪದದಲ್ಲಿರುವಂತೆ

।ಎಂ। ಎಕ್ಸಾಂ ಪದದಲ್ಲಿರುವಂತೆ

ಅವುಗಳನ್ನು ಒಟ್ಟಿಗೆ ಇರಿಸಿ ಮತ್ತು ನೀವು 'ಆ್ಯಮ್' ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತೀರಿ.

ಈ ಪದದಲ್ಲಿ ಒಂದು ಸ್ವರವಿದೆ – ಹ್ರಸ್ವ ಎ.

ಇನ್ನೊಂದು ಧ್ವನಿ ವ್ಯಂಜನ ಎಂ.

ಮುಂದಿನ ಪದ 'ಆಶಾ'. ಆಶಾ ಎಂಬುದು ನಾಮಪದ – ಭಾರತೀಯ ಹೆಸರು. ಇದನ್ನು 'ಆಶಾ' ಎಂದು ಉಚ್ಚರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ

ಮುಂದಿನ ಪದ 'ಫ್ರಾಮ್'

।ಎಫ್। ಫಿಶ್ ಪದದಲ್ಲಿರುವಂತೆ

।ಆರ್। ರ್ಯಾಟ್ ಪದದಲ್ಲಿರುವಂತೆ

।ಒ। ಅಪ್ ಪದದಲ್ಲಿರುವ ಅ ನಂತೆ

।ಎಂ। ಎಕ್ಸಾಂ ಪದದಲ್ಲಿರುವಂತೆ

ಅವುಗಳನ್ನು ಒಟ್ಟಿಗೆ ಇರಿಸಿ ಮತ್ತು ನೀವು 'ಫ್ರಾಮ್' ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತೀರಿ.

ಈ ಪದದಲ್ಲಿ ಒಂದು ಸ್ವರವಿದೆ ಒ. – ಅದು ಅಪ್ ಪದದಲ್ಲಿರುವ ಅ ಎಂದು ಧ್ವನಿಸುತ್ತದೆ.

ಇತರ ಮೂರು ಧ್ವನಿಗಳು ವ್ಯಂಜನಗಳಾಗಿವೆ – ಎಫ್, ಆರ್ ಮತ್ತು ಎಂ.

ಮುಂದಿನ ಪದವು ಕಾಲ್ಪನಿಕ ಕಂಪನಿಯ ಹೆಸರು, ಆದ್ದರಿಂದ ಅದನ್ನು ಬಿಟ್ಟುಬಿಡೋಣ.

ಅದರ ನಂತರದ ಮುಂದಿನ ಪದ 'ಕಂಪನಿ'

।ಸಿ। ಕ್ಯಾಟ್ ಪದದಲ್ಲಿರುವಂತೆ

।ಒ। ಅಪ್ ಪದದಲ್ಲಿರುವ ಅ ನಂತೆ

।ಎಂ। ಎಕ್ಸಾಂ ಪದದಲ್ಲಿರುವಂತೆ

।ಪಿ। ಕಪ್ ಪದದಲ್ಲಿರುವಂತೆ

।ಎ। ಅಪ್ ಪದದಲ್ಲಿರುವಂತೆ

।ಎನ್। ಟಿನ್ ಪದದಲ್ಲಿರುವಂತೆ

।ವೈ। ಟ್ರೀ ಪದದಲ್ಲಿರುವಂತೆ ದೀರ್ಘ ಇ

ಅವುಗಳನ್ನು ಜೋಡಿಸಿ ಮತ್ತು ನೀವು 'ಕಂಪನಿ' ಎಂಬ ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತೀರಿ.

ಈ ಪದದಲ್ಲಿ 3 ಸ್ವರಗಳಿವೆ – ಒ, ಎ ಮತ್ತು ಈ. ಒ ಮತ್ತು ಎ ಹ್ರಸ್ವ ಅ ದಂತೆ ಧ್ವನಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ದೀರ್ಘ ಈ ಅನ್ನು 'ವೈ' ನಿಂದ ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಇತರ 4 ಧ್ವನಿಗಳು ವ್ಯಂಜನಗಳಾಗಿವೆ – ಸಿ, ಎಂ, ಪಿ ಮತ್ತು ಎನ್.

ಮುಂದಿನ ಪದ 'ಮೇ'

।ಎಂ। ಮ್ಯಾನ್ ಪದದಲ್ಲಿರುವಂತೆ

।ಎ। ಆ್ಯಪಲ್ ಪದದಲ್ಲಿರುವಂತೆ

।ಎನ್। ಟಿನ್ ಪದದಲ್ಲಿರುವಂತೆ

ಅವುಗಳನ್ನು ಒಟ್ಟಿಗೆ ಇರಿಸಿ ಮತ್ತು ನೀವು 'ಕ್ಯಾನ್' ಎಂಬ ಧ್ವನಿವನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತೀರಿ.

ಈ ಪದದಲ್ಲಿ ಒಂದು ಸ್ವರವಿದೆ – ಹ್ರಸ್ವ ಎ.

ಪದದಲ್ಲಿ ಎರಡು ವ್ಯಂಜನಗಳಿವೆ – ಸಿ ಮತ್ತು ಎನ್.

ಮುಂದಿನ ಪದ 'ಐ'. ನಾವು ಇದನ್ನು ಈಗಾಗಲೇ ಗಮನಿಸಿದ್ದೇವೆ.

ಇದರ ನಂತರದ ಪದ 'ಸ್ಪೀಕ್'

।ಎಸ್। ಸ್ಯಾಟ್ ಪದದಲ್ಲಿರುವಂತೆ

।ಪಿ। ಕಪ್ ಪದದಲ್ಲಿರುವಂತೆ

।ಈ। ಟ್ರೀ ಪದದಲ್ಲಿರುವ 'ಈ' ನಂತೆ

।ಕೆ। ಕಿನ್ ಪದದಲ್ಲಿರುವಂತೆ

ಅವುಗಳನ್ನು ಒಟ್ಟಿಗೆ ಇರಿಸಿ ಮತ್ತು 'ಸ್ಪೀಕ್' ಎಂಬ ಪದ ಧ್ವನಿಸುತ್ತದೆ.

ಈ ಪದದಲ್ಲಿ ಒಂದು ಸ್ವರವಿದೆ – ದೀರ್ಘ ಈ ಅನ್ನು ಇ ಮತ್ತು ಎ ಎಂಬ ಎರಡು ಅಕ್ಷರಗಳಿಂದ ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಎ ಅನ್ನು ಉಚ್ಚರಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

ಈ ಪದದಲ್ಲಿ ಮೂರು ಸ್ವರಗಳಿವೆ – ಎಸ್, ಪಿ ಮತ್ತು ಕೆ

ಮುಂದಿನ ಪದ 'ಟು'

।ಟಿ। ಟಿನ್ ಪದದಲ್ಲಿರುವಂತೆ

।ಊ। ಮೂನ್ ಪದದಲ್ಲಿರುವ ಊ ನಂತೆ

ಅವುಗಳನ್ನು ಒಟ್ಟಿಗೆ ಇರಿಸಿ ಮತ್ತು ನೀವು 'ಟು' ಎಂಬ ಧ್ವನಿವನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತೀರಿ.

ಈ ಪದದಲ್ಲಿ ಒಂದು ಸ್ವರವಿದೆ – ಮೂನ್ ಪದದಲ್ಲಿರುವಂತೆ ದೀರ್ಘವಾದ 'ಊ'.

ಈ ಪದದಲ್ಲಿ ಒಂದು ವ್ಯಂಜನವಿದೆ –'ಟಿ'.

ಮುಂದಿನ ಪದ 'ಯು'

।ವೈ। ಯಾರ್ಡ್ ಪದದಲ್ಲರುವಂತೆ

।ಊ। ಮೂನ್ ಪದದಲ್ಲಿರುವ 'ಊ' ನಂತೆ

ಅವುಗಳನ್ನು ಜೋಡಿಸಿ ಮತ್ತು ನೀವು 'ಯು' ಎಂಬ ಧ್ವನಿವನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತೀರಿ.

ಈ ಪದದಲ್ಲಿ ಒಂದು ಸ್ವರವಿದೆ – ಮೂನ್ ಪದದಲ್ಲಿರುವಂತೆ ದೀರ್ಘವಾದ 'ಊ'.

ಪದದಲ್ಲಿ ಒಂದು ವ್ಯಂಜನವಿದೆ – 'ವೈ'.

ಮುಂದಿನ ಪದ 'ಫಾರ್'

।ಎಫ್। ಫಿಶ್ ಪದದಲ್ಲಿರುವಂತೆ

।ಆರ್। ಟಾರ್ಚ್ ಪದದಲ್ಲಿರುವ 'ಆರ್' ನಂತೆ

ಅವುಗಳನ್ನು ಒಟ್ಟುಗೂಡಿಸಿ ಮತ್ತು ಅದು 'ಫಾರ್' ಎಂದು ಧ್ವನಿಸುತ್ತದೆ.

ಈ ಪದದಲ್ಲಿ ಒಂದು ಸ್ವರ 'ಆರ್' ಇದೆ, ಇದು ಹ್ರಸ್ವ ಒ ಮತ್ತು ಆರ್ ನಂತೆ ಧ್ವನಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಒ ಹಾಗೂ ಆರ್ ಅಕ್ಷರಗಳಿಂದ ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಈ ಪದದಲ್ಲಿ ಒಂದು ವ್ಯಂಜನವಿದೆ – ಎಫ್.

ಅವುಗಳನ್ನು ಒಟ್ಟಿಗೆ ಇರಿಸಿ ಮತ್ತು 'ಫಾರ್' ಎಂದು ಧ್ವನಿಸುತ್ತದೆ.

ಮುಂದಿನ ಪದ 'ಫ್ಯೂ'

।ಎಫ್। ಫಿಶ್ ಪದದಲ್ಲಿರುವಂತೆ

।ಇ ಡಬ್ಲ್ಯೂ । ಬಾಕಿ ಇರುವ ಲಾಂಗ್ ಯು ನಂತೆ

ಅವುಗಳನ್ನು ಒಟ್ಟಿಗೆ ಇರಿಸಿ ಮತ್ತು ನೀವು 'ಫ್ಯೂ' ಎಂಬ ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತೀರಿ.

ಈ ಪದದಲ್ಲಿ ಒಂದು ಸ್ವರವಿದೆ – ಉದ್ದ ಯು, ಅದನ್ನು ಎರಡು ಅಕ್ಷರಗಳಿಂದ 'ಇ ಡಬ್ಲ್ಯೂ' ಎಂದು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಈ ಪದದಲ್ಲಿ ಒಂದು ವ್ಯಂಜನವಿದೆ –ಎಫ್.

ಮುಂದಿನ ಪದ 'ಮೊಮೆಂಟ್ಸ್'

।ಎಂ। ಎಕ್ಸಾಂ ಪದದಲ್ಲಿರುವಂತೆ

।ಒ। ಗೋಟ್ ಪದದಲ್ಲಿರುವ ಒ ನಂತೆ

।ಎಂ। ಎಕ್ಸಾಂ ಪದದಲ್ಲಿರುವಂತೆ

।ಇ। ಎಗ್ ಪದದಲ್ಲಿರುವ ಇ ನಂತೆ

।ಎನ್। ಟಿನ್ ಪದದಲ್ಲಿರುವಂತೆ

।ಟಿ। ಟೆನಿಸ್ ಪದದಲ್ಲಿರುವಂತೆ

।ಎಸ್। ಸ್ಯಾಟ್ ಪದದಲ್ಲಿರುವಂತೆ

ಅವುಗಳನ್ನು ಒಟ್ಟಿಗೆ ಇರಿಸಿ ಮತ್ತು 'ಮೊಮೆಂಟ್ಸ್' ಎಂದು ಧ್ವನಿಸುತ್ತದೆ.

ಈ ಪದದಲ್ಲಿ ಎರಡು ಸ್ವರಗಳಿವೆ – ದೀರ್ಘ ಓ ಮತ್ತು ಹ್ರಸ್ವ ಇ.

ಈ ಪದದಲ್ಲಿ ನಾಲ್ಕು ವ್ಯಂಜನಗಳಿವೆ – ಎಂ, ಎನ್, ಟಿ ಮತ್ತು ಎಸ್.

ಮುಂದಿನದ್ದು ಗ್ರಾಹಕರು ಮಾತನಾಡಿರುವ ಪದವಾಗಿದೆ. ಅವರು 'ಯೆಸ್' ಎಂದು ಹೇಳುತ್ತಾರೆ.

।ವೈ। ಯಾರ್ಡ್ ಪದದಲ್ಲಿರುವಂತೆ

।ಇ। ಎಗ್ ಪದದಲ್ಲಿರುವ ಇ ನಂತೆ

।ಎಸ್। ಸ್ಯಾಟ್ ಪದದಲ್ಲಿರುವಂತೆ

ಅವುಗಳನ್ನು ಒಟ್ಟಿಗೆ ಇರಿಸಿ ಮತ್ತು 'ಯೆಸ್' ಎಂದು ಧ್ವನಿಸುತ್ತದೆ.

ಈ ಪದದಲ್ಲಿ ಒಂದು ಸ್ವರವಿದೆ – ಹ್ರಸ್ವ ಇ.

ಈ ಪದದಲ್ಲಿ ಎರಡು ವ್ಯಂಜನಗಳಿವೆ – ವೈ ಮತ್ತು ಎಸ್.

ಈ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ನೀವು ಕೇಳುವ ಅಥವಾ ಓದುವ ಪದಗಳನ್ನು ನೀವು ಅಭ್ಯಸಿಸಬೇಕು. ಇದು ಅವರು ಯಾವ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಧ್ವನಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂಬುದು ನಿಮಗೆ ಪರಿಚಿತವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಮತ್ತು ಅದೇ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಅವುಗಳನ್ನು ಪುನರುಚ್ಚರಿಸಲು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ

ಸಲಹೆಗಳು

- ಪದವನ್ನು ಹೇಗೆ ಉಚ್ಚರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಹಾಯವಾಗುವಂತೆ ನೀವು ಯಾವಾಗಲೂ ನಿಘಂಟನ್ನು ಬಳಸಬಹುದು.
- ಆನ್‌ಲೈನ್ ನಿಘಂಟಿನಲ್ಲಿ ನೀವು ಪದದ ಉಚ್ಚಾರಣೆಯನ್ನು ಕೇಳಬಹುದು.
- ಪದದ ಅರ್ಥ ಮತ್ತು ಉಚ್ಚಾರಣೆಯನ್ನು ತಿಳಿಯಲು ನಿಘಂಟನ್ನು ಬಳಸಿ.

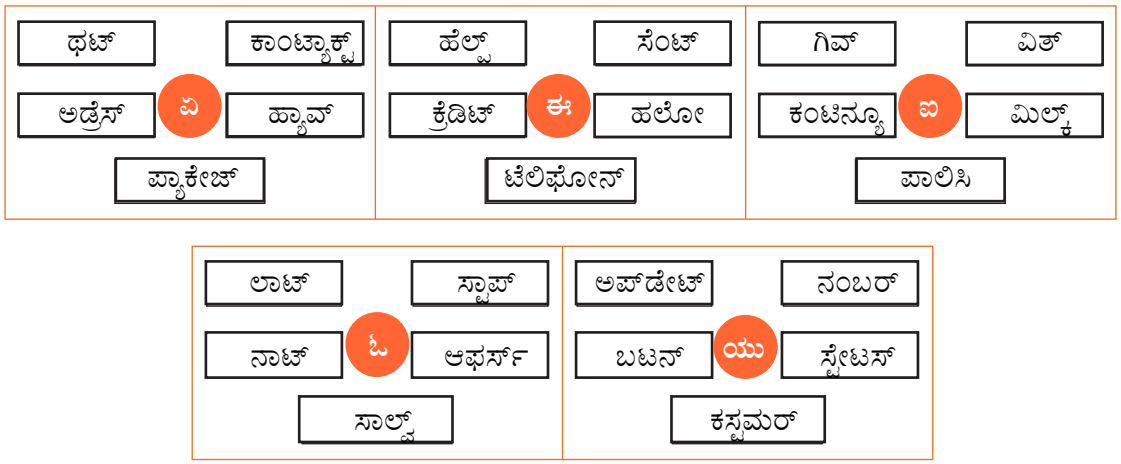
ಇದನ್ನು ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರು ಮಾತನಾಡುವ ಇಂಗ್ಲಿಷ್‌ಅನ್ನು ನೀವು ಶೀಘ್ರದಲ್ಲೇ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ.

2.2.3 ಹ್ರಸ್ವ ಸ್ವರ ಧ್ವನಿಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು

ಎರಡು ರೀತಿಯ ಮೂಲ ಸ್ವರ ಧ್ವನಿಗಳಿವೆ – ಹ್ರಸ್ವ ಮತ್ತು ದೀರ್ಘ.

ಒಂದು ಪದದಲ್ಲಿ ಒಂದೇ ಒಂದು ಸ್ವರ ಇದ್ದರೆ, ಅದು ಹ್ರಸ್ವ ಸ್ವರ ಧ್ವನಿಯಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಹ್ರಸ್ವ ಸ್ವರ ಧ್ವನಿಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಕೆಲವು ಪದಗಳೆಂದರೆ ಕ್ಯಾಟ್, ಬೆಡ್, ಡಾಗ್, ಪೆನ್, ಟಿನ್, ಬಸ್, ಸನ್ ಇತ್ಯಾದಿ. ಈಗ BPO ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿ ಹ್ರಸ್ವ ಸ್ವರ ಧ್ವನಿಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಸಾಮಾನ್ಯ ಪದಗಳನ್ನು ನೋಡೋಣ.

ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಹ್ರಸ್ವ ಸ್ವರ ಧ್ವನಿಗಳ ಪದಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ:



2.2.4 ದೀರ್ಘ ಸ್ವರ ಧ್ವನಿಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು

ಒಂದು ಪದದಲ್ಲಿ ಎರಡು ಸ್ವರಗಳಿದ್ದರೆ, ಮೊದಲನೆಯದು ದೀರ್ಘ ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಉಂಟುಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಎರಡನೆಯದು ಹ್ರಸ್ವ ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಉಂಟುಮಾಡುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಹ್ರಸ್ವವೆಂಬಂತೆ ಧ್ವನಿಸುತ್ತದೆ, ಉದಾಹರಣೆಗೆ: ಸ್ನೇಲ್, ರೈಲ್ವೆ, ಇಲೆಕ್ಟ್ರಿಸಿಟಿ, ಈಟ್, ಟೂತ್‌ಬ್ರಷ್, ಪಿಲ್ಲೊ, ಐ, ಯು ಇತ್ಯಾದಿ. ಈಗ ನೋಡೋಣ. BPO ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿ ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಬಳಸುವ ದೀರ್ಘ ಸ್ವರ ಧ್ವನಿಗಳನ್ನು ನೋಡೋಣ.

ದೀರ್ಘ ಸ್ವರ ಧ್ವನಿ 'ಎಐ' ಕೆಲವು ಸಾಮಾನ್ಯ ಪದಗಳು:

ಟರ್ಮಿನೇಟ್, ಎಕ್ಸ್‌ಪ್ಲೇನ್, ಪೇಮೆಂಟ್, ಅವೈಲೇಬಲ್, ಮಿಸ್ಟೇಕ್, ಡೀಟೈಲ್ಸ್, ಕಂಪ್ಲೈಂಟ್, ಪೇ, ರಿಪೇರ್ಸ್, ಟುಡೇ, ಕ್ಲೈಮ್, ಡೇ, ನೇಮ್

ಈ ಧ್ವನಿಯು ಕಾಗುಣಿತಗಳಲ್ಲಿ ಎಐ ಅಥವಾ ಎವೈ ಅಥವಾ ವ್ಯಂಜನ ಇ ನಂತೆ ಕಾಣಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

ದೀರ್ಘ ಸ್ವರ ಧ್ವನಿ 'ಈ' ಗೆ ಕೆಲವು ಸಾಮಾನ್ಯ ಪದಗಳು:

ಸ್ಪೀಕಿಂಗ್, ಪ್ಲೀಸ್, ಗ್ರೀಟಿಂಗ್, ಮೀಟಿಂಗ್, ತ್ರೀ, ಅಪೀಲ್, ಗ್ಯಾರಂಟಿ, ರೀಡ್, ಪಾಲಿಸಿ

ಈ ಧ್ವನಿಯು ಕಾಗುಣಿತಗಳಲ್ಲಿ ಈ ಅಥವಾ ಇಎ ಅಥವಾ ವೈ ಎಂದು ಕಾಣಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

ದೀರ್ಘ ಸ್ವರ ಧ್ವನಿ 'ಐಇ' ಗೆ ಕೆಲವು ಸಾಮಾನ್ಯ ಪದಗಳು:

ಅಪಾಲಜೈಸ್, ಮೊಬೈಲ್, ರೈಟ್, ಲೈಕ್, ಟೈಮ್, ಲೈಫ್, ಸೈನ್, ಮೈಟ್, ಪೊಲೈಟ್, ನೈಸ್,

ಈ ಧ್ವನಿಯು ಕಾಗುಣಿತದಲ್ಲಿ ಐಇ/ಐಜಿಎಚ್/ಐ ಎಂದು ಕಾಣಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

ದೀರ್ಘ ಸ್ವರ ಧ್ವನಿ 'ಒಎ' ಗೆ ಕೆಲವು ಸಾಮಾನ್ಯ ಪದಗಳು:

ಕ್ಲೋಸ್, ಸ್ಟೋರ್, ನೋ, ಫೋನ್, ನೌ, ಆಲ್ಸೋ, ಫೋಲೋ, ಮೋರ್

ಈ ಧ್ವನಿಯು ಕಾಗುಣಿತಗಳಲ್ಲಿ ಒಎ/ಒಡಬ್ಲ್ಯು ಎಂದು ಕಾಣಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

ದೀರ್ಘ ಸ್ವರ ಧ್ವನಿ 'ಐಇ' ಗೆ ಕೆಲವು ಸಾಮಾನ್ಯ ಪದಗಳು:

ಅಪಾಲಜೈಸ್, ಮೊಬೈಲ್, ರೈಟ್, ಲೈಕ್, ಟೈಮ್, ಲೈಫ್, ಸೈನ್, ಮೈಟ್, ಪೊಲೈಟ್, ನೈಸ್, ಈ ಧ್ವನಿಯು ಕಾಗುಣಿತದಲ್ಲಿ ಐಇ/ಐಜಿಎಚ್/ಐ ಎಂದು ಕಾಣಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

ದೀರ್ಘ ಸ್ವರ ಧ್ವನಿ 'ಒಎ' ಗೆ ಕೆಲವು ಸಾಮಾನ್ಯ ಪದಗಳು:

ಕ್ಲೋಸ್, ಸ್ಟೋರ್, ನೋ, ಫೋನ್, ನೌ, ಆಲ್ಸೋ, ಫೋಲೋ, ಮೋರ್ ಈ ಧ್ವನಿಯು ಕಾಗುಣಿತಗಳಲ್ಲಿ ಓ/ಔ/ಒ ಎಂದು ಕಾಣಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

ದೀರ್ಘ ಸ್ವರ ಧ್ವನಿ 'ಯುಇ' (ಯ್ಯು) ಗೆ ಕೆಲವು ಸಾಮಾನ್ಯ ಪದಗಳು:

ಕಂಟಿನ್ಯೂ, ಫ್ಯೂ, ಇಶ್ಯು, ಡ್ಯು, ಯೂಸ್

ಈ ಧ್ವನಿಯು ಕಾಗುಣಿತಗಳಲ್ಲಿ ಯುಇ/ಇಡಬ್ಲ್ಯು/ಯು ಎಂದು ಕಾಣಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

ಈ ನಿಯಮದಿಂದ ಹೊರತಾದವುಗಳು

ಆದಾಗ್ಯೂ, ನಿಯಮದಿಂದ ಹೊರತಾದ ಕೆಲವು ಪದಗಳಿವೆ.

ಉದಾಹರಣೆಗೆ: 'ಯು' ಎಂಬ ಪದವು ಯ್ಯು ಎಂಬ ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಸಹ ಉತ್ಪಾದಿಸುತ್ತದೆ, ಆದಾಗ್ಯೂ, 'ಯು' ನ ಕಾಗುಣಿತವು ಅದರಲ್ಲಿ 'ಯುಇ' ಅನ್ನು ಹೊಂದಿಲ್ಲ.

ಸಲಹೆಗಳು

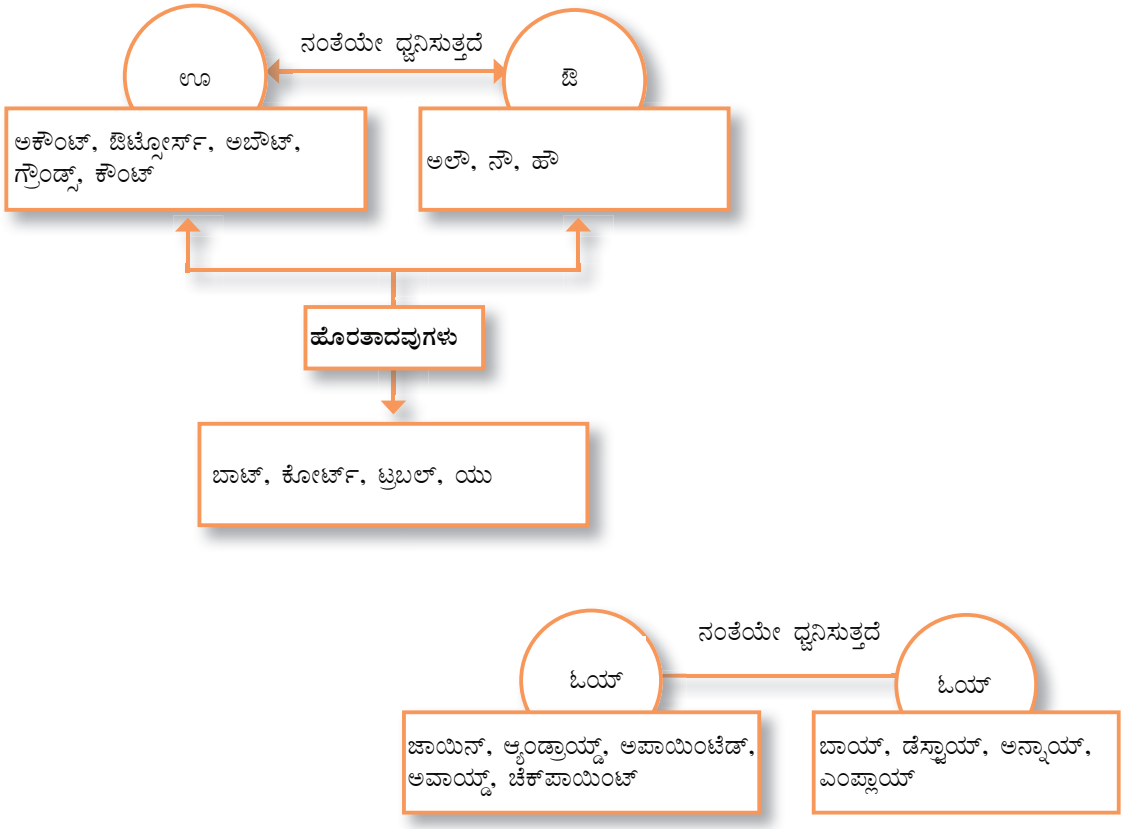
- ಸಂದೇಹವಿದ್ದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಪದಕ್ಕೆ ಆಡಿಯೋ ಮತ್ತು ಉಚ್ಚಾರಣಾ ಕೀಯನ್ನು ನೀಡುವಂತಹ ಆನ್‌ಲೈನ್ ನಿಘಂಟನ್ನು ಯಾವಾಗಲೂ ಬಳಸಿ.

2.2.5 ಸ್ವರ ರೂಪಾಂತರಗಳು

ಕೆಲವು ಪದಗಳಲ್ಲಿ, ಎರಡು ಒಂದೇ ಅಥವಾ ವಿಭಿನ್ನ ಸ್ವರಗಳು ಒಂದರ ನಂತರ ಒಂದರಂತೆ ತಕ್ಷಣವೇ ಕಾಣಿಸಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ಅಂತಹ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಅವುಗಳ ಉಚ್ಚಾರಣೆ ಬದಲಾಗುತ್ತದೆ. ಹಾಗೆ ಉಂಟಾಗುವುದನ್ನು ಸ್ವರ ರೂಪಾಂತರಗಳು ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ. BPO ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿ ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಬಳಸುವ ಕೆಲವು ಪದಗಳೆಂದರೆ: ಗುಡ್, ಆಫ್ಟರ್‌ನೂನ್, ಅಕೌಂಟ್, ಸ್ಟಾಯಿಲ್ಡ್, ಅಲೌ, ಡೆಸ್ಟಾಯ್ ಇತ್ಯಾದಿ. ಈ ಧ್ವನಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಇನ್ನೂ ಕೆಲವು ಪದಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡೋಣ

ಮೊದಲನೆಯದು ಹೃಸ್ವ ಊ **ಊ – ಬುಕ್ – ಊ**	**ಮೂರನೆಯದು ಔ** **ಔ – ಔಚ್ – ಔ**
ಎರಡನೆಯದು ದೀರ್ಘ ಊ **ಊ – ಸೂನ್– ಊ**	**ನಾಲ್ಕನೆಯದು ಆಫ್** **ಆಫ್ – ಆಯಿಲ್ – ಆಫ್**

ಹೃಸ್ವ ಧ್ವನಿ 'ಊ'	ದೀರ್ಘ ಧ್ವನಿ 'ಊ'	ಹೊರತಾದವುಗಳು
ಗುಡ್	ಆಫ್ಟರ್‌ನೂನ್	ಕೆಲವು ಪದಗಳಲ್ಲಿ 'ಊ' ಇದ್ದರೂ ಧ್ವನಿಗೆ ಹೊಂದಿಕೆಯಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಬದಲಿಗೆ ಅವು ಧೀರ್ಘ ಸ್ವರ 'ಒ' ನಂತೆ ಧ್ವನಿಸುತ್ತವೆ ಉದಾಹರಣೆಗೆ: ಡೋರ್. ರಕ್ತದಲ್ಲಿನ 'ಊ' ಧ್ವನಿಯು 'ಉ' ಎಂಬ ಹೃಸ್ವ ಸ್ವರದಂತೆ ಧ್ವನಿಸುತ್ತದೆ. ಡೋರ್ – 'ಊ' ದೀರ್ಘ ಸ್ವರ 'ಒ' ನಂತೆ ಧ್ವನಿಸುತ್ತದೆ. ಬ್ಲಡ್ – 'ಊ' ಹೃಸ್ವ ಸ್ವರ 'ಉ' ನಂತೆ ಧ್ವನಿಸುತ್ತದೆ.
ಚೆಕ್‌ಬುಕ್	ಪ್ರೂಫ್	
ಲುಕ್	ಸೂನ್	
ಟುಕ್	ಬೂಮ್	
ಫುಟ್ಬಾಲ್	ಬೂಸ್ಟರ್	
	ರೀಬೂಟ್	
	ಚಾಯ್ಸ್	



2.2.6 ಸ್ವರ–ವ್ಯಂಜನ ರೂಪಾಂತರಗಳು

ಕೆಲವು ಸ್ವರಗಳು ಆರ್ ವ್ಯಂಜನದೊಂದಿಗೆ ಸೇರಿ ಪ್ರಬಲ ಸ್ವರ ಧ್ವನಿಗಳನ್ನು ಉಂಟುಮಾಡುತ್ತವೆ. ಅಂತಹ ನಿದರ್ಶನಗಳನ್ನು ಸ್ವರ–ವ್ಯಂಜನ ರೂಪಾಂತರಗಳು ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಈ ರೂಪಾಂತರಗಳನ್ನು ಕಲಿಯೋಣ.

ಒಆರ್ – ಟಾರ್ನ್ – ಒಆರ್

ಅರ್ – ಮಿಕ್ಸರ್ – ಅರ್

ಆರ್ – ಕಾರ್ – ಆರ್

BPO ನಲ್ಲಿ ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಬಳಸುವ ಪದಗಳ ಪಟ್ಟಿ ಇವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ.

ಧ್ವನಿ 'ಒಆರ್' ಗೆ ಕೆಲವು ಸಾಮಾನ್ಯ ಪದಗಳು:

ಎಕ್ಸ್‌ಪೋರ್ಟ್, ಅಫರ್ಡ್, ರೆಸೊರ್ಟ್, ಡಿಸೊರ್ಟ್, ಫಾರ್ಮೆಟ್

'ಆರ್' ಧ್ವನಿಗಾಗಿ ಕೆಲವು ಸಾಮಾನ್ಯ ಪದಗಳು:

ಸ್ಟಾರ್ಟ್, ಪಾರ್ಟ್, ಕಾರ್‌ಪಾರ್ಕ್, ಲಾರ್ಜ್, ಮಾರ್ಕೆಟ್

'ಅರ್' ಧ್ವನಿಗಾಗಿ ಕೆಲವು ಸಾಮಾನ್ಯ ಪದಗಳು:

ಆಫ್ಟರ್‌ನೂನ್, ನೆವರ್, ಎವರ್, ಸರ್ವೀಸ್, ಅರ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಕೊನೆಗೊಳ್ಳುವ ಎಲ್ಲಾ ತಿಂಗಳ ಹೆಸರುಗಳು, ಫಾಸ್ಟರ್, ಐದರ್, ಬಿಗ್ಗರ್, ಅಂಡರ್, ಮರ್ಜ್

ಇದರ ಧ್ವನಿ ಇರ್, ಉರ್, ಒಆರ್, ಆರ್,

ಬರ್ಡ್, ಸರ್ಕಲ್, ಫರ್ಸ್ಟ್, ಸರ್, ಥರ್ಡ್

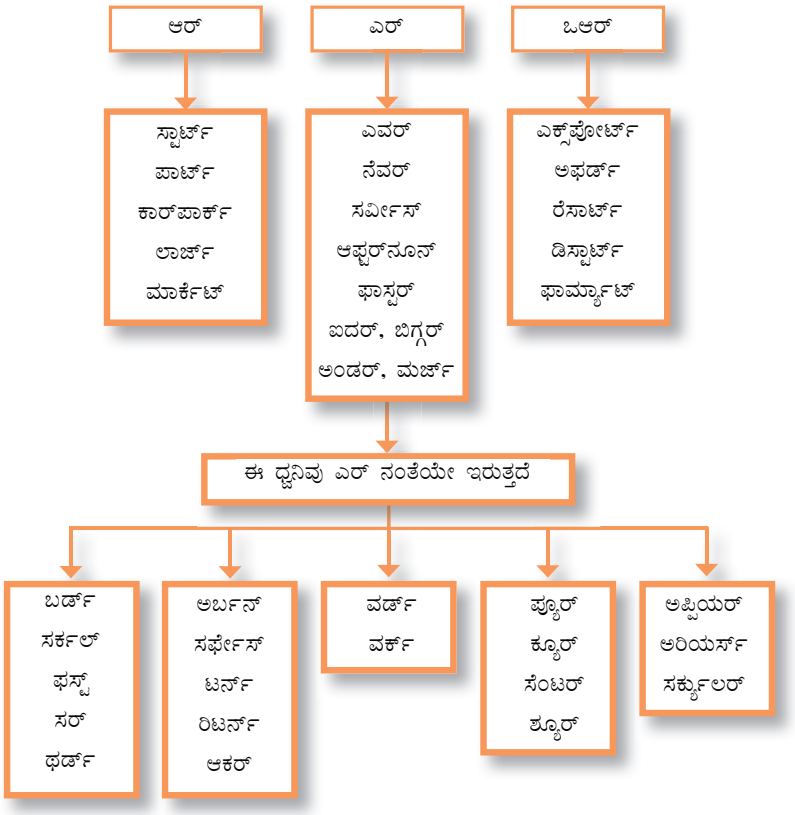
ಅರ್ಬನ್, ಸರ್ಫೇಸ್, ಟರ್ನ್, ರೆಟರ್ನ್, ಒಕರ್, ವರ್ಡ್, ವರ್ಕ್

ಇವುಗಳಂತೆಯೇ ಇರುತ್ತದೆ

ಪ್ಯೂರ್, ಕ್ಯೂರ್, ಸೆಂಟರ್, ಶ್ಯೂರ್

ಅಪ್ಪಿಯರ್, ಅರಿಯರ್ಸ್, ಸರ್ಕ್ಯುಲರ್

ಈ ರೇಖಾಚಿತ್ರವು ಪದಗಳ ಸ್ಪಷ್ಟ ಕಲ್ಪನೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ



2.2.7 ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ವರ್ಣಮಾಲೆಯಲ್ಲಿನ ಧ್ವನಿಗಳು

ಬಿ, ಸಿ, ಡಿ, ಎಫ್, ಜಿ, ಎಚ್, ಜೆ, ಕೆ, ಐ, ಎಂ, ಎನ್, ಪಿ, ಕ್ಯೂ ಧ್ವನಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ BPO ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿ ಬಳಸುವ ಪದಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡೋಣ.

ಇವುಗಳಲ್ಲಿ ನೀವು 'ಬಿ' ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಕಾಣಬಹುದು:

ನಂಬರ್, ಬೀನ್, ಮೊಬೈಲ್, ಬರ್ತ್, ಬಯ್

ಇವುಗಳಲ್ಲಿ ನೀವು 'ಸಿ' ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಕಾಣಬಹುದು:

ಕ್ಯಾನ್, ಕಂಟಿನ್ಯೂ, ಕಾಲರ್, ಪರ್ಟಿಕ್ಯುಲರ್, ಕಸ್ಟಮರ್

'ಸಿ' ಬಳಿಕ ಇ, ಐ ಮತ್ತು ವೈ ಬಂದರೆ ಅದು ಸರ್ವೀಸ್, ಇನ್‌ಕನ್ವೀನಿಯನ್ಸ್, ಸರ್ಕಲ್, ಜ್ಯೂಸಿ ಇತ್ಯಾದಿ ಪದಗಳಂತೆ 'ಎಸ್' ಎಂಬುದಾಗಿ ಧ್ವನಿಸುತ್ತದೆ.

ಇವುಗಳಲ್ಲಿ ನೀವು 'ಡಿ' ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಕಾಣಬಹುದು:

ಅಡ್ರೆಸ್, ಡೋಂಟ್, ಆ್ಯಂಡ್, ಕಾಸ್ಡ್, ಕಾಲ್ಡ್, ಕ್ರೆಡಿಟ್, ಡಿಫಿಕಲ್ಟಿ

ಇವುಗಳಲ್ಲಿ ನೀವು 'ಎಫ್' ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಕಾಣಬಹುದು:

ಫಾರ್, ಫಸ್ಟ್, ಫೇಸ್, ಇಫ್, ಬಿಫೋರ್, ಇನ್‌ಫಾರ್ಮೇಶನ್, ಫ್ಯೂ

'ಔಫ್' (ಆಫ್, ಒಎಫ್) ಪದದಲ್ಲಿ 'ಎಫ್' 'ವಿ' ನಂತೆ ಧ್ವನಿಸುತ್ತದೆ

ಇವುಗಳಲ್ಲಿ ನೀವು 'ಜಿ' ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಕಾಣಬಹುದು:

ಗಿವ್, ಗುಡ್, ಗೋ, ಅಗೇನ್, ಗೋಟ್, ಅಗೋ, ಗ್ಯಾರಂಟಿ

ಜೆನ್ವಿನ್, ಚಾರ್ಜ್, ಪ್ಯಾಕೇಜ್, ಡ್ಯಾಮೇಜ್ ಇತ್ಯಾದಿ ಪದಗಳಲ್ಲಿ 'ಜಿ' ಎಂಬುದು 'ಜೆ' ಎಂಬುದಾಗಿ ಧ್ವನಿಸುತ್ತದೆ.

ಬಾಟ್, ಸೈನ್, ರಿಟ್ ಎಂಬಂತಹ ಪದಗಳಲ್ಲಿ 'ಜಿ' ಯನ್ನು ಉಚ್ಚರಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

ಮೀಟಿಂಗ್, ಡ್ರೈವಿಂಗ್, ಕಾಲಿಂಗ್ ಇಂತಹ ಪದಗಳಲ್ಲಿ 'ಜಿ' ಅನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಉಚ್ಚರಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

ಇವುಗಳಲ್ಲಿ ನೀವು 'ಎಚ್' ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಕಾಣಬಹುದು:

ಹ್ಯಾವ್, ಹೌವೆವರ್, ಹೌ, ಹಿಯರ್, ಹೆಲ್ಪ್, ಹಲೊ, ಹ್ಯಾಸ್

ವಿತ್, ದ, ದಿಸ್, ದ್ಯಾಟ್, ಬರ್ತ್ ಇಂತಹ ಪದಗಳಲ್ಲಿ 'ಎಚ್' ಧ್ವನಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

ಇವುಗಳಲ್ಲಿ ನೀವು 'ಜೆ' ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಕಾಣಬಹುದು:

ಜಸ್ಟ್, ಅಡ್ಜಸ್ಟ್, ಇಜೆಕ್ಟ್, ಡಿಸ್ಜಾಯಿಂಟ್, ಜಾಯಿನ್, ಎಂಜಾಯ್

ಇವುಗಳಲ್ಲಿ ನೀವು 'ಕೆ' ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಕಾಣಬಹುದು:

ಕೆ/ಸಿಕೆ: ವರ್ಕ್, ಆಸ್ಕ್, ಅಕ್‌ನಾಲೆಡ್ಜ್‌ಮೆಂಟ್, ಬ್ಯಾಕ್, ಬ್ಯಾಂಕ್

ಕಸ್ಟಮರ್, ವರ್ಕ್, ಕೇಸ್ ಇತ್ಯಾದಿ ಪದಗಳಲ್ಲಿ 'ಸಿ' ಮತ್ತು 'ಕೆ' ಒಂದೇ ರೀತಿ ಆಗಿ ಧ್ವನಿಸುತ್ತವೆ. ಕೆಲವೊಮ್ಮೆ, ಅವು ಒಂದು ಪದದಲ್ಲಿ ಒಟ್ಟಿಗೆ ಬರುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಪಿಕ್, ಬ್ಯಾಕ್, ಕ್ಲಾಕ್ ಇತ್ಯಾದಿ ಪದಗಳಲ್ಲಿ ಒಂದೇ ರೀತಿಯ 'ಕೆ' ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಉಂಟುಮಾಡುತ್ತವೆ.

ಇವುಗಳಲ್ಲಿ ನೀವು 'ಎಲ್' ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಕಾಣಬಹುದು:

ಲಾಂಗ್, ಹಲೋ, ಹೆಲ್ಪ್, ಮೊಬೈಲ್, ಕಾಲ್, ಪ್ಲೀಸ್

ಒಂದು ಪದವನ್ನು ಎರಡು ಎಲ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಉಚ್ಚರಿಸಿದಾಗ, ಧ್ವನಿಯು ಬದಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಇದನ್ನು ಆಗಲೂ 'ಎಲ್' ಎಂಬುದಾಗಿಯೇ ಉಚ್ಚರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ

ಇವುಗಳಲ್ಲಿ ನೀವು 'ಎಂ' ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಕಾಣಬಹುದು:

ಮ್ಯಾಮ್, ಮಾರ್ನಿಂಗ್, ಆ್ಯಮ್, ಮಿ, ಮೇ, ಮೈ, ದೆಮ್, ಇಮ್ಮಿಡಿಯೆಟ್ಲಿ, ಟರ್ಮಿನೇಟ್, ಮೈಂಡ್

ಇವುಗಳಲ್ಲಿ ನೀವು 'ಎನ್' ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಕಾಣಬಹುದು:

ವಾಂಟ್, ನಾಟ್, ಕ್ಯಾನ್, ಟರ್ಮಿನೇಟ್, ಎನಿ, ಬೀನ್, ಕಂಟಿನ್ಯೂ

ಇವುಗಳಲ್ಲಿ ನೀವು 'ಪಿ' ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಕಾಣಬಹುದು:

ಪ್ರಾಬ್ಲಂ, ಪಾಸ್ಟ್, ಅಪಾಲಜೈಸ್, ಪ್ಲೀಸ್, ಪೇಮೆಂಟ್, ಡೆಪಾಸಿಟ್

ಇವುಗಳಲ್ಲಿ ನೀವು 'ಕ್ಯೂ' ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಕಾಣಬಹುದು:

ಕ್ವೆರಿ. ಕ್ವೆಶ್ಚನ್, ಅಕ್ವೈರ್, ಅಕ್ವೆಂಟ್, ರೆಕ್ವೈರ್, ಅಡೆಕ್ವೇಟ್‌ಜ

2.2.8 ವ್ಯಂಜನ ಧ್ವನಿಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ

BPO ನಲ್ಲಿ ಬಳಸುವ, ವ್ಯಂಜನ ಧ್ವನಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಕೆಲವು ಸಾಮಾನ್ಯ ಪದಗಳನ್ನು ನೋಡೋಣ.

ಇವುಗಳಲ್ಲಿ ನೀವು 'ಡಿ' ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಕಾಣಬಹುದು:

ಅಡ್ರೆಸ್, ರುಪೀಸ್, ರೀಸನ್, ಸೆವೆರಲ್, ಪ್ರಾಬ್ಲೆಮ್

ಸರ್ವೀಸ್, ಕಸ್ಟಮರ್, ಪರ್ಟಿಕ್ಯುಲರ್ ಎಂಬ ಶಬ್ದಗಳಲ್ಲಿ ಇರುವಂತೆ ಎರ್ ಆರ್ ಅರ್ ಸಂಯೋಜನೆಯುಳ್ಳ ಹಲವಾರು ಶಬ್ದಗಳಲ್ಲಿ 'ಆರ್' ಅಕ್ಷರವು ಕೇಳಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

ಇವುಗಳಲ್ಲಿ ನೀವು 'ಎಸ್' ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಕಾಣಬಹುದು:

ಸರ್ವೀಸ್, ಕಸ್ಟಮರ್, ಸಾರಿ, ಸೆಕ್ಷನ್, ಸಾಲ್ವ್

ಇಶ್ಯೂ, ಪ್ರೆಶರ್, ಫಿಶರ್‌ನಂತಹ ಶಬ್ದಗಳಲ್ಲಿ ಎಸ್ ಅಕ್ಷರ ಶ್ ಎಂಬಂತೆ ಧ್ವನಿಸುತ್ತದೆ. ಆ್ಯಸ್, ಜೂಸ್, ಕೇಸ್ ಇತ್ಯಾದಿ ಶಬ್ದಗಳಲ್ಲಿ ಎಸ್, ಸ್‌ಸ್‌ಸ್ (zzz) ಎಂಬಂತೆ ಧ್ವನಿಸುತ್ತದೆ.

ಇವುಗಳಲ್ಲಿ ನೀವು 'ಟಿ' ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಕಾಣಬಹುದು:

ಟರ್ಮಿನೇಟ್, ಟೈಮ್, ಕ್ರೆಡಿಟ್, ಎಕ್ಸಿಕ್ಯುಟಿವ್, ಕನೆಕ್ಟ್, ಟೀಕ್

ಅನದರ್ ಎಂಬಂತಹ ಪದಗಳಲ್ಲಿ, 'ಟಿ' 'ಎಚ್' ನೊಂದಿಗೆ ಸಂಯೋಜನೆಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಮತ್ತು 'ದ'(th) ಎಂಬುದಾಗಿ ಧ್ವನಿಸುತ್ತದೆ. ಆಫನ್, ಮಾರ್ಗೇಜ್ ಇತ್ಯಾದಿ ಪದಗಳಲ್ಲಿ ಟಿ ಅಕ್ಷರವು ಕೇಳಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

ಇವುಗಳಲ್ಲಿ ನೀವು 'ವಿ' ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಕಾಣಬಹುದು:

ವಾಯ್ಸ್, ಸೇವ್, ವ್ಯೂ, ವಾಟ್, ಫೈವ್, ಎಫೆಕ್ಟಿವ್, ಅಪ್ರೂವ್

ಇವುಗಳಲ್ಲಿ ನೀವು 'ಡಬ್ಲ್ಯು' ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಕಾಣಬಹುದು:

ವಿಲ್, ವಾಟ್, ವಿತ್, ವರ್ಡ್, ಬಿಟ್ವೀನ್, ವರ್ತ್

ಇವುಗಳಲ್ಲಿ ನೀವು 'ಎಕ್ಸ್' ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಕಾಣಬಹುದು:

ಎಕ್ಸ್ಟ್ರಾ, ಎಕ್ಸ್ಪ್ರೆಶನ್, ಟಾಕ್ಸಿನ್, ಗ್ಯಾಲಾಕ್ಸಿ, ಟ್ಯಾಕ್ಸ್, ಫಿಕ್ಸ್

ಎಕ್ಸ್–ರೇ ಪದದಲ್ಲಿನ 'ಎಕ್ಸ್' ಅಕ್ಷರದ ಧ್ವನಿ ಮೇಲಿನ ಪಟ್ಟಿಯಲ್ಲಿ ಹೊಂದುವುದಿಲ್ಲ, ಏಕೆಂದರೆ ಎಕ್ಸ್–ರೇ ಪದದಲ್ಲಿನ ಎಕ್ಸ್ 'ಇಎಕ್ಸ್' ಎಂಬುದಾಗಿ ಧ್ವನಿಸುತ್ತದೆ. ಮತ್ತು 'ಎಕ್ಸ್' ಎಂದಲ್ಲ.

ಇವುಗಳಲ್ಲಿ ನೀವು 'ವೈ' ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಕಾಣಬಹುದು:

ಯೆಸ್, ಯೀರ್, ಯೆಸ್ಟರ್ಡೇ, ಯೀಲ್ಡ್, ಯಂಗ್

ಎಬಿಲಿಟಿ, ಫ್ಯಾಮಿಲಿ, ಅಕಾಡೆಮಿ, ವೈ, ಮೈ, ಹಿಯರ್ಬೈ, ಜುಲೈ ಪದಗಳಲ್ಲಿರುವಂತೆ ವೈ ಅಕ್ಷರ ದೀರ್ಘ ಇ ಮತ್ತು ದೀರ್ಘ ಐ ಸ್ವರ ಧ್ವನಿಯ ಜಾಗದಲ್ಲಿ ಬರುತ್ತದೆ

ಇವುಗಳಲ್ಲಿ ನೀವು 'ಝಡ್' ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಕಾಣಬಹುದು:

ಝೀರೋ, ಝಿಪ್, ಝಿಗ್ಝಾಗ್, ಝೋನ್, ಝೂಡಿಯಾಕ್, ಅಮೇಜಿಂಗ್, ಬಜಾರ್

2.2.9 ಸಾಮಾನ್ಯ ಸಮ್ಮಿಶ್ರ ವ್ಯಂಜನಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ

ಇವುಗಳಲ್ಲಿ ನೀವು 'ಎನ್ಜಿ' ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಕಾಣಬಹುದು:

ಲಾಂಗ್, ಅಮಂಗ್, ಸ್ಟ್ರಾಂಗ್, ರಾಂಗ್, ಆಂಗ್ರಿ, ಬೀಂಯಿಗ್

ಇವುಗಳಲ್ಲಿ ನೀವು 'ಟಿಎಚ್' ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಕಾಣಬಹುದು:

ಅನದರ್, ಈದರ್, ವೆದರ್, ದಿಸ್, ದ, ಅದರ್, ವಿತ್

ಇವುಗಳಲ್ಲಿ ನೀವು 'ಟಿಎಚ್' ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಕಾಣಬಹುದು:

ಥ್ರೀ, ಬರ್ತ್, ಥ್ಯಾಂಕ್, ಥಿಂಗ್, ಥಿಕ್, ಥಿನ್, ಅರ್ತ್, ಅಥ್ಲೀಟ್

ಇವುಗಳಲ್ಲಿ ನೀವು 'ಸಿಎಚ್' ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಕಾಣಬಹುದು:

ಚೇರ್ಮನ್, ಚಾನ್ಸ್, ಚೇಂಜ್, ಚಾಂಪಿಯನ್, ಚಾನೆಲ್, ಚೆಕ್, ಅಚೀವ್, ಅಪ್ರೋಚ್

ಸ್ಕೂಲ್, ಕ್ಯಾರೆಕ್ಟರ್ ಇತ್ಯಾದಿಗಳಂತಹ ಕೆಲವು ಪದಗಳಲ್ಲಿ 'ಸಿಎಚ್' ಸಂಯೋಜನೆಯು 'ಕ (ke)'ನಂತೆ ಧ್ವನಿಸುತ್ತದೆ.

ಇವುಗಳಲ್ಲಿ ನೀವು 'ಎಸ್ಎಚ್' ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಕಾಣಬಹುದು:

ಶಾರ್ಟ್, ಶಾಲ್, ಶೇಪ್, ಶೇರ್ಸ್, ಅಕಂಪ್ಲಿಶ್, ಕ್ಯಾಶಿಯರ್

2.2.10 ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ವರ್ಣಮಾಲೆಯ ಅಕ್ಷರಗಳ ಉಚ್ಚಾರಣೆ

ಉಚ್ಚಾರಣೆಯು ಭಾಷಾ ಧ್ವನಿ ನಿರೂಪಕ ಅಧ್ಯಯನದ ಒಂದು ಭಾಗವಾಗಿದೆ. ಅಭಿವ್ಯಕ್ತಿ ಎಂದರೆ ಮಾತನಾಡುವಾಗ ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಉತ್ಪಾದಿಸಲು ನಾವು ಬಳಸುವ ಬಾಯಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಭಾಗಗಳ ಕ್ರಿಯೆಗಳು ಮತ್ತು ಚಲನೆಗಳು. ಇವುಗಳಲ್ಲಿ ನಾಲಿಗೆ, ತುಟಿಗಳು, ಹಲ್ಲುಗಳು, ಬಾಯಿಯ ಮೇಲ್ಛಾಗ ಮತ್ತು ಗಂಟಲು ಸೇರಿವೆ. ವಿವಿಧ ವ್ಯಂಜನ ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಉತ್ಪಾದಿಸಲು ಇವುಗಳು ಹೇಗೆ ಒಟ್ಟಿಗೆ ಸೇರುತ್ತವೆ ಎಂದು ನೋಡೋಣ.

- ರೀಫ್ ಪದದಲ್ಲಿರುವಂತೆ 'ಎಫ್'

  ಕೆಳತುಟಿಯನ್ನು ಮೇಲಿನ ಹಲ್ಲುಗಳ ತುದಿಯ ಬಳಿ ತನ್ನಿ. ತುಟಿ ಮತ್ತು ಹಲ್ಲುಗಳ ನಡುವಿನಿಂದ ಉಸಿರನ್ನು ಬಿಡಿ.

  ಉದಾಹರಣೆಗಳು:

  ಪ್ರೂಫ್, ರಿಲೀಫ್, ಸ್ಟಫ್, ಕಫ್, ಆಫ್,

  ಈ ಟಂಗ್ ಟ್ವಿಸ್ಟರ್ ಹೇಳಿ:

  ಫೋರ್ ಫ್ಯೂರಿಯಸ್ ಫ್ರೆಂಡ್ಸ್ ಫಾಟ್ ಫಾರ್ ದ ಫೋನ್

  ಫ್ಲೈಸ್ ಫ್ಲೈ ಬಟ್ ಅ ಫ್ಲೈ ಫ್ಲೈಸ್

- ಹ್ಯಾವ್ ಪದದಲ್ಲಿರುವಂತೆ 'ವಿ'

  ತುಟಿಗಳು ಮತ್ತು ಹಲ್ಲಿನ ಸ್ಥಾನ 'ಎಫ್' ಗೆ ಇರುವಂತೆಯೇ. ಉಸಿರಿನ ಬದಲಿಗೆ ಧ್ವನಿ ಹೊರಬರಬೇಕು.

  ಉದಾಹರಣೆಗಳು:

  ರಿಸಾಲ್ವ್, ಡೈವ್, ವಿಕ್ಟರ್, ಎವೆರಿ

  ಈ ಟಂಗ್ ಟ್ವಿಸ್ಟರ್ ಹೇಳಿ:

  ವೆರಿ ವೆಲ್, ವೆರಿ ವೆಲ್, ವೆರಿ ವೆರಿ ವೆಲ್

- ಪೈಪ್ ಪದದಲ್ಲಿರುವಂತೆ 'ಪಿ'

  ಕೆಳತುಟಿಯನ್ನು ಮೇಲ್ದುಟಿಯ ಮೇಲಿರಿಸಿ ತುಟಿಗಳ ಮೂಲಕ ಉಸಿರನ್ನು ಹೊರಹಾಕಿ.

  ಉದಾಹರಣೆಗಳು:

  ರೋಪ್, ಟ್ರಿಪ್, ಟಿಪ್‌ಟಾಪ್, ಫ್ಲಿಪ್

  ಟಂಗ್ ಟ್ವಿಸ್ಟರ್ ಹೀಗಿದೆ:

  ಪೀಟರ್ ಪೈಪರ್ ಪಿಕ್ಡ್ ಎ ಪೆಕ್ ಆಫ್ ಪಿಕಲ್ಡ್ ಪೆಪ್ಪರ್ಸ್

  ಪಿಕಿ ಪೀಪಲ್ ಪಿಕ್ ಪೀಟರ್ ಪ್ಯಾನ್ ಪೀನಟ್ ಬಟರ್

- ರಬ್ ಪದದಲ್ಲಿರುವಂತೆ 'ಬಿ'

  ಪಿ ಉಚ್ಚರಿಸುವಾಗಿನಂತೆಯೇ ತುಟಿಗಳನ್ನು ಇರಿಸಿಕೊಂಡು ಉಸಿರಿನ ಬದಲಾಗಿ ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಹೊರಡಿಸಿ.

  ಉದಾಹರಣೆಗಳು:

  ಎಬ್ಸಾರ್ಬ್, ಫೀಬಲ್, ಸುಪರ್ಬ್, ಶ್ಯಾಬಿ, ಬಾರ್ಬ್

  ಟಂಗ್ ಟ್ವಿಸ್ಟರ್:

  ಎ ಬಿಗ್ ಬ್ಲಾಕ್ ಬಗ್ ಬಿಟ್ ಎ ಬಿಗ್ ಬ್ಲಾಕ್ ಬೇರ್ ಆನ್ ಹಿಸ್ ಬಿಗ್ ಬ್ಲಾಕ್ ನೋಸ್!

  ಬಾಬಿ ಬಿಪ್ಪಿ ಬಾಟ್ ಎ ಬ್ಯಾಟ್, ಬಾಬಿ ಬಿಪ್ಪಿ ಬಾಟ್ ಎ ಬಾಲ್

- ರಿಮ್ ಪದದಲ್ಲಿರುವ 'ಎಮ್' ನಂತೆ

  ಪಿ ಅಥವಾ ಬಿ ಉಚ್ಚರಿಸುವಾಗಿನಂತೆಯೇ ತುಟಿಗಳನ್ನು ಇರಿಸಿಕೊಂಡು ಮೂಗಿನ ಮೂಲಕ ಉಸಿರನ್ನು ಹೊರಹಾಕಬೇಕು.

  ಉದಾಹರಣೆಗಳು:

  ಫೇಮ್, ಕಮೆಂಡ್, ಪಿಲ್‌ಗ್ರಿಮ್, ಪರ್‌ಫಾರ್ಮ್

  ಟಂಗ್ ಟ್ವಿಸ್ಟರ್:

  ಮಮ್ಮಿ ಮೇಡ್ ಮಿ ಈಟ್ ಮೈ ಮೆಲನ್ಸ್ ಆ್ಯಂಡ್ ಮಫಿನ್ಸ್

  ಮೆರಿಲಿ ಮಟರ್ ಮೆನಿ ರಿಮೆಂಬರ್ಡ್ ಮರ್ಸೀಸ್

- ಮ್ಯಾನ್ ಪದದಲ್ಲಿರುವಂತೆ 'ಎನ್'

  ನಾಲಿಗೆಯ ತುದಿಯನ್ನು ಮೇಲಿನ ಹಲ್ಲಿಗಿಂತ ಸ್ವಲ್ಪ ಹಿಂದಕ್ಕೆ ಇರಿಸಿ ಮೂಗಿನ ಮೂಲಕ ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಹೊರಹಾಕಿ.

  ಉದಾಹರಣೆಗಳು:

  ನೈಫ್, ನೈನ್, ಬಿಟ್ವೀನ್, ಜಾಯಿನ್

  ಟಂಗ್ ಟ್ವಿಸ್ಟರ್:

  ನೈನ್ ನೈಸ್ ನೈಟ್ ನರ್ಸ್‌ಸ್ ನರ್ಸಿಂಗ್ ನೈಸ್ಲಿ

- ಟೆಸ್ಟ್ ಪದದಲ್ಲಿರುವ 'ಟಿ'

  'ಎನ್' ಉಚ್ಚರಿಸುವಾಗಿನಂತೆಯೇ, ಆದರೆ ಧ್ವನಿಯ ಬದಲಾಗಿ ಉಸಿರನ್ನು ಹೊರಡಿಸಿ.

  ಉದಾಹರಣೆಗಳು:

  ಅಕೌಂಟ್, ಆಲ್ಟೋಸ್ಟ್, ರಿಜೆಕ್ಟ್, ಸಜೆಸ್ಟ್

  ಟಂಗ್ ಟ್ವಿಸ್ಟರ್:

  ಟೈ ಟ್ವೈನ್ ಟು ಥ್ರೀ ಟ್ರೀ ಟ್ವಿಗ್ಸ್

  ಟೆರ್ರಿ ಟಾಟ್ ಹರ್ ಡಾಟರ್ ತಾರಾ ಟು ಟೀಟರ್–ಟಾಟರ್, ಬಟ್ ತಾರಾ ಡಿಡ್ ನಾಟ್ ಟೀಟರ್–ಟಾಟರ್ ಆಸ್ ಟೆರ್ರಿ ಟಾಟ್ ಹರ್ ಟು

- ಬ್ಯಾಡ್ ಪದದಲ್ಲಿರುವ 'ಡಿ'

  'ಟಿ' ಉಚ್ಚರಿಸುವಾಗಿನಂತೆಯೇ, ಆದರೆ ಉಸಿರಿನ ಬದಲಾಗಿ ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಹೊರಡಿಸಿ.

  ಉದಾಹರಣೆಗಳು:

  ಲೋಡ್, ಡಿವೈಡ್, ಗೈಡ್

  ಟಂಗ್ ಟ್ವಿಸ್ಟರ್:

  ಡಿಕ್ಸ್ ಡಕ್ ಡೈವ್ಡ್ ಆಸ್ ಡೀಪ್ ಆಸ್ ಡಿಕ್ಸ್ ಡಾಗ್ ಡಗ್!

  ಡಬಲ್ ಬಬಲ್ ಗಮ್, ಬಬಲ್ಸ್ ಡಬಲ್

- ಕಿಕ್ ಪದದಲ್ಲಿರುವಂತೆ 'ಕೆ'

  ಹಲ್ಲುಗಳು ತಾಗದಂತೆ ಮೃದು ಅಂಗುಳವನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಲು ನಾಲಿಗೆಯ ಬುಡವನ್ನು ಮೇಲೆತ್ತಿ, ಉಸಿರನ್ನು ಮುಂದಕ್ಕೆ ಬಿಡಿ.

  ಉದಾಹರಣೆಗಳು:

  ಮೇಕ್, ಸರ್ಕಲ್, ಟ್ರ್ಯಾಕ್, ಟಾಕ್ ಮತ್ತು ಸ್ಪೀಕ್

ಟಂಗ್ ಟ್ವಿಸ್ಟರ್:

ಕ್ಲೀನ್ ಕ್ಲಾಮ್ಸ್ ಕ್ರಾಮ್ಡ್ ಇನ್ ಕ್ಲೀನ್ ಕ್ಯಾನ್ಸ್

ಕೈಂಡ್ ಕಿಡ್ಸ್ ಕಿಕ್ಡ್ ಸ್ಟಿಕ್ಸ್

- ಟ್ಯಾಗ್ ಪದದಲ್ಲಿರುವಂತೆ 'ಜಿ'

  ಕೆ ಉಚ್ಚರಿಸುವಾಗಿನಂತೆಯೇ, ಆದರೆ ಉಸಿರಿನ ಬದಲಿಗೆ ಧ್ವನಿ ಹೊರಡಿಸುವುದು

  ಉದಾಹರಣೆಗಳು:

  ಗ್ರೇಟ್, ಕಲೀಗ್, ಬಿಗಿನ್, ಕ್ಯಾಟಲಾಗ್

  ಟಂಗ್ ಟ್ವಿಸ್ಟರ್:

  ಗೊಬ್ಲಿಂಗ್ ಗಾರ್ಗೋಯಲ್ಸ್ ಗೊಬಲ್ಡ್ ಗೊಬ್ಲಿಂಗ್ ಗಮ್ಮಿ ಪೆಗ್ಗಿ ಡಗ್ ಎ ಸ್ಲಗ್ ಫಾರ್ ಎ ಪಗ್

- ಹೋಟೆಲ್ ಪದದಲ್ಲಿರುವಂತೆ 'ಎಲ್'

  ಮೇಲಿನ ವಸಡಿಗೆ ನಾಲಿಗೆಯ ತುದಿಯನ್ನು ಇರಿಸಿ, ನಾಲಿಗೆಯ ಬದಿಗಳು ಕೆಳಗೇ ಇರುತ್ತವೆ. ಧ್ವನಿ ಹೊರಡಿಸಿ.

  ಉದಾಹರಣೆಗಳು:

  ಆರ್ಟಿಕಲ್. ಸ್ಪಿಲ್, ಇನಿಷಿಯಲ್, ಪೀಪಲ್, ರೆಮೂವಲ್

  ಟಂಗ್ ಟ್ವಿಸ್ಟರ್:

  ಲಾರ್ಜ್ ಲ್ಯಾಂಪ್ಸ್, ಸ್ಮಾಲ್ ಲ್ಯಾಂಪ್ಸ್, ಲಿಟಲ್ ಲ್ಯಾಂಪ್ಸ್, ಲೈಟ್ ಅಪ್ ಲೇನ್ಸ್.

  ಲಿಲ್ಲಿ ಲೇಡಲ್ಸ್ ಲಿಟಲ್ ಲೆಟ್ಟೀಸ್ ಲೆಂಟಿಲ್ ಸೂಪ್

- ಸ್ಯಾಡ್ ಪದದಲ್ಲಿರುವಂತೆ 'ಎಸ್'

  ಬುಸುಗುಟ್ಟುವಿಕೆ ಧ್ವನಿಯೊಂದಿಗೆ ಭಾಗಶಃ ಮುಚ್ಚಿದ ಹಲ್ಲುಗಳ ಮೂಲಕ ಉಸಿರನ್ನು ಬಿಡಿ.

  ಉದಾಹರಣೆಗಳು:

  ಮಿಸ್, ಲಾಸ್, ಪೀಸ್, ಸ್ಟೆಸ್, ಅಡ್ವೈಸ್

  ಟಂಗ್ ಟ್ವಿಸ್ಟರ್:

  ಸಿಕ್ಸ್ ಸ್ಲಿಮಿ ಸ್ನೇಲ್ಸ್ ಸೇಲ್ಡ್ ಸೈಲೆಂಟ್ಲಿ

  ಸಿಕ್ಸ್ ಸ್ಲೀಕ್ ಸ್ವಾನ್ಸ್ ಸ್ವಾಮ್ ಸ್ವಿಫ್ಟ್ಲಿ ಸೌತ್‌ವರ್ಡ್ಸ್

- ಡೇಜ್ ಪದದಲ್ಲಿರುವ 'ಝಡ್' ಅಥವಾ ಎಕ್ಸ್‌ಕ್ಯೂಸ್ ಪದದದಲ್ಲಿ ಜೋರಾಗಿ ಧ್ವನಿಸುವ ಎಸ್ ಉಚ್ಚರಿಸುವಂತೆಯೇ. ಉಸಿರಿನ ಬದಲಿಗೆ ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಹೊರಹಾಕುವುದು.

  ಉದಾಹರಣೆಗಳು:

  ಪ್ರೈಜ್, ಈಸಿ ಬಿಕಾಸ್, ರೀಸನ್, ಅಮೇಜಿಂಗ್

  ಟಂಗ್ ಟ್ವಿಸ್ಟರ್:

  ಜಿಜ್ಜಿಸ್ ಜಿಪ್ಪಿ ಜಿಪ್ಪರ್ ಜಿಪ್ಸ್.

  ಜಿಥರ್ ರೀಸನ್ಸ್ ವೈಸ್ಲಿ ಅಮೇಜಿಂಗ್ ಜೋಈ

- ರೇಟ್ ಪದದಲ್ಲಿರುವಂತೆ 'ಆರ್'

  ನಾಲಿಗೆಯ ತುದಿಯನ್ನು ಬಾಯಿಯ ಮೇಲ್ಭಾಗದಲ್ಲಿ ಇರಿಸಿ, ಮೇಲಿನ ವಸಡಿನ ಹಿಂಭಾಗದಲ್ಲಿರಿಸಿ. ಇದರಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ದ್ಯುತಿರಂಧ್ರದ ಮೂಲಕ ಉಸಿರಾಡಿ. ನಾಲಿಗೆಯ ಕಂಪನವು ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಉತ್ಪಾದಿಸುತ್ತದೆ.

  ಉದಾಹರಣೆಗಳು:

  ರೋಲ್, ಕ್ರಿಯೇಟ್, ರೈಟ್ ಆಂಡ್ ರೈಸ್, ಕ್ರೆಡಿಟ್

  ಟಂಗ್ ಟ್ವಿಸ್ಟರ್:

  ರಾಬರ್ಟಾ ರಾನ್ ಅರೌಂಡ್ ದ ರೋಮನ್ ರುಯಿನ್ಸ್

  ರೋಲ್ಯಾಂಡ್ ರೋಡ್ ಇನ್ ಎ ರಾಲ್ಸ್ ರಾಯ್ಸ್

- ಜಡ್ಜ್ ಪದದಲ್ಲಿ ಸಣ್ಣದಾಗಿ ಧ್ವನಿಸುವಂತೆ 'ಜೆ' ಅಥವಾ 'ಜಿ'

  ಎಲ್ ಉಚ್ಚರಿಸುವಾಗಿನಂತೆಯೇ, 'ಡಿಸಿಎಚ್' ಎಂಬ ಸಂಯೋಜನೆಯನ್ನು ಧ್ವನಿಸುವುದು.

  ಉದಾಹರಣೆಗಳು:

  ಮಾರ್ಜಿನ್, ಫ್ರಾಂಜಿಲ್, ಜಾಯಿನ್, ರೀಜನ್, ಮೇಜರ್

  ಟಂಗ್ ಟ್ವಿಸ್ಟರ್:

  ಜ್ಯಾಕ್ ದ ಜೈಲ್‌ಬರ್ಡ್ ಜ್ಯಾಕ್ಡ್ ಎ ಜೀಪ್

  ಜೆಲ್ಲಿ ಇನ್ ಜಾರ್ಸ್ ಜಿಗಲ್ ಜೆಂಟ್ಲಿ

- ಹ್ಯಾವ್ ಪದದಲ್ಲಿರುವಂತೆ 'ಎಚ್'

  ಹಲ್ಲುಗಳನ್ನು ಬೇರ್ಪಡಿಸಿ ಉಸಿರನ್ನು ಮುಂದೆ ಬಿಡುವುದು.

  ಉದಾಹರಣೆಗಳು:

  ಹಾಫ್, ಹೋಮ್, ಹೆಲ್ತ್, ಹೋಲ್

  ಟಂಗ್ ಟ್ವಿಸ್ಟರ್:

  ಇನ್ ಹರ್ಟ್‌ಫೋರ್ಡ್ ಹಿಯರ್‌ಫೋರ್ಡ್ ಆಂಡ್ ಹ್ಯಾಂಪ್‌ಶೈರ್ ಹರಿಕೇನ್ಸ್ ಹಾರ್ಡ್ಲಿ ಎವರ್ ಹ್ಯಾಪನ್

  ಹರ್ ಹೋಲ್ ಹ್ಯಾಂಡ್ ಹರ್ಟ್ಸ್ ಹಾರಿಬ್ಲಿ

- ವಾಟ್ ಪದದಲ್ಲಿರುವಂತೆ 'ಡಬ್ಲ್ಯು' ಅಥವಾ 'ಡಬ್ಲ್ಯುಎಚ್'

  ತುಟಿಗಳನ್ನು ಸ್ವಲ್ಪ ಸಂಕುಚಿತಗೊಳಿಸಿಕೊಂಡು ಮತ್ತು ಅವುಗಳಿಂದ ಉಸಿರಾಡಿ.

  ಉದಾಹರಣೆಗಳು:

  ವೆದರ್, ವಾಟ್, ವೆನ್, ಮೀನ್‌ವೈಲ್

  ಟಂಗ್ ಟ್ವಿಸ್ಟರ್:

  ವಾಲಿ ವಿಂಕಲ್ ರಿಗಲ್ಸ್ ಹಿಸ್ ವೈಟ್, ರಿಂಕಲ್ಡ್ ವಿಗ್

  ವೆದರ್ ದ ವೆದರ್ ಬಿ ಕೋಲ್ಡ್ ಓರ್ ವೆದರ್ ದ ವೆದರ್ ಬಿ ಹಾಟ್,

  ವಿ ವಿಲ್ ವೆದರ್ ದ ವೆದರ್ ವೆದರ್ ವೆದರ್ ವಿ ಲೈಕ್ ಇಟ್ ಓರ್ ನಾಟ್

- 'ವೈ' ಹಳದಿ ಬಣ್ಣದಲ್ಲಿರುವಂತೆ

  ನಾಲಿಗೆಯ ಮಧ್ಯಭಾಗವನ್ನು ಮೇಲಿನ ಗಮ್ ನ ಹಿಂಭಾಗದಲ್ಲಿರುವ ಗಟ್ಟಿಯಾದ ಅಂಗುಳವನ್ನು ಸ್ಪರ್ಶಿಸಲು ಮೇಲಕ್ಕೆತ್ತಲಾಗುತ್ತದೆ, ನಾಲಿಗೆಯ ತುದಿಯು ಕೆಳಗಿನ ಗಮ್ ಅನ್ನು ಸ್ಪರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ. ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಧ್ವನಿಸುರುಳಿ.

  ಉದಾಹರಣೆಗಳು:

  ಯಲ್ಲೋ, ಯಸ್ಟರ್ಡೆ, ಯಂಗ್, ಯು, ಯುವರ್

  ಟಂಗ್ ಟ್ವಿಸ್ಟರ್:

  ಯಮ್ಮಿ ಯೆಲ್ಲೋ ಯೋಗರ್ಟ್, ಯಮ್ ಯಮ್ ಯಮ್

- ದಿಸ್ ಪದದಲ್ಲಿರುವಂತೆ 'ಟಿಎಚ್' ನಾಲಿಗೆಯ ತುದಿಯನ್ನು ಮೇಲಿನ ಮತ್ತು ಕೆಳಗಿನ ಮುಂಭಾಗದ ಹಲ್ಲುಗಳ ನಡುವೆ ಇರಿಸಿ ಧ್ವನಿ ಹೊರಡಿಸುವುದು.

  ಉದಾಹರಣೆಗಳು:

  ದಿಸ್, ದ, ವೆದರ್, ಫಾದರ್, ಮದರ್

  ಟಂಗ್ ಟ್ವಿಸ್ಟರ್:

  ದ ಫೆದರ್ ಇನ್ ಫಾದರ್ಸ್ ಕ್ಯಾಪ್ ಈಸ್ ಕ್ವೈಟ್ ಅನದರ್

- ಥ್ರೀ ಪದದಲ್ಲಿರುವಂತೆ 'ಟಿಎಚ್'

  ನಾಲಿಗೆಯ ತುದಿಯನ್ನು ಮೇಲಿನ ಮತ್ತು ಕೆಳಗಿನ ಮುಂಭಾಗದ ಹಲ್ಲುಗಳ ನಡುವೆ ಇರಿಸಿ ಗಾಳಿಯನ್ನು ಬಲವಂತವಾಗಿ ಹೊರಹಾಕುವುದು. ಇದು ಕೇಳಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

ಉದಾಹರಣೆಗಳು:

ಥರ್ಟೀನ್, ಥೊರೋ, ಥರ್ಸಡೇ, ಆಥರ್, ಥ್ಯಾಂಕ್ಸ್

ಟಂಗ್ ಟ್ವಿಸ್ಟರ್:

ಥರ್ಟಿ–ಥ್ರೀ ಥರ್ಸ್ಟಿ, ಥಂಡರಿಂಗ್ ಥರೋಬ್ರೆಡ್ಸ್ ಥಂಪ್ಡ್ ಮಿಸ್ಟರ್ ಥರ್ಬರ್ ಆನ್ ಥರ್ಸಡೇ ದೆನ್ ದ ಥಿಕ್ ಟೀತ್ ಬಿಟ್ ಥ್ರೂ ದ ಥ್ರೀ ಥಾರ್ನ್ಸ್ ದೆಟ್ ದ ಥಿನ್ ಟ್ರೀ ಥ್ರಸ್ಟ್ ಫೋರ್ತ್

2.2.11 ನೇವಿ ಕಾಲ್ ಲಿಸ್ಟ್

ನೇವಿ ಕಾಲ್ ಲಿಸ್ಟ್ ಎಂಬುದು ನೇವಿ ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಿದ ಪದಗಳ ವಿಶೇಷ ಪಟ್ಟಿಯಾಗಿದೆ. ದೂರವಾಣಿ/ ವೈರ್‌ಲೆಸ್ ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿರುವ ಇತರ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಕಷ್ಟವಾಗುವ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ಇದನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಅದು ಇಲ್ಲಿದೆ:

ಎ ಫಾರ್ ಆಲ್ಫಾ	ಜೆ ಫಾರ್ ಜೂಲಿಯೆಟ್	ಎಸ್ ಫಾರ್ ಸಿಯೆರಾ
ಬಿ ಫಾರ್ ಬ್ರಾವೊ	ಕೆ ಫಾರ್ ಕಿಲೋ	ಟಿ ಫಾರ್ ಟ್ಯಾಂಗೊ
ಸಿ ಫಾರ್ ಚಾರ್ಲಿ	ಎಲ್ ಫಾರ್ ಲಿಮಾ	ಯು ಫಾರ್ ಯುನಿಫಾರ್ಮ್
ಡಿ ಫಾರ್ ಡೆಲ್ಟಾ	ಎಂ ಫಾರ್ ಮೈಕ್	ವಿ ಫಾರ್ ವಿಕ್ಟರ್
ಇ ಫಾರ್ ಇಕೋ	ಎನ್ ಫಾರ್ ನವೆಂಬರ್	ಡಬ್ಲ್ಯು ಫಾರ್ ವಿಸ್ಕಿ
ಎಫ್ ಫಾರ್ ಫಾಕ್ಸ್‌ಟ್ರಾಟ್	ಒ ಫಾರ್ ಆಸ್ಕರ್	ಎಕ್ಸ್ ಫಾರ್ ಎಕ್ಸ್–ರೇ
ಜಿ ಫಾರ್ ಗಾಲ್ಫ್	ಪಿ ಫಾರ್ ಪಾಪಾ	ವೈ ಫಾರ್ ಯಾಂಕೀ
ಎಚ್ ಫಾರ್ ಹೋಟೆಲ್	ಕ್ಯೂ ಫಾರ್ ಕ್ಯೂಬೆಕ್	ಝಡ್ ಫಾರ್ ಜುಲು
ಐ ಫಾರ್ ಇಂಡಿಯಾ	ಆರ್ ಫಾರ್ ರೋಮಿಯೋ	

2.2.12 ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಅನ್ನು ನಿರರ್ಗಳವಾಗಿ ಮಾತನಾಡುವ ಅಗತ್ಯ

CSR ಬಂಟಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಶ್ರೀಮತಿ ಘೋಷ್ ನಡುವಿನ ಈ ಸಂಭಾಷಣೆಯನ್ನು ಓದಿ.

ಬಂಟಿ: *"ಹಲೋ ಮೇಡಮ್, ಐ ಬಂಟಿ ವಾಂಟ್ ಟು ಟಾಕ್ ಟು ಯು ಅಬೌಟ್ ಯುವರ್ ಲೋನ್ ಪೇಮೆಂಟ್."*

ಶ್ರೀಮತಿ ಘೋಷ್: *"ಯಸ್ ಟೆಲ್ ಮಿ."*

ಬಂಟಿ: *"ಯು ಆರ್ ಟೇಕಿಂಗ್ ಹೌಸ್ ಡೆಕೋರೇಶನ್ ಲೋನ್ ಮೇಡಮ್? ವಿ ಆರ್ ನಾಟ್ ಗೆಟ್ಟಿಂಗ್ ದ EMI ಮೇಡಮ್."*

ಶ್ರೀಮತಿ. ಘೋಷ್: *"ವಾಟ್ ಲಾಂಗ್ವೇಜ್ ಆರ್ ಯು ಸ್ಪೀಕಿಂಗ್, ಯಂಗ್ ಮ್ಯಾನ್? ಐ ಹ್ಯಾವ್ ಬೀನ್ ಟೀಚಿಂಗ್ ಇನ್ ಸ್ಕೂಲ್ಸ್ ಫಾರ್ ಟ್ವೆಂಟಿ ಇಯರ್ಸ್ ಆ್ಯಂಡ್ ನೋ ಒನ್ ಹ್ಯಾಸ್ ಎವರ್ ಸ್ಪೋಕನ್ ಟು ಮಿ ದಿಸ್ ವೇ!"*

ಬಂಟಿ: *"ಐ ಆ್ಯಮ್ ನಾಟ್ ರೂಡ್ ಮೇಡಮ್, ಒನ್ಲಿ ಟೆಲ್ಲಿಂಗ್ ಯು ಇಫ್ ದ ಲೋನ್ ಈಸ್ ನಾಟ್ ಪೇಯ್ಡ್.....ದೆನ್ ಇಟ್ ಈಸ್ ರಿಸ್ಕ್."*

ಶ್ರೀಮತಿ. ಘೋಷ್: *"ರಿಸ್ಕ್? ಆರ್ ಯು ಥ್ರೆಟನಿಂಗ್ ಮಿ?"*

ಬಂಟಿ: *"ನೋ ನೋ ಮೇಡಮ್, ಐ ಆ್ಯಮ್ ಮೇಕಿಂಗ್ ಶ್ಯುರ್ ಯು ಅಂಡರ್‌ಸ್ಟ್ಯಾಂಡ್."*

ಶ್ರೀಮತಿ. ಘೋಷ್: *"ಹು ಆರ್ ಯು ಟು ಮೇಕ್ ಮಿ ಅಂಡರ್‌ಸ್ಟ್ಯಾಂಡ್'? ಐ ಆ್ಯಮ್ ಚೇಂಜಿಂಗ್ ಮೈ ಲೋನ್ ಟು ಅನದರ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ವಿತ್ ಬೆಟರ್ ಸರ್ವಿಸ್!"*

ಈ ಉದಾಹರಣೆಯು ನಾವು ಏನು ಮಾಡಲು ಬಯಸುತ್ತೇವೆಯೋ ಅದಕ್ಕೆ ತದ್ವಿರುದ್ಧವಾಗಿದೆ. ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಿದ್ಧ ಮಾಹಿತಿಯೊಂದಿಗೆ ಸುಗಮ ಮತ್ತು ಸುಲಭವಾದ ಸೇವೆಯನ್ನು ಪಡೆಯಬೇಕೆಂದು ನಾವು ಬಯಸುತ್ತೇವೆ. ನಮ್ಮ ಮಾತು ಸರಿಯಾಗಿರಬೇಕು, ಸರಳವಾಗಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಸುಲಭವಾಗಿರಬೇಕು. ನಿಮ್ಮ ವೃತ್ತಿಜೀವನದಲ್ಲಿ ಮುಂದುವರಿಯಲು ನೀವು ಮೂಲ ಇಂಗ್ಲಿಷ್‌ಅನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಮಾತನಾಡಬೇಕು. ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಭಾಗಗಳಲ್ಲಿ ನಿರರ್ಗಳವಾಗಿ ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಮಾತನಾಡುವ ಬಗ್ಗೆ ನಿಮಗಾಗಿ ಕೆಲವು ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಇಲ್ಲಿವೆ.

2.2.13 “ಎ”, “ಆ್ಯನ್”, “ದಿ”

‘ಎ’ ಯ ಸರಿಯಾದ ಬಳಕೆ ಹೀಗಿದೆ.

ಉದಾಹರಣೆ 1: ದಿಸ್ ಈಸ್ ಎ ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್.

ಉದಾಹರಣೆ 2: ಹಿ ಈಸ್ ಎ ಡಿಫಿಕಲ್ಟ್ ಕಸ್ಟಮರ್.

ನಿಯಮ: ಯಾವುದರಲ್ಲಾದರೂ ವಸ್ತು ಒಂದು ಆಗಿದ್ದರೆ, ಆಗ ಆ ವಸ್ತುವಿನ ಮೊದಲು **“ಎ”** ಅನ್ನು ಬಳಸಿ.

‘ಆ್ಯನ್’ ಅನ್ನು ಹೇಗೆ ಬಳಸುವುದು ಎಂದು ನೋಡಿ.

ಉದಾಹರಣೆ 1: ಐ ಹ್ಯಾವ್ ಆ್ಯನ್ ಐರೇಟ್ ಕಸ್ಟಮರ್ ಟು ಹ್ಯಾಂಡಲ್.

ಉದಾಹರಣೆ 2: ಐ ವಿಲ್ ಸೆಂಡ್ ಯು ಆ್ಯನ್ ಇಮೇಲ್ ಅಬೌಟ್ ದ ಡೀಟೈಲ್ಸ್.

ನಿಯಮ: ವಸ್ತುವು ಯಾವುದಾದರೂ ಸ್ವರ ಶಬ್ದದಿಂದ ಪ್ರಾರಂಭವಾದಾಗ **“ಆ್ಯನ್”** ಅನ್ನು ಬಳಸಿ.

‘ದಿ’ ಎಂಬ ಉಪಪದವನ್ನು ಜನರಿಗೆ ಬಳಸುವುದಿಲ್ಲ. ನಾವು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ವಿಷಯದ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡುವಾಗ ನಾವು ಉಪಪದವನ್ನು ಬಳಸಬೇಕು.

ಉದಾಹರಣೆ 1: ಐ ಆ್ಯಮ್ ಗೋಯಿಂಗ್ ಟು ದ ಆಫೀಸ್.

ಉದಾಹರಣೆ 2: ಕೈಂಡ್ಲಿ ಬಿ ಆನ್ ದ ಲೈನ್

ಉದಾಹರಣೆ 3: ವಿಲ್ ಯು ಟೇಕ್ ದ ಕಾಲ್?

ಉದಾಹರಣೆ 4: ದಿಸ್ ಈಸ್ ದ ‘ಅಕ್ಸೆಪ್ಟಿಂಗ್ ಆರ್ಡರ್’ ಡಿಪಾರ್ಟ್‌ಮೆಂಟ್.

ನಿಯಮ: ವಸ್ತು ಯಾವುದು ಎಂದು ನಿಮಗೆ ತಿಳಿದಾಗ, ಯಾವಾಗಲೂ ‘ದಿ’ ಅನ್ನು ಬಳಸಿ.

2.2.14 “ಐ”, “ಯು”, “ಹಿ/ಶಿ/ದೆ”

ಬಂಟಿಯ ಸ್ನೇಹಿತರಲ್ಲಿ ಒಬ್ಬನು ಅವನನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸುವಂತೆ ಬಂಟಿಗೆ ಕೇಳಿದನು.

“ಮೈಸೆಲ್ಫ್ ಬಂಟಿ, ವರ್ಕಿಂಗ್ ಇನ್ ಎ BPO.”

ಬಂಟಿ ತನ್ನನ್ನು ಹೇಗೆ ಪರಿಚಯಿಸಿಕೊಂಡನು ಎಂದು ನೋಡೋಣ.

ಅವನ ಸ್ನೇಹಿತ ಅವನನ್ನು ಸರಿಪಡಿಸಿದನು ಮತ್ತು ಅದು **“ಐ ಆ್ಯಮ್ ಬಂಟಿ. ಐ ವರ್ಕ್ ಇನ್ ಎ BPO”** ಆಗಿರಬೇಕು ಎಂದು ಸೂಚಿಸಿದನು.

ಈಗ ಐ, ಯು, ಹಿ ಮತ್ತು ಶಿ ಎಂಬ ಸರ್ವನಾಮಗಳ ಸರಳ ಬಳಕೆಯನ್ನು ನೋಡೋಣ

ಸರ್ವನಾಮಗಳ ಬಳಕೆ	ಉದಾಹರಣೆ
“ಐ” – ಪ್ರಥಮ ಪುರುಷ	ಐ ವಿಲ್ ಪುಟ್ ಯು ಆನ್ ಹೋಲ್ಡ್ ನೌ.
“ಯು” – ದ್ವಿತೀಯ ಪುರುಷ	ಯು ವಿಲ್ ರಿಸೀವ್ ಆ್ಯನ್ ಇಮೇಲ್ ಸೂನ್.
“ಹಿ”/”ಶಿ”/”ದೆ” – ತೃತೀಯ ಪುರುಷ	ಶಿ ವಿಲ್ ಹೆಲ್ಪ್ ಯು ವಿತ್ ಯುವರ್ ಎನ್‌ಕ್ವಯರಿ. ಹಿ ವಿಲ್ ಮೀಟ್ ಯು ಇನ್ ದ ಕ್ಯಾಂಟೀನ್. ದೆ ವಿಲ್ ಹೆಲ್ಪ್ ಯು ವಿತ್ ಯುವರ್ ಎನ್‌ಕ್ವಯರಿ.

2.2.15 ಸಾಮಾನ್ಯ ತಪ್ಪುಗಳು

ಮಾತನಾಡುವಾಗ ನಾವು ಮಾಡುವ ಕೆಲವು ಸಾಮಾನ್ಯ ತಪ್ಪುಗಳನ್ನು ನೋಡೋಣ.

ತಪ್ಪು	ನಿಯಮ	ಸರಿ
"ಸರ್, ಐ ಟ್ರೈಡ್ ಟು ಕಾಲ್ ಯು ಎನ್ ಅವರ್ ಬ್ಯಾಕ್."	ನಾವು ಭೂತಕಾಲವನ್ನು ಸೂಚಿಸಿದಾಗ, 'ಬ್ಯಾಕ್' ಬದಲಿಗೆ; ನಾವು 'ಅಗೋ' ಬಳಸಬೇಕು.	"ಸರ್, ಐ ಟ್ರೈಡ್ ಟು ಕಾಲ್ ಯು ಎನ್ ಅವರ್ ಅಗೊ."
"ಆಲ್ ದ ಪೀಪಲ್ಸ್ ಹು ಬಾಟ್ ದಿಸ್ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್ ಹ್ಯಾವ್ ಲೈಕ್ಡ್ ಇಟ್."	ಪೀಪಲ್ ಮತ್ತು ಚಿಲ್ಡ್ರೆನ್ ಬಹುವಚನವೇ ಆಗಿವೆ. ಈ ಎರಡೂ ಪದಗಳಿಗೆ 'ಎಸ್' ಅನ್ನು ಸೇರಿಸಬೇಡಿ.	"ಆಲ್ ದ ಪೀಪಲ್ ಹು ಬಾಟ್ ದಿಸ್ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್ ಹ್ಯಾವ್ ಲೈಕ್ಡ್ ಇಟ್."
"ಮೇಡಮ್, ಯು ಬಾಟ್ ದ ಮ್ಯಾಟರ್ ಅಪ್."	'ಬಾಟ್' ಎಂಬುದು 'ಬೈ' ಪದದ ಭೂತಕಾಲವಾಗಿದೆ; ಆದರೆ 'ಬ್ರಾಟ್ ಅಪ್' ಎಂಬುದು ಬ್ರಿಂಗಿಂಗ್ ಸಮ್‌ಥಿಂಗ್ ಅಪ್ ಎಂಬ ಪದದ ಭೂತಕಾಲವಾಗಿದೆ.	"ಮೇಡಂ, ಯು ಬ್ರಾಟ್ ದ ಮ್ಯಾಟರ್ ಅಪ್."
"ಈಸ್ ಟುಡೇ ಯುವರ್ ಹ್ಯಾಪಿ ಬರ್ತಡೇ ಮೇಡಮ್?"	ನೀವು ಜನರಿಗೆ 'ಹ್ಯಾಪಿ ಬರ್ತ್ ಡೇ!' ಎಂದು ಹಾಡುತ್ತಿರುವಾಗ, ಅದು ವ್ಯಕ್ತಿಯೊಬ್ಬರ ಜನ್ಮದಿನವಾಗಿರುತ್ತದೆ.	"ಈಸ್ ಟುಡೇ ಯುವರ್ ಬರ್ತ್ ಡೇ ಮೇಡಮ್?"

2.2.16 ನಿಮ್ಮ ನಿರರ್ಗಳತೆಯನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ಸಲಹೆಗಳು

ಈ ಕೆಳಗಿನ ಐದು ಸುಲಭ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ನೀವು ಸರಿಯಾಗಿ ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಮಾತನಾಡಲು ಕಲಿಯಬಹುದು.

ಶ್ರೀಮತಿ ಘೋಷ್ ಅವರೊಂದಿಗೆ ಬಂಟಿ ಅವರು ಈ ಹಿಂದೆ ಮಾಡಿದ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಲೆಕ್ಷನ್ ಕರೆಯಲ್ಲಿ ಹೇಗೆ ಮಾತನಾಡಿದ್ದಾರೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಈಗ ನೋಡೋಣ. ಇಂಗ್ಲಿಷ್‌ಅನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಮಾತನಾಡುವ ಬಗ್ಗೆ ಬಂಟಿ ಕೆಲವು ಇನ್‌ಪುಟ್‌ಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಸರಿಯಾದ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನವನ್ನು ಪಡೆದಿದ್ದಾರೆ.

ಬಂಟಿ: *"ಹಲೋ ಮೇಡಂ, ದಿಸ್ ಈಸ್ ಬಂಟಿ ಫ್ರಾಮ್ ಸೋಸಿಂಗ್ ಸಲ್ಯೂಷನ್ಸ್. ಐ ಜಸ್ಟ್ ವಾಂಟ್ ಟು ಟಾಕ್ ಟು ಯು ಅಬೌಂಟ್ ಯುವರ್ ಲೋನ್ ಪೇಮೆಂಟ್."*

ಶ್ರೀಮತಿ. ಘೋಷ್: *"ಹ್ಮ ಓಕೆ, ಯಸ್ ಟೆಲ್ ಮಿ."*

ಬಂಟಿ: *"ಯು ಹ್ಯಾಡ್ ಟೇಕನ್ ದ ಹೌಸ್ ಡೆಕೊರೇಶನ್ ಲೋನ್ ಎ ಇಯರ್ ಬ್ಯಾಕ್, ಐ ಮೀನ್ ಎ ಇಯರ್ ಅಗೊ, ವಿ ಹ್ಯಾವ್ ನಾಟ್ ಗಾಟ್ ದ EMI ಫಾರ್ ದ ಲಾಸ್ಟ್ ಟು ಮಂತ್ಸ್ ಮೇಡಮ್."*

ಶ್ರೀಮತಿ. ಘೋಷ್: *"ಯಸ್, ಯಂಗ್ ಮ್ಯಾನ್. ಐ ನೋ ದ್ಯಾಟ್. ಐ ಹ್ಯಾಡ್ ಸಮ್ ಪರ್ಸನಲ್ ಪ್ರಾಬ್ಲಮ್ಸ್."*

ಬಂಟಿ: *"ಐ ಅಂಡರ್‌ಸ್ಟ್ಯಾಂಡ್ ಮೇಡಮ್. ಐ ಜಸ್ಟ್ ವಾಂಟೆಡ್ ಟು ಟೆಲ್ ಯು ದ್ಯಾಟ್ ದ ಇಂಟರೆಸ್ಟ್ ಅಮೌಂಟ್ ಈಸ್ ಇನ್‌ಕ್ರೀಸಿಂಗ್. ಮೆ ಐ ಹೆಲ್ಪ್ ಯು ಫೈಂಡ್ ಎ ಸಲ್ಯೂಷನ್ ಮೇಡಮ್?"*

ಶ್ರೀಮತಿ. ಘೋಷ್: *"ಹ್ಮ... ಯು ಆರ್ ಎ ಪೊಲೈಟ್ ಯಂಗ್ ಮ್ಯಾನ್. ಓಕೆ ಟೆಲ್ ಮಿ...."*

ನೀವು ಈ ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ಬಂಟಿ ಮಾಡಿದಂತೆಯೇ ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡಿದರೆ, ನೀವು ಖಂಡಿತವಾಗಿಯೂ ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದಲ್ಲಿ ಉತ್ತಮವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತೀರಿ!

ಸಲಹೆಗಳು

- ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ವೃತ್ತಪತ್ರಿಕೆಯನ್ನು ಜೋರಾಗಿ ಓದಿರಿ.
- ಕನ್ನಡಿಯ ಮುಂದೆ ನಿಂತು ಜೋರಾಗಿ ಓದುವುದನ್ನು ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ.
- ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಸುದ್ದಿಗಳನ್ನು ಆಲಿಸಿ.
- ಮನೆಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿರುವ ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬರೊಂದಿಗೂ ನಿರಂತರವಾಗಿ ಇಂಗ್ಲಿಷ್‌ನಲ್ಲಿ ಮಾತನಾಡಿ.
- ಉತ್ತಮವಾಗಿ ಮಾತನಾಡುವ ನಾಯಕರು/ಹಿರಿಯರು ಮತ್ತು ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳನ್ನು ಗಮನಿಸಿ ಮತ್ತು ಅವರು ಬಳಸುವ ನುಡಿಗಟ್ಟುಗಳನ್ನು ಅನುಕರಿಸಿ.
- ನಿಮ್ಮ ಮಾತನ್ನು ತಿದ್ದಿಕೊಳ್ಳಲು ಯಾವಾಗಲೂ ಉತ್ಸುಕರಾಗಿರಿ ಮತ್ತು ಸಿದ್ಧರಾಗಿರಿ.
- ಸಲಹೆಗಳ ಪ್ರಕಾರ ತಕ್ಷಣವೇ ಕೆಲಸ ಮಾಡಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಿ ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಕಾರ್ಯರೂಪಕ್ಕೆ ತರಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಿ.

2.2.17 ಉಚ್ಚಾರಾಂಶದ ಬಗ್ಗೆ ಎಲ್ಲ ವಿಷಯಗಳು

ಕೆಳಗಿನ ಉದಾಹರಣೆಗಳಲ್ಲಿರುವ ಪದಗಳನ್ನು ಗಮನಿಸಿ ಅವುಗಳಲ್ಲಿರುವ ಅಕ್ಷರಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸೋಣ.

1. **"ಗುಡ್ ಮಾರ್ನಿಂಗ್!"**
   - ಗುಡ್ – 'ಊ' ಎಂಬ ಒಂದು ಸ್ವರ ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಆದ್ದರಿಂದ ಪದವು ಕೇವಲ ಒಂದು ಉಚ್ಚಾರಾಂಶವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ, ಅಥವಾ ಪದವು ಏಕೋಚ್ಚಾರದ್ದಾಗಿದೆ.
   - ಮಾರ್ನಿಂಗ್ – ಮಾರ್–ನಿಂಗ್– 'ಒಆರ್', 'ಐ' ಎಂಬ ಎರಡು ಸ್ವರ ಧ್ವನಿಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಆದ್ದರಿಂದ ಈ ಪದವು ಎರಡು ಉಚ್ಚಾರಾಂಶಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ.
2. **"ಮೆ ಐ ಎಕ್ಸ್‌ಪ್ಲೇನ್ ದ ಆಫರ್ ಟು ಯು?"**
   - 'ಮೆ' ಒಂದು ಸ್ವರ ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಆದ್ದರಿಂದ ಇದು ಒಂದೇ ಉಚ್ಚಾರಾಂಶವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ.
   - 'ಐ' ಎಂಬುದು 1 ಉಚ್ಚಾರಾಂಶವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ.
   - 'ಎಕ್ಸ್‌ಪ್ಲೇನ್' – ಎಕ್ಸ್–ಪ್ಲೇನ್ ಎಂಬ ಎರಡು ಉಚ್ಚಾರಾಂಶಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ
   - 'ದ' ಎಂಬುದು ಒಂದು ಉಚ್ಚಾರಾಂಶವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ.
   - 'ಆಫರ್' – ಆಫ್–ಅರ್ ಎಂಬ ಎರಡು ಉಚ್ಚಾರಾಂಶಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ
   - 'ಟು' ಎಂಬುದು ಒಂದು ಉಚ್ಚಾರಾಂಶವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ.
   - 'ಯು' ಒಂದು ಉಚ್ಚಾರಾಂಶವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ.
3. **"ಪ್ಲೀಸ್ ಹೋಲ್ಡ್ ಆನ್."**
   - 'ಪ್ಲೀಸ್' ಎಂಬುದು ಒಂದು ಉಚ್ಚಾರಾಂಶವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ.
   - 'ಹೋಲ್ಡ್' ಎಂಬುದು ಒಂದು ಅಕ್ಷರವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ.

ಸಲಹೆಗಳು

- ಒಂದು ಪದದಲ್ಲಿ ಅಕ್ಷರಗಳ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಗುರುತಿಸುವ ಮತ್ತೊಂದು ವಿಧಾನವೆಂದರೆ, ನೀವು ನಿಧಾನವಾಗಿ ಪದವನ್ನು ಉಚ್ಚರಿಸಿದಾಗ ನಿಮ್ಮ ಬಾಯಿ ಎಷ್ಟು ಬಾರಿ ತೆರೆಯುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಎಣಿಸುವುದು.
- 'ಆನ್' ಎಂಬುದು ಒಂದು ಉಚ್ಚಾರಾಂಶವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ.

2.2.18 ಪದವನ್ನು ಒತ್ತಿಹೇಳುವುದು

ಇಂಗ್ಲಿಷ್‌ನಲ್ಲಿ, ನಾವು ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಅಕ್ಷರವನ್ನು ಒಂದೇ ರೀತಿ ಜೋರಾಗಿ ಅಥವಾ ಗಟ್ಟಿಯಾಗಿ ಹೇಳುವುದಿಲ್ಲ. ಒಂದೇ ಮಾತಿನಲ್ಲಿ ಹೇಳುವುದಾದರೆ, ನಾವು ಒಂದು ಅಕ್ಷರಕ್ಕೆ ಒತ್ತು ನೀಡುತ್ತೇವೆ. ನಾವು ಒಂದು ಅಕ್ಷರವನ್ನು ಬಹಳ ಜೋರಾಗಿ ಹೇಳುತ್ತೇವೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಎಲ್ಲಾ ಅಕ್ಷರಗಳನ್ನು ತುಂಬಾ ಸದ್ದಿಲ್ಲದೆ ಹೇಳುತ್ತೇವೆ.

ನಾವು 3 ಪದಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳೋಣ: ಫೋಟೋಗ್ರಾಫ್, ಫೋಟೋಗ್ರಾಫರ್, ಫೋಟೋಗ್ರಾಫಿಕ್. ಅವನ್ನು ಹೇಳುವಾಗ ಒಂದೇ ರೀತಿ ಧ್ವನಿಸುತ್ತವೆಯೇ? ಇಲ್ಲ, ಏಕೆಂದರೆ ನಾವು ಪ್ರತಿ ಪದದಲ್ಲಿ ಒಂದು ಉಚ್ಚಾರಾಂಶವನ್ನು ಒತ್ತಿಹೇಳುತ್ತೇವೆ. ಮತ್ತು ಅದು ಒಂದೇ ಉಚ್ಚಾರಾಂಶವಲ್ಲ.

'ಫೋಟೋಗ್ರಾಫ್' ಎಂಬ ಪದದಲ್ಲಿ, 3 ಉಚ್ಚಾರಾಂಶಗಳಿವೆ, ಮತ್ತು ಇಲ್ಲಿ ಮೊದಲನೆಯದನ್ನು ಒತ್ತಿಹೇಳಲಾಗುತ್ತದೆ – **'ಫೋಟೋಗ್ರಾಫ್'**.

'ಫೋಟೋಗ್ರಾಫರ್' ಎಂಬ ಪದದಲ್ಲಿ 4 ಉಚ್ಚಾರಾಂಶಗಳಿವೆ, ಮತ್ತು ಎರಡನೆಯದನ್ನು ಹೀಗೆ ಒತ್ತಿಹೇಳಲಾಗುತ್ತದೆ – **'ಫೋಟೋಗ್ರಾಫರ್'**

'ಫೋಟೋಗ್ರಾಫಿಕ್' ಎಂಬ ಪದದಲ್ಲಿ 4 ಉಚ್ಚಾರಾಂಶಗಳಿವೆ ಮತ್ತು ಮೂರನೆಯದನ್ನು ಒತ್ತಿಹೇಳಲಾಗುತ್ತದೆ –'ಫೋಟೋಗ್ರಾಫಿಕ್'.

ಎರಡು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚು ಉಚ್ಚಾರಾಂಶಗಳಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಪದಗಳಲ್ಲಿ ಇದು ಸಂಭವಿಸುತ್ತದೆ.

ಉದಾಹರಣೆಗೆ: ಟೀಚ್–ಅರ್, ಚೈನ್–ಆ, ಆಫ್ಟ್–ಅರ್, ಕಾನ್ವರ್–ಸೇ–ಶನ್, ಇನ್–ಟ್ರೆಸ್ಟಿಂಗ್, ಇಂ–ಪಾರ್–ಟೆಂಟ್, ಡಿ–ಮ್ಯಾಂಡ್, ಅ–ಬವ್, ಕಸ್–ಟಮರ್, ಪ್ರಾ–ಡಕ್ಟ್, ಕಂ–ಪನಿ, ಮಿನ್–ಇಟ್, ಸ್ಪೆಶ್–ಆಲ್–ಇಟಿ, ಆಫ್–ಅರ್, ಇತ್ಯಾದಿ

ಒತ್ತಿಹೇಳದ ಉಚ್ಚಾರಾಂಶಗಳು **ಕೇಳದಂತಿರುತ್ತವೆ** ಅಥವಾ ಸಣ್ಣದಾಗಿ ಅಥವಾ **ಶಾಂತವಾಗಿ** ಧ್ವನಿಸುತ್ತವೆ.

ಇಂಗ್ಲಿಷ್‌ನಲ್ಲಿ ಪದವನ್ನು ಒತ್ತಿ ಹೇಳುವುದು ಐಚ್ಛಿಕವಲ್ಲ, ಅದು ಭಾಷೆಯ ಭಾಗವಾಗಿದೆ. ಉದಾಹರಣೆಗೆ: ನೀವು ಒಂದು ಪದವನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಕೇಳದಿದ್ದರೂ, ಪದದ ಸ್ಥಾನವನ್ನು ಒತ್ತಿ ಹೇಳುವಿಕೆಯಿಂದ ನೀವು ಪದವನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು.

ಕನೆಕ್ಷನ್ ತುಂಬಾ ಕೆಟ್ಟದಾಗಿರುವಾಗ ದೂರವಾಣಿ ಮೂಲಕ ನೀವು ಯಾರೊಂದಿಗಾದರೂ ಮಾತನಾಡುತ್ತಿದ್ದೀರಿ ಎಂದು ಕಲ್ಪಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ. ಈಗ ನೀವು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಕೇಳಲು ಸಾಧ್ಯವಿಲ್ಲ. ವಾಸ್ತವವಾಗಿ, ಈ ಪದಗಳಲ್ಲಿ ಒಂದರ ಮೊದಲ ಎರಡು ಉಚ್ಚಾರಾಂಶಗಳನ್ನು ಮಾತ್ರ ನೀವು ಕೇಳುತ್ತೀರಿ, ಫೋಟೋ... ಇದು ಯಾವ ಪದ, ಫೋಟೋಗ್ರಾಫ್ ಅಥವಾ ಫೋಟೋಗ್ರಾಫರ್? ಸಹಜವಾಗಿ, ಪದವನ್ನು ಒತ್ತಿ ಹೇಳುವುದರಿಂದ ಅದು ಯಾವ ಪದ ಎಂದು ನೀವು ತಕ್ಷಣವೇ ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳುತ್ತೀರಿ ಏಕೆಂದರೆ ವಾಸ್ತವದಲ್ಲಿ ನೀವು ಫೋಟೊ ಅಥವಾ ಫೋಟೋ... ಎಂಬುದಾಗಿ ಕೇಳುತ್ತೀರಿ. ಆದ್ದರಿಂದ ಇಡೀ ಪದವನ್ನು ಕೇಳದೆ, ಬಹುಶಃ ಪದವು ಫೋಟೋಗ್ರಾಫ್ ಅಥವಾ ಫೋಟೋಗ್ರಾಫರ್ ಆಗಿದೆ ಎಂದು ತಿಳಿಯುತ್ತೀರಿ. ಖಂಡಿತವಾಗಿಯೂ, ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯವಾಗುವಂತೆ ನಿಮ್ಮ ಸಂಭಾಷಣೆಯ 'ಸಂದರ್ಭ'ವನ್ನು ಸಹ ನೀವು ಹೊಂದಿದ್ದೀರಿ.

ಒತ್ತಿ ಹೇಳುವುದು ಇಂಗ್ಲಿಷ್‌ಅನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ನಮಗೆ ಹೇಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಎಂಬುದಕ್ಕೆ ಇದು ಒಂದು ಸರಳ ಉದಾಹರಣೆಯಾಗಿದೆ.

ಪದವನ್ನು ಒತ್ತಿ ಹೇಳುವುದಕ್ಕೆ ಎರಡು ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳಿವೆ:

1. ಒಂದು ಪದ, ಒಂದು ಬಾರಿ ಒತ್ತಿ ಹೇಳುವುದು. (ಒಂದು ಪದವನ್ನು ಎರಡು ಬಾರಿ ಒತ್ತಿ ಹೇಳಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಆದ್ದರಿಂದ ಒತ್ತಿ ಹೇಳಿರುವುದನ್ನು ನೀವು ಎರಡು ಬಾರಿ ಕೇಳಿದರೆ, ನೀವು ಎರಡು ಪದಗಳನ್ನು ಕೇಳಿದ್ದೀರಿ, ಒಂದು ಪದವನ್ನಲ್ಲ ಎಂದರ್ಥ.)
2. ಒತ್ತಿ ಹೇಳುವಿಕೆಯು ಯಾವಾಗಲೂ ಸ್ವರದ ಮೇಲೆ ಇರುತ್ತದೆ

ಸಲಹೆಗಳು

- ನೀವು ನಿಮ್ಮ ಮಾತಿನಲ್ಲಿ ಪದವನ್ನು ಒತ್ತಿ ಹೇಳಿದರೆ, ನೀವು ತಕ್ಷಣವೇ ಮತ್ತು ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತವಾಗಿ ಉಚ್ಚಾರಣೆ ಹಾಗೂ ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಹಿಕೆಯನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತೀರಿ.

2.2.19 ಪದ ಒತ್ತಿಹೇಳುವ ನಿಯಮಗಳು

ಯಾವ ಉಚ್ಚಾರಾಂಶವನ್ನು ಒತ್ತಿಹೇಳಬೇಕು ಎಂಬ ಬಗ್ಗೆ ಕೆಲವು ನಿಯಮಗಳಿವೆ.

ನೀವು ಹೊಸ ಪದವನ್ನು ಕಲಿತಾಗ, ನೀವು ಅದನ್ನು ಒತ್ತಿ ಹೇಳುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಸಹ ಕಲಿಯಬೇಕು. ನೀವು ಶಬ್ದಕೋಶದ ಪುಸ್ತಕವನ್ನು ಇಟ್ಟುಕೊಂಡರೆ, ಯಾವ ಉಚ್ಚಾರಾಂಶವನ್ನು ಒತ್ತಿಹೇಳಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ತೋರಿಸಲು ಟಿಪ್ಪಣಿ ಮಾಡಿ.

ಈ ಮೊದಲು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿದ ಎರಡು ಮೂಲಭೂತ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಇತರ ನಿಯಮಗಳು ಪದ ವಾಚಕಗಳನ್ನು (parts of speech) ಆಧರಿಸಿವೆ. ಪದವು ನಾಮಪದವೇ, ವಿಶೇಷಣವೇ ಅಥವಾ ಕ್ರಿಯಾಪದವೇ ಎಂಬುದರ ಮೇಲೆ ಅವು ಅವಲಂಬಿತವಾಗಿರುತ್ತವೆ.

1. **ಮೊದಲ ಉಚ್ಚಾರಾಂಶವನ್ನು ಒತ್ತಿ ಹೇಳಿ**

   ಉದಾಹರಣೆಗಳು:

   a. 'ಇಟ್ ಈಸ್ ಎ ಪ್ರೆಸ್–ಎಂಟ್ ಫಾರ್ ಯು ಅಲಾಂಗ್ ವಿತ್ ದ ಪ್ಯಾಕೇಜ್ ಸರ್'.

   b. 'ದ ಪ್ರಾ–ಡಕ್ಟ್ ಈಸ್ ಆನ್ ಎಕ್ಸ್–ಪೋರ್ಟ್ ಫ್ರಾಮ್ ಚೈನ್–ಆ ಸರ್'.

   c. 'ಹ್ಯಾವ್ ಯು ಪ್ಲೇಸ್ಡ್ ದ ಬಾಕ್ಸ್ ಆನ್ ಅ ಟೇ–ಬಲ್ ಮೇಡಮ್?'

      - ಎರಡು ಉಚ್ಚಾರಾಂಶಗಳ ವಿಶೇಷಣಗಳು

        ಉದಾಹರಣೆಗಳು:

        a. 'ಲುಕ್ ಫಾರ್ ದ ಸ್ಲೆಂಡರ್ ವೈರ್ ದ್ಯಾಟ್ ಈಸ್ ಬಿಹೈಂಡ್ ದ ಇನ್ಸ್ಟ್ರುಮೆಂಟ್ ಸರ್'.

        b. 'ಐ ವಿಲ್ ಬಿ ಹ್ಯಾಪಿ ಟು ಸೆಂಡ್ ದ ಎಕ್ಸಿಕ್ಯುಟಿವ್ ಟುಮಾರೊ ಮೇಡಮ್'

2. **ಕೊನೆಯ ಉಚ್ಚಾರಾಂಶವನ್ನು ಒತ್ತಿ ಹೇಳಿ**

   - ಎರಡು ಉಚ್ಚಾರಾಂಶಗಳ ವಿಶೇಷಣಗಳು

ಉದಾಹರಣೆಗಳು:

a. ಪ್ಲೀಸ್ ಪ್ರೆ–ಸೆಂಟ್ ಯುವರ್ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಆ್ಯಂಡ್ ದ ಟೈಮ್ ಆಫ್ ಚೆಕ್–ಇನ್ ಸರ್.'

b. 'ಯು ವಿಲ್ ಹ್ಯಾವ್ ಟು ಎಕ್ಸ್–ಪೋರ್ಟ್ ದ ಡೇಟಾ ಟು ಆ್ಯನ್ ಎಕ್ಸೆಲ್ ಫೈಲ್ ಸರ್.'

c. ಯು ವಿಲ್ ಹ್ಯಾವ್ ಟು ಡಿ–ಸೈಡ್ ಆನ್ ದ ಡೇಟ್ ಆಫ್ ಟ್ರಾವೆಲ್ ಫಸ್ಟ್ ಮೇಡಮ್.'

d. 'ಯು ಕ್ಯಾನ್ ಬೆ–ಗಿನ್ ಟು ಯೂಸ್ ದ ಸರ್ವಿಸ್ ಇನ್ 24 ಅವರ್ಸ್ ಸರ್.'

3. ಉಪಾಂತ್ಯ ಉಚ್ಚಾರಾಂಶವನ್ನು ಒತ್ತಿ ಹೇಳಿ. ಉಪಾಂತ್ಯ ಎಂದರೆ ಕೊನೆಯಿಂದ ಎರಡನೆಯದು ಎಂದರ್ಥ.

- 'ಐಸಿ' ನಲ್ಲಿ ಕೊನೆಗೊಳ್ಳುವ ಪದಗಳು

ಉದಾಹರಣೆಗಳು:

a. 'ಇಟ್ ಲೂ ದಿಸ್ ಗ್ರಾಫಿ–ಕ್ ಕಾರ್ಡ್ ಆಫ್ ಯುವರ್ ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಈಸ್ ನಾಟ್ ವರ್ಕಿಂಗ್ ಸರ್.'

b. 'ದ ಜಿಯೋ–ಗ್ರಾಫಿ–ಕ್ ಲೊಕೇಶನ್ ಆಫ್ ಯುವರ್ ಲಾಸ್ಟ್ ಮೊಬೈಲ್ ಹ್ಯಾಸ್ ಬೀನ್ ಲೊಕೇಟೆಡ್ ಸರ್.'

- ಎಸ್ಐಒಎನ್ ಮತ್ತು ಟಿಐಒಎನ್‌ನಲ್ಲಿ ಕೊನೆಗೊಳ್ಳುವ ಪದಗಳು

ಉದಾಹರಣೆಗಳು:

a. 'ದ ಕಂಪನಿ ಚಾನಲ್ ಆನ್ ಯುವರ್ ಟೆಲಿ–ವಿ–ಶನ್, ವಿಲ್ ಗಿವ್ ಯು ಡೀಟೈಲ್ಸ್ ಆಫ್ ಯುವರ್ ರೀಚಾರ್ಜ್ ಸ್ಟೇಟಸ್ ಮೇಡಮ್.'

b. 'ದ ಅವೈಲೇಬಲ್ ಕಲರ್ಸ್ ಆರ್ ಕಾರ್–ನೇ–ಶನ್ ರೆಡ್, ಕ್ರಿಮ್ಸನ್ ರೆಡ್ ಆಂಡ್ ಅಕ್ವಾಮರೈನ್ ಬ್ಲೂ.'

4. ಉಪಾಂತ್ಯದ ಮೊದಲ ಅಕ್ಷರವನ್ನು ಒತ್ತಿ ಹೇಳಿ. ಅಂದರೆ ಕೊನೆಯಿಂದ ಮೂರನೆಯದು ಎಂದರ್ಥ.

- ಸಿವೈ, ಟಿವೈ, ಪಿಎಚ್‌ವೈ, ಜಿವೈನಿಂದ ಕೊನೆಗೊಳ್ಳುವ ಪದಗಳು

ಉದಾಹರಣೆಗಳು:

a. 'ಕ್ಯಾನ್ ಯು ಟೆಲ್ ಮಿದ ಕ–ನ್ಸಿ–ಸ್ಟೆನ್ಸಿ ಆಫ್ ದೀಸ್ ಎರರ್ಸ್ ಆನ್ ದ ಮಷಿನ್ ಸರ್?'

b. 'ದ ಆ್ಯ–ಕ್ಟಿ–ವಿಟಿ ರೆಕಾರ್ಡ್ಸ್ ಫಾರ್ ಯುವರ್ ಟೆಲಿಫೋನ್ ವಿಲ್ ಬಿ

c. 'ದ ಕಂಪನಿ ಫಿ–ಲಾ–ಸಫಿ ಟುವಾರ್ಡ್ಸ್ ಕಸ್ಟಮರ್ ಸ್ಯಾಟಿಸ್ಫಾಕ್ಷನ್ ಈಸ್ ಇನ್‌ಕಂಪ್ಲೀಟೇಬಲ್ ಮೇಡಮ್. ಬಿ ಅಶ್ಯೂರ್ಡ್ ಯುವರ್ ಕನ್ಸರ್ನ್ ವಿಲ್ ಬಿ ಟೇಕನ್ ಕೇರ್ ಆಫ್.'

d. 'ಯುವರ್ ಮೆಡಿಕಲ್ ಇನ್ಸುರೆನ್ಸ್ ವಿಲ್ ಬಿ ಫೈನಲೈಸ್ಡ್ ಒನ್ಲಿ ಆಫ್ಟರ್ ಯುವರ್ ಕಾರ್ಡಿ–ಯಾ–ಲಜಿ ರೆಪೋರ್ಟ್ ಈಸ್ ಫೈನಲೈಸ್ಡ್ ಸರ್.'

- ಎಎಲ್‌ನಿಂದ ಕೊನೆಗೊಳ್ಳುವ ಪದಗಳು

ಉದಾಹರಣೆಗಳು:

a. 'ಇಟ್ ಈಸ್ ಕ್ರಿಟಿ–ಕಲ್ ಫಾರ್ ಮಿ ಟು ನೊ ದ ಎಕ್ಸಾಕ್ಟ್ ಡೀಟೈಲ್ಸ್ ಆಫ್ ದ ಎಕ್ಸ್‌ಪೆನ್ಸ್ ಮೇಡಮ್, ಒನ್ಲಿ ದೆನ್ ಕ್ಯಾನ್ ಐ ಇನ್‌ವೆಸ್ಟಿಗೇಟ್ ಇಟ್ ಫ್ಯೂಚರ್.'

b. 'ವಿ ಹ್ಯಾವ್ ಆನ್ ಅಡಿ–ಶನಲ್ ಪ್ಯಾಕೇಜ್ ವಿತ್ ದ ಪ್ಲಾಟಿನಮ್ ಪ್ಯಾಕ್ ಮೇಡಮ್. ವುಡ್ ಯು ಲೈಕ್ ಟು ಹ್ಯಾವ್ ಇಟ್?'

5. ಸಂಯುಕ್ತ ಪದಗಳು (ಎರಡು ಭಾಗಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಪದಗಳು).

- ನಾಮಪದಗಳ ಮೊದಲ ಭಾಗವನ್ನು ಒತ್ತಿ ಹೇಳಿ

ಉದಾಹರಣೆಗಳು:

a. ಕ್ಯಾನ್ ಐ ಹ್ಯಾವ್ ಸಮ್ ಬ್ಯಾಕ್–ಗ್ರೌಂಡ್ ಇನ್‌ಫಾರ್ಮೇಶನ್ ಮೇಡಮ್?'

b. 'ಇಟ್ ಈಸ್ ಪಾಸಿಬಲ್ ದ್ಯಾಟ್ ದ ಕೀ–ಬೋರ್ಡ್ ಈಸ್ ನಾಟ್ ಫಂಕ್ಷನಿಂಗ್ ಕರೆಕ್ಟ್ಲಿ ಸರ್.'

ಸಲಹೆಗಳು

- ಪದಗಳ ಭಾಷಾ ಧ್ವನಿ ನಿರೂಪಕ ಕಾಗುಣಿತಕ್ಕಾಗಿ ನೀವು ನಿಘಂಟನ್ನು ನೋಡಬಹುದು. ಇಲ್ಲಿ ಯಾವ ಅಕ್ಷರವನ್ನು ಒತ್ತಿಹೇಳಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದು ತಿಳಿಯುತ್ತದೆ. ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಒತ್ತಿ ಹೇಳಲಾದ ಅಕ್ಷರಕ್ಕೆ ಸ್ವಲ್ಪ ಮೊದಲು ಅಪಾಸ್ಟ್ರಫಿಯನ್ನು (') ಬಳಸುತ್ತಾರೆ. ನಿಘಂಟಿನ ಆರಂಭದಲ್ಲಿನ ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು ಬಳಸಿದ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತವೆ.

- ವಿಶೇಷಣಗಳ ಎರಡನೇ ಭಾಗವನ್ನು ಒತ್ತಿ ಹೇಳಿ

  ಉದಾಹರಣೆಗಳು:

  a. 'ಇನ್ ಅವರ್ ರೆಟ್ರೊ ಕಾಲರ್ ಟ್ಯೂನ್ ಫೆಸಿಲಿಟಿ, ವಿ ಹ್ಯಾವ್ ಸಮ್ ನೈಸ್ ಓಲ್ಡ್–ಫ್ಯಾಶ್–ಐರನ್ಡ್ ಮೆಲೊಡೀಸ್ ಮೇಡಮ್.'

  b. 'ಇಟ್ ವಾಸ್ ನೈಸ್ ಟಾಕಿಂಗ್ ಟು ಗುಡ್–ಟೆಂಪರ್ಡ್ ಲೇಡಿ ಲೈಕ್ ಯು ಮೇಡಮ್.'

- ಕ್ರಿಯಾಪದ ಎರಡನೆಯ ಭಾಗವನ್ನು ಒತ್ತಿ ಹೇಳಿ

  ಉದಾಹರಣೆಗಳು:

  a. 'ಐ ಅಂಡರ್–ಸ್ಟ್ಯಾಂಡ್ ಯುವರ್ ಪ್ರಾಬ್ಲಮ್ ಸರ್. ಐ ವಿಲ್ ನೀಡ್ ಅ ಲಿಟ್ಲ್ ಮೋರ್ ಇನ್‌ಫಾರ್ಮೇಶನ್ ಬಿಫೋರ್ ಐ ಕ್ಯಾನ್ ಹೆಲ್ಪ್ ಯು.'

  b. 'ಡಿಡ್ ಯು ಓವರ್–ಚಾರ್ಜ್ ಮಿ ಫಾರ್ ದಿಸ್ ಸರ್ವಿಸ್?'

2.2.20 ಇತರ ಭಾಷೆಗಳ ಅಗತ್ಯತೆಗಳು

ವಿವಿಧ CSRಗಳು ತಮ್ಮ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ಹಿಂದಿ ಮಾತನಾಡುವ ರೀತಿಯನ್ನು ನೋಡೋಣ. ಆ CSRಗಳು ಹೇಳುವುದನ್ನು ಕೇಳುವ ಗ್ರಾಹಕರು ಹೇಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಈಗ ನೋಡಿ.....

CSR1 (ಪಂಜಾಬಿ): *"ಹಲೋ–ಜೀ! ಮೇನ್ ಆಪ್ಕಿ ಮದದ್ ಕೈಸೆ ಕರಾ ಸಕ್ತೆ ಹೂಂ?"*

ಗ್ರಾಹಕ: *"ಹಲೋ, ಹಲೋ? ಕ್ಯಾ ಮೇನ್ ಫೋನೆ–ಫೋನೆ ಮೇನ್ ಬಿಲ್ಲಿಂಗ್ ಕಿ ಬಾತ್ ಕರ್ ಸಕ್ತಾ ಹೂಂ'?"*

CSR1: *"ಕ್ರ್ಯಾಕ್–ಎಡ್ ಜೀ! ಯೆ ಬಿಲ್ಲಿಂಗ್ ಡಾ ಕ್ಯಾ ಮಾಮ್ಲಾ ಹೈ?"*

ಗ್ರಾಹಕ: *"ಕ್ರ್ಯಾಕ್ಡ್? ಕ್ಯಾ ಮತ್ಲಬ್ ತುಮ್ಹಾರಾ? ಮೇನ್ ಅಭಿ ಕಂಪ್ಲೇನ್ ಕರ್ ದೇತಾ ಹೂಂ!!!"*

CSR2 (ಬಿಹಾರಿ): *"ಹಲೋ. ಹಮ್ ಆಪ್ಕಾ ಕೈಸೆ ಮದದ್ ಕರ್ ಸಕ್ತಾ ಹೂಂ?"*

ಗ್ರಾಹಕ: *"ಮುಜೆ ಅಪ್ನೆ EMI ಕೆ ಬಾರೆ ಮೇ ಬತಾವೋ."*

CSR2: *"ತೊ ಬೋಲಿಯೇ ನಾ... ಕಾ EMI ಭರ್ನಾ ಚಾಹ್ತೆ ಹೊ?"*

ಗ್ರಾಹಕ: *"ಹಮ್ ಬಾದ್ ಮೇ ಫೋನ್ ಕರ್ತಾ ಹೂಂ!"*

CSR3 (ಮುಂಬೈ): *"ಹಮ್ ಆಪ್ಕಾ ಕೈಸೆ ಮದದ್ ಕರ್ ಸಕ್ತಾ ಹೂಂ?"*

ಗ್ರಾಹಕ (ಬಂಗಾಲಿ ಭಾಷೆ): *"ಹಲೋ... ಕ್ಯಾ ಹಮ್ ಸೋರ್ಸಿಂಗ್ ಮೇ ಬಾತ್ ಕರ್ ರಹೇ ಹೈ?"*

CSR3: *"ಹಾನ್ ಮೇಮ್ ರೈಟ್ ಬೋಲಾ. ಆಪ್ ಕೋ ಕುಚ್ ಮಾಂಗ್ತಾ ಕ್ಯಾ?"*

ಗ್ರಾಹಕ: *"ಮಾಂಗ್ತಾ ಕ್ಯಾ? ತುಮ್ ಕ್ಯಾ ಬೋಲ್ತಾ ಹೈ ಹಮ್ಕೋ ನಹೀನ್ ಪತಾ!"*

CSR4 (ಸಾಮಾನ್ಯ ಹಿಂದಿ): *"ಆದಾಬ್, ಆಪ್ಕಾ ಸ್ವಾಗತ್ ಹೈ. ಹಮ್ ಆಪ್ಕಿ ಕ್ಯಾ ಸೇವಾ ಕರ್ ಸಕ್ತೆ ಹೈಂ."*

ಗ್ರಾಹಕ: *"ಸಾರಿ"? ಮೈ ಟೇಬಲ್ ಖರೀದ್ನಾ ಚಾಹ್ತಾ ಹೂಂ."*

CSR4: *"ಅವಶ್ಯ. ಕೌನ್ಸಿ ಆಕಾರ್ ಕಾ ಟೇಬಲ್ ಖರೀದೇಗಿ."*

ಗ್ರಾಹಕ: *"ಆಕಾರ್? ನಹೀಂ ನಹೀಂ – ಟೇಬಲ್ ಚಾಹಿಯೇ."*

CSRಗಳು ಮತ್ತು ಭಾರತದ ವಿವಿಧ ಪ್ರದೇಶಗಳ ಗ್ರಾಹಕರು ಬಳಸುವ ಭಾಷೆಯನ್ನು ನೀವು ಗಮನಿಸಿದ್ದೀರಾ? ಗ್ರಾಹಕರು ನಮಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿದಾಗ, ಅವರು ಹಿಂದಿಯಲ್ಲಿ ಏಕರೂಪದ ಭಾಷೆಯನ್ನು ಕೇಳಲು ನಿರೀಕ್ಷಿಸುತ್ತಾರೆ. ನೀವು ಭಾರತದ ಯಾವ ಭಾಗದಿಂದ ಬಂದಿದ್ದೀರಿ ಎಂದು ತಿಳಿಯಲು ಅವರು ಬಯಸುವುದಿಲ್ಲ, ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ನಮ್ಮನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಕಠಿಣ ಭಾಷೆ ಅಡ್ಡಿಯಾಗುತ್ತದೆ.

2.2.21 ಸಾಮಾನ್ಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮಾತನಾಡುವುದು

ಈಗ ಬಂಟಿ ತನ್ನ ಉತ್ತಮ ಭಾಷ್ಯೇತರ ಹಿಂದಿಯೊಂದಿಗೆ ಒಂದು ಕರೆಯನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿಭಾಯಿಸುತ್ತಾನೆಂದು ನೋಡೋಣ.

ಬಂಟಿ: *"ನಮಸ್ಕಾರ್ ಮೇಮ್, ಮೇನ್ ಬಂಟಿ ಸೋರ್ಸಿಂಗ್ ಸೊಲ್ಯೂಷನ್ಸ್ ಸೆ... ಆಪ್ಕಿ ಕ್ಯಾ ಮದದ್ ಕರ್ ಸಕ್ತಾ ಹೂಂ?"*

ಗ್ರಾಹಕ: *"ಮುಜೆ ಸೋರ್ಸಿಂಗ್ ಸೊಲ್ಯೂಷನ್ಸ್ ಮೆ ಬಾತ್ ಕರ್ನಿ ಹೈ."*

ಬಂಟಿ: *"ಹಾಂಜಿ, ಯೇ ಸೋರ್ಸಿಂಗ್ ಹಿ ಹೈ. ಬೋಲಿಯೇ, ಆಪ್ ಕೋ ಬಿಲ್ಲಿಂಗ್ ಸೇ ಬಾತ್ ಕರ್ನಿ ಹೈ ಯಾ ಆರ್ಡರ್ ದೇನಾ ಹೈ?"*

ಗ್ರಾಹಕ: *"ಆರ್ಡರ್ ಹಿ ದೇನಾ ಹೈ... ವೋ ಮೈನೆ ಪ್ಲೇಟ್ ಸೆಟ್ ದೇಖಾ ಥಾ..."*

ಬಂಟಿ: *"ಕೃಪಯಾ ಮುಜೇ ಆಪ್ಕಾ ನಾಮ್ ಬತಾಯಿಯೇ, ಜೋ ಆಪ್ಕೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಪರ್ ದಿಯಾ ಹುವಾ ಹೈ. ಕ್ಯಾ ಮೇ ಆಪ್ಕಾ ಪತಾ ಜಾನ್ ಸಕ್ತಾ ಹೂಂ?"*

ಬಂಟಿ: *"ಕ್ಯಾ ಮೇ ಆಪ್ಕಾ ಫೋನ್ ನಂಬರ್ ಜಾನ್ ಸಕ್ತಾ ಹೂಂ?"*

ಗ್ರಾಹಕ: *"9930427896."*

ಬಂಟಿ: *"ಧನ್ಯವಾದ್ ಮೇಮ್, ಆಪ್ ಜಿಸ್ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್ ಕಾ ಆರ್ಡರ್ ದೇನಾ ಚಾಹತೆ ಹೈ ಉಸ್ಕಾ ನಾಮ್ ಯಾ ಕೋಡ್ ಬತಾ ಸಕ್ತೆ ಹೈ?"*

ಗ್ರಾಹಕ: *"CRZ 5834."*

ಬಂಟಿ: *"ಶುಕ್ರಿಯಾ ಮೇಮ್, ಆಪ್ ಕಿತ್ನಾ ಆರ್ಡರ್ ದೇನಾ ಚಾಹತೆ ಹೈ ಔರ್ ಆಪ್ಕೆ ಭುಗ್ತಾನ್ ಕಾ ತರೀಕಾ ಕೌನ್ಸಾ ಹೋಗಾ? COD ಯಾ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್? 3 ಸೆ 5 ಕಾರ್ಯಕಾರಿ ದಿನೋ ಮೇ ಯೇ ಪ್ರಾಡಕ್ಟ್ ಆಪ್ ತಕ್ ಪಹುಚಾಯಾ ಜಾಯೇಗಾ."*

"ಅನ್ಯ ಕಿಸಿ ಪೂಚ್ತಾಚ್ ಕೆ ಲಿಯೆ, ಕೃಪಯಾ 988877888 ಪರ್ ಫೋನ್ ಕಿಜಿಯೆ. ಫೋನ್ ಕರ್ನೆ ಕೆ ಲಿಯೇ ಧನ್ಯಾವಾದ್. ಆಪ್ಕಾ ದಿನ್ ಶುಭ್ ರಹೇ."

ಸಾಮಾನ್ಯ ಹಿಂದಿ ಭಾಷೆಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಂಟಿಯನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡಿತು ಮತ್ತು ಅವಳು ತನ್ನ ಆರ್ಡರ್ ಮುಂದುವರಿಸಬಹುದು ಎಂದು ಇದು ಸಾಬೀತುಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಸಾಮಾನ್ಯ ಭಾಷೆ, ಅಥವಾ ತಟಸ್ಥ ಭಾಷೆ, ನಿಜವಾಗಿಯೂ ಗ್ರಾಹಕರು ಆರಾಮದಾಯಕವಾಗಿರಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

ಸಾಮಾನ್ಯ ಭಾಷೆ ಎಂದರೆ ವಿಶ್ವದ ಯಾವುದೇ ಭಾಗದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದು ಎಂದು ನೀವು ನಿರೀಕ್ಷಿಸುವುದನ್ನು ಇದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸುಲಭವಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಇದು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ

2.2.22 ಭಾಷೆ ತಿಳಿಯದವರನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು ಹೇಗೆ?

ನೀವು ಹೇಳುವುದನ್ನು ಕೇಳಲು ಸಿದ್ಧರಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಲವಾದ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆ ಅಡ್ಡಿಯಾಗಬಹುದು.

ಸಾಮಾನ್ಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಹಿಂದಿ ಮಾತನಾಡಲು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವ ಕೆಲವು ಸಲಹೆಗಳು ಇಲ್ಲಿವೆ.

- ಹಿಂದಿ ದಿನಪತ್ರಿಕೆಯನ್ನು ಗಟ್ಟಿಯಾಗಿ ಓದಿರಿ.
- ಹಿಂದಿ ಪುಸ್ತಕಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾದ ವಿರಾಮಗಳೊಂದಿಗೆ ಓದಿ
- ಹಿಂದಿ ಸುದ್ದಿಗಳನ್ನು ಆಲಿಸಿ
- ಧ್ವನಿ ಪರಿವರ್ತನೆಯನ್ನು ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡಿ
- ಸಾಮಾನ್ಯ ಹಿಂದಿಯನ್ನು ಚೆನ್ನಾಗಿ ಮಾತನಾಡುವ ಸ್ನೇಹಿತನೊಂದಿಗೆ ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡಿ

2.2.23 ಕೆಲವು ಸಾಮಾನ್ಯ ನುಡಿಗಟ್ಟುಗಳು

2.2.24 ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಂವೇದನೆ

ಅಸಭ್ಯ ಅಭಿವ್ಯಕ್ತಿಗಳು

ಸನ್ನಿವೇಶ 1:

ರವಿ: "ಸಮೀರ್, ಟೀಮ್ ಶೆಡ್ಯೂಲ್‌ಗಾಗಿ ನಿಮ್ಮ ಪ್ರಸ್ತಾಪವು ಕಾರ್ಯರೂಪಕ್ಕೆ ಬರುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ನನಗೆ ಅನಿಸುತ್ತದೆ!"

ಸಮೀರ್: *"ತಂಡದ ನಾಯಕನಾಗಿ ನಾನು ಅದನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುತ್ತೇನೆ. ನೀವು ಹೊರಡುವ ಸಮಯ ಬರುವವರೆಗೆ ದಯವಿಟ್ಟು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಹಿಂತಿರುಗಿ!"*

ಸನ್ನಿವೇಶ 2:

ಬೇಲಾ: *"ಹೇ... ಸನಯಾ. ನಾನು ಬೇಗ ಮನೆಗೆ ಹೋಗಬೇಕೆಂದು ನನ್ನ ತಂಡದ ನಾಯಕನಿಗೆ ಹೇಳಬಲ್ಲಿರಾ? ನೀವು ಯಾವಾಗಲೂ ಯೋಚಿಸದೆ ಮಾತನಾಡುತ್ತೀರಿ. "*

ಸನಯಾ: *"ಸರಿ ನೋಡುತ್ತೇನೆ."*

ರವಿ ಮತ್ತು ಬೇಲಾರವರು ಸಮೀರ್ ಮತ್ತು ಸನಯಾ ರವರನ್ನು ದೂಷಿಸುವ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ಹೊಂದಿಲ್ಲವಾದರೂ, ಅವರು ತಮ್ಮ ವಿಷಯವನ್ನು ಇನ್ನಷ್ಟು ನಯವಾಗಿ ಹೇಳಬಹುದಿತ್ತು. ಸಭ್ಯತೆಯು ಮನೆಯಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರವಲ್ಲ, ನಿಮ್ಮ ತಂಡದ ನಾಯಕರು, ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳು ಅಥವಾ ಸ್ನೇಹಿತರು ಯಾರೇ ಇರಲಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿಯೂ ಪ್ರಾರಂಭವಾಗುತ್ತದೆ.

ರವಿ ಮತ್ತು ಬೇಲಾ ಹೇಗೆ ಉತ್ತಮವಾಗಿ ಹೇಳಬಹುದಿತ್ತೆಂದು ಈಗ ನೋಡೋಣ. ಕೆಳಗಿನ ಸನ್ನಿವೇಶಗಳಲ್ಲಿ ರವಿಯು ಸಮೀರ್‌ನನ್ನು ಅಭಿನಂದಿಸುತ್ತಾನೆ ಮತ್ತು ಬೇಲಾ ಸನಾಯಾ ಬಳಿ ಬಹಳ ನಯವಾಗಿ ಸಹಾಯವನ್ನು ಕೇಳುತ್ತಾಳೆ.

ಸಭ್ಯ ಅಭಿವ್ಯಕ್ತಿಗಳು

ಸನ್ನಿವೇಶ 1:

ರವಿ: *"ಓಹ್! ನೀವು ರಚಿಸಿರುವ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ ತುಂಬಾ ಉತ್ತಮವಾಗಿದೆ! ಓಹ್..ನನಗೆ ಒಂದೇ ಒಂದು ಸಣ್ಣ ಸಮಸ್ಯೆ ಇತ್ತು – ನಾನು...? ಸರಿ, ನನ್ನ ನಮೂದುಗಳನ್ನು ಸೇರಿಸಲು ನನಗೆ ಕೇವಲ 20 ನಿಮಿಷಗಳು ಸಿಗುತ್ತವೆ...ದಯವಿಟ್ಟು ನಾವು ಅದಕ್ಕೆ ಸ್ವಲ್ಪ ಹೆಚ್ಚು ಸಮಯವನ್ನು ನೀಡಬಹುದೇ?"*

ಸಮೀರ್: *"ಓಹ್! ಸರಿ.. ನಾನು ಅದನ್ನು ತಪ್ಪಾಗಿ ನಮೂದಿಸಿರಬೇಕು. ನಾನು ಖಂಡಿತವಾಗಿಯೂ ಅದನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸುತ್ತೇನೆ ... ನನ್ನ ಗಮನಕ್ಕೆ ತಂದಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ಧನ್ಯವಾದಗಳು!"*

ಸನ್ನಿವೇಶ 2:

ಬೇಲಾ: *"ಹೇ ಸನಯಾ. ನನಗೊಂದು ಉಪಕಾರವಾಗಬೇಕಿತ್ತು. ವೈದ್ಯರನ್ನು ಭೇಟಿ ಮಾಡಲು ನಾನು ಬೇಗನೆ ಹೊರಡಬೇಕಾಗಿದೆ ಆದರೆ ನನ್ನ TLಗೆ ಹೇಗೆ ಹೇಳಬೇಕೆಂದು ನನಗೆ ಖಚಿತವಿಲ್ಲ. ...ಏನು ಹೇಳಬೇಕೆಂದು ನಿಮಗೆ ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ತಿಳಿದಿರುತ್ತದೆ. ದಯವಿಟ್ಟು ಅವರಿಗೆ ಹೇಳಲು ನೀವು ನನಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಬಹುದೇ?"*

ಸನಯಾ: *"ಖಂಡಿತ ಬೇಲಾ."*

ಸಲಹೆಗಳು

- ನೀವು ನಿಮ್ಮ ಮಾತಿನಲ್ಲಿ ಪದಗಳನ್ನು ಒತ್ತಿಹೇಳುವುದನ್ನು ಬಳಸಿದರೆ, ಕೂಡಲೆ ಮತ್ತು ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತವಾಗಿ ನೀವು ನಿಮ್ಮ ಉಚ್ಚಾರಣೆಯನ್ನು ಮತ್ತು ಗ್ರಹಿಕೆಯನ್ನು ಸುಧಾರಿಸುತ್ತೀರಿ.

2.2.25 ಸ್ವರ ಮತ್ತು ಪದಗಳ ಆಯ್ಕೆ

ಧ್ವನಿಯ ಸ್ವರವು ಒಟ್ಟಾರೆ ಕರೆಯ ಮೇಲೆ ಹೇಗೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತದೆ ಎಂಬುದಕ್ಕೆ ಒಂದು ಉದಾಹರಣೆಯನ್ನು ನೋಡೋಣ.

ಬಂಟಿ (ಪ್ರಾಸಂಗಿಕವಾಗಿ): *"ಹಲೋ, ಸರ್. ನಾನು ಬಂಟಿ ಹಾಲಿಡೇ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಿಂದ ಕರೆ ಮಾಡುತ್ತಿದ್ದೇನೆ. ನಿಮ್ಮ ಪಾವತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಕೇಳಲು ನಾನು ಕರೆ ಮಾಡುತ್ತಿದ್ದೇನೆ."*

ಬದಲಿಗೆ ಬಂಟಿ ಏನ್ನು ಹೇಳಬಹುದಿತ್ತು? ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಕೇಳಲು ಕೆಲವು ಆಯ್ಕೆಗಳು ಇಲ್ಲಿವೆ:

- "ಮಾತನಾಡಲು ಇದು ಒಳ್ಳೆಯ ಸಮಯವೇ?"
- "ನಾವು ನಿಮ್ಮ ಸಮಯವನ್ನು ಗೌರವಿಸುತ್ತೇವೆ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆಯ ಕುರಿತು ನಿಮಗೆ ತಿಳಿಸಲು ಬಯಸುತ್ತೇವೆ."

ಎರಡನೇ ತಪ್ಪು – ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ನೇರವಾಗಿ ಪಾವತಿ ಕೇಳುವ ಮೂಲಕ ನೀವು ಅವರನ್ನು ಅವಮಾನಿಸುವಂತಿಲ್ಲ. ನಿಮ್ಮ ಆಯ್ಕೆಗಳು ಇಲ್ಲಿವೆ:

- "ನಾವು ನಿಮ್ಮ ಪ್ರೀಮಿಯಂ ಪಾವತಿ ನಮ್ಮ ಕೈ ಸೇರಿಲ್ಲ ಎಂಬಂತೆ ತೋರುತ್ತಿದೆ. ನೀವು ಕಾರ್ಯನಿರತರಾಗಿದ್ದೀರಿ ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಗಮನ ಕೊಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗಲಿಲ್ಲ ಎಂಬ ನಿಮ್ಮ ಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ನಾನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಿದ್ದೇನೆ.
- "ನಾವು ಇದನ್ನು ಮಾಡಲು ಒಂದು ಮಾರ್ಗವಿದೆ."

ಶ್ರೀ ಆಂಥೋನಿ: *"ನೀವು ಯಾರೊಂದಿಗೆ ಮಾತನಾಡುತ್ತಿದ್ದೀರಿ ಎಂದು ನಿಮಗೆ ತಿಳಿದಿದೆಯೇ?"*

ಬಂಟಿ: *"ಇಲ್ಲ ಸರ್, ನೀವು ಯಾರೆಂದು ನನಗೆ ಹೇಳಬಹುದೇ?"*

ಅದು ನಿಸ್ಸಂಶಯವಾಗಿ ಮೂರ್ಖತನ. ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರು ಅಸಮಂಜಸರಾಗಿದ್ದರೂ ಯಾವಾಗಲೂ ಗೌರವವನ್ನು ತೋರಿಸಿ. ಈ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ ನೀವು ಏನು ಹೇಳಬಹುದು:

- "ನೀವು ಏಕೆ ಅಸಮಾಧಾನಗೊಂಡಿದ್ದೀರಿ ಎಂದು ನನಗೆ ತಿಳಿಯುತ್ತಿದೆ, ಆದರೆ ದಯವಿಟ್ಟು ಇದನ್ನು ನಿಮಗಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲು ನನಗೆ ಅವಕಾಶ ಮಾಡಿಕೊಡಿ."
- "ನಮ್ಮೊಂದಿಗೆ ನಿಮ್ಮ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ನಾನು ಗೌರವಿಸುತ್ತೇನೆ, ಅದಕ್ಕಾಗಿಯೇ ನಾನು ನಿಮಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ರೂಪಿಸಲು ಇಷ್ಟಪಡುತ್ತೇನೆ."

ಶ್ರೀ ಆಂಥೋನಿ: *"ಏನು? ಯಾರಿದು?"*

ಬಂಟಿ: *"ನಾನು ಬಂಟಿ."*

ಶ್ರೀ ಆಂಥೋನಿ: *"ಬಂಟಿ? ಇದಾದ ನಂತರ ನೀವು ಎಲ್ಲಿಯೂ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ನಾನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತೇನೆ! "*

ಸರಿ, ಈ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಒಬ್ಬರು ಇದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಏನನ್ನೂ ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಿಲ್ಲ. ಆದರೂ, ಇಲ್ಲಿ ಒಂದು ಆಯ್ಕೆ ಇದೆ

- "ನೀವು ಏಕೆ ಅಸಮಾಧಾನಗೊಂಡಿದ್ದೀರಿ ಎಂದು ನಮಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುತ್ತದೆ."
- "ಈ ತಪ್ಪು ಮತ್ತೆ ಸಂಭವಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ನಾವು ನಿಮಗೆ ಭರವಸೆ ನೀಡುತ್ತೇವೆ. ದಯವಿಟ್ಟು ಇದನ್ನು ಸರಿಪಡಿಸುವ ಮಾರ್ಗವನ್ನು ನಮಗೆ ತಿಳಿಸಿ."

ಇವುಗಳನ್ನೇ ನಾವು ಸಭ್ಯ ಅಭಿವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಎಂದು ಕರೆಯುವುದು. ಅವು ಕೋಪಗೊಂಡ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಶಾಂತಗೊಳಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಅವರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ನಾವು ಇಲ್ಲಿದ್ದೇವೆ ಎಂದು ಅವರಿಗೆ ಭರವಸೆ ನೀಡುತ್ತವೆ.

ನಾವು ಸಭ್ಯ ಅಭಿವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಕಲಿತಿದ್ದೇವೆ. ಆದರೆ ಸಭ್ಯ ಅಭಿವ್ಯಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಸಭ್ಯ ಸ್ವರದಲ್ಲಿ ಹೇಳದಿದ್ದರೆ, ಅವು ಸಭ್ಯವಾಗಿ ಧ್ವನಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

ಈ ವಾಕ್ಯವನ್ನು ಒಮ್ಮೆ ನೋಡಿ. ಸನಾಯಾ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಕರೆಯನ್ನು ಎರಡು ವಿಭಿನ್ನ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂಬುದನ್ನು ನೋಡಿ.

ನೀವು ವ್ಯತ್ಯಾಸವನ್ನು ಗಮನಿಸಿದ್ದೀರಾ? ಸಾಲುಗಳು ಒಂದೇ! ಸ್ವರ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಧ್ವನಿಯನ್ನು ನೀವು ಹೇಗೆ ಮಾರ್ಪಡಿಸುತ್ತೀರಿ ಎಂಬುದು ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯತ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಉಂಟು ಮಾಡುತ್ತದೆ!

ಪದಗಳ ಆಯ್ಕೆ ಮತ್ತು ಸ್ವರ ಎರಡನ್ನೂ ಇದಕ್ಕಾಗಿ ಬಳಸಬೇಕು:

- ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ಹೊಗಳಿ
- ಸಕಾರಾತ್ಮಕವಾಗಿ ಏನಾದರೂ ಹೇಳಿ
- ಅವರ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗೆ ಸಹಾನುಭೂತಿ ತೋರಿಸಿ

2.2.26 ಸಭ್ಯ ಅಭಿವ್ಯಕ್ತಿಗಳು

ಕೆಲವು ಸಾಮಾನ್ಯ ಸನ್ನಿವೇಶಗಳಿಗೆ ಸಭ್ಯ ಅಭಿವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಪಟ್ಟಿ.

ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಹಾನುಭೂತಿ ತೋರಿಸಲು:

1. ನಿಮ್ಮ ಸಮಯವನ್ನು ನಾವು ಗೌರವಿಸುತ್ತೇವೆ...
2. ನಾನು ಅದನ್ನು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳುತ್ತೇನೆ.
3. ನಿಮ್ಮ ಕಾಳಜಿಯನ್ನು ನಾನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಿದ್ದೇನೆ.

ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು:

1. ಈ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ನಮ್ಮ ಗಮನಕ್ಕೆ ತಂದಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ಧನ್ಯವಾದಗಳು.
2. ನಾನು ಖಚಿತವಾಗಿ ಇದಕ್ಕೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಬಲ್ಲೆ.
3. ನಾನು ಈ ವಿಷಯಕ್ಕೆ ನನ್ನ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಗಮನವನ್ನು ನೀಡಲಿದ್ದೇನೆ.
4. ನೀವು ಏಕೆ ಅಸಮಾಧಾನಗೊಂಡಿದ್ದೀರಿ ಎಂದು ನನಗೆ ತಿಳಿಯುತ್ತಿದೆ.
5. ನಮ್ಮೊಂದಿಗಿನ ನಿಮ್ಮ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ನಾನು ಗೌರವಿಸುತ್ತೇನೆ.
6. ಇದು ಬಹಳ ಮುಖ್ಯವಾದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಾಗಿದೆ.
7. ಅಂತಹ ವಿಷಯವು ಕೆಲವೊಮ್ಮೆ ಕಿರಿಕಿರಿ ಉಂಟುಮಾಡಬಹುದು.
8. ಇದನ್ನು ನಮ್ಮ ಗಮನಕ್ಕೆ ತಂದಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ಧನ್ಯವಾದಗಳು.
9. ನಾವು ಅದನ್ನು ಹೇಗೆ ಮಾಡಬೇಕು ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ನೀವು ಯಾವುದೇ ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದೀರಾ?
10. ಹೇಗನಿಸುತ್ತದೆ ಎಂದು ನನಗೆ ತಿಳಿದಿದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರು ಎದುರಿಸುತ್ತಿರುವ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು:

1. ನಾನು ಕೆಲವು ಆಯ್ಕೆಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸಬಹುದೇ?
2. ನಾನು ನಿಮಗಾಗಿ ಏನು ಮಾಡಬಹುದು?
3. ನಾವು ಇದನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಬಹುದಾದ ಒಂದು ಮಾರ್ಗ ಇಲ್ಲಿದೆ.
4. ನಾನು ತಕ್ಷಣವೇ ನಿಮಗಾಗಿ ಮಾಡಬಹುದಾದ ಎರಡು ವಿಷಯಗಳಿವೆ.
5. ನಾನು ಇದನ್ನು ನನ್ನ ಪ್ರಮುಖ ಆದ್ಯತೆಯನ್ನಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತೇನೆ.

ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಹೋಲ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿರುವಂತೆ ಮಾಡಲು:

1. ನಾವು ಸಂಸ್ಕರಿಸುವಾಗ ನಿಮ್ಮ ತಾಳ್ಮೆಯನ್ನು ನಾವು ಪ್ರಶಂಸಿಸುತ್ತೇವೆ.
2. ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಬೇಗ ಅದನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲಾಗುವುದು ಎಂದು ನಾನು ನಿಮಗೆ ಭರವಸೆ ನೀಡುತ್ತೇನೆ.
3. ನಾನು ಇದನ್ನು ಆದಷ್ಟು ಬೇಗ ಸಂಸ್ಕರಿಸುತ್ತೇನೆ.
4. ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಬೇಗ ಅದನ್ನು ಸೇರಿಸಲಾಗುವುದು ಎಂದು ನಾನು ನಿಮಗೆ ಭರವಸೆ ನೀಡುತ್ತೇನೆ.
5. ನಾನು ನಿಮ್ಮ ಖಾತೆಯನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸುವಾಗ ನಾನು ನಿಮ್ಮನ್ನು ಹೋಲ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಇಡಬಹುದೇ?

2.2.27 ವಿವಿಧ ಸ್ವರಗಳು

ಕೋಪ:

ಗ್ರಾಹಕ: *"ಏನು? ಇದು ನನ್ನ ತಪ್ಪಲ್ಲ ಎಂದು ನೀನು ಹೇಳಿದ್ದೀಯಾ? ನೀನು ಹೇಗೆ ಇಷ್ಟು ಅಜಾಗರೂಕತೆಯಿಂದ ವರ್ತಿಸಬಲ್ಲೆ? ಜೋರಾಗಿ ಮತ್ತು ದಯೆಯಿಲ್ಲದ ಧ್ವನಿಯಲ್ಲಿ ಹೇಳಿದ ಈ ಹೇಳಿಕೆಯು ವಿಪರೀತ ಕೋಪವನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ."*

ಶಾಂತತೆ

CSR: *"ಹೌದು ಸರ್, ನಾನು ಕೇಳುತ್ತಿದ್ದೇನೆ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ನಾನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಿದ್ದೇನೆ. ನಾನು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವುದಕ್ಕಾಗಿ ನಿಮ್ಮ ಸಹಕಾರವನ್ನು ಕೋರುತ್ತೇನೆ ಸರ್."*

ಕಟುವಾಗಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ CSR ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುತ್ತಿರುವುದನ್ನು ನಾವು ಇಲ್ಲಿ ನೋಡಬಹುದು. ಆದರೂ, ಅವರ ಸ್ವರದಲ್ಲಿನ ಶಾಂತತೆಯನ್ನು ಗಮನಿಸಿ.

ಅಸಹನೆ

ಗ್ರಾಹಕ: *"ನಾನು ನನ್ನ ಹೊಸ ATM ಕಾರ್ಡ್‌ಅನ್ನು ಯಾವಾಗ ಪಡೆಯುತ್ತೇನೆ? ಇನ್ನೆರಡು ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಅದನ್ನು ನನಗೆ ಕಳುಹಿಸಬೇಕೆಂದು ನಾನು ಬಯಸುತ್ತೇನೆ, ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಅದನ್ನು ರದ್ದುಮಾಡಿ."*

ಇದು ಗ್ರಾಹಕರ ಸ್ವರದಲ್ಲಿನ ಅಸಹನೆಯನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಪ್ರತಿಧ್ವನಿಸುತ್ತದೆ. CSR ಆಗಿ ನೀವು ಅಂತಹ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ತೀವ್ರ ಎಚ್ಚರಿಕೆಯಿಂದ ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು, ಅವರು ಕೋಪಗೊಂಡ ಗ್ರಾಹಕರಾಗಿ ಬದಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

ಭರವಸೆ

CSR: *"ಹೌದು ಮೇಡಂ, ನಿಮ್ಮ ದೋಷಪೂರಿತ ಡಿಜಿಟಲ್ ಕ್ಯಾಮೆರಾವನ್ನು ರಿಪೇರಿ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಅಥವಾ ಬದಲಾಯಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ನಾನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತೇನೆ.*

ಭರವಸೆಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ನಂಬಿಕೆ ಮತ್ತು ಗೌರವವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ."

ಆಹ್ಲಾದಕರತೆ

CSR: *"ಧನ್ಯವಾದಗಳು ಮೇಡಮ್, ನಿಮ್ಮೊಂದಿಗೆ ಮಾತನಾಡಿ ಸಂತೋಷವಾಯಿತು. ಶುಭ ದಿನ."*

ಹರ್ಷಚಿತ್ತದಿಂದ ಮತ್ತು ಆಹ್ಲಾದಕರ ಧ್ವನಿಯಲ್ಲಿ ಮಾತನಾಡುವುದು ಯಾವಾಗಲೂ ಸ್ವಾಗತಾರ್ಹ. ಇದು ದೀರ್ಘ ಕಾಲದ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಬಂಧಗಳನ್ನು ರಚಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

2.2.28 ಬಳಸಬೇಕಾದ ನುಡಿಗಟ್ಟುಗಳು

ವೈಯಕ್ತೀಕರಿಸಿದ ಶುಭಾಶಯಗಳಿಗಾಗಿ ನುಡಿಗಟ್ಟುಗಳು

"ಶುಭೋದಯ ಮಿಸ್ಟರ್ ಮೆಹ್ತಾ ದಯವಿಟ್ಟು ನಿಮ್ಮ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಕೆಲವು ನಿಮಿಷಗಳು ಸಿಗಬಹುದೇ? "ನೀವು ಹೊಸ ಕಾರು ಖರೀದಿಸಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ಅಭಿನಂದನೆಗಳು ಸರ್."

"ಸಹಕಾರಿಸಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ಧನ್ಯವಾದಗಳು ಮೇಡಂ, ನಿಮ್ಮ ಅಮೂಲ್ಯವಾದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಿಲ್ಲದೆ ಮಾಹಿತಿಯು ಅಪೂರ್ಣವಾಗುತ್ತಿತ್ತು."

ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸ್ವಾಗತಿಸುವ ಮೂಲಕ ಸಂಭಾಷಣೆಯನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವುದು, ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಅವನ/ಅವಳ ಹೆಸರಿನಿಂದ ಸಂಬೋಧಿಸುವುದು ಸಂಭಾಷಣೆಯನ್ನು ವೈಯಕ್ತೀಕರಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಇದು ಹೆಚ್ಚು ಗ್ರಹಿಸುವ ಸಾಧ್ಯತೆಯಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂಭಾಷಣೆಯನ್ನು ಸುಲಭಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ.

ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಲು ಬಳಸಬೇಕಾದ ನುಡಿಗಟ್ಟುಗಳು

"ಸರ್ ನಾನು ನಿಮಗೆ ಹೇಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಬಹುದು?"

"ನಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಹೆಚ್ಚಿನದನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಲು ನೀವು ಬಯಸುವಿರಾ?"

ನೀವು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಿದಾಗ, ಪ್ರಾಮಾಣಿಕವಾಗಿರಿ ಮತ್ತು ದೃಢವಾಗಿರಿ. ಹೀಗೆ ಮಾತನಾಡುವುದು ನೀವು ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ಸಿದ್ಧರಿದ್ದೀರಿ ಎಂಬುದನ್ನು ತೋರಿಸುತ್ತದೆ

ದೃಢೀಕರಣಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಬಳಸಬೇಕಾದ ನುಡಿಗಟ್ಟುಗಳು

"ಕ್ಷಮಿಸಿ, ನೀವು ಏನು ಹೇಳುತ್ತಿದ್ದೀರಿ ಎಂದು ನೀವು ಮತ್ತೆ ಹೇಳಬಹುದೇ?"

"ನಿಮ್ಮ ಧ್ವನಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿಲ್ಲ, ದಯವಿಟ್ಟು ಪುನರಾವರ್ತಿಸುತ್ತೀರಾ?"

"ಕ್ಷಮಿಸಿ ನೀವು GDR ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಿಂದ ಕರೆ ಮಾಡುತ್ತಿದ್ದೀರಿ ಎಂದು ಹೇಳಿದ್ದೀರಾ?"

ನೀವು ಏನು ಕೇಳಿದ್ದೀರಿ ಅಥವಾ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಿದ್ದೀರಿ ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ದೃಢೀಕರಣಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ನೀವು ಬಯಸಿದರೆ ಮೇಲಿನ ಪದಗುಚ್ಛಗಳನ್ನು ಬಳಸಿ.

ಭರವಸೆ ನೀಡಲು ಬಳಸಬೇಕಾದ ಮಾತುಗಳು

"ಮುಂದಿನ 10 ನಿಮಿಷಗಳಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮ ಸಿಮ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಅನ್ನು ನಿರ್ಬಂಧಿಸಲು ನಾನು ಖಂಡಿತವಾಗಿಯೂ ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತೇನೆ"

"ನಾವು ನಿಮ್ಮ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ನಿರತರಾಗಿದ್ದೇವೆ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ಪರಿಹರಿಸುತ್ತೇವೆ"

"ಚಿಂತಿಸಬೇಡಿ ಮೇಡಮ್ ಇದು ಕೇವಲ ತಾತ್ಕಾಲಿಕ ಸಮಸ್ಯೆ. ನೀವು ಇನ್ನು ಸ್ವಲ್ಪ ಹೊತ್ತಿನಲ್ಲಿಯೇ ಎಲ್ಲಾ ಚಾನಲ್‌ಗಳನ್ನು ನೋಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ"

ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಭರವಸೆ ನೀಡಲು ನೀವು ಬಯಸಿದಾಗ ಈ ಮಾತುಗಳನ್ನು ಹೇಳಿ. ನೀವು ಹಾಗೆ ಹೇಳುವಾಗ ಪ್ರಾಮಾಣಿಕವಾಗಿರಿ ಮತ್ತು ದೃಢವಾಗಿರಿ.

ಅಭ್ಯಾಸ

ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಓದಿ ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತವಾದ ಉತ್ತರವನ್ನು ಟಿಕ್ ಮಾಡಿ.

1. ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವ ಶಬ್ದವು ವ್ಯಂಜನ 'ಬಿ' ಅನ್ನು ನಿಖರವಾಗಿ ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುತ್ತದೆ?
   a. ನಂಬರ್
   b. ಕಾಲ್
   c. ಕಾರ್ಡ್
   d. ಮಲ್ಟಿಪ್ಲೈ
2. ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವ ಪದವು ಕರೆಯಲ್ಲಿ 'ಸಿ' ಶಬ್ದವನ್ನು ನಿಖರವಾಗಿ ಪ್ರತಿಬಿಂಬಿಸುತ್ತದೆ?
   a. ಸೆಂಟರ್
   b. ಕರೆಂಟ್
   c. ಸರ್ವಿಸ್
   d. ಅಡೆಕ್ವಸಿ
3. ಡೈರೆಕ್ಟ್ ಪದದದಲ್ಲಿರುವ 'ಡಿ' ಶಬ್ದವು ಇವುಗಳಲ್ಲಿನ 'ಡಿ'ಯಂತೆಯೇ ಧ್ವನಿಸುತ್ತದೆ:
   a. ಲೆಡ್ಜರ್
   b. ಡಿಸ್ಟೆನ್ಸ್
   c. ಸ್ಪೆಂಟ್
   d. ಇಂಟೆಂಟ್
4. .'ಫಿಗರ್' ಎಂಬ ಪದವು ವ್ಯಂಜನಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ
   a. ಇದರಲ್ಲಿ 'ಎಫ್' ಮತ್ತು 'ಜಿ'
   b. ಇದರಲ್ಲಿ 'ಸಿ' ಮತ್ತು 'ಬಿ'
   c. ಇದರಲ್ಲಿ 'ಎಂ'
   d. ಇದರಲ್ಲಿ 'ಕ್ಯೂ'
5. 'ಕ್ಯಾನ್ ಐ ಜಸ್ಟ್ ಹ್ಯಾವ್ ಯುವರ್ ಮೊಬೈಲ್ ನಂಬರ್?' ಈ ಹೇಳಿಕೆಯಲ್ಲಿನ ಜೆ ಮತ್ತು ಎಚ್ ಇವುಗಳಲ್ಲಿನ ಜೆ ಮತ್ತು ಎಚ್‌ನಂತೆ ಧ್ವನಿಸುತ್ತವೆ
   a. ಪಾರ್ಟ್ಸ್ ಮತ್ತು ದಿಸ್
   b. ದೆರ್
   c. ಎಂಜಾಯ್ ಮತ್ತು ಹೌ
   d. ವಾಟ್ ಮತ್ತು ಥ್ರೀ
6. ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವ ಪದವು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಪದದಲ್ಲಿನ 'ಕೆ' ಶಬ್ದವನ್ನು ಪ್ರತಿಬಿಂಬಿಸುವುದಿಲ್ಲ
   a. ನೌ
   b. ಬ್ಯಾಕ್
   c. ಅಲೈಕ್
   d. ಟೋಕನ್
7. ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವ ಪದಗಳ ಸಮೂಹವು ಎಲ್, ಎಂ, ಎನ್, ಪಿ ಮತ್ತು ಕ್ಯೂ ವ್ಯಂಜನಗಳಿಂದ ಪ್ರಾರಂಭವಾಗುತ್ತದೆ
   a. ಮಂಡೇ, ಲಾಂಗ್ ಟರ್ಮ್, ಕ್ವಶ್ಚನ್, ಟೆರಿಟರಿ, ನಿಯರ್
   b. ಟವರ್, ಕಾರ್ಡ್, ಹವೆವರ್, ನಂಬರ್, ಮಾರ್ನಿಂಗ್
   c. ಲೋನ್, ಮಾರ್ಕೆಟ್, ಪ್ರಾಬ್ಲಮ್, ಸರ್ವಿಸ್, ಬಾರ್‌ಕೋಡ್
   d. ಕ್ವೆರಿ, ಪೇಮೆಂಟ್, ಲೈಫ್, ಮೆಡಿಕಲ್, ನೈಸ್

ಸೂಚನೆ:– ಹೆಚ್ಚಿನ ಅಭ್ಯಾಸಗಳಿಗಾಗಿ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಅನ್ನು ನೋಡಿ

ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು

Skill India
कौशल भारत-कुशल भारत

सत्यमेव जयते
GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF SKILL DEVELOPMENT
& ENTREPRENEURSHIP

N·S·D·C
National
Skill Development
Corporation
Transforming the skill landscape

IT - ITeS SSC
NASSCOM

3. ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂದೇಹಗಳಿಗೆ ದೂರದಿಂದಲೇ ವ್ಯವಹರಿಸುವುದು

ಘಟಕ 3.1 – ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವ ಪರಿಚಯ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಅಭಿನಂದಿಸುವುದು

ಘಟಕ 3.2 – ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವುದು

ಘಟಕ 3.3 – QRC ಯೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವುದು

ಘಟಕ 3.4 – ಮುಂದಕ್ಕೆ ರವಾನಿಸುವುದು

ಘಟಕ 3.5 – ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ

ಘಟಕ 3.6 – ಚಾಟ್ ಮುಚ್ಚುವುದು

ಘಟಕ 3.7 – ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಪ್ರಮುಖ ಮತ್ತು ವಿಶಿಷ್ಟವಾದ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು

(SSC/N3021)

ಕಲಿಕೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಫಲಿತಾಂಶಗಳು

ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ, ನೀವು ಇವುಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಶಕ್ತರಾಗುವಿರಿ:

1. CCE ಹೇಗೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಬಹುದು ಎಂಬುದನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ.
2. CRM ಅನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಉದ್ಯಮಗಳನ್ನು ನೆನಪಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
3. ಚಾಟ್ ತೆರೆಯುವುದು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಹೇಗೆ ಸ್ವಾಗತಿಸುವುದು ಎಂಬುದನ್ನು ಪರೀಕ್ಷಿಸಿ.
4. ಗ್ರಾಹಕರ ವಿವರಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ದೃಢೀಕರಿಸುವುದು ಎಂಬುದನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಿ.
5. ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಪ್ರೋಬಿಂಗ್ ತಂತ್ರಗಳನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸಿ.
6. ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು, ವಿನಂತಿಗಳು ಮತ್ತು ದೂರುಗಳನ್ನು ವರ್ಗೀಕರಿಸಿ.
7. QRC ಯಲ್ಲಿ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ವರ್ಗೀಕರಿಸಿ.
8. ಎಲ್ಲಾ ವಿವರಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ದೃಢೀಕರಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಿ.
9. ಕನಿಷ್ಠ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಒದಗಿಸುವುದು ಎಂಬುದನ್ನು ತೋರಿಸಿ.
10. ಕಷ್ಟಕರವಾಗಿ ತೋರುವ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಹೇಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವುದು ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
11. ಮುಂದಕ್ಕೆ ರವಾನಿಸುವುದರ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಿ.
12. ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದರ ಅನುಕೂಲಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.
13. ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ಅಂದಾಜು ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ಚಾಟ್ ಅನ್ನು ಮುಚ್ಚಿ.
14. ಸಂವಹನದ ಮೂಲಭೂತ ಅಂಶಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
15. CCE ಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸಂವಹನದ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಿ.
16. CCE ಆಗಿ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿರಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಮೂಲಭೂತ ವೃತ್ತಿಪರ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.
17. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ವಿವಿಧ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.

ಘಟಕ 3.1: ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವ ಪರಿಚಯ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಅಭಿನಂದಿಸುವುದು

ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ, ನೀವು ಇವುಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಶಕ್ತರಾಗುವಿರಿ:

1. CCE ಹೇಗೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಬಹುದು ಎಂಬುದನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ.
2. CRM ಅನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಉದ್ಯಮಗಳನ್ನು ನೆನಪಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
3. ಚಾಟ್ ತೆರೆಯುವುದು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಹೇಗೆ ಸ್ವಾಗತಿಸುವುದು ಎಂಬುದನ್ನು ಪರೀಕ್ಷಿಸಿ.
4. ಗ್ರಾಹಕರ ವಿವರಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ದೃಢೀಕರಿಸುವುದು ಎಂಬುದನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಿ.

3.1.1 ಪರಿಚಯ

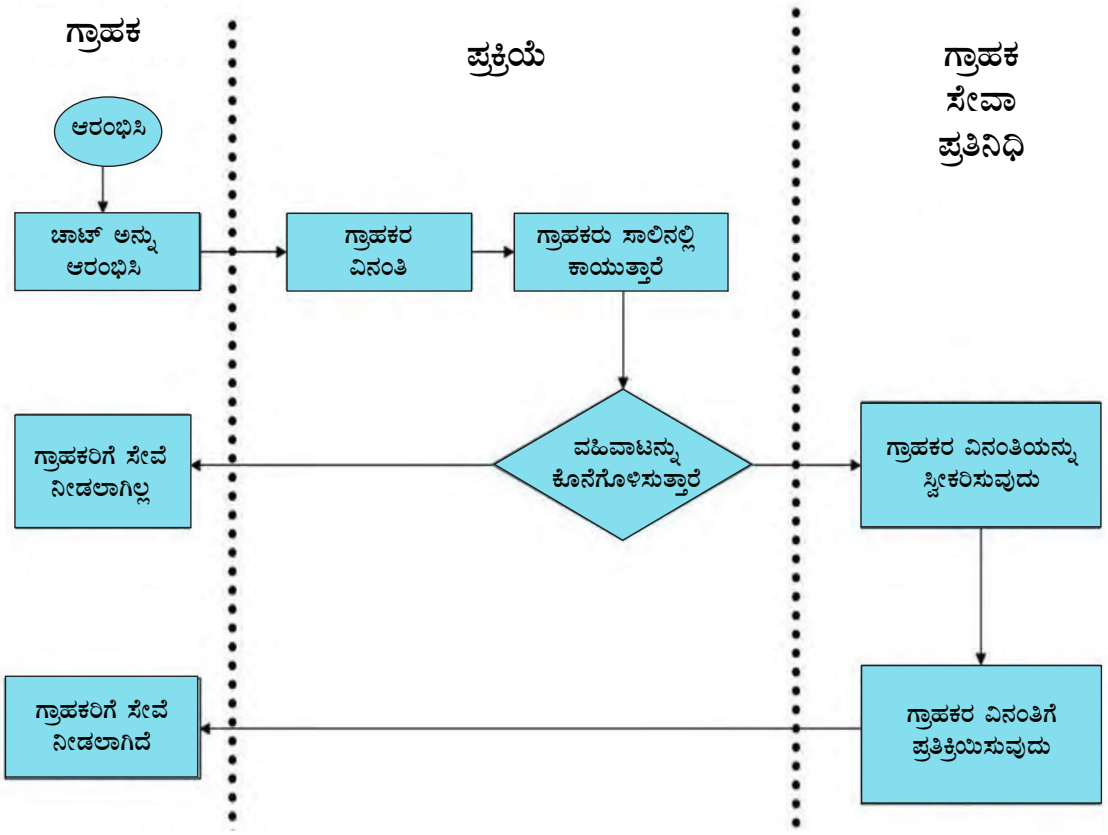
ಕಸ್ಟಮರ್ ಕೇರ್ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರು ಎಂದರೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆತ್ತರಗಳು ಮತ್ತು ಅವರ ತೃಪ್ತಿಗಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಿ ಅವರ ಅಗತ್ಯತೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಹೊತ್ತವರು. ಇದಲ್ಲದೆ, CCE ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ನಡುವಿನ ಕೊಂಡಿಯಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.

ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿರಲು CCE:

- ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯತೆಗಳನ್ನು ತಿಳಿದಿರಬೇಕು. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವ ವಿಧಾನಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಅವರು ಚೆನ್ನಾಗಿ ತಿಳಿದಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಸರಿಯಾದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು. ಗ್ರಾಹಕರು ಪರಿಹರಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತಿರುವ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಅವನು ಅಥವಾ ಅವಳು ಚೆನ್ನಾಗಿ ತಿಳಿದಿರಬೇಕು.
- ಅವರು ಗ್ರಾಹಕರ ವಿನಂತಿಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವುದಷ್ಟೇ ಅಲ್ಲದೇ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು ಮತ್ತು ಸವಾಲುಗಳನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ಪೂರ್ವಭಾವಿಯಾಗಿ ಆಲೋಚನೆಗಳು ಮತ್ತು ಒಳನೋಟಗಳನ್ನು ನೀಡಬೇಕು.
- ಅವರು ಪ್ರತಿ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಗಳ ಸಂಪೂರ್ಣ ತೃಪ್ತಿ ಮತ್ತು ಗರಿಷ್ಠ ಬಳಕೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು

CRM ಹೊಂದಿರುವ ಕೆಲವು ಪ್ರಮುಖ ಉದ್ಯಮಗಳು

ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಅವಲೋಕನ



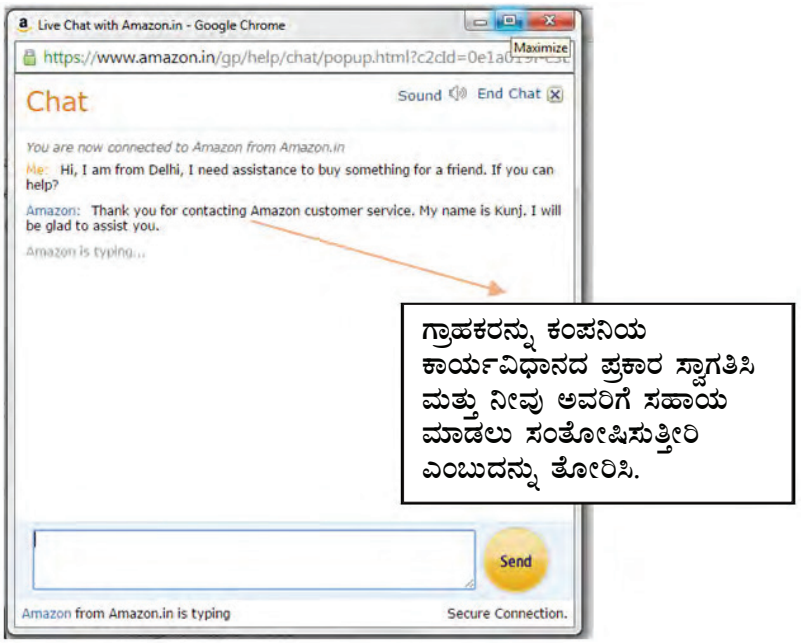
ಚಿತ್ರ 3.1.1 ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಅವಲೋಕನ

3.1.2 ಚಾಟ್/ಇಮೇಲ್ ಸಂಭಾಷಣೆಯನ್ನು ತೆರೆಯುವುದು

ಲೈವ್ ಚಾಟ್ ಸರಳವಾದ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸೂಕ್ತವಾದ ತ್ವರಿತ, ದ್ವಿಮುಖ ಸಂವಹನವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ, ಆಗಾಗ್ಗೆ ಸ್ವಯಂ-ಸೇವೆಯನ್ನು ಬೆಂಬಲಿಸುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಗಳು ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರಕ್ಕೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಕರೆ ಮಾಡುವುದರ ಪ್ರಮಾಣವನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಿ ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚಿನ ಗ್ರಾಹಕರು ತೊಡಗಿಕೊಳ್ಳುವಂತಾಗಲು ಯೋಜಿಸುತ್ತಿರುವ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ನೈಜ-ಸಮಯ, ಸುರಕ್ಷಿತ, ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮತ್ತು ಅತ್ಯಂತ ವೆಚ್ಚ ಕಡಿತಗೆಳಿಸುವ ಆಕರ್ಷಕ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಆನ್‌ಲೈನ್ ಚಾಟ್ ಶಕ್ತಿಯುತ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ವೇದಿಕೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಸಂಭಾವ್ಯ ಗ್ರಾಹಕರ ಹತಾಶೆ ಮತ್ತು ಬ್ರ್ಯಾಂಡ್ ಹಾನಿಯನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು ಆನ್‌ಲೈನ್ ಚಾಟ್ ಅನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವುದು ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು ಪ್ರಮುಖವಾಗಿದೆ.

ಚಾಟ್ ಅನ್ನು ಹೇಗೆ ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವುದು:

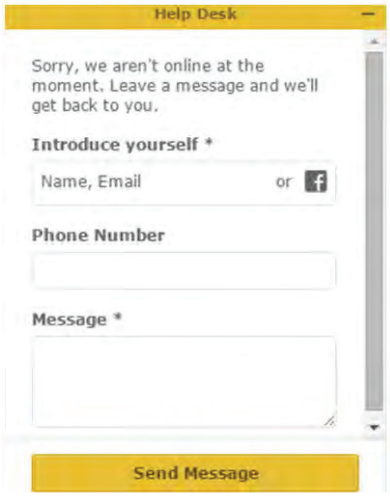
1. **ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸ್ವಾಗತಿಸಿ:** ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂಭಾಷಣೆಯನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವಾಗ ನೆನಪಿನಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಬೇಕಾದ ಮೊದಲ ಮತ್ತು ಪ್ರಮುಖ ವಿಷಯವೆಂದರೆ ಅವನನ್ನು/ಅವಳನ್ನು ಸ್ವಾಗತಿಸುವುದು. ಶುಭಾಶಯವು ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಅವನು/ಅವಳು ಕೇಳಿದ ಪ್ರಶ್ನೆ ಅಥವಾ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸುವವರೆಗೆ ಅವರೊಂದಿಗೆ ಇರುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಆತ್ಮೀಯ ಸ್ವಾಗತದಂತಿರಬೇಕು. ಆದರೂ, ಶುಭಾಶಯವು ಕಂಪನಿಯ ನಿಗದಿತ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಪ್ರಕಾರವಾಗಿರಬೇಕು, ಅದನ್ನು ಪದಗಳಲ್ಲಿ ಇಟ್ಟುಕೊಳ್ಳುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಿ ಮತ್ತು ತಕ್ಷಣವೇ ಸಹಾಯವನ್ನು ನೀಡಲು ಬನ್ನಿ.



2. **ವಿವರಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು:** ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಅವರ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕೇಳಿ ಇದರಿಂದ ಅವರು ಯಾರು ಮತ್ತು ಅವರು ಎಲ್ಲಿಂದ ಕರೆ ಮಾಡುತ್ತಿದ್ದಾರೆ, ನಿಮ್ಮ ಸೇವಾ ಪ್ರದೇಶವು ಒಂದೇ ಆಗಿದೆಯೇ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲವೇ, ಗ್ರಾಹಕರು ನೋಂದಾಯಿತರಾಗಿದ್ದಾರೆಯೇ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲವೇ ಎಂಬುದು ಖಚಿತವಾಗುತ್ತದೆ. ಹೌದು ಎಂದಾದರೆ, ನಿಮ್ಮ CRM ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆ ಅಥವಾ ವಿನಂತಿಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ದತ್ತಾಂಶವು ನೀವು ನವೀಕರಿಸಬಹುದಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನಿಮಗೆ ನೀಡುತ್ತದೆ.

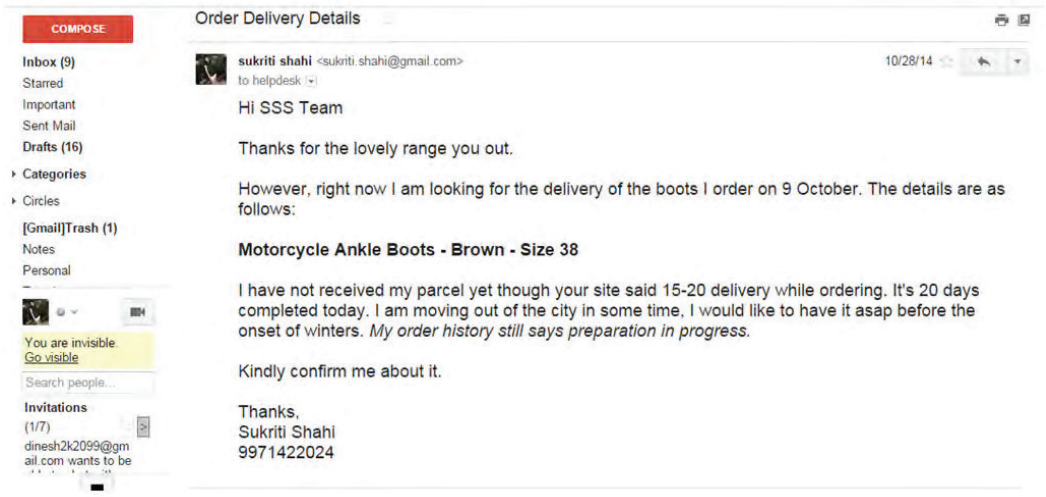
ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ವಿನಂತಿಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುವುದು

ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು/ವಿನಂತಿಗಳು/ದೂರುಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಮತ್ತು ಅವರಿಗೆ ಪರಿಹಾರಗಳನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲು ಇದು ಇನ್ನೊಂದು ಮಾರ್ಗವಾಗಿದೆ. ಇಮೇಲ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ಸಮಸ್ಯೆಗಳ ಪರಿಹಾರವು ನೈಜ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಂಭವಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಹೀಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರು ಸಮಸ್ಯೆಯ ವರ್ಗವನ್ನು ನೋಡಬೇಕು, ಅದನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಬೇಕಾಗುವ ಸಮಯವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಬೇಕು, ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಆ ಅವಧಿಗೆ ಮೊದಲು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕು.

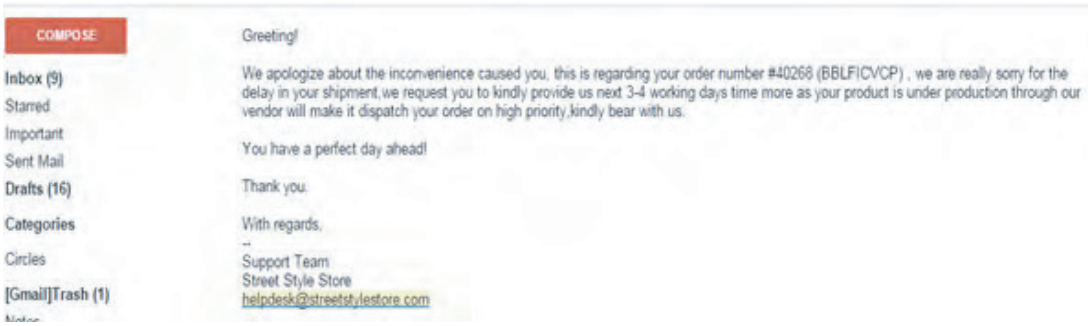


ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಕಳುಹಿಸಲಾದ ದೂರು

ಗ್ರಾಹಕರು ತಾವು ಆರ್ಡರ್ ಮಾಡಿದ ಉತ್ಪನ್ನದ ವಿತರಣೆಯ ವಿಳಂಬದ ಬಗ್ಗೆ 28-10-2014 ರಂದು ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಕಂಪನಿಗೆ ದೂರನ್ನು ಕಳುಹಿಸುತ್ತಾರೆ. ಆರ್ಡರ್‌ನ ಪ್ರಗತಿಯನ್ನು ತೋರಿಸದ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಬಗ್ಗೆ ಸಹ ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರುತ್ತಾರೆ.



ಸ್ವಲ್ಪ ಸಮಯದ ನಂತರ ಅದೇ ದಿನಾಂಕದಂದು ಅದಕ್ಕೆ ಉತ್ತರವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅದು ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಅಂಗೀಕರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ಸಮಯವನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸುತ್ತದೆ.



3.1.3 ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಚಾಟ್‌ಗಳಿಗಾಗಿ ಸಲಹೆಗಳು

1. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪ್ರತಿಲಿಪಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿ

ಗ್ರಾಹಕರು ಚಾಟ್ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳೊಂದಿಗೆ ಚಾಟ್ ಮಾಡಿದಾಗ, ಅವರು ತಮ್ಮ ದಾಖಲೆಗಳಲ್ಲಿ ಇರಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಬಯಸಬಹುದಾದ ಉಪಯುಕ್ತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ. ಸಮಸ್ಯೆಯೆಂದರೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಜನರು ಪ್ರತಿ ಸಂಭಾಷಣೆಯನ್ನು ರೆಕಾರ್ಡ್ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಆದ್ದರಿಂದ ಈ ಮಾಹಿತಿಯು ಕಳೆದುಹೋಗಬಹುದು. ಕ್ರಮ: ಲೈವ್ ಚಾಟ್ ಸೆಶನ್‌ನ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ, ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವರ ದಾಖಲೆಗಳಿಗಾಗಿ ಪ್ರತಿಲಿಪಿಯ ಪ್ರತಿಯನ್ನು ಇಮೇಲ್ ಮಾಡಬೇಕೇ ಎಂದು ಕೇಳಿ.

2. ಪೂರ್ವಸಿದ್ಧ ಸಂದೇಶಗಳನ್ನು ಬಳಸಿ

ಪೂರ್ವಸಿದ್ಧ ಸಂದೇಶಗಳು CCE ತನ್ನ CRM ಉಪಕರಣದಲ್ಲಿ ಪ್ರವೇಶವನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಪೂರ್ವ ಲಿಖಿತ ಸಂದೇಶಗಳ ಗುಂಪಾಗಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ಲೈವ್ ಚಾಟ್ ಸಂಭಾಷಣೆಯೊಳಗೆ ಬಂದಾಗ, ಅವರನ್ನು ವೃತ್ತಿಪರವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸೌಜನ್ಯದಿಂದ ಸ್ವಾಗತಿಸಬೇಕು. ಆದರೆ ನಿಮ್ಮ ಚಾಟ್ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು ಈ ಪ್ರಮಾಣಿತ ಸಂದೇಶಗಳನ್ನು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಟೈಪ್ ಮಾಡಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಸಮಯ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ಇಲ್ಲಿ ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ ಪೂರ್ವಸಿದ್ಧ ಸಂದೇಶಗಳು ನಿಜವಾಗಿಯೂ ಸಹಾಯ ಮಾಡಬಹುದು. ಅವುಗಳನ್ನು ಎಚ್ಚರಿಕೆಯಿಂದ ಮತ್ತು ಬುದ್ಧಿವಂತಿಕೆಯಿಂದ ಬಳಸಿ.

3. ಉದ್ದೇಶಿತ ಪೂರ್ವಭಾವಿ ಚಾಟ್ ಬಳಸಿ

ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾವಾಗಲೂ ಚಾಟ್ ಸಂಭಾಷಣೆಯನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಆದ್ದರಿಂದ ನೀವು ಸಹಾಯದ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಪೂರ್ವಭಾವಿಯಾಗಿ ಗುರುತಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ನಂತರ ಅವರೊಂದಿಗೆ ಚಾಟ್ ವಿಂಡೋವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಬೇಕು. ಗ್ರಾಹಕರು ಲೈವ್ ಚಾಟ್‌ನಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಕೊಡುಗೆಯನ್ನು ನಿರಾಕರಿಸಬಹುದು. ಆದರೆ ಇದು ಕೆಟ್ಟದ್ದಲ್ಲ. ವಾಸ್ತವವಾಗಿ, ಸೌಹಾರ್ದತೆಯ ಭಾವವನ್ನು ತಿಳಿಸಲು ಕೇವಲ ಚಾಟ್ ಮಾಡಲು ಪ್ರಸ್ತಾಪವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದು ಸಾಕಾಗುತ್ತದೆ.

4. ಚಾಟ್ ಪೂರ್ವದ ಸಮೀಕ್ಷೆಯನ್ನು ಬಳಸಿ

ಗ್ರಾಹಕರು ಚಾಟ್ ಸೆಶನ್ ಅನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿದಾಗ, ಚಾಟ್ ಪೂರ್ವದ ಸಮೀಕ್ಷೆಯೊಳಗೆ ಕೆಲವು ಪ್ರಾಥಮಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಅವರಿಗೆ ಅವಕಾಶ ನೀಡಬೇಕು. ಅದು ಚಾಟ್ ಸೆಶನ್‌ನ ದಿಕ್ಕನ್ನು ಹೊಂದಿಸುತ್ತದೆ. ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ಅವರು ತಮ್ಮ ಹೆಸರನ್ನು ಮತ್ತು ಅವರು ಏನನ್ನು ಬಯಸುತ್ತಿದ್ದಾರೆ ಎಂಬುದರ ತ್ವರಿತ ವಿವರಣೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬಹುದು. ಆ ಬಳಿಕ ಚಾಟ್ ಏಜೆಂಟ್ ಗ್ರಾಹಕರ ಕಾಳಜಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಿದ ಸಂಭಾಷಣೆಯನ್ನು ನಮೂದಿಸಬಹುದು.

5. ಇಲಾಖೆಯ ನಡುವಣ ಸಹಕಾರವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಿ

ಚಾಟ್ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳನ್ನು ಆಂತರಿಕ ಮಾರಾಟ ಮತ್ತು ಬೆಂಬಲ ವಿಭಾಗವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗಿನ ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನ ಸಾಲುಗಳನ್ನು ಅವರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಮಾರಾಟಗಾರರಾಗಿ ಅಥವಾ ಬೆಂಬಲ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಹೆಚ್ಚು ಸಂಪೂರ್ಣವಾದ ದೃಷ್ಟಿಕೋನವನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಇದು ಅವರಿಗೆ ಅರ್ಹತೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.

6. ಟೈಪಿಂಗ್ ಸೂಚಕವನ್ನು ಬಳಸಿ

ನಿಮ್ಮ CRM ಪರಿಕರವು ಗ್ರಾಹಕರು ಟೈಪ್ ಮಾಡುವಾಗ ಏನು ಟೈಪ್ ಮಾಡುತ್ತಿದ್ದಾರೆ ಎಂಬುದನ್ನು ನೋಡಲು ಸಹ ನಿಮಗೆ ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡಬಹುದು. ಗ್ರಾಹಕರು ಟೈಪ್ ಮಾಡುವಾಗ ಅವರು ಏನು ಯೋಚಿಸುತ್ತಿದ್ದಾರೆ ಎಂಬುದರ ಒಳನೋಟವನ್ನು ಇದು ನಿಮಗೆ ನೀಡುವುದಷ್ಟೇ ಅಲ್ಲದೆ ಉತ್ತರದೊಂದಿಗೆ ಹೆಚ್ಚು ವೇಗವಾಗಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಇದು ನಿಮ್ಮನ್ನು ಅನುಮತಿಸುತ್ತದೆ. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ CM ಟೂಲ್‌ನೊಂದಿಗೆ, ಚಾಟ್ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು "ಕಳುಹಿಸು" ಬಟನ್ ಅನ್ನು ಒತ್ತಿದಾಗ ನಿಮಗೆ ಎಚ್ಚರಿಕೆ ನೀಡಬೇಕು. ಎಚ್ಚರಿಕೆಯು ಕೇಳುವಂತಿರಬಹುದು, ಗೋಚರಿಸುವಂತಿರಬಹುದು ಅಥವಾ ಎರಡೂ ಆಗಿರಬಹುದು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯನಿರತ ಚಾಟ್ ಏಜೆಂಟ್‌ಗೆ ಅಡ್ಡಿಪಡಿಸಲು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಾಗಿ ಕಾಯುತ್ತಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲು ಇದನ್ನು ಬಳಸಬಹುದು. ನೀವು ಒಂದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅನೇಕ ಸಂಭಾಷಣೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕಾಗುವ ಸಾಧ್ಯತೆಯಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ನೆನಪಿನಲ್ಲಿಡಿ. ಆದ್ದರಿಂದ ಬಹುಕಾರ್ಯಕ್ಕೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವ ಯಾವುದೇ ಆದರೂ ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

7. ಚಾಟ್ ವರ್ಗಾವಣೆಯನ್ನು ಬಳಸಿ

ಚಾಟ್ ಏಜೆಂಟ್ ಆಗಿ ನೀವು ಎಲ್ಲವನ್ನೂ ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳುವ ಅಗತ್ಯವಿಲ್ಲದಿರಬಹುದು. ಪ್ರತಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳು ವಿವಿಧ ಕ್ಷೇತ್ರಗಳಲ್ಲಿ ಪರಿಣತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರಬಹುದು. ಚಾಟ್ ಏಜೆಂಟ್ ತನ್ನ ಪ್ರಸ್ತುತ ಮಟ್ಟದ ಪರಿಣತಿಯನ್ನು ಮೀರಿದ ಸಂಭಾಷಣೆಯಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿದ್ದರೆ, ಅವರು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಮತ್ತೊಂದು ಏಜೆಂಟ್‌ಗೆ ವರ್ಗಾಯಿಸಬಹುದು. ನೀವು ಹಾಗೆ ಮಾಡಿದಾಗ, ಗ್ರಾಹಕರು ವರ್ಗಾವಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿರುತ್ತಾರೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.

8. ಚಾಟ್ ವಿನಂತಿಗಳನ್ನು ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತವಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿ

ಚಾಟ್ ವಿನಂತಿಗೆ ಯಾರಾದರೂ ಉತ್ತರಿಸಲಿ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರು ಕಾಯಬೇಕಾಗಿಲ್ಲ. ಗ್ರಾಹಕರು ಚಾಟ್ ಸೆಶನ್ ಅನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿದ ನಂತರ, ಸಿಸ್ಟಂ ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತವಾಗಿ ಚಾಟ್ ಅನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಚಾಟ್ ಏಜೆಂಟ್ ತಕ್ಷಣವೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕು. (ಈ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಐಟಂ 4 ರಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿರುವಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಚಾಟ್ ಪೂರ್ವದ ಸಮೀಕ್ಷೆಯನ್ನು ಭರ್ತಿ ಮಾಡಬಹುದು.) ನಿಮ್ಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಸಮಯವು 10 ಸೆಕೆಂಡುಗಳಿಗಿಂತ ಕಡಿಮೆಯಿರಬೇಕು.

ತ್ವರಿತ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಖಾತರಿಪಡಿಸುವ ಏಕೈಕ ಮಾರ್ಗವೆಂದರೆ ಎಲ್ಲಾ ಚಾಟ್‌ಗಳನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ಸ್ವೀಕರಿಸುವುದು.

9. ಹಿಂದಿರುಗುವ ಸಂದರ್ಶಕರಿಗೆ ಚಾಟ್ ಇತಿಹಾಸವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ

ಪ್ರತ್ಯೇಕ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಹಿಂದಿನ ಚಾಟ್‌ಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸುವ ಮೂಲಕ ನೀವು ಮೌಲ್ಯಯುತ ದೃಷ್ಟಿಕೋನವನ್ನು ಪಡೆಯಬಹುದು. ಗ್ರಾಹಕರು ಹಿಂದೆ ಚರ್ಚಿಸಿದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳ ಕುರಿತು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಪೂರ್ವಭಾವಿಯಾಗಿ ಅನುಸರಿಸಲು ಇದು ನಿಮ್ಮನ್ನು ಅನುಮತಿಸುತ್ತದೆ. ಹೊಸದಾಗಿ ನಿಯೋಜನೆಗೊಂಡ ಚಾಟ್ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳಿಗೆ ತಮ್ಮ ಹಿಂದಿನ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪುನರಾವರ್ತಿಸಬೇಕಾಗಿಲ್ಲ ಎಂಬ ಅಂಶವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಮೆಚ್ಚುತ್ತಾರೆ.

10. ಇಮೇಲ್ ಮಾಡಲು ಚಾಟ್ ಬಟನ್

ಇಮೇಲ್ ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಇಮೇಲ್‌ನಲ್ಲಿ ನೇರವಾಗಿ ಚಾಟ್ ಬಟನ್ ಅನ್ನು ಹೊಂದಿಸಬಹುದು. ಇದು ಉತ್ತಮವಾದ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯವಾಗಿದ್ದು, ಗ್ರಾಹಕರು ಇಮೇಲ್‌ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ನೇರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನೀಡಲು ಅನುಮತಿಸುತ್ತದೆ. ಇಮೇಲ್‌ಗಳು ಆವರ್ತಕ ಸುದ್ದಿಪತ್ರಗಳು ಅಥವಾ ಅನುಸರಣೆಗಳಿಂದ ಹಿಡಿದು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು ಅಥವಾ ಕುಂದುಕೊರತೆಗಳವರೆಗೆ ಯಾವುದಾದರೂ ಆಗಿರಬಹುದು.

11. ನಿಮ್ಮ CRM ಉಪಕರಣದೊಂದಿಗೆ ಸಂಯೋಜಿಸಲಾದ ಲೈವ್ ಚಾಟ್

ನಿಮ್ಮ ಕಂಪನಿಗಳ CRM ಟೂಲ್ ಅನ್ನು ಲೈವ್ ಚಾಟ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಸಂಯೋಜಿಸಬಹುದು. ಈ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ನೀವು ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾರಾಟ ದಾಖಲೆಗಳಿಗೆ ಪ್ರವೇಶವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತೀರಿ. ಚಾಟ್ ಅವಧಿಯ ನಂತರ CRM ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ನವೀಕರಿಸಲು ಇದು ನಿಮ್ಮನ್ನು ಅನುಮತಿಸುತ್ತದೆ. CRM ಪರಿಕರದಲ್ಲಿ ಅಂತಹ ಇತಿಹಾಸವು ಈಗಾಗಲೇ ಕಾಣಿಸಿಕೊಂಡರೆ, ಪ್ರತಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಇತಿಹಾಸದಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ದೃಷ್ಟಿಕೋನವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಇದು ನಿಮ್ಮನ್ನು ಅನುಮತಿಸುತ್ತದೆ.

ಅಭ್ಯಾಸ

1. ನಿಮ್ಮ ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಾಗ್ ಮಾಡುವ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾದರಿ ಶುಭಾಶಯ ಸ್ಕ್ರಿಪ್ಟ್ ಅನ್ನು ಬರೆಯಿರಿ.

2. ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ನೀವು ಕೇಳುವ 5 ವೈಯಕ್ತಿಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ನೀಡಿ.

3. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಲೈವ್ ಚಾಟ್‌ಗಳಿಗಾಗಿ ಯಾವುದೇ 5 ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ನೀಡಿ.

ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು

ಘಟಕ 3.2: ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಿ

ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ, ನೀವು ಇವುಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಶಕ್ತರಾಗುವಿರಿ:

1. ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಪ್ರೋಬಿಂಗ್ ತಂತ್ರಗಳನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸಿ.
2. ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು, ವಿನಂತಿಗಳು ಮತ್ತು ದೂರುಗಳನ್ನು ವರ್ಗೀಕರಿಸಿ.

3.2.1 QRC – ಪ್ರಶ್ನೆ, ವಿನಂತಿ ಮತ್ತು ದೂರು

CCE ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು ಮತ್ತು ವಿನಂತಿಗಳಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುತ್ತಾರೆ, ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ನಿಯಮಿತ ಅನುಸರಣೆಗಳೊಂದಿಗೆ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುತ್ತಾರೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾವುದೇ ಸಂದೇಹವಿದ್ದಲ್ಲಿ ಅವರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುತ್ತಾರೆ.

ಈ ಮಾಡ್ಯೂಲ್‌ನಲ್ಲಿ, ಚಾಟ್ ಅಥವಾ ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರು ಹೊಂದಿರುವ ಸಂವಹನಗಳ ಪ್ರಕಾರಗಳನ್ನು ನಾವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳುತ್ತೇವೆ.

ಸಂದೇಹ

ಸಂದೇಹ ಎಂದರೆ ಪ್ರಶ್ನೆ ಅಥವಾ ವಿಚಾರಣೆ. ಸಂದೇಹದ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರು ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತಾರೆ.

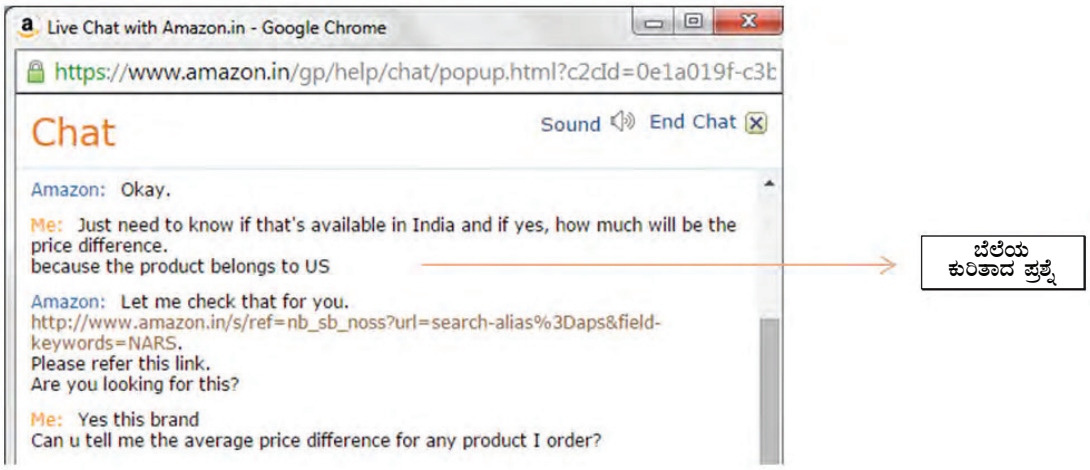
ಪ್ರಶ್ನೆ ಇರಬಹುದಾದ ಕೆಲವು ಕ್ಷೇತ್ರಗಳಲ್ಲಿ ಇವುಗಳು ಸೇರಿವೆ:

- ಬೆಲೆ ಹೋಲಿಕೆ
- ಉತ್ಪನ್ನದ ಲಭ್ಯತೆ
- ಉತ್ಪನ್ನದ ಮಾಹಿತಿ

ಉದಾಹರಣೆ 1:

ಬೆಲೆ ಹೋಲಿಕೆ

ಈ ಉದಾಹರಣೆಯಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಭಾರತ ಮತ್ತು ವಿದೇಶಗಳಲ್ಲಿ ವಿದೇಶಿ ಬ್ರ್ಯಾಂಡ್ ಬೆಲೆ ವ್ಯತ್ಯಾಸದ ಬಗ್ಗೆ ವಿಚಾರಿಸುತ್ತಿದ್ದಾರೆ.



ಉದಾಹರಣೆ 2:

ಉತ್ಪನ್ನದ ಲಭ್ಯತೆಗಾಗಿ ಪರಿಶೀಲನೆ

ಮಂದಿರಾ ಅವರು ಸೌಂದರ್ಯವರ್ಧಕವನ್ನು ಹುಡುಕುತ್ತಿದ್ದಾರೆ ಆದರೆ ಯಾವುದೇ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಗಡಿಗಳು ಮತ್ತು ಇ–ಕಾಮರ್ಸ್ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಅದನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗಲಿಲ್ಲ. ಆದ್ದರಿಂದ ಅವರು ಆ ಉತ್ಪನ್ನ ದಾಸ್ತಾನಿನಲ್ಲಿದ್ದರೆ ಅದನ್ನು ಒದಗಿಸುವಂತೆ ಕಂಪನಿಗಳ ಸೈಟ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಒಂದಕ್ಕೆ ಬರೆಯಲು ನಿರ್ಧರಿಸುತ್ತಾರೆ.

ಉದಾಹರಣೆ 3:

ಶ್ರೀ. ಬಿಂದ್ರಾ ಅವರು ಖಾಸಗಿ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಲ್ಲಿ ಖಾತೆಯನ್ನು ತೆರೆಯಲು ಬಯಸುತ್ತಾರೆ ಆದರೆ ರಾಷ್ಟ್ರೀಕೃತ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ಹೋಲಿಸಿದರೆ ಖಾಸಗಿ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಲ್ಲಿನ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳು ಸಾಕಷ್ಟು ಭಿನ್ನವಾಗಿವೆ ಎಂದು ಯಾರೋ ಅವರಿಗೆ ಹೇಳುತ್ತಾರೆ. ಸಂದೇಹದಲ್ಲಿರುವುದರಿಂದ, ಶ್ರೀ. ಬಿಂದ್ರಾ ಅವರು ಖಾತೆ ತೆರೆಯುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರ ನೀಡುವಂತೆ ಕೇಳಿ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ಬರೆಯಲು ನಿರ್ಧರಿಸಿದರು.

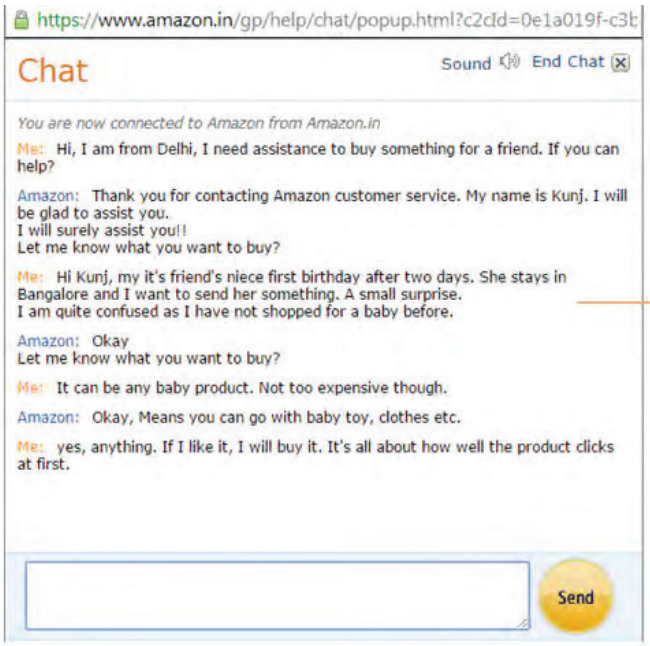
ವಿನಂತಿ

ಗ್ರಾಹಕನು ತಾನಗೆ ಬೇಕಾಗಿರುವುದನ್ನು ಕಂಡುಕೊಳ್ಳಲು ಸಹಾಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲು CCE ಯನ್ನು ವಿನಂತಿಸುತ್ತಾನೆ. ಇದು ಸೇವೆಯನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲು ವಿನಂತಿ, ಸಹಾಯಕ್ಕಾಗಿ ವಿನಂತಿ, ಸೂಕ್ತವಾದ ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ಹುಡುಕಲು ವಿನಂತಿ, ಆರ್ಡರ್ ಮಾಡಲು ವಿನಂತಿ, ರದ್ದುಗೊಳಿಸುವಿಕೆ, ಹಣವನ್ನು ಹಿಂತಿರುಗಿಸುವ ವಿನಂತಿ ಇತ್ಯಾದಿ ಆಗಿರಬಹುದು.

ಉದಾಹರಣೆ 1:

ಸಹಾಯಕ್ಕಾಗಿ ವಿನಂತಿ

ಈ ಉದಾಹರಣೆಯಲ್ಲಿ, ಮಗುವಿನ ಮೊದಲ ಹುಟ್ಟುಹಬ್ಬಕ್ಕೆ ಉಡುಗೊರೆಯನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುವಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರನ್ನು ವಿನಂತಿಸುತ್ತಿದ್ದಾರೆ. ಸಣ್ಣದಾದ ಆಶ್ಚರ್ಯಕರವೆನಿಸುವ ಉಡುಗೊರೆಯನ್ನು ಯೋಜಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುವಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರು ವಿನಂತಿಸುತ್ತಿದ್ದಾರೆ.



ಉದಾಹರಣೆ 2:

ಸೇವೆಯನ್ನು ನಿಲ್ಲಿಸಲು ವಿನಂತಿ

ಶ್ರೀ. ರಾಥೋಡ್ ಅವರು ಹಣದ ಜೊತೆಗೆ ತಮ್ಮ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮತ್ತು ಡೆಬಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದ ವ್ಯಾಲೆಟ್ ಅನ್ನು ಕಳೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ.

ಅವರು ತಕ್ಷಣವೇ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿ ತನ್ನ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳನ್ನು ಬ್ಲಾಕ್ ಮಾಡಲು ವಿನಂತಿಸುತ್ತಾರೆ. ಚಿಂತನಶೀಲ ಮತ್ತು ಜಾಗೃತ ವ್ಯಕ್ತಿಯಾಗಿರುವುದರಿಂದ, ಹೆಚ್ಚಿನ ಉಲ್ಲೇಖಗಳಿಗಾಗಿ ಅದನ್ನು ದಾಖಲಿಸಲು ತನ್ನ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಇಮೇಲ್ ಮಾಡಲು ನಿರ್ಧರಿಸಿದರು. ಇದು ಸಾಮಾನ್ಯ ರೀತಿಯ ವಿನಂತಿಯಾಗಿದ್ದು, ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ತನ್ನ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಯನ್ನು ಆಧರಿಸಿ ಯಾವುದೇ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸೇವೆಯನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲು ಅಥವಾ ನಿಲ್ಲಿಸಲು ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರನ್ನು ವಿನಂತಿಸಬಹುದು.

ಉದಾಹರಣೆ 3:

ವಿನಿಮಯವನ್ನು ಏರ್ಪಡಿಸಲು ವಿನಂತಿ

ಆನ್‌ಲೈನ್ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನಿಂದ ಸಾರಿಕಾ ಒಂದು ಜೋಡಿ ಶೂಗಳನ್ನು ಆರ್ಡರ್ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ. ಆರ್ಡರ್ ಮಾಡಿದ ಅಳತೆಯು ಅವರಿಗೆ ಸರಿಹೊಂದಲಿಲ್ಲ. ಹೀಗಾಗಿ ಅವರು ಅದನ್ನು ವಿನಿಮಯ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕಾಗಿತ್ತು. ಅದಕ್ಕಾಗಿ ಅವರು ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ವಿನಿಮಯ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಇಮೇಲ್ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸುವ ಕಂಪನಿಯ ವಿಧಾನವನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿದರು. ತನ್ನ ಮನೆಯಿಂದ ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಹೋಗಲು ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮಾಡುವಂತೆಯೂ ಅವರು ವಿನಂತಿಸಿದರು. ಇ–ಕಾಮರ್ಸ್ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ಗಳು ಆಗಾಗ್ಗೆ ಇಂತಹ ವಿನಂತಿಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತವೆ. ಅದು ಅವರ ಸೇವೆಯ ಭಾಗವಾಗಿದೆ.

ಉದಾಹರಣೆ 4:

ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಲು ವಿನಂತಿ

ಮಿಲ್ಕಾ ಸಿಂಗ್ ತಮ್ಮ ಸಣ್ಣ ಸ್ಟೇಷನರಿ ಘಟಕವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿದ್ದಾರೆ. ಎಲ್ಲಾ ಸ್ಟೇಷನರಿ ವಸ್ತುಗಳನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಬೆಲೆಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸುವುದು ಅವರ ಮುಖ್ಯ ಗುರಿಯಾಗಿದೆ. ಅವರು ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಕೆಲವು ಬ್ರಾ್ಯಂಡ್‌ಗಳಿಗೆ ಉತ್ತಮ ಬೆಲೆಯನ್ನು ಹುಡುಕುತ್ತಿದ್ದಾರೆ. ಆದ್ದರಿಂದ, ಅವರು ಕಂಪನಿಗೆ ಮೇಲ್ ಮಾಡಲು ನಿರ್ಧರಿಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ತನ್ನನ್ನು ಭೇಟಿ ಮಾಡುವಂತೆ ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೂ ಮೊದಲು ಅವರ ಬೆಲೆ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ತನಗೆ ಕಳುಹಿಸುವಂತೆ ಕೇಳುತ್ತಾರೆ.

ಉದಾಹರಣೆ 5:

ಸೀಮಾ ತನ್ನ ಸ್ನೇಹಿತನನ್ನು ಭೇಟಿಯಾಗಲು ಕಾಫಿ ಶಾಪ್‌ಗೆ ಹೋಗುತ್ತಾರೆ. ಮನೆಗೆ ಮರಳಿ ಬಂದು ಬಿಲ್ ನೋಡಿದಾಗ, ತಾನು ಆರ್ಡರ್ ಮಾಡದ ವಸ್ತುವಿಗೆ ತನಗೆ ಶುಲ್ಕ ವಿಧಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಅರಿವಾಗುತ್ತದೆ. ಆ ದಿನ ಕಾಫಿ ಶಾಪ್‌ನಲ್ಲಿ ಭಾರೀ ಜನಸಂದಣಿಯಿಂದಾಗಿ ಅಂತಹ ತಪ್ಪು ಸಂಭವಿಸಿರಬಹುದು ಎಂದು ಅವರಿಗೆ ಅರಿವಾಗುತ್ತದೆ. ಹೀಗಾಗಿ ತನ್ನ ಹಣವನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸುವಂತೆ ವಿನಂತಿಸಿ ಅವರಿಗೆ ಪತ್ರ ಬರೆಯಲು ನಿರ್ಧರಿಸುತ್ತಾರೆ.

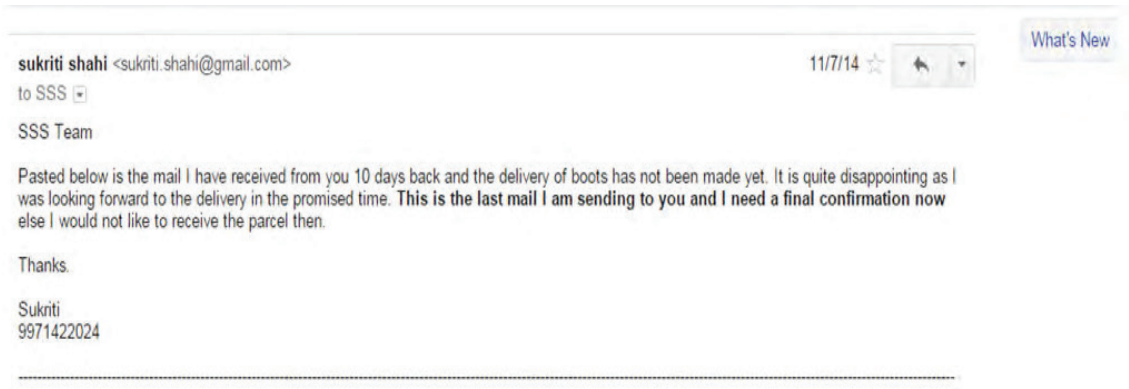
ದೂರು

ಅವನು/ಅವಳು ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಎದುರಿಸುತ್ತಿರುವ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಗೆ ಎತ್ತಿಹಿಡಿಯುವ ಸೂಚನೆ ಅಥವಾ ಎಚ್ಚರಿಕೆ. ಇದು ಈ ಕುರಿತಾಗಿರಬಹುದು:

- ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ಅಂತರ
- ಉತ್ಪನ್ನದಲ್ಲಿನ ಅಂತರ
- ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ಅಂತರ

ಉದಾಹರಣೆ 1:

ವಿತರಣೆಗೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಮಯದ ಭರವಸೆ ನೀಡಿದ ನಂತರವೂ ಉತ್ಪನ್ನದ ವಿತರಣೆಯಲ್ಲಿ ವಿಳಂಬದ ಬಗ್ಗೆ ವ್ಯಕ್ತಿಯೊಬ್ಬರು ದೂರುತ್ತಿದ್ದಾರೆ. ಕೆಳಗಿನ ಮೇಲ್‌ನಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ನಿರಾಶೆಯನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತೋರಿಸುತ್ತಿದ್ದಾರೆ.



What's New

sukriti shahi <sukriti.shahi@gmail.com> 11/7/14

to SSS

SSS Team

Pasted below is the mail I have received from you 10 days back and the delivery of boots has not been made yet. It is quite disappointing as I was looking forward to the delivery in the promised time. **This is the last mail I am sending to you and I need a final confirmation now** else I would not like to receive the parcel then.

Thanks.

Sukriti
9971422024

ಉದಾಹರಣೆ 2:

ಶ್ರೀ. ಪಂಕಜ್ ರಾಥೋಡ್ ಅವರು ಡ್ರಾಫ್ಟ್ ಮಾಡಲು ರಾಷ್ಟ್ರೀಕೃತ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಿದ್ದರು. ಆ ದಿನ ಶಾಖೆಯಲ್ಲಿ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗಳ ಕೊರತೆಯಿತ್ತು. ಹೀಗಾಗಿ ಕಾರ್ಯಕ್ಕೆ ಅಗತ್ಯಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಸಮಯ ತೆಗೆದುಕೊಂಡಿತು. ಅವರು ಮೀಟಿಂಗ್‌ಗೆ ಹಾಜರಾಗಬೇಕಾಗಿತ್ತು ಮತ್ತು ಅವರು ತಮ್ಮ ದಿನವನ್ನು ಯೋಜಿಸಿದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಕಳೆಯಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗಲಿಲ್ಲ. ಇದರಿಂದ ಕೋಪಗೊಂಡ ಅವರು ಸಿಬ್ಬಂದಿಯ ಅಸಹಕಾರ ಮತ್ತು ಅವರು ನೀಡುವ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ಅನಗತ್ಯ ವಿಳಂಬದ ಬಗ್ಗೆ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಪ್ರಧಾನ ಕಛೇರಿಗೆ ದೂರು ನೀಡಿದರು.

ಉದಾಹರಣೆ 3:

ರಾಧಿಕಾ ತನ್ನ ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆಗೆ 300 ರೂಪಾಯಿಗಳ ರೀಚಾರ್ಜ್ ಮಾಡಿದರು. ಆದರೆ ಆಕೆ ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳದ ಮೌಲ್ಯವರ್ಧಿತ ಸೇವೆಗಾಗಿ ಆಕೆಯ ಖಾತೆಯಿಂದ 100 ರೂಪಾಯಿಗಳನ್ನು ಕಡಿತಗೊಳಿಸಲಾಯಿತು. ಆದ್ದರಿಂದ ಆಕೆ ತನ್ನ ನಂಬರ್‌ನಲ್ಲಿ ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ ವಿನಂತಿ ಸಕ್ರಿಯಗೊಂಡಿದೆ ಮತ್ತು ಅನಗತ್ಯ ಸೇವೆಯನ್ನು ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂಬ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕ ಆರೈಕೆ ಇಲಾಖೆಗೆ ದೂರು ನೀಡಿದ್ದಾರೆ ಮತ್ತು ಇದರಿಂದಾಗಿ ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್‌ನಿಂದ ಹಣ ಕಡಿತಗೊಂಡಿರುವುದರಿಂದ ಅದನ್ನು ಅವರು ಈಗ ಮರಳಿ ಪಡೆಯಲು ಒತ್ತಾಯಿಸುತ್ತಾರೆ. ಇದು ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರು ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ಸಾಮಾನ್ಯ ದೂರಾಗಿದೆ.

ಉದಾಹರಣೆ 4:

ವಿಧಿ ಪ್ರಸಿದ್ಧ ಬ್ರಾ್ಯಂಡ್‌ನಿಂದ ಶರ್ಟ್ ಅನ್ನು ಖರೀದಿಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ತೊಳೆಯುವ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿದ ನಂತರವೂ ಬಟ್ಟೆಯು ಅದರ ಬಣ್ಣವನ್ನು ಬಿಡುತ್ತದೆ. ಅವರು ಅಂಗಡಿಗೆ ಹೋಗಿ ತನ್ನ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಅಂಗಡಿಯ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರಿಗೆ ವಿವರಿಸುತ್ತಾರೆ. ಅವರು ತಮ್ಮ ಬಟ್ಟೆ ಬಣ್ಣ ಬಿಡುತ್ತದೆ ಎಂದು ಒಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳಲು ನಿರಾಕರಿಸಿದರು. ಕೋಪಗೊಂಡ ವಿಧಿ, ಅವರ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಕಛೇರಿಗೆ ಮೇಲ್ ಮಾಡಲು ನಿರ್ಧರಿಸುತ್ತಾರೆ. ವಿಧಿ ತನ್ನ ನೆಚ್ಚಿನ ಬ್ರಾ್ಯಂಡ್ ತನ್ನನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರಾಶೆಗೊಳಿಸಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸುವುದಲ್ಲದೆ, ತನ್ನ ಮಾತನ್ನು ಕೇಳಲು ನಿರಾಕರಿಸಿದ ಅಂಗಡಿಯ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯ ಕಠಿಣ ಮತ್ತು ಅಸಹಕಾರ ವರ್ತನೆಯ ಬಗ್ಗೆ ನಿರಾಶೆಯನ್ನು ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸುತ್ತಾರೆ. ಚಿಲ್ಲರೆ ಮಾರಾಟ ಮಳಿಗೆಗಳು ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಇಂತಹ ದೂರುಗಳನ್ನು ಎದುರಿಸುತ್ತವೆ.

ಉದಾಹರಣೆ 5:

ಮೋಹಿತ್ ಪ್ರಸಿದ್ಧ ಆನ್‌ಲೈನ್ ಶಾಪಿಂಗ್ ಸೈಟ್‌ನಿಂದ ಬ್ರಾ್ಯಂಡೆಡ್ ಇಯರ್‌ಫೋನ್‌ಗಳನ್ನು ಆರ್ಡರ್ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ. ಅವರು ಪ್ಯಾಕೆಟ್ ಅನ್ನು ತೆರೆಯುತ್ತಿದ್ದಂತೆ, ಇಯರ್‌ಫೋನ್‌ಗಳ ಪ್ಯಾಕೇಜಿಂಗ್ ಸರಿಯಾಗಿಲ್ಲ ಎಂದು ಅವರಿಗೆ ಅರಿವಾಯಿತು. ತಾಣವು ಮುಕ್ತ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಅನುಮತಿಸದ ಕಾರಣ, ಅವರು ತಾಣಕ್ಕೆ ದೂರು ಬರೆಯಲು ನಿರ್ಧರಿಸುತ್ತಾರೆ. ಅವರ ದೂರಿನ ಮೇಲ್‌ನಲ್ಲಿ, ಅವರು ಹರಿದುಹೋದ ಸೀಲ್ ಮತ್ತು ಪ್ಯಾಕೇಜಿಂಗ್ ಬಗ್ಗೆ ದೂರು ನೀಡಿದ್ದಷ್ಟೇ ಅಲ್ಲದೆ ಆರ್ಡರ್ ಅನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ನಿರಾಕರಿಸುತ್ತಾರೆ.

3.2.2 ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಪ್ರೋಬಿಂಗ್

ಪ್ರೋಬಿಂಗ್ ಎನ್ನುವುದು ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯತೆಗಳು, ಬಯಕೆಗಳು ಅಥವಾ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಮಸ್ಯೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಅಭಿಪ್ರಾಯಗಳನ್ನು ಕಂಡುಹಿಡಿಯಲು ಪ್ರಶ್ನಿಸುವ ತಂತ್ರವಾಗಿದೆ.

ಪ್ರೋಬಿಂಗ್ ನಿಮಗೆ ಇವುಗಳಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ –

- ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು.
- ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರು ಪರಿಗಣಿಸಬೇಕೆಂದು ನೀವು ಬಯಸುವ ಸಮಸ್ಯೆಗಳ ಮೇಲೆ ಕೇಂದ್ರೀಕರಿಸುವಂತೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವುದು.
- ಚರ್ಚೆಯ ಹಾದಿಯನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸುವುದು.
- ಇತರ ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ಯೋಚಿಸುವಂತೆ ಮಾಡುವುದು.
- ಇತರ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಗಮನವನ್ನು ಇಟ್ಟುಕೊಳ್ಳುವುದು.
- ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀವು ನಿಜವಾಗಿಯೂ ಕಾಳಜಿ ವಹಿಸುತ್ತೀರಿ ಎಂದು ಸಾಬೀತುಪಡಿಸುವುದು.

ಸರಿಯಾದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸರಿಯಾದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳುವುದು ಮುಖ್ಯವಾಗಿದೆ.

ಓಪನ್ ಮತ್ತು ಕ್ಲೋಸ್ ಎಂಡೆಡ್ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು

ಓಪನ್–ಎಂಡೆಡ್ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು

ಈ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು ವಿವರವಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಆಹ್ವಾನಿಸುತ್ತವೆ. ಇವು ಭಾವನೆಗಳು ಮತ್ತು ಆಲೋಚನೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಾಗಿವೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳಿಗೆ ನಿಮ್ಮ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸುವ ಮೊದಲು ಅವರ ಮನಸ್ಸಿನಲ್ಲಿ ಏನಿದೆ ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಓಪನ್–ಎಂಡೆಡ್ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಬಳಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಈ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ಅಭಿಪ್ರಾಯಗಳನ್ನು ಕೇಳಬಹುದು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ವಿವರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡಬಹುದು.

1. ಅಭಿಪ್ರಾಯ
    - ನೀವು ಯಾವ ರೀತಿಯ ಕಾನ್ಫಿಗರೇಶನ್ ಅನ್ನು ಹುಡುಕುತ್ತಿರುವಿರಿ . . . ?
    - ನೀವು ಏನು ಯೋಚಿಸುತ್ತೀರಿ. . . ?
    - ನೀವು ಅದನ್ನು ಒಪ್ಪುತ್ತೀರಾ . . .?
2. ವಿವರಣಾತ್ಮಕ
    - ನೀವು ಯಾವ ರೀತಿಯ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು (ಕಳವಳಗಳನ್ನು) ಹೊಂದಿದ್ದೀರಿ . . .?
    - . . .ನಲ್ಲಿ ನೀವು ಬಯಸುವ ಮುಖ್ಯ ವಿಷಯಗಳು (ಪ್ರಯೋಜನಗಳು) ಯಾವುವು?
    - . . .ನ ಅತ್ಯುತ್ತಮವಾಗಿರುವ ಯಾವುದನ್ನು (ಅನುಕೂಲಗಳು) ನೀವು ಇಷ್ಟಪಡುತ್ತೀರಿ?
    - ನಿಮಗೇಕೆ ಹಾಗೆ ಅನಿಸುತ್ತದೆ?
3. ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಓಪನ್–ಎಂಡೆಡ್ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳ ಉದಾಹರಣೆಗಳು
    - "ನಿಮ್ಮ ಮುದ್ರಣ ಅಗತ್ಯಗಳ ಕುರಿತು ನೀವು ನನಗೆ ಇನ್ನಷ್ಟು ಹೇಳಬಲ್ಲಿರಾ?"
    - "ನೀವು ತಿಂಗಳಿಗೆ ಎಷ್ಟು ಕಾರ್ಟ್ರಿಡ್ಜ್‌ಗಳನ್ನು ಬಳಸುತ್ತೀರಿ ಮತ್ತು ನೀವು ಅದನ್ನು ಯಾವುದಕ್ಕಾಗಿ ಬಳಸುತ್ತೀರಿ?"
    - "ನಿಮ್ಮ ದೊಡ್ಡ ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಸವಾಲುಗಳು ಯಾವುವು?"

ಕ್ಲೋಸ್–ಎಂಡೆಡ್ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು

ಗ್ರಾಹಕರ ಆಯ್ಕೆಗಳನ್ನು "ಹೌದು" ಅಥವಾ "ಇಲ್ಲ" ಎಂಬ ಉತ್ತರಕ್ಕೆ ಸಂಕುಚಿತಗೊಳಿಸಲು ಈ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಬಳಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸುವುದು ಸುಲಭ ಆದರೆ ಅವುಗಳನ್ನು ಹೆಚ್ಚು ಬಳಸಬಾರದು. ಈ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಇಂತಹ ಸಣ್ಣ ಉತ್ತರದ ಅಗತ್ಯವಿರುತ್ತದೆ:

- ಯಾರು
- ಏನು
- ಎಲ್ಲಿ
- ಯಾವಾಗ
- ಏಕೆ
- ಹೌದು/ಅಲ್ಲ
- ಸರಿ/ತಪ್ಪು
- ಒಪ್ಪುತ್ತೇನೆ/ಒಪ್ಪುವುದಿಲ್ಲ

ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಕ್ಲೋಸ್ಡ್ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳ ಉದಾಹರಣೆಗಳು

- "ನೀವು ಪ್ರಸ್ತುತ ನಿಮ್ಮ ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಯಾರಿಂದ ಪಡೆಯುತ್ತಿರುವಿರಿ?"
- "ಪ್ರತಿ ಕಾರ್ಟ್ರಿಡ್ಜ್‌ಗೆ ನೀವು ಎಷ್ಟು ಪುಟಗಳನ್ನು ಮುದ್ರಿಸುತ್ತೀರಿ?"
- "ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ವಾರಂಟಿ ನವೀಕರಣ ಮಾಡಬೇಕಿರುವುದು ಯಾವಾಗ?"

ಘಟಕ 3.3: QRC ಯೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವುದು

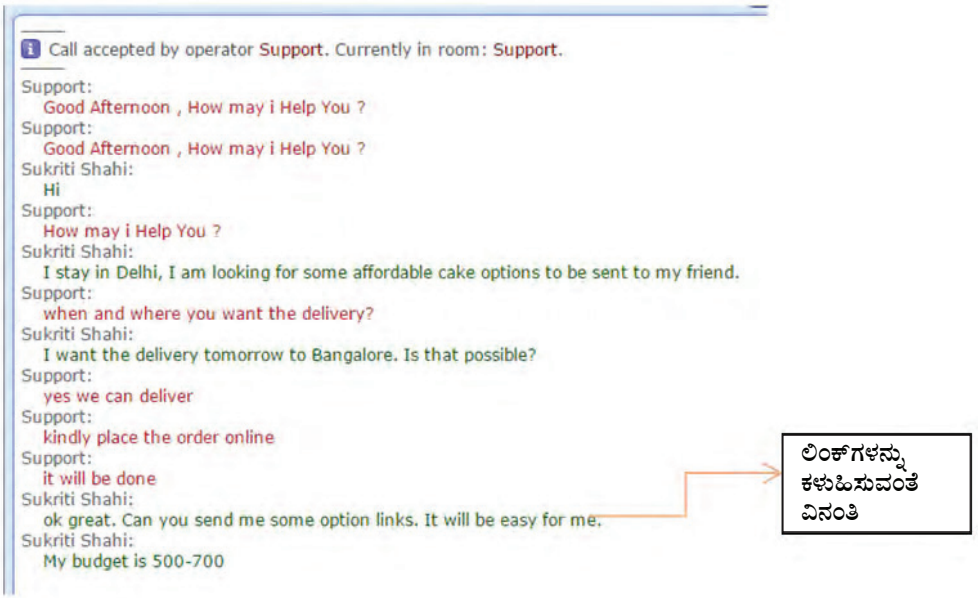
ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ, ನೀವು ಇವುಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಶಕ್ತರಾಗುವಿರಿ:

1. QRC ಯಲ್ಲಿ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ವರ್ಗೀಕರಿಸಿ..
2. ಎಲ್ಲಾ ವಿವರಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ದೃಢೀಕರಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಿ.
3. ಕನಿಷ್ಠ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಒದಗಿಸುವುದು ಎಂಬುದನ್ನು ತೋರಿಸಿ.

3.3.1 QRC ಯೊಂದಿಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವುದು

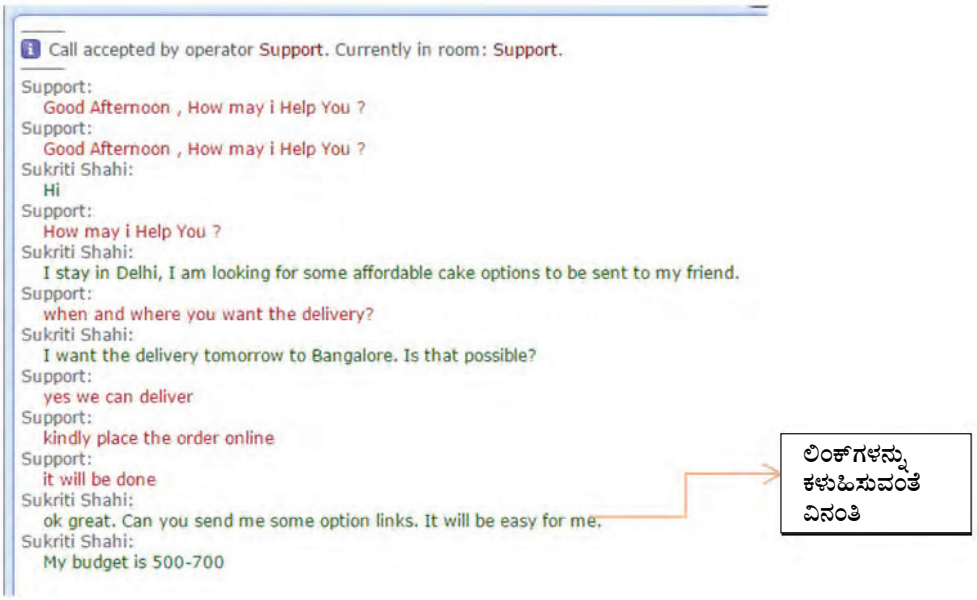
ಚಾಟ್ ಅಥವಾ ಇಮೇಲ್‌ನಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂದೇಶವನ್ನು ಅದು ಪ್ರಶ್ನೆ, ವಿನಂತಿ ಅಥವಾ ದೂರು ಎಂದು ವರ್ಗೀಕರಿಸುವುದು



ಇಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಹುಡುಕಾಟವನ್ನು ಉತ್ತಮಗೊಳಿಸಲು ಮತ್ತು ಸಮಯವನ್ನು ಉಳಿಸಲು ಕೆಲವು ಉತ್ತಮ ಲಿಂಕ್‌ಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವಂತೆ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರನ್ನು ವಿನಂತಿಸುತ್ತಿದ್ದಾರೆ.

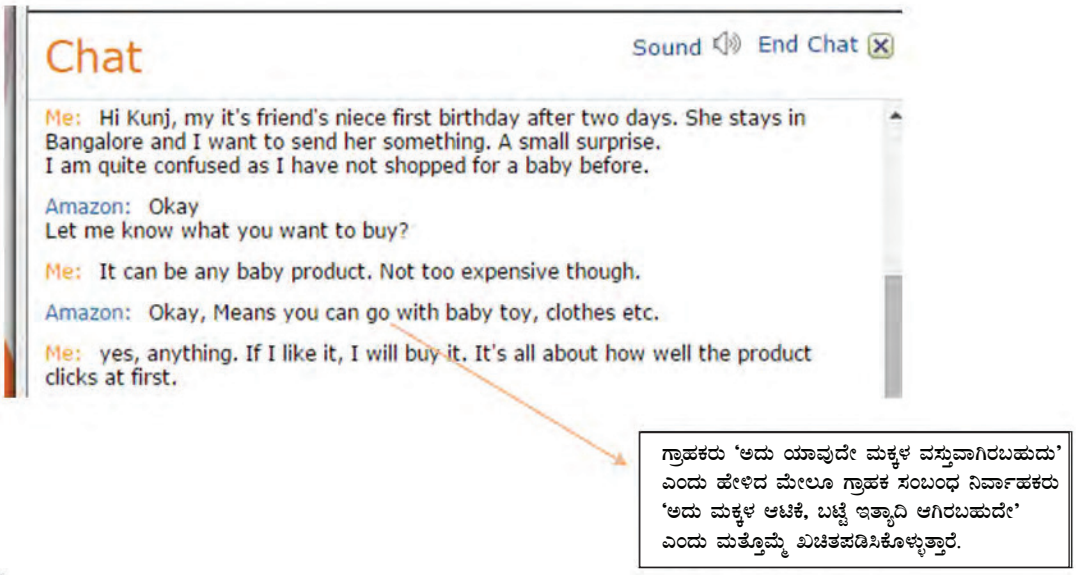
- ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಸಾಕಷ್ಟು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯುವುದು.

ಚಾಟ್ ಅಥವಾ ಇಮೇಲ್‌ನಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂದೇಶವನ್ನು ಪ್ರಶ್ನೆ, ವಿನಂತಿ ಅಥವಾ ದೂರು ಎಂದು ವರ್ಗೀಕರಿಸುವುದು.



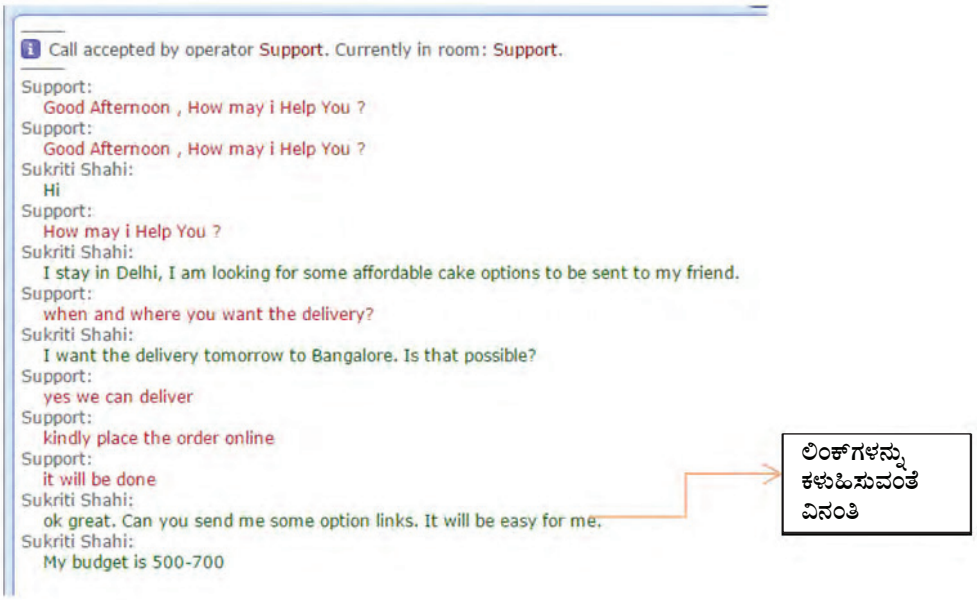
ಇಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಹುಡುಕಾಟವನ್ನು ಉತ್ತಮಗೊಳಿಸಲು ಮತ್ತು ಸಮಯವನ್ನು ಉಳಿಸಲು ಕೆಲವು ಉತ್ಪನ್ನ ಲಿಂಕ್‌ಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವಂತೆ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರನ್ನು ವಿನಂತಿಸುತ್ತಿದ್ದಾರೆ.

- ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಸಾಕಷ್ಟು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯುವುದು.



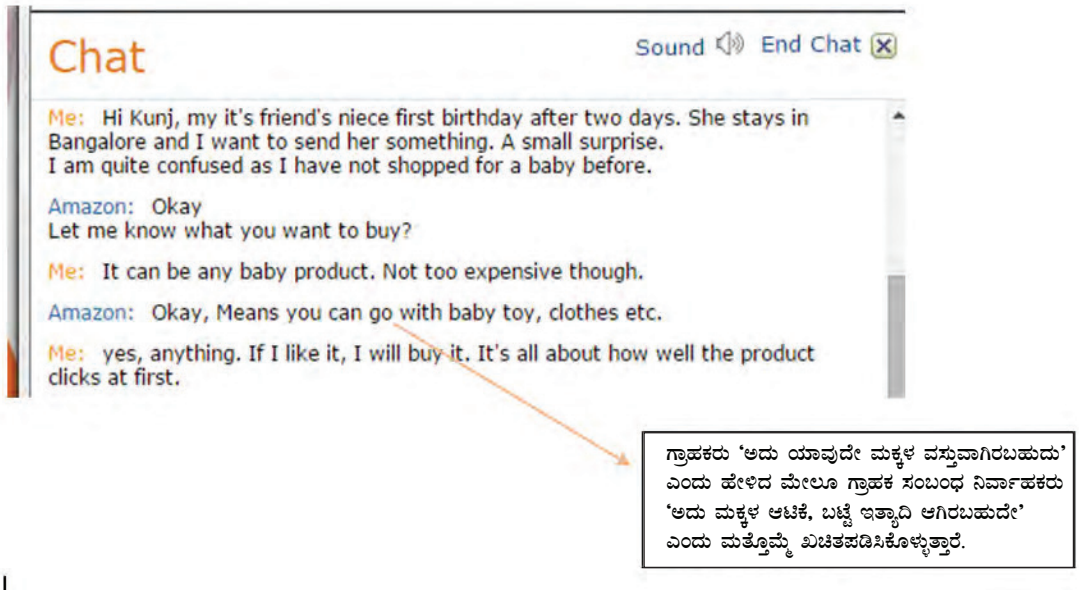
- ನೀವು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಿರುವುದು ನಿಜವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಬಯಸಿದ್ದನ್ನು ಎಂದು ಅವರಿಂದ ದೃಢೀಕರಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.

ಚಾಟ್ ಅಥವಾ ಇಮೇಲ್‌ನಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂದೇಶವನ್ನು ಅದು ಪ್ರಶ್ನೆ, ವಿನಂತಿ ಅಥವಾ ದೂರು ಎಂದು ವರ್ಗೀಕರಿಸುವುದು



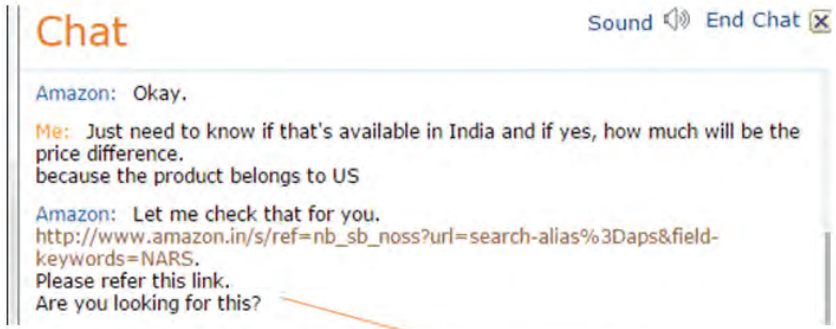
ಇಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಹುಡುಕಾಟವನ್ನು ಉತ್ತಮಗೊಳಿಸಲು ಮತ್ತು ಸಮಯವನ್ನು ಉಳಿಸಲು ಕೆಲವು ಉತ್ಪನ್ನ ಲಿಂಕ್‌ಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವಂತೆ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರನ್ನು ವಿನಂತಿಸುತ್ತಿದ್ದಾರೆ.

- ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಸಾಕಷ್ಟು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯುವುದು.



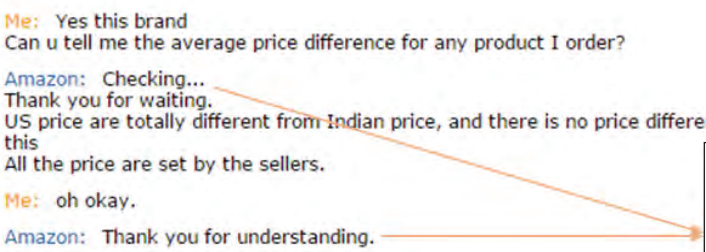
ನೀವು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಿರುವುದು ನಿಜವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಬಯಸಿದ್ದನ್ನು ಎಂದು ಅವರಿಂದ ದೃಢೀಕರಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.

- ನೀವು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಿರುವುದು ನಿಜವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಬಯಸಿದ್ದನ್ನು ಎಂದು ಅವರಿಂದ ದೃಢೀಕರಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.



ಲಿಂಕ್ ಕಳುಹಿಸಿದ ನಂತರ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಾಹಕರು ಗ್ರಾಹಕರ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ಲಿಂಕ್ ಪೂರೈಸುತ್ತದೆಯೇ, ಗ್ರಾಹಕರು ಬಯಸಿದ್ದು ಅದನ್ನೇ ಆಗಿತ್ತೇ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ.

- ಸಂಭಾಷಣೆಯುದ್ದಕ್ಕೂ ವಿನಯಶೀಲರಾಗಿರಿ



ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಾಹಕರು ವಿನಯವನ್ನು ತೋರಿಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಧನ್ಯವಾದ ಹೇಳುತ್ತಾರೆ. ಇದು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಮೆಚ್ಚಿಸುತ್ತದೆ.

- ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರ ನೀಡಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಿ.
- ನಿಮ್ಮ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ನೀವೇ ಪರಿಹರಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಿ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಇತರ ಇಲಾಖೆಗೆ ವರ್ಗಾಯಿಸುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಿ. ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ ನಿಮ್ಮ ತಂಡದ ಸದಸ್ಯರು ಅಥವಾ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರ ಸಹಾಯವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಿ.

ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರು ಅಥವಾ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವಾಗ:

- ಗ್ರಾಹಕರು ಏನು ಬಯಸುತ್ತಾರೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಎಚ್ಚರಿಕೆಯಿಂದ ಓದಿ
- ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ
- ದೂರು ಇದ್ದರೆ, ಸಮಸ್ಯೆಗಾಗಿ ಕ್ಷಮೆಯಾಚಿಸಿ
- ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸಿ
- ನಿಮ್ಮ ಕ್ರಮವನ್ನು ಅಥವಾ ಏನು ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ವಿವರಿಸಿ
- ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಧನ್ಯವಾದ ತಿಳಿಸಿ
- ಶಾಂತವಾಗಿರಿ ಮತ್ತು ಅಸಭ್ಯ ಅಥವಾ ಆಕ್ರಮಣಕಾರಿ ಪದಗಳನ್ನು ಬರೆಯುವ ಮೂಲಕ ಅತಿಯಾಗಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಬೇಡಿ
- ಸಮಸ್ಯೆಯ ಮೇಲೆ ಕೇಂದ್ರೀಕರಿಸಿ ಮತ್ತು ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಅಲ್ಲ

ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳ ಸಾಮಾನ್ಯ ಪ್ರಕಾರಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು

ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಅತ್ಯಂತ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಮತ್ತು ಉತ್ತಮ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುವ ಜನರ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಕಂಪನಿಗಳು ಗಮನಹರಿಸಬೇಕು. ಇದಕ್ಕಾಗಿ ಈ ಜನರು ಕಾಮನ್ ಅನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಬಹುದು

ಅಭ್ಯಾಸ

1. ನಿಮ್ಮ ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಾಗ್ ಮಾಡುವ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾದರಿ ಶುಭಾಶಯ ಸ್ಕ್ರಿಪ್ಟ್ ಅನ್ನು ಬರೆಯಿರಿ.

2. ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ನೀವು ಕೇಳುವ 5 ವೈಯಕ್ತಿಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ನೀಡಿ.

3. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಲೈವ್ ಚಾಟ್‌ಗಳಿಗಾಗಿ ಯಾವುದೇ 5 ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ನೀಡಿ.

ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು

ಘಟಕ 3.4: ಮುಂದಕ್ಕೆ ರವಾನಿಸುವುದು

ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ, ನೀವು ಇವುಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಶಕ್ತರಾಗುವಿರಿ:

1. ಕಷ್ಟಕರವಾಗಿ ತೋರುವ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಹೇಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವುದು ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
2. ಮುಂದಕ್ಕೆ ರವಾನಿಸುವ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಿ.

3.4.1 ಕೋಪದಲ್ಲಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವುದು

1. ಅದನ್ನು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಡಿ

ಕೋಪಗೊಂಡ ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಹತಾಶೆಯನ್ನು ನಿಮ್ಮ ಮೇಲೆ ಹೊರಹಾಕಿದರೂ, ಅವರ ಸಮಸ್ಯೆಗೆ ನೀವು ಕಾರಣರಲ್ಲ ಎಂದು ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿದಿದೆ. ಅವರ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಹೊರಹಾಕಲು ಅವರಿಗೆ ಅವಕಾಶ ಮಾಡಿಕೊಡಿ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಡಿ. ಅವರು ಮಾತನಾಡುವಾಗ ಅಡ್ಡಿಪಡಿಸದೆ ಅವರ ಕಥೆಯನ್ನು ಆಲಿಸಿ ಮತ್ತು ನಂತರ ಅವರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವ ಮಾರ್ಗವನ್ನು ಕಂಡುಕೊಳ್ಳಿ.

2. ಎಂದಿಗೂ ತಿರುಗಿ ವಾದಿಸಬೇಡಿ

ಅತೃಪ್ತ ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಕೋಪವನ್ನು ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸುವುದು ಸಹಜ. ಆದರೆ ಕೆಲವು ಗ್ರಾಹಕರು ವಿಷಯವನ್ನು ತುಂಬಾ ದೂರ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಹೋಗಬಹುದು ಮತ್ತು ನೀವು ನಿಮ್ಮನ್ನು ಸಮರ್ಥಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಬಹುದು. ಆದಾಗ್ಯೂ ವೃತ್ತಿಪರ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ತಜ್ಞರಾಗಿ, ನೀವು ಎಂದಿಗೂ ವಾದಿಸಬಾರದು. ನಿಮ್ಮ ಸಮಗ್ರತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ ಮತ್ತು ಉತ್ತಮ ವ್ಯಕ್ತಿಯಾಗಿರಿ. ಗ್ರಾಹಕರು ನಿಮ್ಮನ್ನು ನಿಂದಿಸಲು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿದರೆ, ಅವರ ಹತಾಶೆಯನ್ನು ನೀವು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಿದ್ದೀರಿ ಮತ್ತು ಒರಟಾಗಿ ನಡೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು ನಿಮ್ಮ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ. ನೀವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವುದಕ್ಕೆಂದೇ ಇದ್ದೀರಿ ಎಂದು ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ. ಆದರೆ ಅವರು ಶಾಂತರಾಗುವವರೆಗೆ ನೀವು ಏನನ್ನೂ ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಿಲ್ಲ.

3. ದಯಾಳುಗಳಾಗಿರಿ

ನಿಮ್ಮ ಕೋಪಗೊಂಡ ಗ್ರಾಹಕರು ಶಾಂತಗೊಳ್ಳಲು ಸಿದ್ಧರಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಹೆಚ್ಚು ದಯಾಳುವಾಗಿರುವುದನ್ನು ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ. ಪ್ರಾಮಾಣಿಕರಾಗಿರಿ, ಗೌರವಯುತವಾಗಿ ನಡೆದುಕೊಳ್ಳಿ ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವವರಾಗಿ. ಅವರ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗೆ ಸಹಾನುಭೂತಿ ತೋರಿಸಿ ಮತ್ತು ಅವರ ಹತಾಶೆಗೆ ಬೇಸರವನ್ನು ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಿ. ಶಾಂತವಾಗಿರುವುದು ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಸ್ವಂತ ಕೋಪವನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸುವ ಮೂಲಕ, ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರು ಸ್ವಲ್ಪಮಟ್ಟಿಗೆ ನಿರಾಳವಾಗುವುದನ್ನು ನೀವು ಕಂಡುಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ಅವರ ಮನಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಹಗುರಗೊಳಿಸಲು ಜೋಕ್ ಮಾಡಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಿ ಅಥವಾ ನಿಮಗೆ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟದೆಯೆಂದು ತೋರಿಸಲು ಯಾವುದಾದರೂ ಕಥೆಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ.

4. ತಾಳ್ಮೆಯಿಂದಿರಿ

ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿ ಮತ್ತು ಸನ್ನಿವೇಶ ವಿಭಿನ್ನವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಆದ್ದರಿಂದ ತಾಳ್ಮೆಯಿಂದಿರಿ ಮತ್ತು ಕೆಲವು ಕೋಪಗೊಂಡ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಮಾಧಾನಗೊಳ್ಳಲು ಸ್ವಲ್ಪ ಸಮಯ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು ಎಂಬುದನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ. ಅಷ್ಟೇ ಅಲ್ಲದೆ ಕರೆ ಅಥವಾ ಲೈವ್ ಚಾಟ್ ಮುಂದುವರಿದಂತೆ ಕೆಲವರು ಹೆಚ್ಚು ಕೋಪಗೊಳ್ಳಬಹುದು. ನಿಯಂತ್ರಣ ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ. ಸಂಭಾಷಣೆಯನ್ನು ಸಂತೋಷದ ನಿರ್ಣಯದೊಂದಿಗೆ ಕೊನೆಗೊಳ್ಳುವಂತೆ ನಿರ್ದೇಶಿಸಿ. ಲೈವ್ ಚಾಟ್ ಮುಗಿಸಲು ಆತುರ ಪಡಬೇಡಿ. ಆದರೆ ನೀವು ಸಹಾಯ ಮಾಡಬೇಕಾದ ಇತರ ಗ್ರಾಹಕರು ಇದ್ದಾರೆ ಎಂಬುದನ್ನು ನೆನಪಿನಲ್ಲಿಡಿ.

5. ಹೇಗೆ ಕ್ಷಮೆಯಾಚಿಸುವುದು ಎಂದು ತಿಳಿಯಿರಿ

ಸರಿಯಾದ ಸಮಯ ಬಂದಾಗ, ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲಿ ಕ್ಷಮೆಯಾಚಿಸಿ. ನಿಮ್ಮ ಶಾಂತತೆಯನ್ನು ಕಳೆದುಕೊಳ್ಳದಿರಲು ನೀವು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತಿರುವಾಗ ಪ್ರಾಮಾಣಿಕವಾಗಿರುವುದು ಕಷ್ಟ, ಆದರೆ ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಶಾಂತಗೊಳಿಸುವ ಸಲುವಾಗಿ, ಪ್ರಾಮಾಣಿಕವಾದ ಕ್ಷಮೆಕೋರಲು ನಿಮ್ಮ ಕೈಲಾದಷ್ಟು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಿ. ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರು ಮತ್ತು ಸಂಭಾಷಣೆ ಯಾವ ದಿಕ್ಕಿನಲ್ಲಿ ಸಾಗುತ್ತಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿ, ನೀವು ಕ್ಷಮೆಯಾಚಿಸಲು ಕೆಲವು ವಿಭಿನ್ನ ಮಾರ್ಗಗಳಿವೆ:

- "ನಿಮ್ಮ ಖರೀದಿಯಿಂದ ನೀವು ಅತೃಪ್ತರಾಗಿದ್ದೀರಿ ಎಂಬುದಕ್ಕೆ ಕ್ಷಮೆಯಿರಲಿ. ಅದನ್ನು ಸರಿ ಮಾಡಲು ಒಟ್ಟಿಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡೋಣ"
- "ನಿಮ್ಮ ಖರೀದಿಯನ್ನು ನೀವು ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸದಿರುವುದಕ್ಕಾಗಿ ನನ್ನನ್ನು ಕ್ಷಮಿಸಿ. ನಿಮಗಾಗಿ ಅದನ್ನು ಸರಿದೂಗಿಸಲು ನಾನು ಏನು ಮಾಡಬಹುದು ಎಂಬುದನ್ನು ಕಂಡುಕೊಳ್ಳುತ್ತೇನೆ.
- "ನೀವು ತುಂಬಾ ನಿರಾಶೆಗೊಂಡಿರುವುದಕ್ಕೆ ನನ್ನನ್ನು ಕ್ಷಮಿಸಿ. ನೀವು ಎಲ್ಲಿಂದ ಬರುತ್ತಿದ್ದೀರಿ ಎಂದು ನಾನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಿದ್ದೇನೆ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ನಾನು ನನ್ನ ಕೈಲಾದಷ್ಟು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತೇನೆ.

6. ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಿ

ನಿಮ್ಮ ಕೋಪಗೊಂಡ ಗ್ರಾಹಕರು ಅಂತಿಮವಾಗಿ ದಣಿದ ನಂತರ, ಸಮಸ್ಯೆಯ ಕುರಿತು ಸತ್ಯಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಿ. ನಿಮ್ಮಿಬ್ಬರನ್ನೂ ತೃಪ್ತಿಪಡಿಸುವ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಹುಡುಕಲು ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡಿ ಇಲ್ಲವಾದಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮ ಸಂಭಾಷಣೆ ಪ್ರಾರಂಭವಾದಲ್ಲಿಗೇ ನೀವು ಹಿಂತಿರುಗುತ್ತೀರಿ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ನೀವು ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ನಡೆಸುತ್ತಿರುವಿರಿ ಎಂಬುದನ್ನು ನೆನಪಿನಲ್ಲಿಡಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಲ್ಲದಷ್ಟು ಹೆಚ್ಚಿನ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡಬೇಡಿ. ಪರಿಹಾರವು ಎರಡೂ ಪಕ್ಷಗಳಿಗೆ ನ್ಯಾಯೋಚಿತವಾಗಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಸಮರ್ಥನೀಯವಾಗಿರಬೇಕು.

7. ನಿಮ್ಮ ಒತ್ತಡವನ್ನು ನಿವಾರಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ

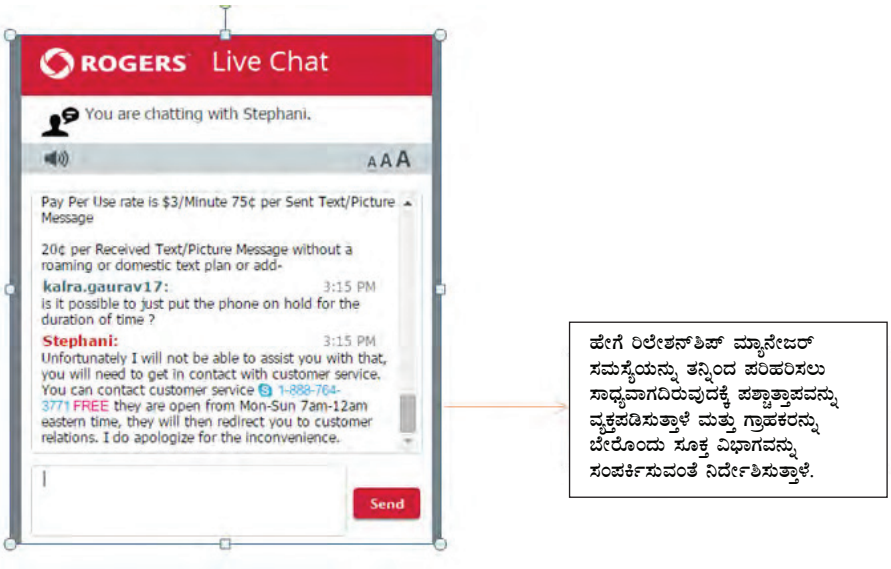
ಚಾಟ್ ಅನ್ನು ಸಂತೋಷದಿಂದ ಕೊನೆಗೊಳಿಸಿ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಒತ್ತಡವನ್ನು ನಿವಾರಿಸಲು ಒಂದು ಮಾರ್ಗವನ್ನು ಕಂಡುಕೊಳ್ಳಿ. ನಿಮ್ಮ ಕೋಪವು ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೇ ಕಳೆದು ಹೋಗಲಿ.

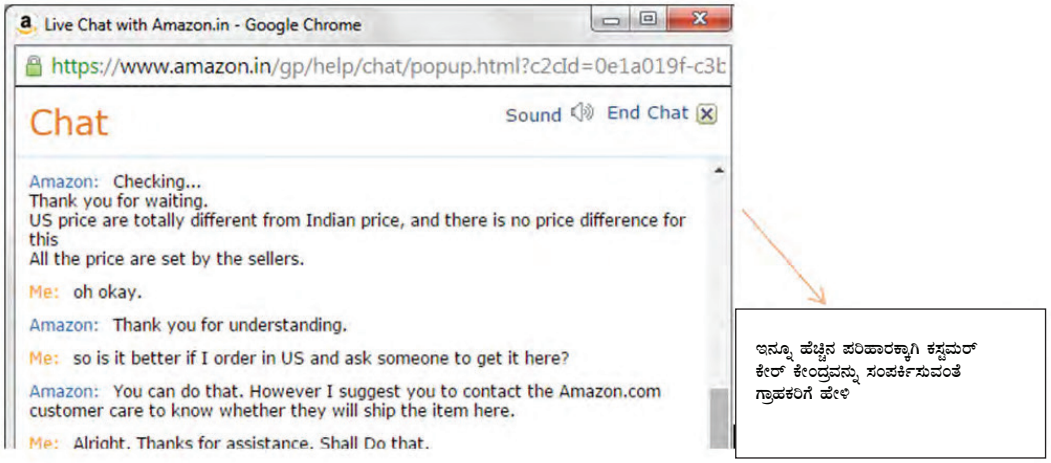
ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ವಿವಿಧ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು

ಈ ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ಬಳಸುವುದರ ಜೊತೆಗೆ CCE ಕಾಲ ಕಳೆದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಮುಖ ಸಮಸ್ಯೆಗಳ ಜ್ಞಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು. ಅಲ್ಲದೆ, ಅವನು/ಅವಳು ಈ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ಮತ್ತು ತಪ್ಪಿಸಲು ಉತ್ತಮ ಮಾರ್ಗಗಳನ್ನು ಕಂಡುಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

3.4.2 QRC ಅನ್ನು ಮುಂದಕ್ಕೆ ರವಾನಿಸುವುದು

CCE ತನ್ನ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಸ್ವತಃ ಪರಿಹರಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಬೇಕು. ಆದಾಗ್ಯೂ ಪರಿಣತಿ ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚು ವ್ಯಾಪಕವಾದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಅಥವಾ ಕ್ರಮದ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಕೆಲವು ಸಮಸ್ಯೆಗಳು ಇರಬಹುದು. ಹೀಗಾಗಿ ಅಂತಹ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ನಿಮ್ಮ ಹಿರಿಯರು, ಇತರ ತಂಡದ ಸದಸ್ಯರು ಅಥವಾ ವಿಷಯ ಪರಿಣಿತರು ವ್ಯವಹರಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿರಬಹುದು.





ಮುಂದಕ್ಕೆ ರವಾನಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನೆನಪಿನಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಬೇಕಾದ ಕೆಲವು ಅಂಶಗಳು:

- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಹಾನುಭೂತಿಯಿಂದಿರುವುದು.
- ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಲು ತನಿಖಾ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳುವುದು.
- ನಂತರ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವಾದ ಮಾಡುವ ಬದಲು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರಿಗೆ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ತಿಳಿಸುವುದು
- ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಸಮಸ್ಯೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸುವುದು.
- ನಿಮ್ಮ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರಿಗೆ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಸ್ವಲ್ಪ ಸಮಯ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಿ ಆದರೆ ಆ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಬಳಿಗೆ ಹಿಂತಿರುಗಲು ಮರೆಯದಿರುವುದು.
- ನಿಮ್ಮ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರು ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುವುದು.

ಅಭ್ಯಾಸ

1. ಚಾಟ್ ಅನ್ನು ಯಾವಾಗ ಹೆಚ್ಚಿಸಬೇಕು?

2. ಚಾಟ್ ಅನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವಾಗ ನೀವು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತೀರಿ?

ಘಟಕ 3.5: ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ

ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ, ನೀವು ಇವುಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಶಕ್ತರಾಗುವಿರಿ:

1. ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದರಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಅನುಕೂಲಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.

3.5.1 ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ

ನೀವು ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸಿದ ನಂತರ, ಅವರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು ಮುಖ್ಯವಾಗಿದೆ. ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು ನಿಮಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ

- ಭವಿಷ್ಯದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಉತ್ತಮ ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸಲು
- ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ಅವರು ಯಾವ ಸುಧಾರಣೆಯನ್ನು ಬಯಸುತ್ತಿದ್ದಾರೆಂದು ತಿಳಿಯಲು
- ಇದು ಗ್ರಾಹಕರ ದೃಷ್ಟಿಯಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯ ಉತ್ತಮ ಚಿತ್ರಣವನ್ನು ಸೃಷ್ಟಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು
- ಗ್ರಾಹಕರು ಅತೃಪ್ತರಾಗಿರುವ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಲು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ, ಇದರಿಂದ ಭವಿಷ್ಯದಲ್ಲಿ ಅವು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಮಟ್ಟಿಗೆ ಮರುಕಳಿಸುವುದಿಲ್ಲ

ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯ ಪ್ರಯೋಜನಗಳು:

ಪ್ರಾಮಾಣಿಕ ಅಭಿಪ್ರಾಯಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಿರಿ

ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಸೇವೆಗಳು ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಪ್ರಾಮಾಣಿಕ ಅಭಿಪ್ರಾಯಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಅತ್ಯಗತ್ಯ. ಈ ಅಭಿಪ್ರಾಯಗಳು ಪ್ರಮುಖ ವಿಮರ್ಶಕರ ಮನಸ್ಸಿನಲ್ಲಿ ಬರಲು ಸುಲಭವಾಗುತ್ತವೆ.

ಸಂಬಂಧಗಳನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಿ

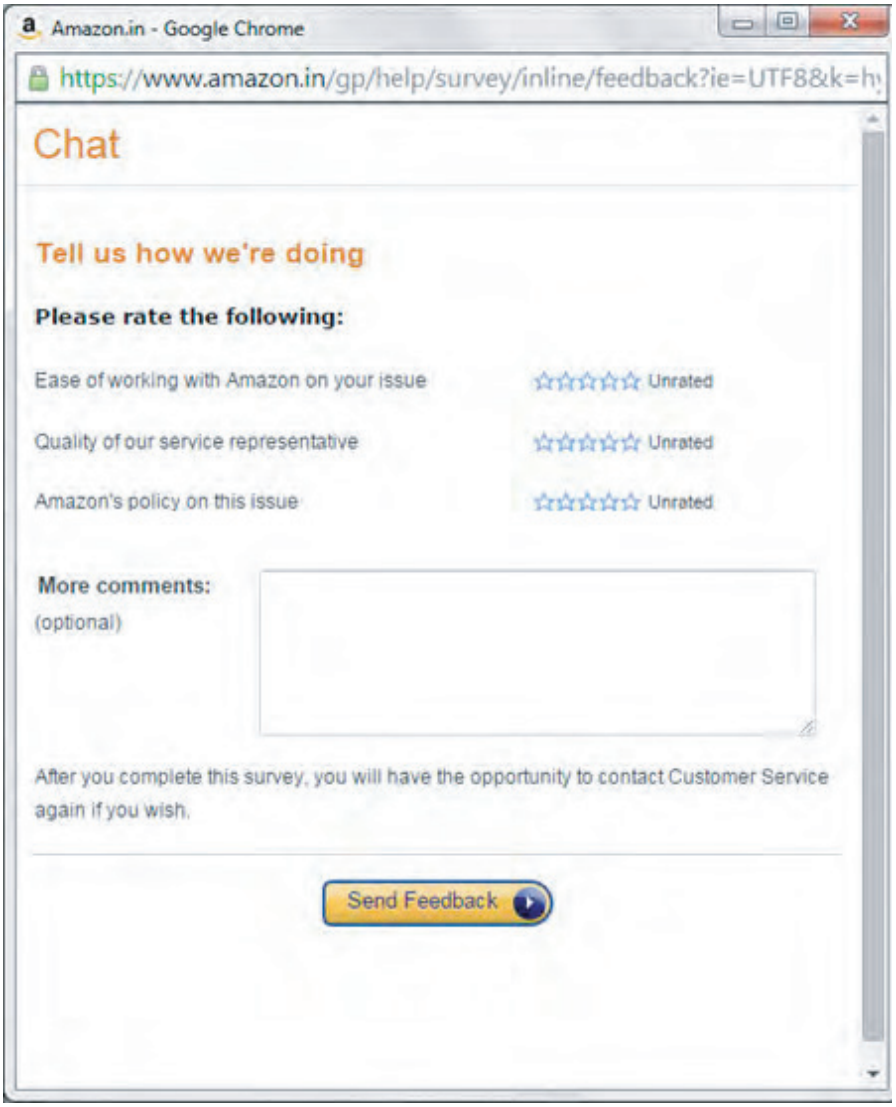
ನಿಮ್ಮ ಕಂಪನಿಯು ತಮ್ಮ ಬಗ್ಗೆ ಮತ್ತು ಅವರು ಏನು ಯೋಚಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂಬುದರ ಬಗ್ಗೆ ನಿಜವಾಗಿಯೂ ಕಾಳಜಿ ವಹಿಸುತ್ತದೆ ಎಂದು ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರು ಭಾವಿಸಿದಾಗ, ಅವರು ನಿಮ್ಮ ಕಂಪನಿಗಳ ನಿಷ್ಠಾವಂತ ಗ್ರಾಹಕರಾಗುವ ಸಾಧ್ಯತೆ ಹೆಚ್ಚು. ವ್ಯಾಪಾರಗಳನ್ನು ಅವರು ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಿದಾಗ, ಗ್ರಾಹಕರ ಅಭಿಪ್ರಾಯಗಳು ಕಂಪನಿಗೆ ಮುಖ್ಯವೆಂದು ಅದು ತೋರಿಸುತ್ತದೆ.

ಅಗ್ಗದ ವ್ಯಾಪಾರ ಸಲಹೆ

ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯು ವ್ಯಾಪಾರವನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ಅಗ್ಗದ ಸಲಹೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ ಏಕೆಂದರೆ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಅಂತಿಮ ಬಳಕೆದಾರರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಅವರ ಪ್ರಕಾರ ನೀವು ಸುಧಾರಿಸುತ್ತಿರುವಿರಿ.

ಹೆಚ್ಚು ಗ್ರಾಹಕರು

ಸಂತೋಷ ಹೊಂದಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರು ಹೆಚ್ಚು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸೆಳೆಯುತ್ತಾರೆ. ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಗೆ ಬಾಯಿಯ ಮಾತಿಗಿಂತ ಉತ್ತಮವಾದ ಪ್ರಶಸ್ತಿಗಳನ್ನು ಬೇರೆ ಯಾವುದೂ ತರುವುದಿಲ್ಲ.



ಅಭ್ಯಾಸ

1. ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪಡೆಯುವುದು ಏಕೆ ಮುಖ್ಯ?

ಅಭ್ಯಾಸ

2. ಗ್ರಾಹಕರು ನಕಾರಾತ್ಮಕ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನೀಡಿದರೆ ನೀವು ಏನು ಮಾಡುತ್ತೀರಿ?

ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು

ಘಟಕ 3.6: ಚಾಟ್ ಅನ್ನು ಮುಗಿಸುವುದು

ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು

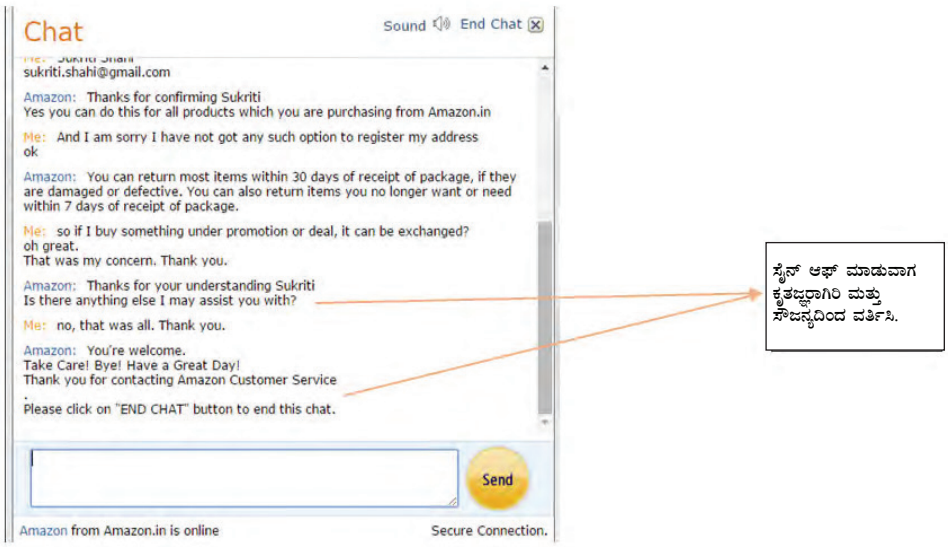
ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ, ನೀವು ಇವುಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಶಕ್ತರಾಗುವಿರಿ:

1. ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ಅಂದಾಜು ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ಚಾಟ್ ಅನ್ನು ಮುಗಿಸಿ.

3.6.1 ಚಾಟ್ ಅನ್ನು ಮುಗಿಸುವುದು

ಚಾಟ್ ಅನ್ನು ಮುಗಿಸುವುದು

ನೀವು ಚಾಟ್ ಅನ್ನು ಆರಂಭಿಸಿದಾಗ, ಅದನ್ನು ಆತ್ಮೀಯ ಟಿಪ್ಪಣಿಯ ಮೂಲಕ ಮುಗಿಸುವುದು ನಿಮಗೆ ಅಷ್ಟೇ ಮುಖ್ಯವಾಗಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ಅವನ/ಅವಳ ಪ್ರಶ್ನೆಯನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಿದ್ದಾರೆ ಮತ್ತು ಚಾಟ್ ಅನ್ನು ಕೊನೆಗೊಳಿಸಲು ಬಯಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ. ನಿಮ್ಮ ಕಂಪನಿಯ ಸರಿಯಾದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ ನೀವು ಸೈನ್ ಆಫ್ ಮಾಡುತ್ತಿದ್ದೀರಿ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ. ಏಕೆಂದರೆ ನೀವು ಹೇಗೆ ಸಂಭಾಷಿಸುತ್ತೀರಿ ಎಂಬುದರ ಮೇಲೆ ಕಂಪನಿಯ ಚಿತ್ರವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಹಾಗೆ ಗ್ರಹಿಸುತ್ತಾರೆ.



ಚಾಟ್ ಅನ್ನು ಮುಗಿಸುವಾಗ:

- ನೀವು ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಯನ್ನು ಅವರಿಗೆ ತೃಪ್ತಿಯಾಗುವಂತೆ ಪರಿಹರಿಸಿದ್ದೀರಿ ಅಥವಾ ಸಮಸ್ಯೆಯು ನಿಮ್ಮ ಪರಿಣತಿ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಪ್ರದೇಶದಿಂದ ಹೊರಗಿದ್ದರೆ ಅವರಿಗೆ ಕಾರ್ಯಸಾಧ್ಯವಾದ ಪರ್ಯಾಯವನ್ನು ನೀಡಿದ್ದೀರಿ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
- ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯನ್ನು ನಂಬಿದ ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗ ನಿಮ್ಮನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಧನ್ಯವಾದ ಹೇಳಲು ಮರೆಯಬೇಡಿ.
- ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಸಹಾಯದ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಬೇರೆ ಯಾವುದೇ ಸಮಸ್ಯೆ ಇದ್ದರೆ ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ.
- ತಕ್ಷಣವೇ ಚಾಟ್ ಅನ್ನು ಮುಚ್ಚಬೇಡಿ ಆದರೆ ಕೃತಜ್ಞರಾಗಿರಿ ಮತ್ತು ಅವರಿಗೆ ಶುಭ ದಿನವನ್ನು ಹಾರೈಸಿ ಅಥವಾ ನಿಮ್ಮ ಕಂಪನಿಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಪ್ರಕಾರ ಸೈನ್ ಆಫ್ ಮಾಡಿ.
- ಭವಿಷ್ಯದ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಅಥವಾ ಉಲ್ಲೇಖಗಳಿಗಾಗಿ ಸಂಭಾಷಣೆಯನ್ನು ರೆಕಾರ್ಡ್ ಮಾಡಿ.
- ಒದಗಿಸಿದ ಪರಿಹಾರದ ಪ್ರಕಾರ ನಿಮ್ಮ ಅಖಒ ಅನ್ನು ನವೀಕರಿಸಿ.
- ನಿಮ್ಮ ಕಂಪನಿಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಪ್ರಕಾರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಮರೆಯಬೇಡಿ.

ಅಭ್ಯಾಸ

1. ಸಂತೃಪ್ತ ಗ್ರಾಹಕನೊಂದಿಗಿನ ಸಂಭಾಷಣೆಯನ್ನು ಹೇಗೆ ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸುವುದು ಎಂಬುದರ ಒಂದು ಉದಾಹರಣೆಯನ್ನು ನೀಡಿ.

2. ಅತೃಪ್ತ ಗ್ರಾಹಕನೊಂದಿಗೆ ಕರೆಯನ್ನು ಹೇಗೆ ಮುಗಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದಕ್ಕೆ ಒಂದು ಉದಾಹರಣೆಯನ್ನು ನೀಡಿ.

ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು

ಘಟಕ 3.7: ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಪ್ರಮುಖ ಮತ್ತು ವಿಶಿಷ್ಟ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು

ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ, ನೀವು ಇವುಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಶಕ್ತರಾಗುವಿರಿ:

1. ಸಂವಹನದ ಮೂಲಭೂತ ಅಂಶಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
2. CCE ಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸಂವಹನದ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಿ.
3. CCE DV ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿರಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಮೂಲಭೂತ ವೃತ್ತಿಪರ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.
4. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ವಿವಿಧ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.

3.7.1 ಸಂವಹನ

ಸಂವಹನ ಎಂದರೇನು?

ಮಾಹಿತಿಯ ಯುಗದಲ್ಲಿ, ನಾವು ಪ್ರತಿದಿನ ದೊಡ್ಡ ಸಂಖ್ಯೆಯ ಸಂದೇಶಗಳನ್ನು ಕಳುಹಿಸಬೇಕು, ಸ್ವೀಕರಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಬೇಕು. ಆದರೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸಂವಹನವು ಕೇವಲ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ವಿನಿಮಯ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನದಾಗಿದೆ; ಇದು ಮಾಹಿತಿಯ ಹಿಂದಿನ ಭಾವನೆಯನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಬಗ್ಗೆಯಾಗಿದೆ. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸಂವಹನವು ಇತರರೊಂದಿಗೆ ನಿಮ್ಮ ಸಂಪರ್ಕಗಳನ್ನು ಗಾಢಗೊಳಿಸುವ ಮೂಲಕ ಮತ್ತು ಒಟ್ಟಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವುದು, ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ಮೂಲಕ ಕೆಲಸದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ಸಂಬಂಧಗಳನ್ನು ಸುಧಾರಿಸುತ್ತದೆ..

ಸಂವಹನದ ರೇಖಾಚಿತ್ರ

ಸಂವಹನದ 7 ಸಿಗಳು

7 ಸಿ ಸಂವಹನವು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸಲು ಸಹಾಯಕವಾಗಿದೆ. 7 ಸಿಗಳು ನಿಮ್ಮ ಸಂವಹನವು ಪ್ರತಿಯೊಂದು ರೂಪದಲ್ಲಿ ಅಂದರೆ ಮುಖಾಮುಖಿ ಸಂವಹನ, ಆರ್ಡರ್‌ಗಳನ್ನು ಬರೆಯುವುದು ಇತ್ಯಾದಿಗಳು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿವೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಒಂದು ಪರಿಶೀಲನಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತವೆ, ಇದರಿಂದ ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರು ನಿಮ್ಮ ಸಂದೇಶವನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಇದಕ್ಕೆ ಪ್ರತಿಯಾಗಿ, ನೀವು ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂದೇಶವನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತೀರಿ.

7 ಸಿ ಗಳ ಪ್ರಕಾರ, ಸಂವಹನವು ಹೀಗಿರಬೇಕು:

1. ಸ್ಪಷ್ಟತೆ
2. ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತತೆ
3. ದೃಢತೆ
4. ಸರಿ
5. ಸುಸಂಬದ್ಧತೆ
6. ಸಂಪೂರ್ಣ
7. ಸೌಜನ್ಯಯುತ

ಸಂವಹನದ 7 ಸಿ ಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿಯೊಂದನ್ನು ನೋಡೋಣ:

1. ಸ್ಪಷ್ಟತೆ

ಸ್ಪಷ್ಟತೆಯು ಒಂದೇ ಬಾರಿಗೆ ಹೆಚ್ಚು ಸಾಧಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುವ ಬದಲು, ಒಂದು ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಂದೇಶ ಅಥವಾ ಗುರಿಗೆ ಒತ್ತು ನೀಡುವುದನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ. ಸ್ಪಷ್ಟತೆಯು ಸಂವಹನವು ಸರಳವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಸುಲಭವಾಗಿ ಅರ್ಥವಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ಉದಾಹರಣೆ: ಗ್ರಾಹಕರು X ಬ್ರ್ಯಾಂಡ್ ರೇಡಿಯೋ ಬೆಲೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಕೇಳಿದರೆ, ಅವರನ್ನು ಗೊಂದಲಕ್ಕೀಡುಮಾಡಬಹುದಾದ ಅಥವಾ ಕಿರಿಕಿರಿಗೊಳಿಸಬಹುದಾದ ಇತರ ಅಪ್ರಸ್ತುತ ಬ್ರ್ಯಾಂಡ್ ಆಯ್ಕೆಗಳನ್ನು ನೀಡುವ ಬದಲು ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ಅವರಿಗೆ ನೇರವಾಗಿ ಹೇಳಿ.

2. ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತತೆ

ನಿಮ್ಮ ಸಂವಹನದಲ್ಲಿ ನೀವು ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತವಾಗಿರುವಾಗ, ನೀವು ವಿಷಯವನ್ನು ನೇರವಾಗಿ ಹೇಳುತ್ತೀರಿ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತವಾಗಿರಿಸುತ್ತೀರಿ. ನೀವು ನಿಮ್ಮ ಸಂದೇಶವನ್ನು ಮೂರು ವಾಕ್ಯದಲ್ಲಿ ಸಂವಹನ ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾದಾಗ ನಿಮ್ಮ ಪ್ರೇಕ್ಷಕರು ಆರು ವಾಕ್ಯಗಳನ್ನು ಓದಲು/ಕೇಳಲು ಬಯಸುವುದಿಲ್ಲ. ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತತೆ ಅಥವಾ ಸ್ವಲ್ಪತೆ ಎಂದರೆ ಸಂವಹನದ ಇತರ 'ಸಿ' ಗಳನ್ನು ಮರೆಯದೆ ಕನಿಷ್ಠ ಪದಗಳನ್ನು ಸಂವಹನಕ್ಕೆ ಬಳಸಬೇಕು.

ಉದಾಹರಣೆ: ಗ್ರಾಹಕರು ರೇಡಿಯೊಗೆ ಉತ್ತಮವಾದ ಡೀಲ್ ಅನ್ನು ಹೇಗೆ ಪಡೆಯಬಹುದು ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸುವ ಬದಲು, ಡೀಲ್ ಮತ್ತು ಕಡಿಮೆ ಬೆಲೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ.

3. ದೃಢತೆ

ನಿಮ್ಮ ಸಂದೇಶವು ದೃಢವಾಗಿದ್ದರೆ, ನೀವು ಅವರಿಗೆ ಏನು ಹೇಳುತ್ತಿದ್ದೀರಿ ಎಂಬುದರ ಸ್ಪಷ್ಟ ಚಿತ್ರಣವನ್ನು ನಿಮ್ಮ ಪ್ರೇಕ್ಷಕರು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ. ವಿವರಗಳು (ಆದರೆ ಹೆಚ್ಚು ಅಲ್ಲ!) ಮತ್ತು ಸ್ಪಷ್ಟ ಸಂಗತಿಗಳಿವೆ, ಮತ್ತು ಲೇಸರ್ ತರಹದ ಫೋಕಸ್ ಇದೆ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಸಂದೇಶವು ದೃಢವಾಗಿದೆ.

ಉದಾಹರಣೆ: ಒಬ್ಬ ಗ್ರಾಹಕನು ರೇಡಿಯೋ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳನ್ನು ಕೇಳುತ್ತಾನೆ ಎಂದಿಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಿ, ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗದಿರಬಹುದಾದ ಅನಗತ್ಯ ವಿವರಣೆ ನೀಡುವ ಬದಲು ಅವರ ಪ್ರಶ್ನೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ಎರಡು ಮೂರು ಮುಖ್ಯ ಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ.

4. ಸರಿ

ನಿಮ್ಮ ಸಂವಹನವು ಸರಿಯಾಗಿದ್ದಾಗ, ಅದು ನಿಮ್ಮ ಪ್ರೇಕ್ಷಕರಿಗೆ ಸರಿಹೊಂದುತ್ತದೆ. ಮತ್ತು ಸರಿಯಾದ ಸಂವಹನವು ದೋಷರಹಿತ ಸಂವಹನವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ನಷ್ಟದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಬೇಡಿ. ನೀವು ಹೇಳಲು ಹೊರಟಿರುವುದನ್ನೇ ನೀವು ತಲುಪಿಸುತ್ತಿದ್ದೀರಿ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.

ಉದಾಹರಣೆ: ಆರ್ಡರ್ ಮಾಡುತ್ತಿರುವ ಒಬ್ಬ ಗ್ರಾಹಕ ತನ್ನ ಒಟ್ಟು ಬಿಲ್ ಎಷ್ಟು ಎಂದು ನಿಮ್ಮನ್ನು ಕೇಳುತ್ತಾರೆ; ಆರ್ಡರ್ ಮಾಡಿದ ಉತ್ಪನ್ನದ ಮೊತ್ತಕ್ಕಿಂತ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ತೆರಿಗೆಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಖರವಾದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ. ಸರಿಯಾಗಿ ಮತ್ತು ನಿಖರವಾಗಿರಿ.

5. ಸುಸಂಬದ್ಧ

ನಿಮ್ಮ ಸಂವಹನವು ಸುಸಂಬದ್ಧವಾಗಿದ್ದರೆ, ಅದು ತಾರ್ಕಿಕವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಎಲ್ಲಾ ಅಂಶಗಳು ಮುಖ್ಯ ವಿಷಯಕ್ಕೆ ಸಂಪರ್ಕಿತವಾಗಿವೆ ಮತ್ತು ಪ್ರಸ್ತುತವಾಗಿವೆ ಮತ್ತು ಪಠ್ಯದ ಸ್ವರ ಮತ್ತು ಹರಿವು ಸ್ಥಿರವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸುವಾಗ ಅಥವಾ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸುವಾಗ ಗೊಣಗುವುದಿಲ್ಲವೇ? ಮೂಲತಃ ಪುನರಾವರ್ತಿಸಬೇಡಿ ಅಥವಾ ಒಂದೇ ವಿಷಯದ ಮೇಲೆ ಮತ್ತೆ ಮತ್ತೆ ಗಮನ ಹರಿಸಬೇಡಿ.

ಉದಾಹರಣೆ: ಒಂದೇ ಉತ್ಪನ್ನದ ಎರಡು ಬ್ರ್ಯಾಂಡ್‌ಗಳ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳ ನಡುವಿನ ವ್ಯತ್ಯಾಸವೇನು ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರು ಕೇಳಿದರೆ ವ್ಯತ್ಯಾಸವನ್ನು ಮಾತ್ರ ಉಲ್ಲೇಖಿಸುವ ಮೂಲಕ ನೀವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸುವಾಗ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿರಿ. ಅದನ್ನು ಪುನರಾವರ್ತಿಸಬೇಡಿ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ಯಾವುದೇ ಉತ್ಪನ್ನದೊಂದಿಗೆ ಗೊಂದಲಗೊಳಿಸಬೇಡಿ.

6. ಸಂಪೂರ್ಣ

ಒಂದು ಸಂಪೂರ್ಣ ಸಂದೇಶದಲ್ಲಿ, ನಿಮ್ಮ ಪ್ರೇಕ್ಷಕರು ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಬೇಕಾದ ಎಲ್ಲವನ್ನೂ ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ ಮತ್ತು ಅನ್ವಯವಾದರೆ, ಕ್ರಮ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಿ. ನಿಮ್ಮ ಸಂದೇಶವು "ಕ್ರಿಯೆಗೆ ಕರೆ"ಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆಯೇ, ಇದರಿಂದ ನಿಮ್ಮ ಪ್ರೇಕ್ಷಕರು ಅವರು ಏನು ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ನೀವು ಬಯಸುತ್ತೀರಿ ಎಂದು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಯುತ್ತಾರೆಯೇ? ಉತ್ಪನ್ನದ ಹೆಸರು, ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳು, ಪದಾರ್ಥಗಳು, ಉಪಯುಕ್ತತೆ ಮತ್ತು ಪ್ರಯೋಜನಗಳು ಮತ್ತು ಇತ್ಯಾದಿ – ಎಲ್ಲಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀವು ಸೇರಿಸಿದ್ದೀರಾ?

ಉದಾಹರಣೆ: ಒಬ್ಬ ಗ್ರಾಹಕನು ಒಂದು ಉತ್ಪನ್ನದ ಬಗ್ಗೆ ದೂರು ನೀಡುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಬದಲಿಯನ್ನು ಕೇಳುತ್ತಾನೆ ಎಂದಿಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಿ, ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸಲಾಗುತ್ತದೆಯೇ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲವೇ, ಕಾರಣ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದೊಂದಿಗೆ ಅದು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಸಮಯ ಮತ್ತು ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿಷಯವನ್ನು ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ.

7. ಸೌಜನ್ಯಯುತ

ಸೌಜನ್ಯಯುತ ಸಂವಹನವು ಸ್ನೇಹಪರ, ಮುಕ್ತ ಮತ್ತು ಪ್ರಾಮಾಣಿಕವಾಗಿದೆ. ಯಾವುದೇ ಗುಪ್ತ ಅವಮಾನಗಳು ಅಥವಾ ನಿಷ್ಕ್ರಿಯ–ಆಕ್ರಮಣಕಾರಿ ಸ್ವರಗಳಿರುವುದಿಲ್ಲ. ನೀವು ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರ ದೃಷ್ಟಿಕೋನವನ್ನು ಮನಸ್ಸಿನಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಳ್ಳುತ್ತೀರಿ ಮತ್ತು ನೀವು ಅವರ ಅಗತ್ಯಗಳಿಗೆ ಸಹಾನುಭೂತಿ ಹೊಂದಿರುತ್ತೀರಿ.

ಉದಾಹರಣೆ: ಗ್ರಾಹಕರ ತಾಳ್ಮೆ, ಸಹಕಾರ ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆಗಾಗಿ ಅವರಿಗೆ ನಡುವೆ ಧನ್ಯವಾದಗಳನ್ನು ಹೇಳುತ್ತಲೇ ಇರಿ.

3.7.2 ವಿವರಗಳಿಗೆ ಗಮನಹರಿಸುವುದು

ಚಾಟ್ ಅಥವಾ ಇಮೇಲ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ನೀವು ದೂರದಿಂದ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ, ಅವರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುತ್ತಿರುವಾಗ ನೀವು ವಿವರಗಳಿಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಗಮನ ಹರಿಸಬೇಕು. ಗ್ರಾಹಕರು ನಿಮಗೆ ಏನನ್ನು ತಿಳಿಸಲು ಬಯಸುತ್ತಾರೋ ಅದನ್ನು ನೀವು ತಪ್ಪಾಗಿ ಅಪಾರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳದೇ ಮತ್ತು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುವಾಗ ನೀವು ಸಾಕಷ್ಟು ಗಮನ ಹರಿಸದ ಕಾರಣ ನೀವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಏನನ್ನೂ ತಪ್ಪಾಗಿ ಸಂವಹನ ಮಾಡಬಾರದು ಎಂಬುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಇದನ್ನು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಉದಾಹರಣೆ: ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ನೀವು ಉತ್ತರಿಸುತ್ತಿದ್ದೀರಿ. ಕಳುಹಿಸಿ ಬಟನ್ ಒತ್ತುವ ಮೊದಲು, ನೀವು ಹಾಕಿದ ಎಲ್ಲಾ ಸಂಗತಿಗಳನ್ನು ಮರುಪರಿಶೀಲಿಸಿ ಮತ್ತು ಶೂನ್ಯ ಅಸ್ಪಷ್ಟತೆ ಇರುವಂತೆ ಮಾಡಿ. ಉತ್ಪನ್ನ ವಿತರಣೆಯ ಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸುವಾಗಿನಂತೆ, ನೀವು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿದ ಸಮಯದ ಅವಧಿ, ಟ್ರ್ಯಾಕಿಂಗ್ ID ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕಾಗಿ ನೀವು ಒದಗಿಸುತ್ತಿರುವ ಕಾರಣವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ ಮತ್ತು ಮರುಪರಿಶೀಲಿಸಿ.

ಸಂಪೂರ್ಣ ನಿಖರವಾದ ಚೆನ್ನಾಗಿ ಬರೆದ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಇದನ್ನು ಮಾಡಬಹುದು, ಆಗ ಮಾತ್ರ ವಿವರಗಳಿಗೆ ಗಮನ ನೀಡಲು ಸಾಧ್ಯ.

3.7.3 ಓದುವ ಮತ್ತು ಬರೆಯುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು

ಓದುವಿಕೆ ಎಂದರೇನು?

ಓದುವಿಕೆಯು ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಸ್ವತಂತ್ರ್ಯದಿಂದ ಓದಲು ಮತ್ತು ಸಂದೇಶದೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುವ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಾಮರ್ಥ್ಯಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.

CCE ಗಾಗಿ ಓದುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ:

1. CCE ಆಗಿ ನೀವು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು/ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು/ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಮಟ್ಟದ ಒಪ್ಪಂದಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.
2. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದತ್ತಾಂಶದ ನಿಖರತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಇದು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ, ನೀವು ಬೆಂಬಲಿಸುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು, ಸಂಸ್ಥೆಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಾಹಿತ್ಯ ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀವು ಓದಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ನೀವು ನಿಮ್ಮ ಓದುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಮತ್ತು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಓದಲು ಕಲಿಯುವುದು ಬಹಳ ಮುಖ್ಯ. ಸಾಕಷ್ಟು ದತ್ತಾಂಶದ ಮೂಲಕ ಓದಲು ನೀವು ಬಳಸಬಹುದಾದ ಎರಡು ವಿಧಾನಗಳಿವೆ, ಸ್ಕಿಮ್ಮಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಸ್ಕ್ಯಾನಿಂಗ್.

ಉತ್ತಮ ಓದುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳಿಗಾಗಿ ತಂತ್ರಗಳು

ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಓದುವಿಕೆಗಾಗಿ ಮೂರು ತಂತ್ರಗಳನ್ನು ಈ ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾಗಿದೆ:

- ಸ್ಕ್ಯಾನಿಂಗ್
- ಸ್ಕಿಮ್ಮಿಂಗ್
- ವಿವರಗಳಿಗಾಗಿ ಓದುವುದು

ಸ್ಕ್ಯಾನಿಂಗ್:

ಕೊಟ್ಟಿರುವ ಪಠ್ಯದಲ್ಲಿ ನೀವು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಮಾಹಿತಿಯ ತುಣುಕನ್ನು ಹುಡುಕಬೇಕಾದಾಗ ಸ್ಕ್ಯಾನಿಂಗ್ ಅನ್ನು ಬಳಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸ್ಕ್ಯಾನಿಂಗ್‌ಗಾಗಿ, ನಿಮಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಮಾಹಿತಿಯ ತುಣುಕನ್ನು ಕಂಡುಹಿಡಿಯಲು ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ನೋಡಿ ಮತ್ತು ಆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಮಾತ್ರ ಓದಿ, ಆದರೆ ಜಾಗರೂಕತೆಯಿಂದ ಓದಿ. ಒಮ್ಮೆ ನೀವು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಂಡುಕೊಂಡ ನಂತರ, ಓದುವುದನ್ನು ನಿಲ್ಲಿಸಿ. ಸ್ಕ್ಯಾನಿಂಗ್ ಎಂಬುದು ಪಠ್ಯದಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ವಿವರಕ್ಕೂ ಗಮನ ಹರಿಸದೆ ಓದುವ ವೇಗದ ರೂಪವಾಗಿದೆ. ಉದಾಹರಣೆಗೆ: ಫೋನ್ ಪುಸ್ತಕದಲ್ಲಿ ಒಂದು ಹೆಸರನ್ನು ಹುಡುಕುವುದು, ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಪುಸ್ತಕದ ಮುನ್ನುಡಿಯನ್ನು ಓದುವುದು.

ಸ್ಕಿಮ್ಮಿಂಗ್:

- ಸ್ಕಿಮ್ಮಿಂಗ್ ಎಂದರೆ ಅದು ಯಾವುದರ ಬಗ್ಗೆ ಎಂದು ಕಂಡುಹಿಡಿಯಲು ಒಂದು ಪ್ಯಾರಾಗ್ರಾಫ್ ಅನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಓದುವುದು.
- ಸ್ಕಿಮ್ಮಿಂಗ್ ಸಾಮಾನ್ಯ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ವಿಷಯವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.
- ಇದು ನಿಮ್ಮ ಸಾಮಾನ್ಯ ದರಕ್ಕಿಂತ ಸುಮಾರು ಎರಡು ಪಟ್ಟು ಹೆಚ್ಚು ಓದುವುದನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

- ಪರಿಚಯಾತ್ಮಕ ಹೇಳಿಕೆಗಳು, ವಿಷಯ ವಾಕ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಎದ್ದುಕಾಣುವ ಪದಗಳ ಮೇಲೆ ಕೇಂದ್ರೀಕರಿಸುತ್ತದೆ.
- ನಿಯೋಜನೆಯು ಯಾವ ರೀತಿಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ ಎಂದು ನೋಡಲು ನಿಮಗೆ ಅವಕಾಶವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ
- ಆಳವಾಗಿ ಓದಲು ನಿಮಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಸಮಯವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಮೇಲ್ನೆ ವಿಚಾರಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ನಿಮಗೆ ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುತ್ತದೆ.
- ಒಂದು ವೇಳೆ ನೀವು ಅನುಭವಿ CCE ಯಾಗಿದ್ದರೆ, ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿಷಯದ ಮೇಲೆ ಒಂದು ಮೇಲ್ನೋಟವು ವಿಷಯದ ಬಗ್ಗೆ ನಿಮಗೆ ಒಂದು ಕಲ್ಪನೆಯನ್ನು ನೀಡಲು ಸಾಕಾಗುತ್ತದೆ.

ವಿವರಗಳಿಗಾಗಿ ಓದುವುದು:

ಜಾಗರೂಕತೆಯಿಂದ ಓದುವುದು ಅಥವಾ ವಿವರಗಳಿಗಾಗಿ ಓದುವುದು ಬಹುಶಃ ಹೆಚ್ಚು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಬಳಸುವ ಓದುವ ತಂತ್ರವಾಗಿದೆ. ಇದು ನಿಧಾನಗತಿಯ ಓದುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಾಗಿದ್ದು, ಇದು ಒಂದು ಪ್ಯಾರಾಗ್ರಾಫ್‌ನ ಆರಂಭದಲ್ಲಿ ಪ್ರಾರಂಭವಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕೊನೆಯವರೆಗೂ ಮುಂದುವರಿಯುತ್ತದೆ. ವಿವರಕ್ಕಾಗಿ ಓದುವಾಗ, ನೀವು ಪ್ರತಿ ವಾಕ್ಯವನ್ನು ಓದಬೇಕು, ಆದರೆ ಪ್ರತಿ ಪದದ ನಿಖರವಾದ ಅರ್ಥವನ್ನು ತಿಳಿಯಲು ನೀವು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಬಾರದು. ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷಿಕರು ಸಹ ಅವರು ಓದುತ್ತಿದ್ದಂತೆ ಅಜ್ಞಾತ ಪದಗಳ ಅರ್ಥವನ್ನು ಊಹಿಸುತ್ತಾರೆ.

ನೀವು ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್‌ಗೆ ಸೇರಿದಾಗ ನೀವು ಪಡೆಯುವ ಎಲ್ಲಾ ದಸ್ತಾವೇಜುಗಳಿಗೆ ನೀವು ಸಂಪೂರ್ಣ ಗಮನ ಹರಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ಇವು ಹೀಗಿರಬಹುದು:

1. ತರಬೇತಿ ಮಾಡ್ಯೂಲ್‌ಗಳು
2. ಕಂಪನಿಯ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು
3. ನಿಮ್ಮ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ವರದಿಗಳು
4. ನಿಮ್ಮ ದೈನಂದಿನ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ನಿಮಗೆ ತಿಳಿಸುವ ಇಮೇಲ್‌ಗಳು
5. CRM

3.7.4 ಓದುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡುವುದು

ನಿಮ್ಮ ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್‌ನಲ್ಲಿ ನೀವು ಓದಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಓದುವುದನ್ನು ನಾವು ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡೋಣ.

ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ ನೀತಿ

ಉದ್ದೇಶ

ಈ ನೀತಿಯು ಎಲ್ಲಾ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ಸಾಮಾಜಿಕ ಮತ್ತು ನೈತಿಕ ನಡವಳಿಕೆಯಲ್ಲಿ ಸಂಸ್ಥೆಯ ನಂಬಿಕೆಯನ್ನು ದೃಢಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ನೀತಿಯು ಸಂಸ್ಥೆಯು ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಂದ ನಿರೀಕ್ಷಿಸುವ ನಡವಳಿಕೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ತತ್ವಗಳು

ನಮ್ಮ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ನಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಮತ್ತು ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರುಗಳ ಯಶಸ್ಸಿಗೆ ಕೊಡುಗೆ ನೀಡುತ್ತಾರೆ. ಎಲ್ಲಾ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ತಮ್ಮ ಮೂಲಭೂತ ಮಾನವ ಹಕ್ಕುಗಳಿಂದ ವಂಚಿತರಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಸಂಸ್ಥೆ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ದೃಢಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ಪಾಲಿಸಿ

ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯು ಎಲ್ಲಾ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು, ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಪೂರೈಕೆದಾರರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಲು, ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ನಡೆಸಲು ತತ್ವಗಳ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯು ಕಾಯಿದೆಯನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಅದರ ಯಾವುದೇ ಭಾಗವು ಹೊಂದಾಣಿಕೆಯಲ್ಲಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಆಗ ಕಾಯಿದೆಯು ಆದ್ಯತೆಯನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತದೆ.

ಈ ನೀತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಆಧರಿಸಿದೆ:

- ಸಮಗ್ರತೆ ಮತ್ತು ವೃತ್ತಿಪರತೆಯ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಕಾಪಾಡುವುದು.
- ಕಂಪನಿಯ ಮಾಹಿತಿ, ನಿಧಿಗಳು, ಸಲಕರಣೆಗಳು ಮತ್ತು ಸೌಲಭ್ಯಗಳ ಸರಿಯಾದ ಬಳಕೆಯಲ್ಲಿ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತವಾಗಿರುವುದು ಮತ್ತು ಎಚ್ಚರದಿಂದಿರುವುದು
- ಪರಿಸರ ಮತ್ತು ಇತರರ ಬಗ್ಗೆ ಕಾಳಜಿವಹಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಗೌರವಿಸುವುದು.
- ಇತರ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು, ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಪೂರೈಕೆದಾರರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತತೆ, ಸಮಾನತೆ, ಸೌಜನ್ಯ, ಪರಿಗಣನೆ ಮತ್ತು ಸಂವೇದನಾಶೀಲತೆಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವುದು.
- ವ್ಯವಹಾರದ ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವುದು.
- ಕೌಶಲ್ಯ, ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆ, ಕಾಳಜಿ ಮತ್ತು ಶ್ರದ್ಧೆಯಿಂದ ಕರ್ತವ್ಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು.
- ಸಂಸ್ಥೆ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗಿನ ನಿಮ್ಮ ಉದ್ಯೋಗಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನೀತಿಗಳು, ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಕಾನೂನುಬದ್ಧ ನಿರ್ದೇಶನಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧರಾಗಿರುವುದು.
- ಉಡುಗೊರೆಗಳನ್ನು ನೀಡುವುದರಿಂದ ಅಥವಾ ಸ್ವೀಕರಿಸುವುದರಿಂದ ಯಾವುದೇ ವ್ಯವಹಾರ ವಹಿವಾಟು ಪ್ರಭಾವಿತವಾಗಬಹುದು ಎಂಬ ಗ್ರಹಿಕೆಯನ್ನು ತಪ್ಪಿಸುವುದು.
- ಯಾವುದೇ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲೂ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಹಣವನ್ನು ನೀಡುವಂತಿಲ್ಲ ಅಥವಾ ಸ್ವೀಕರಿಸುವಂತಿಲ್ಲ.
- ಸರಿಯಾದ ವರದಿ ಮಾಡುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವಾಗ ಸದ್ಭಾವನೆಯಿಂದ ದೂರು ಎತ್ತುವ ಅಥವಾ ಸಂಹಿತೆಯ ಉಲ್ಲಂಘನೆಯ ಆಪಾದನೆಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವ ಯಾವುದೇ ಉದ್ಯೋಗಿಯು, ಅನನುಕೂಲಕರ ಅಥವಾ ಪೂರ್ವಾಗ್ರಹ ಪೀಡಿತನಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಎಲ್ಲಾ ವರದಿಗಳನ್ನು ಸಮಯೋಚಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಗೌಪ್ಯವಾಗಿ ವ್ಯವಹರಿಸಲಾಗುವುದು.

ಉನ್ನತ ಮಾನದಂಡಗಳ ವೃತ್ತಿಪರವಾಗಿ, ನೈತಿಕವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಾಮಾಜಿಕವಾಗಿ ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ತಮ್ಮನ್ನು ತಾವು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಎಲ್ಲಾ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ಸಹಕಾರವನ್ನು ನಾವು ನಿರೀಕ್ಷಿಸುತ್ತೇವೆ.

ಈ ನೀತಿಯನ್ನು ಉಲ್ಲಂಘಿಸುವ ಯಾವುದೇ ಉದ್ಯೋಗಿಯು ವಜಾ ಸೇರಿದಂತೆ ಶಿಸ್ತು ಕ್ರಮಕ್ಕೆ ಒಳಗಾಗಬಹುದು.

ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯ ಯಾವುದೇ ಅಂಶದ ಬಗ್ಗೆ ಉದ್ಯೋಗಿಗೆ ಸಂದೇಹವಿದ್ದರೆ, ಅವರು ತಮ್ಮ ತಂಡದ ನಾಯಕನಿಂದ ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣವನ್ನು ಪಡೆಯಬೇಕು.

ಈ ನೀತಿಯನ್ನು ಸಂಸ್ಥೆಯು ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಅಗತ್ಯ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ತಂಡದ ನಾಯಕ ಜಾರಿಗೆ ತರುತ್ತಾರೆ.

ಡ್ರೆಸ್ ಕೋಡ್ ನೀತಿ

ಸುರಕ್ಷಿತ ಮತ್ತು ಆರಾಮದಾಯಕ ವಾತಾವರಣವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುವ ನಮ್ಮ ಉದ್ದೇಶವು ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದ ಡ್ರೆಸ್ ಕೋಡ್‌ಗಾಗಿ ಕೆಲವು ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಗೊಳಿಸುವುದನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ನಮ್ಮ ಗಿರಾಕಿಗಳು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯತೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ವೃತ್ತಿಪರ ಚಿತ್ರಣವನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲು ಎಲ್ಲಾ ಜನರನ್ನು ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಲು ಮತ್ತು ನಮ್ಮನ್ನು ನಂಬುವಂತೆ ಮಾಡಲು ಹೀಗೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ನಮ್ಮ ಉದ್ಯಮವು ವಿಶ್ವಾಸಾರ್ಹ ವೃತ್ತಿಪರನಂತೆ ಕಾಣಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಗತ್ಯವಾಗಿರುವುದರಿಂದ ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬರಿಗೂ ಪ್ರಮಾಣಿತ ಡ್ರೆಸ್ ಕೋಡ್ ಅವಶ್ಯಕವಾಗಿದೆ.

ಕಛೇರಿಯ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು

ಕಛೇರಿಯ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಕೆಲಸದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಕ್ಯಾಶುಯಲ್ಗಳನ್ನು ಧರಿಸಬೇಕು ಎಂದು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಬಾಟಮ್‌ಗಳು ನೀಟಾಗಿರುವ ಜೀನ್ಸ್, ಪ್ಯಾಂಟ್, ಸಲ್ವಾರ್ ಕುರ್ತಾ ಅಥವಾ ಸೀರೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬಹುದು. ಕಛೇರಿ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ನೀಟಾಗಿ ಮತ್ತು ಉತ್ತಮವಾಗಿ ಕಾಣುವ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಬಟ್ಟೆ ಧರಿಸಿರಬೇಕು.

ಸಾಮಾನ್ಯ

ಗ್ರಾಹಕರು ಅಥವಾ ಸಂಭಾವ್ಯ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಭೆಗಳಿಗೆ ಹಾಜರಾಗುವ ಸೇಲ್ಸ್/ಮ್ಯಾನೇಜ್‌ಮೆಂಟ್ ಅಥವಾ ಇತರ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು (ಸಭೆ ನಡೆಯುವ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ಮಾನ್ಯವಾಗಿರುತ್ತದೆ), ಅವರ ಉಡುಪುಗಳು ಔಪಚಾರಿಕ ಶರ್ಟ್ ಮತ್ತು ಕಪ್ಪು ಪ್ಯಾಂಟ್ ಅನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು. ಜಾಕೆಟ್‌ಗಳು ಬಾಟಮ್‌ಗಳಂತೆಯೇ ಅದೇ ಬಣ್ಣದ್ದಾಗಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಕಾಲರ್ ಇರಬೇಕು.

ನಿಷೇಧಿತ ಉಡುಪು

ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಸೀಳಿರುವ ಬಟ್ಟೆ, ಜೀನ್ಸ್ ಮತ್ತು ಶರ್ಟ್‌ಗಳು, ಟ್ರ್ಯಾಕ್ ಸೂಟ್‌ಗಳಂತಹ (ಪ್ಯಾಂಟ್ ಅಥವಾ ವಿಂಡ್‌ಚೀಟರ್‌ಗಳು) ಕಡಿಮೆ ಸೀಳಿರುವ ಬಟ್ಟೆಗಳನ್ನು ಅಥವಾ ಕಾಲ್ಚೆರಳುಗಳು ತೆರೆದುಕೊಂಡಿರುವಂತೆ ಕಾಣುವ ಬೂಟನ್ನು ಧರಿಸಬಾರದು.

ನಿರ್ವಹಣೆ

ಧರಿಸಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಬಟ್ಟೆಗಳು ಸ್ವಚ್ಛವಾಗಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ನೀಟಾಗಿ ಇಸ್ತ್ರಿ ಮಾಡಿರಬೇಕು.

ಹೊರತಾದವುಗಳು

ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಶುಕ್ರವಾರದಂದು ಮಾತ್ರ ಕ್ಯಾಶುಯಲ್ ಉಡುಪುಗಳನ್ನು ಧರಿಸಲು ಅನುಮತಿಸಲಾಗಿದೆ. ಮೇಲೆ ವಿವರಿಸಿದಂತೆ ನಿಷೇಧಿತ ಬಟ್ಟೆಗಳು ಶುಕ್ರವಾರ ಸಹ ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹವಲ್ಲ

3.7.5 ಬರವಣಿಗೆ

ವಿವರಗಳನ್ನು ಗಮನದಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಂಡು ಸಂಪೂರ್ಣ, ನಿಖರ ಮತ್ತು ಚೆನ್ನಾಗಿ ಬರೆಯುವ ಕೆಲಸಕ್ಕಾಗಿ ಬರವಣಿಗೆ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು ಮುಖ್ಯವಾಗಿವೆ.

ಬರವಣಿಗೆ ಎಂದರೇನು?

ಬರವಣಿಗೆಯು ಸಂಕೇತಗಳು ಮತ್ತು ಚಿಹ್ನೆಗಳ ಬರಹದ ಮೂಲಕ ಭಾಷೆಯನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ಸಂವಹನ ಮಾಧ್ಯಮವಾಗಿದೆ. ಬರವಣಿಗೆಯ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು ಸಂವಹನದ ಪ್ರಮುಖ ಭಾಗವಾಗಿವೆ. ನಿಮ್ಮ ಸಂದೇಶವನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟತೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಮುಖಾಮುಖಿ ಅಥವಾ ದೂರವಾಣಿ ಸಂಭಾಷಣೆಗಳಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಪ್ರೇಕ್ಷಕರಿಗೆ ಸುಲಭವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲು ಉತ್ತಮ ಬರವಣಿಗೆಯ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು ನಿಮಗೆ ಅನುಮತಿಸುತ್ತವೆ.

CCE ಗಾಗಿ ಬರವಣಿಗೆಯ ಕೌಶಲ್ಯಗಳ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ

ಮೇಲ್‌ಗಳು, ವರದಿಗಳು, ಘಟನೆಗಳನ್ನು ಬರೆಯಲು ಮತ್ತು ಕೆಲಸದಲ್ಲಿ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಸಂವಹನ ನಡೆಸಲು ನಿಮ್ಮ ಬರವಣಿಗೆ ಕೌಶಲ್ಯವನ್ನು ನೀವು ಬಳಸುತ್ತೀರಿ. ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ಬರವಣಿಗೆಯ ಶೈಲಿಗಾಗಿ, ಅನಗತ್ಯ ಪದಗಳನ್ನು ಬಿಟ್ಟುಬಿಡಿ, ಅಗತ್ಯವಿರುವಲ್ಲೆಲ್ಲಾ ವಾಕ್ಯಗಳನ್ನು ಸಂಯೋಜಿಸಿ ಮತ್ತು ವಾಕ್ಯಗಳನ್ನು ಉತ್ತಮ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಮರುಸಂಯೋಜಿಸಿ. ನೀವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಿದಾಗ ಅಥವಾ ಅವರ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ವಿನಂತಿಗಳಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುವಾಗ ಇಮೇಲ್‌ಗಳು ಅಥವಾ ಚಾಟ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ಅವರೊಂದಿಗೆ ಸಂಭಾಷಣೆ ನಡೆಸಿದಾಗ ನಿಮ್ಮ ಬರವಣಿಗೆ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಪರೀಕ್ಷಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ತಾವು ಮಾತನಾಡುವ ಪ್ರತಿ ಸಹಾಯ ವಾಣಿಯ ಉದ್ಯೋಗಿಗೆ ಸಮಸ್ಯೆಯ ವಿವರಣೆಯನ್ನು ಪುನರಾವರ್ತಿಸುವ ಅಗತ್ಯ ಉಂಟಾಗದಂತೆ ಘಟನೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸುವುದು ಸಹ ಮುಖ್ಯವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

ಬರವಣಿಗೆಯ ಕೌಶಲ್ಯದ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ:

1. ಉತ್ತಮ ಶಬ್ದಕೋಶ ಮತ್ತು ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಕಾಗುಣಿತ ಮತ್ತು ವ್ಯಾಕರಣ ಜ್ಞಾನವು ಗ್ರಾಹಕರ ದೋಷ ಮುಕ್ತ ದತ್ತಾಂಶವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.
2. ಮೇಲ್‌ಗಳು, ವರದಿಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಬರೆಯುವ ಮೂಲಕ ಮ್ಯಾನೇಜ್‌ಮೆಂಟ್ ಜೊತೆಗೆ ಆಂತರಿಕವಾಗಿ ಸಂವಹನ ನಡೆಸಲು ಇದು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

ಉದಾಹರಣೆಗೆ: ಗ್ರಾಹಕರು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಉತ್ಪನ್ನ ಮತ್ತು ಅದರ ಕುರಿತಾದ ಪ್ರಚಾರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ನಿಮ್ಮನ್ನು ಕೇಳುತ್ತಾರೆ. ದುರದೃಷ್ಟವಶಾತ್, ಆ ಪ್ರಚಾರದ ಬಗ್ಗೆ ನಿಮಗೆ ತಿಳಿದಿರುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಹೀಗಾಗಿ ನಿಮ್ಮ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರಿಗೆ ಪ್ರಶ್ನೆಯನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸುವಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲಿ ವಿನಂತಿಸುತ್ತೀರಿ. ಈಗ ನೀವು ನಿಮ್ಮ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸರಿಯಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಒದಗಿಸುವ ಇಮೇಲ್ ಅನ್ನು ನೀವು ಅವರಿಗೆ ಬರೆಯಬೇಕು.

ನೀವು ಬರೆಯುತ್ತಿರುವಾಗ, ನೀವು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದು ಮುಖ್ಯ:

1. **ಯೋಜಿಸಿ** – ಎಲ್ಲಾ ಉಪಯುಕ್ತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಜೋಡಿಸಿ. ಯಾವುದು ಮುಖ್ಯ ಎಂಬುದನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಿ ಮತ್ತು ಯಾವುದನ್ನು ಬಿಡಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಆಯ್ಕೆಮಾಡಿ.
2. **ಕ್ರೋಢೀಕರಿಸಿ** – ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ತಾರ್ಕಿಕವಾಗಿ ಕ್ರೋಢೀಕರಿಸಿ.
3. **ಬರೆಯಿರಿ** – ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತವಾಗಿ

ಈ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತವಾಗಿ, ನಿಖರವಾಗಿ, ನೇರವಾಗಿ ವಿಷಯಕ್ಕೆ ಮತ್ತು ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿರುವುದು ತುಂಬಾ ಮುಖ್ಯವಾಗಿದೆ. ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ಬರವಣಿಗೆಯ ಶೈಲಿಗಾಗಿ:

- ಅನಗತ್ಯ ಪದಗಳನ್ನು ಬಿಟ್ಟುಬಿಡಿ
- ವಾಕ್ಯಗಳನ್ನು ಸಂಯೋಜಿಸಿ
- ಪುನಃ ಬರೆಯಿರಿ

ಉದಾಹರಣೆಗೆ:

ಮಾರಾಟವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದು ನಮ್ಮ ಮುಖ್ಯ ಉದ್ದೇಶವಾಗಿದೆ. ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಹೇಳುವುದಾದರೆ, ಮುಂದಿನ ಐದು ವರ್ಷಗಳಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚು ಯಶಸ್ವಿ ವ್ಯವಹಾರ ಎಂದೆನಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ ಮಾರಾಟವನ್ನು ದ್ವಿಗುಣಗೊಳಿಸುವುದು ಗುರಿಯಾಗಿದೆ.

ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ಆವೃತ್ತಿ:

ಮುಂದಿನ ಐದು ವರ್ಷಗಳಲ್ಲಿ ಮಾರಾಟವನ್ನು ದ್ವಿಗುಣಗೊಳಿಸುವುದು ನಮ್ಮ ಉದ್ದೇಶವಾಗಿದೆ.

ಮೊದಲೇ ಚರ್ಚಿಸಿದಂತೆ, ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ನೀವು ನಡೆಸಿದ ಸಂಭಾಷಣೆಯನ್ನು ನೀವು ದಾಖಲಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ಓದುಗರು ತೀರ್ಮಾನ ಏನೆಂಬುದನ್ನು ತಿಳಿಯಲು ಅಥವಾ ಏನಾಗಿತ್ತು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಏನನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂಬ ಕಲ್ಪನೆಯನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಸಮಯವನ್ನು ವ್ಯಯಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿಲ್ಲದಂತೆ ಈ ದಾಖಲೀಕರಣವು ನಿಖರವಾಗಿರಬೇಕು.

ನಾವು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸನ್ನಿವೇಶವನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸೋಣ:

ನೀವು: ಶುಭೋದಯ ಮತ್ತು ಸಾಫ್ಟ್ ಟೆಕ್ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಲಾಗ್ ಇನ್ ಮಾಡಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ಧನ್ಯವಾದಗಳು. ನನ್ನ ಹೆಸರು ಸಂಧ್ಯಾ.

ಇಂದು ನಾನು ನಿಮಗೆ ಹೇಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಬಹುದು?

ಗ್ರಾಹಕ: ಹಾಯ್. ನಾನು ನಿಮಗೆ ತಿಳಿದಿರುವ ಸ್ವಲ್ಪ ಸೂಪ್‌ನಲ್ಲಿದ್ದೇನೆ.

ನೀವು: ಮೇಡಂ ದಯವಿಟ್ಟು ನನಗೆ ಹೇಳಿ.

ಗ್ರಾಹಕ: ನನ್ನ ಬಳಿ 5 ನಾಯಿಗಳಿವೆ. 2 ಮಾತ್ರ ಮನುಷ್ಯರಿದ್ದಾರೆ ಮತ್ತು 5 ನಾಯಿಗಳು ಇವೆ. ನಾನು ನನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ನಾಯಿಗಳನ್ನು ಪ್ರೀತಿಸುತ್ತೇನೆ. ಅವು ಗೋಲ್ಡನ್ ರಿಟ್ರೀವರ್‌ಗಳು. ಅಲ್ಲ, ಅವುಗಳಲ್ಲಿ 4 ಗೋಲ್ಡನ್ ರಿಟ್ರೀವರ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಒಂದು ಲಾಸಾ ಆಪ್ಸೊ ಇದೆ. ಅವೆಲ್ಲಾ ತುಂಬಾ ಚೆನ್ನಾಗಿವೆ. ಈಗ, ಕಳೆದ ತಿಂಗಳು ನಾನು ನಿಮ್ಮಲ್ಲಿ ಒಂದು ಲ್ಯಾಪ್‌ಟಾಪ್ ಅನ್ನು ಆರ್ಡರ್ ಮಾಡಿದೆ. ನಾನು ವಿಕ್ರಮ್ ಎಂಬುವವರ ಜೊತೆಗೆ ಮಾತುಕತೆ ನಡೆಸಿದ್ದೆ, ತುಂಬಾ ಒಳ್ಳೆಯ ವ್ಯಕ್ತಿ.

ನೀವು: ಸರಿ. ಇದು ನಿಮಗೆ ಆಹ್ಲಾದಕರ ಅನುಭವವಾಗಿತ್ತು ಎಂದು ನಮಗೆ ಸಂತೋಷವಾಗಿದೆ.

ಗ್ರಾಹಕ: ಈಗ ಈ ವ್ಯಕ್ತಿ ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಸಂಪರ್ಕಕ್ಕಾಗಿ ನನಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿದ್ದಾನೆ. ನನ್ನ ಬಳಿ ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಕೂಡ ಇಲ್ಲ ಎಂದು ನಾನು ಹೇಳಿದೆ. ನಂತರ ಅವರು ನನಗೆ ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಬಗ್ಗೆ ಹೇಳಿದರು ಮತ್ತು ನಾನು ತಕ್ಷಣ ಅದನ್ನು ಆರ್ಡರ್ ಮಾಡಿದೆ. ಇದು ಗುಲಾಬಿ ಬಣ್ಣದ್ದಾಗಿದೆ.

ಇದು ನನಗಿಷ್ಟವಾಗಿದೆ. ಇದು ಊಕ ಕಂಪೆನಿಯದು.

ನೀವು: ನಾವು ಸಹಾಯ ಮಾಡಬಲ್ಲೆವು ಎಂದು ನಮಗೆ ಸಂತೋಷವಾಗಿದೆ.

ಗ್ರಾಹಕ: ಈಗ ಸಮಸ್ಯೆ ಏನೆಂದರೆ, ನನ್ನ ನಾಯಿಗಳಲ್ಲಿ ಒಂದಾದ ಆಸ್ಕರ್ ಲ್ಯಾಪ್‌ಟಾಪ್‌ನ ವಿದ್ಯುತ್ ಕೇಬಲ್ ಅನ್ನು ಅಗಿದಿದೆ. ನಾನೀಗ ಏನು ಮಾಡಬೇಕು?

ನೀವು: ಮೇಡಮ್ ಇದು ಸರಳವಾದ ಸಮಸ್ಯೆ ಮತ್ತು ನಾವು ಅದನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳುತ್ತೇವೆ. ನಾನು ಪವರ್ ಕೇಬಲ್‌ಗಾಗಿ ಆರ್ಡರ್ ಮಾಡುತ್ತೇನೆ ಮತ್ತು ಅದು ಮುಂದಿನ 3 ವ್ಯವಹಾರದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮನ್ನು ತಲುಪುತ್ತದೆ. ಇಂದು ಸೋಮವಾರ. ಆದ್ದರಿಂದ ಇದು ಗುರುವಾರ, 27 ನೇ ತಾರೀಖಿನೊಳಗೆ ನಿಮಗೆ ತಲುಪಬೇಕು. ನಿಮಗಿದು ಸೂಕ್ತವೇ?

ಗ್ರಾಹಕ: ಹೌದು. ಇದು ಸೂಕ್ತ. ನಾನು ಕಾಯಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ಅದನ್ನು ತ್ವರಿತಗೊಳಿಸಬಹುದೇ?

ನೀವು: ಮೇಡಮ್ ನಾನು ವೇಗವಾಗಿ ಡೆಲಿವರಿ ಮಾಡುವ ಬಗ್ಗೆಯೇ ಮಾತನಾಡುತ್ತಿದ್ದೇನೆ. ವೇಗವಾಗಿ ಡೆಲಿವರಿ ಮಾಡುವುದು ಎಂದರೆ ಅದು 3 ದಿನಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕ: ಖಂಡಿತ. ದಯವಿಟ್ಟು ಆರ್ಡರ್ ಮಾಡಿ.

ನೀವು: ಸರಿ. ನೀವು ಲ್ಯಾಪ್‌ಟಾಪ್ ಅನ್ನು ಯಾವಾಗ ಖರೀದಿಸಿದ್ದೀರಿ ಎಂದು ದಯವಿಟ್ಟು ನನಗೆ ತಿಳಿಸಿ?

ನೀವು ನಿಖರವಾಗಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತೀರಿ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತೀರಿ ಮತ್ತು ಗುರುವಾರದ ವೇಳೆಗೆ ಅವರು ವಿದ್ಯುತ್ ಕೇಬಲ್ ಪಡೆಯುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಭರವಸೆ ನೀಡುತ್ತೀರಿ.

ಈಗ, CRM ನಲ್ಲಿ ದತ್ತಾಂಶವನ್ನು ಹಾಕುವ ಸರದಿ ನಿಮ್ಮದು.

1. **ಯೋಜಿಸಿ** – ಎಲ್ಲಾ ಉಪಯುಕ್ತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಜೋಡಿಸಿ. ಯಾವುದು ಮುಖ್ಯ ಎಂಬುದನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಿ. ಯಾವುದನ್ನು ಬಿಡಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಆರಿಸಿ. ಇಲ್ಲಿ ನೀವು ವಿವರಗಳಿಗೆ ಗಮನ ಕೊಡಬೇಕು

ಈ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಉಪಯುಕ್ತ ಮಾಹಿತಿ:

- ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ವಾರಂಟಿ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಇದೆಯೇ. ಇದು ಇದು ವಾರಂಟಿ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿದ್ದರೆ, ವಿದ್ಯುತ್ ಕೇಬಲ್ ಅನ್ನು ಉಚಿತವಾಗಿ ರವಾನಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಶುಲ್ಕ ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಕಳುಹಿಸಬೇಕಾದ ಐಟಂ

- PC ಯ ಮಾದರಿ ಸಂಖ್ಯೆ. ಇದರಿಂದ ಸಂಬಂಧಿತ ವಿದ್ಯುತ್ ಕೇಬಲ್ ಅನ್ನು ಕಳುಹಿಸಬಹುದು.
- ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಳಾಸ. ಇದರಿಂದ ವಿದ್ಯುತ್ ಕೇಬಲ್ ಅನ್ನು ಸರಿಯಾದ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ತಲುಪಿಸಬಹುದು.
- ಒದಗಿಸಿರುವ ಪರಿಹಾರ.
- ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಭರವಸೆ ನೀಡಿರುವ ಸಮಯಾವಧಿ (TAT).

ಯಾವುದನ್ನು ಬಿಡಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಆರಿಸಿ. ಈ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ನೀವು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಬೇಕಾಗಿಲ್ಲ:

- ಅವಳ ಬಳಿ ಇರುವ ನಾಯಿಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ.
- ನಾಯಿಗಳ ತಳಿಗಳು.
- ಕುಟುಂಬ ಸದಸ್ಯರ ಸಂಖ್ಯೆ.
- ಲ್ಯಾಪ್‌ಟಾಪ್ ಖರೀದಿಸಲು ಆಕೆಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಿದ ಹಿಂದಿನ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರ ಹೆಸರು.
- ಅವರು ಆರಂಭದಲ್ಲಿ ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಿದ ಉತ್ಪನ್ನ.
- ಕೇಬಲ್ ಅನ್ನು ಅಗಿದ ನಾಯಿಯ ಹೆಸರು.

2. ಕ್ರೋಢೀಕರಿಸಿ – ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ತಾರ್ಕಿಕವಾಗಿ ಕ್ರೋಢೀಕರಿಸಿ.

3. ಬರೆಯಿರಿ.

- HP ಪೆವಿಲಿಯನ್ ಲ್ಯಾಪ್‌ಟಾಪ್ ಅನ್ನು 22 ಜನವರಿ 2014 ರಂದು ಖರೀದಿಸಲಾಗಿದೆ. ವಾರಂಟಿಯಲ್ಲಿದೆ.
- ಲ್ಯಾಪ್‌ಟಾಪ್‌ನ ಮಾದರಿ ಸಂಖ್ಯೆ – LKJP32947328jkh
- ಕ್ರಮಸಂಖ್ಯೆ – DHFEU345876327THY
- ವಿದ್ಯುತ್ ಕೇಬಲ್ ಹಾನಿಯಾಗಿದೆ. ರವಾನೆ ಮಾಡಬೇಕಾಗಿದೆ.
- ತ್ವರಿತ ಶಿಪ್ಪಿಂಗ್ ನೀಡಲಾಗಿದೆ.
- ವಿಳಾಸ – 458 A/ 43, ಅಲೋಕ್ ನಗರ, ಸರಿತಾ ವಿಹಾರ್, ನವದೆಹಲಿ – 110025.
- 27 ಫೆಬ್ರವರಿ, 2014 ದಿನದ ಅಂತ್ಯದ ಒಳಗೆ ತಲುಪಿಸುವುದಾಗಿ TAT ಭರವಸೆ ನೀಡಲಾಗಿದೆ.

3.7.6 ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವಿಕೆ

ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವಿಕೆ

ಕೆಲವೊಮ್ಮೆ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವಾಗ ನೀವು ಕೆಲವು ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ನೀವು ಎಲ್ಲಾ ಸಾಧಕ–ಬಾಧಕಗಳನ್ನು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನೀವು ಯಾವುದೇ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವಾಗ ಕಂಪನಿಯ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

ಉದಾಹರಣೆ: ನಿಮ್ಮ ಅಧಿಕಾರ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯ ಹೊರಗಿರುವ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸೇವೆಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು ವಿಶೇಷವಾಗಿ ವಿನಂತಿಸುತ್ತಾರೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ತ್ವರಿತ ಉತ್ತರವನ್ನು ಕೇಳುತ್ತಿರುವುದರಿಂದ ನಿಮ್ಮ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರಿಗೆ ನೀವು ಅದನ್ನು ಹಸ್ತಾಂತರಿಸಬೇಕು ಎಂದು ನಿಮಗೆ ತಿಳಿದಿದೆ. ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ ಮತ್ತು ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ನಿಮಗೆ ಅಧಿಕಾರವಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ನಿಮ್ಮ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರಿಂದ ದೃಢೀಕರಿಸಲು ನಿಮಗೆ ಸ್ವಲ್ಪ ಸಮಯ ಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸಿ.

ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬೇಸರವಾಗದಂತೆ ಸತ್ಯವನ್ನು ಹೇಳುವುದು ಕಠಿಣ ನಿರ್ಧಾರವಾಗಿದೆ.

3.7.7 ಯೋಜಿಸಿ ಮತ್ತು ಕ್ರೋಢೀಕರಿಸಿ

ಯೋಜಿಸಿ ಮತ್ತು ಕ್ರೋಢೀಕರಿಸಿ

CCE ಆಗಿ, ನೀವು ಯಾವಾಗಲೂ ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಯೋಜಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಕ್ರೋಢೀಕರಿಸಬೇಕು. ಎಂದರೆ ಕಂಪನಿಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ರೂಢಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ನಿಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ಕೆಲಸ ಮತ್ತು ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ನವೀಕರಿಸಿರಬೇಕು. ಇದು CCE ಆಗಿ ನಿಮ್ಮ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಅನಗತ್ಯ ಒತ್ತಡವನ್ನು ಹೇರುವುದಿಲ್ಲ.

ಉದಾಹರಣೆ: ನಿಮ್ಮ CRM ಅನ್ನು ನವೀಕರಿಸಿಡಿ. ಇದರಿಂದ ನೀವು ಯಾವ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಯಾವುವು ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿವೆ ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಖಿಂಖಿ ಕುರಿತು ನಿಮಗೆ ಕಲ್ಪನೆ ಇರುತ್ತದೆ. ಏನನ್ನು ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದು ಬಾಕಿಯಿದೆ ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ನಿಮ್ಮ ಕಡೆಯಿಂದ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿರಲು ಇದು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ

3.7.8 ಗ್ರಾಹಕ ಕೇಂದ್ರೀಯತೆ

ಗ್ರಾಹಕ ಕೇಂದ್ರೀಯತೆ

ಗ್ರಾಹಕ ಕೇಂದ್ರಿತವಾಗಿರುವುದರಿಂದ ನಿಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಪುನಃ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಬಯಸುವ ಸ್ಥಿರ ಮತ್ತು ಪುನರಾವರ್ತಿತ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ರೂಪಿಸಲು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ನಿಮ್ಮ ಆದ್ಯತೆಯು ಗ್ರಾಹಕರಾಗಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ನೀವು ಅದನ್ನು ಅವರಿಗೆ ತೋರಿಸಿಕೊಟ್ಟರೆ, ಬ್ರ್ಯಾಂಡ್ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಅದರ ವಿಶ್ವಾಸಾರ್ಹತೆಯನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸುವ ನಿಮ್ಮ ವ್ಯಾಪಾರದ ಬೆಳವಣಿಗೆಯ ಭಾಗವಾಗಲು ಅವರು ಸಂತೋಷಪಡುತ್ತಾರೆ. ಅವರಿಗೆ ಉತ್ತಮ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವುದು ನಿಮ್ಮ ಆದ್ಯತೆಯಾಗಿರಬೇಕು.

ಉದಾಹರಣೆ: ಚಾಟ್ ಅನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲು ಮೊದಲ ಪ್ರಮುಖ ವಿಷಯವೆಂದರೆ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಅಭಿನಂದಿಸುವುದು, ನಿಮ್ಮನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ಅವರಿಗೆ ಧನ್ಯವಾದಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಿ ಮತ್ತು 'ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ನಾವು ಸಂತೋಷಪಡುತ್ತೇವೆ', "ನೀವು ನಮ್ಮನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ಸಂತೋಷವಾಗಿದೆ" ಎಂಬಂತಹ ಪದಗುಚ್ಛಗಳನ್ನು ಬಳಸುವ ಮೂಲಕ ಅವರು ಮುಖ್ಯ ಎಂದು ಭಾವಿಸುವಂತೆ ಮಾಡುವುದು, ಇತ್ಯಾದಿ.

ಉದಾಹರಣೆ: ನೀವು ರಿಯಲ್ ಎಸ್ಟೇಟ್ ಕಂಪನಿಯಲ್ಲಿ ಸಂಬಂಧ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರಾಗಿದ್ದೀರಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಪಾವತಿ ಯೋಜನೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಬೇಡಿಕೆಗಳನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸ ಎಂದು ಭಾವಿಸೋಣ. ಗ್ರಾಹಕರು ನಿಮ್ಮ ಸಮಯ ಮತ್ತು ಬೇಡಿಕೆಗಳನ್ನು ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ನಿಮ್ಮನ್ನು ನಂಬಬೇಕು. ಏಕೆಂದರೆ ಪಾವತಿ ಡೀಫಾಲ್ಟ್ ಆಗಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರ ಮೇಲೆ ದಂಡವನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಹ ಹೀಗೆಯೇ ಆಗುತ್ತದೆ.

3.7.9 ಸಮಸ್ಯೆ ಪರಿಹರಿಸುವುದು

ಸಮಸ್ಯೆ ಪರಿಹರಿಸುವುದು

CCE ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಬೇಕು. ಅವರು ಸಮಸ್ಯೆಗಳಿಗೆ ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಪರಿಹಾರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತ್ವರಿತ ಆದರೆ ಸರಿಯಾದ ಪರಿಹಾರಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತಾರೆ. ಗ್ರಾಹಕರು CCE ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುತ್ತಾರೆ ಹಾಗೂ ತಮ್ಮ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಬೇಗ ಪರಿಹರಿಸಬೇಕೆಂದು ನಿರೀಕ್ಷಿಸುತ್ತಾರೆ, ಹೀಗಾಗಿ ನೀವು ಬೆಳೆಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕಾದ ಪ್ರಮುಖ ವೃತ್ತಿಪರ ಕೌಶಲ್ಯವೆಂದರೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಮತ್ತು ಯಶಸ್ವಿ CCE ಆಗಲು ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವುದು.

ಉದಾಹರಣೆ: ಒಬ್ಬ ಗ್ರಾಹಕ ತಾನು ಆರ್ಡರ್ ಮಾಡಿದ ಶೂಗಳ ಬಗ್ಗೆ ದೂರು ನೀಡಿ, ಅದು ಕೆಳದರ್ಜೆಯ ಹೊಲಿಗೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ ಎಂದು ಹೇಳುತ್ತಾರೆ ಹಾಗೂ ಅದು ಹೊರಬರುತ್ತದೆ ಎಂದು ಅವರು ಭಯಪಡುತ್ತಾರೆ. ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ತೃಪ್ತಿಪಡಿಸಲು ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಕಂಪನಿಯ ವಿನಿಮಯ ನೀತಿಯ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು, ಅದನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸಲಾಗುವುದು ಮತ್ತು ತಾವು ಪಾವತಿಸಿದ ಹಣಕ್ಕೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಅಂಕಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತೀರಿ ಎಂದು ನೀವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಭರವಸೆ ನೀಡುತ್ತೀರಿ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಏಕಕಾಲದಲ್ಲಿ ನೀವು ಅಂತಹ ಗುಣಮಟ್ಟದ ಪರಿಶೀಲನೆಯ ವೈಫಲ್ಯಕ್ಕಾಗಿ ನಿಮ್ಮನ್ನು ನವೀಕರಿಸಲು ಉತ್ಪನ್ನ ತಂಡವನ್ನು ಕೇಳುತ್ತೀರಿ.

3.7.10 ವಿಶ್ಲೇಷಣಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ವಿಮರ್ಶಾತ್ಮಕ ಚಿಂತನೆ

ವಿಶ್ಲೇಷಣಾತ್ಮಕ ಚಿಂತನೆ

ನೀವು ಪರಿಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಅಥವಾ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಅದನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಮತ್ತು ಭವಿಷ್ಯದಲ್ಲಿ ಅದು ಮರುಕಳಿಸದಂತೆ ಪರಿಹಾರದ ಬಗ್ಗೆ ಯೋಚಿಸಬೇಕು.

ಉದಾಹರಣೆ: ಒಂದೇ ಉತ್ಪನ್ನವು ವಿವಿಧ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಹೆಚ್ಚಿನ ದೂರುಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ, ಉತ್ಪನ್ನದಲ್ಲಿ ಗುಣಮಟ್ಟದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳಿವೆ ಎಂದು ಅದು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ. CCE ಆಗಿ ನೀವು ಈ ದತ್ತಾಂಶವನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಲು ಮತ್ತು ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಇಲಾಖೆಗೆ ತಿಳಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ. ಉತ್ಪನ್ನದ ಬಗ್ಗೆ ದೂರು ನೀಡುವ ಅಥವಾ ಭವಿಷ್ಯದಲ್ಲಿ ಅದೇ ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ಆರ್ಡರ್ ಮಾಡುವ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಇದು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

ವಿಮರ್ಶಾತ್ಮಕ ಚಿಂತನೆ

ನೀವು ಎದುರಿಸುತ್ತಿರುವ ಸಮಸ್ಯೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ನಿಮ್ಮ ವಿಧಾನದ ಬಗ್ಗೆ ನೀವು ವಿಮರ್ಶಾತ್ಮಕವಾಗಿ ಯೋಚಿಸಬೇಕು.

ಎಲ್ಲಾ ಸಮಸ್ಯೆಗಳಿಗೆ ಯಾವಾಗಲೂ ಒಂದೇ ಪರಿಹಾರವಿರುವುದಿಲ್ಲ. CCE ಆಗಿ, ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾತನ್ನು ಅಥವಾ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ನಿರ್ಣಯಿಸುವ ನಿಮ್ಮ ವಿಧಾನದಲ್ಲಿ ನೀವು ಹೆಚ್ಚು ವಿಮರ್ಶಾತ್ಮಕವಾಗಿರಬೇಕು.

ಉದಾಹರಣೆ: ಗ್ರಾಹಕರು ತಾವು ಖರೀದಿಸಿದ ಲ್ಯಾಪ್‌ಟಾಪ್‌ನಲ್ಲಿ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಎದುರಿಸುತ್ತಿದ್ದೇವೆ ಎಂದು ನಿಮಗೆ ಪತ್ರ ಬರೆಯುತ್ತಾರೆ. ಸಮಸ್ಯೆಯ ಹಿಂದಿನ ಕಾರಣವು ನಿಜವಾದ ದೋಷದಿಂದಾಗಿದೆಯೇ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಉತ್ಪನ್ನದ ಬದಲಿ ನೀತಿಯನ್ನು ದುರುಪಯೋಗಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತಿದ್ದಾರೆಯೇ ಎಂಬುದನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ನೀವು ಮೊದಲು ಅವರಿಗೆ ಕೆಲವು ಮೂಲಭೂತ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಬೇಕು.

3.7.11 ಒಟ್ಟಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವುದು

ಒಟ್ಟಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವುದು

ನೀವು ಒಟ್ಟಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವಾಗ ಇದು ಒಂದು ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶ ಮತ್ತು ವಿಶೇಷ ಲಕ್ಷಣವಾಗಿದೆ. ತಂಡದ ನಡುವಿನ ಹಗೆತನವು ಪ್ರತಿ ಸದಸ್ಯರ ಉತ್ಪಾದಕತೆಯಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿಬಿಂಬಿತವಾಗುತ್ತದೆ ಹೀಗಾಗಿ ವ್ಯಾಪಾರದ ಬೆಳವಣಿಗೆಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತದೆ. ಸಾಮರಸ್ಯದ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವ ತಂಡವು ಕೆಲಸಗಾರರಿಗೆ ಸಕಾರಾತ್ಮಕ ವಾತಾವರಣವನ್ನು ಸೃಷ್ಟಿಸುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಅದರಿಂದ ಅವರು ಗುರಿಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಎದುರಾಗುವ ಮಿತಿಗಳನ್ನು ಮೀರಿ ಹೋಗಲು ಸಿದ್ಧರಿದ್ದಾರೆ. ನೀವು ಪರಸ್ಪರರ ಸಾಧನೆಗಳನ್ನು ಪ್ರಶಂಸಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಅಂಗೀಕರಿಸಬೇಕು ಹಾಗೂ ಒಳ್ಳೆಯದನ್ನು ಮಾಡಲು ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬರನ್ನು ಪ್ರೇರೇಪಿಸಬೇಕು.

ಉದಾಹರಣೆ: ನಿಮಗೆ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ತಂಡದ ಸದಸ್ಯರಲ್ಲಿ ಒಬ್ಬರಿಗೆ ಮಾಡಲು ಟಾಸ್ಕ್ ನೀಡಲಾಗಿದೆ. ನಿಮ್ಮ ಮೇಲ್ದರ್ಜೆಯಲ್ಲಿರುವವರ ಮುಂದೆ ಅವರಿಗಿಂತ ಉತ್ತಮ ಅಂಕಗಳನ್ನು ಗಳಿಸಲು ನೀವು ಬಯಸಿದ್ದೀರಿ. ನೀವು ಅದನ್ನು ಸವಾಲಾಗಿ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಹಗಲು ರಾತ್ರಿ ಅದರ ಮೇಲೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡುತ್ತೀರಿ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಅಂತಿಮ ಹಂತವನ್ನು ತಲುಪುವ ಮೊದಲು, ನಿಮ್ಮ ಕುಟುಂಬದಲ್ಲಿ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಮಸ್ಯೆ ಉಂಟಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನೀವು ಕಿರು ಸೂಚನೆಯ ಮೂಲಕ ರಜೆಯ ಮೇಲೆ ಹೋಗುತ್ತೀರಿ. ಇದು ಸಂಯೋಜಿತ ಟಾಸ್ಕ್ ಆಗಿದ್ದರಿಂದ, ನಿಮ್ಮ ಜೊತೆಗಾರರಿಗೆ ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ಕೇಳಲಾಗುತ್ತದೆ ಆದರೆ ನೀವು ಅದನ್ನು ರಹಸ್ಯವಾಗಿಟ್ಟಿರುವುದರಿಂದ, ಅವರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಕಲ್ಪನೆಯಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಹೀಗಾಗಿ ಮೇಲ್ವರ್ಗದ ಆಡಳಿತದ ಮುಂದೆ ಹೇಳಿದ ಸಾಮಾನ್ಯ ಅಭಿಪ್ರಾಯವು ನಕಾರಾತ್ಮಕವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ, ನೀವು ಅನುಭವಿಸುತ್ತೀರಿ.

ಅಭ್ಯಾಸ

1. ಸಂವಹನ ಎಂದರೇನು?

2. ಸಂವಹನದ 7 ಸಿಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ?

3. ಓದುವ ಮಹತ್ವವನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.

4. ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಓದುವ ವಿವಿಧ ವಿಧಾನಗಳು ಯಾವುವು?

Skill India
कौशल भारत-कुशल भारत

सत्यमेव जयते
GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF SKILL DEVELOPMENT
& ENTREPRENEURSHIP

N·S·D·C
National
Skill Development
Corporation
Transforming the skill landscape

IT - ITeS SSC
NASSCOM

4. ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ

ಘಟಕ 4.1 – ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ

ಘಟಕ 4.2 – CCE ಯ ನೀತಿಸಂಹಿತೆ

ಘಟಕ 4.3 – ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ನೀತಿಗಳು

ಘಟಕ 4.4 – ಯೋಜನೆ ಮತ್ತು ಕ್ರೋಢೀಕರಣ

ಘಟಕ 4.5 – ತಂಡಗಳಲ್ಲಿ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವುದು

ಘಟಕ 4.6 – ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಲು ಪ್ರಮುಖ ಮತ್ತು ವಿಶಿಷ್ಟವಾದ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು

(SSC/N9001)

ಕಲಿಕೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಫಲಿತಾಂಶಗಳು

ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ, ನೀವು ಇವುಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಶಕ್ತರಾಗುವಿರಿ:

1. ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂದು ಚರ್ಚಿಸಲು.
2. CCE ಯ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಲು.
3. ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ನೀತಿಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು.
4. ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಯೋಜಿಸಲು.
5. ಸಮಯವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಕಾರ್ಯತಂತ್ರಗಳನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಲು.
6. ತಂಡದಲ್ಲಿ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಲು ಕಾರ್ಯತಂತ್ರಗಳನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಲು.
7. ತಂಡಗಳಲ್ಲಿ ಸಹಕಾರ ಸಂವಹನವನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸಲು.
8. CCE ಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸಂವಹನದ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಲು.
9. CCE ಗೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿರಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಮೂಲಭೂತ ವೃತ್ತಿಪರ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು.
10. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಲು CCE ಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ವಿವಿಧ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಲು.

ಘಟಕ 4.1: ಅವಶ್ಯಕತೆಯನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ

ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ, ನೀವು ಇವುಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಶಕ್ತರಾಗುವಿರಿ:

1. ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂದು ಚರ್ಚಿಸಲು ಸಮರ್ಥರಾಗುತ್ತೀರಿ.

4.1.1 ಕೆಲಸದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ

ಕಸ್ಟಮರ್ ಕೇರ್ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರಾಗಿ, ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವ ಸಲುವಾಗಿ ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ನೀವು ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು. ಈ ಘಟಕವು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಸಮಯ ಮತ್ತು ಗುಣಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಮಾನದಂಡಗಳಿಗೆ ಅದನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸುವ ಸಲುವಾಗಿ ಯೋಜಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಸಂಘಟಿಸುವುದಾಗಿದೆ.

CCE ಯ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳು

- ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಗೆ ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಮೊದಲ ಹಂತದ ಬೆಂಬಲವನ್ನು ಒದಗಿಸಲು
- ಒಪ್ಪಿದ ಸೇವೆಯ ಹಂತಗಳೊಳಗೆ ಮತ್ತು ವ್ಯಾಪಾರದ ಆದ್ಯತೆಗಳೊಳಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಮೇಲೆ ಕನಿಷ್ಠ ವ್ಯವಹಾರದ ಪ್ರಭಾವದೊಂದಿಗೆ ಸಾಮಾನ್ಯ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಸೇವೆಯ ಮರುಸ್ಥಾಪನೆಯನ್ನು ಸುಲಭಗೊಳಿಸಲು
- ಘಟನೆಗಳ ಎಲ್ಲಾ ಇಮೇಲ್‌ಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿ
- ಘಟನೆಯ ರೆಕಾರ್ಡಿಂಗ್
- ಘಟನೆಯ ವರ್ಗೀಕರಣ
- ಘಟನೆಯ ಆದ್ಯತೆ
- ಘಟನೆಯನ್ನು ಮುಂದಕ್ಕೆ ರವಾನಿಸುವುದು
- ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಮತ್ತು ಪ್ರಗತಿಯಲ್ಲಿರುವ ಇತರ ಸಂಬಂಧಿತ ಇಲಾಖೆಗಳನ್ನು ನವೀಕರಿಸಿ
- ಆಡಳಿತಕ್ಕೆ, ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರಿಗೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವರದಿ ಮಾಡಿ

ತಲುಪಿಸಬಹುದಾದವುಗಳು

ತಲುಪಿಸುವಿಕೆ ಎಂಬುದು CCE ಏನು ಮಾಡುತ್ತಾರೆ ಎಂಬುದರ ಮೂಲಭೂತ ಉತ್ಪಾದನೆಯಾಗಿದೆ. ಇದು ನಿಖರವಾದ, ಪ್ರಮಾಣಿತ ಮತ್ತು ದೋಷಮುಕ್ತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ.

ಪ್ರಮಾಣ

ಪ್ರಮಾಣ ಎಂಬುದು ಉತ್ಪಾದನೆಯ ಮೇಲೆ ಕೇಂದ್ರೀಕರಿಸುವ ಅಳತೆಯಾಗಿದೆ. ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಕೆಲಸ ಪೂರ್ಣಗೊಳ್ಳುವುದನ್ನು ಇದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. CCE ಗಾಗಿ ಪ್ರತಿ ಶಿಫ್ಟ್/ ದಿನ/ ವಾರ/ ತಿಂಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಅವರ ಕೆಲಸದ ಉತ್ಪಾದನೆಯನ್ನು ತೋರಿಸುವುದು ಅವಶ್ಯಕವಾಗಿದೆ.

ಗುಣಮಟ್ಟದ ಮಾನದಂಡಗಳು

ಗುಣಮಟ್ಟದ ಅಳತೆ/ಮಾನದಂಡವು ಸರಿಯಾಗಿರುವುದರ ಅಥವಾ ನಿಖರವಾಗಿರುವುದರ ಮೇಲೆ ಕೇಂದ್ರೀಕರಿಸುತ್ತದೆ. CCE ಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಯನ್ನು ಸರಿಯಾದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ನಿಖರವಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು.

ಸಮಯ

ಇದು ಸಮಯ ಆಧಾರಿತ ಅಳತೆಯಾಗಿದೆ. CCE ಯು ಸಮಯದ ಮಿತಿಗೆ ಬದ್ಧವಾಗಿರುತ್ತಾರೆ ಎಂಬುದು ಮುಖ್ಯವಾಗಿ ಇದರ ಅರ್ಥವಾಗಿದೆ.

ದತ್ತಾಂಶದಲ್ಲಿನ ವೈಪರೀತ್ಯಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ ಮತ್ತು ನೋಡಿ

ಸೆರೆಹಿಡಿದ ಚಿತ್ರಗಳಲ್ಲಿನ ದೋಷಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸುವ ಗ್ರಾಹಕ ಸಾಫ್ಟ್‌ವೇರ್ ಗೆ CCE ಗಂಭೀರವಾಗಿ ಗಮನ ಹರಿಸಬೇಕು. ಈ ದೋಷಗಳನ್ನು ಈ ಕೂಡಲೇ ಸರಿಪಡಿಸಬೇಕು. ಯಾವುದೇ ವಿನಾಯಿತಿಗಳನ್ನು ಜನಸಂಖ್ಯಾ ದತ್ತಾಂಶದಲ್ಲಿಯೂ ಗುರುತಿಸಬೇಕು. ವಿನಾಯಿತಿಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, CCE ಅದನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರಿಗೆ ತೋರಿಸಬೇಕು.

ಸೂಕ್ತವಾದ ಸಮಯದ ಪರಿಮಾಣಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸದಿರುವ ಪರಿಣಾಮಗಳು ಮತ್ತು ಅದರ ಪರಿಣಾಮಗಳು

CCE ಯು ತನ್ನ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರೊಂದಿಗೆ ಪರಸ್ಪರ ಸಮಾಲೋಚನೆಯಲ್ಲಿ ಕೈಗೊಳ್ಳಬೇಕಾದ ಮತ್ತು ತಲುಪಿಸಬೇಕಾದ ಕೆಲಸಕ್ಕಾಗಿ ಸಮಯವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಬೇಕು. ಒಂದು ಕಾಲಾವಧಿಯಲ್ಲಿ CCE ತನ್ನ ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಎಷ್ಟು ಸಮಯ ತೆಗೆದುಕೊಳುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಚಿಕ್ಕದಾದ ಕೆಲಸಕ್ಕೂ ವಾಸ್ತವಿಕ ಸಮಯದ ಗಡುವನ್ನು ಸರಿಪಡಿಸಲು ಸಮರ್ಥರಾಗುತ್ತಾರೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಇದು ತೋರಿಸುತ್ತದೆ. ಗಡುವನ್ನು ಯೋಜಿಸುವಾಗ ಯಾವಾಗಲೂ ಕೈಗೊಳ್ಳಬೇಕಾದ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಅನಿರೀಕ್ಷಿತ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳಿಗೆ ಸ್ವಲ್ಪ ಅವಕಾಶವನ್ನು ಇಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಿ. ತಪ್ಪಿದ ಗಡುವುಗಳ ಪರಿಣಾಮಗಳನ್ನು ಸಹ ಚರ್ಚಿಸಬೇಕು.

ಕೆಲಸಕ್ಕಾಗಿ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುವುದು ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಬಳಸುವುದು

ಉತ್ಪಾದಕತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು, ನೋಂದಣಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಸರಿಯಾದ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳನ್ನು ಅವನು ಅಥವಾ ಅವಳು ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು CCE ಯಾವಾಗಲೂ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಸಂಪನ್ಮೂಲದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯ ಕುರಿತು ದೈನಂದಿನ ಸ್ಥಿತಿಯ ಲಾಗ್ ಅನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು. ಈ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಈ ಲಾಗ್ CCE ಗೆ ಯಾವ ಸಂಪನ್ಮೂಲವು ಕುಸಿಯಬಹುದು ಎಂಬುದನ್ನು ಗಮನಿಸಲು ಮತ್ತು ಮುಂದೆ ಸಾಗುವ ಕೆಲಸದ ನಿರ್ಬಂಧವನ್ನು ರಚಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಮೇಲ್ದರ್ಜೆಯ ಹಾಗೂ ತಾಂತ್ರಿಕ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಅದನ್ನು ವರದಿ ಸಲ್ಲಿಸಿ ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಳ್ಳಬೇಕು. ಸ್ಥಗಿತವನ್ನು ಪೂರ್ವಭಾವಿಯಾಗಿ ಮಾಡುವ ಆಲೋಚನೆ ಇರಬೇಕು ಹಾಗೂ ಸ್ಥಗಿತ ಸಂಭವಿಸುವ ಮೊದಲು ಬದಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆಯೇ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

ಇದಲ್ಲದೆ, ಲಭ್ಯವಿರುವ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳೊಂದಿಗೆ ಹೇಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡಬೇಕೆಂದು CCE ಯು ತಿಳಿದಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಸಂಪನ್ಮೂಲದ ಗುಣಮಟ್ಟದಿಂದ ಪ್ರಭಾವಿತವಾಗಬಾರದು. ಹಾಗೂ ಇನ್ನೂ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಿರಬೇಕು. ಇಲ್ಲಿ CCE ಯು ಹೊಸ ವಿಚಾರಗಳನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡು ಕಾಲ್ಪನಿಕವಾಗಿ ಆಲೋಚಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿದೆ ಹಾಗೂ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳ ಕೊರತೆ ಅಥವಾ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು ಸೀಮಿತವಾಗಿರುವುದು ಕೆಲಸದ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

ಮೇಲಿನ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರಿಗೆ ವೈಪರೀತ್ಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಿ

CCE ಯು ಎಲ್ಲಾ ವೈಪರೀತ್ಯಗಳನ್ನು ಜನಸಂಖ್ಯಾ ದತ್ತಾಂಶದಲ್ಲಿನ ವೈಪರೀತ್ಯಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿರುವ ಹಾಗೆ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರಿಗೆ ಅಥವಾ ಮೇಲಿನ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರಿಗೆ ತೋರಿಸಬೇಕು. ಇದಲ್ಲದೆ, CCE ಯು ಎಲ್ಲಾ ವೈಪರೀತ್ಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಖಚಿತತೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು ಅಂದರೆ, ಅದು ಎಲ್ಲಿಂದ ಹುಟ್ಟಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಎಲ್ಲಿಂದ ಅದನ್ನು ತೆರವುಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅನುಮೋದಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ತಿಳಿದಿರಬೇಕು.

ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು:

1. ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ
2. ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ನೀತಿಗಳು
3. ಯೋಜನೆ ಮತ್ತು ಸಂಘಟನೆ
4. ಒಟ್ಟಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವುದು: ಸಹಕಾರ ಮತ್ತು ಸಮನ್ವಯ
5. ಕೋಪ ನಿರ್ವಹಣೆ
6. ವಿವರಗಳಿಗೆ ಗಮನ ನೀಡುವುದು
7. ಕೆಲಸದಲ್ಲಿ ವರದಿ ಮಾಡುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಸಂವಹನ

ಮೇಲಿನ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಘಟಕಗಳಲ್ಲಿ ಚರ್ಚಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಘಟಕ 4.2: CCE ಯ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ

ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ, ನೀವು ಇವುಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಶಕ್ತರಾಗುವಿರಿ:

1. CCE ಯ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.

4.2.1 CCE ಯ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ

ನಿಮ್ಮ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಗೆ ನೀವು ವೃತ್ತಿಪರರಂತೆ ವರ್ತಿಸುವುದು ಅಗತ್ಯವಾಗಿದೆ. ನೀವು ನಿಮ್ಮನ್ನು ಹೇಗೆ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತೀರಿ, ನೀವು ಯಾವ ರೀತಿ ಬಟ್ಟೆ ಧರಿಸುತ್ತೀರಿ, ನೀವು ಹೇಗೆ ತಯಾರಾಗುತ್ತೀರಿ, ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಪ್ರದೇಶವು ಎಷ್ಟು ಅಚ್ಚುಕಟ್ಟಾಗಿದೆ ಅಥವಾ ಎಷ್ಟು ಅವ್ಯವಸ್ಥಿತವಾಗಿದೆ, ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬರೂ ಗಮನಿಸುತ್ತಾರೆ. ಈ ಸೆಶನ್ ನಿಮ್ಮನ್ನು ಕೆಲಸದಲ್ಲಿ, ವೃತ್ತಿಪರವಾಗಿ ಹೇಗೆ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕೆಂದು ನಿಮಗೆ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತವಾಗಿ ಹೇಳುತ್ತದೆ.

ಸಂಪನ್ಮೂಲ ನಿರ್ವಹಣೆ

ನಿಮಗೆ ನೀಡಲಾದ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಪ್ರಮುಖ ಕೌಶಲ್ಯಗಳಲ್ಲಿ ಒಂದಾಗಿದೆ. ಸಂಪನ್ಮೂಲ ನಿರ್ವಹಣೆಯೆಂದರೆ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗ ಅವುಗಳ ಸಮರ್ಥ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಬಳಕೆಯಾಗಿದೆ. ಅಂತಹ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ (IT), ಭೌತಿಕ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು, ಮಾಹಿತಿ ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬಹುದು.

ಪ್ರಾಥಮಿಕವಾಗಿ, ನೀವು CCE ಆಗಿ ಪಡೆಯುವ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು ಮಾಹಿತಿ ಮತ್ತು ಹಾರ್ಡ್‌ವೇರ್ ಆಗಿರುತ್ತವೆ.

ಮಾಹಿತಿ ನಿರ್ವಹಣೆ

1. ಹೆಸರು, ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ ಅಥವಾ ರಸ್ತೆ ವಿಳಾಸದ ಮೂಲಕ ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಡೇಟಾಬೇಸ್ ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸೇರಿಸಿ. ಇದು ಹೆಚ್ಚಿನ ಪ್ರಮಾಣದ ಕಡತಗಳ ಮೂಲಕ ಹೋಗದೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸುಲಭವಾಗಿ ಹುಡುಕುತ್ತದೆ.
2. ಕಾಗದದ ತುಂಡಿನ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬರೆಯಬಾರದು ಎಂದು ನೆನಪಿಡಿ. ಹಾಗೆ ಮಾಡಿದರೆ, ಅದನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಚೂರುಚೂರು ಮಾಡಬೇಕು.
3. ಯಾವುದೇ ಕಾಗುಣಿತ ದೋಷಗಳಿಲ್ಲದೆ ನೀವು ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಡೇಟಾಬೇಸ್‌ಗೆ ನಮೂದಿಸಿದ್ದೀರಿ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
4. ಖರೀದಿಗಳನ್ನೂ ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ದಾಖಲಿಸಿ. ಗ್ರಾಹಕರು ಉತ್ಪನ್ನದ ಮೇಲೆ ವಾರಂಟಿಯನ್ನು ಖರೀದಿಸಿದ್ದರೆ ಆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕ ಕಡತಕ್ಕೆ ನಮೂದಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ. ಒಂದು ವೇಳೆ ಅವನು ಅಥವಾ ಅವಳು ರಶೀದಿಯನ್ನು ಕಳೆದುಕೊಂಡಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಅವನಿಗೆ ಅಥವಾ ಅವಳಿಗೆ ಮರುಪಾವತಿಯ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಏನನ್ನು ಖರೀದಿಸಿದ್ದಾರೆ ಎಂಬಂತಹ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀವು ಸೇರಿಸಲು ಬಯಸುತ್ತೀರಿ.
5. ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ವಿಳಾಸವನ್ನು ಇನ್ನೊಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಹೇಳಬೇಡಿ. ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಸ್ವಂತ ವಿಳಾಸ ಮತ್ತು ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು. ನಿಮ್ಮ ವ್ಯಾಪಾರವು ಖಾಸಗಿಯಾಗಿ ಇರಿಸಬೇಕಾದ ಯಾವುದೇ ಖಾಸಗಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಎಂದು ಕಂಡುಕೊಂಡರೆ ಗ್ರಾಹಕರು ತುಂಬಾ ಅಸಂತೋಷಗೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ.

ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಪ್ರದೇಶ

ನಿಮಗೆ ನಿಯೋಜಿಸಲಾದ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳನ್ನು ದುರುಪಯೋಗಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳದಿರುವುದು ಮುಖ್ಯವಾಗಿದೆ. ನಿಮಗೆ ನಿಯೋಜಿಸಲಾದ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು ನಿಮ್ಮ ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಪರಿಕರಗಳಾಗಿವೆ.

ನಿಮ್ಮ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳನ್ನು ಬಳಸುವಾಗ ನೀವು ಹೇಗೆ ಜಾಗರೂಕರಾಗಿರುತ್ತೀರೋ, ಅದೇ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ದಯವಿಟ್ಟು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳನ್ನು ಬಳಸುವಲ್ಲಿ ಜಾಗರೂಕರಾಗಿರಿ.

ನಿಮ್ಮ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಗೆ ನೀವು ವೃತ್ತಿಪರರಂತೆ ವರ್ತಿಸುವುದು ಅಗತ್ಯವಾಗಿದೆ. ನೀವು ನಿಮ್ಮನ್ನು ಹೇಗೆ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತೀರಿ, ನೀವು ಯಾವ ರೀತಿ ಬಟ್ಟೆ ಧರಿಸುತ್ತೀರಿ, ನೀವು ಹೇಗೆ ತಯಾರಾಗುತ್ತೀರಿ, ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಪ್ರದೇಶವು ಎಷ್ಟು ಅಚ್ಚುಕಟ್ಟಾಗಿದೆ ಅಥವಾ ಎಷ್ಟು ಅವ್ಯವಸ್ಥಿತವಾಗಿದೆ, ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬರೂ ಗಮನಿಸುತ್ತಾರೆ.

ಈ ಅಧಿವೇಶನವು ನಿಮ್ಮನ್ನು ಕೆಲಸದಲ್ಲಿ, ವೃತ್ತಿಪರವಾಗಿ ಹೇಗೆ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕೆಂದು ನಿಮಗೆ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತವಾಗಿ ಹೇಳುತ್ತದೆ.

ಸಂಪನ್ಮೂಲ ನಿರ್ವಹಣೆ

ನಿಮಗೆ ನೀಡಲಾದ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಪ್ರಮುಖ ಕೌಶಲ್ಯಗಳಲ್ಲಿ ಒಂದಾಗಿದೆ. ಸಂಪನ್ಮೂಲ ನಿರ್ವಹಣೆಯೆಂದರೆ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗ ಅವುಗಳ ಸಮರ್ಥ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಬಳಕೆಯಾಗಿದೆ. ಅಂತಹ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ (IT), ಭೌತಿಕ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು, ಮಾಹಿತಿ ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬಹುದು.

ಪ್ರಾಥಮಿಕವಾಗಿ, ನೀವು CCE ಆಗಿ ಪಡೆಯುವ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು ಮಾಹಿತಿ ಮತ್ತು ಹಾರ್ಡ್‌ವೇರ್ ಆಗಿರುತ್ತವೆ.

ಮಾಹಿತಿ ನಿರ್ವಹಣೆ

1. ಹೆಸರು, ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ ಅಥವಾ ರಸ್ತೆ ವಿಳಾಸದ ಮೂಲಕ ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಡೇಟಾಬೇಸ್ ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸೇರಿಸಿ. ಇದು ಹೆಚ್ಚಿನ ಪ್ರಮಾಣದ ಕಡತಗಳ ಮೂಲಕ ಹೋಗದೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸುಲಭವಾಗಿ ಹುಡುಕುತ್ತದೆ.
2. ಕಾಗದದ ತುಂಡಿನ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬರೆಯಬಾರದು ಎಂದು ನೆನಪಿಡಿ. ಹಾಗೆ ಮಾಡಿದರೆ, ಅದನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಚೂರುಚೂರು ಮಾಡಬೇಕು.
3. ಯಾವುದೇ ಕಾಗುಣಿತ ದೋಷಗಳಿಲ್ಲದೆ ನೀವು ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಡೇಟಾಬೇಸ್‌ಗೆ ನಮೂದಿಸಿದ್ದೀರಿ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
4. ಖರೀದಿಗಳನ್ನೂ ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ದಾಖಲಿಸಿ. ಗ್ರಾಹಕರು ಉತ್ಪನ್ನದ ಮೇಲೆ ವಾರಂಟಿಯನ್ನು ಖರೀದಿಸಿದ್ದರೆ ಆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕ ಕಡತಕ್ಕೆ ನಮೂದಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ. ಒಂದು ವೇಳೆ ಅವನು ಅಥವಾ ಅವಳು ರಶೀದಿಯನ್ನು ಕಳೆದುಕೊಂಡಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಅವನಿಗೆ ಅಥವಾ ಅವಳಿಗೆ ಮರುಪಾವತಿಯ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಏನನ್ನು ಖರೀದಿಸಿದ್ದಾರೆ ಎಂಬಂತಹ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀವು ಸೇರಿಸಲು ಬಯಸುತ್ತೀರಿ.
5. ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ವಿಳಾಸವನ್ನು ಇನ್ನೊಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಹೇಳಬೇಡಿ. ನೀವು ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಸ್ವಂತ ವಿಳಾಸ ಮತ್ತು ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು. ನಿಮ್ಮ ವ್ಯಾಪಾರವು ಖಾಸಗಿಯಾಗಿ ಇರಿಸಬೇಕಾದ ಯಾವುದೇ ಖಾಸಗಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಎಂದು ಕಂಡುಕೊಂಡರೆ ಗ್ರಾಹಕರು ತುಂಬಾ ಅಸಂತೋಷಗೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ.

ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಪ್ರದೇಶ

ನಿಮಗೆ ನಿಯೋಜಿಸಲಾದ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳನ್ನು ದುರುಪಯೋಗಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳದಿರುವುದು ಮುಖ್ಯವಾಗಿದೆ. ನಿಮಗೆ ನಿಯೋಜಿಸಲಾದ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು ಎಂದರೆ ನಿಮ್ಮ ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಪರಿಕರಗಳಾಗಿವೆ.

ನಿಮ್ಮ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳನ್ನು ಬಳಸುವಾಗ ನೀವು ಹೇಗೆ ಜಾಗರೂಕರಾಗಿರುತ್ತೀರೋ, ಅದೇ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ದಯವಿಟ್ಟು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳನ್ನು ಬಳಸುವಲ್ಲಿ ಜಾಗರೂಕರಾಗಿರಿ.

ಹೀಗೆ ಮಾಡುವುದು ಮುಖ್ಯವಾಗಿದೆ:

1. ನೀವು ಪ್ರತಿದಿನ ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಅನ್ನು ಲಾಗ್ ಔಟ್ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ಶಟ್ ಡೌನ್ ಮಾಡಿ. ನೀವು ಶಟ್ ಡೌನ್ ಮಾಡದಿದ್ದರೆ, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್‌ಗೆ ನಿರಂತರ ವಿದ್ಯುತ್ ಸರಬರಾಜು ಇರುವುದರಿಂದ ಅದು ಕಂಪ್ಯೂಟರ್‌ನ ಜೀವನವನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ.
2. ಕೀಬೋರ್ಡ್ ಮತ್ತು ಮೌಸ್ ಅನ್ನು ಎಚ್ಚರಿಕೆಯಿಂದ ಬಳಸಿ. ವಿದ್ಯುತ್ ಕೇಬಲ್‌ಗಳು ಬಾಗಿದ ಅಥವಾ ಸಿಕ್ಕಿಹಾಕಿಕೊಳ್ಳದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಧನಗಳನ್ನು ಬಳಸುವುದು ಮುಖ್ಯವಾಗಿದೆ.
3. ನೀವು ಉಪಕರಣದ ಸರಿಯಾದ ಭೌತಿಕ ಆರೈಕೆಯನ್ನು ಸಹ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಇದರಿಂದ ನೀವು ಅದನ್ನು ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಹಾನಿಗೊಳಿಸುವುದಿಲ್ಲ.
4. ಪ್ರೊಸೆಸರ್ ಅನ್ನು ಕಾಲಿನ ಆಧಾರಕ್ಕಾಗಿ ಬಳಸಬೇಡಿ. ಹಾಗೆ ಮಾಡುವುದರಿಂದ ಅದು ಕೊಳಕಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಒಂದು ವೇಳೆ ತಳ್ಳಿದರೆ, ಅದು ಬೀಳಬಹುದು. ಇದು ಪ್ರೊಸೆಸರ್ ಒಳಗಿನ ಸಂಯೋಜನೆಯನ್ನು ಹಾನಿಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ.

ಹೀಗೆ ಮಾಡಲು ನೆನಪಿಡಿ:

1. ನಿಮ್ಮ ಕಾರ್ಯಸ್ಥಳವನ್ನು ಅಚ್ಚುಕಟ್ಟಾಗಿ ಮತ್ತು ಸುವ್ಯವಸ್ಥಿತವಾಗಿ ಇರಿಸಿ. ಇದು ನಿಮ್ಮ ಆಲೋಚನೆಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪ್ರತಿಫಲಿಸುತ್ತದೆ. ಅಚ್ಚುಕಟ್ಟಾದ ಪ್ರದೇಶದಲ್ಲಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಯೋಚಿಸಬಹುದು ಎಂದು ವೈಜ್ಞಾನಿಕವಾಗಿ ಸಾಬೀತಾಗಿದೆ.
2. ನೀವು ದಿನವೂ ಹೊರಡುವ ಮೊದಲು ನೀವು ಇಡೀ ದಿನ ಬಳಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಚೆನ್ನಾಗಿ ಜೋಡಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
3. ಚೂರುಚೂರು ಮಾಡಬೇಕಾದ ಯಾವುದೇ ಸೂಕ್ಷ್ಮ ಮಾಹಿತಿಯಿದ್ದರೆ, ಅದನ್ನು ಮರುದಿನಕ್ಕೆ ಮುಂದೂಡುವ ಬದಲು ತಕ್ಷಣವೇ ಮಾಡಲು ಮರೆಯದಿರಿ.

4. ಆರೋಗ್ಯ, ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯ ಉನ್ನತ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ.
5. ಆರೋಗ್ಯ, ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷತಾ ಮಾನದಂಡಗಳ ಯಾವುದೇ ಅನನುವರ್ತನೆಯು ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಮೇಲೆ ಬೀರಬಹುದಾದ ಪರಿಣಾಮಗಳು.
6. ಆರೋಗ್ಯ, ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ಮಾನದಂಡಗಳಲ್ಲಿನ ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ಉಲ್ಲಂಘನೆಗಳು ಹಾಗೂ ಇವುಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಮತ್ತು ಯಾವಾಗ ವರದಿ ಮಾಡಬೇಕು.
7. ಸುರಕ್ಷತೆ, ಆರೋಗ್ಯ ಹಾಗೂ ಭದ್ರತೆ ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ನಿಯಮಗಳು ಹಾಗೂ ಸೇವೆಗಳ ಕ್ಷೇತ್ರಗಳಲ್ಲಿರುವ ಸರ್ಕಾರಿ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು.

CCE ತಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದ ಬಗ್ಗೆ ಗೌರವವನ್ನು ಹೊಂದಿರುವಾಗ ಮಾತ್ರ ಸುವ್ಯವಸ್ಥಿತವಾದ ಕೆಲಸದ ಪ್ರದೇಶವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಬಹುದು. ಇದು ಬಹಳ ಮುಖ್ಯವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತೆ ಚರ್ಚಿಸಲಾಗಿದೆ

ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳವನ್ನು ಗೌರವಿಸಿ

ನಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳವನ್ನು ನಾವು ಗೌರವಿಸುವ ಕೆಲವು ವಿಧಾನಗಳು:

- ನಮ್ಮ ಸುತ್ತಮುತ್ತಲಿನ ಜನರನ್ನು ಗೌರವಿಸುವುದು.
- ಕೆಲಸದಲ್ಲಿರುವ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳನ್ನು ಗೌರವಿಸುವುದು.
- ಕಾಗದ, ಸ್ಟೇಪ್ಲರ್, ಪ್ರಿಂಟರ್ ಇತ್ಯಾದಿ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳನ್ನು ದುರುಪಯೋಗಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳದಿರುವುದು.
- ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳನ್ನು ಗೌರವಿಸುವುದು ಮತ್ತು ನಮ್ಮ ಬಳಕೆಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳನ್ನು ಹಾನಿ ಮಾಡಲು ಏನನ್ನೂ ಮಾಡದಿರುವುದು.
- ನಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದ ಸುತ್ತಲೂ ಕಸ ಹಾಕದಿರುವುದು ಅಥವಾ ಕೊಳಕು ಮಾಡದಿರುವುದು.

ನಿಮ್ಮ ತಕ್ಷಣದ ಕೆಲಸದ ಪ್ರದೇಶವನ್ನು ಸ್ವಚ್ಛವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸುವ್ಯವಸ್ಥಿತವಾಗಿ ಇರಿಸಿ

ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಭಾಗವೆಂದರೆ ಸ್ವಚ್ಛವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸುವ್ಯವಸ್ಥಿತವಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವುದಾಗಿದೆ. ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳವು ಸೂಕ್ಷ್ಮಜೀವಿಗಳಿಂದ ಮುಕ್ತವಾಗಿರಬೇಕು.

ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಪ್ರದೇಶವನ್ನು ಸ್ವಚ್ಛವಾಗಿಡಲು ಕೆಲವು ಮಾರ್ಗಗಳು

- ನಿಮ್ಮ ಮೇಜಿನ ಬಳಿ ತಿನ್ನುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಿ. ಮೇಜಿನ ಬಳಿ ತಿಂದವರು ತಮ್ಮ ಕೈ ತೊಳೆಯುವುದಿಲ್ಲ. ಅದೇ ಕೊಳಕು ಕೈಯಿಂದ ಅವರು ಕೆಲಸ ಮಾಡುವ ಸ್ಥಳ, ಕೀಬೋರ್ಡ್ ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಮುಟ್ಟುತ್ತಾರೆ. ಎಲ್ಲವನ್ನೂ ಕೊಳಕು ಮಾಡುತ್ತಾರೆ.
- ಕೇಂದ್ರದ ನೆಲ ಯಾವಾಗಲೂ ಸ್ವಚ್ಛವಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ. ದಾಖಲಾಗುವವರು ಒಳಗೆ ಬಂದು ಕೊಳಕು ಬೂಟುಗಳೊಂದಿಗೆ ನಡೆಯುತ್ತಾರೆ. ಹೀಗಾಗಿ ನೆಲವನ್ನು ಯಾವಾಗಲೂ ಶುಚಿಗೊಳಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿರುತ್ತದೆ. ಹೀಗೆ ಮಾಡುವುದರಿಂದ ಕೇಂದ್ರವು ಆರೋಗ್ಯಕರವಾಗಿ ಕಾಣುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ದಾಖಲಾಗುವವರು ಆರಾಮದಾಯಕ ಅನುಭವವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ.
- ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದ ಸುತ್ತಲೂ ಸಾಕಷ್ಟು ಶೇಖರಣಾ ವಿಭಾಗಗಳನ್ನು ಮಾಡಿ. ಇದರಿಂದ ಎಲ್ಲಾ ಬಳಕೆಯಾಗದ ವಸ್ತುಗಳು, ಕಾಗದಗಳು, ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ವಸ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ಉಪಕರಣಗಳನ್ನು ಇಲ್ಲಿ ಇರಿಸಬಹುದು. ಶೇಖರಣಾ ಪ್ರದೇಶವು ನಿರ್ವಾಹಕರರಿಗೆ ಸಿಗುವಂತಿರಬೇಕು. ಏಕೆಂದರೆ ಅವರಿಗೆ ಏನಾದರೂ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ ಕೆಲಸದ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರದೇ ಅವು ಕೈಗೆಟುಕುವಂತಿರಬೇಕು. ಐಟಂಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸುವುದು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದ ಅಸ್ಥವ್ಯಸ್ಥತೆಯನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಮುಕ್ತವಾಗಿರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸುಲಭಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ.
- ದಾರಿಗಳು, ಕೆಲಸಕ್ಕಾಗಿ ನಡೆದಾಡುವ ಮಾರ್ಗಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳು ಯಾವುದೇ ಅಡೆತಡೆಗಳಿಲ್ಲದೆ ಮುಕ್ತವಾಗಿವೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ. ನೋಂದಣಿ ಸ್ಥಳದ ಪ್ರವೇಶವು ಮುಕ್ತವಾಗಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಚೆಲ್ಲಾಪಿಲ್ಲಿಯಾಗಿರಬಾರದು ಇದರಿಂದ ದಾಖಲಾಗುವವರು ಯಾವುದರ ಮೇಲೂ ಎಡವಿ ಬೀಳುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ತಮಗೆ ತಾವೇ ನೋವು ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ.
- ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಕೇಂದ್ರವನ್ನು ನೀವು ಸರಿಯಾಗಿ ಸಂಘಟಿಸಿಕೊಂಡರೆ, ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸ ಇನ್ನೂ ಸುಲಭವಾಗುತ್ತದೆ. ಇದು ಉತ್ಪಾದಕತೆ ಮತ್ತು ಕೆಲಸದ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ಸುಧಾರಿಸುತ್ತದೆ.
- ಉತ್ತಮ ಮತ್ತು ಅಚ್ಚುಕಟ್ಟಾದ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳವು ನೀವು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಬಗ್ಗೆ ಗಂಭೀರವಾಗಿದ್ದೀರಿ ಎಂಬ ಸಂದೇಶವನ್ನು ಎಲ್ಲರಿಗೂ ಕಳುಹಿಸುತ್ತದೆ. ಇದು ನೋಂದಣಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಮಹತ್ವದ ಬಗ್ಗೆ ದಾಖಲಾಗುವವರಿಗೆ ಸಂದೇಶವನ್ನು ಸಹ ಕಳುಹಿಸುತ್ತದೆ.

ಒಬ್ಬ CCE ಇದನ್ನು ಮಾಡುವುದು ಮುಖ್ಯವಾಗಿದೆ:

- ನಿಮ್ಮ ಶಿಫ್ಟ್ ಪ್ರಾರಂಭವಾಗುವ ಕನಿಷ್ಠ 15 ನಿಮಿಷಗಳ ಮೊದಲು ಕೆಲಸ ಮಾಡುವ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿರಿ.
- ಯಾವಾಗಲೂ ಯೋಜಿತ ರಜೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಿ. ಹೀಗೆ ಮಾಡುವುದರಿಂದ ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಬೇರೆಯವರಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಬೇರೆಯವರು ಮಾಡಿ ಮುಗಿಸಬಹುದು.
- ಪದೇ ಪದೇ ಉದ್ಯೋಗ ಬದಲಾಯಿಸುವುದು ಸೂಕ್ತವಲ್ಲ. ಇದು ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ನಿಮ್ಮ ಬದ್ಧತೆ ಕಳಪೆಯಾಗಿದೆ ಎಂದು ಪ್ರತಿಬಿಂಬಿಸುತ್ತದೆ.

ವೈಯಕ್ತಿಕ ಅಂದಗೊಳಿಸುವಿಕೆ

ಜನರನ್ನು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಮೊದಲು ಅವರ ತೋರಿಕೆಯಿಂದ ನಿರ್ಣಯಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಹೀಗಾಗಿಯೇ ನಿಮ್ಮನ್ನು ನೀವು ಚೆನ್ನಾಗಿ ತೋರಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಮುಖ್ಯವಾಗಿದೆ. CCE ಆಗಿ ಕಾಳಜಿ ವಹಿಸಬೇಕಾದ ಸಾಕಷ್ಟು ನಿಯತಾಂಕಗಳಿವೆ. ಅವುಗಳಲ್ಲಿ ಒಂದು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಅಂದಗೊಳಿಸುವಿಕೆ. ಕೆಲಸದಲ್ಲಿನ ನಿಮ್ಮ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮಾತ್ರವಲ್ಲದೆ ನೀವು ಹೇಗೆ ಕಾಣಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತೀರಿ ಎಂಬುದರ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ನಿಮ್ಮನ್ನು ಇಷ್ಟಪಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಇಷ್ಟಪಡಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

ವೃತ್ತಿಪರವಾಗಿ ಅಂದಗೊಳಿಸುವ ಕೆಲವು ಮೂಲ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾಗಿದೆ:

- ಅಚ್ಚುಕಟ್ಟಾದ ಮತ್ತು ನಾಜೂಕಾದ ತೋರಿಕೆ
- ಮುಖ ತೊಳೆದುಕೊಂಡು ಹಲ್ಲುಗಳನ್ನು ಸ್ವಚ್ಛಗೊಳಿಸಿಕೊಂಡಿರುವುದು
- ಸ್ವಚ್ಛವಾದ ಬಟ್ಟೆ ಧರಿಸುವುದು
- ಕೂದಲನ್ನು ಚೆನ್ನಾಗಿ ಬಾಚಿಕೊಳ್ಳುವುದು/ಕಟ್ಟಿಕೊಳ್ಳುವುದು
- ಸ್ವಚ್ಛಗೊಳಿಸಿದ ಮತ್ತು ಸರಿಯಾಗಿ ಕತ್ತರಿಸಿದ ಉಗುರುಗಳು
- ಸರಿಯಾದ ಬೂಟುಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಕ್ಸ್
- ವೃತ್ತಿಪರ ಉಡುಪು
- ನಿಯಂತ್ರಿತ ದೇಹದ ವಾಸನೆ

ಸಾಮಾನ್ಯ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ

CCE ಆಗಿ ನೀವು ಹೀಗೆ ಮಾಡುವುದು ಮುಖ್ಯವಾಗಿದೆ:

- ಗೌಪ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಖಾಸಗಿತನವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು (ಸಂಸ್ಥೆ, ಗ್ರಾಹಕ ಮತ್ತು ಗಿರಾಕಿ)
- ಉದ್ಯೋಗದ ಪಾತ್ರವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಮೆಟ್ರಿಕ್ಸ್ ಸೆಟ್‌ನಂತಹ ಕಂಪನಿಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದು
- ಕಂಪನಿಯ ಸ್ವತ್ತನ್ನು ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆ ಮತ್ತು ಸಮಗ್ರತೆಯಿಂದ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು
- ಗ್ರಾಹಕರ ದತ್ತಾಂಶದ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಗೌರವಿಸುವುದು
- ಸ್ವಯಂ ಗೌರವ, ಇತರರನ್ನು ಮತ್ತು ಪರಿಸರವನ್ನು ಗೌರವಿಸುವುದರ ಮಹತ್ವವನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು
- ಸಂಸ್ಥೆಯ ನೀತಿಗಳನ್ನು ಗೌರವಿಸುವುದು
- ರಜೆಯ ನೀತಿ ಮತ್ತು ಇತರ ಊಖ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಮತ್ತು ಪಾಲಿಸುವುದು

ಹಾಜರಾತಿ ಮತ್ತು ರಜೆಗಳು

- ಎಲ್ಲಾ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಪ್ರತಿದಿನ ಮತ್ತು ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಕಛೇರಿಯಲ್ಲಿ ಇರಬೇಕೆಂದು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಲಾಗಿದೆ.
- ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ತಡವಾಗಿ ಬರುವುದನ್ನು ಅಪೇಕ್ಷಿಸುವುದಿಲ್ಲ.
- ರಜೆಗಳನ್ನು ಕ್ಲೈಮ್ ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಿಲ್ಲ. ಅದು ಹಕ್ಕಲ್ಲ.
- ನಿಮ್ಮ ರಜೆಯನ್ನು ಯಾವಾಗ ಬೇಕಾದರೂ ನಿರಾಕರಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ ಹಿಂಪಡೆಯಬಹುದು.
- ನಿಮ್ಮ ಮೇಲಿನ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರಿಗೆ ನೀವು ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಬೇಕು

ಅಭ್ಯಾಸ

1. CCE ಗೆ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದು ಏಕೆ ಮುಖ್ಯ?

_____

_____

2. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳನ್ನು ಗೌರವಿಸಲು ಕೆಲವು ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಬರೆಯಿರಿ.

_____

_____

ಘಟಕ 4.3: ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ನೀತಿಗಳು

ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ, ನೀವು ಇವುಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಶಕ್ತರಾಗುವಿರಿ:

1. ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ನೀತಿಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು.

4.3.1 ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ನೀತಿಗಳು

ಗುರುತಿಸುವಿಕೆ

- ನಿಮ್ಮ ಪಾತ್ರದ ಸ್ಪಷ್ಟ ಸೂಚನೆಯೊಂದಿಗೆ ಯಾವಾಗಲೂ ನಿಮ್ಮ ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯಾಗಿ ನಿಮ್ಮನ್ನು ಗುರುತಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
- ನೀವು ಯಾವುದೇ ಕಾರಣಕ್ಕಾಗಿ ಕಛೇರಿಯಿಂದ ಹೊರಗೆ ಹೋದರೆ, ಯಾವಾಗಲೂ ನಿಮ್ಮ ಗುರುತಿನ ಚೀಟಿಯನ್ನು ದೃಢೀಕರಣ ಪತ್ರದೊಂದಿಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಹೋಗಿ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸ್ವಯಂಪ್ರೇರಣೆಯಿಂದ ತೋರಿಸಿ.
- ಗುರುತಿನ ಚೀಟಿಯು ನಿಮ್ಮ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರ/ಸಹಾಯವಾಣಿಯ ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು.
- ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡುವ/ಸಂಪರ್ಕಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಏಜೆಂಟ್ ಸಂಪರ್ಕಿಸುವ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಹೆಸರು, ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ನೀವು ಪಡೆಯಲು ಹೊರಟಿರುವ ಉತ್ಪನ್ನ ಮುಂತಾದ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿವರಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಬೇಕು.
- ಸಮೀಕ್ಷೆಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತಿರುವವರು ಅಥವಾ ಬೇರೆಯವರು ಎಂಬುದಾಗಿ ನಿಮ್ಮನ್ನು ನೀವು ಎಂದಿಗೂ ತಪ್ಪಾಗಿ ನಿರೂಪಿಸಬೇಡಿ.

ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಭಾಷೆ

- ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮರು ಉತ್ತರಿಸುವಾಗ ಪ್ರಾಮಾಣಿಕವಾಗಿರಿ, ಸಭ್ಯವಾಗಿರಿ ಆದರೆ ದೃಢವಾಗಿರಿ.
- ತಪ್ಪು ಅಥವಾ ನಿಂದನೀಯ ಪದಗಳನ್ನು ಅಥವಾ ದಾರಿತಪ್ಪಿಸುವ ಕಾಮೆಂಟ್‌ಗಳನ್ನು ಬರೆಯಬೇಡಿ.
- ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅವಮಾನಿಸುವ ಅಥವಾ ಕೀಳಾಗಿಸುವಂತಹ ಕಾಮೆಂಟ್‌ಗಳನ್ನು ಮಾಡಬೇಡಿ.
- ಜನಾಂಗ, ಲಿಂಗ, ಧರ್ಮ, ಸಮುದಾಯ, ಕುಟುಂಬ, ರಾಷ್ಟ್ರೀಯತೆ, ಸ್ಥಳ, ದೈಹಿಕ ತೋರಿಕೆ, ಶಿಕ್ಷಣ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಉದ್ಯೋಗವನ್ನು ಕೀಳಾಗಿಸುವಂತಹ ಟೀಕೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಬೇಡಿ
- ಯಾವುದೇ ವಿಷಯವನ್ನು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಡಿ.
- ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಬೆದರಿಕೆ / ಕಿರುಕುಳ / ಹಿಂಸೆ ನೀಡಬೇಡಿ.
- ಗ್ರಾಹಕರು ಕಾಯದಂತೆ ನೀವು ವೇಗವಾಗಿ ಬರೆಯಬೇಕು. CCE ಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಸರಾಸರಿ ವೇಗವು ನಿಮಿಷಕ್ಕೆ 25 ಪದಗಳನ್ನು ಟೈಪ್ ಮಾಡುವುದು.
- CCE ಏನು ಬರೆದರೂ ಅದು ಸರಿಯಾಗಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಸತ್ಯ ಪರಿಶೀಲನೆ ಮಾಡಬೇಕು.
- ಭಾಷೆ ಸರಿಯಾಗಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಗೊಂದಲಕ್ಕೀಡುಮಾಡಬಾರದು.
- ವಾಕ್ಯಗಳು ನಿಖರವಾಗಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಸರಿಯಾದ ವಿರಾಮಚಿಹ್ನೆಯನ್ನು ಬಳಸಬೇಕು.

ನೈತಿಕತೆ

- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ನಿಮ್ಮ ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿರಿ ಮತ್ತು ನೈತಿಕವಾಗಿ ನಡೆದುಕೊಳ್ಳಿ.
- ಅಧಿಕಾರದ ನಿಯೋಜನೆಯ ಪ್ರಕಾರ ಮಾಡಿದ ಯಾವುದೇ ಭರವಸೆಯನ್ನು ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- ಯಾವುದೇ ಸುಳ್ಳು ಮಾಹಿತಿಯ ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೇಳಬೇಡಿ.
- ಗ್ರಾಹಕರು ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಯಾವಾಗಲೂ ಸರಿಯಾಗಿ ತಿಳಿಸಿ. ತಪ್ಪಾದ ಮೊತ್ತ ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಮೊತ್ತವನ್ನು ತಿಳಿಸಬೇಡಿ.

ಮೋಸವನ್ನು ರೂಢಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು

ಮೋಸವನ್ನು ರೂಢಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಉದ್ಯೋಗವನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ಕೊನೆಗೊಳಿಸುವುದಕ್ಕೆ, ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ CCE ಮೇಲೆ ಕಾನೂನು ಕ್ರಮ ಕೈಗೊಳ್ಳುವುದಕ್ಕೆ ಮತ್ತು ಪೊಲೀಸರಿಗೆ ದೂರು ನೀಡುವುದಕ್ಕೆ ಕಾರಣವಾಗಬಹುದು.

ದೊಡ್ಡ ಮತ್ತು ಸಣ್ಣ ಸಂಸ್ಥೆಗಳೆರಡೂ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ವಂಚನೆಗೆ ಬಲಿಯಾದಾಗ, ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಹೇಳುವುದಾದರೆ ಕಡಿಮೆ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಕಂಪನಿಗಳು ದೊಡ್ಡ ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ಹೋಲಿಸಿದರೆ ದುರ್ಬಲವಾಗಿರುತ್ತವೆ.

ಕಳ್ಳತನ ಮತ್ತು ಸೈಬರ್ ಕ್ರೈಮ್, ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ವಂಚನೆ ಇವುಗಳು ವಂಚನೆಯ ಕೆಲವು ಸಾಮಾನ್ಯ ಮೂಲಗಳಾಗಿದ್ದು, ಇವು ಕಂಪನಿಯ ಖ್ಯಾತಿಯ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಕಾರಣವಾಗುತ್ತದೆ. ಕೆಳಗಿನ ರೂಢಿಗಳನ್ನು ಮೋಸದ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು ಎಂದು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾಗಿದೆ.

- ಚೆಕ್‌ಗಳು, ರಸೀದಿ ಪುಸ್ತಕಗಳು, ಡ್ರಾಫ್ಟ್‌ಗಳು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾಯಿಸಬಹುದಾದ ಉಪಕರಣಗಳನ್ನು ತಿದ್ದುವುದು, ಸುಳ್ಳು ಮಾಡುವುದು ಅಥವಾ ಅನಧಿಕೃತವಾಗಿ ತಿದ್ದಿ ಬರೆಯುವುದು.
- ರಸೀದಿಗಳು ಮತ್ತು ಒಪ್ಪಂದ ಪತ್ರಗಳ ಮೇಲೆ ತಿದ್ದುವಿಕೆ, ಸುಳ್ಳು ಬರೆಯುವುದು ಮತ್ತು ತಪ್ಪು ಬದ್ಧತೆಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದು.
- ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಪ್ಪು ಬದ್ಧತೆಗಳು, ಭರವಸೆ ಮತ್ತು ಒಪ್ಪಂದಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸದಿರುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ.
- ನಿಮ್ಮ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಅಧಿಕಾರದ ಅನುಮೋದನೆಯಿಲ್ಲದೆ ಒಪ್ಪಂದ ಮತ್ತು ಮನ್ನಾ ಮೇಲೆ ಬದ್ಧವಾಗುವುದು.

ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಸ್ಕ್ರಿಪ್ಟ್ ಅನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ

ಸ್ಕ್ರಿಪ್ಟ್ ಎಂದರೆ CCE ಚಾಟ್ ಅಥವಾ ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವ ವಿಧಾನವಾಗಿದೆ. ಸ್ಕ್ರಿಪ್ಟ್‌ಗಳು ಮೂಲ ಶಿಷ್ಟಾಚಾರವನ್ನು ಹೊಂದಿವೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ನಿಮ್ಮ ಸಂವಹನದ ವಿವಿಧ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಬೇಕಾದ ಮೂಲಭೂತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತವೆ. ಚಾಟ್ ತೆರೆಯಲು, ಚಾಟ್ ಅನ್ನು ಹೋಲ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಇರಿಸುವಂತೆ ಕೇಳಲು, ಚಾಟ್ ಅನ್ನು ಎಸ್ಕಲೇಟ್ ಮಾಡಲು, ವಿಭಿನ್ನ ಆಕ್ಷೇಪಣೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಮತ್ತು ಚಾಟ್ ಅನ್ನು ಮುಚ್ಚಲು ವಿಭಿನ್ನ ಸ್ಕ್ರಿಪ್ಟ್ ಇದೆ. ಎಲ್ಲಾ CCE ಗಳು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಚಾಟ್‌ಗಳು ಅಥವಾ ಇಮೇಲ್‌ಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ಅನುಸರಿಸಲು ಈ ಸ್ಕ್ರಿಪ್ಟ್‌ಗಳನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಸ್ಕ್ರಿಪ್ಟ್‌ಗಳನ್ನು ಬಳಸುವ ಪ್ರಯೋಜನಗಳು

- CCE ಗಳು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುವ ಮತ್ತು ವ್ಯವಹರಿಸುವ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಏಕರೂಪತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸ್ಕ್ರಿಪ್ಟ್‌ಗಳನ್ನು ಬಳಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮೂಲಭೂತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಸ್ಕ್ರಿಪ್ಟ್‌ಗಳು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತವೆ.
- ಸ್ಕ್ರಿಪ್ಟ್‌ಗಳನ್ನು ಬಳಸುವುದರಿಂದ ಗುಣಮಟ್ಟದ ನಿಯಂತ್ರಣಕ್ಕಾಗಿ ಚಾಟ್‌ಗಳನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡುವುದು ಸುಲಭವಾಗುತ್ತದೆ.

ತೆರೆಯುವ ಮತ್ತು ಮುಚ್ಚುವ ಮಾದರಿ ಸ್ಕ್ರಿಪ್ಟ್‌ಗಳು

ಸ್ಕ್ರಿಪ್ಟ್ ಅನ್ನು ತೆರೆಯಲಾಗುತ್ತಿದೆ

"ಶುಭೋದಯ ಮಿಸ್ಟರ್. ಠಾಕೂರ್. ಸಾಫ್ಟ್‌ಟೆಲ್‌ನಿಂದ ಶ್ರುತಿ ಮಾತನಾಡುತ್ತಿದ್ದೇನೆ. ನೀವು ಇದೀಗ ಖರೀದಿಸಿದ ಖ–ಸೀರೀಸ್ PC ಕುರಿತು ನಿಮ್ಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪಡೆಯಲು ನಾನು ಬಯಸುತ್ತೇನೆ. ನೀವು ಚಾಟ್ ಮಾಡಲು ಇದು ಸೂಕ್ತ ಸಮಯವೇ?"

ನಿಮ್ಮನ್ನು ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ಗುರುತಿಸಿ. ಈ ಪ್ರಶ್ನೆಯು ಅವರ ಸಮಯಕ್ಕೆ ಗೌರವವನ್ನು ತೋರಿಸುತ್ತದೆ.

"ನಾನು ಸಮಯಕ್ಕೆ ಬದ್ಧವಾಗಿದ್ದರೆ ನೀವು ಈಗ ನನ್ನೊಂದಿಗೆ ಕೇವಲ 5 ನಿಮಿಷಗಳನ್ನು ಕಳೆಯಲು ಅನುಕೂಲವಿದೆಯೇ?"

ಇದು ಟೈಮ್‌ಲೈನ್ ಅನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಿ, ಚಾಟ್‌ನ ಅವಧಿಗೆ ನೀವು ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತಿರುವಿರಿ, ನೀವು ಅವರ ಸಮಯವನ್ನು ಗೌರವಿಸುತ್ತಿದ್ದೀರಿ ಎಂದು ನಿರೀಕ್ಷಿಸುತ್ತಿರುವರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

ಒಮ್ಮೆ ನೀವು ಮುಂದುವರಿಸಲು ಅನುಮತಿಯನ್ನು ಪಡೆದರೆ, ನಿಮ್ಮೊಂದಿಗೆ ಸಂವಾದದಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿರುವ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ನೀವು ಹೊಂದಿದ್ದೀರಿ.

ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯವನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಿ. ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಿ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಅಭಿಪ್ರಾಯವನ್ನು ಪಡೆಯಿರಿ, ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ ಮತ್ತು ಕೆಳಗೆ ನೀಡಿರುವ ಸ್ಕ್ರಿಪ್ಟ್ ಅನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡು ಚಾಟ್ ಅನ್ನು ಮುಚ್ಚಿ.

ಗ್ರಾಹಕರು ಕೇಳುತ್ತಿರುವ ಪರಿಹಾರ ನೀಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೂ ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚು ಸಮಯ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದಾದರೂ, ಮುಚ್ಚುವ ಸ್ಕ್ರಿಪ್ಟ್ ಅನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡು ನೀವು ನಯವಾಗಿ ಚಾಟ್ ಅನ್ನು ಕೊನೆಗೊಳಿಸುತ್ತೀರಿ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.

Closing Script

ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಹಾಯಕ್ಕಾಗಿ ಕೇಳುತ್ತಿರುವುದು

"ಶ್ರೀ. ಠಾಕೂರ್, ನಾನು ಇಂದು ನಿಮಗೆ ಬೇರೆ ಏನಾದರೂ ಸಹಾಯ ಮಾಡಬಹುದೇ?

ಹೌದು ಎಂದಾದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು, ದೂರುಗಳು ಅಥವಾ ವಿನಂತಿಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ.

ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಉಳಿದ ಮುಕ್ತಾಯದ ಸ್ಕ್ರಿಪ್ಟ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಮುಂದುವರಿಯಿರಿ.

" ಶ್ರೀ. ಠಾಕೂರ್, ನಿಮ್ಮೊಂದಿಗೆ ಚಾಟ್ ಮಾಡಿ ಸಂತೋಷವಾಯಿತು. ಮತ್ತೊಮ್ಮೆ, ನೀವು ಸಾಫ್ಟ್ ಟೆಕ್ ಸರ್ವೀಸಸ್‌ನ ಶ್ರುತಿಯೊಂದಿಗೆ ಮಾತನಾಡುತ್ತಿದ್ದಿರಿ. ನೀವು ಯಾವುದೇ ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಸಂಬಂಧಿತ ಅಗತ್ಯತೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಶ್ನೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ ದಯವಿಟ್ಟು ನಮಗೆ ತಿಳಿಸಿ. ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ನಾವು ಸಂತೋಷಪಡುತ್ತೇವೆ. ಸಮಯ ನೀಡಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ನಿಮಗೆ ಧನ್ಯವಾದಗಳು."

ಸಂಸ್ಥೆಯ ಪ್ರಸ್ತುತ ಆರೋಗ್ಯ, ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಅನುಸರಣೆ

ಸಂಸ್ಥೆಯ ಸುರಕ್ಷತಾ ನೀತಿಗಳ ಅನುಸರಣೆ ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಉದ್ಯೋಗಿಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯಾಗಿದೆ. ಕಂಪನಿಯ ನೇಮಕಾತಿ ತಜ್ಞರು ಅಥವಾ ಅವರ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಅನುಸರಣೆ ಸಂಬಂಧಿತ ವಿಷಯಗಳಲ್ಲಿ CCE ಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡುತ್ತಾರೆ.

CCE ತನ್ನ ದೈನಂದಿನ ಕೆಲಸದ ದಿನಚರಿಯಲ್ಲಿ ಸುರಕ್ಷತಾ ನೀತಿಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಸುರಕ್ಷಿತ ಪರಿಸರವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿ ಕೇವಲ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಕರ್ತವ್ಯವಲ್ಲ. ಸುರಕ್ಷಿತ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯ ವಾತಾವರಣವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಉದ್ಯೋಗಿ ತನ್ನದೇ ಆದ ಪಾತ್ರವನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದಾನೆ.

ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ವಾತಾವರಣದಲ್ಲಿರುವುದರ ಭಾಗವಾಗಿ, CCE ಅನೇಕ ಭದ್ರತಾ ಲೋಪಗಳನ್ನು ಎದುರಿಸುತ್ತದೆ. ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ಸುತ್ತಲೂ ಬಿದ್ದಿರುವ ತಂತಿಗಳು, ದಾಖಲೆಯನ್ನು ಶೇಖರಿಸುವ ಪ್ರದೇಶದಲ್ಲಿ ನೀರಿನ ಸೋರಿಕೆಗಳು, ಅಗ್ನಿಶಾಮಕವನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಇರಿಸದಿರುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ. ಸುರಕ್ಷತಾ ನಿಯಮಾವಳಿಗಳಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ ಅವರು ತಕ್ಷಣ ಇದನ್ನು ಸೂಕ್ತ ಪ್ರಾಧಿಕಾರಕ್ಕೆ ವರದಿ ಮಾಡಬೇಕು.

ಕೆಲಸದ ಸುರಕ್ಷತಾ ನೀತಿಗಳ ಅನುಸರಣೆಗೆ CCE ಒಂದು ಉದಾಹರಣೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿಸಬೇಕು. ಅನನುಸರಣೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಜನರಿಗೆ ಗಂಭೀರ ಹಾನಿಯಾಗಬಹುದು, ಅಷ್ಟೇ ಅಲ್ಲದೇ ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ವಿತ್ತೀಯ ನಷ್ಟವನ್ನು ಉಂಟುಮಾಡಬಹುದು. ಗಂಭೀರವಾದ ಸುರಕ್ಷತಾ ಲೋಪಗಳು ಕಾನೂನು ದೃಷ್ಟಿಕೋನದಿಂದ ಇಡೀ ಸಂಸ್ಥೆಯನ್ನು ಅಪಾಯಕ್ಕೆ ತಳ್ಳಬಹುದು.

ವಿವಿಧ ತುರ್ತು ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳಿಗೆ ಹೊಂದಿಸಲಾದ ಸಂಸ್ಥೆಯ ತುರ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದು ಬಹಳ ಮುಖ್ಯ ಏಕೆಂದರೆ ಇದು ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಸುರಕ್ಷತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ಘಟಕ 4.4: ಯೋಜನೆ ಮತ್ತು ಸಂಘಟನೆ

ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ, ನೀವು ಇವುಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಶಕ್ತರಾಗುವಿರಿ:

1. ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಯೋಜಿಸಲು.
2. ಸಮಯವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಕಾರ್ಯತಂತ್ರಗಳನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಲು.

4.4.1 ಯೋಜನೆ ಮತ್ತು ಕ್ರೋಢೀಕರಣ

CRM ಗಾಗಿ ಯೋಜನೆ ಮತ್ತು ಸಂಘಟನೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ:

- ಸೂಕ್ತ ಜನರೊಂದಿಗೆ ಕೆಲಸದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಿ ಮತ್ತು ಒಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳಿ.
- ಕೆಲಸವು ಒಪ್ಪಿದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
- ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಪಾತ್ರದ ಮಿತಿಯಲ್ಲಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಿ.
- ಸಂಸ್ಥೆಯ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಿ.
- ಗೌಪ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಿ.
- ಸಮಯವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಬಳಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
- ನಿಮ್ಮ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳ ಮಿತಿಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಇತರರನ್ನು ಯಾವಾಗ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಿ.
- ತುರ್ತು ಮತ್ತು ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಹೊರೆಗೆ ಆದ್ಯತೆ ನೀಡಿ
- ಕೆಲಸವನ್ನು ನಿಖರವಾಗಿ ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸುವುದರ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಹೇಗೆ ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ತಿಳಿಯಿರಿ.
- ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಗುರಿಗಳು ಮತ್ತು ಗಡುವನ್ನು ಸಾಧಿಸುವುದು.

ದತ್ತಾಂಶ ಮತ್ತು ಚಟುವಟಿಕೆಗಳನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಿ

CRM ಎಲ್ಲಾ ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದತ್ತಾಂಶ ಮತ್ತು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಬೇಕು. ಬುದ್ಧಿವಂತ CRM ಆಗಿ, ನಿಮ್ಮ ದತ್ತಾಂಶವನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು ನಿಮ್ಮ ಕರ್ತವ್ಯವಾಗಿದೆ. ನಿಮ್ಮ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಉಲ್ಲೇಖಕ್ಕಾಗಿ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಖಿಐ ಒದಗಿಸಲು ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು ಮುಖ್ಯವಾಗಿದೆ.

ಗುರಿ ಹೊಂದಿಸುವುದು

ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಗುರಿಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವ ಮೂಲಕ ಮತ್ತು ಸಮಯವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ಕೆಲಸವನ್ನು ಸಂಘಟಿಸುವುದು ಬಹಳ ಮುಖ್ಯ. ಸಮಯವೇ ಹಣ. ಆದ್ದರಿಂದ, ನಿರ್ಧರಿಸಿದ ಗುರಿಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ನಿಮ್ಮ ಸಮಯವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಯೋಜಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಬಳಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ನಿಮಗೆ ಮುಖ್ಯವಾಗಿದೆ. ಇದಲ್ಲದೆ, ಈ ಗುರಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಹೊಂದಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಗುರಿಗಳು ಸಮಯ ಚಾಲಿತವಾಗಿರಬೇಕು. ಸೂಚಿಸಿದ ಸಮಯದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ನೀವು ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾದದ್ದನ್ನು ಸಾಧಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿದೆ.

ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಣೆ

ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಣೆ ಎಂಬುದು ನಿಮ್ಮ ಸಮಯವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ನಿಯೋಜಿಸುವುದು, ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವುದು, ಏನು ಮಾಡಬೇಕು ಮತ್ತು ಏನು ಮಾಡಬಾರದು ಎಂಬುದಕ್ಕೆ ಆದ್ಯತೆ ನೀಡುವುದು ಮತ್ತು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡುವುದು. ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ನಿಯೋಜಿಸುವುದು, ನಿಮ್ಮ ವಿಯೋಗವಾದ ಸಮಯವನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು, ನಿಮ್ಮ ಕಾರ್ಯಕ್ಷೇತ್ರವನ್ನು ಸಂಘಟಿಸುವುದು, ನಿಮ್ಮ ಏಕಾಗ್ರತೆ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಗಮನವನ್ನು ಕೆಲಸದಲ್ಲಿ ಇಟ್ಟುಕೊಳ್ಳುವುದು, ಗುರಿಯನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಸ್ವಯಂ ಪ್ರೇರೇಪಣೆ ಇವುಗಳ ಕುರಿತಾಗಿದೆ.

ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಣೆಗೆ ಇವುಗಳ ಅಗತ್ಯವಿದೆ:

1. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಯೋಜನೆ
2. ಗುರಿ ಮತ್ತು ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವುದು

3. ಗಡುವನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವುದು
4. ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳ ನಿಯೋಜನೆ
5. ಅವುಗಳ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳಿಗೆ ಆದ್ಯತೆ ನೀಡುವುದು
6. ಸರಿಯಾದ ಚಟುವಟಿಕೆಯಲ್ಲಿ ಸರಿಯಾದ ಸಮಯವನ್ನು ಕಳೆಯುವುದು

ಸಮಯದ ದರೊಡೆಕೋರರು

ಸಮಯದ ದರೊಡೆಕೋರರು ಎಂಬುದು ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಅಡಚಣೆಯನ್ನು ಉಂಟುಮಾಡುವ ಚಟುವಟಿಕೆಯನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳು ಸಾಧಿಸಬೇಕಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗೆ ವಿಚಲನವನ್ನು ಸೃಷ್ಟಿಸುತ್ತವೆ.

ಟೈಮ್ ರಾಬರ್ಸ್ ಹೀಗಿರಬಹುದು:

1. ಕಳಪೆ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಯೋಜನೆ ಮತ್ತು ನಿಯೋಜನೆ
2. ಜನರಿಂದ ಅಡಚಣೆಗಳು
3. ಕಳಪೆ ನಿಯೋಜನೆ
4. ಮಾಧ್ಯಮದ ಕಳಪೆ ಬಳಕೆ: ದೂರವಾಣಿ, ಮೊಬೈಲ್, ಇ–ಮೇಲ್ ಮತ್ತು ಫ್ಯಾಕ್ಸ್ ಇತ್ಯಾದಿ.
5. ಜಂಕ್ ಮೇಲ್ ಓದುವುದು
6. ಉತ್ತಮ ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಣೆಗೆ ಕಾಳಜಿಯ ಕೊರತೆ
7. ಸ್ಪಷ್ಟ ಆದ್ಯತೆಗಳ ಕೊರತೆ

ಟೈಮ್ ರಾಬರ್ಸ್ ಅನ್ನು ಇವುಗಳ ಮೂಲಕ ತಪ್ಪಿಸಬಹುದು:

1. ಎಲ್ಲ ಸಮಯದಲ್ಲಿಯೂ ಸಕ್ರಿಯವಾಗಿರುವುದು.
2. ಸಂಘಟಿತ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಚಟುವಟಿಕೆ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸುವುದು ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು.
3. ನಿಮ್ಮ ಆದ್ಯತೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವುದು.
4. ಸರಿಯಾದ ನಿಯೋಜನೆ.
5. ಆಧುನಿಕ ತಾಂತ್ರಿಕ ಮಾಧ್ಯಮವನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.

ಆದ್ಯತೆ – ತುರ್ತು ಮತ್ತು ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್

ಈ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ ನಿಮ್ಮ ಗುರಿಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಯೋಜಿಸಲು ಮತ್ತು ಸಂಘಟಿಸಲು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನೀವು ಕಂಪನಿಯ ನಿರೀಕ್ಷೆಯನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

ಈ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ ನಿಮಗೆ ಇದನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ:

1. ಯಾವುದನ್ನು ಮಾಡಬೇಕು?
2. ಯಾವುದನ್ನು ಯೋಜಿಸಬೇಕು?
3. ಯಾವುದನ್ನು ವಿರೋಧಿಸಬೇಕು?
4. ಯಾವುದನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಬೇಕು?

1. ತುರ್ತು ಮತ್ತು ಪ್ರಮುಖ ಕಾರ್ಯಗಳು **ಈಗ ಮಾಡಿ**	2. ತುರ್ತು ಅಲ್ಲದ ಆದರೆ ಪ್ರಮುಖವಾದ ಕಾರ್ಯಗಳು **ಅವುಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಯೋಜಿಸಿ**
• ತುರ್ತು ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳು, ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಬಿಕ್ಕಟ್ಟಿನ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು • ಮೇಲ್ದರ್ಜೆಯವರಿಂದ ಬೇಡಿಕೆಗಳು • ಯೋಜಿತ ಕಾರ್ಯಗಳು ಅಥವಾ ಈಗ ಬಾಕಿ ಇರುವ ಪ್ರಾಜೆಕ್ಟ್ ಕೆಲಸಗಳು • ಮೇಲಾಧಿಕಾರಿಗಳು/ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಭೆಗಳು	• ಯೋಜಿಸುವುದು, ತಯಾರಿಸುವುದು • ನಿಗದಿಗೊಳಿಸುವುದು • ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸುವುದು, ಪರೀಕ್ಷಿಸುವುದು • ದತ್ತಾಂಶವನ್ನು ಯೋಚಿಸುವುದು, ರಚಿಸುವುದು, ಮಾಡೆಲಿಂಗ್ ಮಾಡುವುದು

3. ಪ್ರಮುಖವಲ್ಲದ ಆದರೆ ತುರ್ತು ಕಾರ್ಯಗಳು **ತಿರಸ್ಕರಿಸಿ ಮತ್ತು ವಿವರಿಸಿ** • ಇತರರಿಂದ ಕ್ಷುಲ್ಲಕ ವಿನಂತಿಗಳು • ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಗೋಚರಿಸುವ ತುರ್ತುಸ್ಥಿತಿಗಳು • ಕೆಲಸದಲ್ಲಿ ಕಂಡುಬರುವ ತಪ್ಪುಗ್ರಹಿಕೆಗಳು • ಅರ್ಥಹೀನ ದಿನಚರಿಗಳು ಅಥವಾ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳು	4. ಪ್ರಮುಖವಲ್ಲದ ಮತ್ತು ತುರ್ತು ಅಲ್ಲದ ಕಾರ್ಯಗಳು **ವಿರೋಧಿಸಿ ಮತ್ತು ನಿಲ್ಲಿಸಿ** • ಆರಾಮ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳು • ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಆಟಗಳು, ನೆಟ್ ಸರ್ಫಿಂಗ್ • ಅತಿಯಾದ ಸಿಗರೇಟ್ ಮುರಿಯುವಿಕೆಗಳು • ವೈಯಕ್ತಿಕ ಚಾಟ್, ಹರಟೆಗಳು, ಸಾಮಾಜಿಕ ಸಂವಹನಗಳು • ಸಂವಹನಗಳು • ಅಪ್ರಸ್ತುತ ಮತ್ತು ಅನುಪಯುಕ್ತ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಓದುವುದು

ಬರವಣಿಗೆ

ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿರಲು ಕಾರ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ವರದಿಗಳಂತಹ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಮುಖ ದತ್ತಾಂಶವನ್ನು ವರ್ಡ್ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್ ಅಥವಾ ಎಕ್ಸೆಲ್ ಶೀಟ್ ನಲ್ಲಿ ಸುರಕ್ಷಿತವಾಗಿ ದಾಖಲಿಸಲಾಗಿದೆ. ನಿಮ್ಮ ಕಡೆಯಿಂದ ನೀವು ಯಾವುದನ್ನು ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ದಿನವಿಡೀ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತಿರಿ. ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ಬರೆದಿಡುವುದು ನಿಮಗೆ ಸುಲಭವಾಗಿ ನೆನಪಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

ಉದಾಹರಣೆ: ವಾರದ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ದಿನದಂದು ಕಳುಹಿಸಬೇಕಾದ ವರದಿಗಳ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಮಾಡುವುದು. ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಕಳುಹಿಸಬೇಕಾದ ಅಂತಹ ಎಲ್ಲಾ ವರದಿಗಳನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಇದು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

ಓದುವುದು

ನಿಮ್ಮನ್ನು ನವೀಕರಿಸಲು ಮಾತ್ರವಲ್ಲದೆ ನಿಮ್ಮ ಮಿತಿಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸಲು ಕಂಪನಿಯ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಪದೇ ಪದೇ ಓದುವುದು.

ಮೌಖಿಕ ಸಂವಹನಗಳು

ನಿಮ್ಮ ಸುತ್ತಮುತ್ತಲಿನ ಜನರೊಂದಿಗೆ, ನಿಮ್ಮ ತಂಡದ ಸದಸ್ಯರೊಂದಿಗೆ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ದರ್ಜೆಯವರೊಂದಿಗೆ ನೀವು ಮಾತನಾಡಬೇಕು. ಆದ್ದರಿಂದ, ಅಗತ್ಯವಿರುವಂತೆ ಹಾಗೂ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗ ಅವರ ಸಹಾಯವನ್ನು ಮತ್ತು ಬೆಂಬಲವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಮೌಖಿಕ ಸಂವಹನ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವುದು ಮುಖ್ಯವಾಗಿದೆ. ನೀವು ಸಭ್ಯರಾಗಿರಬೇಕು ಹಾಗೂ ತಾಳ್ಮೆಯಿಂದಿರಬೇಕು, ಸುತ್ತಮುತ್ತಲಿನ ಜನರೊಂದಿಗೆ ಮಾತನಾಡುವಾಗ ನಿಮ್ಮ ಮಾತುಗಳನ್ನು ಬುದ್ಧಿವಂತಿಕೆಯಿಂದ ಆರಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ. ನೀವು ಆಕ್ಷೇಪಾರ್ಹವಾಗಿ ಅಥವಾ ಅಸಭ್ಯವಾಗಿ ಏನನ್ನೂ ಹೇಳುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.

ಉದಾಹರಣೆ: ಲೈವ್ ಚಾಟ್‌ನಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮೊಂದಿಗೆ ಒಬ್ಬ ಗ್ರಾಹಕರಿದ್ದಾರೆ ಹಾಗೂ ಅವರು ತಮ್ಮ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಬಗೆಹರಿಸಲು ಒತ್ತಾಯಿಸುತ್ತಿದ್ದಾರೆ. ಸಮಸ್ಯೆಯು ವಿಶಿಷ್ಟವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಿದರೂ, ನಿಮಗೆ ಅದನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಗ್ರಾಹಕರು ನೀವು ಅವರ ಬಳಿಗೆ ಹಿಂತಿರುಗುವವರೆಗೂ ಕಾಯಲು ಸಿದ್ಧರಿಲ್ಲ ಹಾಗೂ ಅದರಿಂದಾಗಿ ನೀವು ನಿಮ್ಮ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರನ್ನು ಕರೆದು ಅವರೊಂದಿಗೆ ಮೌಖಿಕವಾಗಿ ಚರ್ಚಿಸಲು ಮತ್ತು ಏಕಕಾಲದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ನಿರ್ಧರಿಸುತ್ತೀರಿ. ನಿಮ್ಮ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರಿಗೆ ಶಾಂತ ಸ್ವರದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲವನ್ನೂ ಹೇಳುವುದು ಹಾಗೂ ಪ್ರಶ್ನೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ಅಗತ್ಯವನ್ನು ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸುವುದು, ಅವರಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ವಿವರಗಳನ್ನು ನೀಡುವುದು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸರಿಯಾದ ಮಾರ್ಗವನ್ನು ಹುಡುಕುವುದು ಇಲ್ಲಿ ನಿಮಗೆ ಮುಖ್ಯವಾಗಿದೆ.

ಅಭ್ಯಾಸ

1. CCE ಗಾಗಿ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದು ಏಕೆ ಮುಖ್ಯವಾಗಿದೆ?

_____

_____

2. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳನ್ನು ಗೌರವಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಕೆಲವು ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಬರೆಯಿರಿ.

_____

_____

3. ನಿಮ್ಮ ಸಮಯವನ್ನು ದೋಚುವವುಗಳು ಯಾವುವು?

4. ಒಂದು ದಿನದ ನಿಮ್ಮ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ. ನಂತರ ಅವುಗಳ ಆದ್ಯತೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಅವುಗಳನ್ನು ಜೋಡಿಸಿ. ಯಾವುದು ಮುಖ್ಯ ಮತ್ತು ಯಾವುದು ತುರ್ತು ಅಲ್ಲ ಎಂಬುದನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ.

ತುರ್ತು ಮತ್ತು ಪ್ರಮುಖ	ಮುಖ್ಯ ಆದರೆ ತುರ್ತು ಅಲ್ಲ
ತುರ್ತು	ಮುಖ್ಯವೂ ಅಲ್ಲ, ತುರ್ತು ಅಲ್ಲ

5. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಯೋಜಿಸಲು ಮತ್ತು ಸಂಘಟಿಸಲು ನೀವು ಯಾವುದನ್ನು ಮಾಡುತ್ತೀರಿ?

ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು

ಘಟಕ 4.5: ತಂಡಗಳಲ್ಲಿ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವುದು

ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ, ನೀವು ಇವುಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಶಕ್ತರಾಗುವಿರಿ:

1. ತಂಡದಲ್ಲಿ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಲು ಕಾರ್ಯತಂತ್ರಗಳನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸುವುದು.

4.5.1 ತಂಡಗಳಲ್ಲಿ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವುದು

CCE ಯು ಒಬ್ಬ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಕೊಡುಗೆದಾರ ಮಾತ್ರವಲ್ಲ; ಅವರು ತಂಡದ ನಡೆಸುವವರು ಕೂಡ ಹೌದು.

ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುವ ಹಲವಾರು ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು ಕೆಲಸದಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿವೆ. ಈ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು ಇವುಗಳಾಗಿರಬಹುದು

1. ನಿಮ್ಮ ತಂಡದ ನಾಯಕ
2. ನಿಮ್ಮ ತಂಡ
3. ಇಂಟ್ರಾನೆಟ್

ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಸಂಪೂರ್ಣತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ನೀವು ಈ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳನ್ನು ಬಳಸಬೇಕು. ನೀವು ಯಾವುದೇ ಪರಿಕಲ್ಪನೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ನಿಮ್ಮ ಗೆಳೆಯರ ಮೂಲಕ ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ನೀವು ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು. ವಿಶೇಷವಾಗಿ, ತರಬೇತಿಯ ನಂತರದ ಮೊದಲ 3 ತಿಂಗಳುಗಳಲ್ಲಿ, ನಿಮ್ಮ ತಂಡದ ನಾಯಕ ಅಥವಾ ನಿಮ್ಮ ಗೆಳೆಯರು ಅಥವಾ ನಿಮಗಿಂತ ಮೇಲ್ದರ್ಜೆಯವರು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ನೋಡುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ನೀವು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಇದು ಸಂಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ದೋಷ ಮುಕ್ತ ಕೆಲಸವನ್ನು ಖಾತರಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ಉತ್ತಮ ತಂಡದವರಲ್ಲಿ ಒಬ್ಬನಾಗಿರುವುದು ಈ ಪಾತ್ರಕ್ಕೆ ನಿರ್ಣಾಯಕವಾಗಿದೆ. ಪ್ರತಿದಿನ ನಿಮ್ಮ ತಂಡದ ಸದಸ್ಯರ ಸಹಕಾರದ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ನೀವು ಎದುರಿಸುತ್ತೀರಿ. ಉತ್ತಮವಾಗಿ ಒಟ್ಟಾಗಿ ಸೇರಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವುದು ನಿಮ್ಮ ಯಶಸ್ಸಿಗೆ ಪ್ರಮುಖವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ತಂಡದ ಸದಸ್ಯರಾಗಲು ಹೀಗೆ ಮಾಡಿ:

- ತಂಡದ ಮೌಲ್ಯಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸಿ ಮತ್ತು ಜೀವಿಸಿ: ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ಒಟ್ಟಿಗೆ ಎಳೆಯುವುದು, ಗೌರವಿಸುವುದು, ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಮೊದಲ ಸ್ಥಾನದಲ್ಲಿರಿಸುವುದು
- ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬರ ಸಕಾರಾತ್ಮಕ ನಡವಳಿಕೆಗಳ ಮೇಲೆ ಗಮನಹರಿಸಿ
- ನಿಮ್ಮ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಮಿತಿಯೊಳಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಪ್ರಾಧಿಕಾರದ ಹೊರಗಿನ ಯಾವುದೇ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಮೇಲ್ದರ್ಜೆಯ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಸೂಚಿಸಿ.

ತಂಡದ ಸದಸ್ಯರು ಇವುಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವಾಗ ಅದು ಯಶಸ್ವಿಯಾಗುತ್ತದೆ:

- ಸಾಮಾನ್ಯ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧತೆ
- ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಪಾತ್ರಗಳು ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳು
- ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ನಿರ್ಣಯ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳು, ಸಂವಹನ ಮತ್ತು ಕೆಲಸದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು
- ಉತ್ತಮ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಂಬಂಧಗಳು

ತಂಡದ ಸದಸ್ಯರು ಹೀಗೆ ಮಾಡಿದಾಗ ಅದು ವಿಫಲವಾಗುತ್ತದೆ:

- ಸಂವಹನ ತೊಂದರೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ
- ಸದಸ್ಯರ ನಡುವೆ ಸ್ಪರ್ಧೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ

ಇತರರಿಂದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣವನ್ನು ಪಡೆಯಿರಿ

ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಸ್ಥಾಪನೆಯಲ್ಲಿ, ನಿರ್ವಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರಿಂದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಮತ್ತು ಸಲಹೆಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

ಇದು ನಿರ್ವಾಹಕರ ಕೆಲಸದ ದಿನದ ಪ್ರಮುಖ ಭಾಗವಾಗಿದೆ. ಜನಸಂಖ್ಯಾ ದತ್ತಾಂಶ ವೈಪರೀತ್ಯಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಅವುಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ನಿರ್ವಾಹಕರು ಅವುಗಳನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರಿಗೆ ತೋರಿಸಬೇಕು. ವೈಪರಿತ್ಯ ಎಲ್ಲಿಂದ ಹುಟ್ಟಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಅದನ್ನು ಎಲ್ಲಿಂದ ಅದನ್ನು ತೆರವುಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಅನುಮೋದಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಸ್ಪಷ್ಟತೆಯನ್ನು ಪಡೆಯಿರಿ.

ನಿರ್ವಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ, ಅವರು ಇತರರಿಂದ ಸಹಾಯಕ್ಕಾಗಿ ಕೇಳಲು ಹಿಂಜರಿಯಬಾರದು.

ಸಹಾಯಕ್ಕಾಗಿ ಕೇಳುವುದು ತಂಡದಲ್ಲಿ ಒಬ್ಬರಾಗಿರುವುದರ ಸಂಕೇತವಾಗಿದೆ. ಸಹಾಯಕ್ಕಾಗಿ ಕೇಳುವಾಗ, ಅದನ್ನು ಸಭ್ಯವಾಗಿ ಕೇಳಿ ಮತ್ತು ಯಜಮಾನನಂತೆ ಅಲ್ಲ. ಸಮಸ್ಯೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟತೆ ಪಡೆಯಲು ಮತ್ತು ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವಲ್ಲಿ ನೀವು ಸರಿಯಾದ ಹಾದಿಯಲ್ಲಿದ್ದರೆ ದೃಷ್ಟಿಕೋನಕ್ಕಾಗಿ ಇತರರನ್ನು ಕೇಳುವುದು ಸಹ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಗೆಳೆಯರಿಂದ ಪರಿಶೀಲಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ

ಹಿಂದಿನ ಘಟಕಗಳಲ್ಲಿ ಹೇಳಿದಂತೆ, ನಿಮ್ಮ ಗೆಳೆಯರಿಂದ ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಒಮ್ಮೆ ಪರಿಶೀಲಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ. ನಿಮ್ಮೊಂದಿಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವ ಇತರ ನಿರ್ವಾಹಕರು ಇದ್ದಾರೆ. ದತ್ತಾಂಶ ಸೆರೆಹಿಡಿಯುವಿಕೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನಿಮ್ಮ ನಿರ್ಧಾರಗಳ ಕುರಿತು ಅವರಿಂದ ಸಲಹೆ ಪಡೆಯಿರಿ. ಹೆಚ್ಚು ಅನುಭವಿ ನಿರ್ವಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ ಮತ್ತು ಉತ್ತಮವಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ನೀವು ಕೆಲವು ವಿಚಾರಗಳನ್ನು ಕಲಿಯಬಹುದೇ ಎಂದು ನೋಡಿ.

ಇತರರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ರವಾನಿಸಿ/ಒದಗಿಸಿ

ನಿಮ್ಮ ತಂಡದ ಇತರರೊಂದಿಗೆ ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ ಇದರಿಂದ ಅವರು ತಮ್ಮ ಸ್ವಂತ ಕೆಲಸದ ಹೊರೆ, ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ತಮ್ಮ ಗಡುವಿನ ವಿರುದ್ಧ ಮ್ಯಾಪ್ ಮಾಡಬಹುದು. ಸಂಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ, ಎಲ್ಲವೂ ಪರಸ್ಪರ ಅವಲಂಬಿತವಾಗಿದೆ. ಒಟ್ಟಾರೆ ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಗುರಿಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಜನರು ಒಟ್ಟಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಬೇಕು. ದತ್ತಾಂಶ, ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಫಲಿತಾಂಶದ ಮೇಲೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಮಟ್ಟದ ಸಹ–ಅವಲಂಬನೆ ಇದೆ. ತಂಡದೊಂದಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಗುರಿಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಅನುಕೂಲವಾಗುತ್ತದೆ.

CCE ತನ್ನ ಕೆಲಸದ ಪ್ರಗತಿ, ಎದುರಿಸುತ್ತಿರುವ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಹೇಗೆ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂಬುದರ ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾದ ದಾಖಲೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು. ನಂತರ ಅವರು ಮಾಹಿತಿ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಜನರೊಂದಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿತ ದತ್ತಾಂಶವನ್ನು ಸುಲಭವಾಗಿ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು.

ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಪ್ರಗತಿಯೊಂದಿಗೆ ಇತರರನ್ನು ನವೀಕರಿಸುವ ಉದ್ದೇಶ

CCE ಎಲ್ಲಾ ಕೆಲಸದ ವಿವರವಾದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು. ಈ ದಾಖಲೆಗಳು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರಿಗೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತಿರುವ ಕೆಲಸದ ಪ್ರಗತಿಯ ನೈಜ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನವನ್ನು ನೀಡಬಹುದು. ಸರಿಯಾದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಮೂಲಕ CCE ಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸೂಕ್ತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಂಬಂಧಿತ ಜನರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಕೆಲಸದ ಸಮಯೋಚಿತ ಪ್ರಗತಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

ಕೆಲಸದ ಪ್ರಗತಿಯನ್ನು ನವೀಕರಿಸಲು, ದಾಖಲೆಗಳು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿರುವ ಜನರು, ಅವರ ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ನೀವು ಎದುರಿಸುತ್ತಿರುವ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು, ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸಮಸ್ಯೆ, ಕಾಲಮಿತಿಗಳು ಮತ್ತು ಗಡುವನ್ನು ಪೂರೈಸಿದ ನಿಜವಾದ ದಿನಾಂಕವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು.

ವಿವರವಾದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು, ನಿರ್ವಾಹಕರು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರು ಮತ್ತು ಇತರ ಸಂಬಂಧಿತ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗಳೊಂದಿಗೆ ದಾಖಲಾತಿ ಕಾರ್ಯದ ಪ್ರಗತಿಯ ಕುರಿತು ಸರಿಯಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ, ಇದರಿಂದಾಗಿ ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬರೂ ಮುಂದೆ ಸೂಕ್ತ ಯೋಜನೆಯನ್ನು ಮಾಡಬಹುದು.

ಪ್ರಗತಿಯ ವರದಿಯನ್ನು ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಮುಖ್ಯವಾಗಿದೆ, ಇದರಿಂದಾಗಿ ನಿರ್ವಾಹಕರು ಕೈಗೊಳ್ಳುತ್ತಿರುವ ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಹೋಲಿಸಿದರೆ ಇತರರು ತಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಹೊರೆಯ ನಕ್ಷೆ ಮಾಡಬಹುದು. ತದನಂತರ ಅವರ ವಿತರಣೆಗಳು ಮತ್ತು ಗಡುವನ್ನು ಮತ್ತು ಕೈಗೊಂಡ ಕೆಲಸದ ಹೊರೆಯ ವಿರುದ್ಧ ಅಳೆಯಬಹುದು.

ಕೆಲಸದ ಹೊರೆಗಳ ಮೇಲೆ ಪ್ರಭಾವ ಬೀರುವ ಮತ್ತು ಕೆಲಸದ ಫಲಿತಾಂಶಗಳ ಮೇಲೆ ಪ್ರಭಾವ ಬೀರುವ ಪ್ರಮುಖ ತಂಡದೊಂದಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಪ್ರೋಟೋಕಾಲ್‌ಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ, ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಂಬಂಧಿತ ಜನರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಂದ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ಪಡೆಯಿರಿ

CCE ಯಾವುದೇ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು ಮತ್ತು ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಎದುರಿಸಿದಾಗ, CCE ಸೂಕ್ತ ಜನರಿಂದ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದರಿಂದ ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಕೆಲಸವನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು CCE ಗೆ ಇದು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಮಾಡಿದ ಕೆಲಸದ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

ಲೈನ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್‌ಗಳಿಂದ ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣ ಮತ್ತು ಸಲಹೆಯನ್ನು ಕೇಳಿ

ಹಿಂದಿನ ಸೆಶನ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಚರ್ಚಿಸಿದಂತೆ, ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಸ್ಥಾಪನೆಯಲ್ಲಿ, CCE ತನ್ನ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರಿಂದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ಸಲಹೆಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಇದು CCE ಕೆಲಸದ ದಿನದ ಪ್ರಮುಖ ಭಾಗವಾಗಿದೆ. ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರೊಂದಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಮತ್ತು ಅವರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕೇಳುವುದು CCE ಗೆ ಕೆಲಸವನ್ನು ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಮಾಡಿದ ಕೆಲಸದ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

ತಂಡಗಳಲ್ಲಿ ಸಹಕಾರಿ ಸಂವಹನ

ಗೆಳೆಯರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ಮತ್ತು ಹಿರಿಯರೊಂದಿಗೆ ಸೌಹಾರ್ದಯುತ ಸಂಬಂಧವು ನಿಮಗೆ ಉತ್ತಮವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸಲು ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಉತ್ತಮವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಹಿರಿಯರಿಂದ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ಪಡೆಯುವ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೂ ಸಹ ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಸಮರ್ಥವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು ಮುಖ್ಯ. ಹಿರಿಯರು ನಿಜವಾಗಿಯೂ ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಗಡುವನ್ನು ಸುಲಭವಾಗಿಸುವ ಕೆಲವು ಸುಳಿವುಗಳನ್ನು ನೀಡಬಹುದು ಮತ್ತು ಈ ಸಲಹೆಗಳು ಪ್ರಾಯೋಗಿಕವಾಗಿರುತ್ತವೆ.

ಈ ಸಂಭಾಷಣೆಯನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಿ:

ಅಮಿತ್: ಸರ್, ಈ ದಿನ ನಾನು ಒತ್ತಡದಲ್ಲಿದ್ದೇನೆ. ಏಕಾಏಕಿ ಭಾರೀ ಕೆಲಸದ ಹೊರೆ ಉಂಟಾಗಿ ನನ್ನ ವೈಯಕ್ತಿಕ ವಿಷಯಗಳಿಗೂ ತೊಂದರೆಯಾಗುತ್ತಿದೆ.

ಹಿರಿಯ: ಅಮಿತ್ ನನಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುತ್ತದೆ. ನಮ್ಮ ತಂಡದಿಂದ ಇತ್ತೀಚೆಗೆ ಬಹಳಷ್ಟು ಜನರು ರಾಜೀನಾಮೆ ನೀಡಿದ್ದಾರೆ ಮತ್ತು ಅದರಿಂದಾಗಿ ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಹೊರೆ ಹೆಚ್ಚಿದೆ.

ಅಮಿತ್: ಸರ್ ನನಗೆ ಅದನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತಿಲ್ಲ. ನನ್ನ ಬಹಳಷ್ಟು ಕೆಲಸಗಳು ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿವೆ ಮತ್ತು ಇದು ನನ್ನ ಉತ್ಪಾದಕತೆಯ ಮೇಲೂ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತಿದೆ.

ಹಿರಿಯ: ನಾನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬಲ್ಲೆ. ನಾನು ಕೂಡ ಇವುಗಳನ್ನು ಎದುರಿಸಿದ್ದೇನೆ. ನಾನು ನಿಮಗೆ ಕೆಲವು ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ಹೇಳುತ್ತೇನೆ. ನೀವು ಒಂದು ವಾರದವರೆಗೆ ನಿಮ್ಮ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯಲ್ಲಿ ಇವುಗಳನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಿ ಮತ್ತು ಅದು ಹೇಗೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ನೋಡಿ. ಈಗ ಬ್ಯಾಕ್‌ಲಾಗ್ ಬಗ್ಗೆ ಮರೆತುಬಿಡಿ. ನಾಳೆಯಿಂದ ಬನ್ನಿ, ದಿನದ ನಾಲ್ಕು ಪ್ರಮುಖ ಕೆಲಸಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ. ನಂತರ ಯಾವುದು ಮೊದಲು ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ನಿರ್ಧರಿಸಿ. ನಿಮಗೆ ಕೆಲಸ ಹೆಚ್ಚಾಗುತ್ತಿದೆ ಎಂದು ಅನಿಸಿದಾಗ 5–7 ನಿಮಿಷಗಳ ಕಾಲ ವಿರಾಮ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಿ. ಈ ನಡುವೆ ನಿಮಗೆ ತುರ್ತು ಕೆಲಸ ಸಿಕ್ಕಿದೆ ಎಂದಿಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಿ, ಗೊಂದಲಕ್ಕೀಡಾಗಬೇಡಿ ಮತ್ತು ತುರ್ತು ಕೆಲಸವನ್ನು ಮೊದಲು ಮಾಡಿ. ನೀವು ಬಯಸಿದಲ್ಲಿ, ನೀವು ಸಿಕ್ಕಿಹಾಕಿಕೊಂಡಿದ್ದೀರಿ ಎಂದೆನಿಸಿದರೆ ನೀವು ನನ್ನನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು. ಇದರ ಮಧ್ಯೆ, ಕೆಲಸದಲ್ಲಿ ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವಂತೆ ನಾನು ಯಾರನ್ನಾದರೂ ಕೇಳುತ್ತೇನೆ ಮತ್ತು ಆಶಾದಾಯಕವಾಗಿ ನಾವು ಇನ್ನೂ ಕೆಲವು ಜನರನ್ನು ನೇಮಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತೇವೆ.

ಅಮಿತ್: ಧನ್ಯವಾದಗಳು ಸರ್, ಬಹುಶಃ ಎಲ್ಲವೂ ಸರಿಯಾಗುತ್ತವೆ ಎಂದೆನಿಸುತ್ತದೆ.

ಹಿರಿಯ: ಚಿಂತಿಸಬೇಡಿ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಒಳ್ಳೆಯದಾಗುತ್ತದೆ, ನೀವು ಉತ್ತಮ ಸಂಪನ್ಮೂಲವಾಗಿದ್ದೀರಿ.

ಈಗ, ಮೇಲಿನ ಸಂಭಾಷಣೆಯನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಿ. ಅಮಿತ್ ಒತ್ತಡದಲ್ಲಿದ್ದಾಗ ಮತ್ತು ಕೆಲಸ ಮಾಡುವಾಗ ಹಿರಿಯರೊಂದಿಗೆ ಮಾತನಾಡುವುದು ಹೇಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಿದೆ ಎಂದು ನೀವು ಭಾವಿಸುತ್ತೀರಿ?

ಈಗ ಈ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಿ:

ಕವಿತ್, CCE, ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತಾರೆ. ಕವಿತ್ ಶ್ರಮಜೀವಿ. ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ವಿಂಗಡಿಸಲು ಅವರು ತನ್ನ ನಿಯಂತ್ರಣದಲ್ಲಿರುವ ಎಲ್ಲವನ್ನೂ ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತಾರೆ. ಆದರೆ ಏನು ಮಾಡಿದರೂ ಗ್ರಾಹಕರು ಬಯಸಿದ ಪರಿಹಾರವು ಬರುವುದಿಲ್ಲ. ಕವಿತ್, ಪ್ರಯತ್ನಿಸಿದರೂ, ಸಮಸ್ಯೆಯ ಮೂಲವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗಲಿಲ್ಲ. ಅವರು ಮತ್ತೆ ಮತ್ತೆ ಅದನ್ನೇ ಎದುರಿಸುತ್ತಿರುವುದರಿಂದ, ಬೇರೊಬ್ಬರು ಸೂಚಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುವ ಒಂದು ಅಂಶ ತನಗೆ ತಿಳಿಯುತ್ತಿಲ್ಲ ಎಂದು ಅವರು ಅರಿತುಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ. ನಂತರ ಅವರು ತನ್ನ ತಂಡದ ಸದಸ್ಯರಲ್ಲಿ ಒಬ್ಬನನ್ನು ಸಹಾಯ ಮಾಡುವಂತೆ ಕೇಳುತ್ತಾರೆ.

ಕವಿತ್ ಅವರು ಯಾವಾಗಲೂ ತಮ್ಮ ತಂಡದ ಸಹ ಸದಸ್ಯರಿಗೆ ತುಂಬಾ ಬೆಂಬಲ ನೀಡುತ್ತಿದ್ದಾರೆ ಮತ್ತು ಅವರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಿದ್ದಾರೆ.

ಆದ್ದರಿಂದ, ಕವಿತ್‌ಗೆ ಸಹಾಯ ಬೇಕಾದಾಗ, ಎಲ್ಲರೂ ಅವರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ಸಂತೋಷಪಡುತ್ತಾರೆ. ಕವಿತ್ ಅವರ ಸಭ್ಯ ಮತ್ತು ದಯೆಯ ಸ್ವಭಾವವು ಯಾವಾಗಲೂ ಅವರ ತಂಡದ ಪ್ರಯೋಜನಕ್ಕಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಿದೆ. ಕವಿತ್‌ಗೆ ಅವನ ಸಹ ಸದಸ್ಯ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತಾನೆ ಮತ್ತು ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸರಿಯಾದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸರಿಯಾದ ವ್ಯಕ್ತಿಯಿಂದ ಸಹಾಯವನ್ನು ಕೇಳುವುದು ಎಂದು ಇದನ್ನು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಮಾರ್ಗದರ್ಶನವನ್ನು ಪಡೆಯುವುದು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಮುಗಿಸಲು, ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಮತ್ತು ಸಮಸ್ಯೆ ಇದ್ದಾಗ ನೀವು ಸಿಲುಕಿಕೊಳ್ಳದಂತೆ ತಡೆಯಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಇದು ಸುಗಮ ತಂಡದಲ್ಲಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಲು ಒಬ್ಬರಿಗೊಬ್ಬರು ಸಹಾಯ ಮಾಡುವ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸಲು ಸಹ ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

ಆದ್ದರಿಂದ, ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗ ಮತ್ತು ಸರಿಯಾದ ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ.

ಅಭ್ಯಾಸ

1. ನಿಮ್ಮ ತಂಡದಿಂದ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ಪಡೆಯುವುದು ತಂಡದ ಬೆಳವಣಿಗೆಗೆ ಹೇಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸಿ?

2. ಈ ಕೆಳಗಿನ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ:
   - ಸಹಯೋಗ
   - ಸಹಕಾರ
   - ತಂಡ

ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು

ಘಟಕ 4.6: ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಲು ಪ್ರಮುಖ ಮತ್ತು ವಿಶಿಷ್ಟವಾದ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು

ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ, ನೀವು ಇವುಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಶಕ್ತರಾಗುವಿರಿ:

1. ತಂಡಗಳಲ್ಲಿ ಸಹಕಾರ ಸಂವಹನವನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸಲು.
2. CCE ಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸಂವಹನದ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಲು.
3. CCE ಗೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿರಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಮೂಲಭೂತ ವೃತ್ತಿಪರ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು.
4. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಲು CCE ಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ವಿವಿಧ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಲು.

4.6.1 ಸಂವಹನ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು

ಬರವಣಿಗೆ

ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿರಲು ಕಾರ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ವರದಿಗಳಂತಹ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಮುಖ ದತ್ತಾಂಶವನ್ನು ವರ್ಡ್ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್ ಅಥವಾ ಎಕ್ಸೆಲ್ ಶೀಟ್ ನಲ್ಲಿ ಸುರಕ್ಷಿತವಾಗಿ ದಾಖಲಿಸಲಾಗಿದೆ. ನಿಮ್ಮ ಕಡೆಯಿಂದ ನೀವು ಯಾವುದನ್ನು ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ದಿನವಿಡೀ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತಿರಿ. ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ಬರೆದಿಡುವುದು ನಿಮಗೆ ಸುಲಭವಾಗಿ ನೆನಪಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

ಉದಾಹರಣೆ: ವಾರದ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ದಿನದಂದು ಕಳುಹಿಸಬೇಕಾದ ವರದಿಗಳ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಮಾಡುವುದು. ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಕಳುಹಿಸಬೇಕಾದ ಅಂತಹ ಎಲ್ಲಾ ವರದಿಗಳನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಇದು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

ಓದುವುದು

ನಿಮ್ಮನ್ನು ನವೀಕರಿಸಲು ಮಾತ್ರವಲ್ಲದೆ ನಿಮ್ಮ ಮಿತಿಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸಲು ಕಂಪನಿಯ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಪದೇ ಪದೇ ಓದುವುದು.

ಮೌಖಿಕ ಸಂವಹನಗಳು

ನಿಮ್ಮ ಸುತ್ತಮುತ್ತಲಿನ ಜನರೊಂದಿಗೆ, ನಿಮ್ಮ ತಂಡದ ಸದಸ್ಯರೊಂದಿಗೆ ಮತ್ತು ಮೇಲ್ದರ್ಜೆಯವರೊಂದಿಗೆ ನೀವು ಮಾತನಾಡಬೇಕು. ಆದ್ದರಿಂದ, ಅಗತ್ಯವಿರುವಂತೆ ಹಾಗೂ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗ ಅವರ ಸಹಾಯವನ್ನು ಮತ್ತು ಬೆಂಬಲವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಮೌಖಿಕ ಸಂವಹನ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವುದು ಮುಖ್ಯವಾಗಿದೆ. ನೀವು ಸಭ್ಯರಾಗಿರಬೇಕು ಹಾಗೂ ತಾಳ್ಮೆಯಿಂದಿರಬೇಕು, ಸುತ್ತಮುತ್ತಲಿನ ಜನರೊಂದಿಗೆ ಮಾತನಾಡುವಾಗ ನಿಮ್ಮ ಮಾತುಗಳನ್ನು ಬುದ್ಧಿವಂತಿಕೆಯಿಂದ ಆರಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ. ನೀವು ಆಕ್ಷೇಪಾರ್ಹವಾಗಿ ಅಥವಾ ಅಸಭ್ಯವಾಗಿ ಏನನ್ನೂ ಹೇಳುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.

ಉದಾಹರಣೆ: ಲೈವ್ ಚಾಟ್‌ನಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮೊಂದಿಗೆ ಒಬ್ಬ ಗ್ರಾಹಕರಿದ್ದಾರೆ ಹಾಗೂ ಅವರು ತಮ್ಮ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಬಗೆಹರಿಸಲು ಒತ್ತಾಯಿಸುತ್ತಿದ್ದಾರೆ. ಸಮಸ್ಯೆಯು ವಿಶಿಷ್ಟವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಿದರೂ, ನಿಮಗೆ ಅದನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಗ್ರಾಹಕರು ನೀವು ಅವರ ಬಳಿಗೆ ಹಿಂತಿರುಗುವವರೆಗೂ ಕಾಯಲು ಸಿದ್ಧರಿಲ್ಲ ಹಾಗೂ ಅದರಿಂದಾಗಿ ನೀವು ನಿಮ್ಮ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರನ್ನು ಕರೆದು ಅವರೊಂದಿಗೆ ಮೌಖಿಕವಾಗಿ ಚರ್ಚಿಸಲು ಮತ್ತು ಏಕಕಾಲದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ನಿರ್ಧರಿಸುತ್ತೀರಿ. ನಿಮ್ಮ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರಿಗೆ ಶಾಂತ ಸ್ವರದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲವನ್ನೂ ಹೇಳುವುದು ಹಾಗೂ ಪ್ರಶ್ನೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ಅಗತ್ಯವನ್ನು ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸುವುದು, ಅವರಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ವಿವರಗಳನ್ನು ನೀಡುವುದು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸರಿಯಾದ ಮಾರ್ಗವನ್ನು ಹುಡುಕುವುದು ಇಲ್ಲಿ ನಿಮಗೆ ಮುಖ್ಯವಾಗಿದೆ.

4.6.2 ವೃತ್ತಿಪರ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು

ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಆದ್ಯತೆ ನೀಡಲು ಮತ್ತು ಕೆಲಸವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸರಿಯಾಗಿ ತಲುಪಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಯಾವ ಕೆಲಸವನ್ನು ಮೊದಲು ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ಮತ್ತು ಅದರ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ಇದು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

ಉದಾಹರಣೆ: ನೀವು ಉತ್ತರಿಸಲು ಏಳು ಬಾಕಿಯಿರುವ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದೀರಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರು ಪ್ರದೇಶಗಳಲ್ಲೊಂದಕ್ಕೆ ಭೇಟಿ ನೀಡುವಂತೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮಾಡಿ. ಆದ್ಯತೆಯ ಪ್ರಕಾರ, ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರಿಗೆ ಕರ್ತವ್ಯವನ್ನು ನಿಯೋಜಿಸಿ ಮತ್ತು ನಂತರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಹಿಂತಿರುಗಿ. ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ನೀವು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿದರೆ, ನೀವು ಇತರ ಪ್ರಮುಖ ಕೆಲಸವನ್ನು ಮರೆತು ದಿನವನ್ನು ಕಳೆಯಬಹುದು.

ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು ಪ್ರತಿಬಿಂಬಿಸಲು ನಮ್ಯವಾಗಿರುವುದು ಮತ್ತು ಕೆಲಸದ ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದರ ಮೌಲ್ಯ

ಯೋಜನೆಗಳು ಬದಲಾಗುವ ಪ್ರವೃತ್ತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತವೆ. ಪ್ರಿಂಟರ್ ಒಡೆಯುವುದು ಅಥವಾ ನೋಂದಣಿ ಸಾಫ್ಟ್‌ವೇರ್ ಕೆಲಸ ಮಾಡದಿರುವುದು ಅಥವಾ ದೊಡ್ಡ ಸರತಿ ಸಾಲು ಅಥವಾ ಜನಸಮೂಹ ಹೊರಗೆ ಸಂಗ್ರಹವಾಗುವುದು ಅಥವಾ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅನಿರೀಕ್ಷಿತ ಮತ್ತು ಯೋಜಿತವಲ್ಲದ ಸಂಗತಿಗಳಂತಹ ಸರಳ ಕಾರಣಗಳಿರಬಹುದು.

ಅಂತಹ ವಿಷಯಗಳು ಸಂಭವಿಸಿದಾಗ, ನಿರ್ವಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಆದ್ಯತೆಗಳನ್ನು ಪುನರ್ನಿರ್ಮಿಸಲು ಮತ್ತು ಈ ಬದಲಾದ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡಲು ಹೊಂದಿಕೊಳ್ಳುವಂತಿರಬೇಕು. ಇದು ಆದ್ಯತೆಗಳನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸುವುದು, ಯೋಜನೆಯ ಇತರ ಭಾಗದಲ್ಲಿನ ವೈಫಲ್ಯಗಳನ್ನು ಸರಿದೂಗಿಸಲು ಕಡಿಮೆ ಗಡುವುಗಳಲ್ಲಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವುದು ಅಥವಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಸ್ಥಗಿತವಾಗಿರುವುದರ ಹೊರತಾಗಿಯೂ ಈಗಾಗಲೇ ಬದ್ಧವಾಗಿರುವ ಡೆಡ್‌ಲೈನ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವುದು ಎಂದರ್ಥ.

ಅಭ್ಯಾಸ

1. ನೀವು ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುತ್ತಿದ್ದೀರಿ ಮತ್ತು ನೀವು ಸಂಭಾಷಣೆಯ ಮಧ್ಯದಲ್ಲಿದ್ದೀರಿ ಎಂದು ಭಾವಿಸೋಣ, ಇದ್ದಕ್ಕಿದ್ದಂತೆ ನಿಮ್ಮ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಯು ತಕ್ಷಣವೇ ಸಂಭಾಷಣೆಯನ್ನು ಬಿಟ್ಟು ಏನಾದರೂ ಮಾಡಲು ಕೇಳಿದಾಗ. ನಿಮ್ಮ ಉತ್ತರ ಏನಾಗಿರಬೇಕು?

2. ದಿನದ ಎಲ್ಲಾ ಸಂದೇಹಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಈಗಾಗಲೇ ಉತ್ತರಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರ ಯಾವುದೇ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸದೆ ಬಿಟ್ಟಿದ್ದೀರೇ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು CCE ಆಗಿ ನೀವು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸಿ

3. ನಿಮ್ಮ ಮಾರಾಟ ಕಾರ್ಯವನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ನಿಮಗೆ ಸಾಧ್ಯವಾಗದ ಕಾರಣ ನೀವು ಸಹಾಯವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಬಯಸುವ ನಿಮ್ಮ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂಭಾಷಣೆಯನ್ನು ಏರ್ಪಡಿಸಿ

4. ತಲಾ ನಾಲ್ಕು ಸದಸ್ಯರ ತಂಡವನ್ನು ಮಾಡಿ. ನೀವು ವಿಮಾ ಕಂಪನಿಯ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಮತ್ತು ಒಂದು ವಾರದಲ್ಲಿ 100 ಪಾಲಿಸಿಗಳನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡಬೇಕು. ಕಂಪನಿಯ ಗ್ರಾಹಕರ ದತ್ತಾಂಶಕ್ಕೆ ನೀವು ಪ್ರವೇಶವನ್ನು ಹೊಂದಿರುವಿರಿ. ನಿಮ್ಮ ನಡುವೆ ಕೆಲಸವನ್ನು ನಿಯೋಜಿಸಿ ಮತ್ತು ಗುರಿಯನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಯಾರು ಏನು ಮಾಡುತ್ತಾರೆ ಎಂಬುದನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಿ

Skill India
कौशल भारत-कुशल भारत

सत्यमेव जयते
GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF SKILL DEVELOPMENT
& ENTREPRENEURSHIP

N·S·D·C
National
Skill Development
Corporation
Transforming the skill landscape

IT - ITeS SSC
NASSCOM

5. ಆರೋಗ್ಯಕರ, ಸುರಕ್ಷಿತ ಮತ್ತು ನಿರ್ಭಯ ಕೆಲಸದ ವಾತಾವರಣವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ

ಘಟಕ 5.1 – ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿನ ಅಪಾಯಗಳು

ಘಟಕ 5.2 – ತುರ್ತು ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವುದು

SSC/N9003

ಕಲಿಕೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಫಲಿತಾಂಶಗಳು

ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ, ನೀವು ಇವುಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಶಕ್ತರಾಗುವಿರಿ:

1. ಕೆಲಸದ ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಎದುರಿಸಬೇಕೆಂದು ಚರ್ಚಿಸಿ.
2. ತುರ್ತು ಸ್ಥಳಾಂತರಿಸುವಿಕೆ ಎಂದರೇನು ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
3. ಸ್ಥಳಾಂತರಿಸುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.

ಘಟಕ 5.1: ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿನ ಅಪಾಯಗಳು

ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ, ನೀವು ಇವುಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಶಕ್ತರಾಗುವಿರಿ:

1. ಕೆಲಸದ ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಎದುರಿಸಬೇಕೆಂದು ಚರ್ಚಿಸಿ.

5.1.1 ಭೌತಿಕ ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು

ಸಂಸ್ಥೆಯು ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ಜೀವನವನ್ನು ಅಪಾಯಕ್ಕೆ ತಳ್ಳಬಹುದಾದ ಕೆಲವು ಆರೋಗ್ಯ ಅಪಾಯವನ್ನು ಎದುರಿಸಬಹುದು. ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಕೆಲಸ ಮಾಡುವ ಉದ್ಯಮ ಮತ್ತು ಪರಿಸರದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಅಪಾಯಗಳು ವಿಭಿನ್ನ ವಿವಿಧ ರೀತಿಯಲ್ಲಿರಬಹುದು. ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ಅಪಾಯಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತವೆ:

- ಭೌತಿಕ
- ರಾಸಾಯನಿಕ
- ಜೈವಿಕ
- ಯಾಂತ್ರಿಕ

5.1.2 ಉದ್ಯೋಗದ ಅಪಾಯಗಳೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವುದು

ಉದ್ಯೋಗದ ಅಪಾಯಗಳೆಂದರೆ ಕೆಲಸಗಾರನು ತನ್ನ ಉದ್ಯೋಗದ ಕಾರಣದಿಂದಾಗಿ ಎದುರಿಸುವ ಸಮಸ್ಯೆಗಳಾಗಿವೆ. CRM ಆಗಿ, ನೀವು ಹೆಡ್‌ಫೋನ್‌ಗಳನ್ನು ಬಳಸಿ ಮತ್ತು ಕುರ್ಚಿಯ ಮೇಲೆ ಕುಳಿತುಕೊಂಡು ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಮುಂದೆ ದೀರ್ಘಾವಧಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ಪ್ರದರ್ಶನ ಪರದೆ ಉಪಕರಣಗಳನ್ನು ತಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಮಹತ್ವದ ಭಾಗವಾಗಿ ಬಳಸುವ ಬಳಕೆದಾರರಿಗೆ, ಕೆಲವು ಉದ್ಯೋಗದ ಅಪಾಯಗಳು ಎದುರಾಗಿವೆ. ಒತ್ತಡದ ಗಾಯ, ಕಣ್ಣಿನ ಆಯಾಸ, ಬೆನ್ನು ನೋವು ಮತ್ತು ಒತ್ತಡ ಇವುಗಳ ಪುನರಾವರ್ತನೆ ಆಗುವುದರಿಂದ ಆರೋಗ್ಯದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗುತ್ತದೆ.

ಉದ್ಯೋಗದ ಅಪಾಯದ ಪ್ರಭಾವವನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಲು, ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಕೆಲವು ಮುನ್ನೆಚ್ಚರಿಕೆಗಳಿವೆ. ಅವುಗಳಲ್ಲಿ ಕೆಲವನ್ನು ಕೆಳಗೆ ನಮೂದಿಸಲಾಗಿದೆ.

5.1.3 ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳಗಳಿಗಾಗಿ ಪರಿಶೀಲನಾ ಪಟ್ಟಿ

ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳವು ಹೀಗಿರಬೇಕು:

- ಬಳಕೆದಾರ ಅಥವಾ ನಿರ್ವಾಹಕರಿಗೆ ಆರಾಮವಾಗಿ ಸ್ಥಾನವನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸಲು ಹೆಚ್ಚು ಜಾಗವನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು;
- ಪರದೆ ಮತ್ತು ಹಿನ್ನೆಲೆಯ ನಡುವೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಕಾಂಟ್ರಾಸ್ಟ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಹೆಚ್ಚು ಬೆಳಕನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು;
- ಪರದೆಯ ಮೇಲೆ ತೀಕ್ಷ್ಣ ಪ್ರಕಾಶ ಮತ್ತು ಪ್ರತಿಫಲನಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಬೇಕು;
- ಸೂರ್ಯನ ಬೆಳಕಿನ ಮಟ್ಟವನ್ನು ತಡೆಯಲು ಕಿಟಕಿಗಳಿಗೆ ಕಿಟಕಿ ಪರದೆ ಯನ್ನು ಹಾಕಬೇಕು;
- ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳವನ್ನು ಒಬ್ಬರಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಹಂಚಿಕೊಂಡಾಗ ಹೆಚ್ಚು ವಿಶಾಲವಾಗಿರಬೇಕು.

ಡಿಸ್ಪ್ಲೇ ಸ್ಕ್ರೀನ್ ಹೀಗಿರಬೇಕು:

- ಹೆಚ್ಚು ಗಾತ್ರ ಮತ್ತು ಅಂತರದಲ್ಲಿ ಸರಿಯಾಗಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಅಕ್ಷರಗಳನ್ನು ಡಿಸ್ಪ್ಲೇ ಮಾಡಬೇಕು;
- ಸ್ಥಿರ ಚಿತ್ರವನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು;
- ಸುಲಭವಾಗಿ ಹೊಂದಾಣಿಕೆಮಾಡಬಹುದಾದ ಬ್ರೈಟೆನ್ಸ್ ಮತ್ತು ಕಾಂಟ್ರಾಸ್ಟ್ ಅನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು;
- ಬಳಕೆದಾರರಿಗೆ ಸರಿಹೊಂದುವಂತೆ ಸುಲಭವಾಗಿ ಓರೆಯಾಗಿಸುವಂತಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ತಿರುಗಿಸುವಂತಿರಬೇಕು;

- ತೀಕ್ಷ್ಣ ಪ್ರಕಾಶ ಮತ್ತು ಪ್ರತಿಫಲನಗಳಿಂದ ಮುಕ್ತವಾಗಿರಬೇಕು;
- ಸ್ಕ್ರೀನ್ ಪ್ರತ್ಯೇಕ ಬೇಸ್ ಅಥವಾ ಹೊಂದಾಣಿಕೆ ಟೇಬಲ್ ಬಳಸಬೇಕು.

ಕೀಬೋರ್ಡ್ ಹೀಗಿರಬೇಕು:

- ಸುಲಭವಾಗಿ ಓರೆಯಾಗಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗಬೇಕು ಮತ್ತು ಬಳಕೆದಾರರು ಆರಾಮದಾಯಕವಾದ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಾನವನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡಲು ಸ್ಕ್ರೀನ್‌ಯಿಂದ ಪ್ರತ್ಯೇಕಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗಬೇಕು;
- ಬಳಕೆದಾರರ ಕೈಗಳು ಅಥವಾ ತೋಳುಗಳಿಗೆ ಬೆಂಬಲವನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಮುಂಭಾಗದಲ್ಲಿ ಜಾಗವನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು;
- ಸಮತಟ್ಟಾದ ಮೇಲ್ಮೈಯನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು;
- ಕೀಬೋರ್ಡ್‌ಗಳ ಮೇಲೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಓದಬಲ್ಲ ಚಿಹ್ನೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು.

ಕೆಲಸದ ಮೇಲ್ಮೈ ಹೀಗಿರಬೇಕು:

- ಬಳಕೆದಾರರಿಗೆ ಹೆಚ್ಚು ಜಾಗವನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು;
- ಕಡಿಮೆ ಪ್ರತಿಫಲಿತ ಮೇಲ್ಮೈಯನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು;
- ಸ್ಕ್ರೀನ್, ಕೀಬೋರ್ಡ್ ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಸುಲಭವಾಗಿ ಜೋಡಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಅನುಮತಿಸಲು ಹೆಚ್ಚು ಗಾತ್ರವನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು;
- ಸ್ಥಿರವಾದ ಮತ್ತು ಹೊಂದಾಣಿಕೆ ಮಾಡಬಹುದಾದ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್ ಹೋಲ್ಡರ್ ಅನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು, ಅದು ಸ್ಕ್ರೀನ್‌ಯ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅದೇ ವೀಕ್ಷಣಾ ದೂರದಲ್ಲಿರಬೇಕು.

5.1.4 ಕೆಲಸದ ಪರಿಸರಕ್ಕಾಗಿ ಪರಿಶೀಲನಾಪಟ್ಟಿ

ಕೆಲಸದ ಕುರ್ಚಿಯು ಎತ್ತರವನ್ನು ಸರಿಹೊಂದಿಸಬಹುದಾದ ಸೀಟ್ ಅನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಎತ್ತರ ಹಾಗೂ ಓರೆಯಾಗಿಸಬಹುದಾದ ಸೀಟ್ ಹಿಂಬದಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು. ಫುಟ್‌ರೆಸ್ಟ್ ಕೂಡ ಲಭ್ಯವಿರಬೇಕು.

ಕಂಪ್ಯೂಟರ್‌ಗಳೊಂದಿಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವ ಮೂಲಭೂತ ಆರೋಗ್ಯ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷತೆಯ ಅಂಶಗಳನ್ನು ನೀವು ತಿಳಿದಿರಬೇಕು. ಅವು ಇವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿವೆ:

- ಉತ್ತಮ ಭಂಗಿ, ಭಂಗಿಯನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸುವುದರ ಮತ್ತು ಉತ್ತಮ ಕೀಬೋರ್ಡ್ ತಂತ್ರದ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ.
- ಸ್ಕ್ರೀನ್‌ಯಲ್ಲಿ ತೀಕ್ಷ್ಣ ಪ್ರಕಾಶ ಅಥವಾ ಪ್ರಕಾಶಮಾನವಾದ ಪ್ರತಿಫಲನಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಿಸುವುದು.
- ಸ್ಕ್ರೀನ್‌ಯನ್ನು ಸ್ವಚ್ಛಗೊಳಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಸರಿಹೊಂದಿಸುವುದು.
- ಮೌಸ್ ಬಳಸುವುದು.

5.1.5 ಸರ್ಕಾರಿ ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು

- ನೆಲದ ಮೇಲೆ ಅಥವಾ ಗೋಡೆಯ ಮೇಲಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ವೈರಿಂಗ್ ಸರಿಯಾಗಿ ವಿಂಗಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ
- ಜನರೇಟರ್ ಬ್ಯಾಕ್‌ಅಪ್‌ಗೆ ಮತ್ತು ನೋಂದಣಿಗಾಗಿ ಬಳಸುವ ವಿವಿಧ ಸಾಧನಗಳನ್ನು ಜೋಡಿಸಲು ವೈರಿಂಗ್ ಅನ್ನು ಅಚ್ಚುಕಟ್ಟಾಗಿ ರಚಿಸಲಾಗಿರುತ್ತದೆ
- ಜನರೇಟರ್‌ಗಾಗಿ ಇಂಧನ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ದಹಿಸುವ ವಸ್ತುವನ್ನು ನೋಂದಣಿ ಪ್ರದೇಶದಿಂದ ದೂರದಲ್ಲಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ
- ಸೂಕ್ತಣ ದರದಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಅಗ್ನಿ ಸುರಕ್ಷತಾ ಸಲಕರಣೆಗಳು
- ಪವರ್ ಜನರೇಟರ್ ಅನ್ನು ನೋಂದಣಿ ಸ್ಥಳಗಳಿಂದ ಹೆಚ್ಚು ದೂರ ಇರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ
- ಕೇಂದ್ರದಲ್ಲಿ ಸ್ಥಳೀಯ ತುರ್ತು ಸಹಾಯ ಸಂಖ್ಯೆಗಳು ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ನಿರ್ವಾಹಕರು ತಿಳಿದಿರುತ್ತಾರೆ. ಎಲ್ಲಾ ವಿದ್ಯುತ್ ಉಪಕರಣಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಅರ್ಥಿಂಗ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ.

ಈ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಅವರ ಕೆಲಸದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ವಿಮರ್ಶೆಯು ಸುರಕ್ಷತೆಯ ಅಪಾಯವನ್ನು ಉಂಟುಮಾಡುತ್ತದೆ, ಅದನ್ನು ಸರಿಪಡಿಸಲು ಅವರು ಕ್ರಮ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ ಅವರು ತಮ್ಮ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಮತ್ತು ಅವರ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರು ಮತ್ತು ಇತರ ಅಧಿಕಾರಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಅದೇ ಕಾರಣವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು, ಅದು ಮತ್ತೆ ಸಂಭವಿಸದಂತೆ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

ಅಭ್ಯಾಸ

1. ನಿಮ್ಮ ಕುರ್ಚಿಯ ಒರಗಿಕೊಳ್ಳುವ ಹಿಂಭಾಗ ಹಾಳಾಗಿರುವುದರಿಂದ ನಿಮ್ಮ ಬೆನ್ನು ನೋಯುತ್ತಿದೆ. ನೀವೇನು ಮಾಡುವಿರಿ?
   a. ನೀವು ಭೇಟಿಯಾಗುವ ಎಲ್ಲರ ಬಳಿಯೂ ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ದೂರುವುದು
   b. ನಿಮ್ಮ TI ಗೆ ಇಮೇಲ್ ಬರೆಯುವುದು ಅವುಗಳು ಎಷ್ಟು ಅಸಮರ್ಥವಾಗಿವೆ ಎಂದು ತಿಳಿಸುವುದು
   c. ಯೋಗ ತರಗತಿಗಳಿಗೆ ಸೇರಿಕೊಳ್ಳುವುದು
   d. ನಿಮ್ಮ ಕುರ್ಚಿಯನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸುವಂತೆ ನಿಮ್ಮ TI ಗೆ ಕೇಳುವುದು ಮತ್ತು ಕೆಲಸದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮ ಬೆನ್ನನ್ನು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ನೇರವಾಗಿ ಇರಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು
2. ಕಂಪ್ಯೂಟರ್‌ನ ದೀರ್ಘಾವಧಿಯ ಬಳಕೆಯಿಂದಾಗಿ ನಿಮಗೆ ಕನ್ನಡಕ ಬಂದಿರುತ್ತದೆ. ನೀವು ಸ್ಕ್ರೀನ್‌ಯ ಹತ್ತಿರ ಕುಳಿತುಕೊಳ್ಳುವ ಕೆಟ್ಟ ಅಭ್ಯಾಸವನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದೀರಿ. ನೀವು ಈಗ ಏನು ಮಾಡುತ್ತಿದ್ದೀರಿ?
   a. ರಾಜೀನಾಮೆ ನೀಡುವುದು ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ TL ಗೆ ಅದು ಅವನ ಅಥವಾ ಅವಳ ತಪ್ಪು ಎಂದು ಹೇಳುವುದು
   b. ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ಅಳುವುದು. ನೀವು ಇದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಇನ್ನೇನೂ ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಿಲ್ಲ
   c. ಸ್ಕ್ರೀನ್‌ಯಿಂದ ಸುರಕ್ಷಿತ ಅಂತರವನ್ನು ಕಾಯ್ದುಕೊಳ್ಳುವ ಆರೋಗ್ಯಕರ ಅಭ್ಯಾಸವನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು
   d. ಸ್ಕ್ರೀನ್‌ಯ ಹತ್ತಿರ ಕುಳಿತುಕೊಳ್ಳುವುದನ್ನು ಮುಂದುವರಿಸಿ. ಕನ್ನಡಕಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವುದು ಬುದ್ಧಿವಂತರಾಗಿರುವುದರ ಸಂಕೇತವಾಗಿದೆ
3. ನೀವು ಯಾವ ರೀತಿಯ ಕೀಬೋರ್ಡ್ ಅನ್ನು ಬಳಸಬೇಕು?
   a. ಆಧುನಿಕ, ಹೊಚ್ಚಹೊಸ ಕೀಬೋರ್ಡ್
   b. ಹಳೆಯ, ಬಳಸಿದ ಕೀಬೋರ್ಡ್
   c. ಆರಾಮವಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಸ್ಥಾನವನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸಲು ನಿಮಗೆ ಅನುಮತಿಸುವ ಕೀಬೋರ್ಡ್
   d. ನಿಮ್ಮ TL ಬಳಸುತ್ತಿರುವುದು

ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು

ಘಟಕ 5.2: ತುರ್ತು ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವುದು

ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ, ನೀವು ಇವುಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಶಕ್ತರಾಗುವಿರಿ:

1. ತುರ್ತು ಸ್ಥಳಾಂತರಿಸುವಿಕೆ ಎಂದರೇನು ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
2. ಸ್ಥಳಾಂತರಿಸುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.

5.2.1 ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ತುರ್ತು ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳು

ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಸಂಸ್ಥೆಯು ಸ್ಥಳಾಂತರಿಸುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಸಂಸ್ಥೆಯು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಆವರಣದ ಒಳಗೆ ಅಥವಾ ಅದರ ಹೊರಗೆ ಅಸೆಂಬ್ಲಿ ಪಾಯಿಂಟ್ ಅನ್ನು ಸಹ ಹೊಂದಿದೆ, ಅಲ್ಲಿ ತುರ್ತು ಸ್ಥಳಾಂತರದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಸೇರುವ ನಿರೀಕ್ಷೆಯಿದೆ. ತಂಡದ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರು ತಂಡಕ್ಕೆ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಅವರನ್ನು ಸುರಕ್ಷಿತ ಸ್ಥಳಕ್ಕೆ ಕರೆದೊಯ್ಯುತ್ತಾರೆ. ತುರ್ತು ಸ್ಥಳಾಂತರದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ತಕ್ಷಣವೇ ಸುರಕ್ಷಿತ ಪ್ರದೇಶದಲ್ಲಿ ಗುಂಪುಗೂಡುವುದು ಬಹಳ ಮುಖ್ಯ.

ತಂಡದ ಸದಸ್ಯರು ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಸುರಕ್ಷಿತ ಪ್ರದೇಶವನ್ನು ತಲುಪದಿದ್ದರೆ, ತಂಡದ ನಾಯಕರು ಅವನ ಅಥವಾ ಅವಳ ತಂಡದ ಸದಸ್ಯರ ಸುರಕ್ಷತೆಗೆ ಜವಾಬ್ದಾರನಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.

ಅನಿರೀಕ್ಷಿತ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ ಇದು ಒಂದು:

- ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು, ಗ್ರಾಹಕರು ಅಥವಾ ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಗೆ ಬೆದರಿಕೆ;
- ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳ ಅಡ್ಡಿ ಅಥವಾ ಸ್ಥಗಿತ;
- ಭೌತಿಕ ಅಥವಾ ಪರಿಸರ ಹಾನಿಯಾದಾಗ.

ಸ್ಥಳಾಂತರವಾಗಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ತುರ್ತುಸ್ಥಿತಿಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ:

- ಬೆಂಕಿ;
- ಸ್ಫೋಟ;
- ಪ್ರವಾಹಗಳು;
- ಭೂಕಂಪ;
- ಚಂಡಮಾರುತ;
- ಸುಂಟರಗಾಳಿ;
- ವಿಷಕಾರಿ ವಸ್ತುಗಳ ಬಿಡುಗಡೆ;
- ನಾಗರಿಕ ಅಡಚಣೆ;
- ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಹಿಂಸೆ.

5.2.2 ತುರ್ತು ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಾಗಿ ಸಜ್ಜುಗೊಳಿಸಲಾಗಿದೆ

ಪ್ರತಿ ಕಂಪನಿಯು ಇವುಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ:

- ಸ್ಥಳಾಂತರಿಸುವ ನೀತಿ. ಎಲ್ಲಾ TIಗಳು ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ತಮ್ಮ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ತಿಳಿಸುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ. ಈ ವಿವರಗಳ ಬಗ್ಗೆ U ನಿಮಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತಿರುವಾಗ, ಗಮನ ಕೊಡಿ. ಈ ಸಮಯದಲ್ಲಿನ ನಿರ್ಲಕ್ಷ್ಯದಿಂದ ಜೀವಕ್ಕೆ ಬೆಲೆತೆರಬೇಕಾಗಬಹುದು.
- ತುರ್ತು ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳಿಗಾಗಿ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಅಸೆಂಬ್ಲಿ ಪಾಯಿಂಟ್. ಅದು ಎಲ್ಲಿದೆ ಎಂದು ನಿಮಗೆ ತಿಳಿದಿದೆಯೇ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
- ವಿಶೇಷ ಅಗತ್ಯತೆಗಳು ಅಥವಾ ಅಂಗವೈಕಲ್ಯ ಹೊಂದಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ 'ಬಡ್ಡಿ ಸಿಸ್ಟಮ್'. ಈ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯು ವಿಭಿನ್ನವಾಗಿ ರಕ್ತಸ್ರಾವವಾದವರಿಗೆ ಆವರಣದಿಂದ ಅಥವಾ ಪ್ರಭಾವಿತ ಪ್ರದೇಶದಿಂದ ಸರಿಯಾಗಿ ಸಹಾಯ ಮತ್ತು ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ನೀವು ಯಾರಿಗಾದರೂ ಸ್ನೇಹಿತರಾಗಿದ್ದರೆ, ನಿಮ್ಮ ಸ್ನೇಹಿತರು ನಿಮ್ಮೊಂದಿಗೆ ಅಸೆಂಬ್ಲಿ ಪಾಯಿಂಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಸುರಕ್ಷಿತವಾಗಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.

- ಕೆಲಸದ ಪ್ರದೇಶಗಳಲ್ಲಿ ಸ್ಥಳಾಂತರಿಸುವ ಮಾರ್ಗಗಳೊಂದಿಗೆ ಮಹಡಿ ಯೋಜನೆಗಳು. ನೀವು ಇವುಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಿದ್ದೀರಿ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ ಆದ್ದರಿಂದ ನೀವು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅದನ್ನು ಬಳಸಬಹುದು.
- ಅಸೆಂಬ್ಲಿ ಪ್ರದೇಶಗಳು. ಸ್ಥಳಾಂತರಿಸಿದ ನಂತರ ನೀವು ಸೇರಬೇಕಾದ ಪ್ರದೇಶಗಳು ಇವು.
- ಆವರ್ತಕ ಸ್ಥಳಾಂತರಿಸುವ ಸೂಚನೆಗಳು. ಈ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ನೀಡುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನೀವು ಗಮನ ಹರಿಸುತ್ತೀರಿ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ. ನಿಮ್ಮ ಜೀವವನ್ನು ನೀವು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಬೇರೊಬ್ಬರ ಜೀವವನ್ನು ಉಳಿಸಲು ನೀವು ಸಹಾಯಕವಾಗಬಹುದು.

5.2.3 ವೈದ್ಯಕೀಯ ತುರ್ತುಸ್ಥಿತಿಗಳೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವುದು

ವೈದ್ಯಕೀಯ ತುರ್ತುಸ್ಥಿತಿ ಎಂದರೆ ಆಕಸ್ಮಿಕ ಗಾಯ ಅಥವಾ ತೀವ್ರತರವಾದ ವೈದ್ಯಕೀಯ ಬಿಕ್ಕಟ್ಟು. ಇವುಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಾಗಿರಬಹುದು:

- ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಉಸಿರಾಡುತ್ತಿಲ್ಲ;
- ಪಾರ್ಶ್ವವಾಯು ಅಥವಾ ಹೃದಯಾಘಾತ;
- ತೀವ್ರ ರಕ್ತಸ್ರಾವ;
- ಆಘಾತ;
- ವಿಷಕಾರಿಕ;
- ಸುಟ್ಟಗಾಯ.

ಕೆಲವೊಮ್ಮೆ, ನೀವು ಸಹಾಯಕ್ಕಾಗಿ ತುರ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡುವ ಮೊದಲೇ ವೈದ್ಯಕೀಯ ತುರ್ತುಸ್ಥಿತಿಗೆ ತಕ್ಷಣ ನೀವು ಗಮನ ನೀಡುವ ಅಗತ್ಯವಿರುತ್ತದೆ.

ನಿಮ್ಮ ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಇತರರ ಸುರಕ್ಷತೆಗಾಗಿ ತುರ್ತು ವೈದ್ಯಕೀಯ ಸೇವೆ (EMS) ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ತಿಳಿದಿರುವುದು ಬಹಳ ಮುಖ್ಯ.

EMS ಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿ:

ಮೂರ್ಛೆ ರೋಗ ಅಥವಾ ಸೆಳವಿನ ಅಸ್ವಸ್ಥತೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿಲ್ಲದ ಯಾರಿಗಾದರೂ ಸೆಳವು ಸಂಭವಿಸಿದರೆ. ಇದು ಗಂಭೀರ ಅನಾರೋಗ್ಯದ ಚಿಹ್ನೆಯಾಗಿರಬಹುದು.

- ಸೆಳವು ಐದು ನಿಮಿಷಗಳಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಕಾಲವಿದ್ದರೆ.
- ವ್ಯಕ್ತಿಯು ನಿಧಾನವಾಗಿ ಚೇತರಿಸಿಕೊಂಡರೆ, ಎರಡನೆಯ ಬಾರಿ ಸೆಳವು ಸಂಭವಿಸಿದರೆ ಅಥವಾ ನಂತರ ಉಸಿರಾಡಲು ಕಷ್ಟವಾದರೆ.
- ಮತ್ತೊಂದು ವೈದ್ಯಕೀಯ ಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ.
- ಮಹಿಳೆ ಗರ್ಭಿಣಿಯಾಗಿದ್ದರೆ.
- ಗಾಯ ಅಥವಾ ಅನಾರೋಗ್ಯದ ಯಾವುದೇ ಚಿಹ್ನೆಗಳು ಇದ್ದರೆ.

ಮಾಡಬೇಡಿ:

- ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ತಿನ್ನಲು ಅಥವಾ ಕುಡಿಯಲು ಏನನ್ನಾದರೂ ನೀಡಬೇಡಿ.
- ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸಬೇಡಿ.
- ಸೆಳವಿನ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಹಲ್ಲುಗಳ ನಡುವೆ ಏನನ್ನಾದರೂ ಇರಿಸಬೇಡಿ.
- ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಮುಖದ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ದ್ರವವನ್ನು ಸಿಡಿಸಬೇಡಿ ಅಥವಾ ಸುರಿಯಬೇಡಿ.
- ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ಮತ್ತೊಂದು ಸ್ಥಳಕ್ಕೆ ಸರಿಸಬೇಡಿ (ಗಾಯದಿಂದ ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ರಕ್ಷಿಸುವ ಏಕೈಕ ಮಾರ್ಗವಲ್ಲದಿದ್ದರೆ).

5.2.4 ರಕ್ತಸ್ರಾವ

ರಕ್ತಸ್ರಾವದಿಂದ ಬಳಲುತ್ತಿರುವವರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ:

- ನೇರ ಒತ್ತಡದ ಬ್ಯಾಂಡೇಜ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಗಾಯಕ್ಕೆ ನೇರ ಒತ್ತಡವನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸುವುದು.
- ರಕ್ತಸ್ರಾವವನ್ನು ನಿಧಾನಗೊಳಿಸಲು ಗಾಯವಿರುವ ಜಾಗವನ್ನು ಮೇಲಕ್ಕೆತ್ತುವುದು

5.2.5 ಆಘಾತ

ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ರಕ್ತಸ್ರಾವವನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಲು ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಒತ್ತಡವನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸಿ.

ಮೂರ್ಛೆ ಹೋಗುವುದು ಎಂದರೆ ಮೆದುಳಿಗೆ ರಕ್ತದ ಹರಿವು ತಾತ್ಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಕಡಿಮೆಯಾಗುವುದರಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಪ್ರಜ್ಞೆಯ ಅಲ್ಪಾವಧಿಯ ನಷ್ಟವಾಗಿದೆ.

- ಅಲ್ಪಾವಧಿಯ ಪ್ರಜ್ಞೆಯಹೀನ ಸ್ಥಿತಿಯು ವ್ಯಕ್ತಿ ನೆಲದ ಮೇಲೆ ಬೀಳಲು ಕಾರಣವಾಗಬಹುದು;
- ನಿಧಾನವಾದ ನಾಡಿಮಿಡಿತ;
- ಬಣ್ಣಗೆಟ್ಟ, ತಣ್ಣಗಾಗಿರುವ ಚರ್ಮ ಮತ್ತು ಬೆವರುವಿಕೆ.
- ಕಾರಣಗಳು
- ತುಂಬಾ ಕಡಿಮೆ ಆಹಾರ ಮತ್ತು ದ್ರವಗಳನ್ನು ಸೇವಿಸುವುದು (ನಿರ್ಜಲೀಕರಣ;
- ಕಡಿಮೆ ರಕ್ತದೊತ್ತಡ;
- ನಿದ್ರೆಯ ಕೊರತೆ;
- ಅತಿಯಾದ ಬಳಲಿಕೆ.

ಮೂರ್ಛೆ ಹೋದವರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ:

1. ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ಅವನ/ಅವಳ ಬೆನ್ನಿನ ಮೇಲೆ ಮಲಗಿಸಿ ಮತ್ತು ಅವನ/ಅವಳ ಕಾಲುಗಳನ್ನು ಮೇಲಕ್ಕೆತ್ತಿ.
2. ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಶ್ವಾಸನಾಳ ಕಟ್ಟಿಕೊಂಡಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅದನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ.
3. ಉಸಿರಾಟ, ಕೆಮ್ಮು ಅಥವಾ ಚಲನೆಯ ಚಿಹ್ನೆಗಳಿಗಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಿ.
4. ಬಟ್ಟೆಗಳನ್ನು ಸಡಿಲಗೊಳಿಸಿ (ಕತ್ತಿನ ಟೈ, ಕಾಲರ್‌ಗಳು, ಬೆಲ್ಟ್‌ಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ)
5. ಒಂದು ನಿಮಿಷದೊಳಗೆ ಪ್ರಜ್ಞೆ ಮರಳಿ ಬರದಿದ್ದರೆ, EMS ಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿ.

5.2.6 ಮೂರ್ಛೆ ಹೋಗುವುದು

ರಕ್ತಪರಿಚಲನಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯು ವಿಫಲವಾದಾಗ ಮತ್ತು ಸಾಕಷ್ಟು ಪ್ರಮಾಣದ ಆಮ್ಲಜನಕವು ಅಂಗಾಂಶಗಳನ್ನು ತಲುಪದಿದ್ದಾಗ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಆಘಾತದಿಂದ ಬಳಲುತ್ತಾನೆ. ಇದಕ್ಕೆ ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಚಿಕಿತ್ಸೆ ನೀಡದಿದ್ದರೆ, ಪ್ರಮುಖ ಅಂಗಗಳು ವಿಫಲಗೊಳ್ಳಬಹುದು, ಅದು ಅಂತಿಮವಾಗಿ ಸಾವಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗುತ್ತದೆ. ಭಯ ಮತ್ತು ನೋವಿಗಿಂತ ಆಘಾತವು ಕೆಟ್ಟದಾಗಿದೆ. ಆಘಾತದಲ್ಲಿರುವ ಯಾರಿಗಾದರೂ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ:

1. ಸಾಧ್ಯವಾದರೆ ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ಮಲಗಿಸಿ.
2. ನೀವು ಬೆನ್ನಿನ ಗಾಯ ಅಥವಾ ಮೂಳೆ ಮುರಿದಿದೆ ಎಂಬ ಅನುಮಾನವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಕಾಲನ್ನು ಮೇಲಕ್ಕೆತ್ತಿ.
3. ದೇಹದ ಉಷ್ಣತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಹೊದಿಕೆ ಹಾಕಿ.
4. ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ತಾಜಾ ಗಾಳಿ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳವನ್ನು ಒದಗಿಸಿ.
5. ವ್ಯಕ್ತಿಯು ವಾಂತಿ ಮಾಡಲು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿದರೆ, ಅವನನ್ನು/ಅವಳನ್ನು ಅವನ/ಅವಳ ಎಡಬದಿಗೆ ತಿರುಗಿಸಿ ಮಲಗಿಸಿ.
6. ಬಿಗಿಯಾಗಿರುವ ಉಡುಪುಗಳನ್ನು ಸಡಿಲಗೊಳಿಸಿ.
7. ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಸ್ಥಿತಿಯು ಹದಗೆಟ್ಟಂತೆ ತೋರುತ್ತಿದ್ದರೆ, EMS ಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿ.

5.2.7 ಸ್ನಾಯು ಸೆಳೆತ

ಸ್ನಾಯು ಸೆಳೆತದಿಂದ ಬಳಲುತ್ತಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ:

1. ಸೆಳೆತವನ್ನು ಎದುರಿಸಲು ಪೀಡಿತ ಸ್ನಾಯುವನ್ನು ನಿಧಾನವಾಗಿ ಹಿಗ್ಗಿಸುವುದು.
2. ಸೆಳೆತವಿರುವ ಸ್ನಾಯುವನ್ನು ದೃಢವಾಗಿ ಆದರೆ ನಿಧಾನವಾಗಿ ಮಸಾಜ್ ಮಾಡುವುದು.
3. ಪ್ರದೇಶಕ್ಕೆ ತೇವವಾದ ಶಾಖವನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸುವುದು.
4. ಸೆಳೆತ ಮುಂದುವರಿದರೆ ವೈದ್ಯಕೀಯ ಸಹಾಯ ಪಡೆಯುವುದು.

5.2.8 ದಣಿವು ಮತ್ತು ಉಳುಕುಗಳು (R.I.C.E)

ದಣಿವು ಅಥವಾ ಉಳುಕಿನಿಂದ ಬಳಲುತ್ತಿರುವವರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವಾಗ ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಹಂತಗಳು:

- ವಿಶ್ರಾಂತಿ– ನೋವನ್ನು ಉಂಟುಮಾಡುವ ಚಲನೆಗಳು ಮತ್ತು ಚಟುವಟಿಕೆಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಿಸುವುದು.
- ಮಂಜುಗಡ್ಡೆ– ಮಂಜುಗಡ್ಡೆ ನೋವು ಮತ್ತು ಊತವನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.
- ಸಂಕೋಚನ– ಸ್ಥಿತಿಸ್ಥಾಪಕ ಸುತ್ತು ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಡೇಜ್ ಅನ್ನು ಬಳಸುವುದರಿಂದ ಬೆಳಕಿನ ಒತ್ತಡವನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸಬಹುದು. ಇದು ಊತವನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.
- ಮೇಲಕ್ಕೆತ್ತುವುದು– ಬಾಧಿತ ಅಂಗವನ್ನು ಎತ್ತುವುದರಿಂದ ನೋವು ಮತ್ತು ಊತವನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

5.2.9 ಮುರಿತಗಳು

ಮುರಿತ ಎಂದರೆ ಮೂಳೆ ತುಂಡಾಗುವುದು ಅಥವಾ ಬಿರುಕು ಬಿಡುವುದು.

ರೋಗಲಕ್ಷಣಗಳು:

- ಮುರಿದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಹತ್ತಿರ ನೋವು;
- ಪೀಡಿತ ಪ್ರದೇಶದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಹತ್ತಿರದಲ್ಲಿ ಮೃದುತ್ವ;
- ಮುರಿದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಊತ;
- ವಿರೂಪತೆ ಉದಾ: ಮೂಳೆಯ ಅನಿಯಮಿತತೆ, ಅಂಗದ ಬಾಗುವಿಕೆ ಅಥವಾ ತಿರುಗುವಿಕೆ, ಮೂಳೆಯ ಛಿನ್ನತೆ ಇತ್ಯಾದಿ.
- ಚಲನೆಯ ತಾತ್ಕಾಲಿಕ ನಷ್ಟ;
- ಆಘಾತದ ಚಿಹ್ನೆಗಳು ಮತ್ತು ರೋಗಲಕ್ಷಣಗಳು.

5.2.10 ಡಿಸ್ಲೊಕೇಶನ್ ಮತ್ತು ಮುರಿತಗಳು

ಡಿಸ್ಲೊಕೇಶನ್ ಎಂದರೆ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಂಧಿ ಮೂಳೆಗಳ ಸ್ಥಾನಪಲ್ಲಟವಾಗಿರುವುದು. ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಭುಜಗಳು, ಮೊಣಕೈ, ಹೆಬ್ಬೆರಳು, ಬೆರಳುಗಳು ಮತ್ತು ಕೆಳಗಿನ ದವಡೆಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತದೆ.

ರೋಗಲಕ್ಷಣಗಳು:

- ಗಾಯದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ನೋವು.
- ಸಂಧಿಯಲ್ಲಿ ಸೀಮಿತ ಚಲನೆ.
- ವಿರೂಪತೆ.
- ಊತ.

ಮುರಿತ ಅಥವಾ ಜೋಡಣೆ ತಪ್ಪುವುದರಿಂದ ಬಳಲುತ್ತಿರುವ ಯಾರಿಗಾದರೂ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವಾಗ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕಾದ ಕ್ರಮಗಳು:

- ಐ – ಪ್ರದೇಶವನ್ನು ನಿಶ್ಚಲಗೊಳಿಸಿ. ಗಾಯಗೊಂಡ ಪ್ರದೇಶವನ್ನು ಸಂರಕ್ಷಿಸುವ ಮೂಲಕ ಯಾವುದೇ ಚಲನೆಯನ್ನು ನಿಲ್ಲಿಸಿ. ದಿಂಬುಗಳು, ಜಾಕೆಟ್‌ಗಳು, ಹೊದಿಕೆಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಬಳಸಿ.
- ಎ – ತುರ್ತು ವೈದ್ಯಕೀಯ ಸೇವೆಗಳನ್ನು (EMS) ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಿ. ನಿಮ್ಮ ಕಛೇರಿಯ ವೈದ್ಯಕೀಯ ಸಹಾಯವಾಣಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿ.
- ಸಿ – ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಆಘಾತದಲ್ಲಿರುವಂತೆ ತೋರುತ್ತಿದ್ದರೆ ಅವರನ್ನು ನೋಡಿಕೊಳ್ಳಿ.
- ಟಿ – ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ದ್ವಿತೀಯಕ ಗಾಯಗಳಿಗೆ ಚಿಕಿತ್ಸೆ ನೀಡಿ.

5.2.11 ಆಸ್ತಮಾ ದಾಳಿಯ ಆರಂಭಿಕ ಚಿಹ್ನೆಗಳು

ಆಸ್ತಮಾ ದಾಳಿಯ ಆರಂಭಿಕ ಚಿಹ್ನೆಗಳು:

- ಶೀತವಿಲ್ಲದೆ ಕೆಮ್ಮುವುದು;
- ಉಬ್ಬಸ (ಆದರೂ ಲಘುವಾಗಿ) ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಉಸಿರನ್ನು ಹೊರಬಿಡುವಾಗ;

- ವೇಗದ/ಅನಿಯಮಿತ ಉಸಿರಾಟ;
- ಆತಂಕ;
- ಸೈನೊಸಿಸ್ (ಚರ್ಮದ ಬಣ್ಣ ನೀಲಿಯಾಗುವುದು);
- ಪ್ರತಿ ಉಸಿರಾಟದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಮೂಗಿನ ಹೊಳ್ಳೆಗಳು ಉರಿಯುತ್ತವೆ.

ಅಸ್ತಮಾ ಆಕ್ರಮಿಸುವಿಕೆಯಿಂದ ಬಳಲುತ್ತಿರುವವರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ:

1. ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ಆರಾಮದಾಯಕವಾದ ನೇರವಾದ ಭಂಗಿಯಲ್ಲಿ ಸ್ವಲ್ಪ ಮುಂದಕ್ಕೆ ಬಾಗಿಸಿ. ಇದನ್ನು 'ಟ್ರೈಪಾಡ್' ಭಂಗಿ ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ, ಯಾವ ಭಂಗಿಯು ಅವರಿಗೆ ಹೆಚ್ಚು ಸಹನೀಯವಾಗಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ವ್ಯಕ್ತಿಯು ನಿರ್ದೇಶಿಸುತ್ತಾನೆ. ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ, ಕುಳಿತುಕೊಂಡು ಉಸಿರಾಡಲು ಸುಲಭವಾಗುತ್ತದೆ. ಅವನಿಗೆ ಅಥವಾ ಅವಳಿಗೆ ಅತ್ಯಂತ ಆರಾಮದಾಯಕ ಭಂಗಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಮೊದಲು ವ್ಯಕ್ತಿಯೊಂದಿಗೆ ಪರಿಶೀಲಿಸಿ.
2. ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ಶಾಂತಗೊಳಿಸಲು ಮತ್ತು ಧೈರ್ಯ ತುಂಬಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಿ.
3. ಸಾಧ್ಯವಾದರೆ ಬೆಚ್ಚಗಿನ ದ್ರವಗಳನ್ನು ನೀಡಿ.
4. ಅವನು ಅಥವಾ ಅವಳು ಬಳಸುತ್ತಿರುವ ಯಾವುದೇ ಆಸ್ತಮಾ ಔಷಧೋಪಚಾರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ಕೇಳಿ. ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ, ವ್ಯಕ್ತಿ ಹತ್ತಿರದಲ್ಲಿ ಇನ್ಹೇಲರ್ ಇರುತ್ತದೆ.
5. ವ್ಯಕ್ತಿಯು ತನ್ನ ಔಷಧೋಪಚಾರಕ್ಕೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸದಿದ್ದರೆ, ಮಾತನಾಡಲು ಅಥವಾ ಉಸಿರಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ, ತಕ್ಷಣವೇ ವೈದ್ಯಕೀಯ ಚಿಕಿತ್ಸೆಯನ್ನು ಹುಡುಕಿ.

5.2.12 ಪ್ರಾಣಿ ಕಚ್ಚುವಿಕೆ

ಪ್ರಾಣಿಯಿಂದ ಕಚ್ಚಲ್ಪಟ್ಟ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ:

1. ಲಾಲಾರಸ ಮತ್ತು ಇತರ ಯಾವುದೇ ಅನ್ಯ ವಸ್ತುಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕಲು ಕಚ್ಚಿದ ಸ್ಥಳವನ್ನು ಐದು ನಿಮಿಷಗಳ ಕಾಲ ಸೌಮ್ಯವಾದ ಸಾಬೂನು ಮತ್ತು ಬೆಚ್ಚಗಿನ ನೀರಿನಿಂದ ತೊಳೆಯಿರಿ.
2. ಯಾವುದೇ ರಕ್ತಸ್ರಾವವನ್ನು ನಿಲ್ಲಿಸಲು ನೇರ ಒತ್ತಡ ಅಥವಾ ರಕ್ತಸ್ರಾವ ನಿಯಂತ್ರಣ ಪ್ರೆಷರ್ ಪಾಯಿಂಟ್ ಅನ್ನು ಬಳಸಿ.
3. ಗಾಯವು ಊದಿಕೊಂಡಿದ್ದರೆ, 10 ನಿಮಿಷಗಳ ಕಾಲ ಟವೆಲ್‌ನಲ್ಲಿ ಸುತ್ತಿ ಮಂಜುಗಡ್ಡೆಯನ್ನು ಹಚ್ಚಿ.
4. ಸ್ವಚ್ಛ ಡ್ರೆಸ್ಸಿಂಗ್ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಡೇಜ್‌ನಿಂದ ಗಾಯವನ್ನು ಕವರ್ ಮಾಡಿ.
5. ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಯಾವುದೇ ತೀವ್ರವಾದ ರೋಗಲಕ್ಷಣವನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಿದರೆ ವೈದ್ಯಕೀಯ ನೆರವು ಪಡೆಯಿರಿ.

5.2.13 ಮೂಗಿನ ರಕ್ತಸ್ರಾವಗಳು

ಮೂಗಿನ ರಕ್ತಸ್ರಾವದಿಂದ ಬಳಲುತ್ತಿರುವವರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವಾಗ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕಾದ ಮುನ್ನೆಚ್ಚರಿಕೆಗಳು:

- ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಶುಷ್ಕ ಗಾಳಿಯನ್ನು ಉಸಿರಾಡುತ್ತಿರುವಾಗ ಇದು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಸಂಭವಿಸುತ್ತದೆ.
- ಆಗಾಗ್ಗೆ ಸಂಭವಿಸಿದರೆ ವೃತ್ತಿಪರ ಸಹಾಯವನ್ನು ಪಡೆಯಿರಿ.
- ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ತಲೆಯನ್ನು ಹಿಂದಕ್ಕೆ ಬಾಗಿಸಬೇಡಿ. ಅವರ ಗಂಟಲಿನಿಂದ ಕೆಳಗೆ ರಕ್ತ ಹರಿಯುವುದರಿಂದ ಅವರಿಗೆ ಉಸಿರುಗಟ್ಟಿದಂತಾಗಬಹುದು.

5.2.14 ಕಣ್ಣಿನಲ್ಲಿ ಕಸ ಬಿದ್ದರೆ

ಕಣ್ಣಿನಲ್ಲಿ ಕಸ ಬಿದ್ದಿರುವವರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ:

- ಕಣ್ಣನ್ನು ಉಜ್ಜಬೇಡಿ.
- ನಿಮ್ಮ ಕೈಗಳನ್ನು ತೊಳೆದುಕೊಳ್ಳಿ, ನೀರನ್ನು ಬಳಸಿ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಕಣ್ಣನ್ನು ಸ್ವಚ್ಛಗೊಳಿಸಿ.

ಅಭ್ಯಾಸ

1. ದುರದೃಷ್ಟವಶಾತ್ ನಿಮ್ಮ ಕಂಪನಿಯಲ್ಲಿ ಬೆಂಕಿ ಕಾಣಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲರೂ ಸುರಕ್ಷಿತ ಪ್ರದೇಶಕ್ಕೆ ಓಡುತ್ತಿದ್ದಾರೆ. ನೀವು ಕಟ್ಟಡದ ಹೊರಗೆ ಇದ್ದೀರಿ. ನೀವೇನು ಮಾಡುತ್ತೀರಿ?

   a. ಯಾರಿಗೂ ತಿಳಿಸದೆ ಓಡಿ ಹೋಗುತ್ತೀರಿ.

   b. ನೀವೂ ಸುರಕ್ಷಿತ ಪ್ರದೇಶಕ್ಕೆ ಹೋಗುತ್ತೀರಿ.

   c. ಯಾರಾದರೂ ನಿಮಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿ ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ಹೇಳಲಿ ಎಂದು ನೀವು ಕಾಯುತ್ತೀರಿ.

   d. ಅದು ನಿಮ್ಮ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರದ ಕಾರಣ ನೀವು ಅಲ್ಲಿ ನಿಂತು ನೋಡುತ್ತೀರಿ.

2. ನಿಮ್ಮ TLನಿಂದ ಸುರಕ್ಷಿತ ಪ್ರದೇಶದಲ್ಲಿ ಹೆಸರುಗಳನ್ನು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತಿದೆ. ಇನ್ನೊಂದು ತಂಡದ ನಿಮ್ಮ ಸ್ನೇಹಿತರಲ್ಲಿ ಒಬ್ಬರು ಇನ್ನೂ ಕಟ್ಟಡದಲ್ಲಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ನೀವು ಅರಿತುಕೊಳ್ಳುತ್ತೀರಿ ಆದರೆ ನಿಮ್ಮ ಟಿಐಗೆ ತಿಳಿದಿಲ್ಲ ಏಕೆಂದರೆ ಅವರು ನಿಮ್ಮ ತಂಡದವರಲ್ಲ. ನೀವೇನು ಮಾಡುತ್ತೀರಿ?

   a. ನೀವು ನಿಮ್ಮ TL ಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತೀರಿ

   b. ನೀವು ವೀರರಂತೆ ಕಟ್ಟಡದ ಒಳಗೆ ಓಡುತ್ತೀರಿ.

   c. ನೀವು ನಿಮ್ಮ ಸ್ನೇಹಿತರಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿ ಹೊರಗೆ ಬರುವಂತೆ ಹೇಳುತ್ತೀರಿ.

   d. ನೀವು ಕಾಯುತ್ತೀರಿ.

3. ಅಸೆಂಬ್ಲಿ ಪಾಯಿಂಟ್ ಎಂದರೆ _____ ಆಗಿದೆ.

   a. ಕಛೇರಿ ಸಾಮಗ್ರಿಗಳನ್ನು ಇರಿಸುವ ಸ್ಥಳ

   b. ಜನರು ಗಾಸಿಪ್ ಮಾಡಲು ಬರುವ ಸ್ಥಳ

   c. ತುರ್ತು ಸ್ಥಳಾಂತರದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನೀವು ಸೇರುವ ಸ್ಥಳ

   d. ಕಛೇರಿಯಲ್ಲಿ ಉತ್ತಮ ಸ್ಥಳ

4. ರಕ್ತಸ್ರಾವಕ್ಕೆ ಪ್ರಥಮ ಚಿಕಿತ್ಸೆ ನೀಡುವುದು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ:

   a. ನೇರ ಒತ್ತಡದ ಬ್ಯಾಂಡೇಜ್‌ನಿಂದ ಗಾಯಕ್ಕೆ ನೇರ ಒತ್ತಡವನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸುವುದು.

   b. ರಕ್ತಸ್ರಾವವನ್ನು ನಿಧಾನಗೊಳಿಸಲು ಗಾಯವಾದ ಪ್ರದೇಶವನ್ನು ಮೇಲಕ್ಕೆತ್ತುವುದು.

   c. ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗ, ರಕ್ತಸ್ರಾವವನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಲು ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಒತ್ತಡವನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸುವುದು.

   d. ಮೇಲಿನ ಎಲ್ಲವೂ

5. ವೈದ್ಯಕೀಯ ತುರ್ತುಸ್ಥಿತಿಯಿಂದ ಬಳಲುತ್ತಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ನೀವು ಗಮನಿಸಿದಾಗ ನೀವು ಮಾಡಬೇಕಾದ ಮೊದಲ ಕೆಲಸ ಯಾವುದು?

   a. ಓಡಿಹೋಗುವುದು. ಅದಕ್ಕಾಗಿ ನೀವು ದೂಷಣೆಗೆ ಒಳಗಾಗಲು ಬಯಸುವುದಿಲ್ಲ.

   b. ಪರಿಸ್ಥಿತಿಯ ಉಸ್ತುವಾರಿಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವುದು.

   c. ಎಲ್ಲರನ್ನೂ ಒಟ್ಟುಗೂಡಿಸಿ ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡುವುದು.

   d. ನಿಮ್ಮ TLಗೆ ಕರೆ ಮಾಡುವುದು. ಇದು ಅವರ ಕೆಲಸ ಎಂದೆನಿಸುತ್ತದೆ.

6. R.I.C.E ಏನನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ?

   a. ವಿಶ್ರಾಂತಿ, ಮಂಜುಗಡ್ಡೆ, ಸಂಕೋಚನ, ಮೇಲೆತ್ತುವುದು

   b. ಸಂತೋಷ, ಆದರ್ಶ, ಸಾಂದ್ರೀಕರಣ, ಪ್ರೋತ್ಸಾಹ

   c. ವಿಶ್ರಾಂತಿ, ಮಂಜುಗಡ್ಡೆ, ಸಂಕೋಚನ, ವ್ಯಾಯಾಮ

   d. ವಿಶ್ರಾಂತಿ, ಮಂಜುಗಡ್ಡೆ, ಕರೆ, ಮೇಲೆತ್ತುವುದು

Skill India
कौशल भारत-कुशल भारत

सत्यमेव जयते
GOVERNMENT OF INDIA
MINISTRY OF SKILL DEVELOPMENT
& ENTREPRENEURSHIP

N·S·D·C
National
Skill Development
Corporation
Transforming the skill landscape

IT - ITeS SSC
NASSCOM

6. ಉದ್ಯೋಗಾರ್ಹತೆ ಮತ್ತು ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು

ಘಟಕ 6.1 – ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಮರ್ಥ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಮೌಲ್ಯ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳು

ಘಟಕ 6.2 – ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಕ್ಷರತೆ: ಒಂದು ಅವಲೋಕನ

ಘಟಕ 6.3 – ಹಣಕಾಸಿನ ವಿಷಯಗಳು

ಘಟಕ 6.4 – ಉದ್ಯೋಗ ಮತ್ತು ಸ್ವಯಂ ಉದ್ಯೋಗಕ್ಕಾಗಿ ತಯಾರಿ

ಘಟಕ 6.5 – ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು

ಘಟಕ 6.6 – ಉದ್ಯಮಿಯಾಗಲು ಸಿದ್ಧತೆ

(SSC/N9001)

ಕಲಿಕೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಫಲಿತಾಂಶಗಳು

ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಗೆ ನಿಮಗೆ ಇವುಗಳಲ್ಲಿ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ಬಂದಿರುತ್ತದೆ:

1. ಆರೋಗ್ಯದ ಅರ್ಥವನ್ನು ವಿವರಿಸಿ
2. ಸಾಮಾನ್ಯ ಆರೋಗ್ಯ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ
3. ಸಾಮಾನ್ಯ ಆರೋಗ್ಯ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟಲು ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ
4. ನೈರ್ಮಲ್ಯದ ಅರ್ಥವನ್ನು ವಿವರಿಸಿ
5. ಸ್ವಚ್ಛ ಭಾರತ ಅಭಿಯಾನದ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ
6. ಅಭ್ಯಾಸದ ಅರ್ಥವನ್ನು ವಿವರಿಸಿ
7. ಸುರಕ್ಷಿತ ಕೆಲಸದ ವಾತಾವರಣವನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ
8. ನೌಕರರು ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ನಿರ್ಣಾಯಕ ಸುರಕ್ಷತಾ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ
9. ಸ್ವಯಂ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಿ
10. ಮಾಸ್ಲೋ ಹೈರಾರ್ಕಿ ಆಫ್ ನೀಡ್ಸ್ ಸಹಾಯದಿಂದ ಪ್ರೇರಣೆಯನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ
11. ಸಾಧನೆಯ ಪ್ರೇರಣೆಯ ಅರ್ಥವನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ
12. ಸಾಧನೆಯ ಪ್ರೇರಣೆಯೊಂದಿಗೆ ಉದ್ಯಮಿಗಳ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ
13. ನಿಮ್ಮನ್ನು ಪ್ರೇರೇಪಿಸುವ ವಿವಿಧ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ
14. ಸಕಾರಾತ್ಮಕ ಮನೋಭಾವವನ್ನು ಹೇಗೆ ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಎಂದು ಚರ್ಚಿಸಿ
15. ಸ್ವಯಂ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಯಲ್ಲಿ ವರ್ತನೆಯ ಪಾತ್ರವನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ
16. ನಿಮ್ಮ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ಮತ್ತು ದೌರ್ಬಲ್ಯಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ
17. ಪ್ರಾಮಾಣಿಕ ಜನರ ಗುಣಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ
18. ಉದ್ಯಮಿಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಿ
19. ಬಲವಾದ ಕೆಲಸದ ನೀತಿಯ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ
20. ಉತ್ತಮ ಕೆಲಸದ ನೀತಿಯನ್ನು ಹೇಗೆ ಪೋಷಿಸುವುದು ಎಂಬುದನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ
21. ಹೆಚ್ಚು ಸೃಜನಶೀಲ ಜನರ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ
22. ಹೆಚ್ಚು ನವೀನ ಜನರ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ
23. ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ
24. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸಮಯ ನಿರ್ವಾಹಕರ ಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ
25. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಣೆ ತಂತ್ರವನ್ನು ವಿವರಿಸಿ
26. ಕೋಪ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ
27. ಕೋಪ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ತಂತ್ರಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ
28. ಕೋಪ ನಿರ್ವಹಣೆಗೆ ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ
29. ಒತ್ತಡದ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ
30. ಒತ್ತಡದ ಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ
31. ಒತ್ತಡ ನಿರ್ವಹಣೆಗೆ ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ
32. ಕಂಪ್ಯೂಟರ್‌ನ ಮೂಲ ಭಾಗಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ
33. ಕೀಬೋರ್ಡ್‌ನ ಮೂಲ ಭಾಗಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ
34. ಮೂಲ ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಪರಿಭಾಷೆಯನ್ನು ನೆನಪಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ
35. ಮೂಲ ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಪರಿಭಾಷೆಯನ್ನು ನೆನಪಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ

36. ಮೂಲ ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಕೀಗಳ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ನೆನಪಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ
37. MS ಆಫೀಸ್‌ನ ಮುಖ್ಯ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ
38. Microsoft Outlook ನ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ
39. ಇ–ಕಾಮರ್ಸ್‌ನ ವಿವಿಧ ಪ್ರಕಾರಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ
40. ಚಿಲ್ಲರೆ ವ್ಯಾಪಾರಿಗಳು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಇ–ಕಾಮರ್ಸ್‌ನ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ
41. ಭಾರತದಲ್ಲಿ ಇ–ಕಾಮರ್ಸ್ ಅನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು ಡಿಜಿಟಲ್ ಇಂಡಿಯಾ ಅಭಿಯಾನವು ಹೇಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ
42. ಇ–ಕಾಮರ್ಸ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ನಲ್ಲಿ ನೀವು ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯನ್ನು ಹೇಗೆ ಮಾರಾಟ ಮಾಡುತ್ತೀರಿ ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸಿ
43. ಹಣವನ್ನು ಉಳಿಸುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ
44. ಹಣವನ್ನು ಉಳಿಸುವ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ
45. ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಗಳ ಮುಖ್ಯ ಪ್ರಕಾರಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ
46. ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆ ತೆರೆಯುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಿ
47. ಸ್ಥಿರ ಮತ್ತು ವೇರಿಯಬಲ್ ವೆಚ್ಚಗಳ ನಡುವೆ ವ್ಯತ್ಯಾಸ
48. ಹೂಡಿಕೆಯ ಆಯ್ಕೆಗಳ ಮುಖ್ಯ ಪ್ರಕಾರಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ
49. ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ವಿಮಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ
50. ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ತೆರಿಗೆಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ
51. ಆನ್‌ಲೈನ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್‌ನ ಉಪಯೋಗಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ
52. ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಹಣ ವರ್ಗಾವಣೆಯ ಮುಖ್ಯ ವಿಧಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ
53. ಸಂದರ್ಶನಕ್ಕೆ ತಯಾರಿ ಮಾಡುವ ಹಂತಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ
54. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಪುನರಾರಂಭವನ್ನು ರಚಿಸಲು ಹಂತಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ
55. ಪದೇ ಪದೇ ಕೇಳಲಾಗುವ ಸಂದರ್ಶನದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ
56. ಪದೇ ಪದೇ ಕೇಳಲಾಗುವ ಸಂದರ್ಶನದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಹೇಗೆ ಉತ್ತರಿಸಬೇಕೆಂದು ಚರ್ಚಿಸಿ
57. ಮೂಲ ಕೆಲಸದ ಪರಿಭಾಷೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ
58. ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯ ಪರಿಕಲ್ಪನೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ
59. ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ
60. ಒಬ್ಬ ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿಯ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ
61. ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ಉದ್ಯಮಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ
62. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ನಾಯಕನ ಗುಣಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ
63. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ನಾಯಕತ್ವದ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ
64. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ತಂಡದ ಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ
65. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಆಲಿಸುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ
66. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಆಲಿಸುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂದು ಚರ್ಚಿಸಿ
67. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಮಾತನಾಡುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ
68. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಮಾತನಾಡುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂದು ಚರ್ಚಿಸಿ
69. ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಪರಿಹರಿಸಬೇಕೆಂದು ಚರ್ಚಿಸಿ
70. ಪ್ರಮುಖ ಸಮಸ್ಯೆ ಪರಿಹರಿಸುವ ಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ

71. ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ಣಯಿಸುವ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ
72. ಸಮಾಲೋಚನೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ
73. ಹೇಗೆ ಮಾತುಕತೆ ನಡೆಸಬೇಕೆಂದು ಚರ್ಚಿಸಿ
74. ಹೊಸ ವ್ಯಾಪಾರ ಅವಕಾಶಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂದು ಚರ್ಚಿಸಿ
75. ನಿಮ್ಮ ವ್ಯಾಪಾರದಲ್ಲಿ ವಾಣಿಜ್ಯ ಅವಕಾಶಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂದು ಚರ್ಚಿಸಿ
76. ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿ ಅರ್ಥವನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ
77. ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ಉದ್ಯಮಿಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ
78. ಉದ್ಯಮಿಗಳ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ
79. ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿಗಳ ಯಶಸ್ಸಿನ ಕಥೆಗಳನ್ನು ನೆನಪಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ
80. ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ
81. ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮ ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಿ
82. ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮ ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಸರ್ಕಾರದ ಪಾತ್ರವನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ
83. ಭಾರತದಲ್ಲಿ ಪ್ರಸ್ತುತ ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮ ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ
84. ಮೇಕ್ ಇನ್ ಇಂಡಿಯಾ ಅಭಿಯಾನದ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ
85. ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಹಸಿವಿನ ನಡುವಿನ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ
86. ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆ ಮತ್ತು ಸ್ಥಿತಿಸ್ಥಾಪಕತ್ವದ ನಡುವಿನ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ
87. ಚೇತರಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಉದ್ಯಮಿಗಳ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ
88. ವೈಫಲ್ಯವನ್ನು ಹೇಗೆ ಎದುರಿಸಬೇಕೆಂದು ಚರ್ಚಿಸಿ
89. ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಸಂಶೋಧನೆಯನ್ನು ಹೇಗೆ ಕೈಗೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ
90. ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್‌ನ 4 Ps ಅನ್ನು ವಿವರಿಸಿ
91. ಕಲ್ಪನೆಯ ಉತ್ಪಾದನೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ
92. ಮೂಲ ವ್ಯಾಪಾರ ಪರಿಭಾಷೆಯನ್ನು ನೆನಪಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ
93. CRM ನ ಅಗತ್ಯವನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ
94. CRM ನ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ
95. ನೆಟ್‌ವರ್ಕಿಂಗ್ ಅಗತ್ಯವನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ
96. ನೆಟ್‌ವರ್ಕಿಂಗ್‌ನ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ
97. ಗುರಿಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ
98. ಅಲ್ಪಾವಧಿಯ, ಮಧ್ಯಮಾವಧಿಯ ಮತ್ತು ದೀರ್ಘಾವಧಿಯ ಗುರಿಗಳ ನಡುವೆ ವ್ಯತ್ಯಾಸವನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ
99. ವ್ಯವಹಾರ ಯೋಜನೆಯನ್ನು ಬರೆಯುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂದು ಚರ್ಚಿಸಿ
100. ಹಣಕಾಸು ಯೋಜನೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಿ
101. ನಿಮ್ಮ ಅಪಾಯವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ
102. ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹಣಕಾಸುಗಾಗಿ ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸುವ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ಔಪಚಾರಿಕತೆಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ
103. ನಿಮ್ಮ ಸ್ವಂತ ಉದ್ಯಮವನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು ಎಂಬುದನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ
104. ಉದ್ಯಮವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿ ಕೇಳಬೇಕಾದ ಪ್ರಮುಖ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ

ಘಟಕ 6.1: ವೈಯುಕ್ತಿಕ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ಮತ್ತು ಮೌಲ್ಯಗಳು

ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಗೆ ನಿಮಗೆ ಇವುಗಳಲ್ಲಿ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ಬಂದಿರುತ್ತದೆ:

1. ಆರೋಗ್ಯ ಎಂಬುದರ ಅರ್ಥವನ್ನು ವಿವರಿಸಿ
2. ಸಾಮಾನ್ಯ ಆರೋಗ್ಯ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿಮಾಡಿ
3. ಸಾಮಾನ್ಯ ಆರೋಗ್ಯ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ಬಗ್ಗೆ ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ
4. ನೈರ್ಮಲ್ಯದ ಅರ್ಥವನ್ನು ವಿವರಿಸಿ
5. ಸ್ವಚ್ಛ ಭಾರತ ಅಭಿಯಾನದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ
6. ಹವ್ಯಾಸ ಎಂದರೇನೆಂದು ವಿವರಿಸಿ
7. ಸುರಕ್ಷಿತ ಕೆಲಸದ ವಾತಾವರಣವನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ವಿಧಾನಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಚರ್ಚಿಸಿ
8. ಕೆಲಸಗಾರರು ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಗಂಭೀರವಾದ ಮಹತ್ವದ ನಿಯಮಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಚರ್ಚಿಸಿ
9. ಆತ್ಮವಿಮರ್ಶೆಯ ಮಹತ್ವವನ್ನು ತಿಳಿಸಿಕೊಡಿ
10. ಮಾಸ್ಲೋವ್‌ನ ಅಗತ್ಯಗಳ ಆದ್ಯತೆ ಪಟ್ಟಿಯ ನೆರವಿನೊಂದಿಗೆ ಪ್ರೇರಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಚರ್ಚಿಸಿ
11. ಸಾಧನೆಯ ಪ್ರೇರಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಚರ್ಚಿಸಿ
12. ಸಾಧಿಸುವಿಕೆಯ ಪ್ರೇರಣೆ ಹೊಂದಿರುವ ಉದ್ದಿಮೆದಾರರ ಗುಣಸ್ವಭಾವಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ
13. ನಿಮ್ಮನ್ನು ಪ್ರೇರೇಪಿಸುವ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ
14. ಆತ್ಮವಿಮರ್ಶೆಯಲ್ಲಿ ದೃಷ್ಟಿಕೋನದ ಪಾತ್ರದ ಬಗ್ಗೆ ಚರ್ಚಿಸಿ
15. ಸಕಾರಾತ್ಮಕ ದೃಷ್ಟಿಕೋನವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದರ ಬಗ್ಗೆ ಚರ್ಚಿಸಿ
16. ನಿಮ್ಮ ಬಲ ಮತ್ತು ದೌರ್ಬಲ್ಯಗಳ ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ
17. ಪ್ರಾಮಾಣಿಕ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಗುಣಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ
18. ಸಂಸ್ಥೆಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆಯ ಮಹತ್ವದ ಬಗ್ಗೆ ಚರ್ಚಿಸಿ
19. ಸುಭದ್ರವಾದ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮೌಲ್ಯದ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ
20. ಒಳ್ಳೆಯ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮೌಲ್ಯಗಳನ್ನು ಪೋಷಿಸುವುದು ಹೇಗೆಂದು ಚರ್ಚಿಸಿ
21. ಅತ್ಯಂತ ಸೃಜನಶೀಲ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿಮಾಡಿ
22. ಅತ್ಯಂತ ನಾವೀನ್ಯತೆಯ ಮನಸ್ಥಿತಿಯ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿಮಾಡಿ
23. ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಲಾಭಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ
24. ಉತ್ತಮ ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಣೆ ಮಾಡುವವರ ವಿಶಿಷ್ಟ ಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿಮಾಡಿ
25. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ತಂತ್ರವನ್ನು ವಿವರಿಸಿ
26. ಸಿಟ್ಟನ್ನು ನಿಗ್ರಹಿಸುವುದರ ಮಹತ್ವವನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ
27. ಸಿಟ್ಟು ನಿಗ್ರಹಿಸುವ ತಂತ್ರಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ
28. ಸಿಟ್ಟು ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ
29. ಒತ್ತಡದ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ
30. ಒತ್ತಡದ ಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ
31. ಒತ್ತಡ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ

6.1.1 ಆರೋಗ್ಯ, ಅಭ್ಯಾಸಗಳು, ನೈರ್ಮಲ್ಯ: ಆರೋಗ್ಯ ಎಂದರೇನು

ವಿಶ್ವ ಆರೋಗ್ಯ ಸಂಸ್ಥೆ (WHO) ಪ್ರಕಾರ, ಆರೋಗ್ಯವು "ಸಂಪೂರ್ಣ ದೈಹಿಕ, ಮಾನಸಿಕ ಮತ್ತು ಸಾಮಾಜಿಕ ಯೋಗಕ್ಷೇಮದ ಸ್ಥಿತಿಯಾಗಿದೆ, ಮತ್ತು ಕೇವಲ ರೋಗ ಅಥವಾ ದುರ್ಬಲತೆಯ ಅನುಪಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲ." ಇದರರ್ಥ ಆರೋಗ್ಯವಾಗಿರುವುದು ಎಂದರೆ ಅನಾರೋಗ್ಯಕರವಲ್ಲ ಎಂದು ಅರ್ಥವಲ್ಲ – ಇದರರ್ಥ ನೀವು ಭಾವನಾತ್ಮಕವಾಗಿ ಶಾಂತಿಯಿಂದಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ದೈಹಿಕವಾಗಿ ಸದೃಢರಾಗಬೇಕು. ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ನಿಮಗೆ ಶೀತ ಅಥವಾ ಕೆಮ್ಮಿನಂತಹ ಯಾವುದೇ ದೈಹಿಕ ಕಾಯಿಲೆಗಳಿಲ್ಲದ ಕಾರಣ ನೀವು ಆರೋಗ್ಯವಂತರು ಎಂದು ಹೇಳಲು ಸಾಧ್ಯವಿಲ್ಲ. ನೀವು ಶಾಂತ, ವಿಶ್ರಾಂತಿ ಮತ್ತು ಸಂತೋಷವನ್ನು ಅನುಭವಿಸುತ್ತಿದ್ದೀರಾ ಎಂಬುದರ ಬಗ್ಗೆಯೂ ನೀವು ಯೋಚಿಸಬೇಕು.

ಸಾಮಾನ್ಯ ಆರೋಗ್ಯ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು

ಕೆಲವು ಸಾಮಾನ್ಯ ಆರೋಗ್ಯ ಸಮಸ್ಯೆಗಳೆಂದರೆ:

* ಅಲರ್ಜಿಗಳು
* ಉಬ್ಬಸ
* ಚರ್ಮದ ಅಸ್ವಸ್ಥತೆ
* ಖಿನ್ನತೆ ಮತ್ತು ಆತಂಕ
* ಮಧುಮೇಹ
* ಕೆಮ್ಮು, ಶೀತ, ಗಂಟಲು ನೋವು
* ನಿದ್ದೆಯ ಸಮಸ್ಯೆ
* ಬೊಜ್ಜು

ಆರೋಗ್ಯ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟಲು ಸಲಹೆಗಳು

ಅನಾರೋಗ್ಯ ಅಥವಾ ಅನಾರೋಗ್ಯವನ್ನು ಗುಣಪಡಿಸುವುದಕ್ಕಿಂತ ಅನಾರೋಗ್ಯವನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟಲು ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು ಯಾವಾಗಲೂ ಉತ್ತಮವಾದದ್ದು. ನೀವು ಆರೋಗ್ಯವಾಗಿರಬಹುದು:

* ಹಣ್ಣುಗಳು, ತರಕಾರಿಗಳು ಮತ್ತು ಬೀಜಗಳಂತಹ ಆರೋಗ್ಯಕರ ಆಹಾರವನ್ನು ಸೇವಿಸುವುದು
* ಅನಾರೋಗ್ಯಕರ ಮತ್ತು ಸಕ್ಕರೆ ಆಹಾರಗಳನ್ನು ಕಡಿತಗೊಳಿಸುವುದು
* ಪ್ರತಿದಿನ ಸಾಕಷ್ಟು ನೀರು ಕುಡಿಯುವುದು
* ಧೂಮಪಾನ ಅಥವಾ ಮದ್ಯಪಾನ ಮಾಡದಿರುವುದು
* ದಿನಕ್ಕೆ ಕನಿಷ್ಠ 30 ನಿಮಿಷಗಳ ಕಾಲ ವ್ಯಾಯಾಮ ಮಾಡುವುದು, ವಾರಕ್ಕೆ 4–5 ಬಾರಿ
* ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗ ಲಸಿಕೆಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು
* ಯೋಗ ವ್ಯಾಯಾಮ ಮತ್ತು ಧ್ಯಾನವನ್ನು ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡುವುದು

ಇವುಗಳಲ್ಲಿ ಎಷ್ಟು ಆರೋಗ್ಯ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನೀವು ಅನುಸರಿಸುತ್ತೀರಿ? ನಿಮಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುವದನ್ನು ಟಿಕ್ ಮಾಡಿ.

1. ಪ್ರತಿ ರಾತ್ರಿ ಕನಿಷ್ಠ 7–8 ಗಂಟೆಗಳ ನಿದ್ದೆ ಪಡೆಯಿರಿ. ☐
2. ಬೆಳಿಗ್ಗೆ ಮತ್ತು ರಾತ್ರಿ ಮಲಗುವ ಮೊದಲು ಇಮೇಲ್ ಅನ್ನು ಮೊದಲು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಿ. ☐
3. ಊಟವನ್ನು ಬಿಡಬೇಡಿ – ಸರಿಯಾದ ಊಟದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನಿಯಮಿತ ಊಟವನ್ನು ಸೇವಿಸಿ. ☐
4. ಪ್ರತಿದಿನ ಸ್ವಲ್ಪ ಸ್ವಲ್ಪ ಓದಿ. ☐
5. ಜಂಕ್ ಫುಡ್ ಗಿಂತ ಮನೆಯಲ್ಲಿ ತಯಾರಿಸಿದ ಆಹಾರವನ್ನು ಹೆಚ್ಚು ಸೇವಿಸಿ. ☐

6. ನೀವು ಕುಳಿತುಕೊಳ್ಳುವುದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ನಿಂತುಕೊಳ್ಳಿ. ☐
7. ಬೆಳಿಗ್ಗೆ ಮೊದಲು ಒಂದು ಲೋಟ ನೀರು ಕುಡಿಯಿರಿ ಮತ್ತು ದಿನವಿಡೀ ಕನಿಷ್ಠ 8 ಗ್ಲಾಸ್ ನೀರನ್ನು ಸೇವಿಸಿ. ☐
8. ನಿಯಮಿತ ತಪಾಸಣೆಗಾಗಿ ವೈದ್ಯರು ಮತ್ತು ದಂತವೈದ್ಯರ ಬಳಿಗೆ ಹೋಗಿ. ☐
9. ವಾರದಲ್ಲಿ ಕನಿಷ್ಠ 5 ದಿನ 30 ನಿಮಿಷಗಳ ಕಾಲ ವ್ಯಾಯಾಮ ಮಾಡಿ. ☐
10. ಗಾಳಿ/ ಗ್ಯಾಸ್ ತುಂಬಿದ ಪಾನೀಯಗಳನ್ನು ಸೇವಿಸುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಿ. ☐

ನೈರ್ಮಲ್ಯ ಎಂದರೇನು?

ವಿಶ್ವ ಆರೋಗ್ಯ ಸಂಸ್ಥೆ (WHO) ಪ್ರಕಾರ, "ನೈರ್ಮಲ್ಯವು ಆರೋಗ್ಯವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು ರೋಗಗಳ ಹರಡುವಿಕೆಯನ್ನು ತಡೆಯಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುವ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳು ಮತ್ತು ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ." ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಹೇಳುವುದಾದರೆ, ನೈರ್ಮಲ್ಯ ಎಂದರೆ ನಿಮ್ಮ ಸುತ್ತಮುತ್ತಲಿನ ಪರಿಸರವನ್ನು ಸ್ವಚ್ಛವಾಗಿಡಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲವನ್ನೂ ನೀವು ಮಾಡುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು, ಇದರಿಂದ ನೀವು ಸೂಕ್ಷ್ಮಜೀವಿಗಳು ಮತ್ತು ರೋಗಗಳನ್ನು ಹರಡುವ ಸಾಧ್ಯತೆಗಳನ್ನು ಕಡಿಮೆಗೊಳಿಸುತ್ತೀರಿ.

ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ನಿಮ್ಮ ಮನೆಯಲ್ಲಿ ಅಡುಗೆಮನೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಯೋಚಿಸಿ. ಉತ್ತಮ ನೈರ್ಮಲ್ಯ ಎಂದರೆ ಅಡುಗೆಮನೆಯು ಯಾವಾಗಲೂ ಶುಭ್ರ ಮತ್ತು ಅಚ್ಚುಕಟ್ಟಾಗಿರುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು. ಆಹಾರವನ್ನು ದೂರ ಇಡುವುದು, ಪಾತ್ರೆಗಳನ್ನು ತೊಳೆಯುವುದು ಮತ್ತು ಕಸದ ಬುಟ್ಟಿಗಳು ತುಂಬಿ ತುಳುಕದಂತೆ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಇದೆಲ್ಲವನ್ನೂ ಮಾಡುವುದರಿಂದ ಇಲಿ ಅಥವಾ ಜಿರಳೆಗಳಂತಹ ಕೀಟಗಳನ್ನು ಆಕರ್ಷಿಸುವ ಸಾಧ್ಯತೆಯನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಆಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ರೋಗವನ್ನು ಹರಡುವ ಶಿಲೀಂಧ್ರ ಮತ್ತು ಇತರ ಬ್ಯಾಕ್ಟೀರಿಯಾಗಳ ಬೆಳವಣಿಗೆಯನ್ನು ತಡೆಯುತ್ತದೆ.

ಇವುಗಳಲ್ಲಿ ಎಷ್ಟು ಆರೋಗ್ಯ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನೀವು ಅನುಸರಿಸುತ್ತೀರಿ? ನಿಮಗೆ ಅನ್ವಯಿಸುವದನ್ನು ಟಿಕ್ ಮಾಡಿ.

1. ಪ್ರತಿದಿನ ಸೋಪಿನೊಂದಿಗೆ ಸ್ನಾನ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ವಾರಕ್ಕೆ 2–3 ಬಾರಿ ಶಾಂಪೂ ಬಳಸಿ ನಿಮ್ಮ ಕೂದಲನ್ನು ತೊಳೆಯಿರಿ. ☐
2. ಪ್ರತಿದಿನ ಒಂದು ಸ್ವಚ್ಛ ಒಳಉಡುಪುಗಳನ್ನು ಧರಿಸಿ. ☐
3. ಬೆಳಿಗ್ಗೆ ಮತ್ತು ಮಲಗುವ ಮುನ್ನ ನಿಮ್ಮ ಹಲ್ಲುಗಳನ್ನು ಬ್ರಷ್ ಮಾಡಿ. ☐
4. ನಿಮ್ಮ ಬೆರಳಿನ ಉಗುರುಗಳು ಮತ್ತು ಕಾಲ್ಬೆರಳ ಉಗುರುಗಳನ್ನು ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಕತ್ತರಿಸಿ. ☐
5. ಶೌಚಾಲಯಕ್ಕೆ ಹೋದ ನಂತರ ನಿಮ್ಮ ಕೈಗಳನ್ನು ಸಾಬೂನಿನಿಂದ ತೊಳೆಯಿರಿ. ☐
6. ನೀವು ಹೆಚ್ಚು ಬೆವರು ಮಾಡುತ್ತಿದ್ದರೆ ನಿಮ್ಮ ಕಂಕುಳಲ್ಲಿ ಬೆವರು ನಿರೋಧಕ ಡಿಯೋಡರೆಂಟ್ ಅನ್ನು ಬಳಸಿ. ☐
7. ಅಡುಗೆ ಮಾಡುವ ಅಥವಾ ತಿನ್ನುವ ಮೊದಲು ನಿಮ್ಮ ಕೈಗಳನ್ನು ಸಾಬೂನಿನಿಂದ ತೊಳೆಯಿರಿ. ☐
8. ನೀವು ಅನಾರೋಗ್ಯದಿಂದ ಬಳಲುತ್ತಿರುವಾಗ ಮನೆಯಲ್ಲಿಯೇ ಇರಿ, ಆಗ ರೋಗ ಇತರರಿಗೆ ಹರಡುವುದಿಲ್ಲ. ☐
9. ಕೊಳಕು ಬಟ್ಟೆಗಳನ್ನು ಮತ್ತೆ ಧರಿಸುವ ಮೊದಲು ಬಟ್ಟೆ ಸೋಪಿನಿಂದ ತೊಳೆಯಿರಿ. ☐
10. ಕೆಮ್ಮುವಾಗ ಅಥವಾ ಸೀನುವಾಗ ಟಿಶ್ಯೂ/ಕೈಯಿಂದ ನಿಮ್ಮ ಮೂಗನ್ನು ಮುಚ್ಚಿಕೊಳ್ಳಿ. ☐

ಪ್ರತಿ ಟಿಕ್ ಮಾಡಿದ ಹೇಳಿಕೆಗೆ ನೀವೇ 1 ಪಾಯಿಂಟ್ ನೀಡುವ ಮೂಲಕ ನೀವು ಎಷ್ಟು ಸ್ವಸ್ಥವಾಗಿ ಮತ್ತು ಆರೋಗ್ಯಕರವಾಗಿದ್ದೀರಿ ಎಂಬುದನ್ನು ನೋಡಿ! ನಂತರ ನಿಮ್ಮ ಸ್ಕೋರ್ ಏನು ಎಂದು ನೋಡೋಣ.

ನಿಮ್ಮ ಅಂಕ:

0–7/20: ನೀವು ಸದೃಢ ಮತ್ತು ಆರೋಗ್ಯವಾಗಿರಲು ಹೆಚ್ಚು ಕಷ್ಟಪಡಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ! ಪ್ರತಿದಿನ ಈ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದನ್ನು ರೂಢಿಸಿಕೊಂಡರೆ ನೀವು ಎಷ್ಟು ಉತ್ತಮವಾಗುತ್ತೀರಿ ಎಂಬುದನ್ನು ಗಮನಿಸಿ.

7–14/20: ಕೆಟ್ಟದ್ದಲ್ಲ, ಆದರೆ ಸುಧಾರಣೆಗೆ ಅವಕಾಶವಿದೆ! ನಿಮ್ಮ ದಿನಚರಿಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತಷ್ಟು ಆರೋಗ್ಯಕರ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಸೇರಿಸಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಿ.

14–20/20: ಉತ್ತಮ ಕೆಲಸ! ಹೀಗೆ ಒಳ್ಳೆ ಕೆಲಸ ಮುಂದುವರಿಸಿ! ನಿಮ್ಮ ದೇಹ ಮತ್ತು ಮನಸ್ಸು ನಿಮಗೆ ಧನ್ಯವಾದಗಳನ್ನು ಹೇಳುತ್ತವೆ.

ಸ್ವಚ್ಛ ಭಾರತ ಅಭಿಯಾನ

ನಮಗಾಗಿ ಉತ್ತಮ ನೈರ್ಮಲ್ಯ ಮತ್ತು ಆರೋಗ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ನಾವು ಈಗಾಗಲೇ ಚರ್ಚಿಸಿದ್ದೇವೆ. ಆದರೆ, ನಾವು ಆರೋಗ್ಯಕರ ಮತ್ತು ಆರೋಗ್ಯಕರವಾಗಿರಲು ಇದು ಸಾಕಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ನಾವು ಈ ಮಾನದಂಡವನ್ನು ನಮ್ಮ ಮನೆಗಳಿಗೆ, ನಮ್ಮ ಹತ್ತಿರದ ಸುತ್ತಮುತ್ತಲಿನ ಪ್ರದೇಶಗಳಿಗೆ ಮತ್ತು ಒಟ್ಟಾರೆಯಾಗಿ ನಮ್ಮ ದೇಶಕ್ಕೆ ವಿಸ್ತರಿಸಬೇಕು.

2ನೇ ಅಕ್ಟೋಬರ್ 2014 ರಂದು ಪ್ರಧಾನಮಂತ್ರಿ ಶ್ರೀ ನರೇಂದ್ರ ಮೋದಿ ಅವರು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿದ 'ಸ್ವಚ್ಛ ಭಾರತ ಅಭಿಯಾನ' (ಸ್ವಚ್ಛ ಭಾರತ ಮಿಷನ್) ಇದನ್ನು ನಿಖರವಾಗಿ ಮಾಡುತ್ತಿದೆ ಎಂದು ನಂಬುತ್ತದೆ. ಈ ಅಭಿಯಾನದ ಉದ್ದೇಶ ಭಾರತದ ಬೀದಿಗಳು ಮತ್ತು ರಸ್ತೆಗಳನ್ನು ಸ್ವಚ್ಛಗೊಳಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಒಟ್ಟಾರೆ ಸ್ವಚ್ಛತೆಯ ಮಟ್ಟವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದು. ಪ್ರಸ್ತುತ ಈ ಅಭಿಯಾನ, ದೇಶಾದ್ಯಂತ 4,041 ನಗರಗಳು ಮತ್ತು ಪಟ್ಟಣಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ. ನಮ್ಮ ಲಕ್ಷಾಂತರ ಜನರು ಸ್ವಚ್ಛ ಭಾರತಕ್ಕಾಗಿ ಪ್ರತಿಜ್ಞೆ ಮಾಡಿದ್ದಾರೆ. ನೀವು ಪ್ರತಿಜ್ಞೆಯನ್ನೂ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ನಮ್ಮ ದೇಶವನ್ನು ಸ್ವಚ್ಛವಾಗಿಡಲು ಸಾಧ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲವನ್ನೂ ಮಾಡಿ!

ಅಭ್ಯಾಸಗಳು ಯಾವುವು?

ಅಭ್ಯಾಸವು ಆಗಾಗ್ಗೆ ಪುನರಾವರ್ತಿಸುವ ನಡವಳಿಕೆಯಾಗಿದೆ. ನಮಗೆಲ್ಲರಿಗೂ ಒಳ್ಳೆಯ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು ಮತ್ತು ಕೆಟ್ಟ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು ಇವೆ. ಜಾನ್ ಡ್ರೈಡನ್ ಅವರ ಪದಗುಚ್ಛವನ್ನು ನೆನಪಿನಲ್ಲಿಡಿ: "ನಾವು ಮೊದಲು ನಮ್ಮ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಮಾಡುತ್ತೇವೆ, ಮತ್ತು ನಂತರ ನಮ್ಮ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು ನಮ್ಮನ್ನು ರೂಪಿಸುತ್ತವೆ." ಅದಕ್ಕಾಗಿಯೇ ನೀವು ಒಳ್ಳೆಯ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಜೀವನದ ಮಾರ್ಗವನ್ನಾಗಿ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಮತ್ತು ಪ್ರಜ್ಞಾಪೂರ್ವಕವಾಗಿ ಕೆಟ್ಟ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸುವುದು ಬಹಳ ಮುಖ್ಯ.

ಅಭ್ಯಾಸಗಳು ಯಾವುವು?

* ನಿಮ್ಮ ದೈನಂದಿನ ದಿನಚರಿಯ ಭಾಗವಾಗಬೇಕಾದ ಕೆಲವು ಉತ್ತಮ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು:
* ಯಾವಾಗಲೂ ಸಕಾರಾತ್ಮಕ ಮನೋಭಾವವನ್ನು ಹೊಂದಿರಿ
* ವ್ಯಾಯಾಮವನ್ನು ನಿಮ್ಮ ದಿನಚರಿಯ ಭಾಗವನ್ನಾಗಿ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು
* ಪ್ರೇರಕ ಮತ್ತು ಸ್ಫೂರ್ತಿದಾಯಕ ಕಥೆಗಳನ್ನು ಓದುವುದು
* ನಗುತ್ತಿರುವ! ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಹೆಚ್ಚಾಗಿ ನಗುವುದನ್ನು ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ
* ಕುಟುಂಬ ಮತ್ತು ಸ್ನೇಹಿತರಿಗಾಗಿ ಸಮಯವನ್ನು ಮಾಡುವುದು
* ಬೇಗ ಮಲಗುವುದು ಮತ್ತು ಬೇಗ ಏಳುವುದು

ನೀವು ತಕ್ಷಣ ತ್ಯಜಿಸಬೇಕಾದ ಕೆಲವು ಕೆಟ್ಟ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು:

* ಉಪಹಾರವನ್ನು ಬಿಟ್ಟುಬಿಡುವುದು
* ಹಸಿವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೂ ಆಗಾಗ ತಿಂಡಿ ತಿನ್ನುವುದು
* ಹೆಚ್ಚು ಕೊಬ್ಬು ಮತ್ತು ಸಕ್ಕರೆಯ ಆಹಾರವನ್ನು ತಿನ್ನುವುದು
* ಧೂಮಪಾನ, ಮದ್ಯಪಾನ ಮತ್ತು ಮಾದಕ ದ್ರವ್ಯ ಸೇವನೆ
* ನೀವು ನಿಭಾಯಿಸುವುದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಹಣವನ್ನು ಖರ್ಚು ಮಾಡುವುದು
* ಮುಖ್ಯವಲ್ಲದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಚಿಂತಿಸುವುದು
* ತಡರಾತ್ರಿವರೆಗೆ ಎಚ್ಚರಿರುವುದು ಮತ್ತು ತಡವಾಗಿ ಏಳುವುದು

ಸಲಹೆಗಳು

* ಪ್ರತಿದಿನ ಆರೋಗ್ಯಕರ ಮತ್ತು ನೈರ್ಮಲ್ಯದ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದರಿಂದ ನೀವು ಮಾನಸಿಕವಾಗಿ ಮತ್ತು ದೈಹಿಕವಾಗಿ ಉತ್ತಮ ಭಾವನೆಯನ್ನು ಹೊಂದುತ್ತೀರಿ.
* ನೈರ್ಮಲ್ಯವು ಆರೋಗ್ಯದ ಮೂರನೇ ಎರಡರಷ್ಟು – ಆದ್ದರಿಂದ ಉತ್ತಮ ನೈರ್ಮಲ್ಯವು ನಿಮಗೆ ಬಲವಾದ ಮತ್ತು ಆರೋಗ್ಯಕರವಾಗಿರಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ!

6.1.2: ಸುರಕ್ಷತೆ: ಸುರಕ್ಷಿತ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳವನ್ನು ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಲು ಸಲಹೆಗಳು

ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಉದ್ಯೋಗದಾತನು ತನ್ನ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳವು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಹೆಚ್ಚಿನ ಸುರಕ್ಷತಾ ಪ್ರೋಟೋಕಾಲ್ ಅನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಬದ್ಧನಾಗಿರುತ್ತಾನೆ. ವ್ಯಾಪಾರವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುವಾಗ, ಮಾಲೀಕರು ಇದನ್ನು ಗಮನದಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಬೇಕು:

* ದಕ್ಷತಾಶಾಸ್ತ್ರೀಯವಾಗಿ ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಿದ ಪೀಠೋಪಕರಣಗಳು ಮತ್ತು ಉಪಕರಣಗಳನ್ನು ಬಗ್ಗಿಸುವುದು ಮತ್ತು ತಿರುಚುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು ಬಳಸಿ
* ಭಾರವಾದ ವಸ್ತುಗಳನ್ನು ಎತ್ತುವುದು ಅಥವಾ ಸಾಗಿಸುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು ಯಾಂತ್ರಿಕ ಸಹಾಯಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಿ
* ಅಪಾಯಕಾರಿ ಕೆಲಸಗಳಿಗಾಗಿ ಕೈಯಲ್ಲಿ ರಕ್ಷಣಾ ಸಾಧನಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರಿ
* ತುರ್ತು ನಿರ್ಗಮನಗಳನ್ನು ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿ ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಸುಲಭವಾಗಿ ಪ್ರವೇಶಿಸಬಹುದೆಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ
* ಆರೋಗ್ಯ ಕೋಡ್‌ಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸಿ ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಲಾಗಿದೆಯೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ
* ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಸುತ್ತಮುತ್ತ ನಿಯಮಿತ ಸುರಕ್ಷತಾ ತಪಾಸಣೆಯ ಅಭ್ಯಾಸವನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ
* ನಿಯಮಿತ ಕಟ್ಟಡ ತಪಾಸಣೆಗಳನ್ನು ನಡೆಸಲಾಗುತ್ತಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ
* ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದ ಸುರಕ್ಷತೆಯ ಕುರಿತು ತಜ್ಞರ ಸಲಹೆಯನ್ನು ಪಡೆಯಿರಿ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ

ರಾಜಿಯಾಗಬಾರದ ಉದ್ಯೋಗಿ ಸುರಕ್ಷತಾ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು

ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಉದ್ಯೋಗದಾತನು ತನ್ನ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳವು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಹೆಚ್ಚಿನ ಸುರಕ್ಷತಾ ಶಿಷ್ಟಾಚಾರವನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಬದ್ಧನಾಗಿರುತ್ತಾನೆ. ಉದ್ಯೋಗವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುವಾಗ, ಮಾಲೀಕರು ಇದನ್ನು ಗಮನದಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಬೇಕು:

* ಅಸುರಕ್ಷಿತ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರಿಗೆ ವರದಿ ಮಾಡಿ
* ಜಾರುವಿಕೆ, ಮುಗ್ಗರಿಸುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಬೀಳುವಿಕೆಗಳಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗಬಹುದಾದ ಸುರಕ್ಷತೆಯ ತೊಂದರೆಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ ಮತ್ತು ವರದಿ ಮಾಡಿ
* ಎಲ್ಲಾ ಗಾಯಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಘಾತಗಳನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರಿಗೆ ವರದಿ ಮಾಡಿ
* ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗ ಸರಿಯಾದ ರಕ್ಷಣಾ ಸಾಧನಗಳನ್ನು ಧರಿಸಿ
* ಸುರಕ್ಷತೆ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಉಪಕರಣಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಬಳಸುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂದು ತಿಳಿಯಿರಿ
* ಇತರ ಜನರಿಗೆ ಅಪಾಯವನ್ನುಂಟುಮಾಡುವ ಕ್ರಿಯೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿರಲಿ ಮತ್ತು ತಪ್ಪಿಸಿ
* ದಿನದಲ್ಲಿ ವಿಶ್ರಾಂತಿ ವಿರಾಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಿ ಮತ್ತು ವಾರದಲ್ಲಿ ಕೆಲಸದಿಂದ ಸ್ವಲ್ಪ ಸಮಯವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಿ

ಸಲಹೆಗಳು

* ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ತುರ್ತುಸ್ಥಿತಿಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಯಾವ ತುರ್ತು ಸಂಖ್ಯೆಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ತಿಳಿದಿರಲಿ
* ಅಸ್ತವ್ಯಸ್ತವಾಗಿರುವ ಸ್ಥಳಾಂತರಿಸುವಿಕೆಯನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಸ್ಥಳಾಂತರಿಸುವ ಕಸರತ್ತುಗಳನ್ನು ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡಿ

6.1.3 ಸ್ವಯಂ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆ – ವರ್ತನೆ, ಸಾಧನೆಯ ಪ್ರೇರಣೆ:

ಸ್ವಯಂ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆ ಎಂದರೇನು

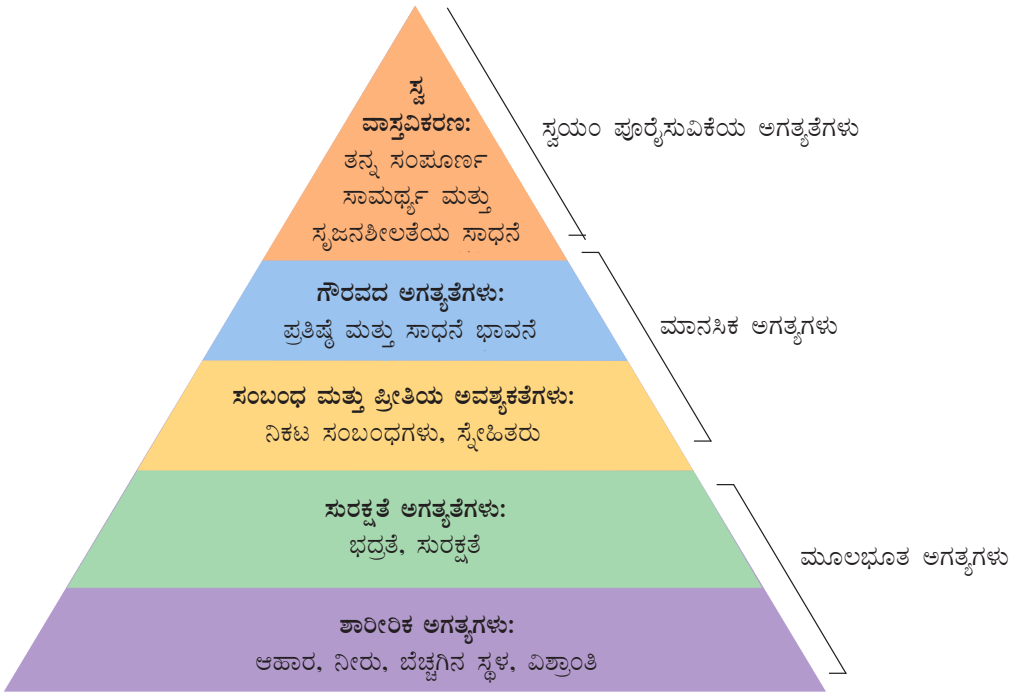
ನಿಮ್ಮ ಪೂರ್ಣ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ನಿಜವಾಗಿಯೂ ಸಾಧಿಸಲು, ನೀವು ನಿಮ್ಮೊಳಗನ್ನು ನೋಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ನೀವು ನಿಜವಾಗಿಯೂ ಯಾವ ರೀತಿಯ ವ್ಯಕ್ತಿ ಎಂದು ಕಂಡುಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ನಿಮ್ಮ ವ್ಯಕ್ತಿತ್ವವನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಈ ಪ್ರಯತ್ನವನ್ನು ಸ್ವಯಂ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆ ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮನ್ನು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡುವುದು ನಿಮಗೆ ಬೆಳೆಯಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ನಿಮ್ಮೊಳಗೆ ಮತ್ತಷ್ಟು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಬೇಕಾದ, ಬದಲಾಯಿಸಬೇಕಾದ ಅಥವಾ ತೆಗೆದುಹಾಕಬೇಕಾದ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಯಾವುದು ನಿಮ್ಮನ್ನು ಪ್ರೇರೇಪಿಸುತ್ತದೆ, ನಿಮ್ಮ ವರ್ತನೆ ಹೇಗಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ಮತ್ತು ದೌರ್ಬಲ್ಯಗಳು ಯಾವುವು ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಆಳವಾಗಿ ಗಮನಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ ನಿಮ್ಮನ್ನು ನೀವು ಚೆನ್ನಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು.

ಪ್ರೇರಣೆ ಎಂದರೇನು?

ಸರಳವಾಗಿ ಹೇಳುವುದಾದರೆ, ನೀವು ಒಂದು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ತೊಡಗಲು ಅಥವಾ ವರ್ತಿಸಲು ಪ್ರೇರಣೆ ಕಾರಣವಾಗುತ್ತದೆ. ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬರೂ ಒಂದೇ ರೀತಿಯ ಆಸೆಗಳಿಂದ ಪ್ರೇರೇಪಿಸಲ್ಪಡುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಬಹಳ ಮುಖ್ಯ – ಜನರು ಅನೇಕ ವಿಭಿನ್ನ ವಿಷಯಗಳಿಂದ ಪ್ರೇರೇಪಿಸಲ್ಪಡುತ್ತಾರೆ. ಮ್ಯಾಸ್ಲೋಸ್ ಹೈರಾರ್ಕಿ ಆಫ್ ನೀಡ್ಸ್ ನೋಡುವ ಮೂಲಕ ನಾವು ಇದನ್ನು ಚೆನ್ನಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು.

ಮ್ಯಾಸ್ಲೋಸ್ ಹೈರಾರ್ಕಿ ಆಫ್ ನೀಡ್ಸ್

ಪ್ರಸಿದ್ಧ ಅಮೇರಿಕನ್ ಮನಶ್ಶಾಸ್ತ್ರಜ್ಞ ಅಬ್ರಹಾಂ ಮಾಸ್ಲೋ ಯಾವುದು ಜನರನ್ನು ಪ್ರೇರೇಪಿಸುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಬಯಸಿದ್ದರು. ಜನರು ಐದು ವಿಧದ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಅವರು ನಂಬಿದ್ದರು, ಮೂಲಭೂತ ಅಗತ್ಯಗಳಿಂದ (ಶಾರೀರಿಕ ಅಗತ್ಯಗಳು ಎಂದು ಕರೆಯುತ್ತಾರೆ) ಸ್ವಯಂ–ಬೆಳವಣಿಗೆಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಹೆಚ್ಚು ಪ್ರಮುಖ ಅಗತ್ಯಗಳವರೆಗೆ (ಸ್ವಯಂ–ವಾಸ್ತವೀಕರಣದ ಅಗತ್ಯಗಳು ಎಂದು ಕರೆಯುತ್ತಾರೆ). ಶಾರೀರಿಕ ಮತ್ತು ಸ್ವಯಂ ವಾಸ್ತವೀಕರಣದ ಅಗತ್ಯತೆಗಳ ನಡುವೆ ಇತರ ಮೂರು ಅಗತ್ಯತೆಗಳಿವೆ – ಸುರಕ್ಷತೆ ಅಗತ್ಯಗಳು, ಸೇರುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಪ್ರೀತಿಯ ಅಗತ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಗೌರವ ಅಗತ್ಯಗಳು. ಈ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಐದು ಹಂತಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಪಿರಮಿಡ್‌ನಂತೆ ತೋರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಇದನ್ನು ಮ್ಯಾಸ್ಲೋಸ್ ಹೈರಾರ್ಕಿ ಆಫ್ ನೀಡ್ಸ್ ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ.



ಪಿರಮಿಡ್‌ನಲ್ಲಿ ನಿಮಗೆ ಕಾಣುತ್ತಿರುವಂತೆ, ಕಡಿಮೆ ಮಟ್ಟವು ಮೂಲಭೂತ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಚಿತ್ರಿಸುತ್ತದೆ. ಆ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವವರೆಗೆ ನಮ್ಮ ನಡವಳಿಕೆಯು ನಮ್ಮ ಮೂಲಭೂತ ಅಗತ್ಯಗಳಿಂದ ಪ್ರೇರೇಪಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದೆ ಎಂದು ಮಾಸ್ಲೊ ನಂಬಿದ್ದರು. ಅವುಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಿದ ನಂತರ, ನಾವು ಮುಂದಿನ ಹಂತಕ್ಕೆ ಹೋಗುತ್ತೇವೆ ಮತ್ತು ಮುಂದಿನ ಹಂತದ ಅಗತ್ಯಗಳಿಂದ ಪ್ರೇರೇಪಿಸಲ್ಪಡುತ್ತೇವೆ. ಒಂದು ಉದಾಹರಣೆಯೊಂದಿಗೆ ಇದನ್ನು ಚೆನ್ನಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳೋಣ.

ರೂಪಾ ಬಡ ಕುಟುಂಬದಿಂದ ಬಂದವಳು. ಅವಳು ಎಂದಿಗೂ ಸಾಕಷ್ಟು ಆಹಾರ, ನೀರು, ಬೆಚ್ಚನೆಯ ಭಾವ ಅಥವಾ ವಿಶ್ರಾಂತಿ ಹೊಂದಿಲ್ಲ. ಮಾಸ್ಲೋ ಪ್ರಕಾರ, ರೂಪಾ ಅವರು ಈ ಮೂಲಭೂತ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತೇನೆ ಎಂದು ಖಚಿತವಾಗುವವರೆಗೆ, ಮುಂದಿನ ಹಂತದ ಅಗತ್ಯತೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಅವರು ಯೋಚಿಸುವುದಿಲ್ಲ – ಅವಳಿಗೆ ಸುರಕ್ಷತೆ ಅಗತ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ. ಆದರೆ, ರೂಪಾ ತನ್ನ ಮೂಲಭೂತ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವ ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಹೊಂದಿದ ನಂತರ, ಅವಳು ಮುಂದಿನ ಹಂತಕ್ಕೆ ಹೋಗುತ್ತಾಳೆ ಮತ್ತು ಆಕೆಯ ನಡವಳಿಕೆಯು ಭದ್ರತೆ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷತೆಯ ಅಗತ್ಯದಿಂದ ಪ್ರೇರೇಪಿಸಲ್ಪಡುತ್ತದೆ. ಒಮ್ಮೆ ಈ ಹೊಸ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಿದರೆ, ರೂಪಾ ಮತ್ತೊಮ್ಮೆ ಮುಂದಿನ ಹಂತಕ್ಕೆ ಹೋಗುತ್ತಾಳೆ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಗಳು ಮತ್ತು ಸ್ನೇಹಿತರ ಅಗತ್ಯದಿಂದ ಪ್ರೇರೇಪಿಸಲ್ಪಡುತ್ತಾಳೆ. ಈ ಅಗತ್ಯವನ್ನು ಪೂರೈಸಿದ ನಂತರ, ರೂಪಾ ನಾಲ್ಕನೇ ಹಂತದ ಅಗತ್ಯಗಳ ಮೇಲೆ ಕೇಂದ್ರೀಕರಿಸುತ್ತಾಳೆ – ಅವಳಿಗೆ ಗೌರವ ಅಗತ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ. ನಂತರ ಅವಳು ಐದನೇ ಮತ್ತು ಕೊನೆಯ ಹಂತದ ಅಗತ್ಯಗಳಿಗೆ ಹೋಗುತ್ತಾಳೆ – ತನ್ನ ಸಂಪೂರ್ಣ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಸಾಧಿಸುವ ಬಯಕೆ.

ಸಾಧನೆಯ ಪ್ರೇರಣೆಯನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು

ಜನರು ಮೂಲಭೂತ, ಮಾನಸಿಕ ಮತ್ತು ಸ್ವಯಂ–ನೆರವೇರಿಕೆಯ ಅಗತ್ಯಗಳಿಂದ ಪ್ರೇರೇಪಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ನಮಗೆ ಈಗ ತಿಳಿದಿದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಕೆಲವು ಜನರು ಹೆಚ್ಚು ಸವಾಲಿನ ಸಾಧನೆಗಳ ಸಾಧನೆಯಿಂದ ಪ್ರೇರೇಪಿಸಲ್ಪಡುತ್ತಾರೆ. ಇದನ್ನು ಸಾಧನೆಯ ಪ್ರೇರಣೆ ಅಥವಾ 'ಸಾಧನೆಯ ಅಗತ್ಯ' ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ.

ವ್ಯಕ್ತಿಯಲ್ಲಿನ ಪ್ರೇರಣೆ ಸಾಧನೆಯ ಮಟ್ಟವು ವ್ಯಕ್ತಿಯಿಂದ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಭಿನ್ನವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಉದ್ಯಮಿಗಳು ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದ ಸಾಧನೆಯ ಪ್ರೇರಣೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವುದು ಮುಖ್ಯವಾಗಿದೆ – ಪ್ರಮುಖವಾದದ್ದನ್ನು ಮತ್ತು ವಿಶಿಷ್ಟವಾದದ್ದನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಆಳವಾದ ಬಯಕೆ. ಸವಾಲುಗಳು ಮತ್ತು ಯಶಸ್ಸಿನಿಂದ ಹೆಚ್ಚು ಪ್ರೇರಿತರಾಗಿರುವ ಜನರನ್ನು ಅವರು ನೇಮಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಅಷ್ಟೇ ಮುಖ್ಯ.

ಯಾವುದು ನಿಮ್ಮನ್ನು ಪ್ರೇರೇಪಿಸುತ್ತದೆ?

ನಿಮ್ಮನ್ನು ನಿಜವಾಗಿಯೂ ಪ್ರೇರೇಪಿಸುವ ವಿಷಯಗಳು ಯಾವುವು? ನಿಮ್ಮನ್ನು ನಿಜವಾಗಿಯೂ ಪ್ರೇರೇಪಿಸುವ ಐದು ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ. ಪ್ರಾಮಾಣಿಕವಾಗಿ ಉತ್ತರಿಸಲು ಮರೆಯದಿರಿ!

ನಾನು ಇವರಿಂದ ಪ್ರೇರೇಪಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದ್ದೇನೆ:

ಸಾಧನೆಯ ಪ್ರೇರಣೆಯೊಂದಿಗಿನ ಉದ್ಯಮಿಗಳ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳು

ಸಾಧನೆಯ ಪ್ರೇರಣೆ ಹೊಂದಿರುವ ಉದ್ಯಮಿಗಳನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತೆ ವಿವರಿಸಬಹುದು:

* ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಧನೆಗಾಗಿ ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ಎದುರಿಸಲು ಹೆದರುವುದಿಲ್ಲ
* ಪ್ರೀತಿಗೆ ಸವಾಲು ಹಾಕಲಾಗುತ್ತಿದೆ
* ಭವಿಷ್ಯ–ಆಧಾರಿತ
* ಬಾಗುವಂತಹ ಮತ್ತು ಹೊಂದಿಕೊಳ್ಳುವ
* ಧನಾತ್ಮಕ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಿಂತ ಋಣಾತ್ಮಕ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗೆ ಹೆಚ್ಚು ಮೌಲ್ಯ ನೀಡುವುದು

ಇದರ ಬಗ್ಗೆ ಯೋಚಿಸಿ:

* ಈ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳಲ್ಲಿ ನೀವು ಎಷ್ಟನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದೀರಿ?
* ಈ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳಲ್ಲಿ ನೀವು ಎಷ್ಟನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದೀರಿ?
* ಗುರಿಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸುವ ವಿಷಯಕ್ಕೆ ಬಂದಾಗ ಸತತ ಪ್ರಯತ್ನ ಮಾಡುವುದು
* ಅತ್ಯಂತ ಧೈರ್ಯಶಾಲಿ
* ಹೆಚ್ಚು ಸೃಜನಶೀಲ ಮತ್ತು ನವೀನ
* ಪ್ರಕ್ಷುಬ್ಧತೆ – ನಿರಂತರವಾಗಿ ಹೆಚ್ಚಿನದನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಬಯಸುತ್ತಿರುವುದು
* ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಜವಾಬ್ದಾರಿ ಹೊರುವುದು

ಸಕಾರಾತ್ಮಕ ಮನೋಭಾವವನ್ನು ಹೇಗೆ ಬೆಳೆಸುವುದು

ಒಳ್ಳೆಯ ಸುದ್ದಿ ಎಂದರೆ ವರ್ತನೆ ಎನ್ನುವುದು ಆಯ್ಕೆಯಾಗಿದೆ. ಆದ್ದರಿಂದ ನಾವು ಬಯಸಿ ನಿರ್ಧರಿಸಿದರೆ ನಮ್ಮ ಮನೋಭಾವವನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು, ನಿಯಂತ್ರಿಸಲು ಮತ್ತು ಬದಲಾಯಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಿದೆ! ಕೆಳಗಿನ ಸಲಹೆಗಳು ಸಕಾರಾತ್ಮಕ ಮನೋಭಾವವನ್ನು ಬೆಳೆಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ:

* ನಿಮ್ಮ ವರ್ತನೆಯನ್ನು ನೀವು ನಿಯಂತ್ರಿಸುತ್ತೀರಿ ಎಂದು ನೆನಪಿಡಿ, ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಅಲ್ಲ
* ದಿನದಲ್ಲಿ ಕನಿಷ್ಠ 15 ನಿಮಿಷಗಳನ್ನು ಧನಾತ್ಮಕವಾಗಿರುವುದನ್ನು ಓದಲು, ನೋಡಲು ಅಥವಾ ಕೇಳಲು ಮೀಸಲಿಡಿ
* ಕೇವಲ ದೂರು ನೀಡುವ ನಕಾರಾತ್ಮಕ ಜನರನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಿ ಮತ್ತು ನೀವೇ ದೂರು ನೀಡುವುದನ್ನು ನಿಲ್ಲಿಸಿ
* ಧನಾತ್ಮಕ ಪದಗಳೊಂದಿಗೆ ನಿಮ್ಮ ಶಬ್ದಕೋಶವನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸಿ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಮನಸ್ಸಿನಿಂದ ನಕಾರಾತ್ಮಕ ಪದಗುಚ್ಛಗಳನ್ನು ಅಳಿಸಿ
* ಮೆಚ್ಚುಗೆಯಿಂದಿರಿ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮಲ್ಲಿ, ನಿಮ್ಮ ಜೀವನದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಇತರರಲ್ಲಿ ಯಾವುದು ಒಳ್ಳೆಯದೋ ಅದರ ಮೇಲೆ ಗಮನಕೇಂದ್ರೀಕರಿಸಿ
* ನೀವು ಬಲಿಪಶು ಎಂದು ಯೋಚಿಸುವುದನ್ನು ನಿಲ್ಲಿಸಿ ಮತ್ತು ಕ್ರಿಯಾಶೀಲರಾಗಿರಲು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿ
* ನೀವು ಯಶಸ್ವಿಯಾಗುತ್ತೀರಿ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಗುರಿಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸುತ್ತೀರಿ ಎಂದು ಕಲ್ಪಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ

ವರ್ತನೆ ಎಂದರೇನು?

ಸ್ವಯಂ–ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಗೆ ಪ್ರೇರಣೆ ಏಕೆ ಮುಖ್ಯ ಎಂದು ಈಗ ನಾವು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಿದ್ದೇವೆ, ನಮ್ಮನ್ನು ಚೆನ್ನಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವಲ್ಲಿ ನಮ್ಮ ವರ್ತನೆ ವಹಿಸುವ ಪಾತ್ರವನ್ನು ನೋಡೋಣ. ವರ್ತನೆಯನ್ನು ನಿಮ್ಮ ಪ್ರವೃತ್ತಿ (ಧನಾತ್ಮಕ ಅಥವಾ ಋಣಾತ್ಮಕ) ಎಂದು ವಿವರಿಸಬಹುದು, ಯಾರಾದರೂ ಅಥವಾ ಯಾವುದನ್ನಾದರೂ ಯೋಚಿಸಲು ಮತ್ತು ಅನುಭವಿಸಲು. ವರ್ತನೆಯು ಜೀವನದ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಅಂಶದಲ್ಲೂ ಯಶಸ್ಸಿಗೆ ಅಡಿಪಾಯವಾಗಿದೆ. ನಮ್ಮ ವರ್ತನೆ ನಮ್ಮ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಸ್ನೇಹಿತ ಅಥವಾ ನಮ್ಮ ಕೆಟ್ಟ ಶತ್ರುವಾಗಿರಬಹುದು. ಬೇರೆ ಪದಗಳಲ್ಲಿ:

"ಜೀವನದ ಏಕೈಕ ಅಂಗವೈಕಲ್ಯವೆಂದರೆ ಕೆಟ್ಟ ವರ್ತನೆ."

ನೀವು ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿದಾಗ, ಕಷ್ಟದ ಸಮಯಗಳು ಮತ್ತು ವೈಫಲ್ಯಗಳಿಂದ ಉತ್ತಮ ಸಮಯ ಮತ್ತು ಯಶಸ್ಸಿನವರೆಗೆ ನೀವು ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ಭಾವನೆಗಳನ್ನು ಎದುರಿಸುವುದು ಖಚಿತ. ನಿಮ್ಮ ವರ್ತನೆಯು ಕಠಿಣ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮ ಕೈಹಿಡಿಯುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಯಶಸ್ಸಿನತ್ತ ನಿಮ್ಮನ್ನು ಕರೆದೊಯ್ಯುತ್ತದೆ. ವರ್ತನೆ ಕೂಡ ಸಾಂಕ್ರಾಮಿಕವಾಗಿದೆ. ಇದು ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಹಿಡಿದು ನಿಮ್ಮ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳವರೆಗೆ ನಿಮ್ಮ ಹೂಡಿಕೆದಾರರವರೆಗೆ ನಿಮ್ಮ ಸುತ್ತಲಿನ ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬರ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತದೆ. ಸಕಾರಾತ್ಮಕ ಮನೋಭಾವವು ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಆತ್ಮವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಬೆಳೆಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಆದರೆ ನಕಾರಾತ್ಮಕ ಮನೋಭಾವವು ನಿಮ್ಮ ಜನರನ್ನು ದುರ್ಬಲಗೊಳಿಸುವುದಕ್ಕೆ ಕಾರಣವಾಗಬಹುದು.

ನಿಮ್ಮ ಸಾಮರ್ಥ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ದೌರ್ಬಲ್ಯಗಳು ಯಾವುವು?

ನಿಮ್ಮನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸುವ ಇನ್ನೊಂದು ವಿಧಾನವೆಂದರೆ ನಿಮ್ಮ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ಮತ್ತು ದೌರ್ಬಲ್ಯಗಳನ್ನು ಪ್ರಾಮಾಣಿಕವಾಗಿ ಗುರುತಿಸುವುದು. ಇದು ನಿಮ್ಮ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಬಳಸಲು ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ದೌರ್ಬಲ್ಯಗಳನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ಪ್ರಯೋಜನಕಾರಿಯಾಗಿದೆ.

ಕೆಳಗಿನ ಎರಡು ಕಾಲಂಗಳಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ಮತ್ತು ದೌರ್ಬಲ್ಯಗಳನ್ನು ಗಮನಿಸಿ. ನಿಮಗೆ ನೀವು ಪ್ರಾಮಾಣಿಕರಾಗಿರಲು ಮರೆಯದಿರಿ

ಸಾಮರ್ಥ್ಯಗಳು	ದೌರ್ಬಲ್ಯಗಳು

ಸಲಹೆಗಳು

* ಸಾಧನೆಯ ಪ್ರೇರಣೆಯನ್ನು ಕಲಿಯಬಹುದು.
* ತಪ್ಪುಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಹಿಂಜರಿಯದಿರಿ.
* ಆರಂಭಿಸಿರುವುದನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ತರಬೇತಿಗೊಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
* ದೊಡ್ಡ ಕನಸು ಕಾಣಿರಿ.

6.1.4 ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆ ಮತ್ತು ಕೆಲಸದ ನೀತಿಗಳು: ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆ ಎಂದರೇನು?

ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆಯು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಮತ್ತು ಸತ್ಯವಾದ ಗುಣವಾಗಿದೆ. ನಂಬಿಕೆಯನ್ನು ಪ್ರೇರೇಪಿಸುವ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಮಾತನಾಡುವುದು ಮತ್ತು ವರ್ತಿಸುವುದು ಎಂದರ್ಥ. ಪ್ರಾಮಾಣಿಕನೆಂದು ವರ್ಣಿಸಲಾದ ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ಸತ್ಯವಂತ ಮತ್ತು ಪ್ರಾಮಾಣಿಕ ಎಂದು ನೋಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಂಚನೆ ಅಥವಾ ಮೋಸವಿಲ್ಲದ ಮತ್ತು ಕಳ್ಳತನ ಅಥವಾ ಮೋಸ ಮಾಡದ ವ್ಯಕ್ತಿಯಂತೆ ನೋಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆಗೆ ಎರಡು ಆಯಾಮಗಳಿವೆ – ಒಂದು ಸಂವಹನದಲ್ಲಿ ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆ ಮತ್ತು ಇನ್ನೊಂದು ನಡವಳಿಕೆಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆ.

ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆಯು ಬಹಳ ಮುಖ್ಯವಾದ ಲಕ್ಷಣವಾಗಿದೆ. ಏಕೆಂದರೆ ಇದು ಮನಸ್ಸಿನ ಶಾಂತಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನಂಬಿಕೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಸಂಬಂಧಗಳನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸುತ್ತದೆ. ಮತ್ತೊಂದೆಡೆ, ಅಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆಯು ಆತಂಕವನ್ನು ಉಂಟುಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅಪನಂಬಿಕೆ ಮತ್ತು ಸಂಘರ್ಷದಿಂದ ತುಂಬಿದ ಸಂಬಂಧಗಳಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗುತ್ತದೆ.

ಪ್ರಾಮಾಣಿಕ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಗುಣಗಳು

ಪ್ರಾಮಾಣಿಕ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಕೆಲವು ವಿಶಿಷ್ಟ ಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ. ಪ್ರಾಮಾಣಿಕ ಜನರಲ್ಲಿನ ಕೆಲವು ಸಾಮಾನ್ಯ ಗುಣಗಳು:

1. ಇತರರು ತಮ್ಮ ಬಗ್ಗೆ ಏನು ಯೋಚಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂಬುದರ ಬಗ್ಗೆ ಅವರು ಚಿಂತಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಅವರು ತಮ್ಮನ್ನು ತಾವು ನಂಬುತ್ತಾರೆ – ಅವರು ತಮ್ಮ ವ್ಯಕ್ತಿತ್ವಕ್ಕಾಗಿ ಇಷ್ಟಪಡುತ್ತಾರೆಯೇ ಅಥವಾ ಇಷ್ಟಪಡುವುದಿಲ್ಲವೇ ಎಂಬುದರ ಬಗ್ಗೆ ತಲೆಕೆಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ.
2. ಅವರು ತಮ್ಮ ನಂಬಿಕೆಗಳ ಪರವಾಗಿ ನಿಲ್ಲುತ್ತಾರೆ. ತಮ್ಮ ದೃಷ್ಟಿಕೋನವು ಅಲ್ಪಸಂಖ್ಯಾತರ ಮೇಲಿದೆ ಎಂಬ ಅರಿವಿದ್ದರೂ ಅವರು ತಮ್ಮ ಪ್ರಾಮಾಣಿಕ ಅಭಿಪ್ರಾಯವನ್ನು ನೀಡಲು ಹಿಂದೆಮುಂದೆ ನೋಡುವುದಿಲ್ಲ.
3. ಅವರು ದಪ್ಪಚರ್ಮದವರು. ಇದರರ್ಥ ತಮ್ಮ ಪ್ರಾಮಾಣಿಕ ಅಭಿಪ್ರಾಯಗಳಿಗಾಗಿ ಅವರ ಬಗ್ಗೆ ಇತರರು ಏನೆಂದುಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ತಲೆಕೆಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ.
4. ಅವರು ವಿಶ್ವಾಸಾರ್ಹ, ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ಆರೋಗ್ಯಕರ ಸ್ನೇಹವನ್ನು ಬೆಸೆಯುತ್ತಾರೆ. ಪ್ರಾಮಾಣಿಕ ಜನರು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಪ್ರಾಮಾಣಿಕ ಸ್ನೇಹಿತರಿಂದ ಸುತ್ತುವರೆದಿರುತ್ತಾರೆ. ತಮ್ಮ ಸ್ನೇಹಿತರು ಯಾವಾಗಲೂ ತಮ್ಮೊಂದಿಗೆ ನಿಜಾಯ್ತಿಯಿಂದ ಮತ್ತು ಜೊತೆಯಲ್ಲಿರುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಅವರು ನಂಬುತ್ತಾರೆ.

ಅವರನ್ನು ಅವರ ಗೆಳೆಯರು ನಂಬುತ್ತಾರೆ. ಸತ್ಯವಾದ ಮತ್ತು ವಸ್ತುನಿಷ್ಠ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ಸಲಹೆಗಾಗಿ ಅವರನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಬಹುದು.

* ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆ ಮತ್ತು ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು: ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿಗಳು ತಮ್ಮ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಾಮಾಣಿಕ ಸಂಬಂಧಗಳನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸಿದಾಗ, ಇದು ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಗೆ ಕಾರಣವಾಗುತ್ತದೆ, ಇದು ಹೆಚ್ಚಿನ ಕೆಲಸದ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆ ಮತ್ತು ಉತ್ತಮ ಫಲಿತಾಂಶಗಳಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗುತ್ತದೆ.
* ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆ ಮತ್ತು ಹೂಡಿಕೆದಾರರು: ಉದ್ಯಮಿಗಳು ಹೂಡಿಕೆದಾರರೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಾಮಾಣಿಕವಾಗಿರುವುದು ಎಂದರೆ ಸಾಮರ್ಥ್ಯಗಳನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಮಾತ್ರವಲ್ಲದೆ ಪ್ರಸ್ತುತ ಮತ್ತು ಸಂಭಾವ್ಯ ದೌರ್ಬಲ್ಯಗಳು, ಸಮಸ್ಯೆಯಿರುವ ವಿಷಯಗಳು ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರ ತಂತ್ರಗಳನ್ನು ಬಹಿರಂಗವಾಗಿ ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸುವುದು. ಹೂಡಿಕೆದಾರರು ಸ್ಟಾರ್ಟ್‌ಅಪ್‌ಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಅನುಭವವನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಹೊಸ ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ಸಮಸ್ಯೆಗಳಿವೆ ಎಂದು ತಿಳಿದಿರುತ್ತಾರೆ ಎಂಬುದನ್ನು ನೆನಪಿನಲ್ಲಿಡಿ. ಎಲ್ಲವೂ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಉತ್ತಮವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಸರಾಗವಾಗಿ ಸಾಗುತ್ತಿದೆ ಎಂದು ಹೇಳಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಹೆಚ್ಚಿನ ಹೂಡಿಕೆದಾರರಿಗೆ ಎಚ್ಚರಿಕೆಯ ಗಂಟೆಯಾಗುತ್ತದೆ.
* ತನ್ನೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆ: ತನ್ನೊಂದಿಗೆ ಅಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆಯ ಪರಿಣಾಮಗಳು ಭೀಕರ ಫಲಿತಾಂಶಗಳಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗಬಹುದು, ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಉದ್ಯಮಿಗಳ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ. ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿಗಳು ಯಶಸ್ವಿಯಾಗಲು, ಅವರು ಯಾವಾಗಲೂ ತಮ್ಮ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ವಾಸ್ತವಿಕವಾಗಿ ಉಳಿಯುವುದು ನಿರ್ಣಾಯಕವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಅವರ ಉದ್ಯಮದ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಅಂಶವನ್ನು ಅದು ನಿಜವಾಗಿಯೂ ಏನೆಂದು ನಿಖರವಾಗಿ ನಿರ್ಣಯಿಸುತ್ತದೆ.

ಉದ್ಯಮಿಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ

ಉದ್ಯಮಿಗಳ ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣವೆಂದರೆ ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆ. ಉದ್ಯಮಿಗಳು ತಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರು, ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಮತ್ತು ಹೂಡಿಕೆದಾರರೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಾಮಾಣಿಕವಾಗಿದ್ದಾಗ, ಅವರು ಕೆಲಸ ಮಾಡುವವರನ್ನು ಗೌರವಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ತೋರಿಸುತ್ತದೆ. ಉದ್ಯಮಿಗಳು ತಮ್ಮೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಾಮಾಣಿಕವಾಗಿರುವುದು ಸಹ ಮುಖ್ಯವಾಗಿದೆ. ಪ್ರಾಮಾಣಿಕವಾಗಿರುವುದು ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿಗಳಿಗೆ ಹೇಗೆ ಉತ್ತಮ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಉಂಟುಮಾಡಲು ಕಾರಣವಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ನೋಡೋಣ.

* ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು: ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿಗಳು ತಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಾಮಾಣಿಕವಾಗಿದ್ದಾಗ ಅದು ಬಲವಾದ ಸಂಬಂಧಗಳಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗುತ್ತದೆ. ಇದು ವ್ಯಾಪಾರದ ಬೆಳವಣಿಗೆ ಮತ್ತು ಬಲವಾದ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಪರ್ಕಗಳಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗುತ್ತದೆ.

ಕೆಲಸದ ನೀತಿಗಳು ಯಾವುವು?

ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ನೈತಿಕವಾಗಿರುವುದು ಎಂದರೆ ನಿಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ನಿರ್ಧಾರಗಳು ಮತ್ತು ಸಂವಹನಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆ, ಸಮಗ್ರತೆ ಮತ್ತು ಗೌರವದಂತಹ ಮೌಲ್ಯಗಳನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವುದು ಎಂದರ್ಥ. ಸುಳ್ಳು, ಮೋಸ ಮತ್ತು ಕಳ್ಳತನದಂತಹ ನಕಾರಾತ್ಮಕ ಗುಣಗಳನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬಾರದು ಎಂದರ್ಥ.

ಕಂಪನಿಯ ಲಾಭದಾಯಕತೆಯಲ್ಲಿ ಕೆಲಸದ ನೀತಿಗಳು ದೊಡ್ಡ ಪಾತ್ರವನ್ನು ವಹಿಸುತ್ತವೆ. ಇದು ಹೆಚ್ಚಿನ ನೈತಿಕತೆ ಮತ್ತು ತಂಡದ ಕೆಲಸದಂತೆ ಉದ್ಯಮಕ್ಕೆ ನಿರ್ಣಾಯಕವಾಗಿದೆ. ಅದಕ್ಕಾಗಿಯೇ ಹೆಚ್ಚಿನ ಕಂಪನಿಗಳು ತಮ್ಮ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿ ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಕೆಲಸದ ನೀತಿ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಹಾಕುತ್ತವೆ. ಈ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಕಂಪನಿಯ ಉದ್ಯೋಗಿ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಬಲವಾದ ಕೆಲಸದ ನೀತಿಯ ಅಂಶಗಳು

ಒಬ್ಬ ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿ ಬಲವಾದ ಕೆಲಸದ ನೀತಿಗಳನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು, ಹಾಗೆಯೇ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಅದೇ ಮಟ್ಟದ ನೈತಿಕ ನಡವಳಿಕೆಯನ್ನು ನಂಬುವ ಮತ್ತು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಮಾತ್ರ ನೇಮಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಬಲವಾದ ಕೆಲಸದ ನೀತಿಯ ಕೆಲವು ಅಂಶಗಳೆಂದರೆ:

* **ವೃತ್ತಿಪರತೆ:** ನೀವು ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಸೆಟ್ಟಿಂಗ್‌ನಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮನ್ನು ಹೇಗೆ ಪ್ರಸ್ತುತಪಡಿಸುತ್ತೀರಿ ಎನ್ನುವುದರಿಂದ ಹಿಡಿದು ನೀವು ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಇತರರನ್ನು ಹೇಗೆ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತೀರಿ ಎಂಬುದರ ವರೆಗೆ ಎಲ್ಲವನ್ನೂ ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.
* **ಗೌರವಾನ್ವಿತತೆ:** ಇದರರ್ಥ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಯು ಎಷ್ಟು ಒತ್ತಡ ಅಥವಾ ಲಘುಮನೋವೃತ್ತಿ ಇದ್ದರೂ ಸಹ ಸಮಚಿತ್ತದಿಂದ ಮತ್ತು ರಾಜತಾಂತ್ರಿಕವಾಗಿ ಉಳಿಯುವುದು.
* **ಅವಲಂಬನೆ:** ಇದು ಮೀಟಿಂಗ್‌ಗೆ ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಆಗಮಿಸುವುದಿರಲಿ ಅಥವಾ ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವುದಿರಲಿ ನಿಮ್ಮ ಮಾತನ್ನು ಯಾವಾಗಲೂ ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಎಂದರ್ಥ.
* **ಸಮರ್ಪಣೆ:** ಇದರರ್ಥ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಕೆಲಸವು ಪೂರ್ಣಗೊಳ್ಳುವವರೆಗೆ ತ್ಯಜಿಸಲು ನಿರಾಕರಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಕೆಲಸವನ್ನು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಉತ್ತಮ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸುವುದು.
* **ನಿರ್ಧಾರ:** ಇದರರ್ಥ ಅಡೆತಡೆಗಳು ನಿಮ್ಮನ್ನು ತಡೆಯಲು ಬಿಡುವ ಬದಲು ಸವಾಲುಗಳಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಅಪೇಕ್ಷಿತ ಫಲಿತಾಂಶಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಉದ್ದೇಶ ಮತ್ತು ಸ್ಥಿತಿಸ್ಥಾಪಕತ್ವದೊಂದಿಗೆ ಮುಂದಕ್ಕೆ ತಳ್ಳುವುದು.
* **ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ:** ಇದರರ್ಥ ನಿಮ್ಮ ಕ್ರಿಯೆಗಳಿಗೆ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಕ್ರಿಯೆಗಳ ಪರಿಣಾಮಗಳಿಗೆ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ತಪ್ಪುಗಳಿಗೆ ಮನ್ನಿಸದಿರುವುದು.
* **ವಿನಯ:** ಇದರರ್ಥ ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬರ ಪ್ರಯತ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಕಠಿಣ ಪರಿಶ್ರಮವನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಸಾಧನೆಗಳಿಗಾಗಿ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಅನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವುದು.

ಉತ್ತಮ ಕೆಲಸದ ನೀತಿಯನ್ನು ಹೇಗೆ ಪೋಷಿಸುವುದು

ಒಬ್ಬ ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿಯಾಗಿ, ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ತಂಡದ ಸದಸ್ಯರಿಂದ ನೀವು ನಿರೀಕ್ಷಿಸುವ ನಡವಳಿಕೆಯನ್ನು ನೀವು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸುವುದು ಮುಖ್ಯವಾಗಿದೆ. ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಈ ರೀತಿಯ ಸಕಾರಾತ್ಮಕ ಕೆಲಸದ ನೀತಿಗಳನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕೆಂದು ನೀವು ನಿರೀಕ್ಷಿಸುತ್ತೀರಿ ಎಂಬುದನ್ನು ನೀವು ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಬೇಕು:

* **ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆ:** ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ನಿಯೋಜಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಕೆಲಸಗಳನ್ನು ಯಾವುದೇ ಮೋಸ ಅಥವಾ ಸುಳ್ಳು ಇಲ್ಲದೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆಯಿಂದ ಮಾಡಬೇಕು.
* **ಒಳ್ಳೆಯ ನಡೆವಳಿಕೆ:** ಎಲ್ಲಾ ತಂಡದ ಸದಸ್ಯರು ಆಶಾವಾದಿ, ಶಕ್ತಿಯುತ ಮತ್ತು ಧನಾತ್ಮಕವಾಗಿರಬೇಕು.
* **ವಿಶ್ವಾಸಾರ್ಹತೆ:** ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ತಾವು ಇರಬೇಕಾದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ, ಅವರು ಇರಬೇಕಾದಾಗ ತೋರಿಸಬೇಕು.
* **ಉತ್ತಮ ಕೆಲಸದ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು:** ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಯಾವಾಗಲೂ ಚೆನ್ನಾಗಿ ಅಂದವಾಗಿರುವಂತೆ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು, ಎಂದಿಗೂ ಅನುಚಿತ ಭಾಷೆಯನ್ನು ಬಳಸಬಾರದು, ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ವೃತ್ತಿಪರವಾಗಿ ವರ್ತಿಸಬೇಕು, ಇತ್ಯಾದಿ.
* **ಉಪಕ್ರಮ:** ಕನಿಷ್ಠ ಕೆಲಸವನ್ನು ಮಾಡುವುದು ಸಾಕಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಪ್ರತಿ ತಂಡದ ಸದಸ್ಯರು ಚುರುಕಾಗಿದ್ದು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯೋತ್ಸಾಹವನ್ನು ತೋರಿಸಬೇಕು.
* **ವಿಶ್ವಾಸಾರ್ಹತೆ:** ನಂಬಿಕೆಯು ಅನುಸಂಧಾನ ಮಾಡುವುದಲ್ಲ. ಉದ್ಯೋಗಿಯನ್ನು ನಂಬಲಾಗದಿದ್ದರೆ, ಆ ಉದ್ಯೋಗಿಯನ್ನು ಹೊರಗೆ ಹಾಕಲು ದು ಸರಿಯಾದ ಸಮಯ

* **ಗೌರವ:** ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಕಂಪನಿ, ಕಾನೂನು, ಅವರ ಕೆಲಸ, ತಮ್ಮ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳು ಮತ್ತು ತಮ್ಮನ್ನು ಗೌರವಿಸಬೇಕು.
* **ಸಮಗ್ರತೆ:** ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ತಂಡದ ಸದಸ್ಯರು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ನೈತಿಕವಾಗಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ಉತ್ತಮ ನಡವಳಿಕೆಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು.
* **ದಕ್ಷತೆ:** ದಕ್ಷ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಕಂಪನಿಯ ಬೆಳವಣಿಗೆಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ ಆದರೆ ಅಸಮರ್ಥ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಸಮಯ ಮತ್ತು ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳ ವ್ಯರ್ಥವನ್ನು ಉಂಟುಮಾಡುತ್ತಾರೆ

ಸಲಹೆಗಳು

* ಕೇಳಿದ್ದನ್ನು ಇಷ್ಟಪಡದಿದ್ದರೂ ಯಾರಾದರೂ ನಿಮಗೆ ಸತ್ಯವನ್ನು ಹೇಳಿದಾಗ ನೀವು ಕೋಪಿಸಬೇಡಿ.
* ನಿಮ್ಮ ತಪ್ಪುಗಳನ್ನು ಒಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳಲು ಸದಾ ಸಿದ್ಧರಾಗಿರಿ.

6.1.5 ಸೃಜನಶೀಲತೆ ಮತ್ತು ನಾವೀನ್ಯತೆ : ಸೃಜನಶೀಲತೆ ಎಂದರೆ ಏನು?

ಸೃಜನಶೀಲತೆ ಎಂದರೆ ವಿಭಿನ್ನವಾಗಿ ಯೋಚಿಸುವುದು. ಇದರರ್ಥ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಹೊಸ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ವಿಭಿನ್ನ ದೃಷ್ಟಿಕೋನಗಳಿಂದ ನೋಡುವುದು ಮತ್ತು ನಂತರ ಈ ಆಲೋಚನೆಗಳನ್ನು ವಾಸ್ತವಕ್ಕೆ ಪರಿವರ್ತಿಸುವುದು. ಸೃಜನಶೀಲತೆ ಎರಡು ಭಾಗಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ: ಚಿಂತನೆ ಮತ್ತು ರಚನೆ. ಒಂದು ಕಲ್ಪನೆಯನ್ನು ಮಾತ್ರ ನೀವು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ ಅದು ಕಾಲ್ಪನಿಕ, ಸೃಜನಶೀಲ ಅಲ್ಲ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಒಂದು ಕಲ್ಪನೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿ ಅದನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಿದರೆ ಅದು ನಿಮ್ಮನ್ನು ಸೃಜನಶೀಲರಾಗಿ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

ಹೆಚ್ಚು ಸೃಜನಶೀಲ ಜನರ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳು

ಸೃಜನಶೀಲ ಜನರ ಕೆಲವು ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳು:

* ಅವರು ಕಾಲ್ಪನಿಕ ಮತ್ತು ಲವಲವಿಕೆಯವರು
* ಅವರು ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಬೇರೆ ಕೋನಗಳಿಂದ ನೋಡುತ್ತಾರೆ
* ಅವರು ಸಣ್ಣ ವಿವರಗಳನ್ನು ಗಮನಿಸುತ್ತಾರೆ
* ಅವರು ಬೇಸರದ ಬಗ್ಗೆ ತುಂಬಾ ಕಡಿಮೆ ಸಹಿಷ್ಣುತೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ
* ಅವರು ನಿಯಮ ಮತ್ತು ದಿನಚರಿಯನ್ನು ದ್ವೇಷಿಸುತ್ತಾರೆ
* ಅವರು ಹಗಲುಗನಸು ಇಷ್ಟಪಡುತ್ತಾರೆ
* ಅವರು ತುಂಬಾ ಕುತೂಹಲಿಗಳಾಗಿರುತ್ತಾರೆ

ನಾವೀನ್ಯತೆ ಎಂದರೇನು?

ನಾವೀನ್ಯತೆಗೆ ಹಲವು ವಿಭಿನ್ನ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಗಳಿವೆ. ಸರಳವಾಗಿ ಹೇಳುವುದಾದರೆ, ನಾವೀನ್ಯತೆ ಎಂದರೆ ಕಲ್ಪನೆಯನ್ನು ಮೌಲ್ಯವನ್ನು ಸೇರಿಸುವ ಪರಿಹಾರವಾಗಿ ಪರಿವರ್ತಿಸುವುದು. ಹೊಸ ಉತ್ಪನ್ನ, ಸೇವೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವ ಮೂಲಕ ಮೌಲ್ಯವನ್ನು ಸೇರಿಸುವುದು ಅಥವಾ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಉತ್ಪನ್ನ, ಸೇವೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ಗಮನಾರ್ಹವಾಗಿ ಸುಧಾರಿಸುವುದು ಎಂದರ್ಥ.

ಹೆಚ್ಚು ನವೀನ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳು

ನವೀನ ಜನರ ಕೆಲವು ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳು:

* ಅವರು ವಿಭಿನ್ನವಾಗಿ ಕೆಲಸಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತಾರೆ
* ಅವರಿಗೆ ಅಡ್ಡದಾರಿ ಹಿಡಿಯುವುದರಲ್ಲಿ ನಂಬಿಕೆ ಇರುವುದಿಲ್ಲ.
* ಅವರು ಅಸಾಂಪ್ರದಾಯಿಕವಾಗಿರಲು ಹೆದರುವುದಿಲ್ಲ
* ಅವರು ಹೆಚ್ಚು ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯ ಕಾರ್ಯಶೀಲತೆ ಮತ್ತು ಪಟ್ಟುಹಿಡಿದು ಕೆಲಸ ಮಾಡುವವರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ
* ಅವರು ಸಂಘಟಿತರಾತಿ ಜಾಗರೂಕರಾಗಿ ಮತ್ತು ಅಪಾಯಗಳಿಗೆ ವಿಮುಖರಾಗಿ ಇರುತ್ತಾರೆ

ಸಲಹೆಗಳು

* ನಿಮ್ಮನ್ನು ನೀವು ಶಕ್ತಿಭರಿತ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು ತಾಜಾ ದೃಷ್ಟಿಕೋನವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ನಿಮ್ಮ ಸೃಜನಶೀಲ ಕೆಲಸದಿಂದ ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ವಿರಾಮ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಿ.
* ಆಗಾಗ್ಗೆ ಮೂಲಮಾದರಿಗಳನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸಿ, ಅವುಗಳನ್ನು ಪರೀಕ್ಷಿಸಿ, ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಪಡೆಯಿರಿ ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಿ.

6.1.6 ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಣೆ: ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಣೆ ಎಂದರೇನು?

ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಣೆಯು ನಿಮ್ಮ ಸಮಯವನ್ನು ಸಂಘಟಿಸುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳ ನಡುವೆ ನಿಮ್ಮ ಸಮಯವನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿಯೋಜಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುತ್ತದೆ. ಉತ್ತಮ ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಣೆಯು ಸ್ಮಾರ್ಟ್ ಕೆಲಸ (ಕಡಿಮೆ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚಿನದನ್ನು ಮಾಡುವುದು) ಮತ್ತು ಕಷ್ಟಪಟ್ಟು ಕೆಲಸ ಮಾಡುವುದರ (ಹೆಚ್ಚು ಕೆಲಸ ಮಾಡಲು ಹೆಚ್ಚು ಸಮಯ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವುದು) ನಡುವಿನ ವ್ಯತ್ಯಾಸವಾಗಿದೆ.

ನೀವು ಕಠಿಣ ಗಡುವನ್ನು ಮತ್ತು ಹೆಚ್ಚಿನ ಒತ್ತಡದ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಎದುರಿಸುತ್ತಿರುವಾಗಲೂ ಸಹ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಣೆಯು ಸಮರ್ಥ ಕೆಲಸದ ಔಟ್‌ಪುಟ್‌ಗೆ ಕಾರಣವಾಗುತ್ತದೆ. ಮತ್ತೊಂದೆಡೆ, ನಿಮ್ಮ ಸಮಯವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸದಿರುವುದು ಅಸಮರ್ಥ ಉತ್ಪಾದನೆಗೆ ಕಾರಣವಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಒತ್ತಡ ಮತ್ತು ಆತಂಕವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುತ್ತದೆ.

ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಅನುಕೂಲಗಳು

ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಣೆಯು ಇಂತಹ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ:

* ಹೆಚ್ಚಿನ ಉತ್ಪಾದಕತೆ
* ಹೆಚ್ಚಿನ ದಕ್ಷತೆ
* ಉತ್ತಮ ವೃತ್ತಿಪರ ಖ್ಯಾತಿ
* ಕಡಿಮೆ ಒತ್ತಡ
* ವೃತ್ತಿ ಪ್ರಗತಿಗೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಅವಕಾಶಗಳು
* ಗುರಿ ಸಾಧಿಸಲು ಹೆಚ್ಚಿನ ಅವಕಾಶಗಳು

ಸಮಯವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸದಿದ್ದರೆ ಈ ಅನಪೇಕ್ಷಿತ ಪರಿಣಾಮಗಳಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗಬಹುದು:

* ಮೀರಿಹೋಗುವ ಗಡುವುಗಳು
* ಕೆಳದರ್ಜೆಯ ಕೆಲಸದ ಗುಣಮಟ್ಟ
* ವೃತ್ತಿಯ ಸ್ಥಗಿತಗೊಳ್ಳುವಿಕೆ
* ಕೆಲಸದ ಪೂರೈಕೆಯಲ್ಲಿ ಕೊರತೆ
* ವೃತ್ತಿಪರತೆಯಲ್ಲಿ ಹೆಸರು ಕೆಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವಿಕೆ
* ಒತ್ತಡ ಮತ್ತು ಆತಂಕದಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚಳ

ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸಮಯ ನಿರ್ವಾಹಕರ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳು

ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸಮಯ ನಿರ್ವಾಹಕರ ಕೆಲವು ಲಕ್ಷಣಗಳು:

* ಅವರು ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಪ್ರಾರಂಭಿಸುತ್ತಾರೆ,
* ಅವರು ದೈನಂದಿನ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸುತ್ತಾರೆ
* ಅವರು ಉತ್ತಮ ಫಲಿತಾಂಶಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು, ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು ಮಾರ್ಪಡಿಸುತ್ತಾರೆ.
* ಅವರು ಹೊಂದಾಣಿಕೆಯ ಮತ್ತು ಮುಕ್ತ ಮನಸ್ಸಿನವರು
* ಸಹಾಯದ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ ಅವರು ಜನರಿಗೆ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತಾರೆ
* ಇಲ್ಲ ಎಂದು ಹೇಳುವುದು ಅವರಿಗೆ ಗೊತ್ತು
* ಅವರು ಕೆಲಸಗಳನ್ನು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಗಡುವುಗಳೊಂದಿಗೆ ಹಂತಗಳಾಗಿ ವಿಭಜಿಸುತ್ತಾರೆ
* ಅವರು ದೀರ್ಘಕಾಲೀನ ಗುರಿಗಳನ್ನು ನಿರಂತರವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತಾರೆ
* ಅವರು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ಪರ್ಯಾಯ ಪರಿಹಾರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಯೋಚಿಸುತ್ತಾರೆ
* ಅವರು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗ ಸಹಾಯಕ್ಕಾಗಿ ಕೇಳುತ್ತಾರೆ,
* ಅವರು ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸಬಲ್ಲರು

ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ತಂತ್ರಗಳು

ಕೆಲವು ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಣೆ ತಂತ್ರಗಳನ್ನು ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ನಿಮ್ಮ ಸಮಯವನ್ನು ನೀವು ಉತ್ತಮವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಬಹುದು. ಕೆಲವು ಸಹಾಯಕ ಸಲಹೆಗಳೆಂದರೆ:

* ನಿಮ್ಮ ದಿನವನ್ನು, ಹಾಗೆಯೇ ಅಡಚಣೆಗಳ ನಿವಾರಣೆಯನ್ನೂ ಯೋಜಿಸಿ. ನಿಮ್ಮ ಸಮಯದ ಯೋಜನೆಯನ್ನು ಲೆಕ್ಕಾಚಾರ ಮಾಡಲು ಕನಿಷ್ಠ 30 ನಿಮಿಷಗಳನ್ನು ನೀಡಿ. ನಿಮ್ಮ ಯೋಜನೆಯಲ್ಲಿ, ಅಡಚಣೆಗಳಿಗಾಗಿ ಸ್ವಲ್ಪ ಸಮಯವನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಿ.
* ನೀವು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಪ್ರಮಾಣದ ಕೆಲಸವನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಮುಗಿಸಬೇಕಾದಾಗ "ಅಡಚಣೆ ಮಾಡಬೇಡಿ" ಚಿಹ್ನೆಯನ್ನು ಹಾಕಿ.
* ಎಲ್ಲಾ ರೀತಿಯ ಗಮನಭಂಗಗಳಿಂದ ದೂರವಿರಿ. ರಿಂಗಣಿಸುವ ಫೋನ್‌ಗಳನ್ನು ನಿರ್ಲಕ್ಷಿಸಲು ಕಲಿಯಿರಿ, ಚಾಟ್ ಸಂದೇಶಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಬೇಡಿ ಮತ್ತು ಸಾಮಾಜಿಕ ತಾಣಗಳ ಸಂಪರ್ಕ ಕಡಿದುಕೊಳ್ಳಿ.

* ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ. ಇದು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ವೇಗವಾಗಿ ಮಾಡಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ, ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಸುತ್ತಲಿರುವವರ ಅನನ್ಯ ಕೌಶಲ್ಯ ಮತ್ತು ಸಾಮರ್ಥ್ಯಗಳನ್ನು ಸಹ ತೋರಿಸಲು ನೆರವಾಗುತ್ತದೆ.
* ಕೆಲಸ ಮುಂದೂಡುವುದನ್ನು ನಿಲ್ಲಿಸಿ. ಆಲಸ್ಯವು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ವೈಫಲ್ಯದ ಭಯ ಅಥವಾ ನೀವು ಮಾಡಲು ಬಯಸಿದಷ್ಟು ಪರಿಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಿಲ್ಲ ಎಂಬ ನಂಬಿಕೆಯಿಂದ ಉಂಟಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ನೆನಪಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
* ಆದ್ಯತೆ ನೀಡಿ. ಪ್ರತಿ ಕಾರ್ಯವನ್ನು ಅದರ ತುರ್ತು ಅಥವಾ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯ ಕ್ರಮದಲ್ಲಿ ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ. ನಂತರ ಪ್ರತಿ ಕೆಲಸವನ್ನು ಒಂದೊಂದಾಗಿ ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸುವತ್ತ ಗಮನಹರಿಸಿ.
* ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಿ. ನೀವು ಎಷ್ಟು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿರುತ್ತೀರಿ ಮತ್ತು ಪ್ರತಿದಿನ ಎಷ್ಟು ಸಮಯವನ್ನು ವ್ಯರ್ಥ ಮಾಡುತ್ತೀರಿ ಎಂಬುದನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ದಾಖಲಿಸಿ ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಿ.
* ಸಮಯ ವ್ಯರ್ಥವಾಗದಂತೆ ಮಾಡಲು ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಣೆ ಗುರಿಗಳನ್ನು ಯೋಜಿಸಿ.

ಸಲಹೆಗಳು

* ಯಾವಾಗಲೂ ಅತ್ಯಂತ ಪ್ರಮುಖ ಕೆಲಸಗಳನ್ನು ಮೊದಲು ಮುಗಿಸಿ.
* ಪ್ರತಿದಿನ ಕನಿಷ್ಠ 7 – 8 ಗಂಟೆಗಳ ನಿದ್ದೆ ಮಾಡಿ.
* ನಿಮ್ಮ ದಿನವನ್ನು ಬೇಗ ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿ.
* ಚಿಕ್ಕ, ಮುಖ್ಯವಲ್ಲದ ವಿವರಗಳಿಗಾಗಿ ಹೆಚ್ಚು ಸಮಯವನ್ನು ವ್ಯರ್ಥ ಮಾಡಬೇಡಿ.
* ನೀವು ಕೈಗೊಳ್ಳುವ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಕಾರ್ಯಕ್ಕೂ ಸಮಯದ ಮಿತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿಸಿ.
* ಕಾರ್ಯಗಳ ನಡುವೆ ವಿಶ್ರಾಂತಿ ಪಡೆಯಲು ಸ್ವಲ್ಪ ಕಾಲ ನೀಡಿ.

6.1.7 ಕೋಪ ನಿರ್ವಹಣೆ: ಕೋಪ ನಿರ್ವಹಣೆ ಎಂದರೇನು?

ಕೋಪ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಹೀಗೆ:

1. ನೀವು ಅಥವಾ ಬೇರೆಯವರು ಕೋಪಗೊಳ್ಳುತ್ತಿರುವ ಚಿಹ್ನೆಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಕಲಿಯುವುದು

2. ಸಕಾರಾತ್ಮಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಶಾಂತಗೊಳಿಸಲು ಉತ್ತಮ ಕ್ರಮವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು.

ಕೋಪ ನಿರ್ವಹಣೆ ಎಂದರೆ ಕೋಪವನ್ನು ನಿಗ್ರಹಿಸುವುದು ಎಂದಲ್ಲ.

ಕೋಪ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಮಹತ್ವ

ಕೋಪವು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಸಾಮಾನ್ಯ ಮಾನವ ಭಾವನೆಯಾಗಿದೆ. ವಾಸ್ತವವಾಗಿ, ಸರಿಯಾದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ವಹಿಸಿದಾಗ, ಕೋಪವನ್ನು ಆರೋಗ್ಯಕರ ಭಾವನೆ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಬಹುದು. ಹೇಗಾದರೂ, ಅದನ್ನು ಹತೋಟಿಯಲ್ಲಿ ಇಟ್ಟುಕೊಳ್ಳದಿದ್ದರೆ, ಕೋಪವು ನಮ್ಮನ್ನು ಅನುಚಿತವಾಗಿ ವರ್ತಿಸುವಂತೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನಾವು ನಂತರ ವಿಷಾದಿಸಬಹುದಾದ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಹೇಳಲು ಅಥವಾ ಮಾಡಲು ಕಾರಣವಾಗಬಹುದು.

ವಿಪರೀತ ಕೋಪವು:

* **ನಿಮ್ಮನ್ನು ದೈಹಿಕವಾಗಿ ನೋಯಿಸುತ್ತದೆ:** ಇದು ಹೃದ್ರೋಗ, ಮಧುಮೇಹ, ರೋಗನಿರೋಧಕ ಶಕ್ತಿಯ ಕೊರತೆ, ನಿದ್ರಾಹೀನತೆ ಮತ್ತು ಅಧಿಕ ರಕ್ತದೊತ್ತಡಕ್ಕೆ ಕಾರಣವಾಗುತ್ತದೆ.
* **ನಿಮ್ಮನ್ನು ಮಾನಸಿಕವಾಗಿ ನೋಯಿಸುತ್ತದೆ:** ಇದು ನಿಮ್ಮ ಆಲೋಚನೆಯನ್ನು ಮಬ್ಬುಗೊಳಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಒತ್ತಡ, ಖಿನ್ನತೆ ಮತ್ತು ಮಾನಸಿಕ ಆರೋಗ್ಯ ಸಮಸ್ಯೆಗಳಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗಬಹುದು.
* **ನಿಮ್ಮ ವೃತ್ತಿಜೀವನಕ್ಕೆ ಹಾನಿ ಮಾಡಬಹುದು:** ಇದು ನಿಮ್ಮ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳು, ಮೇಲಧಿಕಾರಿಗಳು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ದೂರವಿಡಬಹುದು ಮತ್ತು ಗೌರವದ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಕಾರಣವಾಗಬಹುದು.
* **ನಿಮ್ಮ ಸಂಬಂಧಗಳನ್ನು ಹಾಳುಮಾಡಬಹುದು:** ನಿಮ್ಮ ಕುಟುಂಬ ಮತ್ತು ಸ್ನೇಹಿತರಿಗೆ ನಿಮ್ಮನ್ನು ನಂಬಲು ಕಷ್ಟವಾಗುತ್ತದೆ, ನಿಮ್ಮೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಾಮಾಣಿಕವಾಗಿರಿ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಸುತ್ತಲೂ ಹಾಯಾಗಿರಿ.

ಅದಕ್ಕಾಗಿಯೇ ಕೋಪ ನಿರ್ವಹಣೆ ಅಥವಾ ಕೋಪವನ್ನು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು ತುಂಬಾ ಮುಖ್ಯವಾಗಿದೆ.

ಕೋಪ ನಿರ್ವಹಣೆ ತಂತ್ರಗಳು

ನಿಮ್ಮ ಕೋಪವನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸಲು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವ ಕೆಲವು ತಂತ್ರಗಳು ಇಲ್ಲಿವೆ:

ತಂತ್ರ 1: ವಿಶ್ರಾಂತಿ

ಆಳವಾದ ಉಸಿರಾಟ ಮತ್ತು ವಿಶ್ರಾಂತಿ ಚಿತ್ರಗಳನ್ನು ನೋಡುವುದು ಕೋಪದ ಭಾವನೆಗಳನ್ನು ಶಾಂತಗೊಳಿಸುವಲ್ಲಿ ಅದ್ಭುತಗಳನ್ನು ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಈ ಸರಳ ಉಸಿರಾಟದ ವ್ಯಾಯಾಮವನ್ನು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಿ:

1 ನಿಮ್ಮ ಹೊಟ್ಟೆಯಿಂದ ಆಳವಾದ ಉಸಿರನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಿ (ನಿಮ್ಮ ಎದೆಯಿಂದ ಉಸಿರಾಡಬೇಡಿ)

2 ನಿಮ್ಮ ಉಸಿರಾಟವು ನಿಮ್ಮ ಹೊಟ್ಟೆಯಿಂದ ಮೇಲಕ್ಕೆ ಬರುವುದನ್ನು ಕಲ್ಪಿಸಿ.

3 'ವಿಶ್ರಾಂತಿ' ಅಥವಾ 'ಆರಾಮ' ಎಂಬಂತಹ ಪದವನ್ನು ಪುನರಾವರ್ತಿಸುತ್ತಿರಿ. (ಆ ಪದವನ್ನು ಪುನರಾವರ್ತಿಸುವಾಗ ಆಳವಾಗಿ ಉಸಿರಾಡಿ)

4 ವಿಶ್ರಾಂತಿ ಕ್ಷಣವನ್ನು ಮನಸ್ಸಿನಲ್ಲಿ ಚಿತ್ರಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ (ಇದು ನಿಮ್ಮ ಸ್ಮರಣೆಯಿಂದ ಅಥವಾ ನಿಮ್ಮ ಕಲ್ಪನೆಯಿಂದ ಆಗಿರಬಹುದು)

ಪ್ರತಿದಿನ ಈ ವಿಶ್ರಾಂತಿ ತಂತ್ರವನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ, ವಿಶೇಷವಾಗಿ ನೀವು ಕೋಪಗೊಳ್ಳಲು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುತ್ತಿರುವಿರಿ ಎಂದು ನೀವು ತಿಳಿದಾಗ.

ತಂತ್ರ 2: ಅರಿವಿನ ಪುನರ್ರಚನೆ

ಅರಿವಿನ ಪುನರ್ರಚನೆ ಎಂದರೆ ನೀವು ಯೋಚಿಸುವ ವಿಧಾನವನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸುವುದು. ಕೋಪವು ನಿಮ್ಮನ್ನು ಶಪಿಸುವಂತೆ, ಪ್ರತಿಜ್ಞೆ ಮಾಡಲು, ಉತ್ಪ್ರೇಕ್ಷೆ ಮತ್ತು ನಾಟಕೀಯವಾಗಿ ವರ್ತಿಸುವಂತೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಇದು ಸಂಭವಿಸಿದಾಗ, ನಿಮ್ಮ ಕೋಪದ ಆಲೋಚನೆಗಳನ್ನು ಹೆಚ್ಚು ತಾರ್ಕಿಕವಾದವುಗಳೊಂದಿಗೆ ಬದಲಾಯಿಸಲು ನಿಮ್ಮನ್ನು ಒತ್ತಾಯಿಸಿ. ಉದಾಹರಣೆಗೆ, 'ಎಲ್ಲವೂ ಹಾಳಾಗಿದೆ' ಎಂದು ಯೋಚಿಸುವ ಬದಲು ನಿಮ್ಮ ಮನಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸಿ ಮತ್ತು 'ಇದು ಪ್ರಪಂಚದ ಅಂತ್ಯವಲ್ಲ ಮತ್ತು ಕೋಪಗೊಳ್ಳುವುದು ಇದನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವುದಿಲ್ಲ' ಎಂದು ಹೇಳಿಕೊಳ್ಳಿ.

ತಂತ್ರ 3: ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಬಗೆಹರಿಸುವುದು

ನೀವು ನಿಯಂತ್ರಿಸಲಾಗದ ಸಮಸ್ಯೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಕೋಪಗೊಳ್ಳುವುದು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ನೈಸರ್ಗಿಕ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಾಗಿದೆ. ಕೆಲವೊಮ್ಮೆ, ನೀವು ಎಷ್ಟು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಿದರೂ, ನೀವು ಎದುರಿಸುತ್ತಿರುವ ಕಷ್ಟಕ್ಕೆ ಪರಿಹಾರ ಸಿಗದಿರಬಹುದು. ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವತ್ತ ಗಮನಹರಿಸುವುದನ್ನು ನಿಲ್ಲಿಸಿ, ಬದಲಿಗೆ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ಮತ್ತು ಎದುರಿಸಲು ಗಮನಹರಿಸಿ. ಪರಿಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ನೀವು ನಿಮ್ಮ ಕೈಲಾದಷ್ಟು ಮಾಡುತ್ತೀರಿ ಎಂದು ನೆನಪಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ, ಆದರೆ ನೀವು ಬಯಸಿದ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀವು ಪಡೆಯದಿದ್ದರೆ ನಿಮ್ಮನ್ನು ನೀವು ದೂಷಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

ತಂತ್ರ 4: ಉತ್ತಮ ಸಂವಹನ

ನೀವು ಕೋಪಗೊಂಡಾಗ, ತಪ್ಪಾದ ತೀರ್ಮಾನಗಳಿಗೆ ಹೋಗುವುದು ತುಂಬಾ ಸುಲಭ. ಈ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ನೀವು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುವುದನ್ನು ನಿಲ್ಲಿಸಲು ನಿಮ್ಮನ್ನು ಒತ್ತಾಯಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಹೇಳುವ ಮೊದಲು ನೀವು ಏನು ಹೇಳಲು ಬಯಸುತ್ತೀರಿ ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಎಚ್ಚರಿಕೆಯಿಂದ ಯೋಚಿಸಿ. ನಿಮ್ಮ ತಲೆಗೆ ಪ್ರವೇಶಿಸುವ ಮೊದಲ ವಿಷಯವನ್ನು ಹೇಳುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಿ. ಇನ್ನೊಬ್ಬ ಏನು ಹೇಳುತ್ತಿದ್ದಾನೆ ಎಂದು ಎಚ್ಚರಿಕೆಯಿಂದ ಕೇಳಲು ನೀವು ನಿಮ್ಮನ್ನು ಒತ್ತಾಯಿಸಿ. ನಂತರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುವ ಮೊದಲು ಸಂಭಾಷಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಯೋಚಿಸಿ.

ತಂತ್ರ 5: ನಿಮ್ಮ ಪರಿಸರವನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸುವುದು

ನಿಮ್ಮ ಪರಿಸರವು ನಿಮ್ಮ ಕೋಪಕ್ಕೆ ಕಾರಣ ಎಂದು ನೀವು ಕಂಡುಕೊಂಡರೆ, ನಿಮ್ಮ ಸುತ್ತಮುತ್ತಲಿನ ಪ್ರದೇಶಗಳಿಂದ ವಿರಾಮವನ್ನು ನೀಡಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಿ. ವಿಶೇಷವಾಗಿ ತುಂಬಾ ತೀವ್ರವಾದ ಮತ್ತು ಒತ್ತಡದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ನಿಮಗಾಗಿ ಸ್ವಲ್ಪ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಮಯವನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಲು ಸಕ್ರಿಯ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಿ. ಸ್ವಲ್ಪ ಸಮಯದ ಸ್ತಬ್ಧ ಅಥವಾ ಏಕಾಂಗಿ ಸಮಯವನ್ನು ಹೊಂದಿರುವುದು ನಿಮ್ಮನ್ನು ಶಾಂತಗೊಳಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

ಕೋಪ ನಿರ್ವಹಣೆಗೆ ಸಲಹೆಗಳು

ಕೆಳಗಿನ ಸಲಹೆಗಳು ನಿಮ್ಮ ಕೋಪವನ್ನು ಹತೋಟಿಯಲ್ಲಿಡಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ:

* ನೀವು ಕೋಪದಲ್ಲಿ ಮಾತನಾಡುವ ಮೊದಲು ನಿಮ್ಮ ಆಲೋಚನೆಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಸ್ವಲ್ಪ ಸಮಯ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಿ.
* ನೀವು ಶಾಂತವಾದ ನಂತರ ನಿಮ್ಮ ಕೋಪದ ಕಾರಣವನ್ನು ಸಮರ್ಥವಾಗಿ, ಆದರೆ ಮುಖಾಮುಖಿಯಲ್ಲದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಿ.
* ನಿಮಗೆ ಕೋಪ ಬರುತ್ತಿದೆ ಎಂದು ಭಾವಿಸಿದಾಗ ಓಡುವುದು ಅಥವಾ ಚುರುಕಾಗಿ ನಡೆಯುವಂತಹ ಕೆಲವು ರೀತಿಯ ದೈಹಿಕ ವ್ಯಾಯಾಮ ಮಾಡಿ.
* ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಒತ್ತಡದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಸಣ್ಣ ವಿರಾಮಗಳನ್ನು ನಿಮ್ಮ ದಿನಚರಿಯ ಭಾಗವಾಗಿ ಮಾಡಿ. ಸಮಸ್ಯೆಯು ನಿಮ್ಮನ್ನು ಕೋಪಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ ಎಂಬ ಅಂಶದ ಮೇಲೆ ಕೇಂದ್ರೀಕರಿಸುವ ಬದಲು, ನಿಮ್ಮನ್ನು ಕೋಪಗೊಳ್ಳುವ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಹೇಗೆ ಪರಿಹರಿಸುವುದು ಎಂಬುದರ ಮೇಲೆ ಕೇಂದ್ರೀಕರಿಸಿ.

ಸಲಹೆಗಳು

* ಕೋಪಗೊಂಡವರ ವಿರುದ್ಧ ದ್ವೇಷ ಸಾಧಿಸುವ ಬದಲು ಅವರನ್ನು ಕ್ಷಮಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಿ.
* ವ್ಯಂಗ್ಯ ಮತ್ತು ಅವಮಾನಿಸುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಿ. ಬದಲಾಗಿ, ನಿಮ್ಮ ಹತಾಶೆಯ ಕಾರಣವನ್ನು ಸಭ್ಯ ಮತ್ತು ಪ್ರಬುದ್ಧ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಿ.

6.1.8 ಒತ್ತಡ ನಿರ್ವಹಣೆ: ಒತ್ತಡ ಎಂದರೇನು?

ನಾವು ಅತಿಹೆಚ್ಚು ಕೆಲಸಗಳನ್ನು ಹೊತ್ತಿರುವಾಗ ಮತ್ತು ನಮ್ಮ ಮೇಲೆ ಇರಿಸಲಾದ ಒತ್ತಡಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸುವ ನಮ್ಮ ಸಾಮರ್ಥ್ಯದ ಬಗ್ಗೆ ಖಚಿತವಾಗಿರದಿದ್ದಾಗ ನಾವು 'ಒತ್ತಡಕ್ಕೆ ಒಳಗಾಗಿದ್ದೇವೆ' ಎಂದು ಹೇಳುತ್ತೇವೆ. ನಮ್ಮ ಯೋಗಕ್ಷೇಮವನ್ನು ಸವಾಲು ಮಾಡುವ ಅಥವಾ ಬೆದರಿಕೆ ಹಾಕುವ ಯಾವುದನ್ನಾದರೂ ಒತ್ತಡ ಎಂದು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಬಹುದು. ಒತ್ತಡವು ಒಳ್ಳೆಯದು ಮತ್ತು ಕೆಟ್ಟದ್ದಾಗಿರಬಹುದು ಎಂಬುದನ್ನು ಗಮನಿಸುವುದು ಮುಖ್ಯ. ಉತ್ತಮ ಒತ್ತಡವು ನಮ್ಮನ್ನು ಮುಂದುವರಿಸಿದರೆ, ನಕಾರಾತ್ಮಕ ಒತ್ತಡವು ನಮ್ಮ ಮಾನಸಿಕ ಮತ್ತು ದೈಹಿಕ ಆರೋಗ್ಯವನ್ನು ದುರ್ಬಲಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ. ಅದಕ್ಕಾಗಿಯೇ ನಕಾರಾತ್ಮಕ ಒತ್ತಡವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು ಮುಖ್ಯ.

ಒತ್ತಡದ ಕಾರಣಗಳು

ಒತ್ತಡವು ಆಂತರಿಕ ಮತ್ತು ಬಾಹ್ಯ ಅಂಶಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗಬಹುದು.

ಒತ್ತಡದ ಆಂತರಿಕ ಕಾರಣಗಳು:

* ನಿರಂತರ ಚಿಂತೆ
* ಕಠಿಣ ಚಿಂತನೆ
* ಅವಾಸ್ತವಿಕ ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳು
* ನಿರಾಶಾವಾದ
* ಋಣಾತ್ಮಕ ಸ್ವ–ಮಾತು
* ಎಲ್ಲವನ್ನೊಳಗೊಂಡ ಅಥವಾ ಒಳಗೊಳ್ಳದ ವರ್ತನೆ

ಒತ್ತಡದ ಬಾಹ್ಯ ಕಾರಣಗಳು:

* ಜೀವನದ ಪ್ರಮುಖ ಬದಲಾವಣೆಗಳು
* ಸಂಬಂಧಗಳೊಂದಿಗೆ ತೊಂದರೆಗಳು
* ಮಾಡಲು ತುಂಬಾ ಇರುವುದು
* ಕೆಲಸದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಶಾಲೆಯಲ್ಲಿ ತೊಂದರೆಗಳು
* ಹಣಕಾಸಿನ ತೊಂದರೆಗಳು
* ಒಬ್ಬರ ಮಕ್ಕಳು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಕುಟುಂಬದ ಬಗ್ಗೆ ಚಿಂತಿಸುವುದು

ಒತ್ತಡದ ಲಕ್ಷಣಗಳು

ಒತ್ತಡದ ಲಕ್ಷಣಗಳು ಹಲವಾರು ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಗೊಳ್ಳಬಹುದು. ಒತ್ತಡದ ಅರಿವಿನ, ಭಾವನಾತ್ಮಕ, ದೈಹಿಕ ಮತ್ತು ನಡವಳಿಕೆಯ ಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ನೋಡೋಣ.

ಅರಿವಿನ ಲಕ್ಷಣಗಳು	ಭಾವನಾತ್ಮಕ ಲಕ್ಷಣಗಳು
* ಜ್ಞಾಪಕ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು * ಏಕಾಗ್ರತೆಯ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು * ತೀರ್ಪಿನ ಕೊರತೆ * ನಿರಾಶಾವಾದ * ಆತಂಕ * ನಿರಂತರ ಚಿಂತೆ	* ಖಿನ್ನತೆ * ತಳಮಳ * ಕಿರಿಕಿರಿ * ಒಂಟಿತನ * ಆತಂಕ * ಕೋಪ

ದೈಹಿಕ ಲಕ್ಷಣಗಳು	ವರ್ತನೆಯ ಲಕ್ಷಣಗಳು
* ನೋವು ಮತ್ತು ಶೂಲೆ * ಅತಿಸಾರ ಅಥವಾ ಮಲಬದ್ಧತೆ * ವಾಕರಿಕೆ * ತಲೆತಿರುಗುವಿಕೆ * ಎದೆನೋವು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಕ್ಷಿಪ್ರ ಹೃದಯಬಡಿತ * ಆಗಾಗ್ಗೆ ಶೀತ ಅಥವಾ ಜ್ವರ ತರಹದ ಭಾವನೆಗಳು	* ಹಸಿವು ಹೆಚ್ಚಾಗುವುದು ಅಥವಾ ಕಡಿಮೆಯಾಗುವುದು * ಹೆಚ್ಚು ನಿದ್ದೆ ಮಾಡುವುದು ಅಥವಾ ಸಾಕಷ್ಟು ನಿದ್ದೆ ಮಾಡದಿರುವುದು * ಸಾಮಾಜಿಕವಾಗಿ ಹಿಂತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು * ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ನಿರ್ಲಕ್ಷಿಸುವುದು * ಮದ್ಯಪಾನ ಅಥವಾ ಸಿಗರೇಟ್ ಸೇವನೆ * ಮಾನಸಿಕ ಒತ್ತಡದ ಅಭ್ಯಾಸಗಳಾ ಉಗುರು ಕಚ್ಚುವುದು, ಗಡಿಬಿಡಿ ಮುಂತಾದವು

ಒತ್ತಡ ನಿರ್ವಹಣೆಗೆ ಸಲಹೆಗಳು

ಕೆಳಗಿನ ಸಲಹೆಗಳು ನಿಮ್ಮ ಒತ್ತಡವನ್ನು ಉತ್ತಮವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಬಹುದು:

* ನಿಮ್ಮ ಒತ್ತಡದ ವಿವಿಧ ಮೂಲಗಳನ್ನು ನೀವು ನಿಭಾಯಿಸುವ ವಿವಿಧ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಗಮನಿಸಿ.
* ನೀವು ಎಲ್ಲವನ್ನೂ ನಿಯಂತ್ರಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಿಲ್ಲ ಎಂದು ನೆನಪಿಡಿ, ಆದರೆ ನೀವು ಹೇಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುತ್ತೀರಿ ಎಂಬುದನ್ನು ನೀವು ನಿಯಂತ್ರಿಸಬಹುದು.
* ಕೋಪದಿಂದ, ರಕ್ಷಣಾತ್ಮಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ನಿಷ್ಕ್ರಿಯವಾಗಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುವ ಬದಲು ನಿಮ್ಮ ಭಾವನೆಗಳು, ಅಭಿಪ್ರಾಯಗಳು ಮತ್ತು ನಂಬಿಕೆಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.
* ನೀವು ಒತ್ತಡವನ್ನು ಅನುಭವಿಸಲು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿದಾಗ ಧ್ಯಾನ, ಯೋಗ ಅಥವಾ ತಾಯ್ ಚಿಯಂತಹ ವಿಶ್ರಾಂತಿ ತಂತ್ರಗಳನ್ನು ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡಿ.
* ನಿಮ್ಮ ದಿನದ ಒಂದು ಭಾಗವನ್ನು ವ್ಯಾಯಾಮಕ್ಕೆ ಮೀಸಲಿಡಿ.
* ಹಣ್ಣುಗಳು ಮತ್ತು ತರಕಾರಿಗಳಂತಹ ಆರೋಗ್ಯಕರ ಆಹಾರವನ್ನು ಸೇವಿಸಿ. ವಿಶೇಷವಾಗಿ ದೊಡ್ಡ ಪ್ರಮಾಣದ ಸಕ್ಕರೆ ಹೊಂದಿರುವ ಅನಾರೋಗ್ಯಕರ ಆಹಾರಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಿ.
* ನಿಮ್ಮ ದಿನವನ್ನು ಯೋಜಿಸಿ; ಇದರಿಂದ ನಿಮ್ಮ ಸಮಯವನ್ನು ನೀವು ಕಡಿಮೆ ಒತ್ತಡದೊಂದಿಗೆ ಉತ್ತಮವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಬಹುದು.
* ಅಗತ್ಯಬಿದ್ದಾಗ ಜನರು ಮತ್ತು ವಿಷಯಗಳಿಗೆ ಇಲ್ಲ ಎಂದು ಹೇಳಿ.
* ನಿಮ್ಮ ಹವ್ಯಾಸಗಳು ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಮುಂದುವರಿಸಲು ಸಮಯವನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಿ.
* ನೀವು ಕನಿಷ್ಟ 7–8 ಗಂಟೆಗಳ ನಿದ್ದೆ ಮಾಡುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
* ನಿಮ್ಮ ಕೆಫೀನ್ ಸೇವನೆಯನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಿ.
* ಕುಟುಂಬ ಮತ್ತು ಸ್ನೇಹಿತರೊಂದಿಗೆ ಕಳೆಯುವ ಸಮಯವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಿ.

ಸಲಹೆಗಳು

* ನೀವು ಒತ್ತಡವನ್ನು ಅನುಭವಿಸಿದರೂ ಸಹ ನಿಮ್ಮನ್ನು ನೀವು ನಗುವಂತೆ ಒತ್ತಾಯಿಸಿ. ನಗುವುದು ನಮಗೆ ವಿಶ್ರಾಂತಿ ಮತ್ತು ಸಂತೋಷವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.
* ಬಲಿಪಶುವಿನಂತಾಗಿರುವೆ ಎಂಬ ಭಾವನೆ ಮತ್ತು ಆಲೋಚನೆಯಿಂದ ನಿಮ್ಮನ್ನು ನಿಲ್ಲಿಸಿ. ನಿಮ್ಮ ಮನೋಭಾವವನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸಿ ಮತ್ತು ಚಟುವಟಿಕೆಯಿಂದಿರುವತ್ತ ಗಮನಹರಿಸಿ.

ಘಟಕ 6.2: ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಕ್ಷರತೆ: ಒಂದು ಪುನರಾವರ್ತನೆ

ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ, ನಿಮಗೆ ಇದು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ:

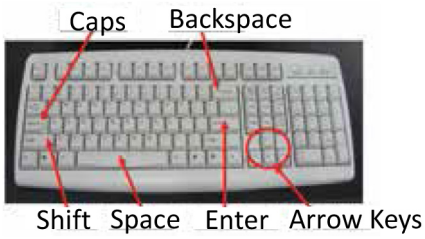
1. ಕಂಪ್ಯೂಟರ್‌ನ ಮೂಲ ಭಾಗಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು
2. ಕೀಬೋರ್ಡ್‌ನ ಮೂಲ ಭಾಗಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು
3. ಮೂಲ ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಪಾರಿಭಾಷೆಯನ್ನು ನೆನಪಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು
4. ಮೂಲ ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಪಾರಿಭಾಷೆಯನು ನೆನಪಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು
5. ಮೂಲ ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಕೀಗಳ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ನೆನಪಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು
6. ಒಳು ಆಫೀಸ್‌ನ ಮುಖ್ಯ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
7. ಮೈಕ್ರೋಸಾಫ್ಟ್ ಔಟ್‌ಲುಕ್‌ನ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
8. ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ಇ–ಕಾಮರ್ಸ್ ಅನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
9. ಚಿಲ್ಲರೆ ವ್ಯಾಪಾರಿಗಳು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಇ–ಕಾಮರ್ಸ್‌ನ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಲು
10. ಭಾರತದಲ್ಲಿ ಇ–ಕಾಮರ್ಸ್ ಅನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು ಡಿಜಿಟಲ್ ಇಂಡಿಯಾ ಅಭಿಯಾನವು ಹೇಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
11. ನೀವು ಇ–ಕಾಮರ್ಸ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ನಲ್ಲಿ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯನ್ನು ಹೇಗೆ ಮಾರಾಟ ಮಾಡುತ್ತೀರಿ ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸಲು

6.2.1 ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಮತ್ತು ಅಂತರ್ಜಾಲ ಬೇಸಿಕ್ಸ್

ಕಂಪ್ಯೂಟರ್‌ನ ಮುಖ್ಯ ಭಾಗಗಳು

* **ಕೇಂದ್ರೀಯ ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಘಟಕ (CPU):** ಕಂಪ್ಯೂಟರ್‌ನ ಮೆದುಳು. ಇದು ಪ್ರೋಗ್ರಾಂ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಅರ್ಥೈಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ.
* **ಹಾರ್ಡ್ ಡ್ರೈವ್:** ದೊಡ್ಡ ಪ್ರಮಾಣದ ಡೇಟಾವನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸುವ ಸಾಧನ.
* **ಮಾನಿಟರ್:** ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ದೃಷ್ಟಿಗೋಚರವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವ ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಪರದೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಸಾಧನ.
* **ಮೌಸ್:** ಮಾನಿಟರ್‌ನಲ್ಲಿರುವ ಐಟಂಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸಲು ಬಳಸುವ ಕೈಯಲ್ಲಿ ಹಿಡಿಯುವ ಸಾಧನ
* **ಸ್ಪೀಕರ್‌ಗಳು:** ಕಂಪ್ಯೂಟರ್‌ನಿಂದ ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಕೇಳಲು ನಿಮಗೆ ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುವ ಸಾಧನಗಳು.
* **ಪ್ರಿಂಟರ್:** ಕಂಪ್ಯೂಟರ್‌ನಿಂದ ಔಟ್‌ಪುಟ್ ಅನ್ನು ಮುದ್ರಿತ ಕಾಗದದ ದಾಖಲೆಗಳಾಗಿ ಪರಿವರ್ತಿಸುವ ಸಾಧನ.

ಕೀಬೋರ್ಡ್‌ನ ಮೂಲ ಭಾಗಗಳು



* **ಬಾಣದ ಕೀಲಿಗಳು:** ನಿಮ್ಮ ಕರ್ಸರ್ ಅನ್ನು ಸರಿಸಲು ಈ ಕೀಗಳನ್ನು ಒತ್ತಿರಿ.
* **ಸ್ಪೇಸ್ ಬಾರ್:** ಜಾಗವನ್ನು (ಸ್ಪೇಸ್) ಸೇರಿಸುತ್ತದೆ.
* **ನಮೂದಿಸಿ/ಹಿಂತಿರುಗಿ:** ನಿಮ್ಮ ಕರ್ಸರ್ ಅನ್ನು ಹೊಸ ಸಾಲಿಗೆ ಸರಿಸಿ.
* **ಶಿಫ್ಟ್:** ನೀವು ದೊಡ್ಡ ಅಕ್ಷರ ಅಥವಾ ಕೀಲಿಯ ಮೇಲಿನ ಚಿಹ್ನೆಯನ್ನು ಟೈಪ್ ಮಾಡಲು ಬಯಸಿದರೆ ಈ ಕೀಲಿಯನ್ನು ಒತ್ತಿರಿ.
* **ಕ್ಯಾಪ್ಸ್ ಲಾಕ್**: ನೀವು ಟೈಪ್ ಮಾಡುವ ಎಲ್ಲಾ ಅಕ್ಷರಗಳು ದೊಡ್ಡ ಅಕ್ಷರಗಳಾಗಬೇಕೆಂದು ನೀವು ಬಯಸಿದರೆ ಈ ಕೀಲಿಯನ್ನು ಒತ್ತಿರಿ. ಸಣ್ಣ ಅಕ್ಷರಗಳನ್ನು ಟೈಪ್ ಮಾಡಲು ಹಿಂತಿರುಗಲು ಅದನ್ನು ಮತ್ತೊಮ್ಮೆ ಒತ್ತಿರಿ.
* **ಬ್ಯಾಕ್‌ಸ್ಪೇಸ್:** ನಿಮ್ಮ ಕರ್ಸರ್‌ನ ಎಡಭಾಗದಲ್ಲಿರುವ ಎಲ್ಲವನ್ನೂ ಅಳಿಸುತ್ತದೆ.

ಅಂತರ್ಜಾಲದ ಮೂಲ ಪದಗಳು

* **ಅಂತರ್ಜಾಲ:** ಅತಿ ವಿಸ್ತಾರವಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ವರ್ಗಾವಣೆ ಮಾಡುವ ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಅಂತರರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ನೆಟ್‌ವರ್ಕ್‌ಗಳ ಸಂಗ್ರಹ.
* **ವರ್ಲ್ಡ್ ವೈಡ್ ವೆಬ್:** ಅಂತರ್ಜಾಲದಲ್ಲಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸಲು ನಿಮಗೆ ಅನುಮತಿಸುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆ.
* **ಜಾಲತಾಣ:** ವರ್ಲ್ಡ್ ವೈಡ್ ವೆಬ್‌ನಲ್ಲಿ (ಮತ್ತು ಅಂತರ್ಜಾಲ) ಒಂದು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ವಿಷಯದ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಸ್ಥಳ.
* **ಮುಖಪುಟ:** ಜಾಲತಾಣ ಕುರಿತು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಆ ಜಾಲತಾಣದಲ್ಲಿರುವ ಇತರ ಪುಟಗಳಿಗೆ ನಿಮ್ಮನ್ನು ನಿರ್ದೇಶಿಸುತ್ತದೆ.
* ಲಿಂಕ್/ಹೈಪರ್‌ಲಿಂಕ್: ಹೈಲೈಟ್ ಮಾಡಿದ ಅಥವಾ ಅಂಡರ್‌ಲೈನ್ ಮಾಡಿದ ಐಕಾನ್, ಗ್ರಾಫಿಕ್ ಅಥವಾ ಪಠ್ಯವು ನಿಮ್ಮನ್ನು ಇನ್ನೊಂದು ಫೈಲ್ ಅಥವಾ ಮಾಹಿತಿಗೆ ಕರೆದೊಯ್ಯುತ್ತದೆ.
* **ವೆಬ್ ವಿಳಾಸ/URL:** ಜಾಲತಾಣದ ವಿಳಾಸ.
* **ವಿಳಾಸ ಬಾಕ್ಸ್:** ಬ್ರೌಸರ್ ವಿಂಡೋದಲ್ಲಿ ನೀವು ವೆಬ್ ವಿಳಾಸವನ್ನು ಟೈಪ್ ಮಾಡಬಹುದಾದ ಬಾಕ್ಸ್.

ಸಲಹೆಗಳು

* .com ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಿದಾಗ, http:// ಅಥವಾ www ಎಂದು ಟೈಪ್ ಮಾಡುವ ಅಗತ್ಯವಿಲ್ಲ. ಜಾಲತಾಣದ ಹೆಸರನ್ನು ಟೈಪ್ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ನಂತರ Ctrl + Enter ಅನ್ನು ಒತ್ತಿರಿ. (ಉದಾಹರಣೆ: www.apple.com ಗೆ ಹೋಗಲು 'apple' ಎಂದು ಟೈಪ್ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು Ctrl + Enter ಒತ್ತಿರಿ)
* ಪಠ್ಯದ ಗಾತ್ರವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು ಮತ್ತು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಲು Ctrl ಕೀಲಿಯನ್ನು ಒತ್ತಿ ಮತ್ತು + ಅಥವಾ – ಒತ್ತಿರಿ.
* ವೆಬ್ ಪುಟವನ್ನು ರಿಫ್ರೆಶ್ ಮಾಡಲು ಅಥವಾ ಮರುಲೋಡ್ ಮಾಡಲು F5 ಅಥವಾ Ctrl + R ಒತ್ತಿರಿ.

6.2.2 ಎಂಎಸ್ ಆಫೀಸ್ ಮತ್ತು ಇಮೇಲ್

ಎಂಎಸ್ ಆಫೀಸ್ ಅಥವಾ ಮೈಕ್ರೋಸಾಫ್ಟ್ ಆಫೀಸ್ ಮೈಕ್ರೋಸಾಫ್ಟ್ ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಿದ ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಪ್ರೋಗ್ರಾಂಗಳ ಸೂಟ್ ಆಗಿದೆ. ಎಲ್ಲಾ ಬಳಕೆದಾರರಿಗಾಗಿ ಉದ್ದೇಶಿಸಿದ್ದರೂ, ಇದು ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳು, ಗೃಹ ಬಳಕೆದಾರರು ಮತ್ತು ವ್ಯಾಪಾರ ಬಳಕೆದಾರರಿಗೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಪೂರೈಸುವ ವಿಭಿನ್ನ ಆವೃತ್ತಿಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರೋಗ್ರಾಂಗಳು ವಿಂಡೋಸ್ ಮತ್ತು ಮ್ಯಾಕಿಂತೋಷ್ ಎರಡಕ್ಕೂ ಹೊಂದಿಕೊಳ್ಳುತ್ತವೆ.

ಹೆಚ್ಚು ಜನಪ್ರಿಯ ಆಫೀಸ್ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು

ಕೆಲವು ಜನಪ್ರಿಯ ಮತ್ತು ಸಾರ್ವತ್ರಿಕವಾಗಿ ಬಳಸುವ MS ಆಫೀಸ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗಳೆಂದರೆ:

1. **ಮೈಕ್ರೋಸಾಫ್ಟ್ ವರ್ಡ್:** ಬಳಕೆದಾರರಿಗೆ ಪಠ್ಯವನ್ನು ಟೈಪ್ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗೆ ಚಿತ್ರಗಳನ್ನು ಸೇರಿಸಲು ಅನುಮತಿಸುತ್ತದೆ.
2. **ಮೈಕ್ರೋಸಾಫ್ಟ್ ಎಕ್ಸೆಲ್:** ಸ್ಪ್ರೆಡ್‌ಶೀಟ್‌ಗೆ ಡೇಟಾವನ್ನು ನಮೂದಿಸಲು ಮತ್ತು ಲೆಕ್ಕಾಚಾರಗಳು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಫ್‌ಗಳನ್ನು ರಚಿಸಲು ಬಳಕೆದಾರರಿಗೆ ಅನುಮತಿಸುತ್ತದೆ.
3. **ಮೈಕ್ರೋಸಾಫ್ಟ್ ಪವರ್‌ಪಾಯಿಂಟ್:** ಬಳಕೆದಾರರಿಗೆ ಪಠ್ಯ, ಚಿತ್ರಗಳು ಮತ್ತು ಮಾಧ್ಯಮವನ್ನು ಸೇರಿಸಲು ಮತ್ತು ಸ್ಲೈಡ್‌ಶೋಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಸ್ತುತಿಗಳನ್ನು ರಚಿಸಲು ಅನುಮತಿಸುತ್ತದೆ.
4. **ಮೈಕ್ರೋಸಾಫ್ಟ್ ಔಟ್‌ಲುಕ್:** ಇಮೇಲ್ ಕಳುಹಿಸಲು ಮತ್ತು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಬಳಕೆದಾರರಿಗೆ ಅನುಮತಿಸುತ್ತದೆ.
5. **ಮೈಕ್ರೋಸಾಫ್ಟ್ ಒನ್‌ನೋಟ್:** ಪೇಪರ್‌ನಲ್ಲಿ ಪೆನ್‌ನ ಭಾವನೆಯೊಂದಿಗೆ ರೇಖಾಚಿತ್ರಗಳು ಮತ್ತು ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಬಳಕೆದಾರರಿಗೆ ಅನುಮತಿಸುತ್ತದೆ.
6. **ಮೈಕ್ರೋಸಾಫ್ಟ್ ಆಕ್ಸೆಸ್:** ಬಳಕೆದಾರರಿಗೆ ಅನೇಕ ಕೋಷ್ಟಕಗಳಲ್ಲಿ ಮಾಹಿತಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಅನುಮತಿಸುತ್ತದೆ.

ಮೈಕ್ರೋಸಾಫ್ಟ್ ಔಟ್‌ಲುಕ್ ಅನ್ನು ಏಕೆ ಆರಿಸಬೇಕು

ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಜನಪ್ರಿಯ ಇಮೇಲ್ ನಿರ್ವಹಣೆ ಆಯ್ಕೆ, ಮೈಕ್ರೋಸಾಫ್ಟ್ ಔಟ್ಲುಕ್ ವಿಳಾಸ ಪುಸ್ತಕ, ನೋಟ್ಬುಕ್, ವೆಬ್ ಬ್ರೌಸರ್ ಮತ್ತು ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ಅನ್ನು ಸಹ ಒಳಗೊಂಡಿದೆ. ಈ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಕೆಲವು ಪ್ರಮುಖ ಪ್ರಯೋಜನಗಳೆಂದರೆ:

* **ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಸರ್ಚ್ ಫಂಕ್ಷನ್:** ಎಲ್ಲಾ ಔಟ್‌ಲುಕ್ ಪ್ರೋಗ್ರಾಂಗಳಾದ್ಯಂತ ಡೇಟಾವನ್ನು ಹುಡುಕಲು ನೀವು ಕೀವರ್ಡ್‌ಗಳನ್ನು ಬಳಸಬಹುದು.
* **ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಭದ್ರತೆ:** ನಿಮ್ಮ ಇಮೇಲ್ ಹ್ಯಾಕರ್‌ಗಳು, ಜಂಕ್ ಮೇಲ್ ಮತ್ತು ಫಿಶಿಂಗ್ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಇಮೇಲ್‌ನಿಂದ ಸುರಕ್ಷಿತವಾಗಿದೆ.
* **ಇಮೇಲ್ ಸಿಂಕ್ ಮಾಡುವಿಕೆ:** ನಿಮ್ಮ ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್, ಸಂಪರ್ಕ ಪಟ್ಟಿ, ಒಂದು ಟಿಪ್ಪಣಿಯಲ್ಲಿ ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು ಮತ್ತು... ನಿಮ್ಮ ಫೋನ್‌ನೊಂದಿಗೆ ನಿಮ್ಮ ಮೇಲ್ ಅನ್ನು ಸಿಂಕ್ ಮಾಡಿ!
* **ಇಮೇಲ್‌ಗೆ ಆಫ್‌ಲೈನ್ ಪ್ರವೇಶ:** ಅಂತರ್ಜಾಲ ಇಲ್ಲವೇ? ತೊಂದರೆಯಿಲ್ಲ! ಇಮೇಲ್‌ಗಳನ್ನು ಆಫ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ಬರೆಯಿರಿ ಮತ್ತು ನೀವು ಮತ್ತೆ ಸಂಪರ್ಕಗೊಂಡಾಗ ಅವುಗಳನ್ನು ಕಳುಹಿಸಿ.

ಸಲಹೆಗಳು

* ಇಮೇಲ್‌ಗೆ ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರಿಸಲು Ctrl+R ಅನ್ನು ಶಾರ್ಟ್‌ಕಟ್ ವಿಧಾನವಾಗಿ ಒತ್ತಿರಿ.
* ನಿಮ್ಮ ಡೆಸ್ಕ್‌ಟಾಪ್ ಅಧಿಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಅತ್ಯಂತ ಪ್ರಮುಖ ಇಮೇಲ್‌ಗಳಿಗೆ ಮಾತ್ರ ಹೊಂದಿಸಿ.
* ಸಂದೇಶಗಳನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಮತ್ತು ಇನ್ಸರ್ಟ್ ಕೀಯನ್ನು ಒತ್ತುವ ಮೂಲಕ ಸಂದೇಶಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಫ್ಲ್ಯಾಗ್ ಮಾಡಿ.
* ಪದೇ ಪದೇ ಕಳುಹಿಸಿದ ಇಮೇಲ್‌ಗಳನ್ನು ಮತ್ತೆ ಮತ್ತೆ ಬಳಸಲು ಟೆಂಪ್ಲೇಟ್‌ನಂತೆ ಉಳಿಸಿ.
* ಪ್ರಮುಖ ಇಮೇಲ್‌ಗಳನ್ನು ಫೈಲ್‌ಗಳಾಗಿ ಅನುಕೂಲಕರವಾಗಿ ಉಳಿಸಿ.

6.2.3 ಇ–ಕಾಮರ್ಸ್ : ಇ–ಕಾಮರ್ಸ್ ಎಂದರೇನು?

ಇ–ಕಾಮರ್ಸ್ ಎಂದರೆ ಸರಕುಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಖರೀದಿ ಅಥವಾ ಮಾರಾಟ, ಅಥವಾ ಅಂತರ್ಜಾಲದಲ್ಲಿ ವಿದ್ಯುನ್ಮಾನವಾಗಿ ಹಣ ಅಥವಾ ಡೇಟಾವನ್ನು ರವಾನಿಸುವುದು. ಇ–ಕಾಮರ್ಸ್ ಎನ್ನುವುದು 'ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಕಾಮರ್ಸ್'ನ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ರೂಪವಾಗಿದೆ.

ಇ–ಕಾಮರ್ಸ್‌ನ ಉದಾಹರಣೆಗಳು:

* ಆನ್‌ಲೈನ್ ಶಾಪಿಂಗ್
* ಆನ್‌ಲೈನ್ ಹರಾಜುಗಳು
* ಆನ್‌ಲೈನ್ ಟಿಕೆಟಿಂಗ್
* ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಪಾವತಿಗಳು
* ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್

ಇ–ಕಾಮರ್ಸ್‌ನ ಬಗೆಗಳು

ಇ–ಕಾಮರ್ಸ್ ಪ್ರಕಾರಗಳನ್ನು ವಹಿವಾಟಿನಲ್ಲಿ ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಪ್ರಕಾರಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ವರ್ಗೀಕರಿಸಬಹುದು. ಇ–ಕಾಮರ್ಸ್‌ನ ಮುಖ್ಯ ವಿಧಗಳೆಂದರೆ:

* **ವ್ಯಾಪಾರದಿಂದ ವ್ಯವಹಾರಕ್ಕೆ (B2B):** ವಹಿವಾಟು ನಡೆಸುವ ಎರಡೂ ಪಕ್ಷಗಳು ವ್ಯವಹಾರದವು.
* **ವ್ಯಾಪಾರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ (B2C):** ವ್ಯಾಪಾರಗಳು ವಿದ್ಯುನ್ಮಾನವಾಗಿ ಅಂತಿಮ–ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾರಾಟ ಮಾಡುತ್ತವೆ.
* **ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ (C2C):** ಗ್ರಾಹಕರು ಇತರ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಸ್ತುಗಳನ್ನು ಖರೀದಿಸಲು, ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ಅಥವಾ ವ್ಯಾಪಾರ ಮಾಡಲು ಒಗ್ಗೂಡುತ್ತಾರೆ.
* **ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ವ್ಯಾಪಾರಕ್ಕೆ (C2B):** ಗ್ರಾಹಕರು ನಿಖರವಾಗಿ ಆ ಸೇವೆಗಳು ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಹುಡುಕುತ್ತಿರುವ ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಅಥವಾ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಖರೀದಿಸಲು ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ.
* **ವ್ಯವಹಾರದಿಂದ ಆಡಳಿತಕ್ಕೆ (B2A):** ಕಂಪನಿಗಳು ಮತ್ತು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಆಡಳಿತದ ನಡುವೆ ನಡೆಸುವ ಆನ್‌ಲೈನ್ ವಹಿವಾಟುಗಳು.
* **ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಆಡಳಿತಕ್ಕೆ (C2A):** ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಮತ್ತು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಆಡಳಿತದ ನಡುವೆ ನಡೆಸುವ ಆನ್‌ಲೈನ್ ವಹಿವಾಟುಗಳು.

ಇ–ಕಾಮರ್ಸ್‌ನ ಪ್ರಯೋಜನಗಳು

ಇ–ಕಾಮರ್ಸ್ ವ್ಯಾಪಾರವು ಚಿಲ್ಲರೆ ವ್ಯಾಪಾರಿಗಳು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕೆಲವು ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

ಚಿಲ್ಲರೆ ವ್ಯಾಪಾರಿಗಳಿಗೆ ಪ್ರಯೋಜನಗಳು:

* ಆನ್‌ಲೈನ್ ಉಪಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುತ್ತದೆ
* ಮೇಲಿನ ಖರ್ಚು–ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕುವ ಮೂಲಕ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ವೆಚ್ಚವನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ
* ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಪದಗಳ ಬಳಕೆಯ ಮೂಲಕ ಬ್ರ್ಯಾಂಡ್ ಅರಿವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುತ್ತದೆ
* ಭೌಗೋಳಿಕ ಮತ್ತು ಸಮಯದ ನಿರ್ಬಂಧಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕುವ ಮೂಲಕ ಮಾರಾಟವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುತ್ತದೆ

ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪ್ರಯೋಜನಗಳು:

* ಯಾವುದೇ ಭೌತಿಕ ಅಂಗಡಿಗಿಂತ ವ್ಯಾಪಕವಾದ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ
* ದೂರದ ಸ್ಥಳಗಳಿಂದ ಸರಕುಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಖರೀದಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗಿಸುತ್ತದೆ
* ಬೆಲೆ ಹೋಲಿಕೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಧ್ಯವಾಗಿಸುತ್ತದೆ

ಡಿಜಿಟಲ್ ಇಂಡಿಯಾ ಅಭಿಯಾನ

ಭಾರತದ ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ನಾಗರಿಕರಿಗೂ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸೇವೆಗಳು, ಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡುವ ಉದ್ದೇಶದಿಂದ ಪ್ರಧಾನ ಮಂತ್ರಿ ನರೇಂದ್ರ ಮೋದಿ ಅವರು 2015 ರಲ್ಲಿ ಡಿಜಿಟಲ್ ಇಂಡಿಯಾ ಅಭಿಯಾನವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿದರು. ಅಭಿಯಾನವು ದೇಶದ ಆನ್‌ಲೈನ್ ಮೂಲಸೌಕರ್ಯವನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ಮತ್ತು ಅಂತರ್ಜಾಲ ಸಂಪರ್ಕವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ, ಹೀಗಾಗಿ ಇ–ಕಾಮರ್ಸ್ ಉದ್ಯಮವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುತ್ತದೆ.

ಪ್ರಸ್ತುತ, ಹೆಚ್ಚಿನ ಆನ್‌ಲೈನ್ ವಹಿವಾಟುಗಳು ಶ್ರೇಣಿ 2 ಮತ್ತು ಶ್ರೇಣಿ 3 ನಗರಗಳಿಂದ ಬರುತ್ತವೆ. ಡಿಜಿಟಲ್ ಇಂಡಿಯಾ ಅಭಿಯಾನವು ಜಾರಿಗೆ ಬಂದ ನಂತರ, ಸರ್ಕಾರವು ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಪರ್ಕದ ಮೂಲಕ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ತಲುಪಿಸುತ್ತದೆ, ಇದು ದೇಶದ ದೂರದ ಮೂಲೆಗಳಿಗೆ ಅಂತರ್ಜಾಲ ತಲುಪಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಇದು ಇ–ಕಾಮರ್ಸ್ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯು ಭಾರತದ 4 ನೇ ಹಂತದ ಪಟ್ಟಣಗಳು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಮೀಣ ಪ್ರದೇಶಗಳನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

ಇ–ಕಾಮರ್ಸ್ ಚಟುವಟಿಕೆ

ನೀವು ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ಬಯಸುವ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯನ್ನು ಆಯ್ಕೆಮಾಡಿ. ನಿಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ನೀವು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಇ–ಕಾಮರ್ಸ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಬಳಸುತ್ತೀರಿ ಅಥವಾ ಹೊಸ ಇ–ಕಾಮರ್ಸ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್ ಅನ್ನು ಹೇಗೆ ರಚಿಸುತ್ತೀರಿ ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸುವ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ಟಿಪ್ಪಣಿ ಬರೆಯಿರಿ

ಸಲಹೆಗಳು

* ನಿಮ್ಮ ಇ–ಕಾಮರ್ಸ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್ ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು, ಎಲ್ಲವನ್ನೂ ಪರೀಕ್ಷಿಸಿ.
* ನಿಮ್ಮ ಸಾಮಾಜಿಕ ಮಾಧ್ಯಮಕ್ಕೆ ಹತ್ತಿರದ ಮತ್ತು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಗಮನವನ್ನು ನೀಡಿ.

ಘಟಕ 6.3: ಹಣದ ವಿಷಯಗಳು

ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ, ನಿಮಗೆ ಇದು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ:

1. ಹಣ ಉಳಿತಾಯದ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
2. ಹಣವನ್ನು ಉಳಿಸುವ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
3. ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಗಳ ಮುಖ್ಯ ಪ್ರಕಾರಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
4. ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆ ತೆರೆಯುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಲು
5. ಸ್ಥಿರ ಮತ್ತು ವೇರಿಯಬಲ್ ವೆಚ್ಚಗಳ ನಡುವೆ ವ್ಯತ್ಯಾಸ ತಿಳಿಯಲು
6. ಹೂಡಿಕೆ ಆಯ್ಕೆಗಳ ಮುಖ್ಯ ಪ್ರಕಾರಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಲು
7. ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ವಿಮಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಲು
8. ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ತೆರಿಗೆಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಲು
9. ಆನ್‌ಲೈನ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್‌ನ ಉಪಯೋಗಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
10. ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಹಣ ವರ್ಗಾವಣೆಯ ಮುಖ್ಯ ವಿಧಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು

6.3.1 ವೈಯಕ್ತಿಕ ಹಣಕಾಸು – ಏಕೆ ಉಳಿಸಬೇಕು

ಉಳಿತಾಯದ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ

ಭವಿಷ್ಯವು ಅನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿದೆ ಎಂದು ನಮಗೆಲ್ಲರಿಗೂ ತಿಳಿದಿದೆ. ನಾಳೆ, ಮುಂದಿನ ವಾರ ಅಥವಾ ಮುಂದಿನ ವರ್ಷ ಏನಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ನಿಮಗೆ ತಿಳಿದಿಲ್ಲ. ಅದಕ್ಕಾಗಿಯೇ ವರ್ಷಗಳಲ್ಲಿ ಸ್ಥಿರವಾಗಿ ಹಣವನ್ನು ಉಳಿಸುವುದು ತುಂಬಾ ಮುಖ್ಯವಾಗಿದೆ. ಹಣವನ್ನು ಉಳಿಸುವುದು ಕಾಲಾನಂತರದಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮ ಆರ್ಥಿಕ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಆದರೆ ಅದಕ್ಕಿಂತ ಮುಖ್ಯವಾಗಿ, ತುರ್ತು ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಾಗಿ ನೀವು ಹಣವನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಿದ್ದೀರಿ ಎಂದು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳುವುದು ನಿಮಗೆ ಮನಸ್ಸಿಗೆ ಶಾಂತಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಹಣವನ್ನು ಉಳಿಸುವುದು ಇನ್ನೂ ಹಲವು ಆಯ್ಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಧ್ಯತೆಗಳಿಗೆ ಬಾಗಿಲು ತೆರೆಯುತ್ತದೆ.

ಉಳಿತಾಯದ ಲಾಭಗಳು

ಉಳಿತಾಯದ ಅಭ್ಯಾಸವನ್ನು ಬೆಳೆಸಿಕೊಳ್ಳುವುದರಿಂದ ಅಪಾರ ಸಂಖ್ಯೆಯ ಪ್ರಯೋಜನಗಳಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗುತ್ತದೆ. ಉಳಿತಾಯವು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ:

* **ಆರ್ಥಿಕವಾಗಿ ಸ್ವತಂತ್ರರಾಗಲು:** ನೀವು ಸುರಕ್ಷಿತವಾಗಿರಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಹಣವನ್ನು ಉಳಿಸಿದಾಗ ನೀವು, ನಿಮಗೆ ಬೇಕಾದಾಗ ರಜೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು, ವೃತ್ತಿಯನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸಲು ಅಥವಾ ನಿಮ್ಮ ಸ್ವಂತ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲು ಮುಂತಾದ ಆಯ್ಕೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಬಹುದು.
* **ಮೂಲಕ ನಿಮ್ಮಲ್ಲಿ ಹೂಡಿಕೆ ಮಾಡಲು:** ಉಳಿತಾಯದ ಮೂಲಕ, ನಿಮ್ಮ ವೃತ್ತಿಪರ ಅನುಭವವನ್ನು ಸೇರಿಸುವ ಮತ್ತು ಅಂತಿಮವಾಗಿ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಂಬಳದ ಉದ್ಯೋಗಗಳಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗುವ ಕೋರ್ಸ್‌ಗಳಿಗೆ ಪಾವತಿಸಲು ನೀವು ಸಾಕಷ್ಟು ಗಳಿಸಬಹುದು.
* **ಋಣಭಾರದಿಂದ ಹೊರಬರಲು:** ಒಮ್ಮೆ ನೀವು ಮೀಸಲು ನಿಧಿಯಾಗಿ ಸಾಕಷ್ಟು ಉಳಿಸಿದರೆ, ಕಾಲಾನಂತರದಲ್ಲಿ ಸಂಗ್ರಹವಾಗಿರುವ ಸಾಲಗಳು ಅಥವಾ ಬಿಲ್‌ಗಳಂತಹ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ನಿಮ್ಮ ಉಳಿತಾಯವನ್ನು ನೀವು ಬಳಸಬಹುದು.
* **ಅಚ್ಚರಿಯ ವೆಚ್ಚಗಳಿಗೆ ಸಿದ್ಧರಾಗಲು:** ಹಣವನ್ನು ಉಳಿಸುವುದರಿಂದ ಆರ್ಥಿಕವಾಗಿ ಒತ್ತಡವನ್ನು ಅನುಭವಿಸದೆ ಹಠಾತ್ ಕಾರು ಅಥವಾ ಮನೆ ರಿಪೇರಿಗಳಂತಹ ಅನಿರೀಕ್ಷಿತ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ನಿಮಗೆ ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುತ್ತದೆ.

* **ತುರ್ತು ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳಿಗೆ ಪಾವತಿಸಲು:** ಹಠಾತ್ ಆರೋಗ್ಯ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು ಅಥವಾ ತುರ್ತು ಪ್ರವಾಸಗಳಂತಹ ತುರ್ತು ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳನ್ನು ಆರ್ಥಿಕವಾಗಿ ಹೊರೆಯಾಗದಂತೆ ನಿಭಾಯಿಸಲು ಉಳಿತಾಯವು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.
* **ದೊಡ್ಡ ಖರೀದಿ ನಿಭಾಯಿಸಲು ಮತ್ತು ಮುಖ್ಯ ಗುರಿಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು:** ಶ್ರದ್ಧೆಯಿಂದ ಉಳಿತಾಯ ಮಾಡಿದರೆ ಮನೆ ಅಥವಾ ಕಾರನ್ನು ಖರೀದಿಸುವಂತಹ ಪ್ರಮುಖ ಖರೀದಿಗಳು ಮತ್ತು ಗುರಿಗಳ ಕಡೆಗೆ ಪಾವತಿ ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗಿಸುತ್ತದೆ.
* **ನಿವೃತ್ತಿ:** ಕೆಲಸದಿಂದ ನಿಮಗೆ ಆದಾಯ ಪಡೆಯುವುದು ನಿಂತಾಗ ವರ್ಷಗಳಲ್ಲಿ ನೀವು ಉಳಿಸಿದ ಹಣವು ನಿಮ್ಮ ನಿಮ್ಮನ್ನು ಆರಾಮದಾಯಕವಾಗಿರಿಸುತ್ತದೆ.

ಸಲಹೆಗಳು

* ನಿಮ್ಮ ಖರ್ಚು ಮಾಡುವ ಅಭ್ಯಾಸವನ್ನು ನಿಲ್ಲಿಸಿ. ವಾರದಲ್ಲಿ ಒಂದು ದುಬಾರಿ ವಸ್ತು ಖರೀದಿಸದಿರಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಿ ಮತ್ತು ಆ ಹಣವನ್ನು ನಿಮ್ಮ ಉಳಿತಾಯಕ್ಕೆ ಇರಿಸಿ.
* ಕೆಲವು ದಿನಗಳು ಅಥವಾ ವಾರಗಳಲ್ಲಿ ನೀವು ಏನನ್ನೂ ಖರೀದಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ನಿರ್ಧರಿಸಿ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಮಾತಿಗೆ ಬದ್ಧರಾಗಿ.

6.3.2 ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಗಳ ವಿಧಗಳು

ಭಾರತದಲ್ಲಿ, ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ನಾಲ್ಕು ಮುಖ್ಯ ರೀತಿಯ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತವೆ. ಅವುಗಳೆಂದರೆ:

1. ಚಾಲ್ತಿ ಖಾತೆಗಳು
2. ಉಳಿತಾಯ ಖಾತೆಗಳು
3. ಮರುಕಳಿಸುವ ಠೇವಣಿ ಖಾತೆಗಳು
4. ಸ್ಥಿರ ಠೇವಣಿ ಖಾತೆಗಳು

ಚಾಲ್ತಿ ಖಾತೆಗಳು

ಚಾಲ್ತಿ ಖಾತೆಗಳು ಹೆಚ್ಚಿನ ಬೇಕಾದ ಠೇವಣಿಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಹೀಗಾಗಿ, ಉದ್ಯಮಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಈ ಖಾತೆಗಳು ಹೂಡಿಕೆ ಮತ್ತು ಉಳಿತಾಯಕ್ಕಾಗಿ ಉದ್ದೇಶಿಸಿಲ್ಲವಾದ್ದರಿಂದ, ಯಾವುದೇ ದಿನದಲ್ಲಿ ಮಾಡಬಹುದಾದ ವಹಿವಾಟುಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ ಅಥವಾ ಮೊತ್ತದ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಮಿತಿಯಿಲ್ಲ. ಚಾಲ್ತಿ ಖಾತೆದಾರರು ತಮ್ಮ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ಹೊಂದಿರುವ ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ ಯಾವುದೇ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಡೆಯುವುದಿಲ್ಲ. ಅಂತಹ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ಸಿಗುವ ಕೆಲವು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಅವರಿಗೆ ಶುಲ್ಕ ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಉಳಿತಾಯ ಖಾತೆಗಳು

ಉಳಿತಾಯ ಖಾತೆಗಳು ಉಳಿತಾಯವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು ಉದ್ದೇಶಿಸಲಾಗಿದೆ ಆದ್ದರಿಂದ ಸಂಬಳ ಪಡೆಯುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು, ಪಿಂಚಣಿದಾರರು ಮತ್ತು ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳಿಗೆ ಮೊದಲ ಆಯ್ಕೆಯಾಗಿದೆ. ಮಾಡಿದ ಠೇವಣಿಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಮೊತ್ತದ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ನಿರ್ಬಂಧವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೂ, ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಹಿಂಪಡೆಯುವಿಕೆಯ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಮೊತ್ತದ ಮೇಲೆ ನಿರ್ಬಂಧಗಳಿವೆ. ಉಳಿತಾಯ ಖಾತೆದಾರರು ತಮ್ಮ ಉಳಿತಾಯದ ಮೇಲಿನ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತಾರೆ.

ಮರುಕಳಿಸುವ ಠೇವಣಿ ಖಾತೆಗಳು

ಮರುಕಳಿಸುವ ಠೇವಣಿ ಖಾತೆಗಳನ್ನು ಖಿಆ ಖಾತೆಗಳು ಎಂದೂ ಕರೆಯುತ್ತಾರೆ, ಪ್ರತಿ ತಿಂಗಳು ಒಂದು ಮೊತ್ತವನ್ನು ಉಳಿಸಲು ಬಯಸುವವರಿಗೆ ಆಯ್ಕೆಯ ಖಾತೆಗಳು, ಆದರೆ ಒಂದು ಸಮಯದಲ್ಲಿ ದೊಡ್ಡ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಹೂಡಿಕೆ ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಿಲ್ಲ. ಅಂತಹ ಖಾತೆದಾರರು ಪ್ರತಿ ತಿಂಗಳು ಒಂದು ಸಣ್ಣ, ನಿಶ್ಚಿತ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಪೂರ್ವನಿರ್ಧರಿತ ಅವಧಿಗೆ (ಕನಿಷ್ಠ 6 ತಿಂಗಳುಗಳು) ಠೇವಣಿ ಇಡುತ್ತಾರೆ. ಮಾಸಿಕ ಪಾವತಿಯಲ್ಲಿ ಡೀಫಾಲ್ಟ್ ಆಗುವುದರಿಂದ ಖಾತೆದಾರರಿಗೆ ದಂಡದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ನಿಗದಿತ ಅವಧಿಯ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ಒಟ್ಟು ಮೊತ್ತವನ್ನು ಬಡ್ಡಿಯೊಂದಿಗೆ ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಸ್ಥಿರ ಠೇವಣಿ ಖಾತೆಗಳು

ಈಆ ಖಾತೆಗಳು ಎಂದೂ ಕರೆಯಲ್ಪಡುವ ಸ್ಥಿರ ಠೇವಣಿ ಖಾತೆಗಳು ಹೆಚ್ಚಿನ ಬಡ್ಡಿದರಕ್ಕೆ ಪ್ರತಿಯಾಗಿ ದೀರ್ಘಾವಧಿಯವರೆಗೆ ತಮ್ಮ ಉಳಿತಾಯವನ್ನು ಠೇವಣಿ ಮಾಡಲು ಬಯಸುವವರಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾಗಿದೆ. ನೀಡಲಾಗುವ ಬಡ್ಡಿಯ ದರವು ಠೇವಣಿ ಮಾಡಿದ ಮೊತ್ತ ಮತ್ತು ಸಮಯದ ಅವಧಿಯನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ಭಿನ್ನವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಈಆ ಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಅವಧಿಗೆ ಖಾತೆದಾರರಿಂದ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಮೊತ್ತದ ಹಣವನ್ನು ಠೇವಣಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅವಧಿ ಮುಗಿದ ನಂತರ ಹಣವನ್ನು ಹಿಂಪಡೆಯಬಹುದು. ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಠೇವಣಿದಾರನು ನಿಗದಿತ ಠೇವಣಿಯನ್ನು ಅಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಮುರಿಯಬಹುದು. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಇದಕ್ಕೆ ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ದಂಡ ಇರುತ್ತದೆ. ಮತ್ತು ಇದು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಿಂದ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ಭಿನ್ನವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆ ತೆರೆಯುವುದು

ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆ ತೆರೆಯುವುದು ತುಂಬಾ ಸರಳವಾದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ. ನಿಮ್ಮ ಸ್ವಂತ ಖಾತೆಯನ್ನು ತೆರೆಯಲು ಹಂತಗಳನ್ನು ನೋಡೋಣ:

ಹಂತ 1: ಖಾತೆ ತೆರೆಯುವ ಫಾರ್ಮ್ ತುಂಬಿ

ಈ ಫಾರ್ಮ್‌ಗೆ ನೀವು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿದೆ:

* ವೈಯಕ್ತಿಕ ವಿವರಗಳು (ಹೆಸರು, ವಿಳಾಸ, ಫೋನ್ ಸಂಖ್ಯೆ, ಜನ್ಮ ದಿನಾಂಕ, ಲಿಂಗ, ಉದ್ಯೋಗ, ವಿಳಾಸ)
* ನಿಮ್ಮ ಖಾತೆ ವಿವರವನ್ನು ಪಡೆಯುವ ವಿಧಾನ (ಹಾರ್ಡ್ ಕಾಪಿ/ಇಮೇಲ್)
* ನಿಮ್ಮ ಆರಂಭಿಕ ಠೇವಣಿ ವಿವರಗಳು (ನಗದು/ಚೆಕ್)
* ನಿಮ್ಮ ಖಾತೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ವಿಧಾನ (ಆನ್‌ಲೈನ್/ಮೊಬೈಲ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್/ಚೆಕ್, ಸ್ಲಿಪ್ ಪುಸ್ತಕಗಳ ಮೂಲಕ ಸಾಂಪ್ರದಾಯಿಕ)

ಫಾರ್ಮ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯವಿರುವಲ್ಲೆಲ್ಲಾ ನೀವು ಸಹಿ ಮಾಡುತ್ತಿದ್ದೀರಿ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.

ಹಂತ 2: ನಿಮ್ಮ ಭಾವಚಿತ್ರವನ್ನು ಅಂಟಿಸಿ

ಫಾರ್ಮ್‌ನಲ್ಲಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಜಾಗದಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮ ಇತ್ತೀಚಿನ ಭಾವಚಿತ್ರ ಅಂಟಿಸಿ.

ಹಂತ 3: ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಿ (KYC) ವಿವರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಿ

ಏಜಿಅ ಎನ್ನುವುದು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳು ತಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರ ಗುರುತು ಮತ್ತು ವಿಳಾಸವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಾಗಿದೆ. ಖಾತೆಯನ್ನು ತೆರೆಯಲು, ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಫೋಟೋ ಗುರುತು (ID) ಮತ್ತು ವಿಳಾಸ ಪುರಾವೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕೆಲವು ಅನುಮೋದಿತ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ಕೆಲವು ಅಧಿಕೃತವಾಗಿ ಮಾನ್ಯವಾದ ದಾಖಲೆಗಳು (OVDಗಳು):

* ಪಾಸ್‌ಪೋರ್ಟ್
* ಚಾಲನಾ ಪರವಾನಗಿ ಪತ್ರ
* ಮತದಾರರ ಗುರುತಿನ ಚೀಟಿ
* PAN ಕಾರ್ಡ್
* UIDAI (ಆಧಾರ್) ಕಾರ್ಡ್

ಹಂತ 4: ನಿಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಿ

ಪೂರ್ಣಗೊಂಡ ಖಾತೆ ತೆರೆಯುವ ಫಾರ್ಮ್ ಮತ್ತು KYC ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಿ. ನಂತರ ಫಾರ್ಮ್ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಿ ನಿಮ್ಮ ಖಾತೆಯನ್ನು ತೆರೆಯುವವರೆಗೆ ಕಾಯಿರಿ!

ಸಲಹೆಗಳು

* ಸರಿಯಾದ ರೀತಿಯ ಖಾತೆಯನ್ನು ಆಯ್ಕೆಮಾಡಿ.
* ಸಂಪೂರ್ಣ ನಾಮನಿರ್ದೇಶನ ವಿವರಗಳನ್ನು ಭರ್ತಿ ಮಾಡಿ.
* ಶುಲ್ಕದ ಬಗ್ಗೆ ಕೇಳಿ.
* ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ.
* ಆನ್‌ಲೈನ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್‌ಗಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಿ – ಇದು ಅನುಕೂಲಕರವಾಗಿದೆ!
* ನಿಮ್ಮ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್ ಮೇಲೆ ನಿಗಾ ಇರಿಸಿ.

6.3.3. ಸ್ಥಿರ ಮತ್ತು ಬದಲಾಗುವ ವೆಚ್ಚಗಳು: ಸ್ಥಿರ ಮತ್ತು ಬದಲಾಗುವ ವೆಚ್ಚಗಳು ವೆಚ್ಚಗಳು ಯಾವುವು?

* ಸ್ಥಿರ ವೆಚ್ಚಗಳು ಮತ್ತು ಬದಲಾಗುವ ವೆಚ್ಚಗಳು ಒಟ್ಟಾಗಿ ಕಂಪನಿಯ ಒಟ್ಟು ವೆಚ್ಚವನ್ನು ಮಾಡುತ್ತವೆ. ಸರಕು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಉತ್ಪಾದಿಸುವಾಗ ಕಂಪನಿಗಳು ಭರಿಸಬೇಕಾದ ಎರಡು ರೀತಿಯ ವೆಚ್ಚಗಳು ಇವು.
* ಕಂಪನಿಯು ಉತ್ಪಾದಿಸುವ ಸರಕು ಅಥವಾ ಸೇವೆಗಳ ಪ್ರಮಾಣದೊಂದಿಗೆ ಸ್ಥಿರ ವೆಚ್ಚವು ಬದಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಅದು ಯಾವಾಗಲೂ ಹಾಗೆಯೇ ಇರುತ್ತದೆ.
* ವೇರಿಯಬಲ್ ವೆಚ್ಚ, ಮತ್ತೊಂದೆಡೆ, ಉತ್ಪಾದಿಸಿದ ಸರಕು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಪ್ರಮಾಣವನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿ ಹೆಚ್ಚಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಡಿಮೆಯಾಗುತ್ತದೆ. ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಹೇಳುವುದಾದರೆ, ಇದು ಉತ್ಪತ್ತಿಯಾಗುವ ಮೊತ್ತದೊಂದಿಗೆ ಬದಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಸ್ಥಿರ ಮತ್ತು ಬದಲಾಗುವ ವೆಚ್ಚಗಳ ನಡುವಿನ ವ್ಯತ್ಯಾಸಗಳು

ಸ್ಥಿರ ಮತ್ತು ಬದಲಾಗುವ ವೆಚ್ಚಗಳ ನಡುವಿನ ಕೆಲವು ಪ್ರಮುಖ ವ್ಯತ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ನೋಡೋಣ:

ಮಾನದಂಡ	ಸ್ಥಿರ ವೆಚ್ಚಗಳು	ಬದಲಾಗುವ ವೆಚ್ಚಗಳು
ಅರ್ಥ	ಉತ್ಪಾದನೆಯಾದ ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ಲೆಕ್ಕಿಸದೆ ಒಂದೇ ಆಗಿರುವ ವೆಚ್ಚ	ಬದಲಾಗುವ ವೆಚ್ಚ
ಪ್ರಕೃತಿ	ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದೆ.	ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದೆ
ಆದ ವೆಚ್ಚ	ಉತ್ಪಾದಿಸುವ ಘಟಕಗಳನ್ನು ಲೆಕ್ಕಿಸದೆ ವೆಚ್ಚವಾಗುತ್ತದೆ.	ಘಟಕಗಳನ್ನು ಉತ್ಪಾದಿಸಿದಾಗ ಮಾತ್ರ ಉಂಟಾಗುತ್ತದೆ.
ಘಟಕ ವೆಚ್ಚ	ಉತ್ಪತ್ತಿಯಾಗುವ ಘಟಕಗಳ ಸಂಖ್ಯೆಗೆ ವಿಲೋಮ ಅನುಪಾತದಲ್ಲಿರುತ್ತದೆ.	ಪ್ರತಿ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಒಂದೇ ಆಗಿರುತ್ತದೆ.
ಉದಾಹರಣೆಗಳು	ಸವಕಳಿ, ಬಾಡಿಗೆ, ಸಂಬಳ, ವಿಮೆ, ತೆರಿಗೆ ಇತ್ಯಾದಿ	ಸೇವಿಸಿದ ವಸ್ತು, ವೇತನ, ಮಾರಾಟದ ಮೇಲಿನ ಕಮಿಷನ್, ಪ್ಯಾಕಿಂಗ್ ವೆಚ್ಚಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ.

ಸಲಹೆಗಳು

* ವೆಚ್ಚವು ಸ್ಥಿರವಾಗಿದೆಯೇ ಅಥವಾ ಬದಲಾಗುವುದೇ ಎಂಬುದನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುವಾಗ, ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಶ್ನೆಯನ್ನು ಕೇಳಿ: ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಉತ್ಪಾದನಾ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳನ್ನು ನಿಲ್ಲಿಸಿದರೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ವೆಚ್ಚವು ಬದಲಾಗುತ್ತದೆಯೇ? ಉತ್ತರ ಇಲ್ಲ ಎಂದಾದರೆ, ಅದು ನಿಗದಿತ ವೆಚ್ಚವಾಗಿದೆ. ಉತ್ತರ ಹೌದು ಎಂದಾದರೆ, ಅದು ಬಹುಶಃ ಬದಲಾಗುವ ವೆಚ್ಚವಾಗಿದೆ.

6.3.4. ಹೂಡಿಕೆ, ವಿಮೆ ಮತ್ತು ತೆರಿಗೆಗಳು:

ಹೂಡಿಕೆ

ಹೂಡಿಕೆ ಎಂದರೆ ಭವಿಷ್ಯದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಹಣಕಾಸಿನ ಲಾಭವನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಉದ್ದೇಶದಿಂದ ಹಣವನ್ನು ಇಂದು ಖರ್ಚು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಹೂಡಿಕೆಯ ಮುಖ್ಯ ವಿಧಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ:

* **ಬಾಂಡ್‌ಗಳು:** ಬಾಂಡ್‌ಗಳು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಮತ್ತು ಖಾಸಗಿ ಕಂಪನಿಗಳು, ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಿಂದ ಎರವಲು ಪಡೆಯಲಾಗದಷ್ಟು ದೊಡ್ಡ ಮೊತ್ತದ ಹಣವನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಬಳಸುವ ಸಾಧನಗಳಾಗಿವೆ. ಈ ಬಾಂಡ್‌ಗಳನ್ನು ನಂತರ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲದಾತರು ಖರೀದಿಸುತ್ತಾರೆ.
* **ಸ್ಟಾಕ್‌ಗಳು:** ಸ್ಟಾಕ್‌ಗಳು ಅಥವಾ ಇಕ್ವಿಟಿಗಳು ಕಂಪನಿಗಳಿಂದ ನೀಡಲಾದ ಮತ್ತು ಸಾಮಾನ್ಯ ಜನರು ಖರೀದಿಸುವ ಷೇರುಗಳಾಗಿವೆ.
* **ಸಣ್ಣ ಉಳಿತಾಯ ಯೋಜನೆಗಳು:** ಸಣ್ಣ ಉಳಿತಾಯ ಯೋಜನೆಗಳು ಸಣ್ಣ ಮೊತ್ತದಲ್ಲಿ ಹಣವನ್ನು ಉಳಿಸುವ ಸಾಧನಗಳಾಗಿವೆ. ಕೆಲವು ಜನಪ್ರಿಯ ಯೋಜನೆಗಳೆಂದರೆ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ಭವಿಷ್ಯ ನಿಧಿ, ಸುಕನ್ಯಾ ಸಮೃದ್ಧಿ ಯೋಜನೆ ಮತ್ತು ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಪಿಂಚಣಿ ಯೋಜನೆ.
* **ಮ್ಯೂಚುಯಲ್ ಫಂಡ್‌ಗಳು:** ಮ್ಯೂಚುಯಲ್ ಫಂಡ್‌ಗಳು ವೃತ್ತಿಪರವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲ್ಪಡುವ ಹಣಕಾಸು ಸಾಧನಗಳಾಗಿವೆ, ಅದು ಹೂಡಿಕೆದಾರರ ಪರವಾಗಿ ವಿವಿಧ ಭದ್ರತೆಗಳಲ್ಲಿ ಹಣವನ್ನು ಹೂಡಿಕೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ.
* **ಫಿಕ್ಸೆಡ್ ಡೆಪಾಸಿಟ್‌ಗಳು:** ಹಣದ ಮೇಲಿನ ಬಡ್ಡಿಗೆ ಪ್ರತಿಯಾಗಿ ನಿಗದಿತ ಮೊತ್ತದ ಹಣವನ್ನು ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಯೊಂದಿಗೆ ನಿಗದಿತ ಸಮಯದವರೆಗೆ ಪಕ್ಕಕ್ಕೆ ಇರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
* **ರಿಯಲ್ ಎಸ್ಟೇಟ್:** ರಿಯಲ್ ಎಸ್ಟೇಟ್ ಖರೀದಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳಿಂದ ಸಾಲವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ, ನಂತರ ಅದನ್ನು ಗುತ್ತಿಗೆಗೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಮೌಲ್ಯಯುತವಾದ ಆಸ್ತಿ ಬೆಲೆಯಲ್ಲಿ ಲಾಭ ಗಳಿಸುವ ಗುರಿಯೊಂದಿಗೆ ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
* **ಹೆಡ್ಜ್ ಫಂಡ್‌ಗಳು:** ಹೆಡ್ಜ್ ಫಂಡ್‌ಗಳು ಹಣಕಾಸಿನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಸಾರ್ವಜನಿಕವಾಗಿ ವ್ಯಾಪಾರ ಮಾಡುವ ಸೆಕ್ಯುರಿಟಿಗಳಲ್ಲಿ ಹೂಡಿಕೆ ಮಾಡುತ್ತವೆ.
* **ಖಾಸಗಿ ಇಕ್ವಿಟಿ:** ಖಾಸಗಿ ಇಕ್ವಿಟಿಯು ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ಕಂಪನಿಯ ಷೇರುಗಳಲ್ಲಿ ವಹಿವಾಟು ನಡೆಸುತ್ತಿದೆ, ಅದು ಸಾರ್ವಜನಿಕವಾಗಿ ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಲಾಗಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಅದರ ಷೇರುಗಳು ಷೇರು ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿಲ್ಲ.
* **ವೆಂಚರ್ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್:** ವೆಂಚರ್ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಆ ಕಂಪನಿಯಲ್ಲಿನ ಷೇರುಗಳಿಗೆ ಪ್ರತಿಯಾಗಿ ಅದೇ ತಾನೆ ಬೆಳೆಯುತ್ತಿರುವ ಕಂಪನಿಯಲ್ಲಿ ಗಣನೀಯ ಬಂಡವಾಳ ಹೂಡಿಕೆ ಮಾಡುವುದನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

ವಿಮೆ

ಎರಡು ವಿಧದ ವಿಮೆಗಳಿವೆ: ಜೀವ ವಿಮೆ ಮತ್ತು ಜೀವೇತರ ಅಥವಾ ಸಾಮಾನ್ಯ ವಿಮೆ.

ಜೀವ ವಿಮೆ

ಜೀವ ವಿಮೆಯು ಮನುಷ್ಯನ ಜೀವದ ವಿಮೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದೆ

ಜೀವವಿಮಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು

ಮುಖ್ಯವಾದ ಜೀವವಿಮಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು:

* **ಅವಧಿ ವಿಮೆ:** ಇದು ವಿಮೆಯ ಅತ್ಯಂತ ಸರಳ ಮತ್ತು ಅಗ್ಗದ ರೂಪವಾಗಿದೆ. ಇದು 15 ರಿಂದ 20 ವರ್ಷಗಳ ವರೆಗೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಅವಧಿಗೆ ಆರ್ಥಿಕ ರಕ್ಷಣೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ನಿಮ್ಮ ಸಾವಿನ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ನಿಮ್ಮ ಕುಟುಂಬಕ್ಕೆ ವಿಮಾ ಮೊತ್ತವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಉಳಿದಿರುವ ಅವಧಿಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ವಿಮಾದಾರರು ಏನನ್ನೂ ಪಾವತಿಸುವುದಿಲ್ಲ.
* **ಎಂಡೋಮೆಂಟ್ ಪಾಲಿಸಿ:** ಇದು ವಿಮೆ ಮತ್ತು ಹೂಡಿಕೆಯ ಎರಡು ಲಾಭವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಪ್ರೀಮಿಯಂನ ಭಾಗವನ್ನು ವಿಮಾ ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ ಹಂಚಲಾಗುತ್ತದೆ, ಉಳಿದ ಪ್ರೀಮಿಯಂ ಅನ್ನು ಇಕ್ವಿಟಿ ಮತ್ತು ಸಾಲದಲ್ಲಿ ಹೂಡಿಕೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇದು ನಿಗದಿತ ಅವಧಿಯ ನಂತರ ಅಥವಾ ಪಾಲಿಸಿದಾರರ ಮರಣದ ನಂತರ, ಯಾವುದು ಮೊದಲೋ, ಮೊತ್ತವನ್ನು ಪಾವತಿಸುತ್ತದೆ.
* **ಯುನಿಟ್-ಲಿಂಕ್ಡ್ ಇನ್ಶೂರೆನ್ಸ್ ಪ್ಲಾನ್ (ULIP):** ಇಲ್ಲಿ ಪ್ರೀಮಿಯಂನ ಒಂದು ಭಾಗವನ್ನು ಲೈಫ್ ಕವರ್‌ನಲ್ಲಿ ಖರ್ಚು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ, ಉಳಿದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಇಕ್ವಿಟಿ ಮತ್ತು ಸಾಲದಲ್ಲಿ ಹೂಡಿಕೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇದು ನಿಯಮಿತ ಉಳಿತಾಯ ಅಭ್ಯಾಸವನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

* **ಮನಿ ಬ್ಯಾಕ್ ಲೈಫ್ ಇನ್ಶೂರೆನ್ಸ್:** ಪಾಲಿಸಿದಾರರು ಜೀವಂತವಾಗಿರುವಾಗ, ಪಾಲಿಸಿಯ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಜೀವಂತವಾಗಿರುವಾಗಿನ ಭಾಗಶಃ ಪ್ರಯೋಜನಗಳ ನಿಯತಕಾಲಿಕ ಪಾವತಿಗಳನ್ನು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ವಿಮಾದಾರನ ಮರಣದ ನಂತರ, ವಿಮಾ ಕಂಪನಿಯು ಜೀವಂತವಾಗಿರುವಾಗಿನ ಪ್ರಯೋಜನಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿಮಾ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಪಾವತಿಸುತ್ತದೆ.
* **ಸಂಪೂರ್ಣ ಜೀವ ವಿಮೆ:** ಇದು ವಿಮೆ ಮತ್ತು ಹೂಡಿಕೆಯ ಎರಡು ಲಾಭವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಇದು ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಸಂಪೂರ್ಣ ಜೀವನಕ್ಕೆ ಅಥವಾ 100 ವರ್ಷಗಳವರೆಗೆ ವಿಮಾ ರಕ್ಷಣೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.

ಸಾಮಾನ್ಯ ವಿಮೆ

ಸಾಮಾನ್ಯ ವಿಮೆಯು ಪ್ರಾಣಿಗಳು, ಕೃಷಿ ಬೆಳೆಗಳು, ಸರಕುಗಳು, ಕಾರ್ಖಾನೆಗಳು, ಕಾರುಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂತಾದವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿಮೆಗಳೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುತ್ತದೆ.

ಸಾಮಾನ್ಯ ವಿಮಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು

ಪ್ರಮುಖವಾದ ಸಾಮಾನ್ಯ ವಿಮಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು:

* **ಮೋಟಾರು ವಿಮೆ:** ಇದನ್ನು ನಾಲ್ಕು ಚಕ್ರಗಳ ವಿಮೆ ಮತ್ತು ದ್ವಿಚಕ್ರ ವಾಹನ ವಿಮೆ ಎಂದು ವಿಂಗಡಿಸಬಹುದು.
* **ಆರೋಗ್ಯ ವಿಮೆ:** ಆರೋಗ್ಯ ವಿಮೆಯ ಮುಖ್ಯ ವಿಧಗಳು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಆರೋಗ್ಯ ವಿಮೆ, ಕುಟುಂಬ ಫ್ಲೋಟರ್ ಆರೋಗ್ಯ ವಿಮೆ, ಸಮಗ್ರ ಆರೋಗ್ಯ ವಿಮೆ ಮತ್ತು ಗಂಭೀರ ಅನಾರೋಗ್ಯದ ವಿಮೆ.
* **ಪ್ರಯಾಣ ವಿಮೆ:** ಇದನ್ನು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಪ್ರಯಾಣ ನೀತಿ, ಕುಟುಂಬ ಪ್ರಯಾಣ ನೀತಿ, ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿ ಪ್ರಯಾಣ ವಿಮೆ ಮತ್ತು ಹಿರಿಯ ನಾಗರಿಕ ಆರೋಗ್ಯ ವಿಮೆ ಎಂದು ವರ್ಗೀಕರಿಸಬಹುದು.
* **ಗೃಹ ವಿಮೆ:** ಇದು ಮನೆ ಮತ್ತು ಅದರ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಅಪಾಯದಿಂದ ರಕ್ಷಿಸುತ್ತದೆ.
* **ಸಾಗರ ವಿಮೆ:** ಈ ವಿಮೆಯು ಸರಕುಗಳು, ಸರಕು ಸಾಗಣೆ, ಸರಕು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ರೈಲು, ರಸ್ತೆ, ಸಮುದ್ರ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಗಾಳಿಯ ಮೂಲಕ ಸಾಗಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನಷ್ಟ ಅಥವಾ ಹಾನಿಯ ವಿರುದ್ಧ ಇರುತ್ತದೆ.

ತೆರಿಗೆಗಳು

ಎರಡು ವಿಧದ ತೆರಿಗೆಗಳಿವೆ – ನೇರ ತೆರಿಗೆಗಳು ಮತ್ತು ಪರೋಕ್ಷ ತೆರಿಗೆಗಳು.

ನೇರ ತೆರಿಗೆ

ನೇರ ತೆರಿಗೆಗಳನ್ನು ನೇರವಾಗಿ ಒಂದು ಘಟಕ ಅಥವಾ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ನೇರ ತೆರಿಗೆಗಳ ಕೆಲವು ಉದಾಹರಣೆಗಳೆಂದರೆ:

* **ಆದಾಯ ತೆರಿಗೆ:** ಈ ತೆರಿಗೆಯನ್ನು ಹಣಕಾಸು ವರ್ಷದಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮ ಗಳಿಕೆಯ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಗಳೆರಡಕ್ಕೂ ಇದು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ
* **ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್ ಗೇನ್ಸ್ ತೆರಿಗೆ:** ನೀವು ಗಣನೀಯ ಪ್ರಮಾಣದ ಹಣವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದಾಗ ಈ ತೆರಿಗೆಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇದು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಎರಡು ವಿಧವಾಗಿದೆ – 36 ತಿಂಗಳುಗಳಿಗಿಂತ ಕಡಿಮೆ ಅವಧಿಯ ಹೂಡಿಕೆಗಳಿಂದ ಅಲ್ಪಾವಧಿಯ ಬಂಡವಾಳ ಲಾಭಗಳು ಮತ್ತು 36 ತಿಂಗಳುಗಳಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಕಾಲ ಹೊಂದಿರುವ ಹೂಡಿಕೆಗಳಿಂದ ದೀರ್ಘಾವಧಿಯ ಬಂಡವಾಳ ಲಾಭಗಳು.
* **ಸೆಕ್ಯುರಿಟೀಸ್ ಟ್ರಾನ್ಸಾಕ್ಷನ್ ತೆರಿಗೆ:** ಈ ತೆರಿಗೆಯನ್ನು ಷೇರಿನ ಬೆಲೆಗೆ ಸೇರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ನೀವು ಷೇರುಗಳನ್ನು ಖರೀದಿಸಿದಾಗ ಅಥವಾ ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವಾಗ ಪ್ರತಿ ಬಾರಿ ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
* **ಪರ್ಕ್ವಿಸೈಟ್ ತೆರಿಗೆ:** ಈ ತೆರಿಗೆಯನ್ನು ಕಂಪನಿಯು ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಂಡ ಅಥವಾ ಉದ್ಯೋಗಿ ಬಳಸಿದ ಪರ್ಕ್‌ಗಳ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
* **ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ತೆರಿಗೆ:** ಕಂಪನಿಗಳು ಅವು ಗಳಿಸುವ ಆದಾಯದಿಂದ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ತೆರಿಗೆಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಪರೋಕ್ಷ ತೆರಿಗೆ

ಪರೋಕ್ಷ ತೆರಿಗೆಗಳನ್ನು ಸರಕು ಅಥವಾ ಸೇವೆಗಳ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಪರೋಕ್ಷ ತೆರಿಗೆಗಳ ಕೆಲವು ಉದಾಹರಣೆಗಳೆಂದರೆ:

* **ಮಾರಾಟ ತೆರಿಗೆ:** ಉತ್ಪನ್ನದ ಮಾರಾಟದ ಮೇಲೆ ಮಾರಾಟ ತೆರಿಗೆಯನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

* **ಸೇವಾ ತೆರಿಗೆ:** ಭಾರತದಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಲಾದ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಸೇವಾ ತೆರಿಗೆಯನ್ನು ಸೇರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
* **ಮೌಲ್ಯವರ್ಧಿತ ತೆರಿಗೆ:** ಮೌಲ್ಯವರ್ಧಿತ ತೆರಿಗೆಯನ್ನು ರಾಜ್ಯ ಸರ್ಕಾರದ ವಿವೇಚನೆಯಿಂದ ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ರಾಜ್ಯದಲ್ಲಿ ಮಾರಾಟವಾಗುವ ಸರಕುಗಳ ಮೇಲೆ ತೆರಿಗೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ತೆರಿಗೆ ಮೊತ್ತವನ್ನು ರಾಜ್ಯವು ನಿರ್ಧರಿಸುತ್ತದೆ.
* **ಕಸ್ಟಮ್ಸ್ ಡ್ಯೂಟಿ ಮತ್ತು ಆಕ್ಟ್ರಾಯ್:** ಕಸ್ಟಮ್ಸ್ ಡ್ಯೂಟಿ ಎನ್ನುವುದು ಬೇರೆ ದೇಶದಿಂದ ಆಮದು ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಖರೀದಿಗಳ ಮೇಲೆ ಅನ್ವಯಿಸುವ ಶುಲ್ಕವಾಗಿದೆ. ಭಾರತದೊಳಗೆ ರಾಜ್ಯದ ಗಡಿಗಳನ್ನು ದಾಟುವ ಸರಕುಗಳ ಮೇಲೆ ಆಕ್ಟ್ರಾಯ್ ಅನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
* **ಅಬಕಾರಿ ಸುಂಕ:** ಭಾರತದಲ್ಲಿ ತಯಾರಿಸಿದ ಅಥವಾ ಉತ್ಪಾದಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಸರಕುಗಳ ಮೇಲೆ ಅಬಕಾರಿ ಸುಂಕವನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಸಲಹೆಗಳು

* ನಿಮ್ಮ ಹಣವನ್ನು ಎಷ್ಟು ಬೇಗನೆ ಹಿಂತಿರುಗಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಹೂಡಿಕೆಯ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಆರಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
* ನಿಮಗಾಗಿ ಸರಿಯಾದ ರೀತಿಯ ವಿಮಾ ಪಾಲಿಸಿಯನ್ನು ನೀವು ಖರೀದಿಸುತ್ತಿದ್ದೀರಿ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
* ನೆನಪಿಡಿ, ತೆರಿಗೆಗಳನ್ನು ಪಾವತಿಸದಿರುವುದು ದಂಡದಿಂದ ಹಿಡಿದು ಜೈಲು ಶಿಕ್ಷೆಯವರೆಗೆ ದಂಡಗಳಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗಬಹುದು.

6.3.5 ಆನ್‌ಲೈನ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್, NEFT, RTGS ಇತ್ಯಾದಿ:

ಆನ್‌ಲೈನ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಎಂದರೇನು?

ಖಾತೆದಾರರು ತಮ್ಮ ಖಾತೆಯನ್ನು ಲ್ಯಾಪ್‌ಟಾಪ್‌ನಿಂದ ಯಾವುದೇ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಪ್ರವೇಶಿಸಲು ಅನುಮತಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ರೀತಿಯಾಗಿ, ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ನೀಡಬಹುದು. ಖಾತೆಯನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸಲು, ಖಾತೆದಾರರು ತಮ್ಮ ಅನನ್ಯ ಗ್ರಾಹಕ ID ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಪಾಸ್‌ವರ್ಡ್ ಅನ್ನು ಬಳಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್‌ಅನ್ನು ಇದಕ್ಕಾಗಿ ಬಳಸಬಹುದು:

* ಖಾತೆಯಲ್ಲಿರುವ ಬಾಕಿ ಕಂಡುಹಿಡಿಯಲು
* ಒಂದು ಖಾತೆಯಿಂದ ಇನ್ನೊಂದು ಖಾತೆಗೆ ಮೊತ್ತವನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಲು
* ಚೆಕ್‌ಗಳ ವಿತರಣೆಗೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮಾಡಲು
* ಪಾವತಿಗಳನ್ನು ಮಾಡುವಂತೆ ಸೂಚನೆ ನೀಡಲು
* ಚೆಕ್ ಪುಸ್ತಕಕ್ಕಾಗಿ ವಿನಂತಿಸಲು
* ಖಾತೆಗಳ ಹೇಳಿಕೆಗಾಗಿ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಮಾಡಲು
* ಸ್ಥಿರ ಠೇವಣಿಗಾಗಿ

ಹಣದ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ವರ್ಗಾವಣೆಗಳು

ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಹಣ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಮತ್ತು ಮೊಬೈಲ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್‌ನಂತಹ ಸಂಯೋಜಿತ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸಾಧನಗಳನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡು ಒಬ್ಬರ ಸ್ವಂತ ಖಾತೆಯ ಸೌಕರ್ಯದಿಂದ ಹಣವನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸುವ ಅನುಕೂಲಕರ ಮಾರ್ಗವಾಗಿದೆ.

ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಗೇಟ್‌ವೇ ಮೂಲಕ ಹಣವನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸುವುದು ಅತ್ಯಂತ ಅನುಕೂಲಕರವಾಗಿದೆ. ಆನ್‌ಲೈನ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸಹಾಯದಿಂದ, ನೀವು ಇದನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಬಹುದು:

* ಅದೇ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ನಿಮ್ಮ ಸ್ವಂತ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ಹಣವನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸುವುದು.
* ಒಂದೇ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ವಿವಿಧ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ಹಣವನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸುವುದು.
* NEFT ಬಳಸಿಕೊಂಡು ವಿವಿಧ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳಲ್ಲಿನ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ಹಣವನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸುವುದು.
* RTGS ಬಳಸಿಕೊಂಡು ಇತರ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ಹಣವನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸುವುದು.
* IMPS ಬಳಸಿಕೊಂಡು ವಿವಿಧ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ಹಣವನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸುವುದು.

NEFT

NEFT ಎಂದರೆ ನ್ಯಾಷನಲ್ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಫಂಡ್ಸ್ ಟ್ರಾನ್ಸ್‌ಫರ್. ಈ ಹಣ ವರ್ಗಾವಣೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯು ನಿಮ್ಮ ಸಂಬಂಧಿತ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಗಳಿಂದ ಅದೇ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ಸೇರಿದ ಯಾವುದೇ ಖಾತೆಗೆ ಹಣವನ್ನು ವಿದ್ಯುನ್ಮಾನವಾಗಿ ವರ್ಗಾಯಿಸಲು ನಿಮಗೆ ಅನುಮತಿಸುತ್ತದೆ. NEFT ಅನ್ನು ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು, ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಖಾತೆಗಳ ನಡುವೆ ಹಣವನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಲು ಬಳಸಬಹುದು.

NEFT ಮೂಲಕ ಹಣವನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಲು, ಎರಡು ವಿಷಯಗಳ ಅಗತ್ಯವಿದೆ:

* ವರ್ಗಾವಣೆ ಮಾಡುವ ಬ್ಯಾಂಕ್
* ಗಮ್ಯಸ್ಥಾನದ ಬ್ಯಾಂಕ್

ನೀವು NEFT ಮೂಲಕ ಹಣವನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸುವ ಮೊದಲು, ಹಣವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ಫಲಾನುಭವಿಯನ್ನು ನೀವು ನೋಂದಾಯಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಈ ನೋಂದಣಿಯನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು, ನಿಮಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಗತ್ಯವಿರುತ್ತದೆ.

* ಸ್ವೀಕರಿಸುವವರ ಹೆಸರು
* ಸ್ವೀಕರಿಸುವವರ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಹೆಸರು
* ಸ್ವೀಕರಿಸುವವರ ಖಾತೆ ಸಂಖ್ಯೆ
* ಸ್ವೀಕರಿಸುವವರ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ IFSC ಕೋಡ್

RTGS

RTGS ಎಂದರೆ ರಿಯಲ್ ಟೈಮ್ ಗ್ರಾಸ್ ಸೆಟಲ್‌ಮೆಂಟ್. ಇದು ನೈಜ ಸಮಯದ ನಿಧಿ ವರ್ಗಾವಣೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಾಗಿದ್ದು, ಇದು ನೈಜ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಒಟ್ಟು ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಒಂದು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಿಂದ ಇನ್ನೊಂದಕ್ಕೆ ಹಣವನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಲು ನಿಮಗೆ ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುತ್ತದೆ. ವರ್ಗಾವಣೆಯಾದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ಒಂದು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಖಾತೆಯಿಂದ ಕಡಿತಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ತಕ್ಷಣವೇ ಇನ್ನೊಂದು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ ಖಾತೆಗೆ ಜಮಾ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಖಖಿಉಖ ಪಾವತಿ ಗೇಟ್‌ವೇ ಅನ್ನು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ. ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ ನಡುವಿನ ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ವಿದ್ಯುನ್ಮಾನವಾಗಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು, ಕಂಪನಿಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ದೊಡ್ಡ ಮೊತ್ತದ ಹಣವನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಲು ಖಖಿಉಖ ಅನ್ನು ಬಳಸಬಹುದು. ಖಖಿಉಖ ಮೂಲಕ ಹಣವನ್ನು ರವಾನೆ ಮಾಡುವ ಮೊದಲು, ನಿಮ್ಮ ಆನ್‌ಲೈನ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಖಾತೆಯ ಮೂಲಕ ನೀವು ಫಲಾನುಭವಿ ಮತ್ತು ಅವರ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸೇರಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ನೋಂದಣಿಯನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು, ನಿಮಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾಹಿತಿಯ ಅಗತ್ಯವಿರುತ್ತದೆ:

* ಫಲಾನುಭವಿಯ ಹೆಸರು
* ಫಲಾನುಭವಿಯ ಬ್ಯಾಂಕ್ ವಿಳಾಸ
* ಫಲಾನುಭವಿಯ ಖಾತೆ ಸಂಖ್ಯೆ
* ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನ IFSC ಕೋಡ್

IMPS

IMPS ಎಂದರೆ ತಕ್ಷಣದ ಪಾವತಿ ಸೇವೆ. ಇದು ನೈಜ–ಸಮಯ, ಅಂತರ–ಬ್ಯಾಂಕ್, ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಹಣ ವರ್ಗಾವಣೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಾಗಿದ್ದು, ಭಾರತದಾದ್ಯಂತ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ತಕ್ಷಣವೇ ಹಣವನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಲು ಬಳಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಮೊಬೈಲ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಮತ್ತು SMS ಎರಡರ ಮೂಲಕ ಮೊಬೈಲ್ ಫೋನ್‌ಗಳನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡು ತ್ವರಿತ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ವರ್ಗಾವಣೆ ಪಾವತಿಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು IMPS ಬಳಕೆದಾರರಿಗೆ ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುತ್ತದೆ. ಇದನ್ನು ಎಟಿಎಂ ಮತ್ತು ಆನ್‌ಲೈನ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಮೂಲಕವೂ ಬಳಸಬಹುದು. ಖಒಕಖ ದಿನದ 24 ಗಂಟೆಗಳು ಮತ್ತು ವಾರದ 7 ದಿನಗಳು ಲಭ್ಯವಿದೆ. ಈ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಸುರಕ್ಷಿತ ವರ್ಗಾವಣೆ ಗೇಟ್‌ವೇ ಹೊಂದಿದೆ ಮತ್ತು ಪೂರೈಸಿದ ಆದೇಶಗಳನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ದೃಢೀಕರಿಸುತ್ತದೆ.

IMPS ಮೂಲಕ ಹಣವನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಲು, ನೀವು ಹೀಗೆ ಮಾಡಬೇಕಾಗಿದೆ:

* ನಿಮ್ಮ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನೊಂದಿಗೆ IMPS ಗೆ ನೋಂದಾಯಿಸಿ
* ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಿಂದ ಮೊಬೈಲ್ ಮನಿ ಐಡೆಂಟಿಫೈಯರ್ (MMID) ಸ್ವೀಕರಿಸಿ
* ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಿಂದ MPIN ಅನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿ

ಒಮ್ಮೆ ನೀವು ಈ ಎರಡನ್ನೂ ಹೊಂದಿದ್ದರೆ, ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಫಲಾನುಭವಿಗೆ ವರ್ಗಾಯಿಸಲು ನೀವು ಲಾಗಿನ್ ಮಾಡಬಹುದು ಅಥವಾ SMS ಮೂಲಕ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಮಾಡಬಹುದು.

ಫಲಾನುಭವಿಯು ವರ್ಗಾವಣೆಗೊಂಡ ಹಣವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು, ಅವನು ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿ:

* ಅವನ ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಅವನ ಸಂಬಂಧಿತ ಖಾತೆಯೊಂದಿಗೆ ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಬೇಕು
* ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಿಂದ MMID ಅನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಬೇಕು

IMPS ಮೂಲಕ ಹಣ ವರ್ಗಾವಣೆಯನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲು, ನೀವು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನಮೂದಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ:

* ಫಲಾನುಭವಿಯ ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಖ್ಯೆ
* ವರ್ಗಾವಣೆ ಮೊತ್ತ
* ಫಲಾನುಭವಿಯ MMID
* ನಿಮ್ಮ MPIN

ನಿಮ್ಮ ಖಾತೆಯಿಂದ ಹಣವನ್ನು ಕಡಿತಗೊಳಿಸಿ ಫಲಾನುಭವಿಯ ಖಾತೆಗೆ ಜಮಾ ಮಾಡಿದ ತಕ್ಷಣ, ಭವಿಷ್ಯದ ಉಲ್ಲೇಖಕ್ಕಾಗಿ ನಿಮಗೆ ವಹಿವಾಟು ಉಲ್ಲೇಖ ಸಂಖ್ಯೆಯೊಂದಿಗೆ ದೃಢೀಕರಣ SMS ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

NEFT, RTGS ಮತ್ತು IMPS ನಡುವಿನ ವ್ಯತ್ಯಾಸಗಳು

ಮಾನದಂಡ	NEFT	RTGS	IMPS
ಪಾವತಿ	ಬ್ಯಾಚ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ	ತಕ್ಷಣ	ತಕ್ಷಣ
ಪೂರ್ಣ ರೂಪ	ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಫಂಡ್ ವರ್ಗಾವಣೆ	ರಿಯಲ್ ಟೈಮ್ ಗ್ರಾಸ್ ಸೆಟಲ್ಮೆಂಟ್	ತಕ್ಷಣ ಪಾವತಿ ಸೇವೆ
ಸೋಮವಾರ ಶುಕ್ರವಾರದ ವರೆಗೆ ವೇಳೆ	8:00 am – 6:30 pm	9:00 am – 4:30 pm	24 x 7
ಶನಿವಾರದ ವೇಳೆ	8:00 am – 1:00 pm	9:00 am – 1:30 pm	24 x 7
ಕನಿಷ್ಠ ಹಣ ವರ್ಗಾವಣೆ ಮಿತಿ	ರೂ.1	ರೂ.10 ಲಕ್ಷ ದಿನಕ್ಕೆ	ರೂ.1 ಲಕ್ಷ
ಗರಿಷ್ಠ ಹಣ ವರ್ಗಾವಣೆ ಮಿತಿ	ರೂ. 10 ಲಕ್ಷ	ರೂ.10 ಲಕ್ಷ ದಿನಕ್ಕೆ	ರೂ.2 ಲಕ್ಷ
ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಪ್ರಕಾರ ಗರಿಷ್ಠ ಶುಲ್ಕ	10,000 ವರೆಗೆ – ರೂ.2.5 10,000 – 1 ಲಕ್ಷ – ರೂ.5 1ರಿಂದ – 2 ಲಕ್ಷ – ರೂ.15 2ರಿಂದ – 5 ಲಕ್ಷ – ರೂ.25 5ರಿಂದ – 10 ಲಕ್ಷ – ರೂ.25	2ರಿಂದ – 5 ಲಕ್ಷ – ರೂ.25 5ರಿಂದ – 10 ಲಕ್ಷ – ರೂ.50	10,000 ವರೆಗೆ ರೂ.5 10,000 – 1 ಲಕ್ಷ – ರೂ.5 1– 2 ಲಕ್ಷ – ರೂ.15

ಸಲಹೆಗಳು

* ನಿಮ್ಮ ಆನ್‌ಲೈನ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಅನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸಲು ಯಾವುದೇ ಇಮೇಲ್ ಸಂದೇಶದಲ್ಲಿರುವ ಯಾವುದೇ ಲಿಂಕ್‌ಗಳನ್ನು ಎಂದಿಗೂ ಕ್ಲಿಕ್ ಮಾಡಬೇಡಿ.
* ಆನ್‌ಲೈನ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಬಳಸುವಾಗ ನಿಮ್ಮ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಅಥವಾ ಡೆಬಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ವಿವರಗಳನ್ನು ಎಂದಿಗೂ ಕೇಳಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
* ನಿಮ್ಮ ಆನ್‌ಲೈನ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಪಾಸ್‌ವರ್ಡ್ ಅನ್ನು ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಬದಲಾಯಿಸಿ.

ಘಟಕ 6.4: ಉದ್ಯೋಗ ಮತ್ತು ಸ್ವಯಂ ಉದ್ಯೋಗಕ್ಕಾಗಿ ತಯಾರಿ

ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ, ನಿಮಗೆ ಇದು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ:

1. ಸಂದರ್ಶನಕ್ಕೆ ತಯಾರಿ ಮಾಡುವ ಹಂತಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
2. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸ್ವಪರಿಚಯವನ್ನು ರಚಿಸಲು ಹಂತಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
3. ಆಗಾಗ ಕೇಳಲಾಗುವ ಸಂದರ್ಶನದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
4. ಆಗಾಗ ಕೇಳಲಾಗುವ ಸಂದರ್ಶನದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಹೇಗೆ ಉತ್ತರಿಸಬೇಕೆಂಬುದನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
5. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದ ಪ್ರಾಥಮಿಕ ಪರಿಭಾಷೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು

6.4.1 ಸಂದರ್ಶನದ ಸಿದ್ಧತೆ: ಸಂದರ್ಶನಕ್ಕೆ ಸಿದ್ಧತೆ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಹೇಗೆ?

ನೀವು ಬಯಸಿದ ಕೆಲಸ ಪಡೆಯುವಲ್ಲಿ ಯಶಸ್ಸಾಗಲು, ನಿಮ್ಮ ಸಂದರ್ಶನ ಎಷ್ಟು ಚೆನ್ನಾಗಿ ಆಯಿತು ಎಂಬುದರ ಮೇಲೆ ಅವಲಂಬಿಸಿದೆ. ಆದ್ದರಿಂದ, ಸಂದರ್ಶನಕ್ಕೆ ಹೋಗುವ ಮೊದಲು, ನೀವು ಅದಕ್ಕೆ ತಕ್ಕಮಟ್ಟಿಗೆ ಸಂಶೋಧನೆ ಮತ್ತು ಯೋಜನೆಯೊಂದಿಗೆ ತಯಾರಿ ನಡೆಸುವುದು ಮುಖ್ಯ. ಸಂದರ್ಶನಕ್ಕೆ ಚೆನ್ನಾಗಿ ಸಿದ್ಧರಾಗಲು ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಹಂತಗಳನ್ನು ನೋಡೋಣ:

1. ನಿಮಗೆ ಸಂದರ್ಶನ ಇರುವ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಕುರಿತಂತೆ ಸಂಶೋಧಿಸಿ.

* ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಅಧ್ಯಯನ ಮಾಡುವುದರಿಂದ ಸಂದರ್ಶನದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚು ಸಿದ್ಧರಾಗಿರಲು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಸಂಸ್ಥೆಯ ಬಗ್ಗೆ ನಿಮ್ಮ ಜ್ಞಾನವು ಸಂದರ್ಶನದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮನ್ನು ನೋಡಲು ಮತ್ತು ಹೆಚ್ಚು ಆತ್ಮವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಇದು ನಿಮ್ಮನ್ನು ಇತರ ಅಭ್ಯರ್ಥಿಗಳಿಂದ ಭಿನ್ನವಾಗಿರುವಂತೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ.
* ಕಂಪನಿಯ ಹಿನ್ನೆಲೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೋಡಿ. ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ಅದರ ಉದ್ಯಮದ ಪ್ರೊಫೈಲ್ ಪರಿಚಯ ತಿಳಿಯಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಿ.
* ಕಂಪನಿಯು ಏನು ಮಾಡುತ್ತದೆ ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಉತ್ತಮವಾಗಿ ತಿಳಿಯಲು ಕಂಪನಿಯ ಜಾಲತಾಣಕ್ಕೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಿ. ಕಂಪನಿಯ ಜಾಲತಾಣ ಪ್ರಮುಖ ಮಾಹಿತಿಯ ವಿವರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಯ ಮಿಷನ್ ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು ಓದಿ ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ. ಕಂಪನಿಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಪಟ್ಟಿಗೆ ಗಮನ ಕೊಡಿ. ಕಂಪನಿಯ ಯೋಜಿತ ಬೆಳವಣಿಗೆ ಮತ್ತು ಸ್ಥಿರತೆಯ ಕಲ್ಪನೆಯನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಯಾವುದೇ ಪತ್ರಿಕಾ ಪ್ರಕಟಣೆಗಳ ಮೂಲಕ ಓದಿ.
* ನಿಮ್ಮ ಸಂಶೋಧನೆ ಪೂರ್ಣಗೊಂಡ ನಂತರ ನೀವು ಹೊಂದಿರುವ ಯಾವುದೇ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಗಮನಿಸಿ.

2. ನಿಮ್ಮ ಕೌಶಲ ಮತ್ತು ಅರ್ಹತೆಗಳು ಕೆಲಸದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳಿಗೆ ಹೊಂದಿಕೆಯಾಗುವುದೇ ಎಂದು ಯೋಚಿಸಿ.

* ಉದ್ಯೋಗ ವಿವರಣೆಯನ್ನು ಎಚ್ಚರಿಕೆಯಿಂದ ಓದಿ ಮತ್ತು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಿ.
* ಕೆಲಸದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಜ್ಞಾನ, ಕೌಶಲ್ಯ ಮತ್ತು ಸಾಮರ್ಥ್ಯಗಳ ಟಿಪ್ಪಣಿ ಮಾಡಿ.
* ಸಂಸ್ಥೆಯ ವರ್ಗಶ್ರೇಣಿಯನ್ನು ನೋಡೋಣ. ನೀವು ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸುತ್ತಿರುವ ಸ್ಥಾನವು ಈ ಶ್ರೇಣಿಯಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಿ ಹೊಂದಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಲೆಕ್ಕಾಚಾರ ಮಾಡಿ.

3. ಕೇಳಲಾದ ಅತ್ಯಂತ ವಿಶಿಷ್ಟವಾದ ಸಂದರ್ಶನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ನೋಡಿ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಿ.

* ನೆನಪಿಡಿ, ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಂದರ್ಶನಗಳಲ್ಲಿ ಸ್ವಪರಿಚಯ–ಆಧಾರಿತ, ವರ್ತನೆ ಮತ್ತು ಕೇಸ್ ಸ್ಟಡಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಸೇರಿಸಿ ಕೇಳಲಾಗುತ್ತದೆ.
* ಈ ಮೂರು ಕ್ಷೇತ್ರಗಳಲ್ಲಿ ಕೇಳಲಾದ ವಿಶಿಷ್ಟ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ನೀವು ಯಾವ ರೀತಿಯ ಉತ್ತರಗಳನ್ನು ನೀಡಲು ಬಯಸುತ್ತೀರಿ ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಯೋಚಿಸಿ.
* ನೀವು ಅವುಗಳನ್ನು ಆತ್ಮವಿಶ್ವಾಸದಿಂದ ಮತ್ತು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸುವವರೆಗೆ ಈ ಉತ್ತರಗಳನ್ನು ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡಿ.

4. ಸಂದರ್ಶನಕ್ಕಾಗಿ ನಿಮ್ಮ ಉಡುಪನ್ನು ಯೋಜಿಸಿ.

* ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸದ ಹೊರತು ಔಪಚಾರಿಕ ಉಡುಪುಗಳನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡುವುದು ಯಾವಾಗಲೂ ಸುರಕ್ಷಿತವಾಗಿದೆ (ಈ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ನೀವು ನಿಮ್ಮ ಉತ್ತಮ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಬಳಸಬೇಕು).
* ನಿಮ್ಮ ಬಟ್ಟೆಗಳನ್ನು ಸ್ವಚ್ಛವಾಗಿ ಮತ್ತು ಚೆನ್ನಾಗಿ ಇಸ್ತ್ರಿ ಮಾಡಲಾಗಿದೆಯೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ. ತಟಸ್ಥ ಬಣ್ಣಗಳನ್ನು ಆರಿಸಿ – ತುಂಬಾ ಪ್ರಕಾಶಮಾನ ಅಥವಾ ಮಿನುಗುವ ಯಾವುದೂ ಬೇಡ.
* ನೀವು ಧರಿಸುವ ಬೂಟುಗಳು ನಿಮ್ಮ ಬಟ್ಟೆಗಳಿಗೆ ಹೊಂದಿಕೆಯಾಗಬೇಕು ಮತ್ತು ಸ್ವಚ್ಛವಾಗಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಸಂದರ್ಶನಕ್ಕೆ ಸೂಕ್ತವಾಗಿರಬೇಕು.
* ನೆನಪಿಡಿ, ನೀವು ಭೇಟಿಯಾಗುವ ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬರನ್ನು, ನೀವು ವೃತ್ತಿಪರ ಮತ್ತು ಹೆಚ್ಚು ದಕ್ಷ ವ್ಯಕ್ತಿ ಎಂಬ ಅನಿಸಿಕೆಯೊಂದಿಗೆ ಬೀಳ್ಕೊಡುವುದು ನಿಮ್ಮ ಗುರಿಯಾಗಲಿ.

5. ಸಂದರ್ಶನದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನಿಮಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲವನ್ನೂ ನೀವು ತೆಗೆದುಕೊಂಡಿದ್ದೀರಿ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.

* ನಿಮ್ಮ ಸ್ವಪರಿಚಯದ ಕೆಲವು ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಒಯ್ಯಿರಿ. ಅದನ್ನು ಮುದ್ರಿಸಲು ಉತ್ತಮ ಗುಣಮಟ್ಟದ ಕಾಗದವನ್ನು ಬಳಸಿ.
* ಯಾವಾಗಲೂ ನೋಟ್‌ಪ್ಯಾಡ್ ಮತ್ತು ಪೆನ್ ಜೊತೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಿ.
* ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯನ್ನು ಭರ್ತಿ ಮಾಡಲು ನೀವು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಮಾಹಿತಿ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಿ.
* ಸಂಬಂಧಿಸಿದ್ದರೆ, ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಕೆಲವು ಮಾದರಿಗಳನ್ನು ಒಯ್ಯಿರಿ.

6. ಮಾತಿಲ್ಲದ ಸಂವಹನದ ಮಹತ್ವವನ್ನು ನೆನಪಿಡಿ.

* ಆತ್ಮವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಬಿಂಬಿಸುವುದನ್ನು ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡಿ. ಕಿರುನಗೆ ಮತ್ತು ನೆಟ್ಟನೋಟವನ್ನು ನೆನಪಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ. ದೃಢವಾದ ಹಸ್ತಲಾಘವ ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡಿ.
* ಭಂಗಿಯ ಮಹತ್ವವನ್ನು ನೆನಪಿನಲ್ಲಿಡಿ. ನೇರವಾಗಿ ಕುಳಿತುಕೊಳ್ಳುವುದನ್ನು ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡಿ. ಚಡಪಡಿಕೆ ಮತ್ತು ಕಾಲು ಟ್ಯಾಪಿಂಗ್‌ನಂತಹ ಮಾನಸಿಕ ಒತ್ತಡದ ಸನ್ನೆಗಳನ್ನು ನಿಲ್ಲಿಸಲು ನೀವೇ ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡಿ.
* ನಿಮ್ಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಣದಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಳ್ಳುವುದನ್ನು ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡಿ. ನೆನಪಿಡಿ, ನಿಮ್ಮ ಮುಖದ ಅಭಿವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ನಿಮ್ಮ ನಿಜವಾದ ಭಾವನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತಮ ಒಳನೋಟವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಸಕಾರಾತ್ಮಕ ಪ್ರದರ್ಶನ ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡಿ.

7. ಸಂದರ್ಶನವನ್ನು ಕೊನೆಗೊಳಿಸಲು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.

* ನೀವು ಯಾವುದೇ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದೀರೇ ಎಂದು ಸಂದರ್ಶಕ(ರು) ಕೇಳುವುದರೊಂದಿಗೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಂದರ್ಶನಗಳು ಕೊನೆಗೊಳ್ಳುತ್ತವೆ. ನಿಮ್ಮ ಸಂಶೋಧನೆಯನ್ನು ನೀವು ಮಾಡಿದ್ದೀರಿ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಇನ್ನಷ್ಟು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಲು ಆಸಕ್ತಿ ಹೊಂದಿದ್ದೀರಿ ಎಂದು ತೋರಿಸಲು ನಿಮಗೆ ಇದು ಅವಕಾಶವಾಗಿದೆ.
* ಸಂದರ್ಶಕರು ನಿಮಗೆ ಈ ಪ್ರಶ್ನೆಯನ್ನು ಕೇಳದಿದ್ದರೆ, ನೀವು ಚರ್ಚಿಸಲು ಬಯಸುವ ಕೆಲವು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ನೀವು ಹೊಂದಿರುವಿರಿ ಎಂದು ನೀವು ಅವರಿಗೆ/ಅವಳಿಗೆ ತಿಳಿಸಬಹುದು. ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಅಧ್ಯಯನ ಮಾಡುವಾಗ ನೀವು ಮಾಡಿದ ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲು ಇದು ಸಮಯ.
* ಈ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಕೇಳಲು ಕೆಲವು ಉತ್ತಮ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳೆಂದರೆ:
  * ಈ ಕೆಲಸದಲ್ಲಿ ಯಶಸ್ಸಿಗೆ ನೀವು ಯಾವ ಪ್ರಮುಖ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತೀರಿ?
  * ನನ್ನ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಹೇಗೆ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ?
  * ಪ್ರಗತಿಗೆ ಅವಕಾಶಗಳು ಯಾವುವು?
  * ನೇಮಕಾತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ಮುಂದಿನ ಹಂತಗಳು ಯಾವುವು?
* ನೆನಪಿಡಿ, ಕಂಪನಿಯ ಜಾಲತಾಣದಲ್ಲಿ ಸುಲಭವಾಗಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಎಂದಿಗೂ ಕೇಳಬೇಡಿ.

ಸಲಹೆಗಳು

* ಒಳನೋಟದ ಮತ್ತು ತನಿಖೆಯ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಿ.
* ಸಂವಹನ ಮಾಡುವಾಗ, ನಗುವುದು, ಕಣ್ಣಿನ ಸಂಪರ್ಕವನ್ನು ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು ಸಕ್ರಿಯವಾಗಿ ಆಲಿಸುವುದು ಮತ್ತು ತಲೆಯಾಡಿಸುವಂತಹ ದೇಹ ಭಾಷೆಯ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ರೂಪಗಳನ್ನು ಬಳಸಿ. ಆಲಸ್ಯದಿಂದಿರಬೇಡಿ, ಹತ್ತಿರದಲ್ಲಿರುವ ವಸ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಆಡಬೇಡಿ, ಚಡಪಡಿಕೆ, ಚೂಯಿಂಗ್ ಗಮ್ ಅಥವಾ ಗೊಣಗಾಟ ಬೇಡ.

6.4.2 ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸ್ವಪರಿಚಯವನ್ನು ಸಿದ್ಧಪಡಿಸುವುದು: ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾದ ಸ್ವಪರಿಚಯವನ್ನು ಹೇಗೆ ಸಿದ್ಧಪಡಿಸುವುದು

ಸ್ವಪರಿಚಯವು ಅಭ್ಯರ್ಥಿಯ ಕೆಲಸದ ಅನುಭವ, ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡುವ ದಾಖಲೆಯಾಗಿದೆ. ಉತ್ತಮ ಸ್ವಪರಿಚಯವು ಸಂಭಾವ್ಯ ಉದ್ಯೋಗದಾತರಿಗೆ ಅರ್ಜಿದಾರರನ್ನು ಸಂದರ್ಶಿಸಲು ಯೋಗ್ಯವಾಗಿದೆ ಎಂದು ನಂಬಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಅದಕ್ಕಾಗಿಯೇ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾದ ಸ್ವಪರಿಚಯವನ್ನು ರಚಿಸುವುದು ಬಹಳ ಮುಖ್ಯ. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸ್ವಪರಿಚಯವನ್ನು ರಚಿಸಲು ಹಂತಗಳನ್ನು ನೋಡೋಣ:

ಹಂತ 1: ವಿಳಾಸ ವಿಭಾಗವನ್ನು ಬರೆಯಿರಿ

ವಿಳಾಸ ವಿಭಾಗವು ನಿಮ್ಮ ಪರಿಚಯದ ಮೇಲ್ಭಾಗವನ್ನು ಆಕ್ರಮಿಸುತ್ತದೆ. ಇದು ನಿಮ್ಮ ಹೆಸರು, ವಿಳಾಸ, ಫೋನ್ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಇಮೇಲ್ ವಿಳಾಸದಂತಹ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ನಿಮ್ಮ ಸ್ವಪರಿಚಯದ ಉಳಿದ ಭಾಗದಿಂದ ಪ್ರತ್ಯೇಕಿಸಲು ವಿಭಾಗದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದಪ್ಪ ರೇಖೆಯನ್ನು ಸೇರಿಸಿ.

ಉದಾಹರಣೆ:

ಜಾಸ್ಮಿನ್ ವ್ಯಾಟ್ಸ್
ಬ್ರೀಚ್ ಕ್ಯಾಂಡಿ, ಮುಂಬೈ – ಭಾರತ
ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ: +91 2223678270
Email: jasmine.watts@gmail.com

ಹಂತ 2: ಪರಿಚಯ ಸಾರಾಂಶ ವಿಭಾಗವನ್ನು ಸೇರಿಸಿ

ನಿಮ್ಮ ಪರಿಚಯದ ಈ ಭಾಗವು ನಿಮ್ಮ ಒಟ್ಟಾರೆ ಅನುಭವಗಳು, ಸಾಧನೆಗಳು, ಪ್ರಶಸ್ತಿಗಳು, ಪ್ರಮಾಣೀಕರಣಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಮರ್ಥ್ಯಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಬೇಕು. ನಿಮ್ಮ ಸಾರಾಂಶವನ್ನು 2–3 ಬುಲೆಟ್ ಪಾಯಿಂಟ್‌ಗಳಷ್ಟು ಅಥವಾ 8–10 ಬುಲೆಟ್ ಪಾಯಿಂಟ್‌ಗಳಷ್ಟು ಚಿಕ್ಕದಾಗಿಸಬಹುದು

ಉದಾಹರಣೆ:

ಪ್ರೊಫೈಲ್ ಸಾರಾಂಶ

* ಸ್ಟಾಥ್‌ಕ್ಲೈಡ್ ವಿಶ್ವವಿದ್ಯಾನಿಲಯದಿಂದ ಪದವಿ ಪಡೆದ ಜಾಲತಾಣ ವಿಷಯ ಬರಹಗಾರರು 6 ವರ್ಷಗಳ ಅನುಭವವನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ.
* ತಿರುಳಿನ ಪರಿಣತಿಯು ಇ–ಕಲಿಕೆ ಕೋರ್ಸ್‌ಗಳಿಗೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ K–12 ವಿಭಾಗಕ್ಕೆ ವಿಷಯ ರಚನೆಯಲ್ಲಿದೆ.

ಹಂತ 3: ನಿಮ್ಮ ಶೈಕ್ಷಣಿಕ ಅರ್ಹತೆಗಳನ್ನು ಸೇರಿಸಿ

ನಿಮ್ಮ ಶೈಕ್ಷಣಿಕ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡುವಾಗ, ಮೊದಲು ನಿಮ್ಮ ಉನ್ನತ ಪದವಿಯನ್ನು ಬರೆಯಿರಿ. ಅದರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಎರಡನೇ ಅತ್ಯುನ್ನತ ಅರ್ಹತೆಯನ್ನು ಸೇರಿಸಿ ಮತ್ತು ಹೀಗೆ. ನಿಮ್ಮ ಶೈಕ್ಷಣಿಕ ಹಿನ್ನೆಲೆಯ ಸ್ಪಷ್ಟ ಮತ್ತು ನಿಖರವಾದ ಚಿತ್ರವನ್ನು ಒದಗಿಸಲು, ನೀವು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿದ ಪ್ರತಿ ಪದವಿ ಅಥವಾ ಪ್ರಮಾಣೀಕರಣಕ್ಕಾಗಿ ನಿಮ್ಮ ಸ್ಥಾನ, ಶ್ರೇಣಿ, ಶೇಕಡಾವಾರು ಅಥವಾ CPI ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸೇರಿಸುವುದು ನಿರ್ಣಾಯಕವಾಗಿದೆ.

ನೀವು ಯಾವುದೇ ಪ್ರಮಾಣೀಕರಣಗಳು ಮತ್ತು ತರಬೇತಿಯನ್ನು ಮಾಡಿದ್ದರೆ, ನಿಮ್ಮ ಶೈಕ್ಷಣಿಕ ಅರ್ಹತೆಗಳ ವಿಭಾಗದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀವು ತರಬೇತಿಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಮಾಣೀಕರಣಗಳ ವಿಭಾಗವನ್ನು ಸೇರಿಸಬಹುದು.

ಉದಾಹರಣೆ:

ಶೈಕ್ಷಣಿಕ ವಿದ್ಯಾರ್ಹತೆ

* <ಇನ್‌ಸ್ಟಿಟ್ಯೂಟ್‌ನ ಹೆಸರನ್ನು ನಮೂದಿಸಿ> ನಿಂದ <ಅರ್ಹತೆಯನ್ನು ನಮೂದಿಸಿ> <ಅರ್ಹತೆಯ ದಿನಾಂಕವನ್ನು ನಮೂದಿಸಿ> ಜೊತೆಗೆ <ಪ್ರತಿಶತ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಸಂಬಂಧಿತ ಸ್ಕೋರಿಂಗ್ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ನಮೂದಿಸಿ>.

ಹಂತ 4: ನಿಮ್ಮ ತಾಂತ್ರಿಕ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ

ನಿಮ್ಮ ತಾಂತ್ರಿಕ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡುವಾಗ, ನೀವು ಹೆಚ್ಚು ವಿಶ್ವಾಸ ಹೊಂದಿರುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿ. ನಂತರ ನೀವು ಉತ್ತಮ ಆದೇಶವನ್ನು ಹೊಂದಿರದ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಸೇರಿಸಿ. ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಕೌಶಲ್ಯವು ನಿಮ್ಮ ಪರಿಚಯಕ್ಕೆ ಅದ್ಭುತವಾದ ಮೌಲ್ಯವನ್ನು ಸೇರಿಸುತ್ತದೆ ಎಂದು ನೀವು ಭಾವಿಸಿದರೆ, ಕೇವಲ ಒಂದು ಕೌಶಲ್ಯವನ್ನು ಸೇರಿಸುವುದು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹವಾಗಿದೆ. ನೀವು ಯಾವುದೇ ತಾಂತ್ರಿಕ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ನೀವು ಈ ಹಂತವನ್ನು ಬಿಟ್ಟುಬಿಡಬಹುದು.

ಉದಾಹರಣೆ:

ತಾಂತ್ರಿಕ ಕೌಶಲ್ಯ

* <ಅನ್ವಯಿಸಿದರೆ ನಿಮ್ಮ ತಾಂತ್ರಿಕ ಕೌಶಲ್ಯವನ್ನು ಇಲ್ಲಿ ನಮೂದಿಸಿ>

ಹಂತ 5: ನಿಮ್ಮ ಶೈಕ್ಷಣಿಕ ಪ್ರಾಜೆಕ್ಟ್ ಅನುಭವವನ್ನು ಸೇರಿಸಿ

ನೀವು ಕೆಲಸ ಮಾಡಿದ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಮುಖ ಪ್ರಾಜೆಕ್ಟ್‌ಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ. ಈ ವಿಭಾಗದಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸೇರಿಸಿ:

* ಪ್ರಾಜೆಕ್ಟ್ ಶೀರ್ಷಿಕೆ
* ಸಂಸ್ಥೆ
* ಬಳಸಲಾದ ವೇದಿಕೆ
* ಕೊಡುಗೆ
* ವಿವರಣೆ

ಉದಾಹರಣೆ:

ಶೈಕ್ಷಣಿಕ ಯೋಜನೆಗಳು

ಯೋಜನೆಯ ಶೀರ್ಷಿಕೆ: <ಯೋಜನೆಯ ಶೀರ್ಷಿಕೆಯನ್ನು ಸೇರಿಸಿ>

ಸಂಸ್ಥೆ: <ನೀವು ಪ್ರಾಜೆಕ್ಟ್ ಮಾಡಿದ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಹೆಸರನ್ನು ಸೇರಿಸಿ>

ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್ ಬಳಸಲಾಗಿದೆ: <ಬಳಸಿದ ವೇದಿಕೆಯನ್ನು ಸೇರಿಸಿ, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ> ಕೊಡುಗೆ: <ಈ ಯೋಜನೆಗೆ ನಿಮ್ಮ ಕೊಡುಗೆಯನ್ನು ಸೇರಿಸಿ> ವಿವರಣೆ: <ಒಂದು ಸಾಲಿನಲ್ಲಿ ಯೋಜನೆಯ ವಿವರಣೆಯನ್ನು ಸೇರಿಸಿ>

ಹಂತ 6: ನಿಮ್ಮ ಸಾಮರ್ಥ್ಯಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ

ಇಲ್ಲಿ ನೀವು ನಿಮ್ಮ ಮುಖ್ಯ ಸಾಮರ್ಥ್ಯಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ. ಇದು ಬುಲೆಟ್ ಲಿಸ್ಟ್ ಮಾದರಿಯಲ್ಲಿರಬೇಕು

ಉದಾಹರಣೆ:

ಸಾಮರ್ಥ್ಯಗಳು

* ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಮೌಖಿಕ, ಲಿಖಿತ ಮತ್ತು ಪ್ರಸ್ತುತಿ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು
* ಕ್ರಿಯೆ-ಆಧಾರಿತ ಮತ್ತು ಫಲಿತಾಂಶ-ಕೇಂದ್ರಿತ
* ಉತ್ತಮ ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಣಾ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು

ಹಂತ 7: ನಿಮ್ಮ ಪಠ್ಯೇತರ ಚಟುವಟಿಕಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ

ಶಿಕ್ಷಣ ಕ್ಷೇತ್ರದ ಹೊರತಾಗಿಯೂ ನಿಮ್ಮ ಜೀವನದಲ್ಲಿ ವೈವಿಧ್ಯಮಯ ಆಸಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದೀರಿ ಎಂದು ತೋರಿಸುವುದು ಬಹಳ ಮುಖ್ಯ. ಇದರಿಂದಾಗಿ, ಒಂದೇ ರೀತಿಯ ಶೈಕ್ಷಣಿಕ ಅಂಕಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಾಜೆಕ್ಟ್ ಅನುಭವಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಇತರ ಅಭ್ಯರ್ಥಿಗಳ ಮೇಲೆ ನೀವು ಈ ಮೂಲಕ ಮೇಲ್ಗೈ ಸಾಧಿಸಬಹುದು. ಈ ವಿಭಾಗವು ಬುಲೆಟ್ ಪಟ್ಟಿಯ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಇರಬೇಕು.

ಉದಾಹರಣೆ:

ಪಠ್ಯೇತರ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳು

* < ನಿಮ್ಮ ಪಠ್ಯೇತರ ಚಟುವಟಿಕೆಯನ್ನು ಇಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಿ. ಉದಾ: ಸದಸ್ಯರಾದ ಇವರು .....
  ..... ಆಡಿದರು (ಕ್ರೀಡೆಯ ಹೆಸರು) ಸ್ಥಳ .....
  ಗೆದ್ದ ಪದಕ/ಪ್ರಶಸ್ತಿ .....>

ಹಂತ 8: ನಿಮ್ಮ ವೈಯಕ್ತಿಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಬರೆಯಿರಿ

ಸ್ವಪರಿಚಯದ ಕೊನೆಯ ವಿಭಾಗವು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು:

* ಹುಟ್ಟಿದ ದಿನಾಂಕ
* ರಾಷ್ಟ್ರೀಯತೆ
* ಲಿಂಗ ಮತ್ತು ವೈವಾಹಿಕ ಸ್ಥಿತಿ
* ತಿಳಿದಿರುವ ಭಾಷೆಗಳು

ಉದಾಹರಣೆ:

ವೈಯಕ್ತಿಕ ವಿವರಗಳು:

* ಹುಟ್ಟಿದ ದಿನಾಂಕ: 25ನೇ ಮೇ, 1981
* ಲಿಂಗ ಮತ್ತು ವೈವಾಹಿಕ ಸ್ಥಿತಿ: ಸ್ತ್ರೀ, ಒಂಟಿ
* ರಾಷ್ಟ್ರೀಯತೆ: ಭಾರತೀಯ
* ತಿಳಿದಿರುವ ಭಾಷೆಗಳು: ಇಂಗ್ಲಿಷ್, ಹಿಂದಿ, ತಮಿಳು, ಫ್ರೆಂಚ್

ಸಲಹೆಗಳು

* ನಿಮ್ಮ ಪರಿಚಯ ಕಡತದ ಹೆಸರನ್ನು ಚಿಕ್ಕದಾಗಿ, ಸರಳವಾಗಿ ಮತ್ತು ಮಾಹಿತಿಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಇರಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
* ಪರಿಚಯ ಅಚ್ಚುಕಟ್ಟಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಟೈಪಿಂಗ್ ದೋಷಗಳಿಂದ ಮುಕ್ತವಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
* ಯಾವಾಗಲೂ ನಿಮ್ಮ ಪರಿಚಯವನ್ನು ಸರಳ ಬಿಳಿ ಕಾಗದದ ಮೇಲೆ ರಚಿಸಿ.

6.4.3 ಸಂದರ್ಶನದ FAQಗಳು

ಪದೇ ಪದೇ ಕೇಳಲಾಗುವ ಕೆಲವು ಸಂದರ್ಶನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಅವುಗಳಿಗೆ ಹೇಗೆ ಉತ್ತರಿಸುವುದು ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಕೆಲವು ಉಪಯುಕ್ತ ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ನೋಡೋಣ.

1. ನಿಮ್ಮ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ವಲ್ಪ ಹೇಳಬಲ್ಲಿರಾ?

ಉತ್ತರಿಸಲು ಸಲಹೆಗಳು:

* ನಿಮ್ಮ ಪೂರ್ಣ ಉದ್ಯೋಗ ಅಥವಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಇತಿಹಾಸವನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಡಿ.
* ನೀವು ಹೆಚ್ಚು ಮೌಲ್ಯಯುತ ಮತ್ತು ಪ್ರಸ್ತುತವೆಂದು ಭಾವಿಸುವ 2–3 ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಅನುಭವ ಹೇಳಿ.
* ಆ ಅನುಭವಗಳು ನಿಮ್ಮನ್ನು ಈ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಪಾತ್ರಕ್ಕೆ ಹೇಗೆ ಪರಿಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಿವೆ ಎನ್ನುವುದರೊಂದಿಗೆ ಮುಗಿಸಿ.

2. ಸ್ಥಾನದ ಬಗ್ಗೆ ನೀವು ಹೇಗೆ ಕೇಳಿದ್ದೀರಿ?

ಉತ್ತರಿಸಲು ಸಲಹೆಗಳು:

* ಕೆಲಸದ ಬಗ್ಗೆ ನೀವು ಹೇಗೆ ಕೇಳಿದ್ದೀರಿ ಎಂದು ಸಂದರ್ಶಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ – ಅದು ಸ್ನೇಹಿತರ ಮೂಲಕ (ಸ್ನೇಹಿತರನ್ನು ಹೆಸರಿಸಿ), ಈವೆಂಟ್ ಅಥವಾ ಲೇಖನ (ಅವರನ್ನು ಹೆಸರಿಸಿ) ಅಥವಾ ಉದ್ಯೋಗ ಪೋರ್ಟಲ್ (ಯಾವುದನ್ನು ಹೇಳಿ).
* ಸ್ಥಾನದ ಬಗ್ಗೆ ನಿಮ್ಮನ್ನು ಪ್ರಚೋದಿಸುವ ಮತ್ತು ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಈ ಪಾತ್ರದ ಬಗ್ಗೆ ನಿಮ್ಮ ಗಮನವನ್ನು ಸೆಳೆದದ್ದನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.

3. ಕಂಪನಿಯ ಬಗ್ಗೆ ನಿಮಗೆ ಏನು ಗೊತ್ತು?

ಉತ್ತರಿಸಲು ಸಲಹೆಗಳು:

* ಕಂಪನಿಯ 'ನಮ್ಮ ಬಗ್ಗೆ' ಪುಟದಲ್ಲಿರುವುದನ್ನು ಹೇಳಬೇಡಿ.
* ಕಂಪನಿಯ ಗುರಿಗಳನ್ನು ನೀವು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಿದ್ದೀರಿ ಮತ್ತು ಕಾಳಜಿ ವಹಿಸುತ್ತೀರಿ ಎಂದು ತೋರಿಸಿ.
* ಕಂಪನಿಯ ಮಿಷನ್ ಮತ್ತು ಮೌಲ್ಯಗಳಲ್ಲಿ ನೀವು ಏಕೆ ನಂಬುತ್ತೀರಿ ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.

4. ನಿಮಗೆ ಈ ಕೆಲಸ ಏಕೆ ಬೇಕು?

ಉತ್ತರಿಸಲು ಸಲಹೆಗಳು:

* ನೀವು ಕೆಲಸದ ಬಗ್ಗೆ ಉತ್ಸುಕರಾಗಿದ್ದೀರಿ ಎಂದು ತೋರಿಸಿ.
* ಪಾತ್ರವು ನಿಮಗೆ ಏಕೆ ಸೂಕ್ತವಾಗಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ.
* ನೀವು ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಏಕೆ ಪ್ರೀತಿಸುತ್ತೀರಿ ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.

5. ನಾವು ನಿಮ್ಮನ್ನು ಏಕೆ ನೇಮಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು?

ಉತ್ತರಿಸಲು ಸಲಹೆಗಳು:

* ನೀವು ಕೆಲಸವನ್ನು ಮಾತ್ರ ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಿಲ್ಲ, ಆದರೆ ಖಂಡಿತವಾಗಿಯೂ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಫಲಿತಾಂಶಗಳನ್ನು ನೀಡಬಹುದು ಎಂಬುದನ್ನು ನಿಮ್ಮ ಮಾತುಗಳ ಮೂಲಕ ಸಾಬೀತುಪಡಿಸಿ.
* ತಂಡ ಮತ್ತು ಕೆಲಸದ ಸಂಸ್ಕೃತಿಯೊಂದಿಗೆ ನೀವು ಏಕೆ ಉತ್ತಮವಾಗಿ ಹೊಂದಿಕೊಳ್ಳುತ್ತೀರಿ ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
* ಇತರ ಅಭ್ಯರ್ಥಿಗಳಿಗಿಂತ ನಿಮ್ಮನ್ನು ಏಕೆ ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.

6. ನಿಮ್ಮ ಶ್ರೇಷ್ಠ ವೃತ್ತಿಪರ ಸಾಮರ್ಥ್ಯಗಳು ಯಾವುವು?

ಉತ್ತರಿಸಲು ಸಲಹೆಗಳು:

* ಪ್ರಾಮಾಣಿಕವಾಗಿರಿ – ನೀವು ಉತ್ತಮವೆಂದು ಭಾವಿಸುವ ಉತ್ತರಗಳನ್ನು ನೀಡುವ ಬದಲು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲವು ನೈಜ ಸಾಮರ್ಥ್ಯಗಳನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ.
* ನೀವು ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸುತ್ತಿರುವ ಸ್ಥಾನಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಾಮರ್ಥ್ಯಗಳ ಉದಾಹರಣೆಗಳನ್ನು ನೀಡಿ.
* ನೀವು ಈ ಸಾಮರ್ಥ್ಯಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಿದ್ದೀರಿ ಎಂಬುದರ ಉದಾಹರಣೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಿ.

7. ನಿಮ್ಮ ದೌರ್ಬಲ್ಯಗಳೆಂದು ನೀವು ಏನು ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತೀರಿ?

ಉತ್ತರಿಸಲು ಸಲಹೆಗಳು:

* ಈ ಪ್ರಶ್ನೆಯ ಉದ್ದೇಶವು ನಿಮ್ಮ ಸ್ವಯಂ–ಅರಿವು ಮತ್ತು ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆಯನ್ನು ಅಳೆಯುವುದು.
* ನೀವು ಹೋರಾಡುತ್ತಿರುವ ಆದರೆ ನೀವು ಸುಧಾರಿಸಲು ಕೆಲಸ ಮಾಡುತ್ತಿರುವ ಗುಣಲಕ್ಷಣದ ಉದಾಹರಣೆಯನ್ನು ನೀಡಿ.

8. ನಿಮ್ಮ ಸಂಬಳದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು ಯಾವುವು?

ಉತ್ತರಿಸಲು ಸಲಹೆಗಳು:

* ನಿಮ್ಮ ಸಂಶೋಧನೆಯನ್ನು ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ನೀವು ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸುತ್ತಿರುವ ಉದ್ಯೋಗಕ್ಕೆ ವಿಶಿಷ್ಟವಾದ ವೇತನ ಶ್ರೇಣಿಯನ್ನು ಕಂಡುಹಿಡಿಯಿರಿ.
* ನಿಮ್ಮ ಅನುಭವ, ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ಕೌಶಲ್ಯಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ವೇತನ ಶ್ರೇಣಿಯಲ್ಲಿ ನೀವು ಎಲ್ಲಿದ್ದೀರಿ ಎಂಬುದನ್ನು ಕಂಡುಹಿಡಿಯಿರಿ.
* ಹೊಂದಿಕೊಳ್ಳುವವರಾಗಿರಿ. ನಿಮ್ಮ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು ಮೌಲ್ಯಯುತವೆಂದು ನಿಮಗೆ ತಿಳಿದಿದೆ ಎಂದು ಸಂದರ್ಶಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ, ಆದರೆ ನೀವು ಕೆಲಸವನ್ನು ಬಯಸುತ್ತೀರಿ ಮತ್ತು ಮಾತುಕತೆ ನಡೆಸಲು ಸಿದ್ಧರಿದ್ದೀರಿ.

9. ಕೆಲಸದ ಹೊರಗೆ ನೀವು ಏನು ಮಾಡಲು ಇಷ್ಟಪಡುತ್ತೀರಿ?

ಉತ್ತರಿಸಲು ಸಲಹೆಗಳು:

* ಈ ಪ್ರಶ್ನೆಯ ಉದ್ದೇಶವೆಂದರೆ ನೀವು ಕಂಪನಿಯ ಸಂಸ್ಕೃತಿಯೊಂದಿಗೆ ಹೊಂದಿಕೊಳ್ಳುತ್ತೀರಾ ಎಂದು ನೋಡುವುದು.
* ಪ್ರಾಮಾಣಿಕರಾಗಿರಿ – ನಿಮಗೆ ಆಸಕ್ತಿ ಮತ್ತು ಉತ್ತೇಜನ ನೀಡುವ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಹವ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ತೆರೆಯಿರಿ ಮತ್ತು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ.

10. ನೀವು ಪ್ರಾಣಿಯಾಗಿದ್ದರೆ, ನೀವು ಏನಾಗಲು ಬಯಸುತ್ತೀರಿ?

ಉತ್ತರಿಸಲು ಸಲಹೆಗಳು:

* ಈ ಪ್ರಶ್ನೆಯ ಉದ್ದೇಶವು ನಿಮಗೆ ಸ್ವತಂತ್ರವಾಗಿ ಯೋಚಿಸಲು ನಿಮಗೆ ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆಯೇ ಎಂದು ನೋಡುವುದು.
* ಯಾವುದೇ ತಪ್ಪು ಉತ್ತರವಿಲ್ಲ – ಆದರೆ ಉತ್ತಮ ಪ್ರಭಾವ ಬೀರಲು ನಿಮ್ಮ ಉತ್ತರದ ಮೂಲಕ ನಿಮ್ಮ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ಅಥವಾ ವ್ಯಕ್ತಿತ್ವದ ಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಹೊರತರಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಿ.

11. ನಾವು ಉತ್ತಮವಾಗಿ ಅಥವಾ ವಿಭಿನ್ನವಾಗಿ ಏನು ಮಾಡಬಹುದು ಎಂದು ನೀವು ಯೋಚಿಸುತ್ತೀರಿ?

ಉತ್ತರಿಸಲು ಸಲಹೆಗಳು:

* ಈ ಪ್ರಶ್ನೆಯ ಉದ್ದೇಶವೆಂದರೆ ನೀವು ಕಂಪನಿಯ ಕುರಿತು ನಿಮ್ಮ ಸಂಶೋಧನೆಯನ್ನು ಮಾಡಿದ್ದೀರಾ ಎಂದು ನೋಡುವುದು ಮತ್ತು ನೀವು ವಿಮರ್ಶಾತ್ಮಕವಾಗಿ ಯೋಚಿಸಬಹುದೇ ಮತ್ತು ಹೊಸ ಆಲೋಚನೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಬರಬಹುದೇ ಎಂದು ಪರೀಕ್ಷಿಸುವುದು.
* ಹೊಸ ಆಲೋಚನೆಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸಿ. ಈ ಆಲೋಚನೆಗಳನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಲು ನಿಮ್ಮ ಆಸಕ್ತಿಗಳು ಮತ್ತು ಪರಿಣತಿಯು ನಿಮಗೆ ಹೇಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ತೋರಿಸಿ.

12. ನೀವು ನಮಗೆ ಯಾವುದೇ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದೀರಾ?

ಉತ್ತರಿಸಲು ಸಲಹೆಗಳು:

* ಕಂಪನಿಯ ಜಾಲತಾಣದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ತ್ವರಿತ ಆನ್‌ಲೈನ್ ಹುಡುಕಾಟದ ಮೂಲಕ ಉತ್ತರಗಳನ್ನು ಸುಲಭವಾಗಿ ಕಂಡುಹಿಡಿಯಬಹುದಾದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಬೇಡಿ.
* ವಿಮರ್ಶಾತ್ಮಕವಾಗಿ ಯೋಚಿಸುವ ನಿಮ್ಮ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ತೋರಿಸುವ ಬುದ್ಧಿವಂತ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಿ.

ಸಲಹೆಗಳು

* ಉತ್ತರಿಸುವಾಗ ಪ್ರಾಮಾಣಿಕವಾಗಿ ಮತ್ತು ಆತ್ಮವಿಶ್ವಾಸದಿಂದಿರಿ.
* ನಿಮ್ಮ ಉತ್ತರಗಳನ್ನು ಹೆಚ್ಚು ಪ್ರಭಾವಶಾಲಿಯಾಗಿ ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಿರುವಲ್ಲೆಲ್ಲಾ ನಿಮ್ಮ ಹಿಂದಿನ ಅನುಭವಗಳ ಉದಾಹರಣೆಗಳನ್ನು ಬಳಸಿ.

6.4.4 ಕೆಲಸದ ಸಿದ್ಧತೆ – ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಪರಿಭಾಷೆಗಳು

ಕೆಲಸ ಸ್ಥಳದ ಮೂಲಭೂತ ಪರಿಭಾಷೆಗಳು

ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಉದ್ಯೋಗಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಚೆನ್ನಾಗಿ ತಿಳಿದಿರಬೇಕು:

* **ವಾರ್ಷಿಕ ರಜೆ:** ಉದ್ಯೋಗದಾತರು ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ನೀಡುವ ಪಾವತಿಸಿದ ಬಿಡುವಿನ ರಜೆ.
* **ಹಿನ್ನೆಲೆ ಪರಿಶೀಲನೆ:** ಸಂಭಾವ್ಯ ಅಭ್ಯರ್ಥಿಗಳು ಒದಗಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯ ನಿಖರತೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಉದ್ಯೋಗದಾತರು ಬಳಸುವ ವಿಧಾನ.
* **ಪ್ರಯೋಜನಗಳು:** ಉದ್ಯೋಗಿಯ ಪರಿಹಾರ ಪ್ಯಾಕೇಜ್‌ನ ಒಂದು ಭಾಗ.
* **ವಿರಾಮಗಳು:** ಕೆಲಸದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನೌಕರರು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಅಲ್ಪಾವಧಿಯ ವಿಶ್ರಾಂತಿ.
* **ಪರಿಹಾರ ಪ್ಯಾಕೇಜ್:** ಉದ್ಯೋಗದಾತನು ತನ್ನ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಒದಗಿಸುವ ಸಂಬಳ ಮತ್ತು ಪ್ರಯೋಜನಗಳ ಸಂಯೋಜನೆ.
* **ಕಾಂಪೆನ್ಸೇಟರಿ ಟೈಮ್ (ಸರಿದೂಗಿಸುವ ಸಮಯ):** ವೇತನಕ್ಕೆ ಬದಲಾಗಿ ಸಮಯ ರಜೆ.
* **ಗುತ್ತಿಗೆ ಉದ್ಯೋಗಿ:** ಒಂದು ಸಂಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವ ಉದ್ಯೋಗಿ, ಅವರು ಹೇಳಲಾದ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಮತ್ತೊಂದು ಕಂಪನಿಗೆ, ಯೋಜನೆ ಅಥವಾ ಸಮಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮಾರಾಟ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ.
* **ಉದ್ಯೋಗದ ಒಪ್ಪಂದ:** ವೇತನ ಅಥವಾ ಸಂಬಳಕ್ಕೆ ಬದಲಾಗಿ ಉದ್ಯೋಗಿಗೆ ಕೆಲಸವನ್ನು ನೀಡಿದಾಗ ಮತ್ತು ಉದ್ಯೋಗದಾತ ನೀಡಿದ ಪ್ರಸ್ತಾಪವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದಾಗ, ಉದ್ಯೋಗದ ಒಪ್ಪಂದವು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿದೆ.
* **ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಸಂಸ್ಕೃತಿ:** ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಸದಸ್ಯರು ಹಂಚಿಕೊಂಡ ನಂಬಿಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಮೌಲ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಒಂದು ಪೀಳಿಗೆಯ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಂದ ಮತ್ತೊಂದು ಪೀಳಿಗೆಗೆ ಹಂಚಲಾಗುತ್ತದೆ.
* **ಪ್ರಸ್ತಾವನೆ/ಆಹ್ವಾನವನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸುವುದು:** ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುವ ಸಂಬಳದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು ಸಮರ್ಥ ಅಭ್ಯರ್ಥಿಗಳು ಬಳಸುವ ಸಮಾಲೋಚನಾ ತಂತ್ರ.
* **ಕವರ್ ಲೆಟರ್:** ಅಭ್ಯರ್ಥಿಯ ರೆಸ್ಯೂಮ್ ಜೊತೆಗೆ ಇರುವ ಪತ್ರ. ಇದು ಅಭ್ಯರ್ಥಿಯ ಪರಿಚಯದಲ್ಲಿನ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಒತ್ತಿಹೇಳುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಕೆಲಸದ ಪಾತ್ರವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಅಭ್ಯರ್ಥಿಯ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಸಾಬೀತುಪಡಿಸುವ ನೈಜ ಉದಾಹರಣೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.
* **ಸ್ವಪರಿಚಯ(CV)/ರೆಸ್ಯೂಮ್:** ಅಭ್ಯರ್ಥಿಯ ಸಾಧನೆಗಳು, ಶೈಕ್ಷಣಿಕ ಹಿನ್ನೆಲೆ, ಕೆಲಸದ ಅನುಭವ, ಕೌಶಲ್ಯ ಮತ್ತು ಸಾಮರ್ಥ್ಯಗಳ ಸಾರಾಂಶ.
* **ನಿರಾಕರಣ ಪತ್ರ:** ಉದ್ಯೋಗಿಯೊಬ್ಬರು ಉದ್ಯೋಗದಾತರಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಿದ ಪತ್ರ, ಉದ್ಯೋಗದಾತರು ಉದ್ಯೋಗಿಗೆ ನೀಡಿದ ಉದ್ಯೋಗದ ಪ್ರಸ್ತಾಪವನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸುತ್ತಾರೆ.
* **ಕಡಿತಗಳು:** ನೌಕರನ ವೇತನದಿಂದ ಕಳೆಯಲಾದ ಮೊತ್ತ ಮತ್ತು ಉದ್ಯೋಗಿಯ ವೇತನ ಚೀಟಿಯಲ್ಲಿ ಪಟ್ಟಿಮಾಡಲಾಗಿದೆ.
* **ತಾರತಮ್ಯ:** ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ಇನ್ನೊಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯಂತೆ ಅನುಕೂಲಕರವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸದ ಕ್ರಿಯೆ.
* **ಉದ್ಯೋಗಿ:** ಪಾವತಿಗೆ ಬದಲಾಗಿ ಇನ್ನೊಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವ ವ್ಯಕ್ತಿ.
* **ಉದ್ಯೋಗಿ ತರಬೇತಿ:** ಉದ್ಯೋಗದಾತರ ಅನುಕೂಲಕ್ಕಾಗಿ ಉದ್ಯೋಗಿಯು ಅವನ ಅಥವಾ ಅವಳ ಮೇಲಧಿಕಾರಿಯಿಂದ ಹಾಜರಾಗಲು ಕೇಳಲಾಗುವ ಕಾರ್ಯಾಗಾರ ಅಥವಾ ಆಂತರಿಕ ತರಬೇತಿ.
* **ಉದ್ಯೋಗದ ಅಂತರಗಳು:** ಉದ್ಯೋಗಗಳ ನಡುವಿನ ನಿರುದ್ಯೋಗಿ ಸಮಯದ ಅವಧಿಗಳು.
* **ಸ್ಥಿರ–ಅವಧಿಯ ಒಪ್ಪಂದ:** ಒಪ್ಪಿದ ದಿನಾಂಕದಂದು ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳ್ಳುವ ಉದ್ಯೋಗದ ಒಪ್ಪಂದ.
* **ಅನುಸರಣೆ:** ಅಭ್ಯರ್ಥಿಯು ತನ್ನ ಸ್ವವಿವರವನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ನಂತರ ಸಮರ್ಥ ಉದ್ಯೋಗದಾತರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುವ ಕ್ರಿಯೆ.
* **ಸ್ವತಂತ್ರ/ಸಮಾಲೋಚಕ/ಸ್ವತಂತ್ರ ಗುತ್ತಿಗೆದಾರ:** ತನಗಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವ ವ್ಯಕ್ತಿ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ಉದ್ಯೋಗದಾತರೊಂದಿಗೆ ತಾತ್ಕಾಲಿಕ ಉದ್ಯೋಗಗಳು ಮತ್ತು ಯೋಜನೆಗಳಿಗೆ ಪಿಚ್ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ.
* **ರಜಾದಿನ:** ಕೆಲಸದ ನಡುವಿನ ಪಾವತಿಸಿದ ಸಮಯ ವಿರಾಮ.
* **ಗಂಟೆಯ ದರ:** 60 ನಿಮಿಷಗಳ ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಪಾವತಿಸಿದ ಸಂಬಳ ಅಥವಾ ವೇತನದ ಮೊತ್ತ.
* **ಇಂಟರ್ನ್‌ಶಿಪ್:** ಉದ್ಯೋಗದಾತರ ಕಂಪನಿಯಲ್ಲಿ ನಿಗದಿತ, ಸೀಮಿತ ಅವಧಿಯವರೆಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡಲು ಇಂಟರ್ನ್ ಎಂದು ಕರೆಯಲ್ಪಡುವ ಸಮರ್ಥ ಅಭ್ಯರ್ಥಿಗೆ ಉದ್ಯೋಗದಾತರು ನೀಡುವ ಉದ್ಯೋಗಾವಕಾಶ.

* **ಸಂದರ್ಶನ:** ಸಂಭಾವ್ಯ ಉದ್ಯೋಗಿಯನ್ನು ನೇಮಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕೆ ಎಂದು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ಸಂಭಾವ್ಯ ಉದ್ಯೋಗಿ ಮತ್ತು ಉದ್ಯೋಗದಾತರ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ನಡುವಿನ ಸಂಭಾಷಣೆ.
* **ಉದ್ಯೋಗ ಅರ್ಜಿ:** ಅಭ್ಯರ್ಥಿಯ ಹೆಸರು, ವಿಳಾಸ, ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು ಮತ್ತು ಕೆಲಸದ ಅನುಭವದಂತಹ ಅಭ್ಯರ್ಥಿಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕೇಳುವ ಫಾರ್ಮ್. ಅಭ್ಯರ್ಥಿಯು ಉದ್ಯೋಗ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಉದ್ದೇಶವು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಕಂಪನಿಯಲ್ಲಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಲು ಅಭ್ಯರ್ಥಿಯ ಆಸಕ್ತಿಯನ್ನು ತೋರಿಸುವುದು.
* **ಜಾಬ್ ಆಫರ್:** ಸಂಭಾವ್ಯ ಉದ್ಯೋಗಿಗೆ ಉದ್ಯೋಗದಾತರಿಂದ ಉದ್ಯೋಗದ ಕೊಡುಗೆ.
* **ಉದ್ಯೋಗ ಹುಡುಕಾಟ ವಿಜೆಂಟ್:** ಉದ್ಯೋಗಾವಕಾಶಗಳಿಗಾಗಿ ಪ್ರೋಗ್ರಾಂನಲ್ಲಿ ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಲಾದ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಉದ್ಯೋಗಾವಕಾಶಗಳನ್ನು ಹುಡುಕಲು ಅಭ್ಯರ್ಥಿಗಳನ್ನು ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸುವ ಪ್ರೋಗ್ರಾಂ.
* **ಲೇ ಆಫ್:** ಉದ್ಯೋಗದಾತನು ಆ ನೌಕರನಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಕೆಲಸವನ್ನು ಹೊಂದಿಲ್ಲದ ಕಾರಣ, ಉದ್ಯೋಗಿ ತನ್ನ ಅಥವಾ ಅವಳ ಕೆಲಸದಿಂದ ತಾತ್ಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಬಿಡಲ್ಪಟ್ಟಾಗ ವಜಾಗೊಳಿಸುವಿಕೆ ಸಂಭವಿಸುತ್ತದೆ.
* **ರಜೆ:** ನೌಕರನಿಗೆ ಅವನ ಅಥವಾ ಅವಳ ಉದ್ಯೋಗದಾತರಿಂದ ಕೆಲಸದಿಂದ ಗೈರುಹಾಜರಿಯ ರಜೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಔಪಚಾರಿಕ ಅನುಮತಿಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
* **ಸ್ವೀಕಾರ ಪತ್ರ:** ಉದ್ಯೋಗದಾತನು ಉದ್ಯೋಗಿಗೆ ನೀಡಿದ ಪತ್ರ, ಉದ್ಯೋಗದಾತ ಮಾಡಿದ ಉದ್ಯೋಗದ ಪ್ರಸ್ತಾಪವನ್ನು ಮತ್ತು ಪ್ರಸ್ತಾಪದ ಷರತ್ತುಗಳನ್ನು ದೃಢೀಕರಿಸುತ್ತದೆ.
* **ಒಪ್ಪಂದದ ಪತ್ರ:** ಉದ್ಯೋಗದ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸುವ ಪತ್ರ.
* **ಶಿಫಾರಸು ಪತ್ರ:** ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಕೆಲಸದ ಕೌಶಲ್ಯವನ್ನು ಮೌಲ್ಯೀಕರಿಸುವ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಬರೆದ ಪತ್ರ.
* **ಹೆರಿಗೆ ರಜೆ:** ಗರ್ಭಿಣಿಯರು ಅಥವಾ ಈಗಷ್ಟೇ ಜನ್ಮ ನೀಡಿದ ಮಹಿಳೆಯರು ಕೆಲಸದಿಂದ ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ರಜೆ.
* **ಮಾರ್ಗದರ್ಶಕ:** ನಿಮಗಿಂತ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ, ನಿಮಗೆ ಸಲಹೆ ನೀಡುವ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ವೃತ್ತಿಯಲ್ಲಿ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡುವ ವ್ಯಕ್ತಿ.
* **ಕನಿಷ್ಠ ವೇತನ:** ಗಂಟೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಪಾವತಿಸಿದ ಕನಿಷ್ಠ ವೇತನದ ಮೊತ್ತ.
* **ಸೂಚನೆ:** ಉದ್ಯೋಗಿ ಅಥವಾ ಉದ್ಯೋಗದಾತರು ಮಾಡಿದ ಪ್ರಕಟಣೆ, ಉದ್ಯೋಗ ಒಪ್ಪಂದವು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ದಿನಾಂಕದಂದು ಕೊನೆಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಎಂದು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.
* **ಉದ್ಯೋಗದ ಕೊಡುಗೆ:** ಉದ್ಯೋಗದಾತನು ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಉದ್ಯೋಗಿಗೆ ನೀಡಿದ ಆಫರ್, ಆರಂಭಿಕ ದಿನಾಂಕ, ಸಂಬಳ, ಕೆಲಸದ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ ಪ್ರಮುಖ ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.
* **ಮುಕ್ತವಾದ ಒಪ್ಪಂದ:** ಉದ್ಯೋಗದಾತ ಅಥವಾ ಉದ್ಯೋಗಿ ಕೊನೆಗೊಳಿಸುವವರೆಗಿನ ಉದ್ಯೋಗ ಒಪ್ಪಂದ.
* **ಅತಿಯಾದ ಅರ್ಹತೆ:** ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಸೂಕ್ತವಲ್ಲದ ವ್ಯಕ್ತಿ, ಏಕೆಂದರೆ ಅವನು ಅಥವಾ ಅವಳು ಹಲವಾರು ವರ್ಷಗಳ ಕೆಲಸದ ಅನುಭವವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ, ಅಥವಾ ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಅಗತ್ಯಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಶಿಕ್ಷಣದ ಮಟ್ಟವನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಸ್ತುತ ಅಥವಾ ಹಿಂದೆ ಹೆಚ್ಚು ಸಂಬಳ ಪಡೆಯುತ್ತಿದ್ದಾರೆ.
* **ಅರೆಕಾಲಿಕ ಕೆಲಸಗಾರ:** ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವ ಪ್ರಮಾಣಿತ ಗಂಟೆಗಳಿಗಿಂತ ಕಡಿಮೆ ಗಂಟೆಗಳ ಕಾಲ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವ ಉದ್ಯೋಗಿ.
* **ಪಿತೃತ್ವ ರಜೆ:** ಇತ್ತೀಚೆಗೆ ತಂದೆಯಾದ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುವ ರಜೆ.
* **ನೇಮಕಾತಿದಾರರು/ಕೆಲಗಾರರನ್ನು ಹುಡುಕುವವರು/ಉನ್ನತಾಧಿಕಾರಿಗಳ ಹುಡುಕುವ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು:** ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸ್ಥಾನಗಳನ್ನು ತುಂಬಲು ಜನರನ್ನು ಹುಡುಕಲು ಉದ್ಯೋಗದಾತರಿಂದ ಪಾವತಿಸಲ್ಪಡುವ ವೃತ್ತಿಪರರು.
* **ರಾಜೀನಾಮೆ ನೀಡುವುದು/ರಾಜೀನಾಮೆಗಳು:** ಉದ್ಯೋಗಿಯು ತನ್ನ ಉದ್ಯೋಗದಾತರಿಗೆ ಔಪಚಾರಿಕವಾಗಿ ಅವನು ಅಥವಾ ಅವಳು ತನ್ನ ಕೆಲಸವನ್ನು ತೊರೆಯುತ್ತಿರುವುದಾಗಿ ತಿಳಿಸಿದಾಗ.
* **ಸ್ವಯಂ ಉದ್ಯೋಗಿ:** ತನ್ನ ಸ್ವಂತ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಮತ್ತು ಉದ್ಯೋಗಿಯ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡದ ವ್ಯಕ್ತಿ.
* **ಟೈಮ್ ಶೀಟ್:** ಉದ್ಯೋಗಿಯಿಂದ ಉದ್ಯೋಗದಾತರಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಫಾರ್ಮ್, ಉದ್ಯೋಗಿ ಪ್ರತಿದಿನ ಕೆಲಸ ಮಾಡಿದ ಗಂಟೆಗಳ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

ಘಟಕ 6.5: ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯನ್ನು ಅರ್ಥೈಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು

ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ, ನಿಮಗೆ ಇದು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ:

1. ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯ ಪರಿಕಲ್ಪನೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
2. ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯ ಮಹತ್ವವನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
3. ಉದ್ಯಮಿಗಳ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಲು
4. ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ಉದ್ಯಮಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಲು
5. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ನಾಯಕನ ಗುಣಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಲು
6. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ನಾಯಕತ್ವದ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
7. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ತಂಡದ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಲು
8. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಆಲಿಸುವ ಮಹತ್ವವನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
9. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಆಲಿಸುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
10. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಮಾತನಾಡುವ ಮಹತ್ವವನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
11 ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಮಾತನಾಡುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂದು ಚರ್ಚಿಸಲು
12. ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಪರಿಹರಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
13. ಪ್ರಮುಖ ಸಮಸ್ಯೆ ಪರಿಹರಿಸುವ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಲು
14. ಸಮಸ್ಯೆ ಪರಿಹರಿಸುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ಣಯಿಸುವ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
15. ಸಮಾಲೋಚನೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
16. ಹೇಗೆ ಮಾತುಕತೆ ನಡೆಸಬೇಕೆಂದು ಚರ್ಚಿಸಲು
17. ಹೊಸ ವ್ಯಾಪಾರ ಅವಕಾಶಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂದು ಚರ್ಚಿಸಲು
18. ನಿಮ್ಮ ವ್ಯಾಪಾರದಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಪಾರ ಅವಕಾಶಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂದು ಚರ್ಚಿಸಲು
19. ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿಯ ಅರ್ಥವನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು
20. ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ಉದ್ಯಮಿಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಲು
21. ಉದ್ಯಮಿಗಳ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಲು
22. ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿ ಯಶಸ್ಸಿನ ಕಥೆಗಳನ್ನು ನೆನಪಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು
23. ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
24. ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯ ಪರಿಸರವನ್ನು ವಿವರಿಸಲು
25. ಮೇಕ್ ಇನ್ ಇಂಡಿಯಾ ಅಭಿಯಾನದ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು
26. ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮ ಉತ್ತೇಜಿಸಲು ಇರುವ ಯೋಜನೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಚರ್ಚಿಸಿ
27. ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಹಸಿವಿನ ನಡುವಿನ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
28. ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆ ಮತ್ತು ಸ್ಥಿತಿಸ್ಥಾಪಕತ್ವದ ನಡುವಿನ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
29. ಚೇತರಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಉದ್ಯಮಿಗಳ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಲು
30. ವೈಫಲ್ಯವನ್ನು ಹೇಗೆ ಎದುರಿಸಬೇಕೆಂದು ಚರ್ಚಿಸಲು

6.5.1 ಪರಿಕಲ್ಪನೆಯ ಪರಿಚಯ (ಉದ್ಯೋಗಶೀಲದ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳು ವಿವಿಧ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು/ಉದ್ಯಮದ ಬಗೆಗಳು): ಉದ್ಯೋಮಿಗಳು ಮತ್ತು ಉದ್ಯೋಗಶೀಲತೆ

ಎಷ್ಟೇ ಅಪಾಯವಿದ್ದರೂ ಉದ್ಯಮವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲು ನಿರ್ಧರಿಸುವ ಯಾರಾದರೂ ಉದ್ಯಮಿ. ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿಗಳು ತಮ್ಮದೇ ಆದ ಪ್ರಾರಂಭವನ್ನು ನಡೆಸುತ್ತಾರೆ, ಹಣಕಾಸಿನ ಅಪಾಯಗಳ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಯಶಸ್ಸನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಸೃಜನಶೀಲತೆ, ನಾವೀನ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಸ್ವಯಂ ಪ್ರೇರಣೆಯ ವ್ಯಾಪಕ ಮೀಸಲುಗಳನ್ನು ಬಳಸುತ್ತಾರೆ. ಅವರು ದೊಡ್ಡ ಕನಸು ಕಾಣುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ತಮ್ಮ ಕಲ್ಪನೆಯನ್ನು ಕಾರ್ಯಸಾಧ್ಯವಾದ ಕೊಡುಗೆಯಾಗಿ ಪರಿವರ್ತಿಸಲು ಏನು ಬೇಕಾದರೂ ಮಾಡಲು ನಿರ್ಧರಿಸುತ್ತಾರೆ. ಉದ್ಯಮವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುವುದು ಉದ್ಯಮಿಗಳ ಗುರಿಯಾಗಿದೆ. ಈ ಉದ್ಯಮವನ್ನು ರಚಿಸುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆ ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯ ಮಹತ್ವ

ಈ ಕೆಳಗಿನ ಕಾರಣಗಳಿಗಾಗಿ ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆ ಬಹಳ ಮುಖ್ಯವಾಗಿದೆ:

1. ಇದು ಹೊಸ ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ಸೃಷ್ಟಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗುತ್ತದೆ
2. ಇದು ಮಾರುಕಟ್ಟೆಗೆ ಸೃಜನಶೀಲತೆಯನ್ನು ತರುತ್ತದೆ
3. ಇದು ಸುಧಾರಿತ ಜೀವನಮಟ್ಟಕ್ಕೆ ಕಾರಣವಾಗುತ್ತದೆ
4. ಇದು ಒಂದು ದೇಶದ ಆರ್ಥಿಕತೆಯನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ

ಉದ್ಯಮಿಗಳ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳು

ಎಲ್ಲಾ ಯಶಸ್ವಿ ಉದ್ಯಮಿಗಳು ಸಾಮಾನ್ಯವಾದ ಕೆಲವು ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ.
ಅವರೆಲ್ಲರೂ:

* ತಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಬಗ್ಗೆ ಅತ್ಯಂತ ಉತ್ಸಾಹವುಳ್ಳವರು
* ತಮ್ಮಲ್ಲಿ ಆತ್ಮವಿಶ್ವಾಸವುಳ್ಳವರು
* ಶಿಸ್ತು ಮತ್ತು ಮುಡಿಪಾಗಿರುವವರು
* ಪ್ರೇರಿತ ಮತ್ತು ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತರು
* ಹೆಚ್ಚು ಸೃಜನಶೀಲರು
* ದಾರ್ಶನಿಕರು
* ಮುಕ್ತ ಮನಸ್ಸಿನವರು
* ನಿರ್ಣಾಯಕರು

ಉದ್ಯಮಿಗಳು ಈ ಪ್ರವೃತ್ತಿಯನ್ನು ಸಹ ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ:

* ಹೆಚ್ಚಿನ ಅಪಾಯ ಸಹಿಷ್ಣುತೆ
* ಎಲ್ಲವನ್ನೂ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಯೋಜಿಸುವುದು
* ತಮ್ಮ ಹಣವನ್ನು ಬುದ್ಧಿವಂತಿಕೆಯಿಂದ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು
* ತಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಆದ್ಯತೆಯನ್ನಾಗಿ ಮಾಡುವುದು
* ತಮ್ಮ ಕೊಡುಗೆ ಮತ್ತು ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯನ್ನು ವಿವರವಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು
* ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗ ತಜ್ಞರಿಂದ ಸಲಹೆಯನ್ನು ಕೇಳುವುದು
* ತಮ್ಮ ನಷ್ಟವನ್ನು ಯಾವಾಗ ಕಡಿತಗೊಳಿಸಬೇಕೆಂದು ತಿಳಿಯುವುದು

ಪ್ರಸಿದ್ಧ ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿಗಳ ಉದಾಹರಣೆಗಳು

ಕೆಲವು ಪ್ರಸಿದ್ಧ ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿಗಳು:

* ಧೀರೂಭಾಯಿ ಅಂಬಾನಿ (ರಿಲಯನ್ಸ್)
* ಡಾ. ಕರ್ಸನ್‌ಭಾಯ್ ಪಟೇಲ್ (ನಿರ್ಮಾ)
* ಅಜೀಂ ಪ್ರೇಂಜೀ (ವಿಪ್ರೋ)
* ಅನಿಲ್ ಅಗರ್‌ವಾಲ್ (ವೇದಾಂತ ರಿಸೋರ್ಸಸ್)

ವಿವಿಧ ಉದ್ಯಮಗಳು

ಭಾರತದಲ್ಲಿ ಉದ್ಯಮಿಯಾಗಿ, ನೀವು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಉದ್ಯಮಗಳನ್ನು ಹೊಂದಬಹುದು ಮತ್ತು ನಡೆಸಬಹುದು:

ಏಕ ಮಾಲೀಕತ್ವ

ಏಕಮಾತ್ರ ಮಾಲೀಕತ್ವದಲ್ಲಿ, ಒಬ್ಬನೇ ವ್ಯಕ್ತಿ ಉದ್ಯಮವನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದಾನೆ, ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಾನೆ ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಿಸುತ್ತಾನೆ. ಈ ರೀತಿಯ ವ್ಯವಹಾರವು ಕಾನೂನು ಔಪಚಾರಿಕತೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ರೂಪಿಸಲು ಸುಲಭವಾಗಿದೆ. ವ್ಯಾಪಾರ ಮತ್ತು ಮಾಲೀಕರಿಗೆ ಪ್ರತ್ಯೇಕ ಕಾನೂನು ಅಸ್ತಿತ್ವವಿಲ್ಲ. ಎಲ್ಲಾ ಲಾಭ, ನಷ್ಟಗಳು ಮಾಲೀಕರಿಗೆ ಸೇರಿದೆ, ಉದ್ಯಮಿಗಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯು ಅಪರಿಮಿತವಾಗಿದೆ.

ಪಾಲುದಾರಿಕೆ

ಪಾಲುದಾರಿಕೆ ಸಂಸ್ಥೆಯನ್ನು ಎರಡು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಜನರು ನಡೆಸುತ್ತಾರೆ. ಉದ್ಯಮದ ಮಾಲೀಕರನ್ನು ಪಾಲುದಾರರು ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ. ಪಾಲುದಾರಿಕೆ ಪತ್ರಕ್ಕೆ ಎಲ್ಲಾ ಪಾಲುದಾರರು ಸಹಿ ಮಾಡಬೇಕು. ಸಂಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಪಾಲುದಾರರು ಪ್ರತ್ಯೇಕ ಕಾನೂನು ಅಸ್ತಿತ್ವವನ್ನು ಹೊಂದಿಲ್ಲ. ಲಾಭವನ್ನು ಪಾಲುದಾರರು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ. ನಷ್ಟಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ, ಪಾಲುದಾರರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯು ಅಪರಿಮಿತವಾಗಿದೆ. ಸಂಸ್ಥೆಯು ಸೀಮಿತ ಜೀವಿತಾವಧಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಪಾಲುದಾರರು ಮರಣಹೊಂದಿದಾಗ, ನಿವೃತ್ತರಾದಾಗ, ದಿವಾಳಿತನದ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಮಾನಸಿಕ ಅಸ್ವಸ್ಥರಾದಾಗ ಹೋದಾಗ ಅದನ್ನು ರದ್ದುಮಾಡಬೇಕು.

ಸೀಮಿತ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ ಪಾಲುದಾರಿಕೆ (LLP)

ಸೀಮಿತ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ ಪಾಲುದಾರಿಕೆ ಅಥವಾ LLP ಯಲ್ಲಿ, ಸಂಸ್ಥೆಯ ಪಾಲುದಾರರು ಶಾಶ್ವತ ಅಸ್ತಿತ್ವವನ್ನು ಮತ್ತು ಸೀಮಿತ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯ ಪ್ರಯೋಜನವನ್ನು ಆನಂದಿಸುತ್ತಾರೆ. ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಪಾಲುದಾರರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯು LLP ಗೆ ಅವರು ಒಪ್ಪಿದ ಕೊಡುಗೆಗೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಪಾಲುದಾರಿಕೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಪಾಲುದಾರರು ಪ್ರತ್ಯೇಕ ಕಾನೂನು ಅಸ್ತಿತ್ವವನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ.

ಸಲಹೆಗಳು

ಇತರರ ವೈಫಲ್ಯಗಳಿಂದ ಕಲಿಯಿರಿ.

* ಇದೇ ನಿಮಗೆ ಬೇಕಾಗಿರುವುದು ಎಂದು ಖಚಿತವಾಗಿರಿ.
* ನಿಮ್ಮ ಕಲ್ಪನೆಗೆ ಸೇರಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಮಸ್ಯೆ ಹುಡುಕುವ ಬದಲು, ಬಗೆಹರಿಸಲು ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಹುಡುಕಿ.

6.5.2: ನಾಯಕತ್ವ ಮತ್ತು ತಂಡದ ಕೆಲಸ:

ನಾಯಕತ್ವ ಮತ್ತು ನಾಯಕರು

ನಾಯಕತ್ವ ಎಂದರೆ ಇತರರು ಅನುಸರಿಸಲು ಮಾದರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವುದು. ಉತ್ತಮ ಉದಾಹರಣೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವುದು ಎಂದರೆ ನೀವು ಮಾಡಲು ಬಯಸದ ಕೆಲಸವನ್ನು ಮಾಡಲು ಯಾರನ್ನಾದರೂ ಕೇಳಿಕೊಳ್ಳುವುದು. ನಾಯಕತ್ವವು ತಂಡವಾಗಿ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯಾಗಿ ಗೆಲ್ಲಲು ಏನು ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ಲೆಕ್ಕಾಚಾರ ಮಾಡುವುದು.

ನಾಯಕರು ತಾವು ಸರಿಯಾದ ಕೆಲಸಗಳನ್ನು ಮಾಡುತ್ತೇವೆ ಎಂದು ನಂಬುತ್ತಾರೆ. ಅವರು ಸರಿಯಾದ ಕೆಲಸಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಇತರರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ನಂಬುತ್ತಾರೆ. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ನಾಯಕ ಯಾರೆಂದರೆ:

* ಭವಿಷ್ಯದ ಸ್ಫೂರ್ತಿದಾಯಕ ದೃಷ್ಟಿಯನ್ನು ರಚಿಸುವವರು.
* ಆ ದೃಷ್ಟಿಯನ್ನು ಮುಂದುವರಿಸಲು ತಂಡವನ್ನು ಪ್ರೇರೇಪಿಸುವವ ಮತ್ತು ಪ್ರೇರೇಪಿಸುವವರು.

ಎಲ್ಲಾ ಉದ್ಯಮಿಗಳಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ನಾಯಕತ್ವದ ಗುಣಗಳು

ಉಸ್ತುವಾರಿ ಉದ್ಯಮಿ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ನಾಯಕತ್ವ ಗುಣಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ ಮಾತ್ರ ಯಶಸ್ವಿ ಉದ್ಯಮವನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸುವುದು ಸಾಧ್ಯ. ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿ ಹೊಂದಿರಬೇಕಾದ ಕೆಲವು ನಿರ್ಣಾಯಕ ನಾಯಕತ್ವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು:

1. **ವ್ಯಾವಹಾರಿಕತೆ:** ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಮತ್ತು ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಲು ಎಲ್ಲಾ ಅಡೆತಡೆಗಳು ಮತ್ತು ಸವಾಲುಗಳನ್ನು ಹೈಲೈಟ್ ಮಾಡುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಹೊಂದಿರುವುದು ಎಂದರ್ಥ.
2. **ವಿನಯ:** ಇದರರ್ಥ ಆಗಾಗ್ಗೆ ಮತ್ತು ಮುಂಚೆಯೇ ತಪ್ಪುಗಳನ್ನು ಒಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಕ್ರಿಯೆಗಳಿಗೆ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ತ್ವರಿತವಾಗಿರುವುದು. ತಪ್ಪುಗಳನ್ನು ಜಯಿಸಲು ಸವಾಲುಗಳಾಗಿ ನೋಡಬೇಕು, ದೂಷಿಸುವ ಅವಕಾಶಗಳಲ್ಲ.
3. **ಹೊಂದಿಕೊಳ್ಳುವಿಕೆ:** ಒಬ್ಬ ಉತ್ತಮ ನಾಯಕ ಸುಲಭವಾಗಿ ಹೊಂದಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಮತ್ತು ಬದಲಾವಣೆಗೆ ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಹೊಂದಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಬಹಳ ಮುಖ್ಯ. ಯಾವಾಗ ಹೊಂದಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಯಾವಾಗ ಮಾಡಬಾರದು ಎಂದು ತಿಳಿಯುವುದು ಅಷ್ಟೇ ನಿರ್ಣಾಯಕ
4. **ಅಧಿಕೃತತೆ:** ಇದರರ್ಥ ನಿಮ್ಮ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ದೌರ್ಬಲ್ಯ ಎರಡನ್ನೂ ತೋರಿಸುವುದು. ಇದರರ್ಥ ನೀವು ಮಾನವೀಯತೆ ತೋರಿಸುವುದು ಮತ್ತು ನೀವು ಮನುಷ್ಯರು ಎಂದು ಇತರರಿಗೆ ತೋರಿಸುವುದು.
5. **ಮರುಶೋಧನೆ:** ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗ ನಿಮ್ಮ ನಾಯಕತ್ವ ಶೈಲಿಯನ್ನು ರಿಫ್ರೆಶ್ ಮಾಡುವುದು ಅಥವಾ ಬದಲಾಯಿಸುವುದು ಎಂದರ್ಥ. ಇದನ್ನು ಮಾಡಲು, ನಿಮ್ಮ ನಾಯಕತ್ವದ ಅಂತರವು ಎಲ್ಲಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳುವುದು ಮುಖ್ಯವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಮುಚ್ಚಲು ಯಾವ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು ಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಕಂಡುಹಿಡಿಯುವುದು.
6. **ಜಾಗೃತಿ:** ಇದರರ್ಥ ಇತರರು ನಿಮ್ಮನ್ನು ಹೇಗೆ ವೀಕ್ಷಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಸಮಯವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು. ನಿಮ್ಮ ಉಪಸ್ಥಿತಿಯು ನಿಮ್ಮ ಸುತ್ತಲಿರುವವರ ಮೇಲೆ ಹೇಗೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಎಂದರ್ಥ.

ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ನಾಯಕತ್ವದ ಪ್ರಯೋಜನಗಳು

ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ನಾಯಕತ್ವದಿಂದ ಹಲವಾರು ಪ್ರಯೋಜನಗಳಿವೆ. ಉತ್ತಮ ನಾಯಕತ್ವವು ನಾಯಕನನ್ನು ಯಶಸ್ವಿಯಾಗಿ ಮುನ್ನಡೆಸುತ್ತದೆ:

* ತಂಡದ ಸದಸ್ಯರ ನಿಷ್ಠೆ ಮತ್ತು ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ಗಳಿಸುವುದು
* ಕಂಪನಿಯ ಗುರಿಗಳು ಮತ್ತು ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸುವ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಲು ತಂಡವನ್ನು ಪ್ರೇರೇಪಿಸುವುದು
* ನೈತಿಕತೆಯನ್ನು ಬೆಳೆಸುವುದು ಮತ್ತು ಆತ್ಮವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ತುಂಬುವುದು
* ತಂಡದ ಸದಸ್ಯರ ನಡುವೆ ಪರಸ್ಪರ ತಿಳುವಳಿಕೆ ಮತ್ತು ತಂಡದ ಮನೋಭಾವವನ್ನು ಬೆಳೆಸುವುದು
* ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗೆ ಹೊಂದಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಗತ್ಯವಿರುವಾಗ ಬದಲಾಯಿಸುವ ಅಗತ್ಯದ ಬಗ್ಗೆ ತಂಡದ ಸದಸ್ಯರಿಗೆ ಮನವರಿಕೆ ಮಾಡುವುದು

ತಂಡದ ಕೆಲಸ ಮತ್ತು ತಂಡಗಳು

ಒಂದು ಸಾಮಾನ್ಯ ಗುರಿಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಜನರು ತಮ್ಮ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಸಂಯೋಜಿಸಿದಾಗ ತಂಡದ ಕೆಲಸ ಸಂಭವಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ಸಾಮಾನ್ಯ ಗುರಿಯನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಒಟ್ಟಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಂದ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ತಂಡಗಳನ್ನು ರಚಿಸಲಾಗಿದೆ. ಅಂತಿಮ ಫಲಿತಾಂಶಕ್ಕಾಗಿ ತಮ್ಮನ್ನು ತಾವು ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಿರುವ ತಂಡವು ಶ್ರೇಷ್ಠ ತಂಡವಾಗಿದೆ.

ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯ ಯಶಸ್ಸಿನಲ್ಲಿ ತಂಡಕೆಲಸದ ಮಹತ್ವ

ಉದ್ಯಮಶೀಲ ನಾಯಕನಿಗೆ, ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ತಂಡವನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸುವುದು ಸಾಹಸದ ಯಶಸ್ಸಿಗೆ ನಿರ್ಣಾಯಕವಾಗಿದೆ. ಒಬ್ಬ ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿ ತಾನು ನಿರ್ಮಿಸುವ ತಂಡವು ಕೆಲವು ನಿರ್ಣಾಯಕ ಗುಣಗಳು, ಲಕ್ಷಣಗಳು ಮತ್ತು ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ತಂಡವು ಹೊಂದಿರುವುದು:

1. **ಉದ್ದೇಶದ ಏಕತೆ:** ತಂಡದ ಎಲ್ಲಾ ಸದಸ್ಯರು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ತಂಡದ ಉದ್ದೇಶ, ದೃಷ್ಟಿ ಮತ್ತು ಗುರಿಗಳಿಗೆ ಸಮಾನವಾಗಿ ಬದ್ಧರಾಗಿರಬೇಕು.
2. **ಉತ್ತಮ ಸಂವಹನ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು:** ತಂಡದ ಸದಸ್ಯರು ತಮ್ಮ ಕಾಳಜಿಗಳನ್ನು ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಲು, ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಲು ಮತ್ತು ಸಂಕೀರ್ಣ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ತಿಳಿಸಲು ರೇಖಾಚಿತ್ರಗಳು ಮತ್ತು ಚಾರ್ಟ್‌ಗಳನ್ನು ಬಳಸುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು.
3. **ಸಹಯೋಗದ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ:** ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಸದಸ್ಯರು ಹೊಸ ಆಲೋಚನೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ನಿಯಮಿತ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನೀಡಲು ಅರ್ಹರಾಗಿರಬೇಕು.
4. **ಮುಂದಾಳ್ತನ:** ತಂಡವು ಚುರುಕಾಗಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು. ಸದಸ್ಯರು ಹೊಸ ಆಲೋಚನೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಬರಲು, ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಆಲೋಚನೆಗಳನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ಮತ್ತು ತಮ್ಮದೇ ಆದ ಸಂಶೋಧನೆ ನಡೆಸಲು ಉತ್ಸಾಹವನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು.
5. **ದೂರದೃಷ್ಟಿಯ ಸದಸ್ಯರು:** ತಂಡವು ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಈ ಸಂಭಾವ್ಯ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು ನಿಜವಾದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳಾಗಿ ಬದಲಾಗುವ ಮೊದಲು ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು.
6. **ಉತ್ತಮ ಹೊಂದಾಣಿಕೆಯ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು:** ಬದಲಾವಣೆಯು ಧನಾತ್ಮಕ ಶಕ್ತಿ ಎಂದು ತಂಡವು ನಂಬಬೇಕು. ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ಮತ್ತು ಹೊಸದನ್ನು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಲು ಅವಕಾಶವಾಗಿ ನೋಡಬೇಕು.
7. **ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು:** ತಂಡವು ಪ್ರಮಾಣಿತ ಕೆಲಸದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು, ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ಸಮತೋಲನಗೊಳಿಸುವುದು, ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಯೋಜಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಪ್ರಗತಿ ಮತ್ತು ಖರ್ಚಿನ ಅನ್ನು ಅಳೆಯಲು ಸ್ಥಳ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವುದು.

ಸಲಹೆಗಳು

* ನಿಮ್ಮ ಮೂಲ ಕಲ್ಪನೆಗೆ ಹೆಚ್ಚು ಅಂಟಿಕೊಳ್ಳಬೇಡಿ. ಅದನ್ನು ವಿಕಸನಗೊಳಿಸಲು ಮತ್ತು ಬದಲಾಯಿಸಲು ಒಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳಿ.
* ನಿಮ್ಮ ದೌರ್ಬಲ್ಯಗಳನ್ನು ಅರಿತುಕೊಳ್ಳಿ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಕೊರತೆಗಳಿಗೆ ಪೂರಕವಾಗಿರುವ ತಂಡವನ್ನು ರಚಿಸಿ.
* ಸರಿಯಾದ ಜನರನ್ನು ನೇಮಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಸಾಕಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಅತ್ಯಂತ ಪ್ರತಿಭಾವಂತ ಜನರನ್ನು ಪ್ರೇರೇಪಿಸುವಂತೆ ನೀವು ಉತ್ತೇಜಿಸಬೇಕು ಅಥವಾ ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಬೇಕು.
* ತಂಡದ ಗೌರವವನ್ನು ಗಳಿಸಿ

ಸಂವಹನ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು

ಸಂವಹನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ಸಂದೇಶಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ಆಲಿಸುವಿಕೆ. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸಂವಹನಕ್ಕಾಗಿ ಆಲಿಸುವುದು ಬಹಳ ಮುಖ್ಯ. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಆಲಿಸುವ ಕೌಶಲ್ಯವಿಲ್ಲದೆ, ಸಂದೇಶಗಳನ್ನು ಸುಲಭವಾಗಿ ತಪ್ಪಾಗಿ ಅರ್ಥೈಸಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ಇದು ಸಂವಹನ ಸ್ಥಗಿತಕ್ಕೆ ಕಾರಣವಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಂದೇಶವನ್ನು ಕಳುಹಿಸುವವರು ಮತ್ತು ಸ್ವೀಕರಿಸುವವರು ನಿರಾಶೆಗೊಳ್ಳಲು ಅಥವಾ ಕಿರಿಕಿರಿಗೊಳ್ಳಲು ಕಾರಣವಾಗಬಹುದು.

ಕೇಳುವುದು ಕೇಳುವಿಕೆಯಂತೆಯೇ ಅಲ್ಲ ಎಂಬುದನ್ನು ಗಮನಿಸುವುದು ಬಹಳ ಮುಖ್ಯ. ಕೇಳುವಿಕೆಯು ನೀವು ಕೇಳುವ ಶಬ್ದಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ. ಕೇಳುವುದು ಅದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನದು. ಕೇಳಲು, ಒಬ್ಬರಿಗೆ ಗಮನ ಬೇಕು. ಇದರರ್ಥ ಕಥೆಗೆ ಗಮನ ಕೊಡುವುದು ಮಾತ್ರವಲ್ಲದೆ, ಕಥೆಯನ್ನು ಹೇಗೆ ಪ್ರಸಾರ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ, ಭಾಷೆ ಮತ್ತು ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಬಳಸುವ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ಮಾತನಾಡುವವರ ದೇಹ ಭಾಷೆಯನ್ನು ಹೇಗೆ ಬಳಸುತ್ತಾರೆ ಎಂಬುದರ ಮೇಲೆ ಕೇಂದ್ರೀಕರಿಸುವುದು. ಆಲಿಸುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವು ಮೌಖಿಕ ಮತ್ತು ಮೌಖಿಕ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಎಷ್ಟು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಗ್ರಹಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು ಎಂಬುದರ ಮೇಲೆ ಅವಲಂಬಿತವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಆಲಿಸುವುದು ಹೇಗೆ

ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಕೇಳಲು ನೀವು ಹೀಗೆ ಮಾಡಬೇಕು:

* ಮಾತನಾಡುವುದನ್ನು ನಿಲ್ಲಿಸಿ
* ಅಡ್ಡಿಪಡಿಸುವುದನ್ನು ನಿಲ್ಲಿಸಿ
* ಹೇಳುತ್ತಿರುವುದಕ್ಕೆ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಗಮನ ಕೊಡಿ
* ಮೆಚ್ಚುಗೆ ಸೂಚಿಸಿ ಮತ್ತು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸುವ ಪದ ಮತ್ತು ಸನ್ನೆಗಳನ್ನು ಬಳಸಿ
* ಮುಕ್ತ ಮನಸ್ಸಿನಿಂದಿರಿ
* ಭಾಷಣಕಾರರ ದೃಷ್ಟಿಕೋನದ ಬಗ್ಗೆ ಯೋಚಿಸಿ
* ತುಂಬಾ ತಾಳ್ಮೆಯಿಂದಿರಿ
* ಬಳಸುತ್ತಿರುವ ಸ್ವರಕ್ಕೆ ಗಮನ ಕೊಡಿ
* ಭಾಷಣಕಾರನ ಸನ್ನೆ, ಮುಖದ ಅಭಿವ್ಯಕ್ತಿ ಮತ್ತು ಕಣ್ಣಿನ ಚಲನೆಗಳಿಗೆ ಗಮನ ಕೊಡಿ
* ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ಹೊರದಬ್ಬಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಬೇಡಿ
* ಭಾಷಣಕಾರನ ನಡವಳಿಕೆ ಅಥವಾ ಅಭ್ಯಾಸ ನಿಮ್ಮನ್ನು ಕೆರಳಿಸಲು ಅಥವಾ ಗಮನವನ್ನು ಸೆಳೆಯಲು ಬಿಡಬೇಡಿ

ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಗ್ರಹಿಸುವುದು ಹೇಗೆ

ಸಂದೇಶವು ಎಷ್ಟು ಯಶಸ್ವಿಯಾಗಿ ರವಾನೆಯಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದು ನೀವು ಎಷ್ಟು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಅದನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದರ ಮೇಲೆ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅವಲಂಬಿತವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಒಬ್ಬ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಭಾಷಣಕಾರ ಎಂದರೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಉಚ್ಚರಿಸುವ, ಪದಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಉಚ್ಚರಿಸುವ, ಸರಿಯಾದ ಪದಗಳನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡುವ ಮತ್ತು ಸುಲಭವಾಗಿ ಅರ್ಥವಾಗುವ ವೇಗದಲ್ಲಿ ಮಾತನಾಡುವವನು. ಇದಲ್ಲದೆ, ಜೋರಾಗಿ ಮಾತನಾಡುವ ಪದಗಳು ಸನ್ನೆಗಳು, ಸ್ವರ ಮತ್ತು ದೇಹ ಭಾಷೆಗೆ ಹೊಂದಿಕೆಯಾಗಬೇಕು.

ನೀವು ಏನು ಹೇಳುತ್ತೀರಿ ಮತ್ತು ನೀವು ಹೇಳುವ ಸ್ವರವು ಹಲವಾರು ಗ್ರಹಿಕೆಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ. ಹಿಂಜರಿಕೆಯಿಂದ ಮಾತನಾಡುವ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಕಡಿಮೆ ಸ್ವಾಭಿಮಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಅಥವಾ ಚರ್ಚಿಸಿದ ವಿಷಯದ ಜ್ಞಾನದ ಕೊರತೆ ಎಂದು ಗ್ರಹಿಸಬಹುದು. ನೀರಸವಾದ ಧ್ವನಿ ಹೊಂದಿರುವವರು ನಾಚಿಕೆ ಸ್ವಭಾವದವರು ಎಂದು ಲೇಬಲ್ ಮಾಡಬಹುದು. ಮತ್ತು ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದ ಅಜ್ಞಾಪೂರ್ವಕ ಧ್ವನಿಯಲ್ಲಿ ಮಾತನಾಡುವುದನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟತೆ, ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಅತ್ಯಂತ ಆತ್ಮವಿಶ್ವಾಸ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇದು ಮಾತನಾಡುವುದನ್ನು ಬಹಳ ನಿರ್ಣಾಯಕ ಸಂವಹನ ಕೌಶಲ್ಯವನ್ನಾಗಿ ಮಾಡುತ್ತದೆ

ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಮಾತನಾಡುವುದು ಹೇಗೆ

ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಮಾತನಾಡಲು ನೀವು ಹೀಗೆ ಮಾಡಬೇಕು:

* ನೇರ ನೋಟ, ನಗುವುದು, ತಲೆಯಾಡಿಸುವಿಕೆ, ಸನ್ನೆ ಮಾಡುವಿಕೆ ಮುಂತಾದ ದೇಹ ಭಾಷೆಯನ್ನು ನಿಮ್ಮ ಭಾಷಣದಲ್ಲಿ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ
* ನೀವು ಭಾಷಣ ಮಾಡುವ ಮೊದಲು ನಿಮ್ಮ ಮಾತಿನ ಕರಡನ್ನು ಬರೆದುಕೊಳ್ಳಿ.
* ನಿಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ಭಾವ ಮತ್ತು ಭಾವನೆಗಳು ನಿಯಂತ್ರಣದಲ್ಲಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
* ಸರಿಯಾದ ಉಚ್ಚಸ್ವರ ಮತ್ತು ತೀವ್ರತೆಯೊಂದಿಗೆ ನಿಮ್ಮ ಪದಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಉಚ್ಚರಿಸಿ. ನಿಮ್ಮ ಮಾತು ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ಸ್ಫಟಿಕ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿರಬೇಕು.
* ಮಾತನಾಡುವಾಗ ಆಹ್ಲಾದಕರ ಮತ್ತು ನೈಸರ್ಗಿಕ ಸ್ವರವನ್ನು ಬಳಸಿ. ನೀವು ಸರಿಯಲ್ಲದ ರೀತಿ ಮಾತನಾಡುತ್ತೀರಿ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಅಸ್ವಾಭಾವಿಕರಾಗಿದ್ದೀರಿ ಎಂದು ನಿಮ್ಮ ಪ್ರೇಕ್ಷಕರು ಭಾವಿಸಬಾರದು.
* ನಿಮ್ಮ ಸಂದೇಶವನ್ನು ತಲಪಿಸಲು ನಿಖರವಾದ ಮತ್ತು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಪದಗಳನ್ನು ಬಳಸಿ. ಅಸ್ಪಷ್ಟತೆಯನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ರೀತಿಯಲ್ಲಿಯೂ ತಪ್ಪಿಸಬೇಕು.
* ನಿಮ್ಮ ಭಾಷಣ ತಾರ್ಕಿಕ ಹರಿವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
* ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತವಾಗಿರಿ. ಯಾವುದೇ ಅನಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸೇರಿಸಬೇಡಿ.
* ಚಡಪಡಿಕೆ, ಸೆಳೆತ ಮುಂತಾದ ಕಿರಿಕಿರಿಯುಂಟುಮಾಡುವ ನಡವಳಿಕೆಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು ಪ್ರಜ್ಞಾಪೂರ್ವಕ ಪ್ರಯತ್ನ ಮಾಡಿ.
* ನಿಮ್ಮ ಪದಗಳನ್ನು ಎಚ್ಚರಿಕೆಯಿಂದ ಆರಿಸಿ ಮತ್ತು ಹೆಚ್ಚಿನ ಪ್ರೇಕ್ಷಕರಿಗೆ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಕಷ್ಟವಾಗದ ಸರಳ ಪದಗಳನ್ನು ಬಳಸಿ.
* ಸ್ಲೈಡ್‌ಗಳು ಅಥವಾ ವೈಟ್‌ಬೋರ್ಡ್‌ನಂತಹ ದೃಶ್ಯ ಸಾಧನಗಳನ್ನು ಬಳಸಿ.
* ನಿಧಾನವಾಗಿ ಮಾತನಾಡಿ ಇದರಿಂದ ನಿಮ್ಮ ಪ್ರೇಕ್ಷಕರು ನೀವು ಏನು ಹೇಳುತ್ತಿರುವಿರಿ ಎಂಬುದನ್ನು ಸುಲಭವಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ಆದಾಗ್ಯೂ, ತುಂಬಾ ನಿಧಾನವಾಗಿ ಮಾತನಾಡದಿರಲು ಜಾಗರೂಕರಾಗಿರಿ ಏಕೆಂದರೆ ಇದು ಗಟ್ಟಿಯಾದ, ಸಿದ್ಧವಿಲ್ಲದ ಅಥವಾ ಸಹಾನುಭೂತಿಯಿಂದ ಬರಬಹುದು.
* ಸರಿಯಾದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ವಿರಾಮ ಮರೆಯದಿರಿ.

ಸಲಹೆಗಳು

* ಯಾರಾದರೂ ಏನು ಹೇಳುತ್ತಿದ್ದಾರೆ ಎಂಬುದರ ಮೇಲೆ ಕೇಂದ್ರೀಕರಿಸಲು ನಿಮಗೆ ಕಷ್ಟವಾಗಿದ್ದರೆ, ಅವರ ಮಾತುಗಳನ್ನು ನಿಮ್ಮ ತಲೆಯಲ್ಲಿ ಪುನರಾವರ್ತಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಿ.
* ನೀವು ಸಂವಹನ ನಡೆಸುತ್ತಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಯೊಂದಿಗೆ ಯಾವಾಗಲೂ ಕಣ್ಣಿನ ಸಂಪರ್ಕವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ, ಮಾತನಾಡುವಾಗ ಮತ್ತು ಕೇಳುವಾಗ. ಇದು ಸಂಭಾಷಣೆಯಲ್ಲಿ ಆಸಕ್ತಿಯನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಉತ್ತೇಜಿಸುತ್ತದೆ.

6.5.4 ಸಮಸ್ಯೆ ಪರಿಹಾರ ಮತ್ತು ಸಮಾಲೋಚನಾ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು

ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ಆಕ್ಸ್‌ಫರ್ಡ್ ನಿಘಂಟಿನ (1995) ಪ್ರಕಾರ ಸಮಸ್ಯೆ ಪರಿಹಾರ ಮತ್ತು ಸಮಾಲೋಚನಾ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು, ಒಂದು ಸಮಸ್ಯೆಯೆಂದರೆ, "ಪರಿಹಾರದ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಒಂದು ಸಂದೇಹಾಸ್ಪದ ಅಥವಾ ಕಷ್ಟಕರವಾದ ವಿಷಯ" ಎಲ್ಲಾ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು ಎರಡು ಅಂಶಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತವೆ:

1. ಗುರಿಗಳು 2. ಅಡೆತಡೆಗಳು

ಸಮಸ್ಯೆ ಪರಿಹಾರದ ಗುರಿಯು ಅಡೆತಡೆಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಗುರಿಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಅವುಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕುವುದು.

ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಪರಿಹರಿಸುವುದು?

ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಒಂದು ಮಟ್ಟದ ತರ್ಕಬದ್ಧ ಚಿಂತನೆಯ ಅಗತ್ಯವಿದೆ. ಸಮಸ್ಯೆ ಎದುರಾದಾಗ ಅನುಸರಿಸಲು ಕೆಲವು ತಾರ್ಕಿಕ ಹಂತಗಳು ಇಲ್ಲಿವೆ:

ಹಂತ 1: ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ

ಹಂತ 2: ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ವಿವರವಾಗಿ ಅಧ್ಯಯನ ಮಾಡಿ

ಹಂತ 3: ಸಾಧ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಪರಿಹಾರಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ

ಹಂತ 4: ಉತ್ತಮ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಆಯ್ಕೆಮಾಡಿ

ಹಂತ 5: ಆಯ್ಕೆಮಾಡಿದ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಿ

ಹಂತ 6: ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ನಿಜವಾಗಿಯೂ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗಿದೆಯೇ ಪರಿಶೀಲಿಸಿ

ಸಮಸ್ಯೆ ಪರಿಹಾರದ ಪ್ರಮುಖ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳು

ಹೆಚ್ಚು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಿದ ಸಮಸ್ಯೆ ಪರಿಹರಿಸುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು ವ್ಯಾಪಾರ ಮಾಲೀಕರು ಮತ್ತು ಅವರ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ನಿರ್ಣಾಯಕ. ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದರಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ವ್ಯಕ್ತಿತ್ವ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳು ದೊಡ್ಡ ಪಾತ್ರವನ್ನು ವಹಿಸುತ್ತವೆ:

* ಮುಕ್ತ ಮನಸ್ಸಿನಿಂದಿರುವುದು
* ಕ್ರಿಯಾತ್ಮಕವಾಗಿರುವುದು
* ಸಕಾರಾತ್ಮಕ ಮನೋಭಾವವನ್ನು ಹೊಂದಿರುವುದು
* ಸರಿಯಾದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳುವುದು
* ಗಾಬರಿಯಾಗದಿರುವುದು
* ಸರಿಯಾದ ಸಮಸ್ಯೆಯ ಮೇಲೆ ಗಮನ ಕೇಂದ್ರೀಕರಿಸುವುದು

ಸಮಸ್ಯೆ ಪರಿಹಾರದ ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳು

ಒಬ್ಬ ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿಯಾಗಿ, ಸಂಭಾವ್ಯ ಅಭ್ಯರ್ಥಿಗಳನ್ನು ನೇಮಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೊದಲು ಅವರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ಕೌಶಲ್ಯದ ಮಟ್ಟವನ್ನು ನಿರ್ಣಯಿಸುವುದು ಒಳ್ಳೆಯದು. ಈ ಕೌಶಲ್ಯವನ್ನು ನಿರ್ಣಯಿಸಲು ಕೆಲವು ವಿಧಾನಗಳು:

* **ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳು:** ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಅಭ್ಯರ್ಥಿಯ ಸಮಸ್ಯೆ ಪರಿಹರಿಸುವ ಕೌಶಲ್ಯದ ಪುರಾವೆಯನ್ನು ಕೇಳಿ.
* **ಸೈಕೋಮೆಟ್ರಿಕ್ ಪರೀಕ್ಷೆಗಳು:** ಸಂಭಾವ್ಯ ಅಭ್ಯರ್ಥಿಗಳಿಗೆ ತಾರ್ಕಿಕ ಕಾರಣ ಮತ್ತು ನಿರ್ಣಾಯಕ ಚಿಂತನೆಯ ಪರೀಕ್ಷೆಗಳನ್ನು ನೀಡಿ ಮತ್ತು ಅವರು ಹೇಗೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂಬುದನ್ನು ನೋಡಿ.
* **ಸಂದರ್ಶನಗಳು:** ಕಾಲ್ಪನಿಕ ಸಮಸ್ಯಾತ್ಮಕ ಸನ್ನಿವೇಶಗಳನ್ನು ರಚಿಸಿ ಅಥವಾ ನೈತಿಕ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಹಾಕಿ ಮತ್ತು ಅಭ್ಯರ್ಥಿಗಳು ಹೇಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂಬುದನ್ನು ನೋಡಿ.
* **ತಾಂತ್ರಿಕ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು:** ಅಭ್ಯರ್ಥಿಗಳಿಗೆ ನಿಜ ಜೀವನದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳ ಉದಾಹರಣೆಗಳನ್ನು ನೀಡಿ ಮತ್ತು ಅವರ ಆಲೋಚನಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಿ.

ಅನುಸಂಧಾನ ಎಂದರೇನು?

ಅನುಸಂಧಾನವು ಭಿನ್ನಾಭಿಪ್ರಾಯಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಬಳಸುವ ಒಂದು ವಿಧಾನವಾಗಿದೆ. ವಿವಾದಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಿಸುವಾಗ ರಾಜಿ ಅಥವಾ ಒಪ್ಪಂದದ ಮೂಲಕ ಭಿನ್ನಾಭಿಪ್ರಾಯಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವುದು ಮಾತುಕತೆಯ ಗುರಿಯಾಗಿದೆ. ಮಾತುಕತೆಯಿಲ್ಲದೆ, ಸಂಘರ್ಷಗಳು ಜನರ ನಡುವೆ ಅಸಮಾಧಾನಕ್ಕೆ ಕಾರಣವಾಗುತ್ತವೆ. ಉತ್ತಮ ಅನುಸಂಧಾನ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು ಎರಡೂ ಪಕ್ಷಗಳನ್ನು ತೃಪ್ತಿಪಡಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಬಲವಾದ ಸಂಬಂಧಗಳನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸುವ ಕಡೆಗೆ ಬಹಳ ದೂರ ಹೋಗುತ್ತವೆ

ಅನುಸಂಧಾನ ಏಕೆ?

ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲು ಹಲವು, ಹಲವು ಅನುಸಂಧಾನಗಳ ಅಗತ್ಯವಿದೆ. ಕೆಲವು ಮಾತುಕತೆಗಳು ಚಿಕ್ಕದಾಗಿರುತ್ತವೆ ಆದರೆ ಇತರವು ಪ್ರಾರಂಭವನ್ನು ಮಾಡಲು ಅಥವಾ ಮುರಿಯಲು ಸಾಕಷ್ಟು ನಿರ್ಣಾಯಕವಾಗಿವೆ. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಸಮಾಲೋಚನೆಯು ದೊಡ್ಡ ಪಾತ್ರವನ್ನು ವಹಿಸುತ್ತದೆ. ಒಬ್ಬ ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿಯಾಗಿ, ಹೇಗೆ ಮಾತುಕತೆ ನಡೆಸಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು, ಆದರೆ ಅನುಸಂಧಾನ ಕಲೆಯಲ್ಲಿ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡಬೇಕು.

ಅನುಸಂಧಾನ ನಡೆಸುವುದು ಹೇಗೆ?

ಮಾತುಕತೆ ನಡೆಸಲು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ಕೆಲವು ಹಂತಗಳನ್ನು ನೋಡೋಣ:

ಹಂತ 1: ಅನುಸಂಧಾನದ ಪೂರ್ವ ತಯಾರಿ	ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು ಎಲ್ಲಿ ಭೇಟಿಯಾಗಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಒಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳಿ, ಯಾರೆಲ್ಲಇರಬೇಕೆಂದು ನಿರ್ಧರಿಸಿ ಮತ್ತು ಚರ್ಚೆಗೆ ಸಮಯ ಮಿತಿಯನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಿ.
ಹಂತ 2: ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ	ಇದು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳುವುದು, ಇನ್ನೊಂದು ಬದಿಯನ್ನು ಆಲಿಸುವುದು, ನಿಮ್ಮ ಅಭಿಪ್ರಾಯಗಳನ್ನು ಮುಂದಿಡುವುದು ಮತ್ತು ಅನುಮಾನಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸುವುದು.
ಹಂತ 3: ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಿ	ಎರಡೂ ಪಕ್ಷಗಳು ಒಂದೇ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಮತ್ತು ಒಂದೇ ಗುರಿಯನ್ನು ತಲುಪಲು ಬಯಸುತ್ತವೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
ಹಂತ 4: ಗೆಲುವು–ಗೆಲುವಿನ ಫಲಿತಾಂಶದ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿ	ಮಾತುಕತೆ ನಡೆಸುವಾಗ ಮುಕ್ತ ಮನಸ್ಸಿನಿಂದ ಇರಲು ನಿಮ್ಮ ಕೈಲಾದಷ್ಟು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಿ. ಎರಡೂ ಪಕ್ಷಗಳು ಗೆಲ್ಲುವ ಫಲಿತಾಂಶವನ್ನು ತಲುಪಲು ರಾಜಿ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ ಮತ್ತು ಪರ್ಯಾಯ ಪರಿಹಾರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಿ.
ಹಂತ 5: ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ	ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ತಲುಪಿದಾಗ, ಒಪ್ಪಂದದ ವಿವರಗಳು ಎರಡೂ ಕಡೆಯವರಿಗೆ ಸ್ಫಟಿಕ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿರಬೇಕು, ಯಾವುದೇ ತಪ್ಪುಗ್ರಹಿಕೆಗೆ ಅವಕಾಶವಿಲ್ಲ.
ಹಂತ 6: ಪರಿಹಾರದ ಮೇಲೆ ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಿ:	ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತರುವ ಕ್ರಮದ ವಿಧಾನವನ್ನು ಒಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳಿ.

ಸಲಹೆಗಳು

* ನಿಮಗೆ ಏನು ಬೇಕೋ ಅದನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಕೆಲಸ ಮಾಡುವ ಮೊದಲು ನಿಮಗೆ ಬೇಕಾದುದನ್ನು ನಿಖರವಾಗಿ ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಿ
* ಮಾತನಾಡುವುದಕ್ಕಿಂತ ಕೇಳಲು ಮತ್ತು ಯೋಚಿಸಲು ಹೆಚ್ಚಿನ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ ನೀಡಿ
* ಗೆಲ್ಲುವ ಬದಲು ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಬೆಳೆಸುವತ್ತ ಗಮನಹರಿಸಿ
* ನಿಮ್ಮ ಜನರ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು ಫಲಿತಾಂಶದ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತವೆ ಎಂಬುದನ್ನು ನೆನಪಿಡಿ
* ಯಾವಾಗ ಹೊರನಡೆಯಬೇಕೆಂದು ತಿಳಿಯಿರಿ – ಕೆಲವೊಮ್ಮೆ ಒಪ್ಪಂದಕ್ಕೆ ಬರವುದು ಸಾಧ್ಯವಾಗದೇ ಇರಬಹುದು

6.5.5 ಉದ್ಯಮದ ಅವಕಾಶಗಳ ಗುರುತಿಸುವಿಕೆ: ಉದ್ಯಮಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವಕಾಶಗಳು

"ಉದ್ಯಮಿ ಯಾವಾಗಲೂ ಬದಲಾವಣೆಗಾಗಿ ಹುಡುಕುತ್ತಾನೆ, ಅದಕ್ಕೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುತ್ತಾನೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಅವಕಾಶವಾಗಿ ಬಳಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾನೆ." – ಪೀಟರ್ ಡ್ರಕ್ಕರ್

ವ್ಯಾಪಾರ ಅವಕಾಶಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವು ಉದ್ಯಮಿಗಳ ಅತ್ಯಗತ್ಯ ಲಕ್ಷಣವಾಗಿದೆ.

ಅವಕಾಶ ಎಂದರೇನು?

ಅವಕಾಶ ಎಂಬ ಪದವು ಸಂದರ್ಭಗಳಿಂದ ನೀಡಲಾಗುವ ಏನನ್ನಾದರೂ ಮಾಡಲು ಉತ್ತಮ ಅವಕಾಶ ಅಥವಾ ಅನುಕೂಲಕರ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.

ವ್ಯಾಪಾರ ಅವಕಾಶ ಎಂದರೆ ಒಂದು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಪರಿಸರದಲ್ಲಿ, ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ನಡೆಸಲು ಲಭ್ಯವಿರುವ ಉತ್ತಮ ಅಥವಾ ಅನುಕೂಲಕರ ಬದಲಾವಣೆ.

ಉದ್ಯಮಿಗಳು ಎದುರಿಸುವ ಸಾಮಾನ್ಯ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು

ಎಲ್ಲಾ ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿಗಳು ಎದುರಿಸುವ ಒಂದು ನಿರ್ಣಾಯಕ ಪ್ರಶ್ನೆಯೆಂದರೆ ತಮಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ವ್ಯಾಪಾರ ಅವಕಾಶವನ್ನು ಹೇಗೆ ಕಂಡುಹಿಡಿಯುವುದು.

ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿಗಳು ನಿರಂತರವಾಗಿ ಯೋಚಿಸುವ ಕೆಲವು ಸಾಮಾನ್ಯ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳೆಂದರೆ:

* ಹೊಸ ಉದ್ಯಮವು ಪೂರೈಸದ ಅಗತ್ಯವನ್ನು ಆಧರಿಸಿ ಹೊಸ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸಬೇಕೇ?
* ಹೊಸ ಉದ್ಯಮವು ಒಂದು ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯಿಂದ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಬೇಕೇ ಮತ್ತು ಅದು ಲಭ್ಯವಿಲ್ಲದಿರುವಲ್ಲಿ ಇನ್ನೊಂದರಲ್ಲಿ ನೀಡಬೇಕೇ?
* ಉದ್ಯಮ ಬೇರೆಡೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡಿದ ಪ್ರಯತ್ನಿಸಿದ ಮತ್ತು ಪರೀಕ್ಷಿಸಿದ ಸೂತ್ರವನ್ನು ಆಧರಿಸಿರಬೇಕೇ?

ಆದ್ದರಿಂದ ಉದ್ಯಮಿಗಳು ಹೊಸ ಮತ್ತು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ವ್ಯಾಪಾರ ಅವಕಾಶಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಗುರುತಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಅವರ ಯಶಸ್ಸಿನ ಸಾಧ್ಯತೆಗಳನ್ನು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಕಲಿಯುವುದು ಬಹಳ ಮುಖ್ಯ.

ಒಂದು ಕಲ್ಪನೆ ಒಂದು ಅವಕಾಶ ಯಾವಾಗ?

ಕಲ್ಪನೆಯು ಒಂದು ಅವಕಾಶವಾಗುವುದು ಯಾವಾಗ ಎಂದರೆ:

* ಇದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮೌಲ್ಯವನ್ನು ಸೃಷ್ಟಿಸುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಸೇರಿಸುತ್ತದೆ
* ಇದು ಗಮನಾರ್ಹ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುತ್ತದೆ, ನೋವಿನ ಅಂಶವನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಬೇಡಿಕೆಯನ್ನು ಪೂರೈಸುತ್ತದೆ
* ದೃಢವಾದ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಮತ್ತು ಲಾಭಾಂಶವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ
* ಸರಿಯಾದ ಸಮಯ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಸಂಸ್ಥಾಪಕ ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಣಾ ತಂಡದೊಂದಿಗೆ ಉತ್ತಮವಾಗಿ ಹೊಂದಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

ಅವಕಾಶಗಳಿಗಾಗಿ ಹುಡುಕುತ್ತಿರುವಾಗ ಪರಿಗಣಿಸಬೇಕಾದ ಅಂಶಗಳು

ವ್ಯಾಪಾರ ಅವಕಾಶಗಳನ್ನು ಹುಡುಕುತ್ತಿರುವಾಗ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಿ:

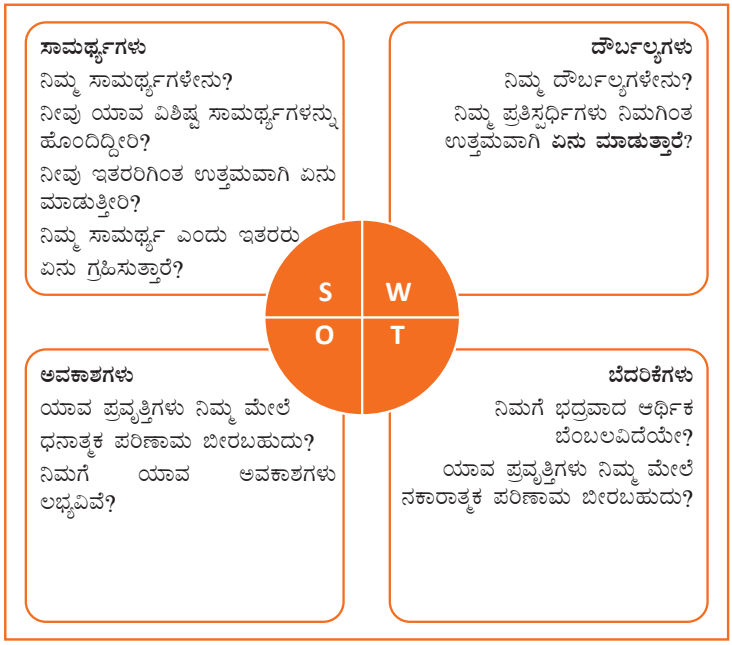
* ಆರ್ಥಿಕ ಪ್ರವೃತ್ತಿಗಳು
* ನಿಧಿಯಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಗಳು
* ಮಾರಾಟಗಾರರು, ಪಾಲುದಾರರು ಮತ್ತು ಪೂರೈಕೆದಾರರ ನಡುವಿನ ಸಂಬಂಧಗಳನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸುವುದು
* ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಪ್ರವೃತ್ತಿಗಳು
* ರಾಜಕೀಯ ಬೆಂಬಲದಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಗಳು
* ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆ

ಹೊಸ ವ್ಯಾಪಾರ ಅವಕಾಶಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವ ಮಾರ್ಗಗಳು

* **ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯ ಅಸಮರ್ಥತೆಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ:** ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯನ್ನು ನೋಡುವಾಗ, ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯಲ್ಲಿ ಯಾವ ಅಸಮರ್ಥತೆಗಳಿವೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಿ. ಈ ಅಸಮರ್ಥತೆಗಳನ್ನು ಸರಿಪಡಿಸುವ ಮಾರ್ಗಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಯೋಚಿಸಿ.
* **ಪ್ರಮುಖ ತೊಂದರೆಗಳನ್ನು ನಿವಾರಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ:** ಹೊಸ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯನ್ನು ನೀಡುವ ಬದಲು, ನೀವು ಉತ್ಪನ್ನ, ಸೇವೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನವೀನವಾಗಿ ಸುಧಾರಿಸಬಹುದು.
* **ಹೊಸದನ್ನು ರಚಿಸಿ:** ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ವ್ಯಾಪಾರ ಮಾದರಿಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ನೀವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹೊಸ ಅನುಭವವನ್ನು ಹೇಗೆ ಸೃಷ್ಟಿಸಬಹುದು ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಯೋಚಿಸಿ.
* **ಬೆಳೆಯುತ್ತಿರುವ ವಲಯ/ಉದ್ಯಮವನ್ನು ಆರಿಸಿ:** ಯಾವ ವಲಯಗಳು ಅಥವಾ ಕೈಗಾರಿಕೆಗಳು ಬೆಳೆಯುತ್ತಿವೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಸಂಶೋಧಿಸಿ ಮತ್ತು ಕಂಡುಹಿಡಿಯಿರಿ ಮತ್ತು ನೀವು ಅದೇ ಅವಕಾಶಗಳನ್ನು ಟ್ಯಾಪ್ ಮಾಡಬಹುದು ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಯೋಚಿಸಿ.
* **ಉತ್ಪನ್ನದ ವ್ಯತ್ಯಾಸದ ಬಗ್ಗೆ ಯೋಚಿಸಿ:** ನೀವು ಈಗಾಗಲೇ ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ಮನಸ್ಸಿನಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಂಡಿದ್ದರೆ, ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವವುಗಳಿಗಿಂತ ಅದನ್ನು ಪ್ರತ್ಯೇಕಿಸುವ ವಿಧಾನಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಯೋಚಿಸಿ.

ನಿಮ್ಮ ವ್ಯಾಪಾರದೊಳಗೆ ವ್ಯಾಪಾರ ಅವಕಾಶಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವ ಮಾರ್ಗಗಳು

1. SWOT ವಿಶ್ಲೇಷಣೆ: SWOT ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಯನ್ನು ರಚಿಸುವ ಮೂಲಕ ನಿಮ್ಮ ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿನ ಅವಕಾಶಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಮಾರ್ಗವಾಗಿದೆ. SWOT ಎಂಬ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ರೂಪವು (**S**trengths, **W**eaknesses, **O**pportunities, **T**hreats) ಸಾಮರ್ಥ್ಯಗಳು, ದೌರ್ಬಲ್ಯಗಳು, ಅವಕಾಶಗಳು ಮತ್ತು ಬೆದರಿಕೆಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ. SWOT ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಯ ಚೌಕಟ್ಟು:



ವ್ಯಾಪಾರ ಅವಕಾಶಗಳಿಗಾಗಿ ಹುಡುಕುತ್ತಿರುವಾಗ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಿ:

SWOT ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡು ನಿಮ್ಮನ್ನು ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಪ್ರತಿಸ್ಪರ್ಧಿಗಳನ್ನು ನೋಡುವ ಮೂಲಕ, ನೀವು ಬಳಸಿಕೊಳ್ಳಬಹುದಾದ ಅವಕಾಶಗಳನ್ನು ನೀವು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬಹುದು, ಹಾಗೆಯೇ ನಿಮ್ಮ ಯಶಸ್ಸನ್ನು ಹಳಿತಪ್ಪಿಸುವ ಬೆದರಿಕೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ತೆಗೆದುಹಾಕಬಹುದು.

2. ನಿಮ್ಮ USP ಸ್ಥಾಪಿಸುವುದು

ನಿಮ್ಮ USP (unique selling proposition - ಅನನ್ಯವಾದ ಮಾರಾಟ ಪ್ರಸ್ತಾಪ) ನಿರ್ಮಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ. ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಪ್ರತಿಸ್ಪರ್ಧಿಗಳಿಗಿಂತ ವಿಭಿನ್ನವಾಗಿ ನಿಮ್ಮನ್ನು ಇರಿಸಿ. ನಿಮ್ಮಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ಏಕೆ ಖರೀದಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ ಮತ್ತು ಆ ಕಾರಣವನ್ನು ಪ್ರಚಾರ ಮಾಡಿ.

ಅವಕಾಶದ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆ

ನೀವು ಅವಕಾಶವನ್ನು ಗುರುತಿಸಿದ ನಂತರ, ನೀವು ಅದನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಬೇಕಾಗಿದೆ.

ಅವಕಾಶವನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಲು, ನೀವು:

* ಕಲ್ಪನೆಯ ಮೇಲೆ ಗಮನಕೊಡಿ
* ಕಲ್ಪನೆಯ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯ ಮೇಲೆ ಗಮನಹರಿಸಿ
* ಕಲ್ಪನೆಯಂತೆಯೇ ಅದೇ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಉದ್ಯಮದ ನಾಯಕರೊಂದಿಗೆ ಮಾತನಾಡಿ
* ಕಲ್ಪನೆಯಂತೆಯೇ ಅದೇ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ಕೆಲಸಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಮಾತನಾಡಿ

ಸಲಹೆಗಳು

* ನೆನಪಿಡಿ, ಅವಕಾಶಗಳು ಸಾಂದರ್ಭಿಕವಾಗಿವೆ.
* ಸಾಬೀತುಗೊಳಿಸಿದ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಗಮನಿಸಿ.
* ಇತ್ತೀಚಿನ ವ್ಯಾಮೋಹವನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಿ.
* ನಿಮ್ಮ ಕಲ್ಪನೆಯನ್ನು ಪ್ರೀತಿಸಿ.

6.5.6 ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮ ಬೆಂಬಲ ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆ

ಒಬ್ಬ ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿ ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿ ಈತ:

* ಉದ್ಯೋಗದಾತರಿಗಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ
* ಸಣ್ಣ ಉದ್ಯಮವನ್ನು ನಡೆಸುತ್ತಾನೆ
* ಉದ್ಯಮದ ಎಲ್ಲಾ ಅಪಾಯಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರತಿಫಲಗಳನ್ನು ತನ್ನ ಕಲ್ಪನೆ, ಉತ್ತಮತೆ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತಾನೆ

ಉದ್ಯಮಿಗಳ ಪ್ರಕಾರಗಳು

ಉದ್ಯಮಿಗಳಲ್ಲಿ ನಾಲ್ಕು ಮುಖ್ಯ ಪ್ರಕಾರಗಳಿವೆ:

1. **ಸಾಂಪ್ರದಾಯಿಕ ಉದ್ಯಮಿ:** ಈ ರೀತಿಯ ಉದ್ಯಮಿಗಳು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಕೆಲವು ರೀತಿಯ ಕೌಶಲ್ಯವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ – ಅವರು ಬಡಗಿ, ಮೆಕ್ಯಾನಿಕ್, ಅಡುಗೆಯವರು ಇತ್ಯಾದಿ ಆಗಿರಬಹುದು. ಅವರು ರೆಸ್ಟೋರೆಂಟ್‌ಗಳು, ಅಂಗಡಿಗಳು ಮತ್ತು ಬಡಗಿಗಳಂತಹ ಹಲವಾರು ವರ್ಷಗಳಿಂದ ವ್ಯವಹಾರಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ. ವಿಶಿಷ್ಟವಾಗಿ, ಅವರು ಇದೇ ಕ್ಷೇತ್ರದಲ್ಲಿ ತಮ್ಮ ಸ್ವಂತ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿ ಸಾಕಷ್ಟು ಅನುಭವವನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತಾರೆ.
2. **ಬೆಳವಣಿಗೆಯ ಸಾಮರ್ಥ್ಯದ ಉದ್ಯಮಿ:** ಈ ರೀತಿಯ ಉದ್ಯಮಿಗಳ ಬಯಕೆಯು ಬೆಳೆಯುವ, ಅನೇಕ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಗೆಲ್ಲುವ ಮತ್ತು ಸಾಕಷ್ಟು ಹಣ ಗಳಿಸುವ ಉದ್ಯಮವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವುದು. ಅಂತಿಮವಾಗಿ ತಮ್ಮ ಉದ್ಯಮವನ್ನು ಉತ್ತಮ ಲಾಭಕ್ಕಾಗಿ ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವುದು ಅವರ ಅಂತಿಮ ಗುರಿಯಾಗಿದೆ. ಅಂತಹ ಉದ್ಯಮಿಗಳು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ವಿಜ್ಞಾನ ಅಥವಾ ತಾಂತ್ರಿಕ ಹಿನ್ನೆಲೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ.
3. **ಯೋಜನೆ ಆಧಾರಿತ ಉದ್ಯಮಿ:** ಈ ರೀತಿಯ ಉದ್ಯಮಿಗಳು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಕಲೆ ಅಥವಾ ಮನೋವಿಜ್ಞಾನದಲ್ಲಿ ಹಿನ್ನೆಲೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ. ಅವರ ಉದ್ಯಮಗಳು ಅವರು ತುಂಬಾ ಭಾವೋದ್ರಿಕ್ತವಾಗಿರುವ ಯಾವುದನ್ನಾದರೂ ಕೇಂದ್ರೀಕರಿಸುತ್ತವೆ.
4. **ಜೀವನಶೈಲಿ ಉದ್ಯಮಿ:** ಈ ರೀತಿಯ ಉದ್ಯಮಿಗಳು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಶಿಕ್ಷಕ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿಯಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ. ಅವರು ಬಹಳಷ್ಟು ಹಣವನ್ನು ಗಳಿಸುವ ಬದಲು ಜನರು ಆನಂದಿಸುವ ಯಾವುದನ್ನಾದರೂ ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ಹೆಚ್ಚು ಆಸಕ್ತಿ ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ.

ಒಬ್ಬ ಉದ್ಯಮಿಯ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳು

ಯಶಸ್ವಿ ಉದ್ಯಮಿಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ:

* ಅವರು ಹೆಚ್ಚು ಉತ್ತೇಜಿತರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ
* ಅವರು ಸೃಜನಶೀಲರು ಮತ್ತು ಹಿಡಿದ ಕೆಲಸ ಮಾಡಬಲ್ಲವರು
* ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಕೆಲಸವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಅವರು ಮಾನಸಿಕವಾಗಿ ಸಿದ್ಧರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ
* ಅವರು ಅತ್ಯುತ್ತಮ ವ್ಯಾಪಾರ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ – ಅವರು ತಮ್ಮ ನಗದು ಹರಿವು, ಮಾರಾಟ ಮತ್ತು ಆದಾಯವನ್ನು ಹೇಗೆ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ತಿಳಿದಿರುತ್ತಾರೆ
* ಅವರು ಹೆಚ್ಚಿನ ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ಎದುರಿಸಲು ಸಿದ್ಧರಿರುತ್ತಾರೆ
* ಅವರು ತುಂಬಾ ಕ್ರಿಯಾತ್ಮಕರಾಗಿದ್ದಾರೆ – ಇದರರ್ಥ ಅವರು ಕೆಲಸವನ್ನು ಬೇರೆಯವರಿಗಾಗಿ ಕಾಯುವ ಬದಲು ತಾವೇ ಮಾಡಲು ಸಿದ್ಧರಿರುತ್ತಾರೆ
* ಅವರಿಗೆ ಮುನ್ನೋಟ ಇರುತ್ತದೆ – ಅವರು ದೊಡ್ಡ ಚಿತ್ರವನ್ನು ನೋಡಲು ಸಮರ್ಥರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ
* ಅವರು ಹೊಂದಿಕೊಳ್ಳುವವರು ಮತ್ತು ಮುಕ್ತ ಮನಸ್ಸಿನವರು
* ಅವರು ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವಲ್ಲಿ ಉತ್ತಮರು

ಉದ್ಯಮಿಗಳ ಯಶಸ್ಸಿನ ಕಥೆಗಳು

ಧೀರೂ ಭಾಯಿ ಅಂಬಾನಿ

ಧೀರೂಭಾಯಿ ಅಂಬಾನಿ ವಾರಾಂತ್ಯದಲ್ಲಿ ಗಿರ್ನಾರ್ ಪರ್ವತದಲ್ಲಿ ಯಾತ್ರಾರ್ಥಿಗಳಿಗೆ 'ಬಜ್ಜಿ'ಗಳನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ತಮ್ಮ ಉದ್ಯಮಶೀಲ ವೃತ್ತಿಜೀವನವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿದರು. 16ನೇ ವಯಸ್ಸಿನಲ್ಲಿ, ಅವರು ಯೆಮನ್‌ಗೆ ತೆರಳಿದರು, ಅಲ್ಲಿ ಅವರು ಗ್ಯಾಸ್ ಸ್ಟೇಷನ್ ಅಟೆಂಡೆಂಟ್ ಆಗಿ ಮತ್ತು ತೈಲ ಕಂಪನಿಯಲ್ಲಿ ಗುಮಾಸ್ತರಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಿದರು. 50,000 ರೂ.ಗಳೊಂದಿಗೆ ಭಾರತಕ್ಕೆ ಹಿಂತಿರುಗಿ ಜವಳಿ ವ್ಯಾಪಾರ ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಆರಂಭಿಸಿದರು. ಇವರ 'ರಿಲಯನ್ಸ್' ಉದ್ಯಮವು ಜಾಗತಿಕ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಗಳಲ್ಲಿ ಹಣವನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಿದ ಮೊದಲ ಭಾರತೀಯ ಕಂಪನಿಯಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಫೋರ್ಬ್ಸ್ 500 ಪಟ್ಟಿಯಲ್ಲಿ ಕಾಣಿಸಿಕೊಂಡ ಮೊದಲ ಭಾರತೀಯ ಕಂಪನಿಯಾಗಿದೆ.

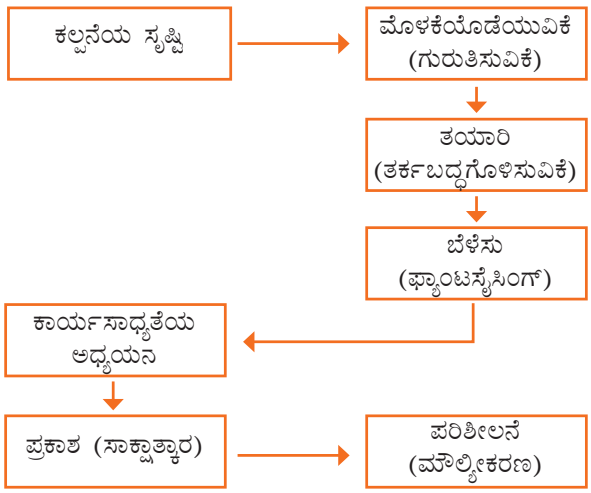
ಡಾ. ಕರ್ಸನ್ ಭಾಯ್ ಪಟೇಲ್

ಕರ್ಸನ್ ಭಾಯಿ ಪಟೇಲ್ ತಮ್ಮ ಮನೆಯ ಹಿತ್ತಲಲ್ಲಿ ಡಿಟರ್ಜೆಂಟ್ ಪೌಡರ್ ತಯಾರಿಸಿದರು. ಅವರು ತಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ಮನೆ–ಮನೆಗೆ ಮಾರಾಟ ಮಾಡಿದರು ಮತ್ತು ಮಾರಾಟವಾದ ಪ್ರತಿ ಪ್ಯಾಕ್‌ಗೆ ಹಣವನ್ನು ಹಿಂತಿರುಗಿಸುವ ಭರವಸೆ ನೀಡಿದರು. ಆ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅತ್ಯಂತ ಅಗ್ಗದ ಡಿಟರ್ಜೆಂಟ್ ಕೆಜಿಗೆ ರೂ.13 ಇದ್ದಾಗ ಅವರು ಕೆಜಿಗೆ ರೂ.3ಕ್ಕೆ ಮಾರಿದರು. ಡಾ. ಪಟೇಲ್ ಅಂತಿಮವಾಗಿ 'ನಿರ್ಮಾ'ವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿದರು, ಇದು ಭಾರತೀಯ ದೇಶೀಯ ಡಿಟರ್ಜೆಂಟ್ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯಲ್ಲಿ ಸಂಪೂರ್ಣ ಹೊಸ ಸ್ತರವೊಂದಕ್ಕೆ ನಾಂದಿಯಾಯಿತು.

ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

* **ಹಂತ 1:** ಕಲ್ಪನೆಯ ವಿಕಾಸ. ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಉದ್ಯಮಿಯು ಯೋಚಿಸಿದ ಕಲ್ಪನೆಯೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಾರಂಭವಾಗುತ್ತದೆ. ಕಲ್ಪನೆಯು ಪರಿಹಾರವಾಗಬಲ್ಲ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಸಮಸ್ಯೆಯಾಗಿದೆ.
* **ಹಂತ 2:** ಮೊಳಕೆಯೊಡೆಯುವಿಕೆ ಅಥವಾ ಗುರುತಿಸುವಿಕೆ. ಈ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಗುರುತಿಸಲಾದ ಸಮಸ್ಯೆಗೆ ಸಂಭವನೀಯ ಪರಿಹಾರ ಯೋಚಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
* **ಹಂತ 3:** ತಯಾರಿ ಅಥವಾ ತರ್ಕಬದ್ಧಗೊಳಿಸುವಿಕೆ. ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಮತ್ತಷ್ಟು ಅಧ್ಯಯನ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದೇ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಇತರರು ಹೇಗೆ ಪರಿಹರಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಿದ್ದಾರೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಕಂಡುಹಿಡಿಯಲು ಸಂಶೋಧನೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
* **ಹಂತ 4:** ಬೆಳೆಸುವುದು ಅಥವಾ ಕಲ್ಪನೆಗೆ ಇಂಬುಗೊಡುವುದು. ಈ ಹಂತವು ಹೆಚ್ಚಿನ ಆಲೋಚನೆಗಳು ಬರುವ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಸೃಜನಾತ್ಮಕ ಚಿಂತನೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಸಮಸ್ಯೆಗಳಿಗೆ ಕಡಿಮೆ ಚಿಂತನೆಯನ್ನು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
* **ಹಂತ 5:** ಕಾರ್ಯಸಾಧ್ಯತೆಯ ಅಧ್ಯಯನ: ಮುಂದಿನ ಹಂತವು ಒಂದು ಕಾರ್ಯಸಾಧ್ಯತೆಯ ಅಧ್ಯಯನದ ರಚನೆಯಾಗಿದ್ದು, ಆಲೋಚನೆಯು ಲಾಭವನ್ನು ಗಳಿಸುತ್ತದೆಯೇ ಎಂದು ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ
* **ಹಂತ 6:** ಪ್ರಕಾಶ ಅಥವಾ ಸಾಕ್ಷಾತ್ಕಾರ. ಇದು ಎಲ್ಲಾ ಅನಿಶ್ಚಿತ ಪ್ರದೇಶಗಳು ಇದ್ದಕ್ಕಿದ್ದಂತೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾದಾಗ ಆಗುವ ಸ್ಥಿತಿ. ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿ ತನ್ನ ಕಲ್ಪನೆಗೆ ಅರ್ಹತೆ ಇದೆ ಎಂದು ನಂಬುತ್ತಾರೆ.
* **ಹಂತ 7:** ಪರಿಶೀಲನೆ ಅಥವಾ ಮೌಲ್ಯೀಕರಣ. ಈ ಅಂತಿಮ ಹಂತದಲ್ಲಿ, ಕಲ್ಪನೆಯು ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆಯೇ ಮತ್ತು ಅದು ಉಪಯುಕ್ತವಾಗಿದೆಯೇ ಎಂದು ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಈ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಉತ್ತಮ ಕಲ್ಪನೆಯನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಕೆಳಗಿನ ರೇಖಾಚಿತ್ರವನ್ನು ನೋಡೋಣ.



ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿ ಪರಿಸರಕ್ಕೆ ಪರಿಚಯ

ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮ ಬೆಂಬಲ ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯು ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯ ಸಾಮೂಹಿಕ ಮತ್ತು ಸಂಪೂರ್ಣ ಸ್ವರೂಪವನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ. ಹೊಸ ಕಂಪನಿಗಳು ಹೊರಹೊಮ್ಮುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಧೈರ್ಯಶಾಲಿ, ದೂರದೃಷ್ಟಿಯ ಉದ್ಯಮಿಗಳಿಂದ ಮಾತ್ರವಲ್ಲ, ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಂದ ಮಾಡಿದ ಪರಿಸರ ಅಥವಾ 'ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆ'ಯಲ್ಲಿ ಅವು ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಹೊಂದುತ್ತವೆ. ಈ ಉದ್ಯಮಿಗಳು ಹೊಸ ಉದ್ಯಮಗಳನ್ನು ಪೋಷಿಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ, ಉದ್ಯಮಿಗಳ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಸುಗಮಗೊಳಿಸುತ್ತಾರೆ.

ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮ ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಆರು ಕಾರ್ಯಕ್ಷೇತ್ರಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ:

1. **ಅನುಕೂಲಕರ ಸಂಸ್ಕೃತಿ:** ಇದು ಅಪಾಯ ಮತ್ತು ದೋಷಗಳ ಸಹಿಷ್ಣುತೆ, ಮೌಲ್ಯಯುತವಾದ ಜಾಲವರ್ಧನೆ ಮತ್ತು ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿಯ ಸಕಾರಾತ್ಮಕ ಸಾಮಾಜಿಕ ಸ್ಥಾನಮಾನದಂತಹ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ.
2. **ಸುಗಮಗೊಳಿಸುವ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ನಾಯಕತ್ವ:** ಇದು ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಬೆಂಬಲ ಮತ್ತು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಸಂಶೋಧನಾ ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ಅಸ್ತಿತ್ವವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ.
3. **ಹಣಕಾಸು ಆಯ್ಕೆಗಳು:** ಏಂಜೆಲ್ ಫೈನಾನ್ಸಿಂಗ್, ವೆಂಚರ್ ಕ್ಯಾಪಿಟಲಿಸ್ಟ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಕಿರುಸಾಲಗಳು ಇದಕ್ಕೆ ಉತ್ತಮ ಉದಾಹರಣೆಗಳಾಗಿವೆ.
4. **ಮಾನವ ಬಂಡವಾಳ:** ಇದು ತರಬೇತಿ ಪಡೆದ ಮತ್ತು ತರಬೇತಿ ಪಡೆಯದ ಕಾರ್ಮಿಕರು, ಉದ್ಯಮಿಗಳು ಮತ್ತು ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮ ತರಬೇತಿಯನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ
5. **ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಅನುಕೂಲಕರ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಗಳು:** ಇದು ಉತ್ಪನ್ನ/ಸೇವೆಗಾಗಿ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯ ಅಸ್ತಿತ್ವ ಅಥವಾ ಅಸ್ತಿತ್ವದ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.
6. **ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಮತ್ತು ಮೂಲಸೌಕರ್ಯ ಬೆಂಬಲ:** ಇದು ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ಹಣಕಾಸು ಸಲಹೆಗಾರರು, ದೂರಸಂಪರ್ಕ, ಡಿಜಿಟಲ್ ಮತ್ತು ಸಾರಿಗೆ ಮೂಲಸೌಕರ್ಯ ಮತ್ತು ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮ ನೆಟ್‌ವರ್ಕಿಂಗ್ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ.

ಈ ಕಾರ್ಯಕ್ಷೇತ್ರಗಳಿಗೆ ಪ್ರಬಲವಾದ ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯ ಬೆಂಬಲ ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಇದೆಯೇ ಮತ್ತು ಈ ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಮತ್ತಷ್ಟು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಲು ಸರ್ಕಾರವು ಯಾವ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ. ಆರು ಕಾರ್ಯಕ್ಷೇತ್ರಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ವಿವಿಧ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಸಚಿತ್ರವಾಗಿ ಚಿತ್ರಿಸಲಾಗಿದೆ

ಆರಂಭಿಕ ಗ್ರಾಹಕರು

* ಪರಿಕಲ್ಪನೆಯ ಪುರಾವೆಗಾಗಿ ಆರಂಭಿಕ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡವರು
* ಉತ್ಪಾದನೆಯಲ್ಲಿ ಪರಿಣತಿ
* ಉಲ್ಲೇಖ ಗ್ರಾಹಕ
* ಮೊದಲ ವಿಮರ್ಶೆಗಳು
* ವಿತರಣಾ ವಾಹಿನಿಗಳು

ನಾಯಕತ್ವ

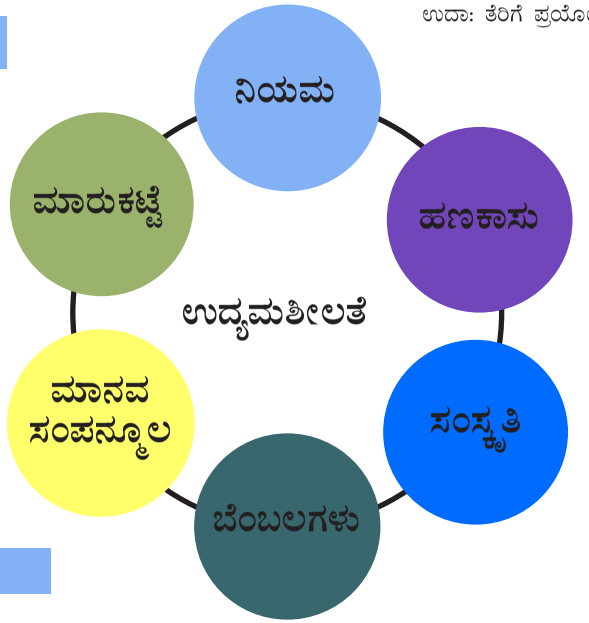
* ನಿಸ್ಸಂದಿಗ್ಧ ಬೆಂಬಲ
* ಸಾಮಾಜಿಕ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತತೆ
* ವಕೀಲರಿಗೆ ತೆರೆದ ಬಾಗಿಲು
* ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮ ತಂತ್ರ
* ತುರ್ತು, ಬಿಕ್ಕಟ್ಟು ಮತ್ತು ಸವಾಲು

ಸರ್ಕಾರ

* ಸಂಸ್ಥೆಗಳು
ಉದಾ: ಹೂಡಿಕೆ, ಬೆಂಬಲ
* ಹಣಕಾಸಿನ ಬೆಂಬಲ
ಉದಾ: ಆರ್&ಡಿಗಾಗಿ, ಜಂಪ್ ಸ್ಟಾರ್ಟ್ ಫಂಡ್‌ಗಳು
* ನಿಯಂತ್ರಣ ಚೌಕಟ್ಟಿನ ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಗಳು
ಉದಾ: ತೆರಿಗೆ ಪ್ರಯೋಜನಗಳು
* ಸಂಶೋಧನಾ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು
* ಉದ್ಯಮಸ್ನೇಹಿ ಕಾನೂನು
ಉದಾ: ದಿವಾಳಿತನ, ಒಪ್ಪಂದ ಜಾರಿ, ಆಸ್ತಿ ಹಕ್ಕುಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಮಿಕರು

ಜಾಲಗಳು

* ಉದ್ಯಮ ಜಾಲಗಳು
* ಗುಂಪು ಜಾಲಗಳು
* ಬಹುರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು



ಕಾರ್ಮಿಕರು

* ಕೌಶಲ್ಯ ಸಹಿತ ಮತ್ತು ಕೌಶಲ್ಯರಹಿತ
* ಸರಣಿ ಉದ್ಯಮಿಗಳು
* ಮುಂದಿನ ಪೀಳಿಗೆಯ ಕುಟುಂಬ

ಆರ್ಥಿಕ ಬಂಡವಾಳ

* ಕಿರು ಸಾಲಗಳು
* ಹಿನ್ನೆಲೆಯ ಹೂಡಿಕೆದಾರರು, ಸ್ನೇಹಿತರು ಮತ್ತು ಕುಟುಂಬ
* ಶೂನ್ಯ–ಹಂತದ ಉದ್ಯಮ ಬಂಡವಾಳ
* ಉದ್ಯಮ ಬಂಡವಾಳ ನಿಧಿಗಳು
* ಖಾಸಗಿ ಷೇರುಗಳು
* ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಬಂಡವಾಳ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಗಳು
* ಸಾಲಗಳು

ಶಿಕ್ಷಣ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು

* ಸಾಮಾನ್ಯ ಪದವಿ (ವೃತ್ತಿಪರ ಮತ್ತು ಶೈಕ್ಷಣಿಕ)
* ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮ ತರಬೇತಿ

ಯಶಸ್ಸಿನ ಕಥೆಗಳು

* ಗೋಚರಿಸುವ ಯಶಸ್ಸುಗಳು
* ಸಂಸ್ಥಾಪಕರಿಗೆ ಸಂಪತ್ತಿನ ಉತ್ಪಾದನೆ
* ಅಂತರರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಖ್ಯಾತಿ

ಮೂಲಸೌಕರ್ಯ

* ದೂರಸಂಪರ್ಕ
* ಸಾರಿಗೆ ಮತ್ತು ಲಾಜಿಸ್ಟಿಕ್ಸ್
* ಶಕ್ತಿ
* ವಲಯಗಳು, ಬೆಳವಣಿಗೆ ಕೇಂದ್ರಗಳು, ಕ್ಲಸ್ಟರ್‌ಗಳು

ಸಾಮಾಜಿಕ ನಿಯಮಗಳು

* ಅಪಾಯ, ತಪ್ಪುಗಳು, ವೈಫಲ್ಯಗಳ ಸಹಿಷ್ಣುತೆ
* ನಾವೀನ್ಯತೆ, ಸೃಜನಶೀಲತೆ, ಪ್ರಯೋಗ
* ಸ್ಥಾನಮಾನ
* ಸಾಮಾಜಿಕ ಸಂಪತ್ತು ಸೃಷ್ಟಿ
* ಮಹತ್ವಾಕಾಂಕ್ಷೆ, ಚಾಲನೆ, ಹಸಿವು

ಬೆಂಬಲ ವೃತ್ತಿಗಳು

* ಕಾನೂನು
* ಲೆಕ್ಕಪತ್ರ ನಿರ್ವಹಣೆ
* ಹೂಡಿಕೆ ಬ್ಯಾಂಕರ್‌ಗಳು

ಸರ್ಕಾರೇತರ ಸಂಸ್ಥೆ

* ಲಾಭರಹಿತ ಉದ್ಯಮಕ್ಕೆ ಪ್ರೋತ್ಸಾಹ
* ವಾಣಿಜ್ಯ ಯೋಜನೆ ಸ್ಪರ್ಧೆಗಳು
* ಸಮ್ಮೇಳನಗಳು
* ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿ ಸ್ನೇಹಿ ಸಂಘಗಳು

ಪ್ರತಿಯೊಂದು ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮ ಬೆಂಬಲ ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯು ಅನನ್ಯವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಎಲ್ಲಾ ಅಂಶಗಳು ಪರಸ್ಪರ ಅವಲಂಬಿತವಾಗಿವೆ. ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಪ್ರದೇಶದ ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮ ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಮೇಲಿನ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳಿಂದ ಸ್ಥೂಲವಾಗಿ ವಿವರಿಸಬಹುದಾದರೂ, ಪ್ರತಿ ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯು ನೂರು ಅಂಶಗಳ ಅತ್ಯಂತ ಸಂಕೀರ್ಣ ಮತ್ತು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪರಸ್ಪರ ಕ್ರಿಯೆಯ ಪರಿಣಾಮವಾಗಿದೆ.

ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮ ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳು ಅಂತಿಮವಾಗಿ (ಹೆಚ್ಚಾಗಿ) ಸ್ವಾವಲಂಬಿಯಾಗುತ್ತವೆ. ಆರು ಡೊಮೇನ್‌ಗಳು ಸಾಕಷ್ಟು ಸ್ಥಿತಿಸ್ಥಾಪಕತ್ವವನ್ನು ಹೊಂದಿರುವಾಗ, ಅವು ಪರಸ್ಪರ ಪ್ರಯೋಜನಕಾರಿಯಾಗಿರುತ್ತವೆ. ಈ ಹಂತದಲ್ಲಿ, ಸರ್ಕಾರದ ಒಳಗೊಳ್ಳುವಿಕೆಯನ್ನು ಗಮನಾರ್ಹವಾಗಿ ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಬಹುದು ಮತ್ತು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಬೇಕು. ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ನಾಯಕರು ಹೆಚ್ಚು ಹೂಡಿಕೆ ಮಾಡುವ ಅಗತ್ಯವಿಲ್ಲ. ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯ ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಗಳನ್ನು ಸ್ವಯಂ-ದಿವಾಳಿಗೊಳಿಸುವಂತೆ ರೂಪಿಸುವುದು ಅತ್ಯಗತ್ಯ, ಆದ್ದರಿಂದ ಪರಿಸರದ ಸುಸ್ಥಿರತೆಯ ಮೇಲೆ ಕೇಂದ್ರೀಕರಿಸುತ್ತದೆ.

ಮೇಕ್ ಇನ್ ಇಂಡಿಯಾ ಅಭಿಯಾನ

ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿಗೆ ಕೆಲವು ಅಗತ್ಯತೆಗಳಿವೆ. ಅವರ ಕೆಲವು ಪ್ರಮುಖ ಅಗತ್ಯಗಳೆಂದರೆ:

* ಸುಲಭವಾಗಿ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುವುದು
* ಹೂಡಿಕೆದಾರರನ್ನು ಸುಲಭವಾಗಿ ಹುಡುಕುವುದು
* ತೆರಿಗೆ ವಿನಾಯಿತಿಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುವುದು
* ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು ಮತ್ತು ಉತ್ತಮ ಮೂಲಸೌಕರ್ಯವನ್ನು ಸುಲಭವಾಗಿ ಪ್ರವೇಶಿಸುವುದು
* ತೊಂದರೆಗಳಿಲ್ಲದ ಮತ್ತು ತ್ವರಿತ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಪಡೆಯುವುದು
* ಇತರ ಸಂಸ್ಥೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಸುಲಭವಾಗಿ ಪಾಲುದಾರರಾಗಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುವುದು

ಪ್ರಧಾನಿ ಮೋದಿಯವರು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿದ ಮೇಕ್ ಇನ್ ಇಂಡಿಯಾ ಅಭಿಯಾನವು ಯುವ, ಮಹತ್ವಾಕಾಂಕ್ಷಿ ಉದ್ಯಮಿಗಳ ಈ ಎಲ್ಲಾ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಇದರ ಉದ್ದೇಶ:

* ಹೂಡಿಕೆಯನ್ನು ಸುಲಭಗೊಳಿಸುವುದು
* ಹೊಸ ಆಲೋಚನೆಗಳನ್ನು ಬೆಂಬಲಿಸಸುವುದು
* ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭಿವೃದ್ಧಿಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಸುವುದು
* ಉದ್ಯಮಿಗಳ ಆಲೋಚನೆಗಳನ್ನು ರಕ್ಷಿಸಸುವುದು
* ಸರಕುಗಳನ್ನು ತಯಾರಿಸಲು ಅತ್ಯಾಧುನಿಕ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ರಚಿಸುವುದು

ಉದ್ಯಮಿಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು ಪ್ರಮುಖ ಯೋಜನೆಗಳು

ಸರ್ಕಾರವು ಉದ್ಯಮಿಗಳನ್ನು ಬೆಂಬಲಿಸಲು ಅನೇಕ ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಈ ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು ಭಾರತ ಸರ್ಕಾರದ ವಿವಿಧ ಸಚಿವಾಲಯಗಳು/ಇಲಾಖೆಗಳು ಮೊದಲ ಪೀಳಿಗೆಯ ಉದ್ಯಮಿಗಳನ್ನು ಬೆಂಬಲಿಸಲು ನಡೆಸುತ್ತಿವೆ. ಉದ್ಯಮಿಗಳನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುವ ಕೆಲವು ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು ನೋಡೋಣ.

ಸಂ. ಯೋಜನೆಯ ಹೆಸರು

1. ಪ್ರಧಾನ ಮಂತ್ರಿ ಮುದ್ರಾ ಯೋಜನೆ – ಮೈಕ್ರೋ ಘಟಕಗಳ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಮತ್ತು ಮರುಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆ (ಮುದ್ರಾ),
2. ಸ್ಟ್ಯಾಂಡ್ ಅಪ್ ಇಂಡಿಯಾ
3. ಪ್ರಧಾನ ಮಂತ್ರಿ ಉದ್ಯೋಗ ಸೃಷ್ಟಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮ (PMEGP)
4. ಅಂತರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಸಹಕಾರ
5. ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆ ಮತ್ತು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೇಟಿಂಗ್
6. ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಸಹಾಯ ಯೋಜನೆ
7. ಬಾರ್ ಕೋಡಿಂಗ್‌ಗಾಗಿ ನೋಂದಣಿ ಶುಲ್ಕದ ಮರುಪಾವತಿ
8. ರಾಜ್ಯ/ಜಿಲ್ಲಾ ಮಟ್ಟದ ವ್ಯಾಪಾರ ಮೇಳಗಳಲ್ಲಿ ಎಂಎಸ್‌ಎಂಇಗಳ ಭಾಗವಹಿಸುವಿಕೆಯನ್ನು ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಹಣಕಾಸಿನ ಬೆಂಲಬ

9. ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ಉನ್ನತೀಕರಣಕ್ಕಾಗಿ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮೇಲೆ ಬಂಡವಾಳ ಸಹಾಯಧನ ಬೆಂಬಲ

10. ಮೈಕ್ರೋ ಮತ್ತು ಕಿರು ಎಂಟರ್‌ಪ್ರೈಸ್‌ಗಾಗಿ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಗ್ಯಾರಂಟಿ ಫಂಡ್ (CGFMSE)

11. ISO ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಪ್ರಮಾಣೀಕರಣ ಶುಲ್ಕದ ಮರುಪಾವತಿ

12. ಕೃಷಿ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ

13. ಸಣ್ಣ ಕೃಷಿ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ

14. ಮೆಗಾ ಫುಡ್ ಪಾರ್ಕ್

15. ಆದಿವಾಸಿ ಮಹಿಳಾ ಸಶಕ್ತೀಕರಣ ಯೋಜನೆ

1. ಪ್ರಧಾನ ಮಂತ್ರಿ ಮುದ್ರಾ ಯೋಜನೆ, – ಮೈಕ್ರೋ ಘಟಕಗಳ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಮತ್ತು ಮರುಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆ (ಮುದ್ರಾ),

ವಿವರಣೆ

ಪ್ರಧಾನ ಮಂತ್ರಿ ಮುದ್ರಾ ಯೋಜನೆಯ ಆಶ್ರಯದಲ್ಲಿ, ಮುದ್ರಾ ಈಗಾಗಲೇ ರಚಿಸಲಾಗಿದೆ ಆರಂಭಿಕ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಯೋಜನೆಗಳು. ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆಗಳಿಗೆ 'ಶಿಶು', 'ಕಿಶೋರ್' ಮತ್ತು 'ತರುಣ್' ಎಂದು ಹೆಸರಿಸಲಾಗಿದೆ. ಫಲಾನುಭವಿ ಮೈಕ್ರೋವಿನ ಬೆಳವಣಿಗೆ/ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಮತ್ತು ಹಣಕಾಸಿನ ಅಗತ್ಯಗಳ ಹಂತವನ್ನು ಸೂಚಿಸಲು ಘಟಕ/ಉದ್ಯಮಿ ಮತ್ತು ಮುಂದಿನ ಹಂತದ ಪದವಿಗಾಗಿ ಒಂದು ಉಲ್ಲೇಖ ಬಿಂದುವನ್ನು ಸಹ ಒದಗಿಸಿ/ ಎದುರು ನೋಡುವ ಬೆಳವಣಿಗೆ:

ಎ. ಶಿಶು: ರೂ.50,000/– ವರೆಗಿನ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ

ಬಿ. ಕಿಶೋರ್: ರೂ.ಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಕವರ್ ಮಾಡುವುದು. 50,000/– ಮತ್ತು ರೂ.5 ಲಕ್ಷದವರೆಗೆ

ಸಿ. ತರುಣ್: ರೂ.ಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಕವರ್ ಮಾಡುವುದು. 5 ಲಕ್ಷದಿಂದ 10 ಲಕ್ಷ ರೂ

ಯಾರು ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು?

ಯಾವುದೇ ಭಾರತೀಯ ನಾಗರಿಕರು, ಕೃಷಿಯೇತರ ವಲಯದ ಆದಾಯ ಉತ್ಪಾದಿಸುವ ಚಟುವಟಿಕೆಗಾಗಿ ವ್ಯಾಪಾರ ಯೋಜನೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ, ಉದಾಹರಣೆಗೆ ಉತ್ಪಾದನೆ, ಸಂಸ್ಕರಣೆ, ವ್ಯಾಪಾರ ಅಥವಾ ಸೇವಾ ವಲಯ ಮತ್ತು ಅವರ ಸಾಲದ ಅಗತ್ಯ 10 ಲಕ್ಷಕ್ಕಿಂತ ಕಡಿಮೆ ಇದ್ದಲ್ಲಿ ಮುದ್ರಾ ಸಾಲವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಪ್ರಧಾನ ಮಂತ್ರಿ ಮುದ್ರಾ ಯೋಜನೆ (PMMY) ಅಡಿಯಲಿ ಬ್ಯಾಂಕ್, MFI, ಅಥವಾ NBFC ಗಳನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು

2. ಸ್ಟ್ಯಾಂಡ್ ಅಪ್ ಇಂಡಿಯಾ

ವಿವರಣೆ

ಸ್ಟ್ಯಾಂಡಪ್ ಇಂಡಿಯಾ ಯೋಜನೆಯ ಉದ್ದೇಶವು ರೂ.10 ಲಕ್ಷದಿಂದ 1 ಕೋಟಿಯ ನಡುವಿನ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಸುಲಭಗೊಳಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಕನಿಷ್ಠ ಒಬ್ಬ ಪರಿಶಿಷ್ಟ ಜಾತಿ (SC) ಅಥವಾ ಪರಿಶಿಷ್ಟ ಪಂಗಡ (ST) ಅಥವಾ ಕನಿಷ್ಠ ಒಬ್ಬ ಮಹಿಳಾ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೀಡುವುದು. ಸಾಲ ಬೇಕಾಗಿರುವ ಉದ್ಯಮವು ಉತ್ಪಾದನೆ, ಸೇವೆಗಳು ಅಥವಾ ವ್ಯಾಪಾರ ವಲಯದಲ್ಲಿರಬಹುದು. ಅಲ್ಲದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಉದ್ಯಮಗಳು ಕನಿಷ್ಠ 51% ಷೇರುದಾರರ ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಣ ಪಾಲನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು ಎಸ್‌ಸಿ/ಎಸ್‌ಟಿ ಅಥವಾ ಮಹಿಳಾ ಉದ್ಯಮಿಯಾಗಿರಬಹುದು.

ಯಾರು ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು?

ST, SC ಮತ್ತು ಮಹಿಳೆಯರು

3. ಪ್ರಧಾನ ಮಂತ್ರಿ ಉದ್ಯೋಗ ಸೃಷ್ಟಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮ (PMEGP)

ವಿವರಣೆ

ಈ ಯೋಜನೆಯನ್ನು ಖಾದಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಮೋದ್ಯೋಗ ಆಯೋಗ (ಕೆವಿಐಸಿ) ನೋಡಲ್ ಆಗಿ ಜಾರಿಗೊಳಿಸಿದೆ. ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಸಂಸ್ಥೆ. ರಾಜ್ಯ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ, ಯೋಜನೆಯನ್ನು ರಾಜ್ಯದ ಮೂಲಕ ಜಾರಿಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. KVIC ನಿರ್ದೇಶನಾಲಯಗಳು, ರಾಜ್ಯ ಖಾದಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಮೋದ್ಯೋಗ ಮಂಡಳಿಗಳು (KVIBs) ಮತ್ತು ಜಿಲ್ಲಾ ಕೈಗಾರಿಕೆಗಳು ಕೇಂದ್ರಗಳು (ಡಿಐಸಿ) ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು. ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಸರ್ಕಾರದ ಸಬ್ಸಿಡಿಯನ್ನು KVIC ಮೂಲಕ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ

ಫಲಾನುಭವಿಗಳಿಗೆ/ಉದ್ಯಮಿಗಳಿಗೆ ಅಂತಿಮವಾಗಿ ವಿತರಿಸಲು ಗುರುತಿಸಲಾದ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ಅವರ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ವಿತರಣೆಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

ಸಹಾಯದ ಸ್ವರೂಪ

ಉತ್ಪಾದನಾ ವಲಯದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸಮ್ಮತಿಸಬಹುದಾದ ಯೋಜನೆ/ಘಟಕದ ಗರಿಷ್ಠ ವೆಚ್ಚ ರೂ.25 ಲಕ್ಷ ಮತ್ತು ವ್ಯಾಪಾರ/ಸೇವಾ ವಲಯದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ರೂ.10 ಲಕ್ಷ. PMEGP ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನಿಧಿಯ ಮಟ್ಟಗಳು ಹೀಗಿವೆ:

PMEGP ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಫಲಾನುಭವಿಗಳು ಕೊಡುಗೆ	ಫಲಾನುಭವಿಗಳ ಕೊಡುಗೆ (ಯೋಜನಾ ವೆಚ್ಚದ)	ಸಬ್ಸಿಡಿ ದರ (ಯೋಜನಾ ವೆಚ್ಚದ)
ಪ್ರದೇಶ (ಯೋಜನೆ/ಘಟಕದ ಸ್ಥಳ)		ನಗರ ಗ್ರಾಮೀಣ
ಸಾಮಾನ್ಯ ವರ್ಗ	10%	15% 25%
ವಿಶೇಷ (SC / ST / OBC / ಅಲ್ಪಸಂಖ್ಯಾತರು ಸೇರಿದಂತೆ / ಮಹಿಳೆಯರು, ಮಾಜಿ ಸೈನಿಕರು, ದೈಹಿಕವಾಗಿ ಅಂಗವಿಕಲರು, NER, ಬೆಟ್ಟ ಮತ್ತು ಗಡಿ ಪ್ರದೇಶಗಳು, ಇತ್ಯಾದಿ.	05%	25% 35%

ಒಟ್ಟು ಯೋಜನಾ ವೆಚ್ಚದ ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಕೆಲಸದ ಬಂಡವಾಳವಾಗಿ. ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳು ಅವಧಿ ಸಾಲವಾಗಿ ನೀಡುತ್ತವೆ

ಯಾರು ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು?

ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿ, 18 ವರ್ಷಕ್ಕಿಂತ ಮೇಲ್ಪಟ್ಟವರು. ವೆಚ್ಚದ ಯೋಜನೆಗಳಿಗೆ ಕನಿಷ್ಠ VIII ಪ್ರಮಾಣಿತ ಪಾಸ್ ಉತ್ಪಾದನಾ ವಲಯದಲ್ಲಿ ರೂ. 10 ಲಕ್ಷಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಮತ್ತು ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿ ರೂ. 5 ಲಕ್ಷ/ ಸೇವಾ ವಲಯ. PMEGP ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಮಂಜೂರಾತಿಗಾಗಿ ಹೊಸ ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು ಮಾತ್ರ ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸ್ವಯಂ ಸಹಾಯ ಗುಂಪುಗಳು (ಬಿಪಿಎಲ್‌ಗೆ ಸೇರಿದವರನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಅವರು ಪ್ರಯೋಜನ ಪಡೆದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಯೋಜನೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಯೋಜನಗಳು), ಸೊಸೈಟಿಗಳ ನೋಂದಣಿ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾದ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಕಾಯಿದೆ, 1860; ಉತ್ಪಾದನಾ ಸಹಕಾರ ಸಂಘಗಳು ಮತ್ತು ಚಾರಿಟಬಲ್ ಟ್ರಸ್ಟ್‌ಗಳು ಸಹ ಅರ್ಹವಾಗಿವೆ. ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಘಟಕಗಳು (PMRY, REGP ಅಥವಾ ಭಾರತ ಅಥವಾ ರಾಜ್ಯದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಯೋಜನೆ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಸರ್ಕಾರ) ಮತ್ತು ಬೇರೆ ಯಾವುದಾದರೂ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಈಗಾಗಲೇ ಸರ್ಕಾರಿ ಸಬ್ಸಿಡಿಯನ್ನು ಪಡೆದಿರುವ ಘಟಕಗಳು, ಭಾರತ ಸರ್ಕಾರ ಅಥವಾ ರಾಜ್ಯ ಸರ್ಕಾರದ ಯೋಜನೆಗಳ ಫಲಾನುಭವಿಗಳು ಅರ್ಹರಲ್ಲ.

4. ಅಂತರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಸಹಕಾರ

ವಿವರಣೆ

ಈ ಯೋಜನೆಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ:

ಎ. ಹೊಸ ಕ್ಷೇತ್ರಗಳನ್ನು ಅನ್ವೇಷಿಸಲು ಇತರ ದೇಶಗಳಿಗೆ MSME ವ್ಯಾಪಾರ ನಿಯೋಗಗಳ ನಿಯೋಜನೆ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನದ ಇನ್‌ಫ್ಯೂಷನ್/ ಅಪ್‌ಗ್ರೇಡೇಶನ್, ಜಂಟಿ ಉದ್ಯಮಗಳನ್ನು ಸುಗಮಗೊಳಿಸುವುದು, ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯನ್ನು ಸುಧಾರಿಸುವುದು MSME ಉತ್ಪನ್ನಗಳು, ವಿದೇಶಿ ಸಹಯೋಗಗಳು, ಇತ್ಯಾದಿ.

ಬಿ. ಅಂತರರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಪ್ರದರ್ಶನಗಳು, ವ್ಯಾಪಾರ ಮೇಳಗಳು ಮತ್ತು ಖರೀದಿದಾರರಲ್ಲಿ ಭಾರತೀಯ MSME ಗಳ ಭಾಗವಹಿಸುವಿಕೆ ವಿದೇಶಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಭಾರತದಲ್ಲಿ ಅಂತರರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಭಾಗವಹಿಸುವಿಕೆಯ ವ್ಯಾಪಾರೀ ಭೇಟಿಗಳು,

ಸಿ. MSME ಯ ಆಸಕ್ತಿಯ ವಿಷಯಗಳ ಕುರಿತು ಅಂತರರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಸಮ್ಮೇಳನಗಳು ಮತ್ತು ಸೆಮಿನಾರ್‌ಗಳನ್ನು ನಡೆಸುವುದು

ಸಹಾಯದ ಸ್ವರೂಪ

ಐಸಿ ಯೋಜನೆಯು ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿಗಳ ವಿಮಾನ ದರ ಮತ್ತು ಬಾಹ್ಯಾಕಾಶ ಬಾಡಿಗೆಗೆ ಹಣಕಾಸಿನ ನೆರವು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಗಾತ್ರ ಮತ್ತು ಉದ್ಯಮದ ಪ್ರಕಾರದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಸಹಾಯವನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಯಾರು ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು?

ಎ. ರಾಜ್ಯ/ಕೇಂದ್ರ ಸರ್ಕಾರಿ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು;

ಬಿ. ಕೈಗಾರಿಕೆ/ಉದ್ಯಮ ಸಂಘಗಳು; ಮತ್ತು

ಸಿ. ನೋಂದಾಯಿತ MSME ಗಳ ಅಭಿವೃದ್ಧಿಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಪ್ರಚಾರದಲ್ಲಿ ಆಸಕ್ತಿಯಿರುವ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ನೋಂದಾಯಿತ ಸಮಾಜಗಳು/ ಟ್ರಸ್ಟ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಥೆಗಳು

5. ಸೂಕ್ಷ್ಮ ಮತ್ತು ಸಣ್ಣ ಉದ್ಯಮಗಳಿಗೆ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆ ಮತ್ತು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ರೇಟಿಂಗ್

ವಿವರಣೆ

ಕಿರು ಮತ್ತು ಸಣ್ಣ ಉದ್ಯಮಗಳಲ್ಲಿ ಅವರ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ಮತ್ತು ದೌರ್ಬಲ್ಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮತ್ತು ಅವರ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಅರ್ಹತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಜಾಗೃತಿ ಮೂಡಿಸುವುದು ಯೋಜನೆಯ ಉದ್ದೇಶವಾಗಿದೆ.

ಸಹಾಯದ ಸ್ವರೂಪ

PMEGP ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಫಲಾನುಭವಿಗಳು ಕೊಡುಗೆ	MSME ಸಚಿವಾಲಯದಿಂದ ಮರುಪಾವತಿಸಲು ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಮರುಪಾವತಿಸಲು
ರೂ.50 ಲಕ್ಷಗಳವರೆಗೆ	ರೇಟಿಂಗ್ ಏಜೆನ್ಸಿಯು ವಿಧಿಸುವ ಶುಲ್ಕದ 75% ಗರಿಷ್ಠ ರೂ.15,000/–ಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ
ರೂ.50 ಲಕ್ಷಗಳ ಮೇಲೆ	ರೇಟಿಂಗ್ ಏಜೆನ್ಸಿಯು ವಿಧಿಸುವ ಶುಲ್ಕದ 75%ರಂತೆ ರೂ.30,0001–ಸೀಲಿಂಗ್‌ಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ.
ರೂ.200 ಲಕ್ಷಗಳ ಮೇಲ್ಪಟ್ಟು	ರೂ.200 ಲಕ್ಷಕ್ಕಿಂತ ಮೇಲ್ಪಟ್ಟು ರೇಟಿಂಗ್ ಏಜೆನ್ಸಿಯು ವಿಧಿಸುವ ಶುಲ್ಕದ 75%ರಂತೆ ರೂ.40,000/– ಸೀಲಿಂಗ್‌ಗೆ ಒಳಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ.

ಯಾರು ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು?

ಭಾರತದಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ಷ್ಮ ಅಥವಾ ಸಣ್ಣ ಉದ್ಯಮವಾಗಿ ನೋಂದಾಯಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ಉದ್ಯಮವು ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸಲು ಅರ್ಹವಾಗಿದೆ.

6. ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಸಹಾಯ ಯೋಜನೆ

ವಿವರಣೆ

ಕೆಳಗಿನ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳಿಗೆ ಸಹಾಯವನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ:

ಎ. ವಿದೇಶದಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶನಗಳನ್ನು ಆಯೋಜಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಅಂತರರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಪ್ರದರ್ಶನಗಳು/ವ್ಯಾಪಾರ ಮೇಳಗಳಲ್ಲಿ ಭಾಗವಹಿಸುವುದು

ಬಿ. ಇತರ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು/ಉದ್ಯಮ ಸಂಘಗಳು ಆಯೋಜಿಸುವ ಪ್ರದರ್ಶನಗಳ ಸಹ–ಪ್ರಾಯೋಜಕತ್ವ/ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು

ಸಿ. ಖರೀದಿದಾರ–ಮಾರಾಟಗಾರರ ಸಭೆಗಳು, ತೀವ್ರವಾದ ಪ್ರಚಾರಗಳು ಮತ್ತು ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಪ್ರಚಾರ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಆಯೋಜಿಸುವುದು

ಸಹಾಯದ ಸ್ವರೂಪ

ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿಗಳ ವಿಮಾನ ಮತ್ತು ಬಾಹ್ಯಾಕಾಶ ಬಾಡಿಗೆಯ 95% ವರೆಗಿನ ಹಣಕಾಸಿನ ನೆರವು. ನೆರವು ಗಾತ್ರ ಮತ್ತು ಉದ್ಯಮದ ಪ್ರಕಾರದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ. ಸಹಕಾರಕ್ಕಾಗಿ ಹಣಕಾಸಿನ ನೆರವು ಗರಿಷ್ಠ ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ ಒಳಪಟ್ಟು ನಿವ್ವಳ ವೆಚ್ಚದ 40% ಗೆ, ಗರಿಷ್ಠ 5 ಲಕ್ಷ ರೂ. ಸೀಮಿತವಾಗಿರುತ್ತದೆ

ಯಾರು ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು?

MSMEಗಳು, ಉದ್ಯಮ ಸಂಘಗಳು ಮತ್ತು ಒಖಒಇ ವಲಯಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಇತರ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು.

7. ಬಾರ್ ಕೋಡಿಂಗ್‌ಗಾಗಿ ನೋಂದಣಿ ಶುಲ್ಕದ ಮರುಪಾವತಿ

ವಿವರಣೆ

ಹಣಕಾಸಿನ ನೆರವನ್ನು ಕೇವಲ ಒಂದು ಬಾರಿಯ 75% ಮರುಪಾವತಿಗೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಒಂದು ಬಾರಿಯ ನೋಂದಣಿ ಶುಲ್ಕ ಮತ್ತು ಮೊದಲ ಮೂರು ವರ್ಷಗಳ ವಾರ್ಷಿಕ ಮರುಕಳಿಸುವ ಶುಲ್ಕದ 75% ಅನ್ನು MSE ಗಳು GS1 ಇಂಡಿಯಾಗೆ ಬಾರ್ ಕೋಡಿಂಗ್ ಬಳಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಪಾವತಿಸುತ್ತವೆ.

ಸಹಾಯದ ಸ್ವರೂಪ

ಒಂದು ಬಾರಿ ಮತ್ತು ಮರುಕಳಿಸುವ ಬಾರ್ ಕೋಡ್ ನೋಂದಣಿ ಶುಲ್ಕದ 75% ಮರುಪಾವತಿಗೆ ನಿಧಿಯ ಬೆಂಬಲ.

ಯಾರು ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು?

MSME ನೋಂದಣಿಯೊಂದಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ MSMEಗಳು.

8. ರಾಜ್ಯ/ಜಿಲ್ಲಾ ಮಟ್ಟದ ವ್ಯಾಪಾರ ಮೇಳಗಳಲ್ಲಿ MSME ಗಳ ಭಾಗವಹಿಸುವಿಕೆಯನ್ನು ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಹಣಜ ಬೆಂಬಲವನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು.

ವಿವರಣೆ

ಉತ್ಪಾದಿಸುವ ಎಂಎಸ್ಎಂಇಗಳಿಗೆ ರಾಜ್ಯ/ಜಿಲ್ಲಾ ಮಟ್ಟದ ಪ್ರದರ್ಶನಗಳನ್ನು ರಾಜ್ಯ/ಜಿಲ್ಲಾ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು/ಸಂಘಗಳಿಂದ ಆಯೋಜಿಸಲಾಗುತ್ತಿದ್ದು, ಅದರಲ್ಲಿ ಭಾಗವಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯ ವೇದಿಕೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತಿದೆ.

ಸಹಾಯದ ಸ್ವರೂಪ

1. ವ್ಯಾಪಾರ ಮೇಳಗಳಲ್ಲಿ ಭಾಗವಹಿಸಲು ಉಚಿತ ನೋಂದಣಿ

ಗಮನಿಸಿ: ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು MSME-DIಗಳು ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸಿದ ನಂತರ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

2. ಕಡಿಮೆ ದೂರದ / ನೇರ ರೈಲಿನಲ್ಲಿ ವಾಸ್ತವಿಕ ಶುಲ್ಕದ 50% ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ (AC II ಶ್ರೇಣಿಯ ವರ್ಗಕ್ಕೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿದೆ) ಹತ್ತಿರದ ರೈಲು ನಿಲ್ದಾಣ/ಬಸ್‌ದಿಂದ ಪ್ರದರ್ಶನ ಸ್ಥಳದ ತನಕ. ಮತ್ತು MSME ಗಳಿಗೆ (ಸಾಮಾನ್ಯ ವರ್ಗದ ಉದ್ಯಮಿಗಳು) 50% ಸ್ಥಳ ಬಾಡಿಗೆ ಶುಲ್ಕಗಳು.

3. ಮಹಿಳೆಯರು/SC/ST ಮತ್ತು ಈಶಾನ್ಯ ಪ್ರದೇಶದ ಉದ್ಯಮಿಗಳಿಗೆ. ಭಾರತ ಸರ್ಕಾರವು ಮೇಲೆ ಅಂಶ (2) ರಲ್ಲಿ ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಲಾದ ವಿಷಯಗಳಿಗೆ 80% ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

ಗಮನಿಸಿ: ಒಟ್ಟು ಮರುಪಾವತಿಯು ಎಸ್‌ಸಿ/ಎಸ್‌ಟಿ/ಮಹಿಳೆಯರಿಗೆ/ ಅಂಗವಿಕಲ ಉದ್ಯಮಿಗಳಿಗೆ ಪ್ರತಿ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಗರಿಷ್ಠ ರೂ.30,000/– ಇತರ ಘಟಕಗಳಿಗೆ ಗರಿಷ್ಠ. ಮಿತಿ ಇರುತ್ತದೆ ಪ್ರತಿ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಪ್ರತಿ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ರೂ.20,000/–

ಗಮನಿಸಿ: ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಸಮಾರಂಭಕ್ಕೆ ಹಾಜರಾದ ನಂತರ ಮರುಪಾವತಿಗಾಗಿ ಸೂಕ್ತ ಪುರಾವೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿದೆ. ವಿಭಾಗದ ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಾಗಿನ್ ಆದ ನಂತರ "ನನ್ನ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗಳು" ವಿಭಾಗದಲ್ಲಿ ಪುರಾವೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. ಅಥವಾ ನೇರವಾಗಿ DI ಕಚೇರಿಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುವುದು.

ಯಾರು ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು?

EM ನೋಂದಣಿಯೊಂದಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ MSMEಗಳು.

9. ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ಉನ್ನತೀಕರಣಕ್ಕಾಗಿ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮೇಲೆ ಬಂಡವಾಳ ಸಬ್ಸಿಡಿ ಬೆಂಬಲ

ವಿವರಣೆ

ತಂತ್ರಜ್ಞಾನದ ಉನ್ನತೀಕರಣಕ್ಕಾಗಿ ಪಡೆದ ಕ್ರೆಡಿಟ್‌ನಲ್ಲಿ MSMEಗಳು ಬಂಡವಾಳ ಸಬ್ಸಿಡಿಯನ್ನು (~15%) ಪಡೆಯಬಹುದು.

ಸಹಾಯದ ಸ್ವರೂಪ

ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮತ್ತು ಸಾಲವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಹಣಕಾಸಿನ ನೆರವು.

ಯಾರು ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು?

1. ಬೆಂಬಲವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಮತ್ತು ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳು DC-MSME ಗೆ ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು.

2. MSMEಗಳು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮತ್ತು ಬಂಡವಾಳವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಆಯಾ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳನ್ನು ನೇರವಾಗಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ

ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸುವುದು ಹೇಗೆ?

ನೀವು ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಯಾಗಿದ್ದರೆ, "ಅಪ್ಲೈ ನೌ" ಬಟನ್ ಅನ್ನು ಕ್ಲಿಕ್ ಮಾಡಿ ಅಥವಾ ನೇರವಾಗಿ DC-MSME ಕಚೇರಿಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ. DC-MSME ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚಿನ ವಿವರಗಳನ್ನು ನೀವು ಪಡೆಯಬಹುದು. ನೀವು MSME ಆಗಿದ್ದರೆ, ಆಯಾ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳು/ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ಯೋಜನೆಯ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಲ್ಲಿ ಪಟ್ಟಿಮಾಡಿದಂತೆ. ನೇರವಾಗಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ

10. MSME ಗಳಿಗೆ ಕೊಲ್ಯಾಟರಲ್ ರಹಿತ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಅನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು

ವಿವರಣೆ

ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಮತ್ತು ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಗೆ ಈ ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ ಹಣಕಾಸಿನ ನೆರವು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇದರಿಂದಾಗಿ ಅವರು MSMEಗಳಿಗೆ ಮೇಲಾಧಾರರಹಿತ ಸಾಲವನ್ನು ನೀಡಬಹುದು.

ಸಹಾಯದ ಸ್ವರೂಪ

MSME ಗಳಿಗೆ ಮೇಲಾಧಾರ–ಮುಕ್ತ ಸಾಲವನ್ನು ನೀಡಲು ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಮತ್ತು ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಗೆ ನಿಧಿಯ ಬೆಂಬಲವಿರುತ್ತದೆ.

ಯಾರು ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು?

ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಬೆಂಬಲವನ್ನು ಪಡೆಯಲು DC-MSME/MSME-DIಗಳ ಕಚೇರಿಗೆ ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು. MSMEಗಳು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಪಡೆಯಲು ಆಯಾ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳನ್ನು ನೇರವಾಗಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

11. ISO ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಪ್ರಮಾಣೀಕರಣ ಶುಲ್ಕದ ಮರುಪಾವತಿ

ISO 9000/ISO 14001 ಪ್ರಮಾಣೀಕರಣ ಮರುಪಾವತಿ.

ವಿವರಣೆ

ISO 18000/ISO 22000/ISO 27000 ಪ್ರಮಾಣೀಕರಣವನ್ನು ಪಡೆದಿರುವ MSME ಉತ್ಪಾದನಾ ಘಟಕಗಳಿಗೆ ಒಂದು ಬಾರಿ ಮರುಪಾವತಿಗಾಗಿ ಸರಕಾರವು ಸಹಾಯವನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಸಹಾಯದ ಸ್ವರೂಪ

ISO ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುವಲ್ಲಿ ಮಾಡಿದ ವೆಚ್ಚದ ಮರುಪಾವತಿ.

ಯಾರು ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು?

EM ನೋಂದಣಿಯೊಂದಿಗೆ MSMEಗಳು.

12. ಕೃಷಿ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ

ವಿವರಣೆ

ಗ್ರಾಮೀಣ ಗೋದಾಮುಗಳ ನಿರ್ಮಾಣ/ನವೀಕರಣಕ್ಕಾಗಿ ಬಂಡವಾಳ ಹೂಡಿಕೆ ಸಬ್ಸಿಡಿ.

ವೈಜ್ಞಾನಿಕ ಶೇಖರಣಾ ಸಾಮರ್ಥ್ಯದ ಸೃಷ್ಟಿ ಮತ್ತು ಸಂಕಷ್ಟದ ಮಾರಾಟವನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟುವುದು.

ಸಹಾಯದ ಸ್ವರೂಪ

ರೈತರಿಗೆ ಸಬ್ಸಿಡಿ @ 25%, ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ಯೋಜನಾ ವೆಚ್ಚದ 15%.

ಯಾರು ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು

ಎನ್‌ಜಿಒಗಳು, ಸ್ವಸಹಾಯ ಸಂಘಗಳು, ಕಂಪನಿಗಳು, ಸಹಕಾರ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು.

13. ಸಣ್ಣ ಕೃಷಿ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ

ವಿವರಣೆ

ವ್ಯಾಪಾರ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ವಿವರಣೆಯು ಸಾಹಸೋದ್ಯಮ ಬಂಡವಾಳ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಸಹಾಯವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಇಕ್ವಿಟಿ, ಮತ್ತು ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ಕೃಷಿ–ಪೂರ್ವ ಭೇಟಿಗಳನ್ನು ಏರ್ಪಡಿಸುತ್ತದೆ

ರೈತರ ಕೃಷಿ ವ್ಯಾಪಾರ ಒಕ್ಕೂಟ

ವ್ಯಾಪಾರ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ವಿವರಣೆಯು ಸಾಹಸೋದ್ಯಮ ಬಂಡವಾಳ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಸಹಾಯವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಇಕ್ವಿಟಿ, ಮತ್ತು ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ಕೃಷಿ–ಪೂರ್ವ ಭೇಟಿಗಳನ್ನು ಏರ್ಪಡಿಸುತ್ತದೆ

ಸಹಾಯದ ಸ್ವರೂಪ

5 ಲಕ್ಷದ ಮಿತಿಯೊಂದಿಗೆ ಆರ್ಥಿಕ ನೆರವು.

ಯಾರು ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು

ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು, ರೈತರು, ಉತ್ಪಾದಕರ ಗುಂಪುಗಳು, ಪಾಲುದಾರಿಕೆ/ಸ್ವಾಮ್ಯದ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು, SGH ಗಳು, ಕೃಷಿ–ಪ್ರಿನಿಯರ್ಸ್, ಇತ್ಯಾದಿ.

14. ಮೆಗಾ ಫುಡ್ ಪಾರ್ಕ್

ವಿವರಣೆ

ಮೌಲ್ಯವರ್ಧನೆ, ಹೆಚ್ಚಿಸಲು ಕೃಷಿ ಉತ್ಪಾದನೆ ಮತ್ತು ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯನ್ನು ಜೋಡಿಸುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ
ರೈತರ ಆದಾಯ, ಗ್ರಾಮೀಣ ಉದ್ಯೋಗ ಸೃಷ್ಟಿ.

ಸಹಾಯದ ಸ್ವರೂಪ

ರೂ.50 ಕೋಟಿಗಳ ಮಿತಿಯೊಂದಿಗೆ ಯೋಜನಾ ವೆಚ್ಚದ 50% ಒಂದು ಬಾರಿ ಬಂಡವಾಳ ಅನುದಾನ.

ಯಾರು ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು

ರೈತರು, ರೈತ ಗುಂಪುಗಳು, ಸ್ವಸಹಾಯ ಸಂಘಗಳು.

15. ಆದಿವಾಸಿ ಮಹಿಳಾ ಸಶಕ್ತೀಕರಣ ಯೋಜನೆ

ವಿವರಣೆ

ಎಸ್‌ಟಿ ಮಹಿಳೆಯರ ಆರ್ಥಿಕ ಅಭಿವೃದ್ಧಿಗೆ ರಿಯಾಯಿತಿ ಯೋಜನೆ.

ಸಹಾಯದ ಸ್ವರೂಪ

ಯೋಜನೆಯ ವೆಚ್ಚದ 90% ವರೆಗೆ ರಿಯಾಯಿತಿ ದರದಲ್ಲಿ ಟರ್ಮ್ ಲೋನ್.

ಯಾರು ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದು

ಪರಿಶಿಷ್ಟ ಪಂಗಡದ ಮಹಿಳೆಯರು.

ಸಲಹೆಗಳು

* ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ, ಇತರ ಉದ್ಯಮಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಂಪರ್ಕಗಳನ್ನು ಅನ್ನು ಸಂಶೋಧಿಸಿ, ನವೋದ್ಯಮ ಬಂಡವಾಳಗಾರರು, ಪರೋಕ್ಷ ಹೂಡಿಕೆದಾರರು, ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯನ್ನು ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಲು ಇರುವ ನೀತಿಗಳನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಿ.
* ವೈಫಲ್ಯವು ಒಂದು ಮೆಟ್ಟಿಲು ಮತ್ತು ರಸ್ತೆಯ ಅಂತ್ಯವಲ್ಲ. ನಿಮ್ಮ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಗೆಳೆಯರ ದೋಷಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಮುಂದಿನ ಸಾಹಸದಲ್ಲಿ ಅವುಗಳನ್ನು ಸರಿಪಡಿಸಿ.
* ನಿಮ್ಮ ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಕ್ರಿಯಾಶೀಲರಾಗಿರಿ. ನಿಮ್ಮ ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯ ಬೆಂಬಲ ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಸ್ವಯಂ ಸುಸ್ಥಿರತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅವುಗಳನ್ನು ಪುಷ್ಟೀಕರಿಸಿ.

6.5.7 ಅಪಾಯದ ಅಪೇಕ್ಷೆ ಮತ್ತು ಪುನರ್‌ಚೇತನ

ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆ ಮತ್ತು ಅಪಾಯ

ಉದ್ಯಮಿಗಳು ಸ್ವಾಭಾವಿಕವಾಗಿ ರಿಸ್ಕ್ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವವರು. ಅವರು ಮಾರ್ಗ ನಿರ್ಮಾಪಕರು, ಮಾರ್ಗಕ್ರಮಿಸುವವರು ಅಲ್ಲ. ಸಾಮಾನ್ಯ, ಜಾಗರೂಕ ವ್ಯಕ್ತಿಗಿಂತ ಭಿನ್ನವಾಗಿ, ಒಬ್ಬ ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿ ತನ್ನ ಕೆಲಸವನ್ನು (ಅವನ ಏಕೈಕ ಆದಾಯ) ತ್ಯಜಿಸಲು ಮತ್ತು ತನ್ನ ಮತ್ತು ತನ್ನ ಕಲ್ಪನೆಯ ಮೇಲೆ ಅಪಾಯವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಬಗ್ಗೆ ಎರಡು ಬಾರಿ ಯೋಚಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

ಒಬ್ಬ ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿ ತನ್ನ ಕನಸುಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವಾಗ, ತನ್ನ ಊಹೆಗಳು ತಪ್ಪಾಗಿ ಸಾಬೀತಾಗಬಹುದು ಮತ್ತು ಅನಿರೀಕ್ಷಿತ ಘಟನೆಗಳು ಉದ್ಭವಿಸಬಹುದು ಎಂದು ತಿಳಿದಿರುತ್ತಾನೆ. ಹಲವಾರು ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಎದುರಿಸಿದ ನಂತರ, ಯಶಸ್ಸು ಇನ್ನೂ ಖಾತರಿಯಿಲ್ಲ ಎಂದು ಅವರು ತಿಳಿದಿದ್ದಾರೆ. ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮ ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯಕ್ಕೆ ಸಮಾನಾರ್ಥಕವಾಗಿದೆ. ಅಪಾಯ–ಅಪೇಕ್ಷೆ ಎಂದು ಕರೆಯಲ್ಪಡುವ ಈ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವು ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯ ಲಕ್ಷಣವಾಗಿದೆ, ಇದು ಭಾಗಶಃ ಆನುವಂಶಿಕ ಮತ್ತು ಭಾಗಶಃ ಸ್ವಯಂ ಗಳಿಸಿರುವುದು.

ಅಪಾಯದ ಅಪೇಕ್ಷೆ ಎಂದರೇನು?

ಅಪಾಯದ ಅಪೇಕ್ಷೆ, ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಅಪಾಯವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಎಷ್ಟು ಮಟ್ಟಿಗೆ ಸಜ್ಜಾಗಿದೆ ಎಂದು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾಗಿದೆ. ಮೂಲಭೂತವಾಗಿ, ಇದು ಸಂಭವನೀಯ ಲಾಭಗಳು ಮತ್ತು ಪರಿಸರದಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಅಪಾಯಗಳ ನಡುವೆ (ಆರ್ಥಿಕ ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆ, ನೀತಿಗಳು, ಇತ್ಯಾದಿ) ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಹೊಡೆದ ಸಮತೋಲನವನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ. ಹೆಚ್ಚಿನ ಅಪಾಯವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು ಹೆಚ್ಚಿನ ಪ್ರತಿಫಲಗಳಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗಬಹುದು. ಆದರೆ ನಷ್ಟದ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಂಭವನೀಯತೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ತುಂಬಾ ಸಂಪ್ರದಾಯವಾದಿಯಾಗಿರುವುದು ಕಂಪನಿಯ ವಿರುದ್ಧ ಹೋಗಬಹುದು ಏಕೆಂದರೆ ಅದು ಬೆಳೆಯಲು ಮತ್ತು ಅವರ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ತಲುಪಲು ಉತ್ತಮ ಅವಕಾಶಗಳನ್ನು ಕಳೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು.

ಅಪಾಯದ ಹಸಿವಿನ ಮಟ್ಟವನ್ನು ವಿಶಾಲವಾಗಿ "ಕಡಿಮೆ", "ಮಧ್ಯಮ" ಮತ್ತು "ಹೆಚ್ಚು" ಎಂದು ವರ್ಗೀಕರಿಸಬಹುದು. ಕಂಪನಿಯ ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿ(ಗಳು) ಎಲ್ಲಾ ಸಂಭಾವ್ಯ ಪರ್ಯಾಯಗಳನ್ನು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಬೇಕು ಮತ್ತು ಯಶಸ್ವಿಯಾಗಲು ಹೆಚ್ಚು ಸಾಧ್ಯವಿರುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಆರಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಗಳು ವಿಭಿನ್ನ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಅಪಾಯದ ಅಪೇಕ್ಷೆಗಳ ವಿವಿಧ ಹಂತಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿವೆ. ಆ ಹಂತಗಳು ಹೀಗಿವೆ:

* ಉದ್ಯಮದ ಪ್ರಕಾರ
* ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಒತ್ತಡಗಳು
* ಕಂಪನಿ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ಕ್ರಾಂತಿಕಾರಿ ಪರಿಕಲ್ಪನೆಯೊಂದಿಗಿನ ಪ್ರಾರಂಭವು ಹೆಚ್ಚಿನ ಅಪಾಯದ ಹಸಿವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ. ನವೋದ್ಯಮವು ದೀರ್ಘಾವಧಿಯ ಯಶಸ್ಸನ್ನು ಸಾಧಿಸುವ ಮೊದಲಿಗೆ ಪ್ರಾರಂಭದಲ್ಲಿ ಅಲ್ಪಾವಧಿಯ ವೈಫಲ್ಯಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಬಹುದು. ಈ ರೀತಿಯ ಅಪೇಕ್ಷೆ ಸ್ಥಿರವಾಗಿ ಉಳಿಯುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರಸ್ತುತ ಸಂದರ್ಭಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸರಿಹೊಂದಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಅಪಾಯದ ಅಪೇಕ್ಷೆಯ ಹೇಳಿಕೆ

ಕಂಪನಿಗಳು ತಮ್ಮ ಉದ್ದೇಶಗಳು ಮತ್ತು ಅವಕಾಶಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಡಿದ ನಿರ್ಧಾರಗಳೊಂದಿಗೆ ತಮ್ಮ ಅಪಾಯದ ಹಸಿವನ್ನು ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಬೇಕು. ಮತ್ತು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಬೇಕು. ಅಪಾಯದ ಅಪೇಕ್ಷೆ ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಅಂಶವೆಂದರೆ ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿ ಅಪಾಯದ ಸ್ವೀಕಾರ ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಹೇಳುವ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಹೊಂದಿರುವುದು. ಇದು ಕಂಪನಿಯೊಳಗೆ ಅಪಾಯವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಮಿತಿಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸುತ್ತದೆ. ಅಪಾಯದ ಅಪೇಕ್ಷೆ ಹೇಳಿಕೆಯು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಬೇಕು:

* ವ್ಯಾಪಾರವು ಎದುರಿಸುತ್ತಿರುವ ಅಪಾಯಗಳ ಸ್ವರೂಪ.
* ಕಂಪನಿಯು ಯಾವ ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಆರಾಮದಾಯಕವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಯಾವ ಅಪಾಯ ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹವಲ್ಲ.
* ಎಲ್ಲಾ ಅಪಾಯದ ವರ್ಗಗಳಲ್ಲಿ ಎಷ್ಟು ಅಪಾಯವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಬೇಕು.
* ಅಪಾಯ ಮತ್ತು ಪ್ರತಿಫಲದ ನಡುವಿನ ಅಪೇಕ್ಷಿತ ವಿನಿಮಯ.
* ಅಪಾಯ ತಡೆಯ ಕ್ರಮಗಳು ಮತ್ತು ಅಪಾಯಕ್ಕೀಡಾಗುವಿಕೆಯನ್ನು ಪರೀಕ್ಷಿಸುವ ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಿಸುವ ಕ್ರಮಗಳು.

ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆ ಮತ್ತು ಪುನರ್‌ಚೇತನ

ಉದ್ಯಮಿಗಳು ಪುನರ್‌ಚೇತನ ಎಂದು ಕರೆಯಲ್ಪಡುವ ಗುಣಗಳ ಗುಂಪಿನಿಂದ ನಿರೂಪಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದ್ದಾರೆ. ಉದ್ಯಮವನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸುವ ಆರಂಭಿಕ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ಈ ಗುಣಗಳು ವಿಶೇಷವಾಗಿ ದೊಡ್ಡ ಪಾತ್ರವನ್ನು ವಹಿಸುತ್ತವೆ. ಅಪಾಯದ ನಂತರದ ಪುನರ್‌ಚೇತನವು ಅತ್ಯಂತ ಮೌಲ್ಯಯುತ ಲಕ್ಷಣವಾಗಿದೆ. ಏಕೆಂದರೆ ಇದು ಉದ್ಯಮಿಗಳನ್ನು ಸವಾಲುಗಳ ಬೆದರಿಕೆ ಮತ್ತು ವ್ಯಾಪಾರ ಪರಿಸರದಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ವಿರುದ್ಧ ರಕ್ಷಿಸುತ್ತದೆ ಎಂದು ನಂಬಲಾಗಿದೆ.

ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯ ಪುನರ್‌ಚೇತನ ಎಂದರೇನು?

ತಮ್ಮ ಜೀವನ ಮತ್ತು ವೃತ್ತಿ ಆಕಾಂಕ್ಷೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಹಿನ್ನಡೆಗಳನ್ನು ಜಯಿಸುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಲು ಪುನರ್‌ಚೇತನವನ್ನು ಬಳಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಚೇತರಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ವ್ಯಕ್ತಿ ಎಂದರೆ ಹಿನ್ನಡೆಯಿಂದ ಸುಲಭವಾಗಿ ಮತ್ತು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಚೇತರಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿ. ಉದ್ಯಮಿಗಳಿಗೆ, ಪುನರ್‌ಚೇತನವು ನಿರ್ಣಾಯಕ ಲಕ್ಷಣವಾಗಿದೆ. ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯ ಪುನರ್‌ಚೇತನವು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಧಾನಗಳಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚಿಸಬಹುದು:

* ತರಬೇತುದಾರರು ಮತ್ತು ಮಾರ್ಗದರ್ಶಕರ ವೃತ್ತಿಪರ ಜಾಲವನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸುವ ಮೂಲಕ
* ಬದಲಾವಣೆಯು ಜೀವನದ ಒಂದು ಭಾಗವಾಗಿದೆ ಎಂದು ಒಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ
* ಅಡೆತಡೆಗಳನ್ನು ಜಯಿಸಬಹುದಾದ ಸಂಗತಿಯಾಗಿ ನೋಡುವ ಮೂಲಕ

ಚೇತರಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳು

ತಮ್ಮ ವ್ಯಾಪಾರ ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿ ಸಂಪೂರ್ಣ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಹೋಗಲು ಒಂದು ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿ ಸಾಕಷ್ಟು ಚೇತರಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳು:

* ಬಲವಾದ ಆಂತರಿಕ ನಿಯಂತ್ರಣ ಪ್ರಜ್ಞೆ
* ಬಲವಾದ ಸಾಮಾಜಿಕ ಸಂಪರ್ಕಗಳು
* ಹಿನ್ನಡೆಗಳಿಂದ ಕಲಿಯುವ ಕೌಶಲ್ಯ
* ದೊಡ್ಡ ವಹಿವಾಟನ್ನು ಗಮನಿಸುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ
* ವೈವಿಧ್ಯಗೊಳಿಸುವ ಮತ್ತು ವಿಸ್ತರಿಸುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ
* ಬದುಕುಳಿಯುವ ವರ್ತನೆ
* ನಗದು ಹರಿವಿನ ಜಾಗ್ರತೆಯ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು
* ವಿವರಗಳಿಗೆ ಗಮನ

ಸಲಹೆಗಳು

* ಗ್ರಾಹಕರು, ಪೂರೈಕೆದಾರರು, ಗೆಳೆಯರು, ಸ್ನೇಹಿತರು ಮತ್ತು ಕುಟುಂಬದ ಉತ್ತಮ ನೆಟ್‌ವರ್ಕ್ ಅನ್ನು ಬೆಳೆಸಿಕೊಳ್ಳಿ. ಇದು ನಿಮ್ಮ ವ್ಯಾಪಾರವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ, ನಿಮಗೆ ಕಲಿಯಲು, ಹೊಸ ಅವಕಾಶಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಮತ್ತು ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳಿಗೆ ಹೊಂದಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.
* ಹಿನ್ನಡೆಗಳಲ್ಲೇ ಇರಬೇಡಿ. ಮತ್ತೆ ಮುನ್ನಡೆಯಲು ಏನು ಮಾಡಬೇಕೆಂಬುದರ ಬಗ್ಗೆ ಗಮನಹರಿಸಿ.
* ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಮೊಟಕುಗೊಳಿಸಲು ನೀವು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಅದು ನಿಮ್ಮ ಬೆಳವಣಿಗೆಯ ವೆಚ್ಚದಲ್ಲಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.

6.5.8 ಯಶಸ್ಸು ಮತ್ತು ವೈಫಲ್ಯಗಳು: ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯಲ್ಲಿನ ಯಶಸ್ಸು ಮತ್ತು ವೈಫಲ್ಯಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು

ಶ್ಯಾಮ್ ಒಬ್ಬ ಪ್ರಸಿದ್ಧ ಉದ್ಯಮಿ, ಅವರ ಯಶಸ್ಸಿನ ಕಥೆಗೆ ಹೆಸರುವಾಸಿಯಾಗಿದ್ದಾರೆ. ಆದರೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಜನರಿಗೆ ತಿಳಿದಿಲ್ಲದ ವಿಷಯವೆಂದರೆ ಶ್ಯಾಮ್ ತಮ್ಮ ಉದ್ಯಮ ಯಶಸ್ವಿಯಾಗುವ ಮೊದಲು ಹಲವಾರು ಬಾರಿ ವಿಫಲರಾದರು. ಎರಡನ್ನೂ ಹೊಂದಿರುವ, ವಿಫಲವಾದ ಮತ್ತು ಯಶಸ್ವಿಯಾದ ಉದ್ಯಮಿಯಿಂದ ನೇರವಾಗಿ ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆ ಎಂದರೇನು ಎಂಬ ಕಲ್ಪನೆಯನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಅವರ ಸಂದರ್ಶನವನ್ನು ಓದಿ.

ಸಂದರ್ಶಕ: ಶ್ಯಾಮ್, ಉದ್ಯಮಿಗಳು ದೊಡ್ಡ ರಿಸ್ಕ್ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವವರು ಎಂದು ನಾನು ಕೇಳಿದ್ದೇನೆ, ಅವರು ಎಂದಿಗೂ ವಿಫಲರಾಗಲು ಹೆದರುವುದಿಲ್ಲ. ಇದು ನಿಜಾನಾ?

ಶ್ಯಾಮ್: ಹ್ಹ, ಇಲ್ಲ ಖಂಡಿತ ಇದು ನಿಜವಲ್ಲ! ಉದ್ಯಮಿಗಳು ನಿರ್ಭಯವಾಗಿ ಉತ್ಸಾಹದಿಂದ ಇರಬೇಕೆಂದು ಹೆಚ್ಚಿನ ಜನರು ನಂಬುತ್ತಾರೆ. ಆದರೆ ಸತ್ಯವೆಂದರೆ, ಭಯವು ಅತ್ಯಂತ ಸಾಮಾನ್ಯ ಮತ್ತು ಮಾನ್ಯವಾದ ಮನುಷ್ಯಸಹಜ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಾಗಿದೆ, ವಿಶೇಷವಾಗಿ ನೀವು ನಿಮ್ಮ ಸ್ವಂತ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲು ಯೋಜಿಸುತ್ತಿರುವಾಗ! ವಾಸ್ತವವಾಗಿ, ನನ್ನ ದೊಡ್ಡ ಭಯವು ವಿಫಲಗೊಳ್ಳುವ ಭಯವಾಗಿತ್ತು. ವಾಸ್ತವ ಏನೆಂದರೆ, ಉದ್ಯಮಿಗಳು ಎಷ್ಟು ಯಶಸ್ವಿಯಾಗುತ್ತಾರೋ ಅಷ್ಟು ಸೋಲುತ್ತಾರೆ. ನಿಮ್ಮ ಯೋಜನೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಮುಂದುವರಿಯುವುದನ್ನು ತಡೆಯಲು ವಿಫಲವಾಗುವ ಭಯವನ್ನು ಅನುಮತಿಸದಿರುವುದು ತಂತ್ರವಾಗಿದೆ. ನೆನಪಿಡಿ, ವೈಫಲ್ಯಗಳು ಭವಿಷ್ಯದ ಯಶಸ್ಸಿಗೆ ಪಾಠಗಳಾಗಿವೆ!

ಸಂದರ್ಶಕ: ನಿಮ್ಮ ಪ್ರಕಾರ, ಉದ್ಯಮಿಗಳು ವಿಫಲರಾಗಲು ಕಾರಣವೇನು?

ಶ್ಯಾಮ್: ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿಗಳು ವಿಫಲರಾಗಲು ಒಂದೇ ಒಂದು ಕಾರಣವಿಲ್ಲ. ಹಲವಾರು ಕಾರಣಗಳಿಂದ ಉದ್ಯಮಿ ವಿಫಲರಾಗಬಹುದು. ನೀವು ವಿಫಲರಾಗಬಹುದು ಏಕೆಂದರೆ ನಿಮ್ಮ ವೈಫಲ್ಯದ ಭಯವು ನಿಮ್ಮನ್ನು ಸೋಲಿಸಲು ನೀವು ಬಿಟ್ಟಿದ್ದೀರಿ. ಕೆಲಸವನ್ನು ನಿಯೋಜಿಸಲು (ವಿತರಿಸಲು) ನೀವು ಸಿದ್ಧರಿಲ್ಲದ ಕಾರಣ ನೀವು ವಿಫಲವಾಗಬಹುದು. "ನೀವು ಏನು ಬೇಕಾದರೂ ಮಾಡಬಹುದು, ಆದರೆ ಎಲ್ಲವನ್ನೂ ಅಲ್ಲ!" ನೀವು ತುಂಬಾ ಸುಲಭವಾಗಿ ಬಿಟ್ಟುಕೊಟ್ಟಿದ್ದರಿಂದ ನೀವು ವಿಫಲರಾಗಬಹುದು – ಬಹುಶಃ ನೀವು ಸಾಕಷ್ಟು ಪಟ್ಟುಬಿಡದಿರಬಹುದು. ಸಣ್ಣ, ಅತ್ಯಲ್ಪ ಕಾರ್ಯಗಳ ಮೇಲೆ ನಿಮ್ಮ ಶಕ್ತಿಯನ್ನು ಕೇಂದ್ರೀಕರಿಸುವ ಮತ್ತು ಪ್ರಮುಖವಾದ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ಲಕ್ಷಿಸುವುದರಿಂದ ನೀವು ವಿಫಲರಾಗಬಹುದು. ವಿಫಲಗೊಳ್ಳಲು ಇತರ ಕಾರಣಗಳು ತಪ್ಪು ಜನರೊಂದಿಗೆ ಪಾಲುದಾರಿಕೆ, ನಿಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ಸರಿಯಾದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸರಿಯಾದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸರಿಯಾದ ಬೆಲೆಗೆ ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿರುವುದು ಮತ್ತು ಇನ್ನೂ ಹಲವು ಕಾರಣಗಳು!

ಸಂದರ್ಶಕ: ಒಬ್ಬ ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿಯಾಗಿ, ವೈಫಲ್ಯವನ್ನು ಹೇಗೆ ನೋಡಬೇಕು ಎಂದು ನೀವು ಭಾವಿಸುತ್ತೀರಿ?

ಶ್ಯಾಮ್: ನಾವೆಲ್ಲರೂ ವೈಫಲ್ಯವನ್ನು ಋಣಾತ್ಮಕವಾಗಿ ನೋಡುವುದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಾಗಿ ಆಸ್ತಿಯಾಗಿ ನೋಡಬೇಕು ಎಂದು ನಾನು ನಂಬುತ್ತೇನೆ. ನಾನು ನೋಡುವ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ, ನಿಮಗೆ ಏನಾದರೂ ಆಲೋಚನೆ ಇದ್ದರೆ, ನೀವು ವಿಫಲಗೊಳ್ಳುವ ಅವಕಾಶವಿದ್ದರೂ ಅದನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಬೇಕು. ಏಕೆಂದರೆ ಪ್ರಯತ್ನಿಸದಿರುವುದು ಅಲ್ಲಿಯೇ ವಿಫಲವಾಗಿದೆ, ಹೇಗಾದರೂ! ಮತ್ತು ವೈಫಲ್ಯವು ಸಂಭವಿಸಬಹುದಾದ ಕೆಟ್ಟ ವಿಷಯವಲ್ಲ. ಪ್ರಯತ್ನಿಸದಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ಪಶ್ಚಾತ್ತಾಪ ಪಡುವುದು ಮತ್ತು 'ಏನಾದರೆ' ಎಂದು ಯೋಚಿಸುವುದು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುವುದಕ್ಕಿಂತ ಮತ್ತು ವಿಫಲವಾಗುವುದಕ್ಕಿಂತ ಕೆಟ್ಟದಾಗಿದೆ ಎಂದು ನಾನು ಭಾವಿಸುತ್ತೇನೆ.

ಸಂದರ್ಶಕ: ನೀವು ಮೊದಲ ಬಾರಿಗೆ ವಿಫಲರಾದಾಗ ನಿಮಗೆ ಹೇಗೆ ಅನಿಸಿತು?

ಶ್ಯಾಮ್: ನಾನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಎದೆಗುಂದಿದ್ದೆ! ಇದು ತುಂಬಾ ನೋವಿನ ಅನುಭವ. ಆದರೆ ಒಳ್ಳೆಯ ಸುದ್ದಿ ಏನೆಂದರೆ, ನೀವು ವೈಫಲ್ಯದಿಂದ ಚೇತರಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತೀರಿ. ಮತ್ತು ಪ್ರತಿ ನಂತರದ ವೈಫಲ್ಯದೊಂದಿಗೆ, ಚೇತರಿಕೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ತುಂಬಾ ಸುಲಭವಾಗುತ್ತದೆ. ಅದಕ್ಕಾಗಿಯೇ ನೀವು ಪ್ರತಿ ವೈಫಲ್ಯವನ್ನು ಒಂದು ಪಾಠವಾಗಿ ನೋಡಲು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುತ್ತೀರಿ. ಅದು ಅಂತಿಮವಾಗಿ ನಿಮಗೆ ಯಶಸ್ವಿಯಾಗಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ, ಬದಲಿಗೆ ನೀವು ಜಯಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದ ಅಡಚಣೆಯಾಗಿದೆ. ವೈಫಲ್ಯವು ಅನೇಕ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ ಎಂದು ನೀವು ಅರಿತುಕೊಳ್ಳಲು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುತ್ತೀರಿ.

ಸಂದರ್ಶಕ: ವಿಫಲಗೊಳ್ಳುವುದರಿಂದಾಗುವ ಕೆಲವು ಪ್ರಯೋಜನಗಳ ಬಗ್ಗೆ ನೀವು ನಮಗೆ ಹೇಳಬಲ್ಲಿರಾ?

ಶ್ಯಾಮ್: ವೈಫಲ್ಯದಿಂದ ನಾನು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅನುಭವಿಸಿದ ಪ್ರಯೋಜನವೆಂದರೆ ವೈಫಲ್ಯವು ನನ್ನನ್ನು ಹೊಸ ಬೆಳಕಿನಲ್ಲಿ ನೋಡುವಂತೆ ಮಾಡಿತು. ಇದು ನನಗೆ ಮೊದಲು ಇಲ್ಲದ ಉತ್ತರಗಳನ್ನು ನೀಡಿತು. ವೈಫಲ್ಯವು ನಿಮ್ಮನ್ನು ಹೆಚ್ಚು ಬಲಶಾಲಿಯಾಗಿಸಬಹುದು. ಇದು ನಿಮ್ಮ ಅಹಂಕಾರವನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಣದಲ್ಲಿಡಲು ಸಹ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

ಸಂದರ್ಶಕ: ತಮ್ಮ ಸ್ವಂತ ಉದ್ಯಮಗಳನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲಿರುವ ಉದ್ಯಮಿಗಳಿಗೆ ನೀವು ಯಾವ ಸಲಹೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತೀರಿ?

ಶ್ಯಾಮ್: ಅವರ ಸಂಶೋಧನೆಯನ್ನು ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಅವರ ಉತ್ಪನ್ನವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಿಜವಾಗಿಯೂ ಬೇಕಾಗಿರುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ನಾನು ಅವರಿಗೆ ಹೇಳುತ್ತೇನೆ. ಅವರ ಪಾಲುದಾರರು ಮತ್ತು ಉದ್ಯೋಗಿಗಳನ್ನು ಬಹಳ ಬುದ್ಧಿವಂತಿಕೆಯಿಂದ ಮತ್ತು ಎಚ್ಚರಿಕೆಯಿಂದ ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಲು ನಾನು ಅವರಿಗೆ ಹೇಳುತ್ತೇನೆ. ಆಕ್ರಮಣಕಾರಿಯಾಗಿರುವುದು ಬಹಳ ಮುಖ್ಯ ಎಂದು ನಾನು ಅವರಿಗೆ ಹೇಳುತ್ತೇನೆ – ನಿಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಆಕ್ರಮಣಕಾರಿಯಾಗಿ ತಳ್ಳಿರಿ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟ ಮಾಡಿ. ಉದ್ಯಮವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವುದು ತುಂಬಾ ದುಬಾರಿಯಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಅವರು ಹಣದ ಕೊರತೆಯ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗೆ ಸಿದ್ಧರಾಗಿರಬೇಕು ಎಂದು ನಾನು ಅವರಿಗೆ ಎಚ್ಚರಿಕೆ ನೀಡುತ್ತೇನೆ.

ದೀರ್ಘಾವಧಿಯ ಗುರಿಗಳನ್ನು ರಚಿಸಲು ಮತ್ತು ಆ ಗುರಿಯನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಯೋಜನೆಯನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಲು ನಾನು ಅವರಿಗೆ ಹೇಳುತ್ತೇನೆ. ನಿಜವಾಗಿಯೂ ವಿಶಿಷ್ಟವಾದ ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸಲು ನಾನು ಅವರಿಗೆ ಹೇಳುತ್ತೇನೆ. ಬಹಳ ಜಾಗರೂಕರಾಗಿರಿ ಮತ್ತು ನೀವು ಇನ್ನೊಂದು ಪ್ರಾರಂಭವನ್ನು ನಕಲಿಸುತ್ತಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ. ಕೊನೆಯದಾಗಿ, ಅವರು ಸರಿಯಾದ ಹೂಡಿಕೆದಾರರನ್ನು ಹುಡುಕುವುದು ಬಹಳ ಮುಖ್ಯ ಎಂದು ನಾನು ಅವರಿಗೆ ಹೇಳುತ್ತೇನೆ.

ಸಂದರ್ಭಕ: ಇದು ನಿಜವಾಗಿಯೂ ಸಹಾಯಕವಾದ ಸಲಹೆ, ಶ್ಯಾಮ್! ಎಲ್ಲಾ ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿಗಳು ತಮ್ಮ ಪ್ರಯಾಣವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ಹೆಚ್ಚು ಸಿದ್ಧರಾಗಿರಲು ಇದು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಎಂದು ನನಗೆ ಖಾತ್ರಿಯಿದೆ! ನಿಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ಒಳನೋಟಕ್ಕೆ ಧನ್ಯವಾದಗಳು!

ಸಲಹೆಗಳು

* ಯಾವುದೂ ಅಸಾಧ್ಯವಲ್ಲ ಎಂಬುದನ್ನು ನೆನಪಿಡಿ.
* ನೀವು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ನಿಮ್ಮ ಗುರಿ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ.
* ನಿಮ್ಮ ಮುಂದಿನ ಹಂತಗಳನ್ನು ಯೋಜಿಸಿ – ಅವಸರದಿಂದ ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಡಿ.

ಘಟಕ 6.6: ಓರ್ವ ಉದ್ಯಮಿಯಾಗಲು ಸಿದ್ಧತೆ

ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ, ನಿಮಗೆ ಇದು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ:

1. ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಸಂಶೋಧನೆ ಹೇಗೆ ನಡೆಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
2. ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್‌ನ 4 P (Product, Price, Place, and Promotion)ಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಲು
3. ಕಲ್ಪನೆಯ ವಿಕಸನದ ಮಹತ್ವವನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
4. ಮೂಲ ವ್ಯಾಪಾರ ಪರಿಭಾಷೆಯನ್ನು ನೆನಪಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು
5. CRM (Customer Releationship Management - ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆ) ಅಗತ್ಯವನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
6. CRMನ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
7. ವ್ಯಾವಹಾರ ಜಾಲದ ಅಗತ್ಯವನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
8. ವ್ಯಾವಹಾರ ಜಾಲದ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
9. ಗುರಿಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು
10. ಅಲ್ಪಾವಧಿ, ಮಧ್ಯಮಾವಧಿ ಮತ್ತು ದೀರ್ಘಾವಧಿ ಗುರಿಗಳ ನಡುವಿನ ವ್ಯತ್ಯಾಸವನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು
11. ವ್ಯವಹಾರ ಯೋಜನೆಯನ್ನು ಬರೆಯುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂದು ಚರ್ಚಿಸಲು
12. ಹಣಕಾಸು ಯೋಜನೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಲು
13. ನಿಮ್ಮ ಅಪಾಯವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಮಾರ್ಗಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
14. ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹಣಕಾಸುಗಾಗಿ ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸುವ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ಔಪಚಾರಿಕತೆಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಲು
15. ನಿಮ್ಮ ಸ್ವಂತ ಉದ್ಯಮವನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು ಎಂಬುದನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
16. ಉದ್ಯಮವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿ ಕೇಳಬೇಕಾದ ಪ್ರಮುಖ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಲು

6.6.1 ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಅಧ್ಯಯನ / ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್‌ನ 4 Pಗಳು / ಕಲ್ಪನೆಯ ಮಹತ್ವ

ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಸಂಶೋಧನೆಯನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು

ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಸಂಶೋಧನೆಯು ಸಂಗ್ರಹಿಸುವ, ವಿಶ್ಲೇಷಿಸುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಆ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯಲ್ಲಿ ಮಾರಾಟವಾಗುತ್ತಿರುವ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಅರ್ಥೈಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು.

ಇದು ಈ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕೂಡಾ ಒಳಗೊಂಡಿದೆ:

* ಹಿಂದಿನ, ಪ್ರಸ್ತುತ ಮತ್ತು ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕರು
* ಗ್ರಾಹಕರ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳು ಮತ್ತು ಖರ್ಚು ಅಭ್ಯಾಸಗಳು
* ಗುರಿ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯ ಸ್ಥಳ ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯತೆಗಳು
* ಒಟ್ಟಾರೆ ಉದ್ಯಮ
* ಸಂಬಂಧಿತ ಸ್ಪರ್ಧಿಗಳು

ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಸಂಶೋಧನೆಯು ಎರಡು ರೀತಿಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ:

* ಪ್ರಾಥಮಿಕ ಮಾಹಿತಿ. ಇದು ನೀವೇ ಅಥವಾ ನೀವು ನೇಮಿಸಿದ ಯಾರಾದರೂ ಸಂಗ್ರಹಿಸುವ ಸಂಶೋಧನೆಯಾಗಿದೆ.
* ದ್ವಿತೀಯ ಮಾಹಿತಿ. ಇದು ಈಗಾಗಲೇ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಸಂಶೋಧನೆಯಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ನೀವು ಹುಡುಕಿ ಬಳಸಬಹುದಾಗಿದೆ.

ಪ್ರಾಥಮಿಕ ಸಂಶೋಧನೆ

ಪ್ರಾಥಮಿಕ ಸಂಶೋಧನೆಯು ಎರಡು ವಿಧಗಳಾಗಿರಬಹುದು:

* ಪರಿಶೋಧಕ: ಇದು ತೆರೆದ ಅಂತ್ಯದ ಮತ್ತು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ವಿವರವಾದ, ರಚನೆಯಿಲ್ಲದ ಸಂದರ್ಶನಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.
* ನಿರ್ದಿಷ್ಟ: ಇದು ನಿಖರವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ರಚನಾತ್ಮಕ, ಔಪಚಾರಿಕ ಸಂದರ್ಶನಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಪರಿಶೋಧನಾತ್ಮಕ ಸಂಶೋಧನೆ ನಡೆಸುವುದಕ್ಕಿಂತ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಂಶೋಧನೆ ನಡೆಸುವುದು ಹೆಚ್ಚು ದುಬಾರಿಯಾಗಿದೆ.

ದ್ವಿತೀಯ ಸಂಶೋಧನೆ

ದ್ವಿತೀಯ ಸಂಶೋಧನೆಯು ಹೊರಗಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಳಸುತ್ತದೆ. ಕೆಲವು ಸಾಮಾನ್ಯ ದ್ವಿತೀಯ ಮೂಲಗಳೆಂದರೆ:

* ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಮೂಲಗಳು: ಇವು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಉಚಿತ ಮತ್ತು ಸಾಕಷ್ಟು ಉತ್ತಮ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತವೆ. ಉದಾಹರಣೆಗಳೆಂದರೆ ಸರ್ಕಾರಿ ಇಲಾಖೆಗಳು, ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಗ್ರಂಥಾಲಯಗಳ ವ್ಯಾಪಾರ ವಿಭಾಗಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ.
* ವಾಣಿಜ್ಯ ಮೂಲಗಳು: ಇವುಗಳು ಅಮೂಲ್ಯವಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತವೆ ಆದರೆ ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಪಾವತಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ಉದಾಹರಣೆಗಳು ಸಂಶೋಧನೆ ಮತ್ತು ವ್ಯಾಪಾರ ಸಂಘಗಳು, ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ.
* ಶಿಕ್ಷಣ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು: ಇವುಗಳು ಮಾಹಿತಿಯ ಸಂಪತ್ತನ್ನು ನೀಡುತ್ತವೆ. ಉದಾಹರಣೆಗಳು ಕಾಲೇಜುಗಳು, ವಿಶ್ವವಿದ್ಯಾನಿಲಯಗಳು, ತಾಂತ್ರಿಕ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ.

ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯ 4 P ಗಳು

1. ಉತ್ಪನ್ನ (Product) 2. ಬೆಲೆ (Price) 3. ಪ್ರಚಾರ (Promotion) 4. ಸ್ಥಳ (Place) ಈ 4 P ಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿಯೊಂದನ್ನು ವಿವರವಾಗಿ ನೋಡೋಣ.

ಉತ್ಪನ್ನ

ಉತ್ಪನ್ನವು ಹೀಗಿರಬಹುದು:

* ಒಂದು ಸ್ಪಷ್ಟವಾದ ಪದಾರ್ಥ * ಒಂದು ಅಮೂರ್ತ ಸೇವೆ

ನಿಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನ ಏನೇ ಇರಲಿ, ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ನೀವು ಏನು ನೀಡುತ್ತಿರುವಿರಿ ಮತ್ತು ಅದರ ವಿಶಿಷ್ಟ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾದ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವುದು ಬಹಳ ಮುಖ್ಯ.

ನಿಮ್ಮನ್ನು ಕೇಳಿಕೊಳ್ಳಬೇಕಾದ ಕೆಲವು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳೆಂದರೆ:

* ಗ್ರಾಹಕರು ಉತ್ಪನ್ನ/ಸೇವೆಯಿಂದ ಏನನ್ನು ಬಯಸುತ್ತಾರೆ?
* ಇದು ಯಾವ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುತ್ತದೆ?
* ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚಿನ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳನ್ನು ಸೇರಿಸಬಹುದೇ?
* ಇದು ಯಾವುದೇ ದುಬಾರಿ ಮತ್ತು ಅನಗತ್ಯ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದೆಯೇ?
* ಗ್ರಾಹಕರು ಅದನ್ನು ಹೇಗೆ ಬಳಸುತ್ತಾರೆ?
* ಇದನ್ನು ಏನೆಂದು ಕರೆಯಬೇಕು?
* ಇದು ಒಂದೇ ರೀತಿಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಂದ ಹೇಗೆ ಭಿನ್ನವಾಗಿದೆ?
* ಉತ್ಪಾದನೆಗೆ ಎಷ್ಟು ವೆಚ್ಚವಾಗುತ್ತದೆ?
* ಇದನ್ನು ಲಾಭದಲ್ಲಿ ಮಾರಾಟ ಮಾಡಬಹುದೇ?

ಬೆಲೆ

ಉತ್ಪನ್ನದ ಎಲ್ಲಾ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಿದ ನಂತರ, ಬೆಲೆ ಅಂಶವನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ಉತ್ಪನ್ನದ ಬೆಲೆಯು ಲಾಭಾಂಶಗಳು, ಪೂರೈಕೆ, ಬೇಡಿಕೆ ಮತ್ತು ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ತಂತ್ರದಂತಹ ಹಲವಾರು ಅಂಶಗಳ ಮೇಲೆ ಅವಲಂಬಿತವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

ನಿಮ್ಮನ್ನು ಕೇಳಿಕೊಳ್ಳಬೇಕಾದ ಕೆಲವು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳೆಂದರೆ:

* ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಉತ್ಪನ್ನ/ಸೇವೆಯ ಮೌಲ್ಯ ಏನು?
* ಸ್ಥಳೀಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳು ಬೆಲೆ ಅಂಕಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಿವೆಯೇ?
* ಗ್ರಾಹಕರ ಬೆಲೆ ಸೂಕ್ಷ್ಮವಾಗಿದೆಯೇ?
* ರಿಯಾಯಿತಿಗಳನ್ನು ನೀಡಬೇಕೇ?
* ನಿಮ್ಮ ಪ್ರತಿಸ್ಪರ್ಧಿಗಳಿಗೆ ಹೋಲಿಸಿದರೆ ನಿಮ್ಮ ಬೆಲೆ ಹೇಗೆ?

ಪ್ರಚಾರ

ನಿಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಬೆಲೆಯ ಬಗ್ಗೆ ನಿಮಗೆ ಖಚಿತವಾದ ನಂತರ, ಅದನ್ನು ಪ್ರಚಾರ ಮಾಡುವ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ನೋಡುವುದು ಮುಂದಿನ ಹಂತವಾಗಿದೆ. ಪ್ರಚಾರದ ಕೆಲವು ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳೆಂದರೆ ಜಾಹೀರಾತು, ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಸಂಬಂಧಗಳು, ಸಾಮಾಜಿಕ ಮಾಧ್ಯಮ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್, ಇಮೇಲ್ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್, ಸರ್ಚ್ ಇಂಜಿನ್ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್, ವೀಡಿಯೊ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಇನ್ನಷ್ಟು.

ನಿಮ್ಮನ್ನು ಕೇಳಿಕೊಳ್ಳಬೇಕಾದ ಕೆಲವು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳೆಂದರೆ:

* ನಿಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯನ್ನು ನೀವು ಎಲ್ಲಿ ಪ್ರಚಾರ ಮಾಡಬೇಕು?
* ನಿಮ್ಮ ಗುರಿ ಪ್ರೇಕ್ಷಕರನ್ನು ತಲುಪಲು ಬಳಸಲು ಉತ್ತಮ ಮಾಧ್ಯಮ ಯಾವುದು?
* ನಿಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ಪ್ರಚಾರ ಮಾಡಲು ಉತ್ತಮ ಸಮಯ ಯಾವಾಗ?
* ನಿಮ್ಮ ಪ್ರತಿಸ್ಪರ್ಧಿಗಳು ತಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಪ್ರಚಾರ ಮಾಡುತ್ತಿದ್ದಾರೆ?

ಸ್ಥಳ

ಹೆಚ್ಚಿನ ಮಾರಾಟಗಾರರ ಪ್ರಕಾರ, ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್‌ನ ಆಧಾರವು ಸರಿಯಾದ ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ಸರಿಯಾದ ಬೆಲೆಗೆ, ಸರಿಯಾದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ, ಸರಿಯಾದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನೀಡುವುದಾಗಿದೆ. ಈ ಕಾರಣಕ್ಕಾಗಿ, ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ನಿಜವಾದ ಗ್ರಾಹಕರಾಗಿ ಪರಿವರ್ತಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಉತ್ತಮವಾದ ಸ್ಥಳವನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡುವುದು ನಿರ್ಣಾಯಕವಾಗಿದೆ.

ನಿಮ್ಮನ್ನು ಕೇಳಿಕೊಳ್ಳಬೇಕಾದ ಕೆಲವು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳೆಂದರೆ:

* ನಿಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯನ್ನು ಭೌತಿಕ ಅಂಗಡಿಯಲ್ಲಿ, ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಎರಡರಲ್ಲಿ ಹುಡುಕಲಾಗುತ್ತದೆಯೇ?
* ಅತ್ಯಂತ ಸೂಕ್ತವಾದ ವಿತರಣಾ ಚಾನಲ್‌ಗಳನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸಲು ನೀವು ಏನು ಮಾಡಬೇಕು?
* ನಿಮಗೆ ಮಾರಾಟ ಪಡೆಯ ಅಗತ್ಯವಿದೆಯೇ?
* ನಿಮ್ಮ ಪ್ರತಿಸ್ಪರ್ಧಿಗಳು ತಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಅಥವಾ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಎಲ್ಲಿ ನೀಡುತ್ತಿದ್ದಾರೆ?
* ನಿಮ್ಮ ಪ್ರತಿಸ್ಪರ್ಧಿಗಳ ಹೆಜ್ಜೆಗಳನ್ನು ನೀವು ಅನುಸರಿಸಬೇಕೇ?
* ನಿಮ್ಮ ಪ್ರತಿಸ್ಪರ್ಧಿಗಳಿಗಿಂತ ಭಿನ್ನವಾಗಿ ನೀವು ಏನನ್ನಾದರೂ ಮಾಡಬೇಕೇ?

ಕಲ್ಪನೆಯ ಮಹತ್ವ

ಕಲ್ಪನೆಗಳು ಪ್ರಗತಿಯ ಅಡಿಪಾಯವಾಗಿದೆ. ಒಂದು ಕಲ್ಪನೆಯು ಚಿಕ್ಕದಾಗಿರಬಹುದು ಅಥವಾ ಆವಿಷ್ಕಾರಕ, ಸಾಧಿಸಲು ಸುಲಭ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಲು ಅತ್ಯಂತ ಜಟಿಲವಾಗಿದೆ. ಏನೇ ಇರಲಿ, ಅದು ಕಲ್ಪನೆ ಎಂಬ ಅಂಶವು ಅದಕ್ಕೆ ಅರ್ಹತೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಕಲ್ಪನೆಗಳಿಲ್ಲದೆ, ಏನೂ ಸಾಧ್ಯವಿಲ್ಲ. ಹೆಚ್ಚಿನ ಜನರು ತಮ್ಮ ವಿಚಾರಗಳನ್ನು ಹೇಳಲು ಹೆದರುತ್ತಾರೆ, ಅಪಹಾಸ್ಯಕ್ಕೆ ಒಳಗಾಗುತ್ತಾರೆ ಎಂಬ ಭಯದಿಂದ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ನೀವು ಉದ್ಯಮಿಯಾಗಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ಸ್ಪರ್ಧಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ನವೀನತೆಯನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಬಯಸಿದರೆ, ನಿಮ್ಮ ಆಲೋಚನೆಗಳನ್ನು ಬೆಳಕಿಗೆ ತರಬೇಕು.

ಇದನ್ನು ಮಾಡಲು ಕೆಲವು ಮಾರ್ಗಗಳೆಂದರೆ:

* ವಿಚಾರ ಮಂಥನ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸಿ, ಅಲ್ಲಿ ಕೊಡುಗೆ ನೀಡಲು ಎಲ್ಲಾ ಆಸಕ್ತರನ್ನು ಆಹ್ವಾನಿಸುವುದು.
* ಆಲೋಚನೆಗಳನ್ನು ಮುಕ್ತವಾಗಿ ಚರ್ಚಿಸುವುದು, ಇದರಿಂದ ಜನರು ತಮ್ಮ ಆಲೋಚನೆಗಳು, ವೀಕ್ಷಣೆಗಳು, ಅಭಿಪ್ರಾಯಗಳನ್ನು ಸೇರಿಸಬಹುದು.
* ಕಲ್ಪನೆಯು ಹಾಸ್ಯಾಸ್ಪದವಾಗಿ ಕಂಡುಬಂದರೂ ಸಹ ನಿಮ್ಮ ಆಲೋಚನೆಗಳನ್ನು ಮಿತಿಗೊಳಿಸದೆ ತೆರೆದ ಮನಸ್ಸಿನವರಾಗಿರುವುದು.
* ನೀವು ತಕ್ಷಣವೇ ಮಾಡದಿರುವ ಕೆಲಸದ ವಿಚಾರಗಳನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸದೆ, ಅವುಗಳನ್ನು ಟಿಪ್ಪಣಿ ಮಾಡಿಕೊಂಡು ಸಂಗ್ರಹಿಸಿಟುಕೊಳ್ಳಿ. ನಂತರದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಅವುಗಳನ್ನು ಮರುಪರಿಶೀಲಿಸಬಹುದು.

ಸಲಹೆಗಳು

* ಒಳ್ಳೆಯ ವಿಚಾರಗಳು ಯಾವಾಗಲೂ ಅನನ್ಯವಾಗಿರಬೇಕಿಲ್ಲ ಎಂಬುದನ್ನು ನೆನಪಿನಲ್ಲಿಡಿ.
* ನಿಮ್ಮ ಕಲ್ಪನೆಯ ಯಶಸ್ಸನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುವಲ್ಲಿ ಸಮಯವು ದೊಡ್ಡ ಪಾತ್ರವನ್ನು ವಹಿಸುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ನೆನಪಿಡಿ.
* ಪರಿಸ್ಥಿತಿ ಮತ್ತು ಸಂದರ್ಭಗಳು ಯಾವಾಗಲೂ ಬದಲಾಗುತ್ತವೆ, ಆದ್ದರಿಂದ ಹೊಂದಿಕೊಳ್ಳಿ ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ನಿಮ್ಮ ಕಲ್ಪನೆಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.

6.6.2 ವ್ಯಾಪಾರ ಘಟಕದ ಪರಿಕಲ್ಪನೆಗಳು: ಮೂಲ ವ್ಯಾಪಾರ ಪರಿಭಾಷೆ

ನಿಮ್ಮ ಗುರಿಯು ವ್ಯಾಪಾರವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವುದು ಮತ್ತು ನಡೆಸುವುದಾದರೆ, ನೀವು ಮೂಲಭೂತ ವ್ಯವಹಾರ ನಿಯಮಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವುದು ಬಹಳ ಮುಖ್ಯ. ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ನಿಯಮಗಳಲ್ಲಿ ಚೆನ್ನಾಗಿ ತಿಳಿದಿರಬೇಕು:

* ಲೆಕ್ಕಪತ್ರ ನಿರ್ವಹಣೆ: ಹಣಕಾಸಿನ ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸುವ ಮತ್ತು ವರದಿ ಮಾಡುವ ವ್ಯವಸ್ಥಿತ ವಿಧಾನ.
* ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಖಾತೆಗಳು: ಕಂಪನಿಯು ಅದರ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೀಡಬೇಕಾದ ಹಣ.
* ಸ್ವೀಕರಿಸಬಹುದಾದ ಖಾತೆಗಳು: ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಪಡೆಯಬೇಕಾದ ಮೊತ್ತ.
* ಸ್ವತ್ತುಗಳು: ಕಂಪನಿಯು ಹೊಂದಿರುವ ಮತ್ತು ಅದರ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ನಡೆಸಲು ಬಳಸುವ ಎಲ್ಲದರ ಮೌಲ್ಯ.
* ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್ ಶೀಟ್: ಒಂದು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಕ್ಷಣದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯ ಸ್ವತ್ತುಗಳು, ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾಲೀಕರ ಇಕ್ವಿಟಿಯ ಸ್ನ್ಯಾಪ್‌ಶಾಟ್.
* ಬಾಟಮ್ ಲೈನ್: ವ್ಯಾಪಾರವೊಂದು ತಿಂಗಳ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ಗಳಿಸಿದ ಅಥವಾ ಕಳೆದುಕೊಂಡಿರುವ ಒಟ್ಟು ಮೊತ್ತ.
* ವ್ಯಾಪಾರ: ಲಾಭ ಗಳಿಸುವ ಗುರಿಯೊಂದಿಗೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವ ಸಂಸ್ಥೆ.
* ವ್ಯಾಪಾರದಿಂದ ವ್ಯಾಪಾರ (B2B): ಇನ್ನೊಂದು ವ್ಯಾಪಾರಕ್ಕೆ ಸರಕು ಅಥವಾ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವ ವ್ಯಾಪಾರ.
* ವ್ಯಾಪಾರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ (B2C): ಅಂತಿಮ ಬಳಕೆದಾರರಿಗೆ ನೇರವಾಗಿ ಸರಕುಗಳು ಅಥವಾ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವ ವ್ಯಾಪಾರ.
* ಬಂಡವಾಳ: ವ್ಯವಹಾರವು ತನ್ನ ಖಾತೆಗಳು, ಆಸ್ತಿಗಳು ಮತ್ತು ಹೂಡಿಕೆಗಳಲ್ಲಿ ಹೊಂದಿರುವ ಹಣ. ಬಂಡವಾಳದ ಎರಡು ಮುಖ್ಯ ವಿಧಗಳು ಸಾಲ ಮತ್ತು ಇಕ್ವಿಟಿ.
* ನಗದು ಹರಿವು: ಆದಾಯ ಮತ್ತು ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಪ್ರತಿ ತಿಂಗಳು ವ್ಯವಹಾರದ ಮೂಲಕ ನಿಧಿಯ ಒಟ್ಟಾರೆ ಚಲನೆ.
* ನಗದು ಹರಿವಿನ ಹೇಳಿಕೆ: ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಪಾರವನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸಿದ ಮತ್ತು ನಿರ್ಗಮಿಸಿದ ಹಣವನ್ನು ತೋರಿಸುವ ಹೇಳಿಕೆ.
* ಒಪ್ಪಂದ: ವೇತನಕ್ಕಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಲು ಔಪಚಾರಿಕ ಒಪ್ಪಂದ.
* ಸವಕಳಿ: ಕಾಲಾನಂತರದಲ್ಲಿ ಆಸ್ತಿಯ ಮೌಲ್ಯವನ್ನು ತಗ್ಗಿಸುವುದು.
* ಖರ್ಚು: ವ್ಯವಹಾರದ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳ ಮೂಲಕ ಉಂಟಾದ ವೆಚ್ಚಗಳು.
* ಹಣಕಾಸು: ಹಣ ಮತ್ತು ಇತರ ಸ್ವತ್ತುಗಳ ನಿರ್ವಹಣೆ ಮತ್ತು ಹಂಚಿಕೆ.
* ಹಣಕಾಸು ವರದಿ: ವ್ಯವಹಾರದ ವಹಿವಾಟುಗಳು ಮತ್ತು ವೆಚ್ಚಗಳ ಸಮಗ್ರ ಖಾತೆ.
* ಸ್ಥಿರ ವೆಚ್ಚ: ಒಂದು-ಬಾರಿಯ ಖರ್ಚು.
* ಆದಾಯದ ಹೇಳಿಕೆ (ಲಾಭ ಮತ್ತು ನಷ್ಟದ ಹೇಳಿಕೆ): ಸಮಯದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹಾರದ ಲಾಭದಾಯಕತೆಯನ್ನು ತೋರಿಸುತ್ತದೆ.
* ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳು: ವ್ಯಾಪಾರವು ಬೇರೆಯವರಿಗೆ ನೀಡಬೇಕಾದ ಮೌಲ್ಯ.
* ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್: ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯನ್ನು ಪ್ರಚಾರ ಮಾಡುವ, ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವ ಮತ್ತು ವಿತರಿಸುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ.
* ನಿವ್ವಳ ವರಮಾನ/ಲಾಭ: ಆದಾಯಗಳು ಖರ್ಚುಗಳನ್ನು ಕಳೆದ ಮೊತ್ತ.
* ನಿವ್ವಳ ಮೌಲ್ಯ: ವ್ಯವಹಾರದ ಒಟ್ಟು ಮೌಲ್ಯ.
* ಮರುಪಾವತಿ ಅವಧಿ: ವ್ಯವಹಾರದ ಆರಂಭಿಕ ಹೂಡಿಕೆಯನ್ನು ಮರುಪಡೆಯಲು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಸಮಯ.
* ಲಾಭದ ಅಂಚು: ಲಾಭದ ಅನುಪಾತವನ್ನು ಆದಾಯದಿಂದ ಭಾಗಿಸಿ, ಶೇಕಡಾವಾರು ಪ್ರಮಾಣದಲ್ಲಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
* ಹೂಡಿಕೆಯ ಮೇಲಿನ ಲಾಭ (ROI): ಹೂಡಿಕೆಯಿಂದ ಲಾಭವಾಗಿ ವ್ಯಾಪಾರವು ಪಡೆಯುವ ಹಣದ ಮೊತ್ತ.

* ಆದಾಯ: ಖರ್ಚುಗಳನ್ನು ಕಳೆಯುವ ಮೊದಲು ಆದಾಯದ ಒಟ್ಟು ಮೊತ್ತ.
* ಮಾರಾಟದ ನಿರೀಕ್ಷೆ: ಸಂಭಾವ್ಯ ಗ್ರಾಹಕ.
* ಪೂರೈಕೆದಾರ: ವ್ಯಾಪಾರಕ್ಕೆ ಸರಬರಾಜು ಮಾಡುವವರು.
* ಟಾರ್ಗೆಟ್ ಮಾರ್ಕೆಟ್: ಕಂಪನಿಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಗುರಿಯಾಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಗುಂಪು.
* ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ: ವ್ಯವಹಾರದ ಒಟ್ಟಾರೆ ಮೌಲ್ಯದ ಅಂದಾಜು.
* ವೇರಿಯಬಲ್ ವೆಚ್ಚ: ವ್ಯಾಪಾರದ ಚಟುವಟಿಕೆಯ ಅನುಪಾತದಲ್ಲಿ ಬದಲಾಗುವ ವೆಚ್ಚಗಳು.
* ವರ್ಕಿಂಗ್ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್: ಪ್ರಸ್ತುತ ಆಸ್ತಿಗಳನ್ನು ಕಳೆದು ಪ್ರಸ್ತುತ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳನ್ನು ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗುತ್ತದೆ.
* ವ್ಯಾಪಾರ ವಹಿವಾಟುಗಳು: ವ್ಯಾಪಾರ ವಹಿವಾಟುಗಳಲ್ಲಿ ಮೂರು ವಿಧಗಳಿವೆ. ಇವು:

  ಸರಳ ವಹಿವಾಟುಗಳು – ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಮಾರಾಟಗಾರ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ನಡುವೆ ಒಂದೇ ವಹಿವಾಟು. ಉದಾಹರಣೆಗೆ: ಒಂದು ಕಪ್ ಕಾಫಿ ಖರೀದಿಸುವುದು.

  ಸಂಕೀರ್ಣ ವಹಿವಾಟುಗಳು – ಈ ವಹಿವಾಟುಗಳು ಮೊದಲು ಹಲವಾರು ಘಟನೆಗಳ ಮೂಲಕ ಹೋಗುತ್ತವೆ. ಅವುಗಳನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಬಹುದು. ಉದಾಹರಣೆಗೆ: ಮನೆ ಖರೀದಿ.

  ನಡೆಯುತ್ತಿರುವ ವಹಿವಾಟುಗಳು – ಈ ವಹಿವಾಟುಗಳಿಗೆ ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಒಪ್ಪಂದದ ಅಗತ್ಯವಿರುತ್ತದೆ. ಉದಾಹರಣೆಗೆ: ಮಾರಾಟಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಒಪ್ಪಂದ.

ಮೂಲ ಲೆಕ್ಕಪತ್ರ ಸೂತ್ರಗಳು

ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿ ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕಾದ ಕೆಲವು ಪ್ರಮುಖ ಲೆಕ್ಕಪತ್ರ ಸೂತ್ರಗಳನ್ನು ನೋಡೋಣ.

1. ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧಕ ಸಮೀಕರಣ: ಇದು ಕಂಪನಿಯು ಹೊಂದಿರುವ ಮತ್ತು ನಡೆಸಲು ಬಳಸುವ ಎಲ್ಲದರ ಮೌಲ್ಯವಾಗಿದೆ ಅದರ ವ್ಯವಹಾರ.

   ಸೂತ್ರ:

   ಸ್ವತ್ತುಗಳು = ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ + ಮಾಲೀಕರ ಇಕ್ವಿಟಿ
2. ನಿವ್ವಳ ಆದಾಯ: ಇದು ಕಂಪನಿಯ ಲಾಭ.

   ಸೂತ್ರ:

   ನಿವ್ವಳ ಆದಾಯ = ಆದಾಯ – ವೆಚ್ಚಗಳು
3. ಬ್ರೇಕ್–ಈವ್ ಪಾಯಿಂಟ್: ಇದು ಕಂಪನಿಯು ಲಾಭ ಅಥವಾ ನಷ್ಟವನ್ನು ಉಂಟುಮಾಡದ ಹಂತವಾಗಿದೆ. ಒಟ್ಟು ವೆಚ್ಚ ಮತ್ತು ಒಟ್ಟು ಆದಾಯ ಸಮಾನವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

   ಸೂತ್ರ:

   ಬ್ರೇಕ್–ಈವನ್ = ಸ್ಥಿರ ವೆಚ್ಚಗಳು/ಮಾರಾಟದ ಬೆಲೆ – ಪ್ರತಿ ಘಟಕಕ್ಕೆ ವೇರಿಯಬಲ್ ವೆಚ್ಚ
4. ನಗದು ಅನುಪಾತ: ಇದು ಕಂಪನಿಯ ದ್ರವ್ಯತೆ ಬಗ್ಗೆ ನಮಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

   ಸೂತ್ರ:

   ನಗದು ಅನುಪಾತ = ನಗದು/ಪ್ರಸ್ತುತ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳು
5. ಲಾಭದ ಅಂಚು: ಇದನ್ನು ಶೇಕಡಾವಾರು ಪ್ರಮಾಣದಲ್ಲಿ ತೋರಿಸಲಾಗಿದೆ. ಮಾರಾಟದ ಶೇಕಡಾವಾರು ಉಳಿದಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಇದು ತೋರಿಸುತ್ತದೆ; ಎಲ್ಲಾ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ವ್ಯಾಪಾರದಿಂದ ಪಾವತಿಸಿದ ನಂತರ.

   ಸೂತ್ರ:

   ಲಾಭದ ಅಂಚು = ನಿವ್ವಳ ಆದಾಯ/ಮಾರಾಟ
6. ಸಾಲದಿಂದ ಈಕ್ವಿಟಿ ಅನುಪಾತ: ಈ ಅನುಪಾತವು ಕಂಪನಿಯು ಎಷ್ಟು ಇಕ್ವಿಟಿ ಮತ್ತು ಸಾಲವನ್ನು ಬಳಸುತ್ತಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ತೋರಿಸುತ್ತದೆ ಅದರ ಸ್ವತ್ತುಗಳಿಗೆ ಹಣಕಾಸು ಒದಗಿಸುವುದು, ಮತ್ತು ಷೇರುದಾರರ ಇಕ್ವಿಟಿಯು ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ಬಾಧ್ಯತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಬಹುದೇ ವ್ಯವಹಾರವು ನಷ್ಟವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುತ್ತದೆ.

   ಸೂತ್ರ:

   ಸಾಲ–ಇಕ್ವಿಟಿ ಅನುಪಾತ = ಒಟ್ಟು ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳು/ಒಟ್ಟು ಇಕ್ವಿಟಿ

7. ಮಾರಾಟವಾದ ಸರಕುಗಳ ಬೆಲೆ: ಇದು ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯನ್ನು ರಚಿಸಲು ಬಳಸಲಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ವೆಚ್ಚಗಳ ಒಟ್ಟು ಮಾರಾಟದ ಮೊತ್ತವಾಗಿದೆ.

   ಸೂತ್ರ:

   ಮಾರಾಟವಾದ ಸರಕುಗಳ ಬೆಲೆ = ಸಾಮಗ್ರಿಗಳು/ಇನ್ವೆಂಟರಿ ವೆಚ್ಚ – ಔಟ್‌ಪುಟ್‌ಗಳ ವೆಚ್ಚ

8. ಹೂಡಿಕೆಯ ಮೇಲಿನ ಆದಾಯ (ROI): ಇದನ್ನು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಶೇಕಡಾವಾರು ಪ್ರಮಾಣದಲ್ಲಿ ತೋರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇದು ಹೂಡಿಕೆಯ ಲಾಭ ಮೂಲ ವೆಚ್ಚದ ಶೇಕಡಾವಾರು ಲೆಕ್ಕಾಚಾರ ಮಾಡುತ್ತದೆ

   ಸೂತ್ರ:

   ROI = ನಿವ್ವಳ ಲಾಭ/ಒಟ್ಟು ಹೂಡಿಕೆ * 100

9. ಸರಳ ಬಡ್ಡಿ: ಆರಂಭದಲ್ಲಿ ಸ್ವಲ್ಪ ಹಣವನ್ನು ಹೂಡಿಕೆ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ನೀವು ಗಳಿಸಬಹುದಾದ ಹಣ ಇದು (ಮೂಲ).

ಸೂತ್ರ:

   A = P (1 + rt); R= r * 100

   ಎಲ್ಲಿ:

   A = ಒಟ್ಟು ಸಂಚಿತ ಮೊತ್ತ (ಮೂಲ + ಬಡ್ಡಿ)

   A = ಪ್ರಧಾನ ಮೊತ್ತ

   1 = ಬಡ್ಡಿ ಮೊತ್ತ

   R = ದಶಮಾಂಶದಲ್ಲಿ ವರ್ಷಕ್ಕೆ ಬಡ್ಡಿ ದರ; ಆರ್ = ಆರ್/100

   t = ತಿಂಗಳುಗಳು ಅಥವಾ ವರ್ಷಗಳಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಸಮಯದ ಅವಧಿ

10. ವಾರ್ಷಿಕ ಸಂಯುಕ್ತ ಬಡ್ಡಿ: ಸಾಲ ಅಥವಾ ಠೇವಣಿಯ ಮೂಲ ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ ಬಡ್ಡಿಯ ಸೇರ್ಪಡೆಯನ್ನು ಲೆಕ್ಕಾಚಾರ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

   ಸೂತ್ರ:

   A = P (1 + r/n) ^ nt:

   ಎಲ್ಲಿ:

   A = ಬಡ್ಡಿ ಸೇರಿದಂತೆ ಹೂಡಿಕೆ/ಸಾಲದ ಭವಿಷ್ಯದ ಮೌಲ್ಯ

   P = ಪ್ರಮುಖ ಹೂಡಿಕೆ ಮೊತ್ತ (ಆರಂಭಿಕ ಠೇವಣಿ ಅಥವಾ ಸಾಲದ ಮೊತ್ತ)

   r = ವಾರ್ಷಿಕ ಬಡ್ಡಿ ದರ (ದಶಮಾಂಶ)

   n = ವರ್ಷಕ್ಕೆ ಎಷ್ಟು ಬಾರಿ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಒಟ್ಟುಗೂಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ

   t = ಹಣವನ್ನು ಹೂಡಿಕೆ ಮಾಡಿದ ಅಥವಾ ಎರವಲು ಪಡೆದ ವರ್ಷಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ

6.6.3 CRM ಮತ್ತು ನೆಟ್‌ವರ್ಕಿಂಗ್

CRM (Customer Relation Mangement) ಎಂದರೇನು?

CRM ಎಂದರೆ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆ. ಮೂಲತಃ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಅಭಿವ್ಯಕ್ತಿ ಎಂದರೆ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಒಬ್ಬರ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಇಂದು ಇದು ಐಟಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಗಳು ತಮ್ಮ ಸಂಬಂಧಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಲಾದ ಸಾಫ್ಟ್‌ವೇರ್ ಅನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸುತ್ತದೆ.

CRM ನ ಅಗತ್ಯ

ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ತನ್ನ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಉತ್ತಮವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಿದಷ್ಟು ಕಂಪನಿಯ ಯಶಸ್ಸಿನ ಸಾಧ್ಯತೆ ಹೆಚ್ಚು. ಯಾವುದೇ ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿಗೆ, ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಯಶಸ್ವಿಯಾಗಿ ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮತ್ತು ಉದ್ಯಮವನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವು ಅತ್ಯುನ್ನತವಾಗಿದೆ. ಹೀಗಾಗಿಯೇ ದಿನನಿತ್ಯದ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಗಮನಹರಿಸುವ ಐಟಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳು ಹೆಚ್ಚು ಹೆಚ್ಚು ಬೇಡಿಕೆಯಾಗುತ್ತಿವೆ.

ಗ್ರಾಹಕರು ಕಾಲಾನಂತರದಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಯ ಅಗತ್ಯವಿದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ನಿಜವಾಗಿಯೂ ಏನನ್ನು ಬಯಸುತ್ತಾರೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ತಂತ್ರಜ್ಞಾನವು ಸುಲಭವಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಒಳನೋಟವು ಕಂಪನಿಗಳು ತಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯಗಳಿಗೆ ಹೆಚ್ಚು ಸ್ಪಂದಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗ ಅವರ ವ್ಯಾಪಾರ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳನ್ನು ಮಾರ್ಪಡಿಸಲು ಇದು ಅವರಿಗೆ ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುತ್ತದೆ, ಇದರಿಂದಾಗಿ ಅವರ ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾವಾಗಲೂ ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಉತ್ತಮ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸುತ್ತಾರೆ. ಸರಳವಾಗಿ ಹೇಳುವುದಾದರೆ, ಅಖಿಒ ಕಂಪನಿಗಳು ತಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರ ಮೌಲ್ಯವನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸುಧಾರಿತ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧಗಳನ್ನು ಲಾಭ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುತ್ತದೆ.

CRM ನ ಪ್ರಯೋಜನಗಳು

CRM ಹಲವಾರು ಪ್ರಮುಖ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ:

* ಇದು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ, ಅದು ಇವಕ್ಕೆ ಕಾರಣವಾಗಬಹುದು:
    * ಮಾರಾಟದಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚಳ
    * ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯತೆಗಳ ಗುರುತಿಸುವಿಕೆ
    * ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಅಡ್ಡ–ಮಾರಾಟ
* ಇದು ಒಬ್ಬರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಅಥವಾ ಸೇವೆಗಳ ಉತ್ತಮ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಗೆ ಕಾರಣವಾಗುತ್ತದೆ
* ಇದು ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿ ಮತ್ತು ಧಾರಣವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುತ್ತದೆ
* ಇದು ಹೆಚ್ಚು ಲಾಭದಾಯಕ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಗುರುತಿಸುವ ಮತ್ತು ಕೇಂದ್ರೀಕರಿಸುವ ಮೂಲಕ ಲಾಭದಾಯಕತೆಯನ್ನು ಸುಧಾರಿಸುತ್ತದೆ.

6.3.4 ನೆಟ್‌ವರ್ಕಿಂಗ್ ಎಂದರೇನು?

ವ್ಯಾಪಾರದಲ್ಲಿ, ನೆಟ್‌ವರ್ಕಿಂಗ್ ಎಂದರೆ ಹೊಸ ವ್ಯಾಪಾರದ ನಿಯಮಿತ ಪೂರೈಕೆಯನ್ನು ತರಲು ನಿಮ್ಮ ವ್ಯಾಪಾರ ಮತ್ತು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಂಪರ್ಕಗಳನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸುವುದು. ಈ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ವಿಧಾನವು ಕಡಿಮೆ ವೆಚ್ಚದ ಜೊತೆಗೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿದೆ. ಮಾರಾಟ ಅವಕಾಶಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕಗಳನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಲು ಇದು ಉತ್ತಮ ಮಾರ್ಗವಾಗಿದೆ. ನೆಟ್‌ವರ್ಕಿಂಗ್, ಉಲ್ಲೇಖಗಳು ಮತ್ತು ಪರಿಚಯಗಳನ್ನು ಆಧರಿಸಿರಬಹುದು ಅಥವಾ ಫೋನ್, ಇಮೇಲ್ ಮತ್ತು ಸಾಮಾಜಿಕ ಮತ್ತು ವ್ಯಾಪಾರ ನೆಟ್‌ವರ್ಕಿಂಗ್ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ನಡೆಯಬಹುದು.

6.3.5 ನೆಟ್‌ವರ್ಕಿಂಗ್‌ನ ಅಗತ್ಯ

ನೆಟ್‌ವರ್ಕಿಂಗ್ ಎನ್ನುವುದು ವ್ಯಾವಹಾರಿಕ ಜನರಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಾದ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಕೌಶಲ್ಯವಾಗಿದೆ, ಆದರೆ ಇದು ಉದ್ಯಮಿಗಳಿಗೆ ಇನ್ನೂ ಹೆಚ್ಚು ಮುಖ್ಯವಾಗಿದೆ. ನೆಟ್‌ವರ್ಕಿಂಗ್ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ತನ್ನ ಬೇರುಗಳನ್ನು ಸಂಬಂಧಗಳನ್ನು ಬೆಳೆಸುವಲ್ಲಿ ಹೊಂದಿದೆ. ನೆಟ್‌ವರ್ಕಿಂಗ್ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಂವಹನ ಮತ್ತು ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮ ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಗಟ್ಟಿಯಾದ ಇರುವಿಕೆಗೆ ಕಾರಣವಾಗುತ್ತದೆ. ಇದು ಇತರ ಉದ್ಯಮಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಬಲವಾದ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

ಪ್ರಪಂಚದಾದ್ಯಂತ ನಡೆಯುವ ವ್ಯಾವಹಾರಿಕ ನೆಟ್‌ವರ್ಕಿಂಗ್ ಕ್ರಿಯೆಗಳು, ಸಂವಹನದಲ್ಲಿ ಸಮಾನ ರೀತಿಯ ನಂಬಿಕೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ, ಆಲೋಚನೆಗಳನ್ನು ವಿನಿಮಯ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಮತ್ತು ಪರಿಕಲ್ಪನೆಗಳನ್ನು ವಾಸ್ತವಗಳಾಗಿ ಪರಿವರ್ತಿಸುವ ಸಮಾನಮನಸ್ಕ ಉದ್ಯಮಿಗಳನ್ನು ಪರಸ್ಪರ ಸಂಪರ್ಕಿಸುವಲ್ಲಿ ಮಹತ್ತರ ಪಾತ್ರ ವಹಿಸುತ್ತದೆ. ಸಂಭಾವ್ಯ ಹೂಡಿಕೆದಾರರೊಂದಿಗೆ ಉದ್ಯಮಿಗಳನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುವಲ್ಲಿ ಇಂತಹ ನೆಟ್‌ವರ್ಕಿಂಗ್ ಕ್ರಿಯೆಗಳು ನಿರ್ಣಾಯಕ ಪಾತ್ರವನ್ನು ವಹಿಸುತ್ತವೆ. ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿಗಳು ವಿಭಿನ್ನ ಅನುಭವಗಳು ಮತ್ತು ಹಿನ್ನೆಲೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರಬಹುದು ಆದರೆ ಅವರೆಲ್ಲರೂ ಮನಸ್ಸಿನಲ್ಲಿ ಸಾಮಾನ್ಯ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ – ಅವರೆಲ್ಲರೂ ಸಂಪರ್ಕ, ಸ್ಫೂರ್ತಿ, ಸಲಹೆ, ಅವಕಾಶಗಳು ಮತ್ತು ಮಾರ್ಗದರ್ಶಕರನ್ನು ಹುಡುಕುತ್ತಾರೆ. ಅವರಿಗೆ ಅದನ್ನು ಮಾಡಲು ನೆಟ್‌ವರ್ಕಿಂಗ್ ವೇದಿಕೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.

ನೆಟ್‌ವರ್ಕಿಂಗ್‌ನ ಪ್ರಯೋಜನಗಳು

ನೆಟ್‌ವರ್ಕಿಂಗ್ ಉದ್ಯಮಿಗಳಿಗೆ ಹಲವಾರು ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಕೆಲವು ಪ್ರಮುಖ ಪ್ರಯೋಜನಗಳೆಂದರೆ:

* ಉತ್ತಮ ಗುಣಮಟ್ಟದ ಮಾಹಿತಿ/ಸುಳಿವು ಪಡೆಯುವುದು
* ವ್ಯಾಪಾರ ಅವಕಾಶಗಳ ಹೆಚ್ಚಳ
* ಅವಶ್ಯಕ ಸಂಪರ್ಕಗಳ ಉತ್ತಮ ಮೂಲ
* ಸಮಾನಮನಸ್ಕ ಉದ್ಯಮಿಗಳಿಂದ ಸಲಹೆ
* ಗೋಚರತೆಯನ್ನು ಗಳಿಸುವುದು ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ವ್ಯಕ್ತಿಚಿತ್ರದ ಮಾಹಿತಿ ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದು
* ಧನಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಉತ್ಸಾಹಿ ಜನರನ್ನು ಭೇಟಿಯಾಗುವುದು
* ಹೆಚ್ಚಿದ ಆತ್ಮವಿಶ್ವಾಸ
* ಇತರರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವುದರಿಂದ ತೃಪ್ತಿ
* ಬಲವಾದ ಮತ್ತು ಶಾಶ್ವತವಾದ ಸ್ನೇಹವನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸುವುದು.

ಸಲಹೆಗಳು

* ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಮತ್ತು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಸಾಮಾಜಿಕ ಮಾಧ್ಯಮ ಸಂವಹನಗಳನ್ನು ಬಳಸಿ.
* ನೆಟ್‌ವರ್ಕಿಂಗ್ ಮಾಡುವಾಗ, ಹೌದು/ಇಲ್ಲ ರೀತಿಯ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗಿಂತ ಮುಕ್ತ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಿ.

6.6.4 ವ್ಯಾಪಾರ ಯೋಜನೆ: ಏಕೆ ಗುರಿಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು?

ಗುರಿಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸುರುವು ಮುಖ್ಯವಾಗಿದೆ. ಏಕೆಂದರೆ ಇದು ನಿಮಗೆ ದೀರ್ಘಾವಧಿಯ ದೃಷ್ಟಿ ಮತ್ತು ಅಲ್ಪಾವಧಿಯ ಪ್ರೇರಣೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಗುರಿಗಳು ಅಲ್ಪಾವಧಿ, ಮಧ್ಯಮ ಮತ್ತು ದೀರ್ಘಾವಧಿಯದ್ದಾಗಿರಬಹುದು.

ಅಲ್ಪಾವಧಿಯ ಗುರಿಗಳು

* ಇವುಗಳು ತಕ್ಷಣದ ಭವಿಷ್ಯಕ್ಕಾಗಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಗುರಿಗಳಾಗಿವೆ.

ಉದಾಹರಣೆ: ವಿಫಲವಾದ ಯಂತ್ರವನ್ನು ದುರಸ್ತಿ ಮಾಡುವುದು.

ಮಧ್ಯಮಾವಧಿ ಗುರಿಗಳು

* ಈ ಗುರಿಗಳನ್ನು ನಿಮ್ಮ ಅಲ್ಪಾವಧಿಯ ಗುರಿಗಳ ಮೇಲೆ ನಿರ್ಮಿಸಲಾಗಿದೆ.
* ಅವು ನಿಮ್ಮ ಅಲ್ಪಾವಧಿಯ ಗುರಿಗಳಂತೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿರಬೇಕಾಗಿಲ್ಲ.

ಉದಾಹರಣೆ: ನಿಮ್ಮ ಯಂತ್ರಗಳು ಮತ್ತೆ ವಿಫಲವಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸೇವಾ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು.

ದೀರ್ಘಾವಧಿಯ ಗುರಿಗಳು

ಈ ಗುರಿಗಳಿಗೆ ಸಮಯ ಮತ್ತು ಯೋಜನೆ ಅಗತ್ಯವಿರುತ್ತದೆ. ಅವು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಸಾಧಿಸಲು ಒಂದು ವರ್ಷ ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಮಯವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತವೆ.

ಉದಾಹರಣೆ: ನಿಮ್ಮ ಖರ್ಚುಗಳನ್ನು ಯೋಜಿಸಿ. ಇದರಿಂದ ನೀವು ಹೊಸ ಯಂತ್ರೋಪಕರಣಗಳನ್ನು ಖರೀದಿಸಬಹುದು

ವ್ಯಾಪಾರ ಯೋಜನೆಯನ್ನು ಏಕೆ ರಚಿಸಬೇಕು?

ನಿಮ್ಮ ವ್ಯಾಪಾರವನ್ನು ಹೇಗೆ ಒಟ್ಟುಗೂಡಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ವ್ಯಾಪಾರ ಯೋಜನೆಯು ಒಂದು ಸಾಧನವಾಗಿದೆ. ಪ್ರಗತಿಯನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಲು, ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು ಮತ್ತು ವ್ಯವಹಾರದ ಭವಿಷ್ಯವನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸಲು ಇದನ್ನು ಬಳಸಬಹುದು. ಇದು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ 3–5 ವರ್ಷಗಳ ಪ್ರಕ್ಷೇಪಣವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಆದಾಯವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು ಅನುಸರಿಸಲು ಉದ್ದೇಶಿಸಿರುವ ಯೋಜನೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ. ಪ್ರಮುಖ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಅಥವಾ ಭವಿಷ್ಯದ ಹೂಡಿಕೆದಾರರ ಆಸಕ್ತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಲು ವ್ಯಾಪಾರ ಯೋಜನೆಯು ಬಹಳ ಮುಖ್ಯವಾದ ಸಾಧನವಾಗಿದೆ.

ವ್ಯವಹಾರ ಯೋಜನೆಯು ಪ್ರಾತಿನಿಧಿಕವಾಗಿ ಎಂಟು ಅಂಶಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ.

ವ್ಯವಹಾರ ಯೋಜನೆಯ ಅಂಶಗಳು

ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯ ಸಾರಾಂಶ

ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯ ಸಾರಾಂಶವು ಶೀರ್ಷಿಕೆ ಪುಟವನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ. ಸಾರಾಂಶವು ವ್ಯಾಪಾರದ ಮಾಲೀಕರಾಗಿ ನಿಮ್ಮ ಆಸೆಗಳನ್ನು ಸಣ್ಣ ಮತ್ತು ವ್ಯವಹಾರದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಹೇಳಬೇಕು. ಇದು ನಿಮ್ಮ ವ್ಯಾಪಾರ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಯೋಜನೆಗಳ ಅವಲೋಕನವಾಗಿದೆ. ಇದು 1–2 ಪುಟಗಳಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಇರಬಾರದು ಎನ್ನುವುದು ಒಂದು ಮಾದರಿ.

ನಿಮ್ಮ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯ ಸಾರಾಂಶವು ಇವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು:

* ಗುರಿಯ ಹೇಳಿಕೆ: ನಿಮ್ಮ ವ್ಯಾಪಾರವು ಏನೆಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.

ಉದಾಹರಣೆ: ನೈಕ್‌ನ ಗುರಿಯ ಹೇಳಿಕೆ

ನೈಕ್‌ನ ಗುರಿಯ ಹೇಳಿಕೆ "ವಿಶ್ವದ ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಕ್ರೀಡಾಪಟುವಿಗೆ ಸ್ಫೂರ್ತಿ ಮತ್ತು ನಾವೀನ್ಯತೆ ತರಲು."

* ಕಂಪನಿ ಮಾಹಿತಿ: ನಿಮ್ಮ ವ್ಯಾಪಾರ ಯಾವಾಗ ರೂಪುಗೊಂಡಿತು, ಸಂಸ್ಥಾಪಕರ ಹೆಸರುಗಳು ಮತ್ತು ಪಾತ್ರಗಳು, ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ, ನಿಮ್ಮ ವ್ಯಾಪಾರ ಸ್ಥಳ(ಗಳು) ಇತ್ಯಾದಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿ.
* ಬೆಳವಣಿಗೆಯ ಮುಖ್ಯಾಂಶಗಳು: ಕಂಪನಿಯ ಬೆಳವಣಿಗೆಯ ಉದಾಹರಣೆಗಳನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ. ಸಾಧ್ಯವಾದರೆ ಗ್ರಾಫ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಚಾರ್ಟ್‌ಗಳನ್ನು ಬಳಸಿ.
* ನಿಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳು: ಒದಗಿಸಿದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಅಥವಾ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
* ಹಣಕಾಸಿನ ಮಾಹಿತಿ: ಪ್ರಸ್ತುತ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮತ್ತು ಹೂಡಿಕೆದಾರರ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಿ.
* ಭವಿಷ್ಯದ ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು ಸಾರಾಂಶಗೊಳಿಸಿ: ಭವಿಷ್ಯದಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮ ವ್ಯಾಪಾರವನ್ನು ನೀವು ಎಲ್ಲಿ ನೋಡುತ್ತೀರಿ ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.

ವ್ಯಾಪಾರ ವಿವರಣೆ

ನಿಮ್ಮ ವ್ಯಾಪಾರ ಯೋಜನೆಯ ಎರಡನೇ ವಿಭಾಗವು ನಿಮ್ಮ ವ್ಯಾಪಾರದ ವಿವಿಧ ಅಂಶಗಳ ವಿವರವಾದ ವಿಮರ್ಶೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿದೆ. ಸಂಭಾವ್ಯ ಹೂಡಿಕೆದಾರರಿಗೆ ನಿಮ್ಮ ವ್ಯಾಪಾರ ಗುರಿ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಕೊಡುಗೆಯ ಅನನ್ಯತೆಯನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಇದು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

ನಿಮ್ಮ ವ್ಯಾಪಾರ ಈ ವಿವರಣೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು:

* ನಿಮ್ಮ ವ್ಯಾಪಾರದ ಸ್ವರೂಪದ ವಿವರಣೆ
* ನೀವು ಪೂರೈಸಲು ಗುರಿ ಹೊಂದಿರುವ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯ ಅಗತ್ಯಗಳು
* ನಿಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು ಈ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವ ವಿಧಾನಗಳು
* ನೀವು ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸಲು ಉದ್ದೇಶಿಸಿರುವ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಥೆಗಳು
* ನಿಮ್ಮ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸ್ಪರ್ಧಾತ್ಮಕ ಅನುಕೂಲಗಳು

ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆ

ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆ ವಿಭಾಗವು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ವ್ಯವಹಾರ ವಿವರಣೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ. ನಿಮ್ಮ ಉದ್ಯಮ ಮತ್ತು ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಜ್ಞಾನವನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವುದು ಈ ವಿಭಾಗದ ಗುರಿಯಾಗಿದೆ. ನಿಮ್ಮ ಸಂಶೋಧನೆಯ ಶೋಧ ಮತ್ತು ತೀರ್ಮಾನಗಳನ್ನು ನೀವು ಇಡಬೇಕಾದ ವಿಭಾಗವೂ ಇದು

ನಿಮ್ಮ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಯು ಇವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು:

* ನಿಮ್ಮ ಉದ್ಯಮದ ವಿವರಣೆ ಮತ್ತು ದೃಷ್ಟಿಕೋನ
* ನಿಮ್ಮ ಗುರಿ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯ ಕುರಿತು ಮಾಹಿತಿ
* ನಿಮ್ಮ ಗುರಿ ಪ್ರೇಕ್ಷಕರ ಅಗತ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಜನಸಂಖ್ಯಾಶಾಸ್ತ್ರ
* ನಿಮ್ಮ ಗುರಿ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯ ಗಾತ್ರ
* ನೀವು ಸೆರೆಹಿಡಿಯಲು ಬಯಸುವ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಷೇರಿನ ಪ್ರಮಾಣ
* ನಿಮ್ಮ ಬೆಲೆ ರಚನೆ
* ನಿಮ್ಮ ಸ್ಪರ್ಧಾತ್ಮಕ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆ
* ಯಾವುದೇ ನಿಯಂತ್ರಕ ಅಗತ್ಯಗಳು

ಸಂಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಣೆ

ಈ ವಿಭಾಗವು ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಯ ನಂತರ ತಕ್ಷಣವೇ ಬರಬೇಕು. ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಣೆ ವಿಭಾಗವು ಇವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು:

* ನಿಮ್ಮ ಕಂಪನಿಯ ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ರಚನೆ
* ನಿಮ್ಮ ಕಂಪನಿಯ ಮಾಲೀಕತ್ವದ ವಿವರಗಳು
* ನಿಮ್ಮ ನಿರ್ವಹಣಾ ತಂಡದ ವಿವರಗಳು
* ನಿಮ್ಮ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಅರ್ಹತೆಗಳು
* ಪ್ರತಿ ವಿಭಾಗ/ಇಲಾಖೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಕಾರ್ಯಗಳ ವಿವರವಾದ ವಿವರಣೆಗಳು
* ಸಂಬಳ ಮತ್ತು ಪ್ರಯೋಜನಗಳ ಪ್ಯಾಕೇಜ್, ನೀವು ನಿಮ್ಮ ಜನರಿಗೆ ನೀಡುವ ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಗಳು

ಸೇವೆ ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನದ ಸಾಲು

ಮುಂದಿನ ವಿಭಾಗವು ಸೇವೆ ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನದ ಸಾಲಿನ ವಿಭಾಗವಾಗಿದೆ. ಇಲ್ಲಿ ನೀವು ನಿಮ್ಮ ಸೇವೆ ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತೀರಿ ಮತ್ತು ಸಂಭಾವ್ಯ ಮತ್ತು ಪ್ರಸ್ತುತ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವರ ಪ್ರಯೋಜನಗಳ ಮೇಲೆ ಒತ್ತು ನೀಡುತ್ತೀರಿ. ನಿಮ್ಮ ಆಯ್ಕೆಯ ಉತ್ಪನ್ನವು ನಿಮ್ಮ ಗುರಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಏಕೆ ಪೂರೈಸುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ.

ನಿಮ್ಮ ಸೇವೆ ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನ ಸಾಲಿನ ವಿಭಾಗವು ಇವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು:

* ನಿಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನ/ಸೇವೆಯ ವಿವರಣೆ
* ನಿಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯ ಜೀವನ ಚಕ್ರದ ವಿವರಣೆ
* ಯಾವುದೇ ಹಕ್ಕುಸ್ವಾಮ್ಯ ಅಥವಾ ಪೇಟೆಂಟ್ ಫೈಲಿಂಗ್‌ಗಳ ಪಟ್ಟಿ
* ನೀವು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಅಥವಾ ಯೋಜಿಸಿರುವ ಯಾವುದೇ R&D ಚಟುವಟಿಕೆಗಳ ವಿವರಣೆ

ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟ

ನಿಮ್ಮ ಯೋಜನೆಯ ಸೇವೆ ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನ ಲೈನ್ ವಿಭಾಗವನ್ನು ಒಮ್ಮೆ ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಿದ ನಂತರ, ನಿಮ್ಮ ವ್ಯಾಪಾರಕ್ಕಾಗಿ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟ ನಿರ್ವಹಣೆ ತಂತ್ರದ ವಿವರಣೆಯನ್ನು ನೀವು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಬೇಕು.

ನಿಮ್ಮ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ವಿಭಾಗವು ಈ ಕೆಳಗಿನ ತಂತ್ರಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು:

* ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ನುಗ್ಗುವ ತಂತ್ರ: ನಿಮ್ಮ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಪಾಲನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವ ಸಲುವಾಗಿ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಗಳಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಅಥವಾ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ಈ ತಂತ್ರವು ಕೇಂದ್ರೀಕರಿಸುತ್ತದೆ.
* ಬೆಳವಣಿಗೆಯ ತಂತ್ರ: ಈ ತಂತ್ರವು ಅಲ್ಪಾವಧಿಯಲ್ಲಿ ಗಳಿಕೆಯನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಿದರೂ ಸಹ, ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಪಾಲನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದರ ಮೇಲೆ ಕೇಂದ್ರೀಕರಿಸುತ್ತದೆ.
* ವಿತರಣಾ ಕಾರ್ಯತಂತ್ರದ ಚಾನಲ್‌ಗಳು: ಇವುಗಳು ಸಗಟು ವ್ಯಾಪಾರಿಗಳು, ಚಿಲ್ಲರೆ ವ್ಯಾಪಾರಿಗಳು, ವಿತರಕರು ಮತ್ತು ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಆಗಿರಬಹುದು.
* ಸಂವಹನ ತಂತ್ರ: ಇವುಗಳನ್ನು ಬರೆಯುವ ತಂತ್ರಗಳು (ಇ–ಮೇಲ್, ಪಠ್ಯ, ಚಾಟ್), ಮೌಖಿಕ ತಂತ್ರಗಳು (ಫೋನ್ ಕರೆಗಳು, ವೀಡಿಯೊ ಚಾಟ್‌ಗಳು, ಮುಖಾಮುಖಿ ಸಂಭಾಷಣೆಗಳು), ಮೌಖಿಕ ತಂತ್ರಗಳು (ದೇಹ ಭಾಷೆ, ಮುಖದ ಅಭಿವ್ಯಕ್ತಿಗಳು, ಧ್ವನಿಯ ಧ್ವನಿ) ಮತ್ತು ದೃಶ್ಯ ತಂತ್ರಗಳು (ಚಿಹ್ನೆಗಳು, ವೆಬ್‌ಪುಟಗಳು, ವಿವರಣೆಗಳು).

ನಿಮ್ಮ ಮಾರಾಟ ವಿಭಾಗವು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು:

* ಸೇಲ್ಸ್‌ಫೋರ್ಸ್ ತಂತ್ರ: ಈ ತಂತ್ರವು ಉದ್ಯಮದ ಆದಾಯವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದರ ಮೇಲೆ ಕೇಂದ್ರೀಕರಿಸುತ್ತದೆ.
* ನಿಮ್ಮ ಮಾರಾಟದ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳ ವಿವರಣೆ: ನಿಮ್ಮ ಮಾರಾಟದ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳ ಸ್ಥಗಿತ: ಇದರರ್ಥ ನಿಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಅಥವಾ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ನೀವು ಹೇಗೆ ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ಬಯಸುತ್ತೀರಿ ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸುವುದು – ನೀವು ಅದನ್ನು ಆಫ್‌ಲೈನ್ ಅಥವಾ ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ಮಾರಾಟ ಮಾಡುತ್ತೀರಾ, ಎಷ್ಟು ಯೂನಿಟ್‌ಗಳನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ನೀವು ಬಯಸುತ್ತೀರಿ, ಪ್ರತಿ ಘಟಕವನ್ನು ಯಾವ ಬೆಲೆಗೆ ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ನೀವು ಯೋಜಿಸುತ್ತೀರಿ ಇತ್ಯಾದಿ.

ಧನಸಹಾಯ ವಿನಂತಿ

ಈ ವಿಭಾಗವು ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಅವರ ಸಾಹಸಕ್ಕೆ ಹಣಕಾಸಿನ ಅಗತ್ಯವಿರುವವರಿಗೆ. ಧನಸಹಾಯ ವಿನಂತಿ ವಿಭಾಗವು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು:

* ಪ್ರಸ್ತುತ ನಿಮಗೆ ಎಷ್ಟು ಹಣದ ಅಗತ್ಯವಿದೆ.
* ಮುಂದಿನ ಐದು ವರ್ಷಗಳಲ್ಲಿ ನಿಮಗೆ ಎಷ್ಟು ಹಣದ ಅಗತ್ಯವಿರುತ್ತದೆ. ಇದು ನಿಮ್ಮ ದೀರ್ಘಕಾಲೀನ ಗುರಿಗಳನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿರುತ್ತದೆ.
* ನಿಮಗೆ ಬೇಕಾದ ಹಣದ ಪ್ರಕಾರ ಮತ್ತು ನೀವು ಅದನ್ನು ಹೇಗೆ ಬಳಸಲು ಯೋಜಿಸುತ್ತೀರಿ. ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಬಳಸಬಹುದಾದ ನಿಧಿಯನ್ನು ನೀವು ಬಯಸುತ್ತೀರಾ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಅವಶ್ಯಕತೆಗೆ ಬಳಸಬಹುದಾದ ನಿಧಿಯನ್ನು ಬಯಸುವಿರಾ?
* ಭವಿಷ್ಯದ ಕಾರ್ಯತಂತ್ರದ ಯೋಜನೆಗಳು. ಇದು ನಿಮ್ಮ ದೀರ್ಘಾವಧಿಯ ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸುವುದನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ – ಈ ಯೋಜನೆಗಳು ಯಾವುವು ಮತ್ತು ಈ ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು ಚಲನೆಯಲ್ಲಿ ಇರಿಸಲು ನಿಮಗೆ ಎಷ್ಟು ಹಣ ಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.
* ಐತಿಹಾಸಿಕ ಮತ್ತು ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಹಣಕಾಸು ಮಾಹಿತಿ. ನಿಮ್ಮ ಉದ್ಯಮ ಪ್ರಾರಂಭವಾದ ಕ್ಷಣದಿಂದ ಇಂದಿನವರೆಗೆ ನಿಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ಹಣಕಾಸಿನ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ರಚಿಸುವ ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ಇದನ್ನು ಮಾಡಬಹುದು. ಇದಕ್ಕೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ದಾಖಲೆಗಳು ನಿಮ್ಮ ಕಂಪನಿಯ ಆಸ್ತಿಗಳು ಮತ್ತು ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ನಿಮ್ಮ ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್ ಶೀಟ್, ನಿಮ್ಮ ಕಂಪನಿಯ ಆದಾಯ, ವೆಚ್ಚಗಳು ಮತ್ತು ವರ್ಷದ ನಿವ್ವಳ ಆದಾಯವನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡುವ ನಿಮ್ಮ ಆದಾಯ ಹೇಳಿಕೆ, ನಿಮ್ಮ ತೆರಿಗೆ ರಿಟರ್ನ್ಸ್ (ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಕಳೆದ ಮೂರು ವರ್ಷಗಳಿಂದ) ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ನಗದು ಹರಿವು ಬಂದ ನಗದನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡುವ ಬಜೆಟ್, ಹೊರ ಹೋದ ನಗದು ಮತ್ತು ಪ್ರತಿ ತಿಂಗಳ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ನೀವು ನಗದು ಕೊರತೆ (ಋಣಾತ್ಮಕ ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್) ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚುವರಿ (ಧನಾತ್ಮಕ ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್) ಹೊಂದಿದ್ದೀರಾ ಎಂದು ಹೇಳುತ್ತದೆ.

ಹಣಕಾಸಿನ ಯೋಜನೆ

ನಿಮ್ಮ ಉದ್ಯಮವನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸಲು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು, ನಿಮ್ಮ ಹಣಕಾಸನ್ನು ನೀವು ಯೋಜಿಸಬೇಕಾಗಿದೆ. ಹಣಕಾಸು ಯೋಜನೆಗಾಗಿ ಹಂತಗಳನ್ನು ನೋಡೋಣ:

* ಹಂತ 1: ಹಣಕಾಸಿನ ಯೋಜನೆಯನ್ನು ರಚಿಸಿ. ಈ ಗುರಿಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಇದು ನಿಮ್ಮ ಗುರಿಗಳು, ಕಾರ್ಯತಂತ್ರಗಳು ಮತ್ತು ಟೈಮ್‌ಲೈನ್‌ಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು.
* ಹಂತ 2: ನಿಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಮುಖ ಹಣಕಾಸಿನ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಆಯೋಜಿಸಿ. ನಿಮ್ಮ ಹೂಡಿಕೆ ವಿವರಗಳು, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಸ್ಟೇಟ್‌ಮೆಂಟ್‌ಗಳು, ತೆರಿಗೆ ಪತ್ರಗಳು, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಬಿಲ್‌ಗಳು, ವಿಮೆ ಪತ್ರಗಳು ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಇತರ ಹಣಕಾಸಿನ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಹಿಡಿದಿಡಲು ಫೈಲ್ ಅನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ.
* ಹಂತ 3: ನಿಮ್ಮ ನಿವ್ವಳ ಮೌಲ್ಯವನ್ನು ಲೆಕ್ಕಾಚಾರ ಮಾಡಿ. ಇದರರ್ಥ ನೀವು ಏನನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದೀರಿ (ನಿಮ್ಮ ಮನೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಗಳು, ಹೂಡಿಕೆಗಳು ಮುಂತಾದ ಸ್ವತ್ತುಗಳು) ಲೆಕ್ಕಾಚಾರ ಮಾಡಿ, ಮತ್ತು ನಂತರ ನೀವು ಬಾಕಿಯಿರುವುದನ್ನು ಕಳೆಯಿರಿ (ಸಾಲಗಳು, ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿರುವ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಮೊತ್ತಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ.) ನೀವು ಉಳಿದಿರುವ ಮೊತ್ತವು ನಿಮ್ಮ ನಿವ್ವಳ ಮೌಲ್ಯವಾಗಿದೆ.
* ಹಂತ 4: ಖರ್ಚು ಮಾಡುವ ಯೋಜನೆಯನ್ನು ಮಾಡಿ. ಇದರರ್ಥ ನಿಮ್ಮ ಹಣ ಎಲ್ಲಿಂದ ಬರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದು ಎಲ್ಲಿಗೆ ಹೋಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರವಾಗಿ ಬರೆಯಿರಿ.
* ಹಂತ 5: ತುರ್ತು ನಿಧಿಯನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಿ. ಉತ್ತಮ ತುರ್ತು ನಿಧಿಯು ಕನಿಷ್ಠ 6 ತಿಂಗಳ ಮೌಲ್ಯದ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಸರಿದೂಗಿಸಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಹಣವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ.
* ಹಂತ 6: ನಿಮ್ಮ ವಿಮೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿಸಿ. ವಿಮೆಯು ದೀರ್ಘಾವಧಿಯ ಆರ್ಥಿಕ ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದಿಂದ ನಿಮ್ಮನ್ನು ರಕ್ಷಿಸುತ್ತದೆ.

ಅಪಾಯ ನಿರ್ವಹಣೆ

ಒಬ್ಬ ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿಯಾಗಿ, ನಿಮ್ಮ ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಲು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ನೀವು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲು ಬಯಸುವ ಉದ್ಯಮದ ಪ್ರಕಾರದೊಂದಿಗೆ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ನೀವು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡುವುದು ಬಹಳ ಮುಖ್ಯ. ಸಂಭವನೀಯ ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ನೀವು ಗುರುತಿಸಿದ ನಂತರ, ಅವುಗಳನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಲು ನೀವು ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು.

ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಕೆಲವು ವಿಧಾನಗಳೆಂದರೆ:

* ಒಂದೇ ರೀತಿಯ ವ್ಯವಹಾರಗಳನ್ನು ಸಂಶೋಧಿಸಿ ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಅಪಾಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಕಂಡುಹಿಡಿಯಿರಿ.
* ಪ್ರಸ್ತುತ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯ ಟ್ರೆಂಡ್‌ಗಳನ್ನು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ಸ್ವಲ್ಪ ಸಮಯದ ಹಿಂದೆ ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿದ ಅದೇ ರೀತಿಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಅಥವಾ ಸೇವೆಗಳು ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಂದ ಇನ್ನೂ ಉತ್ತಮವಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿವೆಯೇ ಎಂದು ಕಂಡುಹಿಡಿಯಿರಿ.
* ನಿಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲು ನೀವು ನಿಜವಾಗಿಯೂ ಅಗತ್ಯವಾದ ಪರಿಣತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದೀರಾ ಎಂದು ಯೋಚಿಸಿ.
* ನಿಮ್ಮ ಹಣಕಾಸುಗಳನ್ನು ಪರೀಕ್ಷಿಸಿ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಉದ್ಯಮವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲು ನಿಮಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಆದಾಯವಿದೆಯೇ ಎಂದು ನೋಡಿ.
* ಆರ್ಥಿಕತೆಯ ಪ್ರಸ್ತುತ ಸ್ಥಿತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿರಲಿ, ಆರ್ಥಿಕತೆಯು ಕಾಲಾನಂತರದಲ್ಲಿ ಹೇಗೆ ಬದಲಾಗಬಹುದು ಎಂಬುದನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಿ ಮತ್ತು ಆ ಯಾವುದೇ ಬದಲಾವಣೆಗಳಿಂದ ನಿಮ್ಮ ಉದ್ಯಮವು ಹೇಗೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತದೆ ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಯೋಚಿಸಿ.
* ವಿವರವಾದ ವ್ಯಾಪಾರ ಯೋಜನೆಯನ್ನು ರಚಿಸಿ.

ಸಲಹೆಗಳು

* ನಿಮ್ಮ ಯೋಜನೆಯಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
* ಸಂಖ್ಯೆಗಳನ್ನು ಕೂಲಂಕಷವಾಗಿ ಪರೀಕ್ಷಿಸಿ.
* ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತವಾಗಿ ಮತ್ತು ವಾಸ್ತವಿಕವಾಗಿರಿ.
* ನಿಮ್ಮ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಪ್ರಕ್ಷೇಪಗಳಲ್ಲಿ ಸಂಪ್ರದಾಯವಾದಿಯಾಗಿರಿ.
* ಸಾಧ್ಯವಿರುವಲ್ಲೆಲ್ಲಾ ಚಾರ್ಟ್‌ಗಳು, ಗ್ರಾಫ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಚಿತ್ರಗಳಂತಹ ದೃಶ್ಯಗಳನ್ನು ಬಳಸಿ.

6.6.5 ಬ್ಯಾಂಕ್ ಧನಸಹಾಯಕ್ಕಾಗಿ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಮತ್ತು ಔಪಚಾರಿಕತೆಗಳು

ಬ್ಯಾಂಕ್ ಧನಸಹಾಯದ ಅಗತ್ಯ

ಉದ್ದಿಮೆದಾರರು ಎದುರಿಸುತ್ತಿರುವ ಅತ್ಯಂತ ಕಷ್ಟಕರವಾದ ಸವಾಲುಗಳಲ್ಲಿ ಒಂದೆಂದರೆ ಉದ್ದಿಮೆ ಆರಂಭಕ್ಕೆ ಹಣವನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವುದು. ಹಲವಾರು ಹಣಕಾಸಿನ ಆಯ್ಕೆಗಳು ಲಭ್ಯವಿರುವುದರಿಂದ, ಉದ್ಯಮಿಗಳು ಯಾವ ಧನಸಹಾಯ ವಿಧಾನವು ತಮಗೆ ಉತ್ತಮವಾಗಿ ಎಂಬುದನ್ನು ಸೂಕ್ಷ್ಮವಾಗಿ ಗಮನಿಸಬೇಕು. ಭಾರತದಲ್ಲಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳು ಉದ್ದಿಮೆ ಆರಂಭಗಳ ಅತಿದೊಡ್ಡ ಹೂಡಿಕೆದಾರರಲ್ಲಿ ಒಂದಾಗಿವೆ. ಪ್ರತಿ ವರ್ಷ ಸಾವಿರಾರು ನವಉದ್ದಿಮೆಗಳಿಗೆ ಹಣವನ್ನು ನೀಡುತ್ತವೆ.

ಉದ್ಯಮಿಗಳು ಧನಸಹಾಯಕ್ಕಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳಿಗೆ ಯಾವ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಬೇಕು?

ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುವಾಗ, ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು, ದರ ಮತ್ತು ಸಾಲ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೆ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಬಳಸುವ ವಿವಿಧ ಮಾನದಂಡಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಉದ್ಯಮಿಗಳು ಸ್ಪಷ್ಟವಾದ ಕಲ್ಪನೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು. ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿಗಳು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳಿಗೆ ನಿಖರವಾದ ಮತ್ತು ಸರಿಯಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಮಹತ್ವದ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿರಬೇಕು. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿದಾರರ ಯಾವುದೇ ತಪ್ಪು ನಡವಳಿಕೆಯನ್ನು ಪತ್ತೆ ಮಾಡಲು ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಗೆ ಈಗ ಹಿಂದೆಂದಿಗಿಂತಲೂ ಸುಲಭವಾಗಿದೆ. ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳಿಂದ ಧನವನ್ನು ಅರಸುತ್ತಿರುವ ಉದ್ಯಮಿಗಳು ತಮ್ಮ ಸಾಮಾನ್ಯ ರುಜುವಾತುಗಳು, ಹಣಕಾಸಿನ ಪರಿಸ್ಥಿತಿ ಮತ್ತು ಖಾತರಿಗಳು ಅಥವಾ ನೀಡಬಹುದಾದ ಮೇಲಾಧಾರಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳಿಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು.

ಸಾಮಾನ್ಯ ರುಜುವಾತುಗಳು

ಇಲ್ಲಿ ನೀವು ಉದ್ಯಮಿಯಾಗಿ, ನಿಮ್ಮ ಬಗ್ಗೆ ಹಿನ್ನೆಲೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ಒದಗಿಸುತ್ತೀರಿ. ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿಯು ಇವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ:

* ಪರಿಚಯದ ಪತ್ರ(ಗಳು): ಈ ಪತ್ರವನ್ನು ನಿಮ್ಮನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಚೆನ್ನಾಗಿ ತಿಳಿದಿರುವ ಗೌರವಾನ್ವಿತ ವ್ಯಾಪಾರ ವ್ಯಕ್ತಿಯಿಂದ ಬರೆಸಬೇಕು. ಈ ಪತ್ರದ ಗುರಿ ನಿಮ್ಮ ಪಾತ್ರ ಮತ್ತು ಸಮಗ್ರತೆಯ ಭರವಸೆಯನ್ನು ನಿಮ್ಮ ಸಾಧನೆಗಳಾದ್ಯಂತ ಹೊಂದಿಸುವುದು.
* ನಿಮ್ಮ ಸ್ವಪರಿಚಯ: ಇದು ಮೂಲತಃ ನಿಮ್ಮ ಪರಿಚಯ ಆಗಿದೆ. ನಿಮ್ಮ ಶೈಕ್ಷಣಿಕ ಸಾಧನೆಗಳು, ವೃತ್ತಿಪರ ತರಬೇತಿ, ವಿದ್ಯಾರ್ಹತೆಗಳು, ಉದ್ಯೋಗ ದಾಖಲೆ ಮತ್ತು ಸಾಧನೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ನೀವು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ಉತ್ತಮ ಕಲ್ಪನೆಯನ್ನು ನೀಡಬೇಕಾಗಿದೆ.
* ವ್ಯಾಪಾರ ಕರಪತ್ರ: ವ್ಯಾಪಾರ ಕರಪತ್ರವು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಕಂಪನಿಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು, ಗ್ರಾಹಕರು, ವ್ಯವಹಾರವು ಎಷ್ಟು ಕಾಲದಿಂದ ನಡೆಯುತ್ತಿದೆ ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.
* ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮತ್ತು ಇತರ ಉಲ್ಲೇಖಗಳು: ನೀವು ಇನ್ನೊಂದು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಲ್ಲಿ ಖಾತೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ, ಆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮಾಹಿತಿಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು ಒಳ್ಳೆಯದು.
* ಕಂಪನಿಯ ಮಾಲೀಕತ್ವ ಅಥವಾ ನೋಂದಣಿಯ ಪುರಾವೆ: ಕೆಲವು ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ನೀವು ಕಂಪನಿಯ ಮಾಲೀಕತ್ವ ಮತ್ತು ನೋಂದಣಿಯ ಪುರಾವೆಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕಾಗಬಹುದು. ಸ್ವತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳ ಪಟ್ಟಿಯೂ ಅಗತ್ಯವಾಗಬಹುದು.

ಹಣಕಾಸಿನ ಪರಿಸ್ಥಿತಿ

ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳು ನಿಮ್ಮ ಎಂಟರ್‌ಪ್ರೈಸ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಸ್ತುತ ಹಣಕಾಸಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸುತ್ತವೆ. ನೀವು ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಬೇಕಾದ ಪ್ರಮಾಣಿತ ಹಣಕಾಸು ವರದಿಗಳೆಂದರೆ:

* ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್ ಶೀಟ್
* ಲಾಭ ಮತ್ತು–ನಷ್ಟ ಖಾತೆ
* ಹಣದ ಹರಿವಿನ ಲೆಕ್ಕಪತ್ರ
* ಯೋಜಿತ ಮಾರಾಟ ಮತ್ತು ಆದಾಯ
* ವ್ಯಾಪಾರ ಯೋಜನೆ
* ಕಾರ್ಯಸಾಧ್ಯತೆಯ ಅಧ್ಯಯನ

ಖಾತರಿಗಳು ಅಥವಾ ಮೇಲಾಧಾರಗಳು

ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳು ಭದ್ರತೆ ಇಲ್ಲದೆ ನಿಮಗೆ ಸಾಲ ನೀಡಲು ನಿರಾಕರಿಸುತ್ತವೆ. ನೀವು ಸಾಲವನ್ನು ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡದಿದ್ದರೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ವಶಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವ ಸ್ವತ್ತುಗಳನ್ನು ನೀವು ನೀಡಬಹುದು. ಯಂತ್ರೋಪಕರಣಗಳು, ಉಪಕರಣಗಳು, ವಾಹನಗಳು ಮುಂತಾದ ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಭದ್ರತೆ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳು ನೀಡುವ ಸಾಲದ ಮಾನದಂಡಗಳು

ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನೀವು ಪೂರೈಸಿದರೆ ನಿಧಿಗಾಗಿ ನಿಮ್ಮ ವಿನಂತಿಯು ಯಶಸ್ಸಿನ ಹೆಚ್ಚಿನ ಅವಕಾಶವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ:

* ಉತ್ತಮ ನಗದು ಹರಿವು
* ಸಾಕಷ್ಟು ಷೇರುದಾರರ ನಿಧಿಗಳು
* ಸಾಕಷ್ಟು ಭದ್ರತೆ
* ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿ ಅನುಭವ
* ಒಳ್ಳೆಯ ಹೆಸರು

ವಿಧಾನ

ಸಾಲಕ್ಕಾಗಿ ಅರ್ಜಿ ಹಾಕಲು ಕೆಳಗಿನ ವಿಧಾನವನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

* ನಿಮ್ಮ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆ ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಿ.
* ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿಮ್ಮ ವಿಶ್ವಾಸಾರ್ಹತೆಯನ್ನು ಎಚ್ಚರಿಕೆಯಿಂದ ನಿರ್ಣಯಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಣೆ, ಹಣಕಾಸು, ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆ ಮತ್ತು ಉದ್ಯಮದ ಮಾಹಿತಿ ಮತ್ತು ಹಿಂದಿನ ಸಾಲದ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ನಿಯತಾಂಕಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ನಿಮ್ಮ ವ್ಯಾಪಾರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸುವ ಮೂಲಕ ರೇಟಿಂಗ್‌ಗಳನ್ನು ನಿಯೋಜಿಸುತ್ತದೆ.
* ನಿಮಗೆ ಹಣವನ್ನು ನೀಡಬೇಕೆ ಅಥವಾ ಬೇಡವೇ ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

ಸಲಹೆಗಳು

* ಅನುಭವಿ ಬ್ಯಾಂಕರ್‌ಗಳಿಂದ ಹಣಕಾಸಿನ ಆಯ್ಕೆಗಳ ಕುರಿತು ಸಲಹೆ ಪಡೆಯಿರಿ.
* ಜಾಗರೂಕರಾಗಿರಿ ಮತ್ತು ನಿಮಗೆ ಅಗತ್ಯಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಸಾಲವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿನ ಬಡ್ಡಿ ದರದಲ್ಲಿ ಮಾಡಬೇಡಿ.

6.6.6 ಉದ್ಯಮ ನಿರ್ವಹಣೆ – ಒಂದು ಅವಲೋಕನ

ನಿಮ್ಮ ಉದ್ಯಮವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ನೀವು ದಿನನಿತ್ಯದ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದರಿಂದ ಹಿಡಿದು ದೊಡ್ಡ ಪ್ರಮಾಣದ ಈವೆಂಟ್ ಅನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಕಂಡುಹಿಡಿಯುವವರೆಗೆ ಹಲವಾರು ವಿಭಿನ್ನ ಅಂಶಗಳನ್ನು ನೋಡಬೇಕು. ನಿಮ್ಮ ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಕೆಲವು ಸರಳ ಹಂತಗಳನ್ನು ನೋಡೋಣ.

ಹಂತ 1: ನಿಮ್ಮ ನಾಯಕತ್ವದ ಕೌಶಲ್ಯ ಬಳಸಿ ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗ ಸಲಹೆ ಕೇಳಿ.

ಇತ್ತೀಚೆಗಷ್ಟೇ ಸ್ವಂತ ಉದ್ಯಮ ಆರಂಭಿಸಿರುವ ಉದ್ಯಮಿ ರಾಮು ಅವರ ಉದಾಹರಣೆಯನ್ನೇ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳೋಣ. ರಾಮು ಉತ್ತಮ ನಾಯಕತ್ವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ – ಅವರು ಪ್ರಾಮಾಣಿಕರು, ಚೆನ್ನಾಗಿ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುತ್ತಾರೆ, ಕೆಲಸವನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿಯೋಜಿಸಬೇಕು ಎಂದು ತಿಳಿದಿರುತ್ತಾರೆ. ಈ ನಾಯಕತ್ವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು ರಾಮು ಅವರ ಉದ್ಯಮದ ನಿರ್ವಹಣೆಯಲ್ಲಿ ಖಂಡಿತವಾಗಿಯೂ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತವೆ. ಹೇಗಾದರೂ, ಕೆಲವೊಮ್ಮೆ ರಾಮು ಅವರು ಹೇಗೆ ನಿಭಾಯಿಸಬೇಕೆಂದು ಖಚಿತವಾಗಿರದ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಎದುರಿಸುತ್ತಾರೆ. ಈ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ರಾಮು ಏನು ಮಾಡಬೇಕು? ಅವರಿಗೆ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡಲು ಸಿದ್ಧರಿರುವ ಹೆಚ್ಚು ಅನುಭವಿ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರನ್ನು ಹುಡುಕುವುದು ಒಂದು ಪರಿಹಾರವಾಗಿದೆ. ಮತ್ತೊಂದು ಪರಿಹಾರವೆಂದರೆ ರಾಮು ತನ್ನ ನೆಟ್‌ವರ್ಕಿಂಗ್ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಬಳಸುವುದರಿಂದ ಅವನು ಇತರ ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂಪರ್ಕ ಹೊಂದಬಹುದು, ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಸಲಹೆ ನೀಡಬಹುದು.

ಹಂತ 2: ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಇತರರ ನಡುವೆ ವಿಭಜಿಸಿ – ಎಲ್ಲವನ್ನೂ ನೀವೇ ನಿಭಾಯಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಿಲ್ಲ ಎಂದು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಿ.

ವಿಶ್ವದ ಅತ್ಯಂತ ನುರಿತ ಮ್ಯಾನೇಜರ್ ಸಹ ಉದ್ಯಮವು ತನ್ನಿಂದ ಬೇಡಿಕೆಯಿರುವ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಕೆಲಸವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಒಬ್ಬ ಸ್ಮಾರ್ಟ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್ ತನ್ನ ಉದ್ಯಮವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಕೀಲಿಯು ತನ್ನ ಸುತ್ತಲಿನವರ ನಡುವೆ ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಕೆಲಸವನ್ನು ವಿಭಜಿಸುವುದರಲ್ಲಿದೆ ಎಂದು ಅರಿತುಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಇದನ್ನು ನಿಯೋಗ ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ನಿಯೋಜಿಸುವುದು ಸಾಕಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಅವರು ಫಲಿತಾಂಶಗಳನ್ನು ನೋಡಲು ಬಯಸಿದರೆ ಮ್ಯಾನೇಜರ್ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿಯೋಜಿಸಬೇಕು. ಇದು ಮುಖ್ಯವಾದುದು ಏಕೆಂದರೆ ತಪ್ಪಾಗಿ ಮಾಡಿದಾಗ, ನಿಯೋಜಿಸುವಿಕೆಯು ನಿಮಗಾಗಿ ಇನ್ನಷ್ಟು ಕೆಲಸವನ್ನು ಮಾಡಲು ಕಾರಣವಾಗಬಹುದು. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿಯೋಜಿಸಲು, ನೀವು ಎರಡು ಪಟ್ಟಿಗಳನ್ನು ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಪ್ರಾರಂಭಿಸಬಹುದು. ಒಂದು ಪಟ್ಟಿಯು ನೀವೇ ನಿಭಾಯಿಸಲು ನಿಮಗೆ ತಿಳಿದಿರುವ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು. ಎರಡನೇ ಪಟ್ಟಿಯು ನೀವು ಆತ್ಮವಿಶ್ವಾಸ ಹೊಂದಿರುವ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಇತರರಿಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಮತ್ತು ಮಾಡಲು ನೀಡಬಹುದು. ತಪ್ಪಾದ ನಿಯೋಗದ ಜೊತೆಗೆ, ಉದ್ಭವಿಸಬಹುದಾದ ಮತ್ತೊಂದು ಸಮಸ್ಯೆಯೆಂದರೆ ಅತಿ–ನಿಯೋಗ. ಇದರರ್ಥ ನಿಮ್ಮ ಹಲವಾರು ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ಇತರರಿಗೆ ನೀಡುವುದು. ಇದರೊಂದಿಗಿನ ಸಮಸ್ಯೆಯೆಂದರೆ, ನೀವು ಹೆಚ್ಚು ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ನಿಯೋಜಿಸಿದರೆ, ನೀವು ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ಹಸ್ತಾಂತರಿಸಿದವರ ಕೆಲಸದ ಪ್ರಗತಿಯನ್ನು ಟ್ರ್ಯಾಕ್ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಲು ನೀವು ಹೆಚ್ಚು ಸಮಯವನ್ನು ಕಳೆಯುತ್ತೀರಿ. ಇದು ನಿಮ್ಮ ಸ್ವಂತ ಕೆಲಸವನ್ನು ಮುಗಿಸಲು ನಿಮಗೆ ಕಡಿಮೆ ಸಮಯವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.

ಹಂತ 3: ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಸರಿಯಾದ ಜನರನ್ನು ನೇಮಿಸಿ.

ಸರಿಯಾದ ಜನರನ್ನು ನೇಮಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ನಿಮ್ಮ ಉದ್ಯಮವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸುವಲ್ಲಿ ಬಹಳ ದೂರ ಸಾಗುತ್ತದೆ. ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಜನರನ್ನು ನೇಮಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು, ನಿಮ್ಮ ಸಂದರ್ಶನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ನೀವು ಬಹಳ ಜಾಗರೂಕರಾಗಿರಬೇಕು. ನೀವು ಸಂಭಾವ್ಯ ಅಭ್ಯರ್ಥಿಗಳಿಗೆ ಸರಿಯಾದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅವರ ಉತ್ತರಗಳನ್ನು ಎಚ್ಚರಿಕೆಯಿಂದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಬೇಕು. ಹಿನ್ನೆಲೆ ಪರಿಶೀಲನೆಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳುವುದು ಯಾವಾಗಲೂ ಉತ್ತಮ ಅಭ್ಯಾಸವಾಗಿದೆ. ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಚೆಕ್ ಅನ್ನು ನಡೆಸುವುದು ಒಳ್ಳೆಯದು, ವಿಶೇಷವಾಗಿ ನೀವು ನೇಮಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಯೋಜಿಸುತ್ತಿರುವ ಜನರು ನಿಮ್ಮ ಹಣವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಿದ್ದರೆ. ನೀವು ತುಂಬಲು ಬಯಸುವ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಪಾತ್ರಕ್ಕೂ ವಿವರವಾದ ಉದ್ಯೋಗ ವಿವರಣೆಯನ್ನು ರಚಿಸಿ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಅಭ್ಯರ್ಥಿಗಳು ಉದ್ಯೋಗ ವಿವರಣೆಯ ಸ್ಪಷ್ಟ ಮತ್ತು ಸರಿಯಾದ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ. ನೀವು ಉದ್ಯೋಗಿ ಕೈಪಿಡಿಯನ್ನು ಸಹ ಹೊಂದಿರಬೇಕು, ಅಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಂದ ನೀವು ಹೊಂದಿರುವ ಪ್ರತಿ ನಿರೀಕ್ಷೆಯನ್ನು ನೀವು ಹಾಕುತ್ತೀರಿ. ಈ ಎಲ್ಲಾ ಕ್ರಮಗಳು ನಿಮ್ಮ ಉದ್ಯಮವನ್ನು ನಡೆಸಲು ಸರಿಯಾದ ಜನರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

ಹಂತ 4: ನಿಮ್ಮ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳನ್ನು ಪ್ರೇರೇಪಿಸಿ ಮತ್ತು ಅವರಿಗೆ ಉತ್ತಮ ತರಬೇತಿ ನೀಡಿ.

ನಿಮ್ಮ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ನಿಮ್ಮ ಎಂಟರ್‌ಪ್ರೈಸ್‌ಗಾಗಿ ಶ್ರಮಿಸಲು ಪ್ರೇರೇಪಿಸಿದರೆ ಮಾತ್ರ ನಿಮ್ಮ ಉದ್ಯಮವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಬಹುದು. ಪ್ರೇರಣೆಯ ಭಾಗವು ನಿಮ್ಮ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ನಿಮ್ಮ ಉದ್ಯಮದ ದೃಷ್ಟಿ ಮತ್ತು ಧ್ಯೇಯವನ್ನು ನಂಬುವುದನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ಪ್ರಾಮಾಣಿಕವಾಗಿ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಬಯಸುತ್ತದೆ. ನಿಮ್ಮ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವಿಕೆ, ಬೋನಸ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಧನೆಗಳಿಗಾಗಿ ಪ್ರತಿಫಲಗಳೊಂದಿಗೆ ನೀವು ಪ್ರೇರೇಪಿಸಬಹುದು. ಅವರ ಪ್ರಯತ್ನಗಳು ಕಂಪನಿಯ ಯಶಸ್ಸಿಗೆ ಹೇಗೆ ಕಾರಣವಾಗಿವೆ ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಹೇಳುವ ಮೂಲಕ ನೀವು ಅವರನ್ನು ಪ್ರೇರೇಪಿಸಬಹುದು. ಇದು ಅವರಿಗೆ ಹೆಮ್ಮೆ ಪಡಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅವರ ಪ್ರೇರಣೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯ ಅರ್ಥವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ನಿಮ್ಮ ಜನರನ್ನು ಪ್ರೇರೇಪಿಸುವುದರ ಜೊತೆಗೆ, ನಿಮ್ಮ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಹೊಸ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು ಮತ್ತು ತಂತ್ರಜ್ಞಾನಗಳಲ್ಲಿ ನಿರಂತರವಾಗಿ ತರಬೇತಿ ನೀಡಬೇಕು. ನೆನಪಿಡಿ, ತರಬೇತಿಯು ಒಂದು ಬಾರಿಯ ಪ್ರಯತ್ನವಲ್ಲ. ಇದು ನಿರಂತರವಾಗಿ ನಡೆಸಬೇಕಾದ ನಿರಂತರ ಪ್ರಯತ್ನವಾಗಿದೆ.

ಹಂತ 5: ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಚೆನ್ನಾಗಿ ನಿಭಾಯಿಸಲು ನಿಮ್ಮ ಜನರಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡಿ.

ನಿಮ್ಮ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಕಲೆಯನ್ನು ಚೆನ್ನಾಗಿ ತಿಳಿದಿರಬೇಕು. ಇದರರ್ಥ ಅವರು ತಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರು ಏನು ಬಯಸುತ್ತಾರೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅವರ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಪೂರೈಸಬೇಕು ಎಂದು ತಿಳಿದಿರಬೇಕು. ಅವರು ಇದನ್ನು ನಿಜವಾಗಿಯೂ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು, ನೀವು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಹೇಗೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ವ್ಯವಹರಿಸುತ್ತೀರಿ ಎಂಬುದನ್ನು ಅವರು ನೋಡಬೇಕು. ಇದನ್ನು ಉದಾಹರಣೆಯಿಂದ ಮುನ್ನಡೆ ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ. ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ನೀವು ಹೇಗೆ ಪ್ರಾಮಾಣಿಕವಾಗಿ ಕೇಳುತ್ತೀರಿ ಮತ್ತು ಅವರ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ನೀವು ಮಾಡುವ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಅವರಿಗೆ ತೋರಿಸಿ. ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀವು ಕೇಳುವ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳ ಪ್ರಕಾರವನ್ನು ಕೇಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅವಕಾಶ ಮಾಡಿಕೊಡಿ. ಇದರಿಂದ ಯಾವ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಅವರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ.

ಹಂತ 6: ನಿಮ್ಮ ಉದ್ಯಮವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಮಾಡಿ.

ನಿಮ್ಮ ಉದ್ಯಮವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಮಾಡಲು ನಿಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಬಳಸಿ. ಇಲ್ಲಿ ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಬೇಕು ಎಂದು ನೀವು ಭಾವಿಸಿದರೆ ನೀವು ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಏಜೆನ್ಸಿಯನ್ನು ಸಹ ನೇಮಿಸಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ನಿಮ್ಮ ಉದ್ಯಮವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಡೆಸಲು ಏನು ಬೇಕು ಎಂದು ಈಗ ನಿಮಗೆ ತಿಳಿದಿದೆ, ಈ ಹಂತಗಳನ್ನು ಪ್ಲೇ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಎಂಟರ್‌ಪ್ರೈಸ್ ಅನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು ಎಷ್ಟು ಸುಲಭವಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ನೋಡಿ!

ಸಲಹೆಗಳು

* ಅನುಭವಿ ಬ್ಯಾಂಕರ್‌ಗಳಿಂದ ಹಣಕಾಸಿನ ಆಯ್ಕೆಗಳ ಕುರಿತು ಸಲಹೆ ಪಡೆಯಿರಿ.
* ಜಾಗರೂಕರಾಗಿರಿ ಮತ್ತು ನಿಮಗೆ ಅಗತ್ಯಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಅವಧಿಗೆ, ನೀವು ಅನುಕೂಲವಾಗಿರುವುದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಬಡ್ಡಿದರದಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಸಾಲವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಿ.

6.6.7. ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸುವ ಮೊದಲು ಈ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ನಿಮಗೆ ನೀವೇ ಕೇಳಿಕೊಳ್ಳಿ

* ನಾನು ವ್ಯಾಪಾರವನ್ನು ಏಕೆ ಪ್ರಾರಂಭಿಸುತ್ತಿದ್ದೇನೆ?
* ನಾನು ಯಾವ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುತ್ತಿದ್ದೇನೆ?
* ಇತರರು ಮೊದಲು ಈ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಿದ್ದಾರೆಯೇ? ಅವರು ಯಶಸ್ವಿಯಾಗಿದ್ದಾರೆಯೇ ಅಥವಾ ವಿಫಲರಾಗಿದ್ದಾರೆಯೇ?
* ನಾನು ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದಾದ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಕ ಅಥವಾ ಉದ್ಯಮ ತಜ್ಞರನ್ನು ನಾನು ಹೊಂದಿದ್ದೇನೆಯೇ?
* ನನ್ನ ಆದರ್ಶ ಗ್ರಾಹಕ ಯಾರು?
* ನನ್ನ ಪ್ರತಿಸ್ಪರ್ಧಿಗಳು ಯಾರು?
* ನನ್ನ ವ್ಯಾಪಾರ ಕಲ್ಪನೆಯು ಇತರ ವ್ಯವಹಾರ ಕಲ್ಪನೆಗಳಿಗಿಂತ ಭಿನ್ನವಾಗಿರುವುದು ಯಾವುದು?
* ನನ್ನ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳು ಯಾವುವು?
* ನಾನು SWOT ವಿಶ್ಲೇಷಣೆ ಮಾಡಿದ್ದೇನೆಯೇ?
* ನನ್ನ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯನ್ನು ಖರೀದಿಸುವ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯ ಗಾತ್ರ ಎಷ್ಟು?
* ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯನ್ನು ಪರೀಕ್ಷಿಸಲು ಕನಿಷ್ಠ ಕಾರ್ಯಸಾಧ್ಯವಾದ ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸಲು ಏನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ?
* ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲು ನನಗೆ ಎಷ್ಟು ಹಣ ಬೇಕು?
* ನಾನು ಸಾಲ ಪಡೆಯಬೇಕೆ?
* ನನ್ನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಅಥವಾ ಸೇವೆಗಳು ಎಷ್ಟು ಬೇಗ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತವೆ?
* ನಾನು ಯಾವಾಗ ಖರ್ಚು ಮಾರಾಟ ಸರಿದೂಗಿಸುತ್ತೇನೆ ಅಥವಾ ಲಾಭ ಗಳಿಸುತ್ತೇನೆ?

* ನನ್ನ ಕಲ್ಪನೆಯಲ್ಲಿ ಹೂಡಿಕೆ ಮಾಡುವವರು ಹೇಗೆ ಲಾಭ ಗಳಿಸುತ್ತಾರೆ?
* ನನ್ನ ವ್ಯಾಪಾರದ ಕಾನೂನು ರಚನೆಯನ್ನು ನಾನು ಹೇಗೆ ಹೊಂದಿಸಬೇಕು?
* ನಾನು ಯಾವ ತೆರಿಗೆಗಳನ್ನು ಪಾವತಿಸಬೇಕು?
* ನನಗೆ ಯಾವ ರೀತಿಯ ವಿಮೆ ಬೇಕು?
* ನಾನು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಾಗಿ ಸಂಭಾವ್ಯ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ತಲುಪಿದೆನೇ?

ಸಲಹೆಗಳು

* ನೀವು ಗಮನಾರ್ಹ ಸಮಯ, ಹಣ ಮತ್ತು ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳನ್ನು ಹೂಡಿಕೆ ಮಾಡುವ ಮೊದಲು ನಿಮ್ಮ ವ್ಯವಹಾರ ಕಲ್ಪನೆಗಳನ್ನು ಮೌಲ್ಯೀಕರಿಸುವುದು ಬಹಳ ಮುಖ್ಯ.
* ನೀವು ನಿಮ್ಮನ್ನು ಕೇಳಿಕೊಳ್ಳುವ ಹೆಚ್ಚಿನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು, ಉದ್ಯಮವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಗರಿಷ್ಠ ಮತ್ತು ಕಡಿಮೆಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ನೀವು ಹೆಚ್ಚು ಸಿದ್ಧರಾಗಿರುವಿರಿ.

ಅಡಿಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು:

1. ಒಬ್ಬ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಕರು ನಿಮಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲು ಮತ್ತು ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡಲು ಸಿದ್ಧರಿರುವ ಒಬ್ಬ ವಿಶ್ವಾಸಾರ್ಹ ಮತ್ತು ಅನುಭವಿ ವ್ಯಕ್ತಿ.
2. ಗ್ರಾಹಕರು ಸರಕು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಖರೀದಿಸುವ ವ್ಯಕ್ತಿ.
3. ಪ್ರತಿಸ್ಪರ್ಧಿ ಎಂದರೆ ನಿಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಹೋಲುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವ ವ್ಯಕ್ತಿ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿ.
4. SWOT ಎಂದರೆ ಸಾಮರ್ಥ್ಯಗಳು, ದೌರ್ಬಲ್ಯಗಳು, ಅವಕಾಶಗಳು ಮತ್ತು ಬೆದರಿಕೆಗಳು. ನಿಮ್ಮ ಕಂಪನಿಯ SWOT ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಯನ್ನು ನಡೆಸಲು, ನಿಮ್ಮ ಕಂಪನಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಮರ್ಥ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ದೌರ್ಬಲ್ಯಗಳು, ನಿಮ್ಮ ಕಂಪನಿಗೆ ಇರುವ ಅವಕಾಶಗಳು ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಕಂಪನಿಯು ಎದುರಿಸುತ್ತಿರುವ ಆತಂಕಗಳನ್ನು ನೀವು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.
5. ಕನಿಷ್ಠ ಕಾರ್ಯಸಾಧ್ಯವಾದ ಉತ್ಪನ್ನವು ಉತ್ಪನ್ನದ ಕುರಿತು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾರಾಟ ಮಾಡಬಹುದಾದ ಕಡಿಮೆ ಸಂಭವನೀಯ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಉತ್ಪನ್ನವಾಗಿದೆ.
6. ಕಂಪನಿಯ ಲಾಭವು ವೆಚ್ಚಗಳಿಗೆ ಸಮಾನವಾದಾಗ ಕಂಪನಿಯು ಲಾಭ–ನಷ್ಟವಿಲ್ಲದ ಪರಿಸ್ಥಿತಿ ಎಂದು ಹೇಳಲಾಗುತ್ತದೆ.
7. ಕಾನೂನಾತ್ಮಕ ರಚನೆಯು ಏಕಮಾತ್ರ ಮಾಲೀಕತ್ವ, ಪಾಲುದಾರಿಕೆ ಅಥವಾ ಸೀಮಿತ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ ಪಾಲುದಾರಿಕೆಯಾಗಿರಬಹುದು.
8. ಎರಡು ವಿಧದ ತೆರಿಗೆಗಳಿವೆ – ವ್ಯಕ್ತಿ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ನೇರ ತೆರಿಗೆಗಳು ಅಥವಾ ಸರಕು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಸೇವೆಗಳ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಪರೋಕ್ಷ ತೆರಿಗೆಗಳು.
9. ಎರಡು ವಿಧದ ವಿಮೆಗಳಿವೆ – ಜೀವವಿಮೆ ಮತ್ತು ಸಾಮಾನ್ಯ ವಿಮೆ. ಜೀವವಿಮೆಯು ಮಾನವ ಜೀವಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ್ದಾರೆ, ಸಾಮಾನ್ಯ ವಿಮೆಯು ಪ್ರಾಣಿಗಳು, ಸರಕುಗಳು, ಕಾರುಗಳು ಮುಂತಾದ ಸ್ವತ್ತುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ.

ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು

ಕರ್ನಾಟಕ ಸರ್ಕಾರ

ಕೌಶಲ್ಯ ಕರ್ನಾಟಕ

SANKALP
Ministry of Skill Development
& Entrepreneurship

ಕರ್ನಾಟಕ ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ನಿಗಮ

ಡೈರಿ ಸರ್ಕಲ್, ಬನ್ನೇರುಘಟ್ಟ ಮುಖ್ಯ ರಸ್ತೆ,
ಹೊಂಬೇಗೌಡ ನಗರ, ಬೆಂಗಳೂರು-560029
ಅಧಿಕೃತ ಜಾಲತಾಣ : www.kaushalkar.com