ಕರ್ನಾಟಕ ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ನಿಗಮ

KARNATAKA SKILL DEVELOPMENT CORPORATION

SANKALP
Ministry of Skill Development & Entrepreneurship

ಮಾದರಿ ಪಠ್ಯಕ್ರಮ

MODEL CURRICULUM

Telecom Sector Skill Council

ಗ್ರಾಹಕ ಆರೈಕೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ (ಕಸ್ಟಮರ್ ಕೇರ್ ಎಕ್ಸಿಕ್ಯುಟೀವ್) (ಟೆಲಿಕಾಮ್ ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್)

CUSTOMER CARE EXECUTIVE (TELECOM CALL CENTRE)

ವಲಯ : ದೂರಸಂಪರ್ಕ (ಟೆಲಿಕಾಮ್)
ಉಪ ವಲಯ : ಸೇವೆ ಪೂರೈಕೆದಾರರು (ಸರ್ವಿಸ್ ಪ್ರೊವೈಡರ್)
ಉದ್ಯೋಗ : ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ (ಕಸ್ಟಮರ್ ಸರ್ವಿಸ್)
ಉಲ್ಲೇಖ ID : TEL/Q0100 ಆವೃತ್ತಿ 1.0
NSQF ಹಂತ : 4

ಡಾ: ಅಶ್ವಥ್ ನಾರಾಯಣ ಸಿ.ಎನ್.
ಉನ್ನತ ಶಿಕ್ಷಣ, ಐಟಿ–ಬಿಟಿ, ವಿಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು
ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ, ವಿದ್ಯುನ್ಮಾನ, ಮತ್ತು ಕೌಶಲ್ಯಾಭಿವೃದ್ಧಿ,
ಜೀವನೋಪಾಯ ಹಾಗೂ ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆ ಸಚಿವರು
ಮತ್ತು ರಾಮನಗರ ಜಿಲ್ಲಾ ಉಸ್ತುವಾರಿ ಸಚಿವರು

ಕೊಠಡಿ ಸಂಖ್ಯೆ 242–243
2ನೇ ಮಹಡಿ, ವಿಕಾಸಸೌಧ
ಬೆಂಗಳೂರು – 560 001
ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ : 080–22258965
: 080–22034647

ಸಂಖ್ಯೆ:ಉಶಿ,ಐಟಿ&ಬಿಟಿ,ವಿ&ತಂ,ಕೌಅಸ/1016 /2021–22

ದಿನಾಂಕ: 14.06.2022

ಶುಭ ಸಂದೇಶ

ಕರ್ನಾಟಕ ಸರ್ಕಾರ ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆ ಮತ್ತು ಜೀವನೋಪಾಯ ಇಲಾಖೆಯ ಮಹಾತ್ವಾಕಾಂಕ್ಷೆಯ ಯೋಜನೆಯಾದ ಮುಖ್ಯಮಂತ್ರಿ ಕೌಶಲ್ಯ ಕರ್ನಾಟಕ ಯೋಜನೆಯಡಿಯಲ್ಲಿ (CMKKY) ಒಂದು ಲಕ್ಷಕ್ಕೂ ಅಧಿಕ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳು, ನೂರಕ್ಕೂ ಅಧಿಕ ಉದ್ಯೋಗ ಪಾತ್ರಗಳು(job role) ತರಬೇತಿ ಪಡೆಯುತ್ತಿದ್ದಾರೆ. ಈ ಯೋಜನೆಯ ಪೂರ್ಣ ಫಲವನ್ನು ರಾಜ್ಯದ ಯುವಜನತೆಗೆ ತಲುಪಿಸುವ ಮಹತ್ತರ ಕಾರ್ಯಕ್ಕೆ ಸರ್ಕಾರವು ಮುಂದಾಗಿದೆ. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ವಿಶ್ವಬ್ಯಾಂಕ್ ಪ್ರಾಯೋಜಿತ ಸಂಕಲ್ಪ (SANKALP) ಯೋಜನೆಯಡಿ ಸುಮಾರು 70 ಬೇಡಿಕೆಯಲ್ಲಿರುವ ಹಾಗೂ CMKKY ಯೋಜನೆಯಡಿ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಉದ್ಯೋಗ ಪಾತ್ರಗಳು (job role) ಪಠ್ಯಕ್ರಮವನ್ನು ಕನ್ನಡಕ್ಕೆ ಅನುವಾದಿಸಲಾಗಿದೆ. ಮಾತೃ ಭಾಷೆಗೆ ಅನುವಾದಗೊಂಡ ಈ ಪಠ್ಯಕ್ರಮವು ನಮ್ಮ ಕರ್ನಾಟಕದ ಯುವಶಕ್ತಿಯನ್ನು, ಅದರಲ್ಲೂ ಗ್ರಾಮೀಣ ಭಾಗದ ಯುವಜನರ ಕೌಶಲ್ಯತೆಯನ್ನ ವೃದ್ಧಿಸಿ, ಅವರ ಸರ್ವೋತೋಮುಖ ಅಭಿವೃದ್ಧಿಗೆ ನಾಂದಿ ಹಾಡುತ್ತದೆ ಎಂದು ನನಗೆ ಖಾತ್ರಿಯಿದೆ. ಅನುವಾದಗೊಂಡ ಈ ಪಠ್ಯಕ್ರಮದ ಉಪಯೋಗವನ್ನು ಮತ್ತಷ್ಟು ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಲಿ ಎಂದು ಆಶಿಸುತ್ತೇನೆ.

(ಡಾ: ಅಶ್ವಥ್ ನಾರಾಯಣ ಸಿ.ಎನ್)

ಡಾ. ಎಸ್. ಸೆಲ್ವಕುಮಾರ್, ಭಾ.ಆ.ಸೇ.,
ಸರ್ಕಾರದ ಪ್ರಧಾನ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ

ಸ್ವಾತಂತ್ರ್ಯದ ಅಮೃತ ಮಹೋತ್ಸವ

ಕೌಶಲ್ಯಾಭಿವೃದ್ಧಿ, ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆ ಮತ್ತು
ಜೀವನೋಪಾಯ ಇಲಾಖೆ
ಕರ್ನಾಟಕ ಸರ್ಕಾರ

ಮುನ್ನುಡಿ

ಕರ್ನಾಟಕ ಸರ್ಕಾರದ ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆ ಮತ್ತು ಜೀವನೋಪಾಯ ಇಲಾಖೆಯು, ರಾಜ್ಯದ ಯುವಜನತೆಗೆ ಕೈಗಾರಿಕೆಗಳ ಬೇಡಿಕೆ ಆಧಾರಿತ ಕೌಶಲ್ಯ ತರಬೇತಿಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತಾ ಬಂದಿದೆ. ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಕೌಶಲ್ಯ ಅರ್ಹತಾ ಚೌಕಟ್ಟಿಗೆ ಒಳಪಟ್ಟ ಎಲ್ಲಾ ಜಾಬ್ ರೋಲ್‌ಗಳ (Job Roles) ವಿಷಯಸೂಚಿ ಹಾಗೂ ಪಠ್ಯಕ್ರಮವು ಆಂಗ್ಲ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಿತವಾಗಿದೆ. ಇವುಗಳ ಪೈಕಿ ಗ್ರಾಮೀಣ ಪ್ರದೇಶದ ಯುವಜನತೆಗೆ ಅತ್ಯಂತ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಕೌಶಲ್ಯ ತರಬೇತಿಯನ್ನು ನೀಡುವ ಉದ್ದೇಶದಿಂದ 70 ಜಾಬ್ ರೋಲ್‌ಗಳ ವಿಷಯಸೂಚಿ ಹಾಗೂ ಪಠ್ಯಕ್ರಮವನ್ನು ವಿಶ್ವ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನೆರವಿನ ಜೀವನೋಪಾಯ ಉನ್ನತಿಗಾಗಿ ಕೌಶಲ್ಯ ಮತ್ತು ಜ್ಞಾನಾರ್ಜನೆ (SANKALP) ಯೋಜನೆಯಡಿ ಕನ್ನಡ ಭಾಷೆಗೆ ಅನುವಾದಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಅನುವಾದಿತ ಈ ವಿಷಯಸೂಚಿ ಹಾಗೂ ಪಠ್ಯಕ್ರಮದಿಂದ ರಾಜ್ಯದ ಮಹತ್ವಾಕಾಂಕ್ಷಿ ಯೋಜನೆಯಾದ ಮುಖ್ಯಮಂತ್ರಿ ಕೌಶಲ್ಯ ಕರ್ನಾಟಕ ಯೋಜನೆಯಡಿ ವಿವಿಧ ವೃತ್ತಿಗಳಲ್ಲಿ ಕೌಶಲ್ಯ ತರಬೇತಿ ಪಡೆದು ಉದ್ಯೋಗ ನಿಯುಕ್ತರಾಗಿ ಉತ್ತಮ ಫಲಶೃತಿ ಪಡೆಯಬಹುದೆಂದು ವಿಶ್ವಾಸಿಸುತ್ತಾ ಎಲ್ಲಾ ಆಕಾಂಕ್ಷಿಗಳಿಗೆ ಶುಭ ಕೋರುತ್ತೇನೆ.

(ಡಾ. ಎಸ್. ಸೆಲ್ವಕುಮಾರ್, ಭಾ.ಆ.ಸೇ.)
ಸರ್ಕಾರದ ಪ್ರಧಾನ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿ,
ಕೌಶಲ್ಯಾಭಿವೃದ್ಧಿ, ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆ ಮತ್ತು
ಜೀವನೋಪಾಯ ಇಲಾಖೆ.

ಕೊಠಡಿ ಸಂಖ್ಯೆ : 347, 2ನೇ ಹಂತ, 3ನೇ ಮಹಡಿ, ಬಹುಮಹಡಿ ಕಟ್ಟಡ, ಡಾ. ಬಿ.ಆರ್. ಅಂಬೇಡ್ಕರ್ ವೀಧಿ, ಬೆಂಗಳೂರು – 560 001
ದೂರವಾಣಿ: ಕಛೇರಿ : 080-22253724, 22032996
ಇ-ಮೇಲ್ : acs.skill@karnataka.gov.in / Website : www.kaushalkar.com

Message from Chief Executive Officer - Telecom Sector Skill Council

Now that our Qualification packs are being translated into Kannada, it has set the pace for QPs to be launched in other regional languages as well, making telecom & tech skills more accessible to the youth of India. Propagating skills in regional languages opens the doors for young Indians to be more employable in both Indian and international markets, steadily moving towards the goal of making India a ‘Global Talent hub’.

TSSC has been scaling its mechanism for ‘Centers of Excellence’ across India to promote skills in new technologies such as 5G and IoT to bridge the massive demand-supply gap.

As states like Karnataka make skilling more accessible, our initiatives would benefit trainees and jobseekers. TSSC offers a job portal (telcojobs.in) with vacancies from top telecom and tech companies in India and an e-Learning platform (learning.tsscindia.com) to develop ICT skills online to futher augment careers of young trainees from future-ready states like Karnataka.

Mr. Arvind Bali
Chief Executive Officer
Telecom Sector Skill Council

ಮಾದರಿ ಪಠ್ಯಕ್ರಮ

1. ಗ್ರಾಹಕ ಆರೈಕೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ

(ಕಸ್ಟಮರ್ ಕೇರ್ ಎಕ್ಸಿಕ್ಯುಟೀವ್)

(ಟೆಲಿಕಾಮ್ ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್)

ವಲಯ	ದೂರಸಂಪರ್ಕ (ಟೆಲಿಕಾಮ್)
ಉಪ ವಲಯ	ಸೇವೆ ಪೂರೈಕೆದಾರರು (ಸರ್ವಿಸ್ ಪ್ರೊವೈಡರ್)
ಉದ್ಯೋಗ	ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ (ಕಸ್ಟಮರ್ ಸರ್ವಿಸ್)
ಉಲ್ಲೇಖ ID	TEL/Q0100 , V1.0
NSQF ಮಟ್ಟ	4

Certificate

COMPLIANCE TO QUALIFICATION PACK – NATIONAL OCCUPATIONAL STANDARDS

is hereby issued by the

TELECOM SECTOR SKILLS COUNCIL

for the

MODEL CURRICULUM

Complying to National Occupational Standards of
Job Role/ Qualification Pack: 'Customer Care Executive (Call Centre)'
QP No. '**TEL/Q0100 NSQF Level 4**'

Date of Issuance: **May 5th, 2016**

Valid up to*: **May 5th, 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
(Telecom Skill Development Council)

ಪರಿವಿಡಿ

1. ಪಠ್ಯಕ್ರಮ

2. ತರಬೇತುದಾರರಿಗೆ ಇರಬೇಕಾದ ಕನಿಷ್ಠ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು

3. ಅನುಬಂಧ: ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ಮಾನದಂಡಗಳು

ಕಸ್ಟಮರ್ ಕೇರ್ ಎಕ್ಸಿಕ್ಯುಟೀವ್ (ಟೆಲಿಕಾಮ್ ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್)

ಪಠ್ಯಕ್ರಮ / ಪಠ್ಯಕ್ರಮ

ಈ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮವು "ಟೆಲಿಕಾಮ್" ವಲಯ/ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿ "ಗ್ರಾಹಕ ಆರೈಕೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ (ಟೆಲಿಕಾಮ್ ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್)" ಉದ್ಯೋಗಕ್ಕಾಗಿ ಅಭ್ಯರ್ಥಿಗಳಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡುವ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ ಮತ್ತು ಕಲಿಯುವವರಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಮುಖ ಸಾಮರ್ಥ್ಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸುವ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ.

ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಹೆಸರು	**ಕಸ್ಟಮರ್ ಕೇರ್ ಎಕ್ಸಿಕ್ಯುಟೀವ್ (ಟೆಲಿಕಾಮ್ ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್)**		
ಅರ್ಹತಾ ಪ್ಯಾಕ್ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಉಲ್ಲೇಖ ಐಡಿ	TEL/Q0100,ಆವೃತ್ತಿ 1.0		
ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ.	1.0	**ಆವೃತ್ತಿ ನವೀಕರಣ ದಿನಾಂಕ**	31 – 05 – 2017
ತರಬೇತಿಗೆ ಬೇಕಾದ ಕನಿಷ್ಠ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು	NA		
ತರಬೇತಿಯ ಫಲಿತಾಂಶಗಳು	**ಈ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮವನ್ನು ಯಶಸ್ವಿಯಾಗಿ ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಿದ ನಂತರ, ಅಭ್ಯರ್ಥಿಗಳಿಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ** • ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದು/ ಅವರ ಕರೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವುದು. • ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್ ನ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಪರಿಕಲ್ಪನೆಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು • ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆ, ವಿನಂತಿ ಮತ್ತು ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವುದು • ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು • ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು/ ವಿನಂತಿಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಪರಿಹರಿಸುವುದು • ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆ (CRM–ಕಸ್ಟಮರ್ ರಿಲೇಷನ್ಶಿಪ್ ಮ್ಯಾನೇಜ್ಮೆಂಟ್) ಸಾಧನ/ ಸಾಫ್ಟ್ ವೇರ್ ನಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂವಹನದ ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳನ್ನು ಸೆರೆಹಿಡಿಯುವುದು/ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು • ವರದಿಗಳು ಮತ್ತು ವಿಮರ್ಶೆಯ ಮೂಲಕ ಪ್ರಮುಖ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಿಸಿ • ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಿ • ಮೃದು ಕೌಶಲ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ವೃತ್ತಿಪರ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಿ • ತಾಂತ್ರಿಕ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ (CRM ಸಾಫ್ಟ್ ವೇರ್) • ಪೂರ್ವಭಾವಿ ಮಾರಾಟದ (ಪ್ರೋ ಆಕ್ಟಿವ್ ಸೆಲ್ಲಿಂಗ್) ಪರಿಕಲ್ಪನೆಯನ್ನು ಕಲಿಯಿರಿ • ಸಂದರ್ಶನ ಮತ್ತು ಅದರ ಸಂಬಂಧಿತ FAQ ಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ		

ಈ ಕೋರ್ಸ್ "TSSC: ಟೆಲಿಕಾಮ್ ಸೆಕ್ಟರ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್ ಕೌನ್ಸಿಲ್" ಹೊರಡಿಸಿದ "ಗ್ರಾಹಕ ಆರೈಕೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ (ಟೆಲಿಕಾಮ್ ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್)" ಅರ್ಹತಾ ಪ್ಯಾಕ್ ನ 5 ರಲ್ಲಿ 5 ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಆಕ್ಯುಪೇಷನಲ್ ಸ್ಟ್ಯಾಂಡರ್ಡ್ಸ್ (NOS) ಅನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ.

	ಮಾಡ್ಯೂಲ್	ಪ್ರಮುಖ ಕಲಿಕೆಯ ಫಲಿತಾಂಶಗಳು	ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಸಲಕರಣೆಗಳು
	ಕಸ್ಟಮರ್ ಕೇರ್ ಎಕ್ಸಿಕ್ಯುಟೀವ್ ನ ಬಗ್ಗೆ ಪರಿಚಯ **ಸಿದ್ಧಾಂತ (ಥಿಯರಿ) ತರಗತಿಯ ಅವಧಿ** (hh:mm) 05:00 **ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ (ಪ್ರಾಕ್ಟಿಕಲ್)/ ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ತರಗತಿಗಳ ಅವಧಿ** (hh:mm) 00:00 **ಸಂಬಂಧಿತ NOS ಕೋಡ್** NA	• ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಿ • ಭಾರತದಲ್ಲಿ ಟೆಲಿಕಾಮ್ ಉದ್ಯಮವನ್ನು ವಿವರಿಸಿ • ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್ ಮತ್ತು ಹೆಲ್ಪ್ ಡೆಸ್ಕ್ ಪರಿಕಲ್ಪನೆಯನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ • ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್ ನಲ್ಲಿ ಶ್ರೇಣೀಕರಣವನ್ನು (ಹೈರಾರ್ಖಿ) ಮತ್ತು ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್ ನಲ್ಲಿ ಕಸ್ಟಮರ್ ಕೇರ್ ಎಕ್ಸಿಕ್ಯುಟೀವ್ (CCE) ನ ವೃತ್ತಿಜೀವನದ ಪ್ರಗತಿ ಬಗ್ಗೆ ಚರ್ಚಿಸಿ • CCEಯ ಪಾತ್ರಗಳು ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ • ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಪರಿಕಲ್ಪನೆ ಮತ್ತು CCE ಪಾತ್ರದಲ್ಲಿ ಅದರ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಿ	NA
	ಪ್ರಮುಖ ಪರಿಕಲ್ಪನೆಗಳು **ಸಿದ್ಧಾಂತ (ಥಿಯರಿ) ತರಗತಿಯ ಅವಧಿ** (hh:mm) 20:00 **ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ (ಪ್ರಾಕ್ಟಿಕಲ್)/ ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ತರಗತಿಗಳ ಅವಧಿ** (hh:mm) 05:00 **ಸಂಬಂಧಿತ NOS ಕೋಡ್** NA	• CCE ಆಗುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ಭಾಗಿಯಾಗಿರುವ ಪ್ರಮುಖ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ • ವಿವಿಧ ಮೊಬೈಲ್ ಮತ್ತು ಡೇಟಾ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ • ಟೆಲಿಕಾಮ್ ವಲಯದ ವಿವಿಧ ಉತ್ಪನ್ನ ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಕೊಡುಗೆಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳುವುದು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು • ಮೊಬೈಲ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟೇಶನ್ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ • ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್ ಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪ್ರಮುಖ ಪರಿಕಲ್ಪನೆಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ	NA

		• ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ದಕ್ಷತಾಶಾಸ್ತ್ರ (ಎರ್ಗೊನಾಮಿಕ್ಸ್) ಮತ್ತು ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಗೌರವದ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ತಿಳಿಸಿ • ಟೆಲಿಕಾಮ್ ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿ ಡೇಟಾ ಗೌಪ್ಯತೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಿ	
	ಮೃದು ಕೌಶಲ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ವೃತ್ತಿಪರ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು **ಸಿದ್ಧಾಂತ (ಥಿಯರಿ) ತರಗತಿಯ ಅವಧಿ** (hh:mm) 10:00 **ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ (ಪ್ರಾಕ್ಟಿಕಲ್) ತರಗತಿಯ ಅವಧಿ** (hh:mm) 15:00 **ಸಂಬಂಧಿತ NOS ಕೋಡ್** TEL/N0100 TEL/N0101 TEL/N0102 TEL/N0103	• ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಮೂಲಭೂತ ಶಿಷ್ಟಾಚಾರಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಿ • ಪೂರ್ವನಿರ್ಧರಿತ ಸ್ಕ್ರಿಪ್ಟ್ ಗಳನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡು ಕರೆಯನ್ನು ಹೇಗೆ ಆರಂಭಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಕೊನೆಯಾಗಿಸುವುದು ಎಂಬುದನ್ನು ತೋರಿಸಿ. • ಗ್ರಾಹಕರ ವರ್ತನೆಯನ್ನು ವರ್ಗೀಕರಿಸಿ ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಅವರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಿ • ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಮಾಡಬೇಕಾದ ಮತ್ತು ಮಾಡದಿರುವ ಕೆಲಸಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ • ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಸಂಘಟಿತವಾಗಿರುವ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರಿಸಿ • ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಸಂವಹನದ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ • ವರ್ಕ್ ಪ್ಲೇಸ್ ನಲ್ಲಿ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸಂವಹನವನ್ನು ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡಿ • ನಿಮ್ಮ ಪಾತ್ರಕ್ಕೆ ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಮತ್ತು ದೃಢತೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ	NA

ಕ್ರಮ ಸಂಖ್ಯೆ	ಮಾಡ್ಯೂಲ್	ಪ್ರಮುಖ ಕಲಿಕೆಯ ಫಲಿತಾಂಶಗಳು	ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಸಲಕರಣೆಗಳು
	TEL/N0104	• ನಿಮ್ಮ ಪಾತ್ರಕ್ಕೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವಂತೆ ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡಿ • ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಆಕ್ಷೇಪಣೆಗಳು ಮತ್ತು ಟೀಕೆಗಳನ್ನು ಸಹಾನುಭೂತಿಯಿಂದ ನಿರ್ವಹಿಸಿ • ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ, ಗ್ರಹಿಸಿ ಮತ್ತು ಪರಿಹರಿಸಿ • ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ ಮತ್ತು ಖರೀದಿಸಲು ಅವರ ಮೇಲೆ ಪ್ರಭಾವ ಬೀರುವ ಮಾರ್ಗಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ	
4	**ತಾಂತ್ರಿಕ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು** **ಸಿದ್ಧಾಂತ (ಥಿಯರಿ) ತರಗತಿಯ ಅವಧಿ** (hh:mm) 10:00 **ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಅವಧಿ** (hh:mm) 35:00 **ಸಂಬಂಧಿತ ಸಂಖ್ಯೆಗಳು ಕೋಡ್** TEL/N0100 TEL/N0101 TEL/N0102 TEL/N0103 TEL/N0104	• ಸಂಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ಸರಿಯಾದ ಟ್ಯಾಗ್ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ CRM ಅನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಬಳಸಿ • ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು ಹಾಜರಾಗುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸಿ • ಕರೆ ವರ್ಗಾವಣೆ (ಕಾಲ್ ಟ್ರಾನ್ಸ್ಫರ್) ಮಾಡುವುದು, ಕರೆಯನ್ನು ತಾತ್ಕಾಲಿಕವಾಗಿ ತಡೆ ಹಿಡಿಯುವುದು (ಕಾಲ್ ಹೋಲ್ಡ್), ಕರೆ ರವಾನೆ (ಕಾಲ್ ಫಾರ್ವರ್ಡ್) ಮಾಡುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಿ • ಡೇಟಾಬೇಸ್ ನಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿವರಗಳನ್ನು ಶೋಧಿಸಲು ಬಳಸುವ ವಿವಿಧ ಐಟಿ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಗಳ ಬಳಕೆಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಿ • ಡೇಟಾಬೇಸ್ ನಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿವರಗಳನ್ನು ಶೋಧಿಸಲು ಬಳಸುವ ವಿವಿಧ ಐಟಿ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಗಳ ಬಳಕೆಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಿ • ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು, ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹೇಗೆ	CRM ಸಾಫ್ಟ್ ವೇರ್, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಲ್ಯಾಬ್

		ತರುವುದು ಎಂಬುದನ್ನು ತೋರಿಸಿ	
5	ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ಅಭ್ಯಾಸ ಸಿದ್ಧಾಂತ (ಥಿಯರಿ) ತರಗತಿಯ ಅವಧಿ (hh:mm) 05:00 ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಅವಧಿ (hh:mm) 12:00 ಸಂಬಂಧಿತ ಸಂಖ್ಯೆಗಳು ಕೋಡ್ TEL/N0100 TEL/N0101 TEL/N0102 TEL/N0103 TEL/N0104	• ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಎಂದರೇನು ಮತ್ತು ಅದರ ವಿವಿಧ ಭಾಗಗಳನ್ನು ತಿಳಿಯಿರಿ • MS Word ಬಗ್ಗೆ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ • MS ಪವರ್ಪಾಯಿಂಟ್ ಬಗ್ಗೆ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ • MS – ಎಕ್ಸೆಲ್ ಬಗ್ಗೆ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ • ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಮತ್ತು ನೆಟ್ವರ್ಕ್ ಬಗ್ಗೆ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ • ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಟೈಪ್ ಮಾಡುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ	ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಲ್ಯಾಬ್, ಎಲ್ಲಾ PC ಗಳಲ್ಲಿ ಮೈಕ್ರೋಸಾಫ್ಟ್ ಆಫೀಸ್ ಪರಿಕರಗಳು / ಸಾಫ್ಟ್‌ವೇರ್
6	ಭಾಷಾ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು ಸಿದ್ಧಾಂತ (ಥಿಯರಿ) ತರಗತಿಯ ಅವಧಿ (hh:m m) 03:00	• CCE ಕೌಶಲ್ಯವಾಗಿ ಆಲಿಸುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ • ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಆಲಿಸುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡಿ • ನಿಮ್ಮ ಪಾತ್ರದಲ್ಲಿ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಮಾತನಾಡುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಬಳಸಿ	ಭಾಷಾ ತರಬೇತಿ ಸಾಧನ

ಕ್ರಮ ಸಂಖ್ಯೆ	ಮಾಡ್ಯೂಲ್	ಪ್ರಮುಖ ಕಲಿಕೆಯ ಫಲಿತಾಂಶಗಳು	ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಸಲಕರಣೆಗಳು
	ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಅವಧಿ (hh:mm) 05:00 ಸಂಬಂಧಿತ ಸಂಖ್ಯೆಗಳು ಕೋಡ್ TEL/N0100 TEL/N0101 TEL/N0102 TEL/N0103 TEL/N0104	• ಓದುವುದನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಿ ಮತ್ತು ಇತ್ತೀಚಿನ ಸುದ್ದಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ನಿಮ್ಮನ್ನು ನವೀಕರಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ • ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಬರವಣಿಗೆ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡಿ	
7	ಕರೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದು ಸಿದ್ಧಾಂತ (ಥಿಯರಿ) ತರಗತಿಯ ಅವಧಿ (hh:mm) 04:00 ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಅವಧಿ (hh:mm) 10:00 ಸಂಬಂಧಿತ ಸಂಖ್ಯೆಗಳು ಕೋಡ್ TEL/N0100	• ಒಳಬರುವ ಮತ್ತು ಹೊರಹೋಗುವ ಕರೆಗಳ ಪರಿಕಲ್ಪನೆಯನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ • ಹೇಗೆ ಕರೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಕರೆ ಮಾಡಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಿ	CRM ಮತ್ತು ಡೆಮೊ ಕರೆ ಮಾಡುವ ಸೌಲಭ್ಯ.
8	ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆ/ ವಿನಂತಿ ಮತ್ತು ದೂರು (QRC) ಪರಿಹರಿಸುವುದು ಸಿದ್ಧಾಂತ (ಥಿಯರಿ) ತರಗತಿಯ ಅವಧಿ (hh:mm) 05:00	• ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆ/ ವಿನಂತಿ/ ದೂರು (QRC) ಗುರುತಿಸಿ ಮತ್ತು ವಿಶ್ಲೇಷಣೆ ಮಾಡಿ • ಅಗತ್ಯವಿರುವಂತೆ ಗ್ರಾಹಕ QRC ಅನ್ನು ಹೇಗೆ ಮೇಲಾಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ವರದಿ ಮಾಡುವುದು ಎಂದು ತಿಳಿಯಿರಿ • ಗ್ರಾಹಕರ ವಿವರಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಪರಿಶೀಲನೆ ನಿಯತಾಂಕಗಳನ್ನು ತಿಳಿಯಿರಿ	CRM

	ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಅವಧಿ (hh:mm) 10:00 ಸಂಬಂಧಿತ ಸಂಖ್ಯೆಗಳು ಕೋಡ್ TEL/N0101		
9	ಗ್ರಾಹಕರ ಜೊತೆಗಿನ ಸಂಬಂಧ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಸಿದ್ಧಾಂತ (ಥಿಯರಿ) ತರಗತಿಯ ಅವಧಿ (hh:mm) 05:00 ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಅವಧಿ (hh:mm) 06:00 ಸಂಬಂಧಿತ ಸಂಖ್ಯೆಗಳು ಕೋಡ್ TEL/N0102	• ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಿ • ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ವಿವಿಧ ವಿಭಾಗಗಳಾಗಿ ವರ್ಗೀಕರಿಸಿ ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಅವರಿಗೆ ಸೇವೆ ಮಾಡಿ • ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ರೆಕಾರ್ಡಿಂಗ್ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ • ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳ ಸಂಪೂರ್ಣ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಒದಗಿಸಿ • ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ಖಾತರಿಪಡಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಹೇಗೆ ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದು ಎಂದು ತಿಳಿಯಿರಿ • ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹೊಸ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸುವ ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡಿ	NA

ಕ್ರಮ ಸಂಖ್ಯೆ	ಮಾಡ್ಯೂಲ್	ಪ್ರಮುಖ ಕಲಿಕೆಯ ಫಲಿತಾಂಶಗಳು	ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಸಲಕರಣೆಗಳು
10	ವರದಿ ಮತ್ತು ವಿಮರ್ಶೆ ಸಿದ್ಧಾಂತ (ಥಿಯರಿ) ತರಗತಿಯ ಅವಧಿ (hh:mm) 05:00 ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ (ಪ್ರಾಕ್ಟಿಕಲ್) ತರಗತಿಯ ಅವಧಿ (hh:mm) 05:00 ಸಂಬಂಧಿತ ಸಂಖ್ಯೆಗಳು ಕೋಡ್ TEL/N0103	• ವರದಿಗಳು ಮತ್ತು ಪರಿಶೀಲನಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಮೂಲಕ ಸ್ವಯಂ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಿಸಿ • ಸ್ವಯಂ ಮಾಡಲು ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆ ನಿಯತಾಂಕಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ – ವರದಿಗಳು • ಮೇಲಧಿಕಾರಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಸ್ವಯಂ ವಿಮರ್ಶೆಯನ್ನು ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡಿ	NA
11	ಪೂರ್ವಭಾವಿ ಮಾರಾಟ ಸಿದ್ಧಾಂತ (ಥಿಯರಿ) ತರಗತಿಯ ಅವಧಿ (hh:mm) 05:00 ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಅವಧಿ (hh:mm) 10:00 ಸಂಬಂಧಿತ ಸಂಖ್ಯೆಗಳು ಕೋಡ್ TEL/N0104	• ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಪೂರ್ವಭಾವಿಯಾಗಿ ಮಾರಾಟ (ಪ್ರೋ ಆಕ್ಟಿವ್ ಸೆಲ್ಲಿಂಗ್)ಮಾಡುವ ಅವಕಾಶಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ • ಅಧಿಕ ಮಾರಾಟ (ಅಪ್ ಸೆಲ್ಲಿಂಗ್) ಮತ್ತು ಅಡ್ಡ ಮಾರಾಟವನ್ನು (ಕ್ರಾಸ್ ಸೆಲ್ಲಿಂಗ್) ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡಿ	NA
12	ಕಾರ್ಯಕ್ರಮವನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವುದು	• ಸಂದರ್ಶನ ಎಂದರೇನು ಎಂಬುದನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ	NA

	ಸಿದ್ಧಾಂತ (ಥಿಯರಿ) ತರಗತಿಯ ಅವಧಿ (hh:mm) 03:00 **ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ (ಪ್ರಾಕ್ಟಿಕಲ್) ತರಗತಿಯ ಅವಧಿ** (hh:mm) 07:00 **ಸಂಬಂಧಿತ ಸಂಖ್ಯೆಗಳು ಕೋಡ್** NA	• ಸಂದರ್ಶನದಲ್ಲಿ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಭಾಗವಹಿಸುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಿ • ಸಂದರ್ಶನದಲ್ಲಿ ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಕೇಳಲಾದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ತಿಳಿಯಿರಿ • ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಕಲಿಕೆಗಳನ್ನು ಪರಿಷ್ಕರಿಸಿ ಮತ್ತು ಸಂಯೋಜಿಸಿ	
	ಒಟ್ಟು ಅವಧಿ **ಸಿದ್ಧಾಂತ (ಥಿಯರಿ) ತರಗತಿಯ ಅವಧಿ** **80:00** **ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ (ಪ್ರಾಕ್ಟಿಕಲ್) ತರಗತಿಯ ಅವಧಿ** **120:00**	**ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಸಲಕರಣೆಗಳು:** ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್, ಕಪ್ಪು ಬೋರ್ಡ್, ಬಿಳಿ ಬೋರ್ಡ್	

ಒಟ್ಟು ಕೋರ್ಸ್ ಅವಧಿ: 200 **ಗಂಟೆಗಳು, 0 ನಿಮಿಷಗಳು**

*(ಈ ಪಠ್ಯಕ್ರಮ / ಪಠ್ಯಕ್ರಮವನ್ನು **TSSC** ಅನುಮೋದಿಸಿದೆ: ದೂರಸಂಪರ್ಕ ವಲಯದ ಕೌಶಲ್ಯ ಮಂಡಳಿ)*

ಉದ್ಯೋಗದ ಪಾತ್ರಕ್ಕಾಗಿ ತರಬೇತುದಾರರ ಕನಿಷ್ಠ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು: " ಗ್ರಾಹಕ ಆರೈಕೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ (ಟೆಲಿಕಾಮ್ ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್) ಅರ್ಹತಾ ಪ್ಯಾಕ್‌ಗೆ ಮ್ಯಾಪ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ: " TEL/Q0100 , V 1.0

ಕ್ರಮ ಸಂಖ್ಯೆ	ವಿಷಯ	ವಿವರಗಳು
1	**ವಿವರಣೆ**	"TEL/Q0100, ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ 1.0" ಅರ್ಹತಾ ಪ್ಯಾಕ್‌ಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಮೇಲೆ ವಿವರಿಸಿದ ಪಠ್ಯಕ್ರಮಕ್ಕೆ ಮ್ಯಾಪಿಂಗ್ ಮಾನ್ಯತೆ ಪಡೆದ ತರಬೇತಿ ಸೇವೆಯನ್ನು ನೀಡಲು.
2	**ವೈಯಕ್ತಿಕ ವಿಶೇಷಣಗಳು**	ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಸ್ಪಷ್ಟ ವಾಕ್ಚಾತುರ್ಯದೊಂದಿಗೆ ಉತ್ತಮ ಸಂವಹನ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು, ಸರಳ ಮತ್ತು ಸಂವೇದನಾಶೀಲ ವಾಕ್ಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ; ಸರಳ ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ವಾಕ್ಯಗಳನ್ನು ಗ್ರಹಿಸುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ; ಉತ್ತಮ ಸಮಸ್ಯೆ ಪರಿಹರಿಸುವ ಕೌಶಲ್ಯ ಮತ್ತು ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ತಾರ್ಕಿಕವಾಗಿ ಸಮೀಪಿಸುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ; ಬಲವಾದ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಗಮನ; ಒತ್ತಡದಲ್ಲಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ಮತ್ತು ಸಕ್ರಿಯ ಆಲಿಸುವ ಕೌಶಲ್ಯ. ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಪಾಳಿಯಲ್ಲಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಲು ಸಿದ್ಧರಾಗಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಆರಾಮದಾಯಕವಾಗಿರಬೇಕು.
3	**ಕನಿಷ್ಠ ಶೈಕ್ಷಣಿಕ ಅರ್ಹತೆಗಳು**	ಮೆಟ್ರಿಕ್ಯುಲೇಷನ್ ಗೆ ಸಮಾನವಾದ ಆದ್ಯತೆ
4a	**ಡೊಮೇನ್ ಪ್ರಮಾಣೀಕರಣ**	ಉದ್ಯೋಗದ ಪಾತ್ರಕ್ಕಾಗಿ ಪ್ರಮಾಣೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ: "ಗ್ರಾಹಕ ಆರೈಕೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ (ಟೆಲಿಕಾಮ್ ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್)" ಅನ್ನು QP ಗೆ ಮ್ಯಾಪ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ: "TEL/Q0100", ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ. 1.0. ಆಯಾ TSSC ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಕನಿಷ್ಠ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸ್ಕೋರ್.
4ಬಿ	**ಪ್ಲಾಟ್ ಫಾರ್ಮ್ ಪ್ರಮಾಣೀಕರಣ**	ಉದ್ಯೋಗದ ಪಾತ್ರಕ್ಕಾಗಿ ತರಬೇತುದಾರರನ್ನು ಪ್ರಮಾಣೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಶಿಫಾರಸು ಮಾಡಲಾಗಿದೆ: "ತರಬೇತಿದಾರ", ಅರ್ಹತಾ ಪ್ಯಾಕ್‌ಗೆ ಮ್ಯಾಪ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ: "TEL/Q0100", ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ. 1.0. ಆಯಾ TSSC ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಕನಿಷ್ಠ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸ್ಕೋರ್.
5	**ಅನುಭವ**	• ತರಬೇತುದಾರರು TSSC ಯಿಂದ 'ತರಬೇತುದಾರರ ತರಬೇತಿಗಾರ' ಮತ್ತು ಮೌಲ್ಯಮಾಪಕ ಎಂದು ಪ್ರಮಾಣೀಕರಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು • ಕನಿಷ್ಠ 6–8 ತಿಂಗಳುಗಳ ಕಾಲ ಕಸ್ಟಮರ್ ಕೇರ್ ಎಕ್ಸಿಕ್ಯೂಟಿವ್ (ಟೆಲಿಕಾಮ್ ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್) ಆಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಿದ್ದಾರೆ

ಅನುಬಂಧ: ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ಮಾನದಂಡಗಳು

ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ಮಾನದಂಡಗಳು	
ಕೆಲಸದ ಪಾತ್ರ	ಕಸ್ಟಮರ್ ಕೇರ್ ಎಕ್ಸಿಕ್ಯುಟೀವ್ (ಟೆಲಿಕಾಮ್ ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್)
ಅರ್ಹತಾ ಪ್ಯಾಕ್	TEL/Q0100, V 1. 0
ಸೆಕ್ಟರ್ ಸ್ಕಿಲ್ ಕೌನ್ಸಿಲ್	ಟೆಲಿಕಾಮ್

ಕ್ರಮ ಸಂಖ್ಯೆ	ಮೌಲ್ಯಮಾಪನಕ್ಕೆ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು
1	ಪ್ರತಿ ಕ್ವಾಲಿಫಿಕೇಶನ್ ಪ್ಯಾಕ್‌ಗೆ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ಮಾನದಂಡವನ್ನು ಸೆಕ್ಟರ್ ಸ್ಕಿಲ್ ಕೌನ್ಸಿಲ್ ರಚಿಸುತ್ತದೆ. ಪ್ರತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡವನ್ನು (PC) NOS ನಲ್ಲಿ ಅದರ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಅಂಕಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. TSSC ಪ್ರತಿ PCಗೆ ಥಿಯರಿ ಮತ್ತು ಸ್ಕಿಲ್ಸ್ ಪ್ರಾಕ್ಟಿಕಲ್‌ಗೆ ಅಂಕಗಳ ಅನುಪಾತವನ್ನು ಸಹ ಹಾಕುತ್ತದೆ.
2	ಸಿದ್ಧಾಂತದ ಭಾಗದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನವು TSSC ರಚಿಸಿದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳ ಜ್ಞಾನದ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅನ್ನು ಆಧರಿಸಿದೆ.
3	ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು ಪ್ರತಿ ಪರೀಕ್ಷೆ/ತರಬೇತಿ ಕೇಂದ್ರದಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿ ಅಭ್ಯರ್ಥಿಗೆ ಸಿದ್ಧಾಂತ ಭಾಗಕ್ಕಾಗಿ ಅನನ್ಯ ಪ್ರಶ್ನೆ ಪತ್ರಿಕೆಗಳನ್ನು ರಚಿಸುತ್ತವೆ (ಕೆಳಗಿನ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾನದಂಡಗಳ ಪ್ರಕಾರ)
4	ಅರ್ಹತಾ ಪ್ಯಾಕ್‌ನಲ್ಲಿ ಉತ್ತೀರ್ಣರಾಗಲು, ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ತರಬೇತಿದಾರರು ಒಟ್ಟಾರೆ 70% ಅಂಕ ಗಳಿಸಬೇಕು
5	ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಂಖ್ಯೆಯ NOS ಗಳನ್ನು ಮಾತ್ರ ಯಶಸ್ವಿಯಾಗಿ ಉತ್ತೀರ್ಣರಾದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಅರ್ಹತಾ ಪ್ಯಾಕ್‌ನಲ್ಲಿ ಉತ್ತೀರ್ಣರಾಗಲು ಬಾಕಿ NOS ಗಳ ನಂತರದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ತರಬೇತಿದಾರರು ಅರ್ಹರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.

ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಬಹುದಾದ ಫಲಿತಾಂಶಗಳು	ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ಮಾನದಂಡಗಳು	ಒಟ್ಟು ಅಂಕಗಳು (400+ 100)	ಒಟ್ಟು	ಅಂಕಗಳ ಹಂಚಿಕೆ	
				ಸಿದ್ಧಾಂತ (ಥಿಯರಿ)	ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು
1. **TEL/N0100** (ಗ್ರಾಹಕರ ಕರೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವುದು/ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದು)	PC1. ಕನಿಷ್ಠ ಕರೆ ಲಾಗಿನ್ ಸಮಯ/ಡಯಲ್‌ಗಳು/ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಪರ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ದಿನಗಳ ಸಂಖ್ಯೆಗೆ ಹಾಜರಾತಿಯನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಿ	**100**	10	10	0
	PC2. ನಿಗದಿತ ಮಿತಿಯೊಳಗೆ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಮಾತನಾಡುವ ಒಟ್ಟು ನಿಮಿಷಗಳನ್ನು ಸಮತೋಲನಗೊಳಿಸಿ		20	5	15
	PC3. ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ತಡೆಹಿಡಿಯಲಾದ ಸಮಯದ ಮಿತಿಗಳಲ್ಲಿ ಒಟ್ಟು ನಿಮಿಷಗಳ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ನಿರ್ಬಂಧಿಸಿ		20	5	15
	PC4. ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಮಯದ ಮಿತಿಯೊಳಗೆ ಕರೆಗಳು / ಸೂಚನೆಗಳು / ಟ್ಯಾಗಿಂಗ್ ಅನ್ನು ಸುತ್ತುವ ಒಟ್ಟು ನಿಮಿಷಗಳ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಿ		25	5	20
	PC5. ಉದ್ಯೋಗಕ್ಕಾಗಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ ಕನಿಷ್ಠ ಟೈಪಿಂಗ್ ವೇಗ ಮತ್ತು ನಿಖರತೆಯನ್ನು ಸಾಧಿಸಿ		25	5	20
	ಒಟ್ಟು		**100**	**30**	**70**
2.TEL/N0101 (ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆ, ವಿನಂತಿ ಮತ್ತು ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವುದು)	PC1. ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂವಹನವನ್ನು ಪ್ರಶ್ನೆ, ವಿನಂತಿ ಅಥವಾ ದೂರು ಎಂದು ವರ್ಗೀಕರಿಸಿ	**100**	15	15	0
	PC2. ಯಾವುದೇ ಖಾತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿವರಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ		20	10	10
	PC3. ತಮ್ಮ ಪ್ರಶ್ನೆ, ವಿನಂತಿ ಅಥವಾ ದೂರನ್ನು ಲಾಗಿನ್ ಮಾಡಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಸಾಕಷ್ಟು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಿ		20	10	10
	PC4. ವರ್ಗೀಕರಣದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆ, ವಿನಂತಿ ಅಥವಾ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಿ		10	0	10
	PC5. ಕರೆಯಲ್ಲಿ ತಕ್ಷಣದ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಕಂಡುಹಿಡಿಯಲಾಗದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ		15	5	10

	ತಗುಲಬಹುದಾದ ಸಮಯದ ಅಂದಾಜನ್ನು ಒದಗಿಸಿ				
	PC6. ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂವಹನವನ್ನು ಪ್ರಶ್ನೆ, ವಿನಂತಿ ಅಥವಾ ದೂರಿನಂತೆ ದಾಖಲಿಸಿ		5	0	5
	PC7. ಗ್ರಾಹಕರೊಡನೆ ಕರೆಯಲ್ಲಿರುವಾಗಲೇ ಸರಿಯಾದ ಪರಿಹಾರ ಒದಗಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ, ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರಿಗೆ/ ತಂಡಕ್ಕೆ/ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರಿಗೆ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ		5	5	0
	PC8. ಕನಿಷ್ಠ 80% ಮೊದಲ ಹಂತದ ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿಮ್ಮ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿಯೇ ಪರಿಹರಿಸಿ		10	5	5
	ಒಟ್ಟು		**100**	**50**	**50**
3.TEL/N0102 (ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸುವುದು)	PC1. ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಅವರ Q R C ಯ ಮೌಲ್ಯ ಮತ್ತು ತುರ್ತುಸ್ಥಿತಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ವರ್ಗೀಕರಿಸಿ ಮತ್ತು ತ್ವರಿತ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿ	**100**	8	4	4
	PC2. ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸಮಯೋಚಿತವಾಗಿ ಸೆರೆಹಿಡಿಯಿರಿ.		4	0	4
	PC3. ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಗರಿಷ್ಠ ಮಟ್ಟದ ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿ ಸ್ಕೋರ್‌ಗಳನ್ನು ಮೀರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ತ್ವರಿತ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ		8	4	4
	PC4. ಸಂಪೂರ್ಣ ರೆಸಲ್ಯೂಶನ್ ಒದಗಿಸಿ ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವಿರುವಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚಿಸಿ, ಪುನರಾವರ್ತಿತ ಕರೆ ಶೇಕಡಾವಾರು ಪ್ರಮಾಣವನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಲು		10	10	0
	PC5. ACHT ಮತ್ತು AHT ಗೆ ತಕ್ಕಂತೆ ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ.		5	5	0
	PC6. ಸಂಸ್ಥೆಯು ಮಾಡಿದ ಸೇವಾ ಭರವಸೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮರು ಭರವಸೆ ನೀಡಿ		10	5	5

ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಬಹುದಾದ ಫಲಿತಾಂಶ	ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾನದಂಡ	ಟೋಟಾಲ್ ಡಾರ್ಕ್ (400+100)	ಹೊರಗೆ	ಗುರುತುಗಳು ಹಂಚಿಕೆ	
				ಥಿಯರ್ ವೈ	ಕೌಶಲ್ಯಗಳು ಪ್ರಾಕ್ಟಿಕ್ಯಾಲ್
	PC7. ಸಂಸ್ಥೆಯ ಸೇವಾ ಕೊಡುಗೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳನ್ನು ಸಮತೋಲನಗೊಳಿಸಿ		15	10	5
	PC8. ಸೇವೆಯ ಕುರಿತು ಅವರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು ಮತ್ತು ಕಾಮೆಂಟ್‌ಗಳಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಿ		10	6	4
	PC9. ಗ್ರಾಹಕರ ಆದ್ಯತೆಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಶುಭಾಶಯವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿ ಮತ್ತು ಕರೆಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಮಾತನಾಡುವ ಭಾಷೆಗೆ ನಿಮ್ಮ ಭಾಷೆಯನ್ನು ಬದಲಿಸಿ		5	0	5
	PC10. ಪಾರಿಭಾಷಿಕ ಆಡಂಬರ ಭಾಷೆಗಳು, ಅನಾಗರಿಕ ಭಾಷೆ ಮತ್ತು ಕ್ಲಿಷ್ಟಕರ ತಾಂತ್ರಿಕ ಪದಗಳ ಬಳಕೆಯನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಿ		5	3	2
	PC11. ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ಕ್ರಮದ ಬಗ್ಗೆ ಕರೆ ಮಾಡುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸುವ ಮೂಲಕ ಸಂಭಾಷಣೆಯ ಹರಿವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ		8	4	4
	PC12. ಹೊಸ ಕೊಡುಗೆಗಳು/ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವರ ಬಳಕೆಯ ಮಾದರಿ ಮತ್ತು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಅಗತ್ಯಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಶಿಕ್ಷಣ ನೀಡಿ		10	5	5
	PC13. ಕರೆಯ ಉದ್ದಕ್ಕೂ ಗ್ರಾಹಕರ ಡೇಟಾದ ಸರಿಯಾದ ಮಟ್ಟದ ವಿಶ್ವಾಸಾರ್ಹತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ		2	2	0
	ಒಟ್ಟು		**100**	**58**	**42**
	PC1. ವೈಯಕ್ತಿಕ ಕರೆ ಲಾಗಿನ್ ಸಮಯ/ ಡಯಲ್‌ಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ/ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಪರ್ಕಗಳು/ ಪರಿಶೀಲನೆ ಅವಧಿಗೆ		30	20	10

4. TEL/N0103 (ವರದಿ ಮತ್ತು ವಿಮರ್ಶೆ))	ಹಾಜರಾತಿಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ	**100**			
	PC2. ಸಂಸ್ಥೆಯ ನಿಯತಾಂಕಗಳಾದ (ಪ್ಯಾರಾಮೀಟರ್) ಕರೆ ಆರಂಭಿಸಿದಾಗ ಶುಭಾಶಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸುವುದು, ಭದ್ರತಾ ತಪಾಸಣೆ, ಕರೆ ಮುಗಿಸುವ ಸಂಧರ್ಭದಲ್ಲಿ ಧನ್ಯವಾದಗಳನ್ನು ಹೇಳುವುದು, ಕರೆಯನ್ನು ಹೋಲ್ಡ್/ ವರ್ಗಾವಣೆ (ಟ್ರಾನ್ಸ್ಫರ್)/ ಮೇಲಾಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ರವಾನಿಸುವ ಪ್ರೋಟೋಕಾಲ್, ಮೊದಲ ಕರೆಯಲ್ಲೆ ಸೂಕ್ತ ಪರಿಹಾರ ನೀಡುವ ಶೇಕಡವಾರು ಮತ್ತು ಸಂಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ಸರಿಯಾದ ಟ್ಯಾಗಿಂಗ್/ ಅಂತಿಮಗೊಳಿಸುವುದು ಮುಂತಾದವುಗಳು		40	25	15
	PC3. AHT, ಲಾಗಿನ್ ಸಮಯ, CRM ವರದಿಯಲ್ಲಿ ನವೀಕರಣದಂತಹ ಸ್ವಯಂ-ವರದಿಗಳನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಿ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ತಕ್ಷಣದ ಮೇಲಧಿಕಾರಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ		30	10	20
	ಒಟ್ಟು		**100**	**55**	**45**
5. TEL/N0104 (ಪೂರ್ವಭಾವಿ ಮಾರಾಟ)	PC1. ತಮ್ಮ ಖರೀದಿ ನಡವಳಿಕೆ ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ತನಿಖೆ ಮಾಡಿ	**100**	25	10	15
	PC2. ಬಳಕೆಯ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆ ಇತಿಹಾಸದ ಮೂಲಕ ನ್ಯಾವಿಗೇಟ್ ಮಾಡಿ		25	0	25
	PC3. ಸಂಬಂಧಿತ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಪಿಚ್ ಮಾಡಲು ಅವಕಾಶವನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ		15	5	10
	PC4. ಸಂಸ್ಥೆಯೊಂದಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ ಸೇವೆಗಳ ಶ್ರೇಣಿಯಿಂದ ಕಸ್ಟಮೈಸ್ ಮಾಡಿದ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತವೆ		35	15	20
	ಒಟ್ಟು		**100**	**30**	**70**
	ಒಟ್ಟು ಮೊತ್ತ	**500**	**500**	**223**	**277**
	ಶೇಕಡಾವಾರು ತೂಕ:			**40%**	**60%**
	ಅರ್ಹತೆ ಪಡೆಯಲು ಗಳಿಸಬೇಕಾದ ಕನಿಷ್ಠ ಅಂಕಗಳು (ಒಟ್ಟು):			**70%**	

SANKALP

Ministry of Skill Development
& Entrepreneurship

ಕರ್ನಾಟಕ ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ನಿಗಮ

ಡೈರಿ ಸರ್ಕಲ್, ಬನ್ನೇರುಘಟ್ಟ ಮುಖ್ಯ ರಸ್ತೆ,
ಹೊಂಬೇಗೌಡ ನಗರ, ಬೆಂಗಳೂರು-560029

ಅಧಿಕೃತ ಜಾಲತಾಣ : www.kaushalkar.com