ಕರ್ನಾಟಕ ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ನಿಗಮ

KARNATAKA SKILL DEVELOPMENT CORPORATION

SANKALP
Ministry of Skill Development & Entrepreneurship

ಮಾದರಿ ಪಠ್ಯಕ್ರಮ

MODEL CURRICULUM

ಟೆಲಿಕಾಲರ್

Telecaller

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

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.

Message from Chief Executive Officer - Automotive Skills Development Council

On behalf of the organization, I would like to extend my utmost gratitude to Karnataka Skill Development Corporation (KSDC) and their hard work for localization of QP course content in Kannada and stands unique in the skill development landscape of the state and country.

Today, digitisation as well as tech-driven approaches have touched all spheres of our lives, including skilling. The new normal has proven the efficacy of e-learning solutions. We have seen how they not only deliver the knowledge effectively, but also personalise and thereby enhance a student's learning curve and overall experience.

Any migrating student can seamlessly access the relevant learning material through digital means. This is the beauty of digitisation. It addresses both problems. On the one hand, we can ably drive language localisation measures and on the other bring true standardisation to skill education. This will be one of the cornerstones of the future's tech-driven education. Language should not be a barrier to education. Instead, it must become an enabler.

We are thankful to KSDC for creating the course content in Kannada under world bank funded SANKALP.

Mr. Arindam Lahiri
Chief Executive Officer
Automotive Skills Development Council

ಮಾದರಿ ಪಠ್ಯಕ್ರಮ

ಟೆಲಿಕಾಲರ್

ವಲಯ	:	ವಾಹನ ಉದ್ಯಮ (ಆಟೋಮೋಟಿವ್)
ಉಪ ವಲಯ	:	ವಾಹನ ಮಾರಾಟ–ವಿತರಕರು (ಆಟೋಮೋಟಿವ್ ವೆಹಿಕಲ್ ಸೇಲ್ಸ್ (ಡೀಲರ್))
ಉದ್ಯೋಗ	:	ಮಾರಾಟ ಬೆಂಬಲ (ಸೇಲ್ಸ್ ಸಪೋರ್ಟ್)
ಉಲ್ಲೇಖ ID	:	ASC/ Q1105
NSQF ಹಂತ	:	4

Certificate

CURRICULUM COMPLIANCE TO QUALIFICATION PACK – NATIONAL OCCUPATIONAL STANDARDS

is hereby issued by the

AUTOMOTIVE SKILLS DEVELOPMENT COUNCIL

for

MODEL CURRICULUM

Complying to National Occupational Standards of
Job Role/ Qualification Pack: Telecaller QP No. ASC/Q1105 Level-4

Date of Issuance: April 9th, 2016

Valid up to*: April 10th, 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
(Automotive Skills Development Council)

ಪರಿವಿಡಿ

1. ಪಠ್ಯಕ್ರಮ 01
2. ತರಬೇತುದಾರ ಕನಿಷ್ಠ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು 04
3. ಅನುಬಂಧ: ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ಮಾನದಂಡಗಳು 05

ಟೆಲಿಕಾಲರ್

ಪಠ್ಯಕ್ರಮ / ಪಠ್ಯಕ್ರಮ

ಈ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮವು "ಆಟೋಮೋಟಿವ್" ವಲಯ/ ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿ "ಟೆಲಿಕಾಲರ್" ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಅಭ್ಯರ್ಥಿಗಳಿಗೆ ತರಬೇತಿ ಒದಗಿಸುವ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ ಮತ್ತು ಕಲಿಯುವವರಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಮುಖ ಸಾಮರ್ಥ್ಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸುವ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ.

<table>
<tr><td>ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಹೆಸರು:</td><td colspan="3">ಟೆಲಿಕಾಲರ್</td></tr>
<tr><td>ಅರ್ಹತಾ ಪ್ಯಾಕ್ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಉಲ್ಲೇಖ. ID</td><td colspan="3">ASC/ Q 1105</td></tr>
<tr><td>ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ.</td><td>1.0</td><td>ಆವೃತ್ತಿ ನವೀಕರಣ ದಿನಾಂಕ</td><td></td></tr>
<tr><td>ಅಭ್ಯರ್ಥಿಗಳಿಗೆ ಇರಬೇಕಾದ ಕನಿಷ್ಠ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು.</td><td colspan="3">12ನೇ ತರಗತಿ ಉತ್ತೀರ್ಣರಾಗಿರಬೇಕು</td></tr>
<tr><td>ತರಬೇತಿ ಫಲಿತಾಂಶಗಳು</td><td colspan="3">ಈ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮವನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಿದ ನಂತರ, ಅಭ್ಯರ್ಥಿಗಳಿಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿಯಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ:
– ಟೆಲಿಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳ ಮೂಲಕ ಮಾರಾಟವನ್ನು ಸಾಧಿಸುವುದು: ಟೆಲಿಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಅಭಿಯಾನಗಳು, ಟೆಲಿಕಾಲಿಂಗ್, ಆಕ್ಷೇಪಣೆ ನಿರ್ವಹಣೆ, ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಸಂಗ್ರಹಿಸುವುದು, ತಂಡದೊಂದಿಗೆ ಸಮನ್ವಯ ಸಾಧಿಸುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ.
– ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಲೀಡ್ ಗಳನ್ನು ರವಾನಿಸಲು ಮಾರಾಟ ತಂಡದೊಂದಿಗೆ ಸಮನ್ವಯ ಸಾಧಿಸುವುದು : ತಂಡದ ಸದಸ್ಯರ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಯುವುದು, ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂದೇಹಗಳನ್ನು ಬೇರ್ಪಡಿಸುವುದು, ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ.
– ತಂಡದೊಂದಿಗೆ ಸಮನ್ವಯ ಸಾಧಿಸುವುದು: ತಂಡದ ಕೆಲಸ, ಸಭೆಗಳಿಗೆ ಹಾಜರಾಗುವುದು, ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಶೋ ರೂಮ್ ನಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತ ಮಾರಾಟ ಸಲಹೆಗಾರರೊಡನೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸುವುದು ಇತ್ಯಾದಿ.
– ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ಅವರ ಸಂದೇಹಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಿ: ವಾಹನಗಳ ಹಣಕಾಸು ಮತ್ತು ವಿಮೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವಿಚಾರಣಾ ನಮೂನೆಗಳನ್ನು ಭರ್ತಿ ಮಾಡುವುದು, ಸೇವಾ ವಿನಂತಿಗಳು, ಹಣಕಾಸು, ವಿಮೆ ಅಥವಾ ಆಟೋಮೊಬೈಲ್ ನೋಂದಣಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಅನುಮಾನಗಳ ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣ ಮಾಡುವುದು.
– ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಸುರಕ್ಷತಾ ಕ್ರಮವನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದು: ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು, ತುರ್ತು ಮತ್ತು ಸ್ಥಳಾಂತರ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು, ಸಾಮಾನ್ಯ ಸುರಕ್ಷತಾ ಕ್ರಮಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು.
ಕೆಲಸವನ್ನು ಯೋಜಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಸಂಘಟಿಸುವುದು: ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಣೆ, ಸಮಯ ಕದಿಯುವುವರಿಂದ ದೂರವಿರುವುದು, ಆದ್ಯತೆ (ಪ್ರಿಯಾರಿಟಿ), ಉಪ್ಪಿನಕಾಯಿ ಜಾಡಿ ಸಿದ್ಧಾಂತ (ಪಿಕ್ಕಲ್ ಜಾರ್ ಥಿಯರಿ) ಇತ್ಯಾದಿ.</td></tr>
</table>

ಈ ಕೋರ್ಸ್ "ಆಟೋಮೋಟಿವ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್ ಡೆವಲಪ್ ಮೆಂಟ್ ಕೌನ್ಸಿಲ್" ಹೊರಡಿಸಿದ "ಟೆಲಿಕಾಲರ್ " ಅರ್ಹತಾ ಪ್ಯಾಕ್ ನ 5 ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳಲ್ಲಿ (NOS) 5 ಅನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ.

ಕ್ರಮ ಸಂಖ್ಯೆ	ಮಾಡ್ಯೂಲ್	ಪ್ರಮುಖ ಕಲಿಕೆಯ ಫಲಿತಾಂಶಗಳು	ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಸಲಕರಣೆಗಳು
1.	**ಪರಿಚಯ** **ಸಿದ್ಧಾಂತದ (ಥಿಯರಿ) ತರಗತಿಯ ಅವಧಿ (hh:mm)** 10:00	ತರಗತಿಯ ಕೋಣೆಯಲ್ಲಿ ಪಾಲಿಸಬೇಕಾದ ಸಾಮಾನ್ಯ ಶಿಸ್ತನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ (ಮಾಡಬೇಕಾದವುಗಳು ಮತ್ತು ಮಾಡಬಾರದವುಗಳು) • ಆಟೋಮೊಬೈಲ್ ಉದ್ಯಮದ ಪರಿಚಯ • ವಾಹನಗಳ ಉದ್ದೇಶ ಮತ್ತು ವಿಧಗಳು • ವಾಹನಗಳ ಇತಿಹಾಸ ಮತ್ತು ಆವಿಷ್ಕಾರ • ಭಾರತೀಯ ಆಟೋಮೊಬೈಲ್ ಉದ್ಯಮ	ಲ್ಯಾಪ್ ಟಾಪ್, ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಮಾರ್ಕರ್, ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್
2.	**ಟೆಲಿಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳ ಮೂಲಕ ಮಾರಾಟವನ್ನು ಸಾಧಿಸುವುದು** ಸಿದ್ಧಾಂತದ (ಥಿಯರಿ) ತರಗತಿಯ ಅವಧಿ (hh:mm) 30:00 ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ (ಪ್ರಾಕ್ಟಿಕಲ್) ತರಗತಿಯ ಅವಧಿ (hh:mm) 35:00 **ಸಂಬಂಧಿತ NOS ಕೋಡ್** ASC/N 1107	ದೂರವಾಣಿ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಸಂವಹನ ನಡೆಸಿ • ದೂರವಾಣಿ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಅಪಾಯಿಂಟ್ಮೆಂಟ್ ಅನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಿ • ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವಿಶ್ವಾಸಾರ್ಹ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಬೆಳೆಸಿ • ದೂರವಾಣಿ ಮೂಲಕ ಮಾತುಕತೆ ನಡೆಸಿ ಮತ್ತು ಒಪ್ಪಂದಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ • ಟೆಲಿಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಮೂಲಕ ಮಾರಾಟ ಲೀಡ್ ಗಳನ್ನು ಉತ್ಪಾದಿಸಿ • ಡೀಲರ್ ಶಿಪ್ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಿ • ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಸಂಗ್ರಹಿಸಿ ಮತ್ತು ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ	ಲ್ಯಾಪ್ ಟಾಪ್, ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಮಾರ್ಕರ್, ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್, ರೋಪ್, ಪ್ರಥಮ ಚಿಕಿತ್ಸಾ ಕಿಟ್

3.	**ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಲೀಡ್ ಗಳನ್ನು ರವಾನಿಸಲು ಮಾರಾಟ ತಂಡದೊಂದಿಗೆ ಸಮನ್ವಯ ಸಾಧಿಸುವುದು** ಸಿದ್ಧಾಂತದ (ಥಿಯರಿ) ತರಗತಿಯ ಅವಧಿ (hh:mm) 30:00 ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ (ಪ್ರಾಕ್ಟಿಕಲ್) ತರಗತಿಯ ಅವಧಿ (hh:mm) 35:00 **ಸಂಬಂಧಿತ NOS ಕೋಡ್** ASC/N 1108	• ವಿವಿಧ ತಂಡದ ಸದಸ್ಯರೊಂದಿಗೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಸಮನ್ವಯ ಸಾಧಿಸಿ. • ನೀಡುವ ಸೇವೆಗಳ ಪ್ರಕಾರದೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ • ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಸಂಗ್ರಹಿಸಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಅನುಸರಣೆ ಮಾಡಿ • ಗ್ರಾಹಕರ ಗರಿಷ್ಠ ಮಟ್ಟದ ತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ	ಲ್ಯಾಪ್ ಟಾಪ್, ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಮಾರ್ಕರ್, ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್
4	**ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಫಲಿತಾಂಶಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಕೆಲಸವನ್ನು ಯೋಜಿಸಿ ಮತ್ತು ಸಂಘಟಿಸಿ** ಸಿದ್ಧಾಂತದ (ಥಿಯರಿ) ತರಗತಿಯ ಅವಧಿ (hh:mm) 10:00 ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ (ಪ್ರಾಕ್ಟಿಕಲ್) ತರಗತಿಯ ಅವಧಿ	• ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ • ಕೆಲಸದಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮ ಸಮಯವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಬಳಸಿ • ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳವನ್ನು ಸ್ವಚ್ಛವಾಗಿಡಲು ಉತ್ತಮ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸಿ	ಲ್ಯಾಪ್ ಟಾಪ್, ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಮಾರ್ಕರ್, ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್, ಪ್ರಥಮ ಚಿಕಿತ್ಸೆ

ಕ್ರಮ ಸಂಖ್ಯೆ	ಮಾಡ್ಯೂಲ್	ಪ್ರಮುಖ ಕಲಿಕೆಯ ಫಲಿತಾಂಶಗಳು	ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಸಲಕರಣೆಗಳು
	(hh:mm) 20:00 **ಸಂಬಂಧಿತ NOS ಕೋಡ್** ASC/N 0001		
5	**ತಂಡದಲ್ಲಿ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಿ** ಸಿದ್ಧಾಂತದ (ಥಿಯರಿ) ತರಗತಿಯ ಅವಧಿ (hh:mm) 10:00 ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ (ಪ್ರಾಕ್ಟಿಕಲ್) ತರಗತಿಯ ಅವಧಿ (hh:mm) 15:00 **ಸಂಬಂಧಿತ NOS ಕೋಡ್** ASC/N 0002	• ನಿಮ್ಮ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳು, ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರು, ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಇತರ ಮಧ್ಯಸ್ಥಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಸಂವಹನ ನಡೆಸಲು ಎಲ್ಲಾ ರೀತಿಯ ಮೌಖಿಕ ಮತ್ತು ಅಮೌಖಿಕ ಸಂವಹನವನ್ನು ಬಳಸಿ • ಸಂವಹನ ಕೌಶಲ್ಯಗಳ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ • ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರ ಬಾಡಿ ಲಾಂಗ್ವೇಜ್ ಅನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಅವರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ವಿಧಾನವನ್ನು ಬಳಸಿ • ಪ್ರಸ್ತುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಅಂದವಾಗಿ ಕಾಣಲು ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರ ಮೇಲೆ ಉತ್ತಮ ಪ್ರಭಾವ ಬೀರಲು ಅಲಂಕಾರಕ್ಕಾಗಿ ಉತ್ತಮ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸಿ • ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಸರಿಯಾದ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಶಿಷ್ಟಾಚಾರಗಳನ್ನು ಬಳಸಿ • ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ • ಮತ್ತು ಅವರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ವಿಧಾನವನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಿ	ಲ್ಯಾಪ್ ಟಾಪ್, ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಮಾರ್ಕರ್, ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್
6	**ಆರೋಗ್ಯಕರ, ಸುರಕ್ಷಿತ ಮತ್ತು ಭದ್ರವಾದ ಕೆಲಸದ ವಾತಾವರಣವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ** ಸಿದ್ಧಾಂತದ (ಥಿಯರಿ) ತರಗತಿಯ ಅವಧಿ (hh:mm) 10:00 ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ (ಪ್ರಾಕ್ಟಿಕಲ್) ತರಗತಿಯ ಅವಧಿ (hh:mm) 15:00	• ಸುರಕ್ಷಿತ ಮತ್ತು ಭದ್ರವಾದ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಿ • ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದ ಸುರಕ್ಷತೆಗಾಗಿ ನಿಮ್ಮ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಿ • ಸಂಭಾವ್ಯ ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ನಿವಾರಿಸಲು ಉತ್ತಮ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಬಳಸಿ • ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳ ಮತ್ತು ಅಪಘಾತಗಳನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟಿ • ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ತುರ್ತು ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳನ್ನು ಎದುರಿಸಲು ಸೂಕ್ತ ತಂತ್ರಗಳನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸಿ	ಲ್ಯಾಪ್ ಟಾಪ್, ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಮಾರ್ಕರ್, ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್

	ಸಂಬಂಧಿತ **NOS** ಕೋಡ್ ASC/N 0003		
	ಒಟ್ಟು ಅವಧಿ ಸಿದ್ಧಾಂತ (ಥಿಯರಿ) ತರಗತಿಯ ಅವಧಿ 100:00 ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ (ಪ್ರಾಕ್ಟಿಕಲ್) ತರಗತಿಯ ಅವಧಿ 120:00	ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಸಲಕರಣೆಗಳು : ಲ್ಯಾಪ್ ಟಾಪ್, ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಮಾರ್ಕರ್, ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್, ಪ್ರಥಮ ಚಿಕಿತ್ಸಾ ಕಿಟ್	

ಒಟ್ಟು ಕೋರ್ಸ್ ಅವಧಿ: **220 ಗಂಟೆಗಳು, 0 ನಿಮಿಷಗಳು**

(ಈ ಪಠ್ಯಕ್ರಮವನ್ನು ಆಟೋಮೋಟಿವ್ ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಮಂಡಳಿ ಅನುಮೋದಿಸಿದೆ)

ಅರ್ಹತಾ ಪ್ಯಾಕ್ "ASC/Q1105, ಆವೃತ್ತಿ 1.0" ಕ್ಕೆ ಮ್ಯಾಪ್ ಮಾಡಲಾದ "ಟೆಲಿಕಾಲರ್" ಉದ್ಯೋಗ ಪಾತ್ರಕ್ಕಾಗಿ ತರಬೇತುದಾರರಿಗೆ ಬೇಕಾದ ಕನಿಷ್ಠ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು

ಕ್ರಮ ಸಂಖ್ಯೆ	ವಿಷಯ	ವಿವರಗಳು
1	ವಿವರಣೆ	ಅರ್ಹತಾ ಪ್ಯಾಕ್ ASC/Q 1105ಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಮಾನ್ಯತೆ ಪಡೆದ ತರಬೇತಿ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು, ಮೇಲೆ ವಿವರಿಸಿದ ಪಠ್ಯಕ್ರಮಕ್ಕೆ ಮ್ಯಾಪಿಂಗ್ ಮಾಡುವುದು,
2	ವೈಯಕ್ತಿಕ ವಿಶೇಷಣಗಳು	• ತರಬೇತಿಯ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ಸಮರ್ಥ, ಉದ್ಯೋಗಕ್ಕೆ ಯೋಗ್ಯ ಅಭ್ಯರ್ಥಿಗಳನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಮೊದಲು/ ನಂತರದ ಕೆಲಸವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಮತ್ತು ತರಬೇತಿ ನಡೆಸುವ ಯೋಗ್ಯತೆ. • ಬಲವಾದ ಸಂವಹನ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು, ಪರಸ್ಪರ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು, ತಂಡದ ಭಾಗವಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ; ಗುಣಮಟ್ಟಕ್ಕಾಗಿ ಮತ್ತು ಇತರರನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸುವ ಉತ್ಸಾಹ; ಸುಸಂಘಟಿತ ಮತ್ತು ಕೇಂದ್ರೀಕೃತ ವ್ಯಕ್ತಿತ್ವ. • ವಾಹನದ ವಿವಿಧ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳು ಮತ್ತು ಅದರ ಸಮುಚ್ಚಯಗಳಲ್ಲಿ ಬಳಸಲಾಗುವ ಇತ್ತೀಚಿನ ಬೆಳವಣಿಗೆಗಳು ಮತ್ತು ಹೊಸ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನಗಳನ್ನು ಕಲಿಯಲು ಮತ್ತು ತನ್ನನ್ನು ತಾನೇ ಹೊಂದಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಉತ್ಸುಕನಾಗಿರುವುದು ಹೆಚ್ಚು ಅಪೇಕ್ಷಣೀಯವಾಗಿದೆ. • ಕಾರ್ಯಾಗಾರದ ಉಪಕರಣಗಳು, ಪರಿಕರಗಳು, ವಿಶೇಷ ಉಪಕರಣಗಳು ಮತ್ತು ಉಪಕರಣಗಳ ಬಳಕೆಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ. • ವಾಹನಗಳಲ್ಲಿನ ಸಮಸ್ಯೆಗಳ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಮತ್ತು ದೋಷನಿವಾರಣೆಗೆ ತೀಕ್ಷ್ಣವಾದ ಸಮಸ್ಯೆ ನಿರ್ಣಯದ ಸಾಮರ್ಥ್ಯಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು. • ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ತರಬೇತಿಯನ್ನು ನೀಡಲು ವಾಹನಗಳ ಸರ್ವಿಸ್ನೊಂದಿಗೆ ಕೈ ಜೋಡಿಸಬೇಕು.
3	ಕನಿಷ್ಠ ಶೈಕ್ಷಣಿಕ ಅರ್ಹತೆಗಳು	ಎಂಜಿನಿಯರಿಂಗ್ ನಲ್ಲಿ ಸ್ನಾತಕೊತ್ತರ ಪದವಿ/ ಡಿಪ್ಲೊಮಾ/ ಪದವಿ (ಮೆಕ್ಯಾನಿಕಲ್ ಅಥವಾ ಆಟೋಮೊಬೈಲ್ ನಲ್ಲಿ) ಮಾರಾಟ ಮತ್ತು ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ನಲ್ಲಿ ಡಿಪ್ಲೊಮಾ /**MBA**
4a	ಡೊಮೇನ್ ಪ್ರಮಾಣೀಕರಣ	QP ASC/Q1105 ಮ್ಯಾಪ್ ಮಾಡಲಾದ "ಮಾರಾಟ (ಸೇಲ್ಸ್)" ಉದ್ಯೋಗ ಪಾತ್ರಕ್ಕಾಗಿ ಪ್ರಮಾಣೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ: ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಅರ್ಹತೆ ಪಡೆಯಲು ಕನಿಷ್ಠ 80%.ಅಂಕ ಗಳಿಸಬೇಕು
4ಬಿ	ಪ್ಲಾಟ್ ಫಾರ್ಮ್ ಪ್ರಮಾಣೀಕರಣ	ತರಬೇತುದಾರನನ್ನು ಅರ್ಹತಾ ಪ್ಯಾಕ್" **MEP/ Q** "0102ಮ್ಯಾಪ್ ಮಾಡಲಾದ "ತರಬೇತುದಾರ" ಉದ್ಯೋಗ ಪಾತ್ರಕ್ಕಾಗಿ ಪ್ರಮಾಣೀಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದ್ದಾನೆ ಎಂದು ಶಿಫಾರಸು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ **:**MEPSC ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಕನಿಷ್ಠ 80% ಅಂಕಗಳನ್ನು ಗಳಿಸಬೇಕು
5	ಅನುಭವ	• ಪದವೀಧರರಿಗೆ ಆಟೋಮೊಬೈಲ್ ಮಾರಾಟದಲ್ಲಿ ಕನಿಷ್ಠ 6 ವರ್ಷಗಳ ಅನುಭವ • ಓದಿದವರಿಗೆ ಆಟೋಮೊಬೈಲ್ ಮಾರಾಟದಲ್ಲಿ ಕನಿಷ್ಠ 4 ವರ್ಷಗಳ ಅನುಭವ • ಯಾವುದೇ ಆಟೋಮೊಬೈಲ್ ಡೀಲರ್ ಶಿಪ್ ನಲ್ಲಿ ಸಂಬಂಧಿತ ಅನುಭವವನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು

ಅನುಬಂಧ: ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ಮಾನದಂಡಗಳು

ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ಮಾನದಂಡಗಳು	
ಕೆಲಸದ ಪಾತ್ರ	ಟೆಲಿಕಾಲರ್
ಅರ್ಹತಾ ಪ್ಯಾಕ್	ASC/Q1105 ಆವೃತ್ತಿ 1.0
ಸೆಕ್ಟರ್ ಸ್ಕಿಲ್ ಕೌನ್ಸಿಲ್	ವಾಹನ ಉದ್ಯಮ (ಆಟೋಮೋಟಿವ್(

NOS ಶೀರ್ಷಿಕೆ/ NOS ಅಂಶಗಳು	NOS ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆ ಮಾನದಂಡಗಳ ವಿವರಣೆ	ಅಂಕಗಳ ಹಂಚಿಕೆ	
ASC/N1107	ಟೆಲಿಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳ ಮೂಲಕ ಮಾರಾಟದ ಲೀಡ್ ಗಳನ್ನು ರಚಿಸಿ	ಮೌಖಿಕ ಪರೀಕ್ಷೆ (ವಿವಾ)	ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ
ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಮಾರಾಟ ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಉಪ–ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ಬೆಂಬಲಿಸುವುದು	ಸಮರ್ಥ ಟೆಲಿಕಾಲರ್ ಆಗಲು ಕೆಲಸದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಮರ್ಥರಾಗಿರಬೇಕು	10	25
	PC1. ನಿಯೋಜಿಸಲಾದ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಕರೆ ಪಟ್ಟಿಯಿಂದ ಕರೆ ಮಾಡುವ ಸ್ಕ್ರಿಪ್ಟ್ ಪ್ರಕಾರ ಖರೀದಿಸುವವರ ಬಗ್ಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿ, ಯೋಜನೆಗಳು ಅಥವಾ ಆಸಕ್ತಿಗಳನ್ನು ವಿಚಾರಿಸಿ	5	10
	PC2. ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸ್ವಾಗತಿಸಿ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟದ ಲೀಡ್ಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಕರೆ ಪಟ್ಟಿಯಿಂದ ವಾಹನ ಖರೀದಿ ಆಸಕ್ತಿಗಳು ಮತ್ತು ಸಮಯದ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಿರಿ	20	25
	PC3. FAB (features/ advantages/ benefits -ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳು / ಅನುಕೂಲಗಳು / ಪ್ರಯೋಜನಗಳು(ಮತ್ತು ಪ್ರತಿಸ್ಪರ್ಧಿ ಮಾದರಿಗಳ ಮೇಲೆ ಮಾರಾಟಗಾರರಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ವಾಹನ OEM ಬ್ರ್ಯಾಂಡ್ಗಳ USP ಗಳನ್ನು ನಮೂದಿಸಿ	5	10
	PC4. ಶೋರೂಮ್ನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಪರಸ್ಪರ ಒಪ್ಪಿಗೆ ಇರುವ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಟೆಸ್ಟ್ ಡ್ರೈವ್ಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಭೇಟಿಯನ್ನು ಆಹ್ವಾನಿಸಿ, ಸರಿಪಡಿಸಿ ಮತ್ತು ರೆಕಾರ್ಡ್ ಮಾಡಿ	10	–
	PC5. ಖರೀದಿಯನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಲು ಕಾರಣಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಸಂಭಾವ್ಯ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಕೇಳಿ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯತೆಗಳು ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ		
	PC6. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪೂರ್ವ–ಮಾರಾಟ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟದ ನಂತರದ ಬೆಂಬಲದಲ್ಲಿ ಸಹಾಯ ಮಾಡಿ		
	PC7. ಸಿಸ್ಟಂನಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳು ಮತ್ತು ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿಗದಿತ OEM ಸ್ವರೂಪದಲ್ಲಿ ದಾಖಲಿಸಿ		
	PC8. ಪ್ರಮುಖ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧದ ನಿರ್ವಹಣೆಯಲ್ಲಿ ಸಹಾಯ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಬಾಕಿಯಿರುವ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳಿಗೆ ಸಮಯೋಚಿತ ಮತ್ತು ತೃಪ್ತಿಕರ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಮಾರಾಟದೊಂದಿಗೆ ಸಂಘಟಿಸಿ		
	PC9. ಕೆಲಸದ ಅಂಗಡಿಗಳಿಗೆ ವಾಹನ ಪಿಕ್ ಅಪ್ ಮತ್ತು ಡ್ರಾಪ್ಗಳನ್ನು ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮಾಡಿ		
	PC10. ವಾಹನದಿಂದ ಪ್ರಮುಖ ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯತೆಗಳನ್ನು (ಮಾರಾಟದ ಪಿಚ್ ಸಮಯದಲ್ಲಿ) ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿರುವ ಸೇವೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು (ಸೇವೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಪುನರಾವರ್ತಿತ / ಉಲ್ಲೇಖಿತ ಮಾರಾಟವನ್ನು ಉತ್ಪಾದಿಸಲು ಫಾಲೋ–ಅಪ್ಗಳ ಸಮಯದಲ್ಲಿ) ಮತ್ತು ಆರಂಭಿಕ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಅಗತ್ಯತೆಗಳು / ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಹೈಲೈಟ್ ಮಾಡಿ		
	ಉಪ ಮೊತ್ತ	50	70

ASC/N 1108	ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಲೀಡ್ಗಳನ್ನು ರವಾನಿಸಲು ಮಾರಾಟ ತಂಡದೊಂದಿಗೆ ಸಮನ್ವಯಗೊಳಿಸಿ	ಮೌಖಿಕ ಪರೀಕ್ಷೆ (ವಿವಾ)	ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ
ಅನುಸರಣೆಗಳಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು ಮತ್ತು ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಿ	**ಸಮರ್ಥ ಟೆಲಿಕಾಲರ್ ಆಗಲು ಕೆಲಸದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಮರ್ಥರಾಗಿರಬೇಕು**		
	PC1. ನಿಯೋಜಿಸಲಾದ ಪ್ರದೇಶದ ಪ್ರಕಾರ ಪರೀಕ್ಷಾ ಚಾಲನೆಗಾಗಿ (ಟೆಸ್ಟ್ ಡ್ರೈವ್) ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ನೇಮಕಾತಿಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ರವಾನಿಸಿ ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಮಾರಾಟ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರಿಗೆ ಮಾಹಿತಿ ವರ್ಗಾಯಿಸಿ		
	PC2. ಸಿಸ್ಟಂನಲ್ಲಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಮಾರಾಟ ಅನುಸರಣೆಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಿ		
	PC3. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸೇವೆಗಳಿಗಾಗಿ ಅನುಸರಣೆ ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ವಿಭಾಗಕ್ಕೆ ದಾಖಲೆಗಳು ಅಥವಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ನವೀಕರಿಸಿ		
	PC4. ಪಿಕ್‌ಅಪ್ –ಡ್ರಾಪ್ ಸೌಲಭ್ಯಕ್ಕಾಗಿ ಹೋಮ್ ಸರ್ವೀಸ್ ಎಕ್ಸಿಕ್ಯುಟೀವ್ ಗಳನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡು ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯ ಸಂಯೋಜಿಸಿ		
	PC5. ಸುಗಮ ಸೇವೆಗಳಿಗಾಗಿ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಲೀಡ್ ಗಳನ್ನು ರವಾನಿಸಲು ಡೀಲರ್ ಸೇವೆಗಳ ಕಾರ್ಯದೊಂದಿಗೆ ಸಂಯೋಜಿಸಿ ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕಮಾಡಿ		
	PC6. ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಿ ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ		
	PC7. ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳು ಮತ್ತು ವಿಮರ್ಶೆಗಳಿಗಾಗಿ ಅವರೊಂದಿಗೆ ಅನುಸರಣೆ ಮಾಡಿ (ಫಾಲೋ ಅಪ್)	20	40
	PC8. ಸಿಸ್ಟಂನಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳು ಮತ್ತು ದೂರುಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ		
	PC9. ದಾಖಲಿಸಿದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳ ಪ್ರಕಾರ ತಲುಪಿಸಲು ಮತ್ತು ವಿತರಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡಿ	20	30
	PC10. ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆ ನಿರ್ವಹಣೆ/ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಕನಿಷ್ಠ ಟರ್ನ್ ಅರೌಂಡ್ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ		
	PC11. ಸಂಸ್ಥೆಯ ಚೌಕಟ್ಟಿನೊಳಗೆ ಆಹ್ಲಾದಕರ ಮತ್ತು ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕ ಅನುಭವದ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಯ ಮಟ್ಟವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಿ		
	PC12. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ದೀರ್ಘಾವಧಿಯ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ.		
	ಉಪ ಮೊತ್ತ	**40**	**70**
ASC/N 0001	**ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಫಲಿತಾಂಶಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಕೆಲಸವನ್ನು ಯೋಜಿಸಿ ಮತ್ತು ಸಂಘಟಿಸಿ**	**ಮೌಖಿಕ ಪರೀಕ್ಷೆ (ವಿವಾ)**	**ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ**
ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಮಯದೊಳಗೆ ವಿವಿಧ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಕೆಲಸದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು ಮತ್ತು ಗುಣಮಟ್ಟದ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸಿ	**ಸಮರ್ಥ ಟೆಲಿಕಾಲರ್ ಆಗಲು ಕೆಲಸದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಮರ್ಥರಾಗಿರಬೇಕು**		
	PC1. ಕೆಲಸದ ಪ್ರದೇಶವನ್ನು ಸ್ವಚ್ಛವಾಗಿ ಮತ್ತು ಅಚ್ಚುಕಟ್ಟಾಗಿ ಇಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಿ	30	50
	PC2. ಸಂಸ್ಥೆಯ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಗೌಪ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಿ		
	PC3. ಸಂಸ್ಥೆಯ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಿ		
	PC4. ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಪಾತ್ರದ ಮಿತಿಯಲ್ಲಿ (ವರ್ಕ್ ಲಿಮಿಟ್) ಕೆಲಸ ಮಾಡಿ		
	PC5. ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತ ಜನರಿಂದ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ಪಡೆಯಿರಿ		
	PC6. ಕೆಲಸವು ಒಪ್ಪಿದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ		
	PC7. ಸೂಕ್ತವಾದ ಅಧಿಕಾರಿಗಳೊಂದಿಗೆ ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಿ ಅರಿಯಿರಿ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಪಾಲಿಸಿ		
	PC8. ಸಮಯ, ಸಾಮಗ್ರಿಗಳು ಮತ್ತು ವೆಚ್ಚವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಿ	20	30

	PC9. ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳನ್ನು (ರಿಸೋರ್ಸ್‌ಸ್) ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತವಾಗಿ ಬಳಸಿ		
	ಉಪ ಮೊತ್ತ	**50**	**80**
ASC/N 0002	**ತಂಡದಲ್ಲಿ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಿ**	**ಮೌಖಿಕ ಪರೀಕ್ಷೆ (ವಿವಾ)**	**ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ**
ಸ್ವಂತ ಗುಂಪಿನ ಸದಸ್ಯರು ಮತ್ತು ಇತರ ಗುಂಪುಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಸಂವಹನ ನಡೆಸಿ	**ಸಮರ್ಥ ಟೆಲಿಕಾಲರ್ ಆಗಲು ಕೆಲಸದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಮರ್ಥರಾಗಿರಬೇಕು**		
	PC1. ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟ ಸಂವಹನವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ) ಮುಖಾಮುಖಿ, ದೂರವಾಣಿ ಮತ್ತು ಬರಹ ಸೇರಿದಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ವಿಧಾನಗಳಿಂದ)		
	PC2. ಕೆಲಸವನ್ನು ಸಂಯೋಜಿಸಲು ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡಿ		
	PC3. ಮೌಖಿಕ ಮತ್ತು ಮೌಖಿಕವಲ್ಲದ ವಿಧಾನಗಳ ಮೂಲಕ ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ರವಾನಿಸಿ		
	PC4. ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಗೌರವವನ್ನು ತೋರಿಸುವ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಿ		
	PC5. ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳೊಡನೆ ನೀವು ಮಾಡಿದ ಬದ್ಧತೆಗಳನ್ನು (ಕಮಿಟ್ಮೆಂಟ್) ನಿರ್ವಹಿಸಿ	15	30
	PC6. ಬದ್ಧತೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ, ಕಾರಣಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸುವ ಮೂಲಕ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ತಿಳಿಸಿ		
	PC7. ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ ಮತ್ತು ಈ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಉಪಕ್ರಮವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಿ		
	PC8 ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡಲು ಸಂಸ್ಥೆಯ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ	15	40
	ಉಪ ಮೊತ್ತ	**30**	**70**
ASC/N 0003	**ಆರೋಗ್ಯಕರ, ಸುರಕ್ಷಿತ ಮತ್ತು ಭದ್ರವಾದ ಕೆಲಸದ ವಾತಾವರಣವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ**	**ಮೌಖಿಕ ಪರೀಕ್ಷೆ (ವಿವಾ)**	**ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ**
ಸುರಕ್ಷಿತ, ಭದ್ರವಾದ ಕೆಲಸದ ವಾತಾವರಣವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು	**ಸಮರ್ಥ ಟೆಲಿಕಾಲರ್ ಆಗಲು ಕೆಲಸದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಮರ್ಥರಾಗಿರಬೇಕು**		
	PC1. ಸಂಸ್ಥೆಯ ಪ್ರಸ್ತುತ ಆರೋಗ್ಯ, ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ	10	20
	PC2. ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಆರೋಗ್ಯ, ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಲ್ಲಿ ಗುರುತಿಸಲಾದ ಉಲ್ಲಂಘನೆಗಳನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಿ		
	PC3. ಎಲ್ಲಾ ಸರ್ಕಾರಿ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಎಲ್ಲರಿಗೂ ಆರೋಗ್ಯಕರ, ಸುರಕ್ಷಿತ ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ವಾತಾವರಣವನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಇತರ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಮನ್ವಯಗೊಳಿಸಿ .ಬೆಂಕಿ, ಭೂಕಂಪ ಮುಂತಾದ ತುರ್ತು ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳಿಗೆ.		
	PC4. ಅನಾರೋಗ್ಯ, ಅಪಘಾತಗಳು, ಬೆಂಕಿ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ನೈಸರ್ಗಿಕ ವಿಕೋಪದಂತಹ ಯಾವುದೇ ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ಸುರಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಅಧಿಕಾರದ ಮಿತಿಯಲ್ಲಿ ಗುರುತಿಸಿ ಮತ್ತು ಸರಿಪಡಿಸಿ		
	PC5. ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಅಧಿಕಾರದ ಹೊರಗಿನ ಯಾವುದೇ ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸಂಬಂಧಿತ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ವರದಿ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮ ಬೀರಬಹುದಾದ ಇತರ ಜನರಿಗೆ ಎಚ್ಚರಿಕೆ ನೀಡಿ		
	PC6. ಅಪಘಾತಗಳು, ಬೆಂಕಿ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ನೈಸರ್ಗಿಕ ವಿಪತ್ತುಗಳಿಗೆ ಸಂಸ್ಥೆಯ ತುರ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ		
	PC7. ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಆರೋಗ್ಯ, ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ಅವಕಾಶಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ		

	ಮತ್ತು ಶಿಫಾರಸು ಮಾಡಿ		
	PC8. ಎಲ್ಲಾ ಆರೋಗ್ಯ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷತಾ ದಾಖಲೆಗಳು ನವೀಕರಣಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಉತ್ತಮವಾಗಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾಗಿದೆ		
	ಉಪ ಮೊತ್ತ	**30**	**60**
	ಒಟ್ಟು	**200**	**350**

SANKALP
Ministry of Skill Development
& Entrepreneurship

ಕರ್ನಾಟಕ ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ನಿಗಮ

ಡೈರಿ ಸರ್ಕಲ್, ಬನ್ನೇರುಘಟ್ಟ ಮುಖ್ಯ ರಸ್ತೆ,
ಹೊಂಬೇಗೌಡ ನಗರ, ಬೆಂಗಳೂರು-560029
ಅಧಿಕೃತ ಜಾಲತಾಣ : www.kaushalkar.com