

ಕರ್ನಾಟಕ ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ನಿಗಮ
KARNATAKA SKILL DEVELOPMENT CORPORATION

ಅಭ್ಯರ್ಥಿಗಳ ಕೈಪಿಡಿ PARTICIPANT HANDBOOK

ವಿಭಾಗ Sector	: ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳು IT-ITES
ಉಪ-ವಿಭಾಗ Sub-Sector	: ವ್ಯವಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ನಿರ್ವಹಣೆ Business Process Management
ಉದ್ಯೋಗ Occupation	: ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆ Customer Relationship Management
ಉಲ್ಲೇಖನ ಗುರುತಿನ ಚೀಟಿ Reference ID	: SSC/Q2210

ಗ್ರಾ.ಸ.ನಿ. ದೇಶೀಯ ಧ್ವನಿ
CRM Domestic Voice

ಪ್ರಕಾಶಕರು:

ಎಲ್ಲಾ ಹಕ್ಕುಗಳನ್ನು ಕಾಯ್ದಿರಿಸಲಾಗಿದೆ,
ಮೊದಲ ಆವೃತ್ತಿ, ಮಾರ್ಚ್ 2016

ಭಾರತದಲ್ಲಿ ಮುದ್ರಿತವಾಗಿದೆ

ಕೃತಿಸ್ವಾಮ್ಯ © 2016

IT-ITES ಸೆಕ್ಟರ್ ಸ್ಕಿಲ್ ಕೌನ್ಸಿಲ್

NASSCOM

ಸೆಕ್ಟರ್ ಸ್ಕಿಲ್ ಕೌನ್ಸಿಲ್ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳ

ವಿಳಾಸ: IT-ITES ಸೆಕ್ಟರ್ ಸ್ಕಿಲ್ ಕೌನ್ಸಿಲ್ NASSCOM

ಪ್ಲಾಟ್ ನಂ.-7, 8, 9 & 10 ಸೆಕ್ಟರ್-126, ನೋಯ್ಡಾ

ಉತ್ತರ ಪ್ರದೇಶ - 201303

ವೆಬ್: www.sscnasscom.com ದೂರವಾಣಿ: 0120 4990111-0120 4990172

ಹಕ್ಕು ನಿರಾಕರಣೆ

ಇಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳು (IT-ITeS) ವಲಯ ಕೌಶಲ್ಯ ಮಂಡಳಿ ತಂತ್ರಾಂಶ ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಸಂಸ್ಥೆಯ ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಸಂಘ(NASSCOM) ಗೆ ವಿಶ್ವಾಸಾರ್ಹ ಮೂಲಗಳಿಂದ ಪಡೆಯಲಾಗಿದೆ. ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿಯ ನಿಖರತೆ, ಸಂಪೂರ್ಣತೆ ಅಥವಾ ಸಮರ್ಪಕತೆಗೆ ತಂತ್ರಾಂಶ ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಸಂಸ್ಥೆಯ ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಸಂಘ ಎಲ್ಲಾ ಖಾತರಿಗಳನ್ನು ನಿರಾಕರಿಸುತ್ತದೆ. ಇಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಮಾಹಿತಿಯಲ್ಲಿನ ದೋಷಗಳು, ಲೋಪಗಳು ಅಥವಾ ಅಸಮರ್ಪಕತೆಗಳಿಗೆ ಅಥವಾ ಅದರ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಗಳಿಗೆ ತಂತ್ರಾಂಶ ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಸಂಸ್ಥೆಯ ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಸಂಘ ಯಾವುದೇ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವುದಿಲ್ಲ. ಪುಸ್ತಕದಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಲಾದ ಹಕ್ಕುಸ್ವಾಮ್ಯ ವಸ್ತುಗಳ ಮಾಲೀಕರನ್ನು ಪತ್ತೆಹಚ್ಚಲು ಎಲ್ಲ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡಲಾಗಿದೆ. ಪುಸ್ತಕದ ಮುಂದಿನ ಆವೃತ್ತಿಗಳಲ್ಲಿ ಸ್ವೀಕೃತಿಗಳಿಗಾಗಿ ತಮ್ಮ ಗಮನಕ್ಕೆ ತಂದ ಯಾವುದೇ ಲೋಪಗಳಿಗೆ ಪ್ರಕಾಶಕರು ಕೃತಜ್ಞರಾಗಿರಬೇಕು. ಈ ವಸ್ತುವನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿರುವ ಯಾವುದೇ ವ್ಯಕ್ತಿಯಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಯಾವುದೇ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ತಂತ್ರಾಂಶ ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಸಂಸ್ಥೆಯ ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಸಂಘದಲ್ಲಿರುವ ಯಾವುದೇ ಘಟಕವು ಜವಾಬ್ದಾರನಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ. ಈ ಪ್ರಕಟಣೆಯಲ್ಲಿರುವ ವಸ್ತುವು ಹಕ್ಕುಸ್ವಾಮ್ಯವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ತಂತ್ರಾಂಶ ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಸಂಸ್ಥೆಯ ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಸಂಘದಿಂದ ಅಧಿಕೃತಗೊಳಿಸದ ಹೊರತು ಈ ಪ್ರಕಟಣೆಯ ಯಾವುದೇ ಭಾಗಗಳನ್ನು ಯಾವುದೇ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ವಿಧಾನದಲ್ಲಿ ಕಾಗದ ಅಥವಾ ವಿದ್ಯುನ್ಮಾನ ಮಾಧ್ಯಮದಲ್ಲಿ ಪುನರುತ್ಪಾದಿಸಲು, ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಅಥವಾ ವಿತರಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಿಲ್ಲ.



ಸ್ವೀಕೃತಿ

ಭಾರತೀಯ ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ-ವ್ಯಾಪಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ(IT-BPM) ಉದ್ಯಮವು ಹಲವಾರು ವಿಭಿನ್ನತೆಗಳ ಮೇಲೆ ಜಾಗತಿಕ ರಂಗದಲ್ಲಿ ತನ್ನ ಖ್ಯಾತಿಯನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸಿದೆ, ಅವುಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖವಾದವು ಗುಣಮಟ್ಟದ ಮಾನವಶಕ್ತಿಯ ಲಭ್ಯತೆಯಾಗಿದೆ. ಪ್ರಪಂಚದಾದ್ಯಂತದ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಭಾರತವು ತನ್ನ ವಿಶಾಲವಾದ ಮತ್ತು ಸುಲಭವಾಗಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ವೃತ್ತಿಪರರ ಮೊತ್ತದೊಂದಿಗೆ ಪ್ರತಿ ನಿಶ್ಚಿತಾರ್ಥಕ್ಕೆ ತರುವ ಮೌಲ್ಯವನ್ನು ಗುರುತಿಸುತ್ತದೆ. ಜಾಗತಿಕ ಘಟಕಗಳು ಸ್ಪರ್ಧಾತ್ಮಕ ಅಂಚನ್ನು ಅರಿತುಕೊಳ್ಳುವ ಮಾರ್ಗವಾಗಿ ಈ ನಿರ್ಣಾಯಕ ಸಂಪನ್ಮೂಲವನ್ನು ಹತೋಟಿಗೆ ತರುವುದು ಅತ್ಯಂತ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿದೆ.

ಅದನ್ನೇ ಲಾಭ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು, ಜಾಗತಿಕ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ಮೀರಿಸುವಂತಹ ನುರಿತ ಪ್ರತಿಭೆಗಳ ಸಮೂಹವನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಸಿದ್ಧಪಡಿಸುವುದು ಬಹಳ ಮುಖ್ಯ. ಈ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ-ವ್ಯಾಪಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ(IT-BPM) ಉದ್ಯಮಕ್ಕೆ ಉದ್ಯೋಗ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸುವ ಮೂಲಕ ಮತ್ತು ಜಾಡು ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಅಂತಹ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ಸೃಷ್ಟಿಗೆ ಅನುಕೂಲವಾಗುವ ಉದ್ದೇಶದಿಂದ ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳು (IT-ITES) ವಲಯ ಕೌಶಲ್ಯ ಮಂಡಳಿ ನಾಸ್ಕಾಮ್(NASCAM) (ವ.ಕೌ.ಮ ನಾಸ್ಕಾಮ್) ಅನ್ನು ಕಡ್ಡಾಯಗೊಳಿಸಲಾಗಿದೆ. ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿಭೆಯ ಬೇಡಿಕೆ ಮತ್ತು ಪೂರೈಕೆಯ ಬದಲಾವಣೆಯ ಸನ್ನಿವೇಶ.

ಈ ಪಠ್ಯಕ್ರಮ ಪ್ರಕಟಣೆಯನ್ನು ತಯಾರಿಸಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ನಾವು ವಿಪ್ರೋ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಮತ್ತು ಟಾಟಾ ಕನ್ಸಲ್ಟೆನ್ಸಿ ಸೆಲ್ಸ್ ನಮ್ಮ ಧನ್ಯವಾದಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುತ್ತೇವೆ.

ಈ ಪುಸ್ತಕದ ಬಗ್ಗೆ

ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ಉದ್ಯಮಕ್ಕೆ ಭಾರತವು ವಿಶ್ವದ ಅತಿದೊಡ್ಡ ಮೂಲ ತಾಣವಾಗಿದೆ. ಈ ಸ್ಥಾನವು ಭಾರತೀಯ ಆರ್ಥಿಕತೆಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖ ರೂಪಾಂತರಗಳನ್ನು ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಿದೆ, ಇದು ಜಾಗತಿಕ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯಲ್ಲಿ ಭಾರತದ ಸ್ಥಾನವನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸಿದೆ. ಜಾಗತಿಕ ಐಟಿ ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ಅನೇಕ ನಾವೀನ್ಯತೆ ಕೇಂದ್ರಗಳಿಗೆ ಕೇಂದ್ರವಾಗಿರುವುದರ ಹೊರತಾಗಿ, ಭಾರತವು ಜಗತ್ತಿಗೆ ಅತ್ಯಂತ ವೆಚ್ಚದಾಯಕ ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ಪರಿಹಾರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ಬದಲಾವಣೆಗಳು ಶಿಕ್ಷಣ ಕ್ಷೇತ್ರದಲ್ಲಿ ಎಂಜಿನಿಯರಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಗಣಕಯಂತ್ರ ವಿಜ್ಞಾನದ ಅಭ್ಯಾಸಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸುವ ಅಗತ್ಯವನ್ನು ಸೃಷ್ಟಿಸಿವೆ.

ಶಾಲಾ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ-ಸಂಬಂಧಿತ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು ಮತ್ತು ಪಠ್ಯಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸುವುದರ ಹೊರತಾಗಿ, ಈ ವಲಯದಲ್ಲಿ ವಿವಿಧ ಉದ್ಯೋಗದ ಪಾತ್ರಗಳಿಗಾಗಿ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲು ವಿಶೇಷ ಪಠ್ಯಕ್ರಮಗಳು ಮತ್ತು ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳಿಗೆ ಬೇಡಿಕೆ ಹೆಚ್ಚುತ್ತಿದೆ. ಈ ಪಾಲ್ಗೊಳ್ಳುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯು ಆ ದಿಕ್ಕಿನಲ್ಲಿ ಒಂದು ಉಪಕ್ರಮವಾಗಿದೆ. ಇದು ಕ್ಷೇತ್ರ ಜ್ಞಾನದಿಂದ ಹಿಡಿದು ವೃತ್ತಿಪರ ಕೌಶಲ್ಯಗಳಾದ ಸಂವಹನ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು, ಅಂದಗೊಳಿಸುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳವರೆಗೆ ವಿವಿಧ ವಿಷಯಗಳು ಮತ್ತು ಘಟಕಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ. ಈ ಪುಸ್ತಕವು ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಸಮಗ್ರ ಅಭಿವೃದ್ಧಿಯನ್ನು ಸಾಧಿಸುವ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ ಮತ್ತು ಅವರು ತಮ್ಮ ಕೆಲಸಗಳನ್ನು ಸಮರ್ಥವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಾದ ಕ್ಷೇತ್ರ ಜ್ಞಾನವನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ವಲಯ ಕೌಶಲ್ಯ ಮಂಡಳಿ ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳು ತಂತ್ರಾಂಶ ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಸಂಸ್ಥೆಯ ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಸಂಘ ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಿದ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆ ದೇಶೀಯ ಧ್ವನಿಗಾಗಿ ಅರ್ಹತೆ ಕಂತೆ-ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡ (QP-NOS) ಅನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡು ಈ ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ. ಇದು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಶಾಲ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ:

ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹೊರಹೋಗುವ ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದು

ಗೆಳೆಯರೊಂದಿಗೆ ನಿಷ್ಕಲ್ಮಶವಾದ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು

ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಆರೋಗ್ಯ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷತಾ ಮುನ್ನೆಚ್ಚರಿಕೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ

ನಿಮ್ಮ ಕನಸನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಮತ್ತು ಭಾರತ ಮತ್ತು ಪ್ರಪಂಚದಲ್ಲಿ ವೇಗವಾಗಿ ಬೆಳೆಯುತ್ತಿರುವ ವಲಯಗಳ ಭಾಗವಾಗಲು ಈ ಪುಸ್ತಕವು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಎಂದು ನಾವು ಭಾವಿಸುತ್ತೇವೆ.

ಬಳಸಿದ ಚಿಹ್ನೆಗಳು



ಕಲಿಕೆಯ ಪರಿಶ್ರಮ



ಹಂತಗಳು



ಸಲಹೆಗಳು



ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು



ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು



ಚಟುವಟಿಕೆ

ಪರಿವಿಡಿ

ಕ್ರ ಸಂಖ್ಯೆ ಘಟಕಗಳು

ಪುಟ

1.	ಪರಿಚಯ	1
	ಘಟಕ 1.1: ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳ (IT-ITeS) ವಲಯಕ್ಕೆ ಪರಿಚಯ	3
	ಘಟಕ 1.2: ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಪರಿಚಯ	15
2.	ಮೂಲ ಸಾರ್ವತ್ರಿಕ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು	20
	ಘಟಕ 2.1: ಭಾಷಾ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು	22
	ಘಟಕ 2.2: ಸಂವಹನ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು	67
	ಘಟಕ 2.3: ತಂಡದ ಕೆಲಸ	71
	ಘಟಕ 2.4: ವಿವರಗಳಿಗೆ ಗಮನ	74
	ಘಟಕ 2.5: ಯೋಜನೆ ಮತ್ತು ಸಂಘಟಿಸಿ	77
	ಘಟಕ 2.6: ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು ಮತ್ತು ಸಮಸ್ಯೆ ಪರಿಹಾರ	79
3.	ಸಂಸ್ಕೃತಿ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುವುದು	82
	ಘಟಕ 3.1: ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ (ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಮತ್ತು ನಿರೀಕ್ಷಿತ)	85
4.	ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ (SSC/N 9001)	166
	ಘಟಕ 4.1: ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ತಿಳಿಯಿರಿ	168
5.	ಆರೋಗ್ಯಕರ, ಸುರಕ್ಷಿತ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷಿತ ಕೆಲಸದ ವಾತಾವರಣವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ (SSC/N 9003)	178
	ಘಟಕ 5.1 - ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಅಪಾಯಗಳು	180
	ಘಟಕ 5.2 - ತುರ್ತು ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವುದು	183
6.	ಉದ್ಯೋಗ ಮತ್ತು ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು	190
	ಘಟಕ 6.1 - ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಮರ್ಥ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಮೌಲ್ಯ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳ	195
	ಘಟಕ 6.2 - ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಕ್ಷರತೆ: ಒಂದು ರೀಕ್ವಾಪ್	216
	ಘಟಕ 6.3 - ಹಣದ ವಿಷಯಗಳು	223
	ಘಟಕ 6.4 - ಉದ್ಯೋಗ ಮತ್ತು ಸ್ವಯಂ ಉದ್ಯೋಗಕ್ಕಾಗಿ ಸಿದ್ಧತೆ	233
	ಘಟಕ 6.5 - ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮವನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು	242
	ಘಟಕ 6.6 - ಉದ್ಯಮಿಯಾಗಲು ತಯಾರಿ	267

ಕರ್ನಾಟಕ ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ನಿಗಮ
Karnataka skill development corporation

1. ಪರಿಚಯ

- ಘಟಕ 1.1: ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳ (IT-ITeS) ವಲಯಕ್ಕೆ ಪರಿಚಯ
- ಘಟಕ 1.2: ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಪರಿಚಯ

ಕಲಿಕೆಯ ಪರಿತಾಂಶ



ಈ ಘಟಕದ ಅಂತ್ಯದ ವೇಳೆಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಈ ಕೆಳಗಿರುವ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳುವರು:

1. ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳ (IT-ITES) ಕ್ಷೇತ್ರದ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
2. ವ್ಯಾಪಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ (BPO) ಎಂದರೇನು ಎಂಬುದನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.
3. ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಅಗತ್ಯವನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
4. ಕೆಲವು ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.
5. ವ್ಯಾಪಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ (BPO) ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿನ ಪ್ರವೃತ್ತಿಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.
6. ದೇಶೀಯ ಮತ್ತು ಅಂತರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ವ್ಯಾಪಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ (BPO) ವಲಯಗಳ ನಡುವೆ ವ್ಯತ್ಯಾಸವನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ.
7. ಧ್ವನಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ಧ್ವನಿ-ಅಲ್ಲದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ನಡುವೆ ವ್ಯತ್ಯಾಸವನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ.
8. ಒಳಬರುವ ಮತ್ತು ಹೊರಹೋಗುವ ಕರೆಗಳು, ಜ್ಞಾನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ (KPO), ಮಾನವ ಸಂಪನ್ಮೂಲ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ (HRO), ಕಾನೂನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ (LPO) ಪದಗಳ ಅರ್ಥಗಳನ್ನು ಅರ್ಥೈಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
9. ಸಾಮಾನ್ಯ ವ್ಯಾಪಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ (BPO) ನಲ್ಲಿ ಕೆಲಸದ ವಾತಾವರಣವನ್ನು ಪರಿಚ್ಛಿಸಿ.
10. ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
11. ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆ (CRM) ದೇಶೀಯ ಧ್ವನಿಯ ಪಾತ್ರಗಳು ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ.

ಘಟಕ 1.1 – ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ (IT)

ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು



ಈ ಘಟಕದ ಅಂತ್ಯದ ವೇಳೆಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಈ ಕೆಳಗಿರುವ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳುವರು:

1. ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳ (IT-ITES) ಕ್ಷೇತ್ರದ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
2. ವ್ಯಾಪಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ (BPO) ಎಂದರೇನು ಎಂಬುದನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.
3. ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಅಗತ್ಯವನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
4. ಕೆಲವು ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.
5. ವ್ಯಾಪಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ (BPO) ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿನ ಪ್ರವೃತ್ತಿಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.
6. ದೇಶೀಯ ಮತ್ತು ಅಂತರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ವ್ಯಾಪಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ (BPO) ವಲಯಗಳ ನಡುವೆ ವ್ಯತ್ಯಾಸವನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ.
7. ಧ್ವನಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ಧ್ವನಿ-ಅಲ್ಲದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ನಡುವೆ ವ್ಯತ್ಯಾಸವನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ.
8. ಒಳಬರುವ ಮತ್ತು ಹೊರಹೋಗುವ ಕರೆಗಳು, ಜ್ಞಾನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ (KPO), ಮಾನವ ಸಂಪನ್ಮೂಲ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ (HRO), ಕಾನೂನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ (LPO) ಪದಗಳ ಅರ್ಥಗಳನ್ನು ಅರ್ಥೈಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
9. ಸಾಮಾನ್ಯ ವ್ಯಾಪಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ (BPO) ನಲ್ಲಿ ಕೆಲಸದ ವಾತಾವರಣವನ್ನು ಪರಿಚ್ಛಿಸಿ.

1.1.1 ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳ

ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ (IT) ಎನ್ನುವುದು ಅಂತರ್ಜಾಲಗಳು ಮತ್ತು ದೂರಸಂಪರ್ಕ ಸಾಧನಗಳ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಆಗಿದ್ದು, ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ವ್ಯವಹಾರ ಅಥವಾ ಇತರ ಉದ್ಯಮದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ದತ್ತಾಂಶವನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು, ಹಿಂಪಡೆಯಲು, ರವಾನಿಸಲು ಅಥವಾ ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಲು. ಈ ಪದವನ್ನು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಅಂತರ್ಜಾಲಗಳು ಮತ್ತು ಅಂತರ್ಜಾಲ ಜಾಲಬಂಧಗಳಿಗೆ ಸಮಾನಾರ್ಥಕವಾಗಿ ಬಳಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಆದರೆ ಇದು ದೂರದರ್ಶನ ಮತ್ತು ದೂರವಾಣಿಗಳಂತಹ ಇತರ ಮಾಹಿತಿ ವಿತರಣಾ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನಗಳನ್ನು ಸಹ ಒಳಗೊಂಡಿದೆ..

ಇಂದು, ಜಾಗತಿಕ ಸ್ಪರ್ಧಾತ್ಮಕತೆ, ಆರೋಗ್ಯಕರ ಒಟ್ಟು ದೇಶೀಯ ಉತ್ಪನ್ನ (GDP) ಮತ್ತು ಶಕ್ತಿ ಮತ್ತು ಪರಿಸರ ಸವಾಲುಗಳನ್ನು ಎದುರಿಸುವ ಮೆರವಣಿಗೆ ಕಡೆಗೆ ಅದರ ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನದ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವು ಅತ್ಯುನ್ನತವಾಗಿದೆ.

ಭಾರತವು ವಿಶ್ವದಲ್ಲಿ ವೇಗವಾಗಿ ಬೆಳೆಯುತ್ತಿರುವ ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ಸೇವಾ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಗಳಲ್ಲಿ ಒಂದಾಗಿದೆ. ಇದು ವಿಶ್ವದ ಅತಿದೊಡ್ಡ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ತಾಣವಾಗಿದೆ. ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವಲ್ಲಿ ದೇಶದ ವೆಚ್ಚ ಸ್ಪರ್ಧಾತ್ಮಕತೆಯು ಜಾಗತಿಕ ಮೂಲ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯಲ್ಲಿ ಅದರ ಅನನ್ಯ ಮಾರಾಟದ ಬಿಂದು (USP) ಆಗಿ ಮುಂದುವರಿದಿದೆ.

2025 ರ ವೇಳೆಗೆ ಭಾರತವು US\$ 100 ಬಿಲಿಯನ್ ಸಾಫ್ಟ್‌ವೇರ್ ಉತ್ಪನ್ನ ಉದ್ಯಮವನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ ಎಂದು ಭಾರತೀಯ ಸಾಫ್ಟ್‌ವೇರ್ ಉತ್ಪನ್ನ ಉದ್ಯಮದ ರೌಂಡ್ ಟೇಬಲ್ (ISPIRT) ಪ್ರಕಾರ.

ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ವಲಯ ಏಕೆ ಬೆಳೆಯುತ್ತಿದೆ?

- ತ್ವರಿತ ಕೈಗಾರಿಕೀಕರಣ.
- ದೂರಸಂಪರ್ಕದ ಭಾಗಶಃ ಖಾಸಗೀಕರಣ.
- ದೇಶದಲ್ಲಿ ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ಉದ್ಯಾನವನಗಳ ಬೆಳವಣಿಗೆ.
- ವಿಶೇಷ ಆರ್ಥಿಕ ವಲಯಗಳು (SEZ) ಅಭಿವೃದ್ಧಿ: ಇದು ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಗೆ ತೆರಿಗೆ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.
- ದೇಶದಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಂಖ್ಯೆಯ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು ಸುಲಭವಾಗಿ ಲಭ್ಯವಿವೆ.
- ಕಡಿಮೆ ನಿರ್ವಹಣಾ ವೆಚ್ಚಗಳು.
- ಸರ್ಕಾರವು ನೀಡುವ ತೆರಿಗೆ ವಿನಾಯಿತಿಗಳು ಮತ್ತು ಸಹಕಾರ ನೀತಿಗಳು.

ಭಾರತದ ಪ್ರಮುಖ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು

1. ಟಾಟಾ ಕನ್ಸಲ್ಟೆನ್ಸಿ ಸೇವೆಗಳು	2. ಇನ್ಫೋಸಿಸ್
3. ವಿಪ್ರೋ	4. ಟೆಕ್ ಮಹೀಂದ್ರ
5. ಹೆಚ್‌ಸಿಎಲ್ ಟೆಕ್ನಾಲಜೀಸ್	6. ಎಂಫಾಸಿಸ್
7. ಒರಾಕಲ್ ಹಣಕಾಸು ಸೇವೆಗಳು	8. ಮೈಂಡ್‌ಟ್ರೀ
9. ಪೋಲಾರಿಸ್ ಟೆಕ್ನಾಲಜಿ	10. ರೋಲ್ಬಾ ಇಂಡಿಯಾ

ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ಉದ್ಯಮವನ್ನು ಸ್ಥೂಲವಾಗಿ ಮೂರು ವಿಭಾಗಗಳಾಗಿ ವಿಂಗಡಿಸಬಹುದು:

- ತಂತ್ರಾಂಶ
- ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ಸೇವೆಗಳು
- ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳು (ITeS) - ವ್ಯಾಪಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಮತ್ತು ಕರೆ ಕೇಂದ್ರಗಳು

1.1.2 ಮಾ.ತ.ಸ.ಸೆ(ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಿದ

ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆ ಧ್ವನಿಯಲ್ಲದ ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳ ವಲಯದ ಒಂದು ಭಾಗವಾಗಿದೆ. ಈ ವಲಯವು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಅವನ/ಅವಳ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು, ವಿನಂತಿಗಳು ಮತ್ತು ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಅವರಿಗೆ ಪರಿಚಯಿಸಲು ಸಂವಹನ ಮಾಡುವ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಈ ಸಂವಹನಗಳನ್ನು ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಯನ್ನು ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ಸಹ ಬಳಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಭಾರತೀಯ ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳ ಉದ್ಯಮವು ಕಳೆದ ಕೆಲವು ವರ್ಷಗಳಿಂದ ಸ್ಥಿರವಾದ ತ್ವರಿತ ಬೆಳವಣಿಗೆಯನ್ನು ತೋರಿಸುವ ಅತ್ಯಂತ ಯಶಸ್ವಿ ಉದ್ಯಮಗಳಲ್ಲಿ ಒಂದಾಗಿದೆ.

ಮಾ.ತ.ಸ.ಸೆ(ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳು)

ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳು (ITeS), ಇದು ದೂರಸಂಪರ್ಕ, ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್, ಹಣಕಾಸು, ವಿಮೆ, ಪ್ರಯಾಣದಂತಹ ವಿವಿಧ ಕ್ಷೇತ್ರಗಳಲ್ಲಿ ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನದ ಒಳಗೊಳ್ಳುವಿಕೆಯಿಂದಾಗಿ ಹೊರಹೊಮ್ಮಿದ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಸೇವೆಯ ಒಂದು ರೂಪವಾಗಿದೆ. ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳ ಕೆಲವು ಉದಾಹರಣೆಗಳೆಂದರೆ ಮಾಹಿತಿ ಆಧಾರಿತ ಸಂವಹನಗಳು, ವೈದ್ಯಕೀಯ ಪ್ರತಿಲೇಖನ, ಹಿಂಬದಿ ಕಛೇರಿ ಲೆಕ್ಕಪತ್ರ ನಿರ್ವಹಣೆ, ವಿಮೆ ಹಕ್ಕು ಮತ್ತು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ.

ಭಾರತೀಯ ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳು (ITeS) ಕ್ಷೇತ್ರಗಳು ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಅಂಶದಲ್ಲೂ ಕೈಜೋಡಿಸುತ್ತವೆ. ಉದ್ಯಮವು ಜಾಗತಿಕ ವೇದಿಕೆಯಲ್ಲಿ ಭಾರತದ ಇಮೇಜ್ ಅನ್ನು ರೂಪಾಂತರಗೊಳಿಸಿದೆ, ಆದರೆ ಉನ್ನತ ಶಿಕ್ಷಣ ಕ್ಷೇತ್ರವನ್ನು (ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಎಂಜಿನಿಯರಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ವಿಜ್ಞಾನದಲ್ಲಿ) ಶಕ್ತಿಯುತಗೊಳಿಸುವ ಮೂಲಕ ಆರ್ಥಿಕ ಬೆಳವಣಿಗೆಯನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಿದೆ. ಈ ಕೈಗಾರಿಕೆಗಳು 10 ಮಿಲಿಯನ್ ಭಾರತೀಯರನ್ನು ನೇಮಿಸಿಕೊಂಡಿವೆ ಮತ್ತು ಆದ್ದರಿಂದ, ನಮ್ಮ ದೇಶದ ಆರ್ಥಿಕ ಬೆಳವಣಿಗೆ ಮತ್ತು ಸಾಮಾಜಿಕ ಪರಿವರ್ತನೆಗೆ ಗಣನೀಯ ಕೊಡುಗೆ ನೀಡಿದೆ.

ಭಾರತದಲ್ಲಿ ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ

- ಕರೆ ಕೇಂದ್ರಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂವಹನ ಮತ್ತು ಸಂವಹನ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತವೆ.
- ವಿವಿಧ ದೊಡ್ಡ ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ಹಿಂದಿನ ಕಛೇರಿ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳನ್ನು ವ್ಯಾಪಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆಗಳಲ್ಲಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ, ಉದಾ. ಬ್ರಿಟಿಷ್ ಏರ್ವೇಸ್ ತನ್ನ ಕಾಯ್ದಿರಿಸುವಿಕೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಭಾರತದಿಂದ ಹೊರಗಿದೆ.
- ಹೆಚ್ಚಿನ ಅಂತಾರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳು ಭಾರತದಲ್ಲಿನ ತಮ್ಮ ಘಟಕಗಳಿಗೆ ತಮ್ಮ ದತ್ತಾಂಶ ಮಂಥನ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಸಂಪರ್ಕ ಮಾಡುತ್ತವೆ.
- ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳ ವಲಯವು ವ್ಯಾಪ್ತಿಯ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ.
- ಕರೆ ಕೇಂದ್ರಗಳು
- ಹಕ್ಕುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ, ಉದಾ. ವಿಮೆ
- ಲೆಕ್ಕಪತ್ರ ನಿರ್ವಹಣೆ, ದತ್ತಾಂಶ ಸಂಸ್ಕರಣೆ, ದತ್ತಾಂಶ ಗಣಿಗಾರಿಕೆಯಂತಹ ಕಚೇರಿ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳು
- ಬೆಲೆ ಪಟ್ಟಿ ಮತ್ತು ಸಂಗ್ರಹಣೆ, ಉದಾ. ದೂರವಾಣಿ ಬೆಲೆ ಪಟ್ಟಿ
- ಆಂತರಿಕ ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನೆ ಮತ್ತು ವೇತನ ಪಟ್ಟಿ, ಉದಾ. ಮಾಸಿಕ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಸಂಬಳದ ಬೆಲೆ ಪಟ್ಟಿ
- ನಗದು ಮತ್ತು ಹೂಡಿಕೆ ನಿರ್ವಹಣೆ, ಉದಾ.
- ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ದಿನನಿತ್ಯದ ಕೆಲಸಗಳನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಪ್ರಮುಖ ವ್ಯವಹಾರಕ್ಕೆ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.

ಉದ್ಯೋಗ ಪ್ರವೃತ್ತಿಗಳು

ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳ ವಲಯವು ಹಿಂದೆ ದೊಡ್ಡ ಉದ್ಯೋಗವನ್ನು ಸೃಷ್ಟಿಸಿದೆ ಮತ್ತು ಪ್ರತಿ ವರ್ಷ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಂಖ್ಯೆಯ ಉದ್ಯೋಗಗಳನ್ನು ಸೃಷ್ಟಿಸುತ್ತಲೇ ಇದೆ. ಮಿಂಚ್ಚಣಿ ಖರೀದಿ, ಸಾಮಾಜಿಕ ಮಾಧ್ಯಮ ಮತ್ತು ಕ್ಲೌಡ್ ಕಂಪ್ಯೂಟಿಂಗ್ ಹಿಂದೆಂದಿಗಿಂತಲೂ ಹೆಚ್ಚು ಪ್ರವರ್ಧಮಾನಕ್ಕೆ ಬರುತ್ತಿರುವುದರಿಂದ, ಇ-ವಾಣಿಜ್ಯ ಮತ್ತು ವ್ಯಾಪಾರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಗೆ ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ವೃತ್ತಿಪರರಿಗೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಬೇಡಿಕೆಯಿದೆ. ಈ ವಲಯವು ನೀಡುವ ಅಪಾರ ಅವಕಾಶಗಳೊಂದಿಗೆ, ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಂಖ್ಯೆಯ ಭಾರತೀಯ ಮತ್ತು ಬಹುರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಭಾರತದಲ್ಲಿ ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳ ವ್ಯವಹಾರಗಳನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸಲು ಮತ್ತು ಸ್ಥಾಪಿಸಲು ಹೂಡಿಕೆ ಮಾಡುತ್ತಿವೆ.

ಭಾರತದ ಪ್ರಮುಖ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು

1. ಎಚ್ ಸಿ ಎಲ್ ಟೆಕ್ನಾಲಜೀಸ್
2. ಕಾಗ್ನಿಜೆಂಟ್ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ಪರಿಹಾರಗಳು
3. ಟಾಟಾ ಕನ್ಸಲ್ಟೆನ್ಸಿ ಸೇವೆಗಳು
4. ಆಕ್ಸೆಂಚರ್
5. ಕ್ಯಾಪ್ಟೆಮಿನಿ
6. ಅಮೆಜಾನ್
7. ಡೆಲೊಯಿಟ್ ಕನ್ಸಲ್ಟೆನ್ಸಿ
8. ಮೈಕ್ರೋಸಾಫ್ಟ್ ಕಾರ್ಪೊರೇಷನ್
9. ವಿಪ್ರೋ ಟೆಕ್ನಾಲಜೀಸ್

1.1.3 ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಎಂದರೇನು

ಇತ್ತೀಚಿನ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚಿನ ಮದುವೆಗಳು ದೊಡ್ಡ ಆಡಂಬರದ ಪ್ರದರ್ಶನಗಳಾಗಿವೆ. ಸ್ಥಳ, ವಸ್ತುಗಳ ಪಟ್ಟಿ, ಮತ್ತು ಅಲಂಕಾರಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂತಾದವುಗಳಿಗೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಬೇಕು. ಇದಲ್ಲದೆ, ಅತಿಥಿಗಳು ಸಹ ಭಾಗವಹಿಸಬೇಕು. ನಿಮ್ಮಿಂದ ಇದೆಲ್ಲವನ್ನೂ ಮಾಡುವುದು ಒಂದು ದೊಡ್ಡ ಕಾರ್ಯವಾಗಿದೆ! ಅಂತಹ ದಿನನಿತ್ಯದ ಕೆಲಸಗಳನ್ನು ತಜ್ಞರಿಗೆ ಉಪ ಗುತ್ತಿಗೆ ನೀಡುವುದು ಉತ್ತಮ ಮತ್ತು ನಿರ್ಣಾಯಕ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಗಮನ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಕೆಲಸಗಳನ್ನು ಮಾತ್ರ ಮಾಡುವುದು ಉತ್ತಮ. ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಎನ್ನುವುದು ತಜ್ಞರಿಗೆ ಉಪ ಗುತ್ತಿಗೆ ನೀಡುವ ಕೆಲಸವಲ್ಲದೆ ಬೇರೇನೂ ಅಲ್ಲ.

"ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ" ಅನ್ನು ಚೆನ್ನಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು, ಇಬ್ಬರು ಯುವ ಸ್ನೇಹಿತರ ಕಥೆಯನ್ನು ಓದೋಣ, ಅಮರ್ ಮತ್ತು ಶಿರೀಷ್ ಅವರು ಒಂದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಮದುವೆಯಾದರು.

ಮದುವೆಯ ಏರ್ಪಾಡುಗಳನ್ನೆಲ್ಲ ಅಮರ್ ತಾನೇ ಮಾಡಲು ಯತ್ನಿಸಿದ. ಈ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ, ಮದುವೆಯ ದಿನದಂದು ದೊಡ್ಡ ಗೊಂದಲ ಉಂಟಾಯಿತು. ಅಡುಗೆಮನೆಯಲ್ಲಿ ಆಹಾರ ಖಾಲಿಯಾಯಿತು, ಗಾಳಿಯಂತ್ರ ಚಲಿಸುವುದನ್ನು ನಿಲ್ಲಿಸಿತ್ತು. ಕೆಲಸಗಾರರು ಪ್ರತಿ ಸಣ್ಣ ವಿಷಯಕ್ಕೂ ಅಮರ್ ಬಳಿ ಓಡಿದರು! ಅತ್ಯುಪ್ಪ ಅತಿಥಿಗಳು ಹೊರಡಲು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿದಾಗ ಅಮರ್ ಅವರನ್ನು ಭೇಟಿಯಾಗುವುದರಲ್ಲಿ ನಿರತರಾಗಿದ್ದರು. ಕೊನೆಗೆ ವಧುವೂ ಹೊರಟುಹೋದಳು! ಮತ್ತೊಂದೆಡೆ, ಶಿರೀಶ್ ತನ್ನ ಮದುವೆಯ ಮೇಲೆ ಕೇಂದ್ರೀಕರಿಸಲು ಮತ್ತು ಅತಿಥಿಗಳಿಗೆ ಹಾಜರಾಗಲು ಎಲ್ಲಾ ದಿನನಿತ್ಯದ ಕೆಲಸಗಳನ್ನು ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಿಕೊಂಡರು. ಅವರ ವಿವಾಹವು ಸಂತೋಷದ ಮತ್ತು ಸ್ಮರಣೀಯ ಸಂಬಂಧವಾಗಿತ್ತು.

ದೊಡ್ಡ ಗ್ರಾಹಕರ ನೆಲೆ ಹೊಂದಿರುವ ಬುದ್ಧಿವಂತ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಇದನ್ನು ನಿಖರವಾಗಿ ಮಾಡುತ್ತವೆ. ಅವರು ಕೆಲವು ಉದ್ಯೋಗಗಳನ್ನು ಇತರ ಪಕ್ಷಗಳಿಗೆ ಉಪ-ಗುತ್ತಿಗೆ ನೀಡುತ್ತಾರೆ.

- ಉಪಗುತ್ತಿಗೆ ಪಡೆದಿರುವ ಉದ್ಯೋಗಗಳು ದಿನನಿತ್ಯದ ಕೆಲಸಗಳಾಗಿವೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು ಅಥವಾ ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು 24 x 7.
- ತಮ್ಮ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಳವನ್ನು ಸಿದ್ಧಪಡಿಸುವುದು.
- ಅವರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಪ್ರಚಾರ ಮಾಡುವುದು.
- ಅವರಿಗಾಗಿ ಹಣ ಸಂಗ್ರಹಿಸುವುದು.
- ಅವರ ಮುಖ್ಯ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಬೆಂಬಲಿಸುವ ಬೆಲೆ ಪಟ್ಟಿಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಕಳುಹಿಸುವುದು.

ಈ ಉದ್ಯೋಗಗಳನ್ನು ವ್ಯಾಪಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆಯಿಂದ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ, ಆದರೆ ಮುಖ್ಯ ಕೆಲಸ ಅಥವಾ ಉತ್ಪಾದನೆ, ವ್ಯವಹಾರದ ನಿರ್ವಹಣೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಸಿದ್ಧ ಹೆಸರು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಬಳಿ ಇರುತ್ತದೆ.

- ಇದು ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ
 - ಸಮಯ ಉಳಿಸಲು
 - ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳ ವೆಚ್ಚವನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಿ
 - ದಕ್ಷತೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಿ
- ಸಂಸ್ಥೆಗೆ, ಇದು ಲಾಭ ಗಳಿಸುವ ಮತ್ತು ಬೆಳೆಯುವ ವ್ಯವಹಾರವಾಗಿದೆ.

1.1.4 ವ್ಯಾಪ್ರ.ಹೊ ಎಂದರೇನು

ವ್ಯಾಪ್ರ.ಹೊ ಅಥವಾ ವ್ಯಾಪಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಎರಡು ಪಕ್ಷಗಳ ನಡುವಿನ ಒಪ್ಪಂದವಾಗಿದೆ, ಅಲ್ಲಿ ಒಂದು ಪಕ್ಷವು ಅದರ ಕೆಲವು ವ್ಯವಹಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಮತ್ತು ಚಲಾಯಿಸಲು ಇತರರನ್ನು ಕೇಳುತ್ತದೆ.

ಈಗ ಇದನ್ನು ನೋಡಿ: ವ್ಯಾಪ್ರ.ಹೊ

ವ್ಯಾ - ಇಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಪಾರವು ವ್ಯಾಪಾರ ಮನೆಗಳು ಅಥವಾ ಸಂಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ

ಪ್ರ - ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಉದ್ಯೋಗಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ

ಹೊ - ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಉಪಗುತ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ

1.1.5 ವ್ಯಾಪ್ರ.ಹೊ ಪ್ರವಾಸ

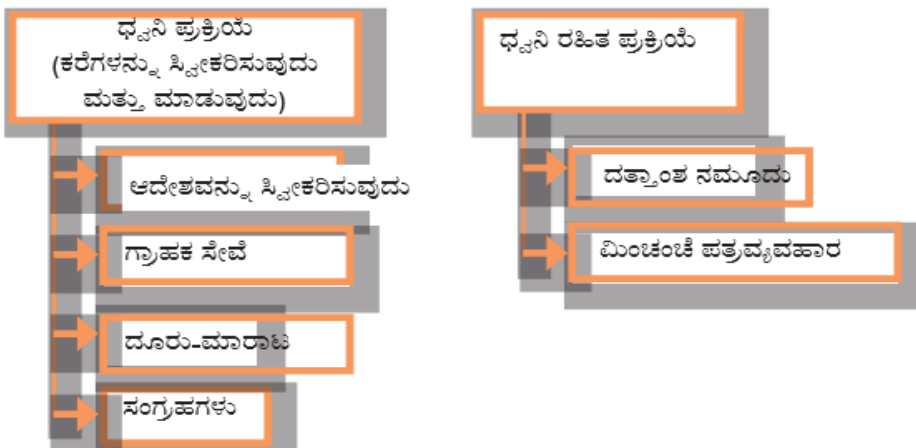
ವ್ಯಾಪ್ರ.ಹೊ ನೀಡುವ ಕೆಲವು ವಿಶಿಷ್ಟ ಸೇವೆಗಳು ಯಾವುವು ಎಂಬುದನ್ನು ನೀವು ನೋಡಿದ್ದೀರಿ. ನೀವು ಶೀಘ್ರದಲ್ಲೇ ಕೆಲಸ ಮಾಡಲಿರುವ ಸ್ಥಳದ ತ್ವರಿತ ಪ್ರವಾಸವನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳೋಣ.

ಪುರಸ್ಕಾರ: ಇದು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ವ್ಯಾಪ್ರ.ಹೊ ಗಳಲ್ಲಿ ಚಿಕ್ಕದಾಗಿದೆ, ಏಕೆಂದರೆ ಇದು ಒಳ-ಪ್ರವೇಶ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಮನರಂಜನೆ ಮಾಡಬೇಕಾಗಿಲ್ಲ.

ಮಳಿಗೆ ಮಹಡಿ: ಇದು ವ್ಯಾಪ್ರ.ಹೊ ದಲ್ಲಿ ನಿಜವಾದ ಕೆಲಸ ನಡೆಯುವ ಪ್ರದೇಶವಾಗಿದೆ.

ಗ್ರಾ.ಸೇ.ಪ್ರ: ವ್ಯಾಪ್ರ.ಹೊ ದಲ್ಲಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವ ಬಹುಪಾಲು ಜನರು ಯುವಕರು. ಅವರು ಕರೆಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ, ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾಡುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ದತ್ತಾಂಶವನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುತ್ತಾರೆ. ಅವರನ್ನು 'ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಹಯೋಗಿಗಳು' ಅಥವಾ 'ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು' ಅಥವಾ ಗ್ರಾ.ಸೇ.ಪ್ರ ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅವರು ತಮ್ಮದೇ ಆದ ಕೆಲಸದ ಕೇಂದ್ರಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ, ಅಂದರೆ ಅವರ ಸ್ವಂತ ಕೆಲಸದ ಆಸನಗಳು ಮತ್ತು ಗಣಕಯಂತ್ರಗಳು.

ವ್ಯಾಪ್ರ.ಹೊ ದಲ್ಲಿ, ನೀವು ಧ್ವನಿ ಮತ್ತು ಧ್ವನಿಯಲ್ಲದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದೀರಿ. ನೀವು ಧ್ವನಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿದ್ದರೆ, ನೀವು ದೂರವಾಣಿಯಲ್ಲಿ ಮಾತನಾಡಬೇಕು ಅಥವಾ ಕರೆಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಎಂದರ್ಥ. ನಿಮ್ಮ ಕೌಶಲ್ಯ ಜೋಡಿಗಳನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿ, ನೀವು ಈ ಎರಡು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳಲ್ಲಿ ಒಂದನ್ನು ಸೇರುತ್ತೀರಿ.



ಚಿತ್ರ.1.1.1. ವ್ಯಾಪ್ರ.ಹೊ ಪ್ರವಾಸ

1.1.6 ವ್ಯಾ.ಪ್ರ.ಹೊ ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿನ ಪ್ರವೃತ್ತಿಗಳು

ದೇಶೀಯ ವ್ಯಾ.ಪ್ರ.ಹೊ, ಹೆಸರೇ ಸೂಚಿಸುವಂತೆ ಸೇವೆಗಳು 'ದೇಶೀಯ' ಗ್ರಾಹಕರು ಅದೇ ದೇಶದ ಸ್ಥಳೀಯ ಗ್ರಾಹಕರು. ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ಭಾರತದಲ್ಲಿ ಒಂದು ದೇಶೀಯ ವ್ಯಾ.ಪ್ರ.ಹೊ ಭಾರತೀಯ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೇವೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.

ಇತ್ತೀಚಿನ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ನಮ್ಮಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚಿನವರು ದೂರವಾಣಿ ಸಂಪರ್ಕವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ. ನಾವು ಟೆಲಿಕಾಂ ಕಂಪನಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿದಾಗ, ನಮ್ಮ ಕರೆ ವಾಸ್ತವವಾಗಿ ನಮ್ಮ ದೇಶದಲ್ಲಿ ಸ್ಥಳೀಯವಾಗಿ ದೂರವಾಣಿ ಸಂಸ್ಥೆಯ ವ್ಯಾ.ಪ್ರ.ಹೊ ನಲ್ಲಿರುವ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಪ್ರತಿನಿಧಿ (ಗ್ರಾ.ಸೇ.ಪ್ರ) ಗೆ ಹೋಗುತ್ತದೆ.

ನೀವು '24X7 ಸಹಾಯವಾಣಿ' ಅಥವಾ 'ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ಸಂಖ್ಯೆ 44007777 ನಲ್ಲಿ ನಮಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿ' ಬಗ್ಗೆಯೂ ಕೇಳಿರಬಹುದು. ಇವುಗಳು ದೇಶೀಯ ವ್ಯಾ.ಪ್ರ.ಹೊ ಗಳು ಭಾರತದಲ್ಲಿ ನಮಗೆ ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸಲು ಕಾಯುತ್ತಿವೆ.

ದೇಶೀಯ ವ್ಯಾ.ಪ್ರ.ಹೊ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ:

1. ದೇಶೀಯ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸುವುದು.
2. ಸ್ಥಳೀಯ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಮತ್ತು ಕೇಂದ್ರಗಳಿಗೆ ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸುವುದು.
3. ಸ್ಥಳೀಯ ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಗೆ ಮಾರಾಟದ ನಂತರದ ಸೇವೆಗಳು, ಗ್ರಾಹಕ ಆರೈಕೆ ಬೆಂಬಲ ಮತ್ತು ಇತರ ದತ್ತಾಂಶ ನಮೂದು ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು.
4. ಭಾರತದಲ್ಲಿ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಿರುವ ಆದರೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸುವ ವಿದೇಶಿ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸುವುದು, ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ವಿದ್ಯುತ್ ಸರಕುಗಳನ್ನು ತಯಾರಿಸುವ ವಿದೇಶಿ ಸಂಸ್ಥೆಯಾದ ಸ್ಯಾಮ್ಸಂಗ್ ಈಗ ಬಹಳಷ್ಟು ಭಾರತೀಯ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಸ್ಯಾಮ್ಸಂಗ್‌ನ ದೇಶೀಯ ವ್ಯಾ.ಪ್ರ.ಹೊ 24x7 ಭಾರತದಿಂದ ಈ ಭಾರತೀಯ ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುತ್ತದೆ.

ಕಳೆದ ಐದು ವರ್ಷಗಳಲ್ಲಿ ದೇಶೀಯ ವ್ಯಾ.ಪ್ರ.ಹೊ ಉದ್ಯಮವು 30% ದರದಲ್ಲಿ ಬೆಳೆದಿದೆ. ಇಂದು ಜಾಗತಿಕ ವ್ಯಾ.ಪ್ರ.ಹೊ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯಲ್ಲಿ ಭಾರತವು ನಂಬರ್ 1 ಸ್ಥಾನದಲ್ಲಿದೆ. ಭಾರತದಲ್ಲಿ 500 ಕ್ಕೂ ಹೆಚ್ಚು ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ವ್ಯಾ.ಪ್ರ.ಹೊ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತಿವೆ. ವ್ಯಾ.ಪ್ರ.ಹೊ ಉದ್ಯಮವು ಬೆಳೆಯುತ್ತಿರುವ ದರಕ್ಕೆ, ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಂಖ್ಯೆಯ ತರಬೇತಿ ಪಡೆದ ಮತ್ತು ಅಂದ ಮಾಡಿಕೊಂಡ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ಅಗತ್ಯವಿದೆ. ಇದು ಸಣ್ಣ ನಗರಗಳು ಮತ್ತು ಪಟ್ಟಣಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿಭಾವಂತ ಜನರ ಗುಂಪಿಗೆ ಉದ್ಯೋಗಾವಕಾಶಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಬಹುದು. ಇದು ವಲಸೆಯನ್ನು ನಿರುತ್ತಾಹಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ, ಏಕೆಂದರೆ ಇದು ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ತಮ್ಮ ತವರುಗಳಲ್ಲಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಲು ಅವಕಾಶವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.

ಕೆಲವು ಪ್ರಮುಖ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು:

1. ಡಬ್ಲ್ಯೂಎನ್‌ಎಸ್ ಗುಂಪು
2. ವಿಪ್ರೋ
3. ದಕ್ಷ ಇ-ಸೇವೆಗಳು
4. ವಿ ಗ್ರಾಹಕ
5. ಐಸಿಐಸಿಐ ಒನ್‌ಸೋರ್ಸ್
6. 24/7 ಗ್ರಾಹಕರು
7. ಎಕ್ಸ್‌ಎಲ್
8. ಕರ್ನಿಗ್ಸ್
9. ಹೆಚ್.ಸಿ.ಎಲ್ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ

ಗ್ರಾ.ಸೇ.ಪ್ರ ಆಗಿ ನೀವು ಮಾರಾಟ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಪ್ರಚಲಿತ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಪ್ರವೃತ್ತಿಗಳು ಮತ್ತು ಅಭ್ಯಾಸಗಳೊಂದಿಗೆ ನವೀಕೃತವಾಗಿರಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಪ್ರಾಥಮಿಕ ಕ್ರಿಯಾತ್ಮಕ ಪ್ರದೇಶವಾಗಿ ಕನಿಷ್ಠ ಗಮನವನ್ನು ಪಡೆದ ಪ್ರದೇಶದಿಂದ ವಿಕಸನಗೊಳ್ಳುವುದನ್ನು ಮಾರುಕಟ್ಟೆದಾರರು ನೋಡಿದ್ದಾರೆ. ಸ್ಪಂದಿಸುವ ಮತ್ತು ವಿಶ್ವಾಸಾರ್ಹ ಸೇವೆಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಬೇಡಿಕೆಗಳಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಾಗಿ, ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ತಮ್ಮ ಸೇವಾ ಮಟ್ಟವನ್ನು ಬಲಪಡಿಸಲು ನವೀನ ವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚು ಹೂಡಿಕೆ ಮಾಡುತ್ತಿವೆ. ವ್ಯಾ.ಪ್ರ.ಹೊ/ಕರೆ ಕೇಂದ್ರ ವಿಭಾಗದಲ್ಲಿ ಈ ಚಾಲ್ತಿಯಲ್ಲಿರುವ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಮೂಲಕ ಹೋಗೋಣ.

ನೈಜ ಸಮಯದಿಂದ ಸರಿಯಾದ ಸಮಯಕ್ಕೆ

ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಗಮನ, ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಸಾಮಾಜಿಕ ಮಾಧ್ಯಮದಲ್ಲಿ, ನೈಜ ಸಮಯದಿಂದ ಸರಿಯಾದ ಸಮಯಕ್ಕೆ ಚಲಿಸುತ್ತದೆ. ಪರಿಕರಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ದಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಮೌಲ್ಯವನ್ನು ನೀಡಲು ಮುಂದುವರಿಯುತ್ತದೆ, ಹೆಚ್ಚಿನ ವ್ಯವಹಾರಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಗೆ ಪ್ರಮಾಣದ ಸವಾಲುಗಳು ಕಷ್ಟಕರವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

ಪ್ರಮುಖ ನಂತರ ಸಂವಹನ ಮತ್ತು ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ. ಯಶಸ್ವಿ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ತಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸಲು ಅವಕಾಶ ನೀಡುವ ಬದಲು ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವ, ಸಂವಹನ ಮಾಡುವ ಮತ್ತು ಪೂರೈಸುವ ಸಂಸ್ಥೆಗಳಾಗಿವೆ.

ಪ್ರಚಾರ ಅವಕಾಶವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ

ಒಟ್ಟಾರೆ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಸಂಶೋಧನೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಭವಕ್ಕೆ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ದತ್ತಾಂಶವನ್ನು ಸಂಯೋಜಿಸಲು ನಾವು ಗಮನಹರಿಸುತ್ತೇವೆ. ಇದು ಬಿಗ್ ಡೇಟಾದ ಬಗ್ಗೆ ಅಲ್ಲ, ಆದರೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಉತ್ತಮ ನೋಟವನ್ನು ನೀಡಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುವ ದತ್ತಾಂಶ ಪರಸ್ಪರ ಸಂಬಂಧ ಹೊಂದಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ಸೇವಾ ಚಟುವಟಿಕೆ, ಸಮುದಾಯ ವೇದಿಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಜ್ಞಾನದ ನೆಲೆಗಳನ್ನು ಒಗಟಿನ ಹೆಚ್ಚು ಅವಿಭಾಜ್ಯ ಭಾಗವಾಗಿ ಹಿಂಭಾಗದ ಕೋಣೆಗಳಿಂದ ಹೊರಕ್ಕೆ ಸರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸುಧಾರಿತ ಗ್ರಾಹಕ ಅನುಭವದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ ತಂತ್ರಕ್ಕೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಕುಣಿಕೆ ಆಗಿರಲಿ, ತಮ್ಮ ದತ್ತಾಂಶವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಗಣಿಗಾರಿಕೆ ಮಾಡುವ ಮತ್ತು ಮೌಲ್ಯವನ್ನು ಕಂಡುಕೊಳ್ಳುವ ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಗೆ ಅಂಚು ಹೋಗುತ್ತದೆ.

ಬಹುಕೇಂದ್ರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕ-ಕೇಂದ್ರಿತಕ್ಕೆ

ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಗೆ ಒಂದೇ ಕೇಂದ್ರ ಆಗಿ ಟೋಲ್ ಫ್ರೀ ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ ಇದ್ದರೆ ಸಾಕು ಎನ್ನುವ ಕಾಲವೊಂದಿತ್ತು. ಸಂಯೋಜಿತ ಬಹು-ಕೇಂದ್ರ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಅನುಭವದ ವಿಕಾಸದ ಮೇಲೆ ಈಗ ಗಮನಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ದೃಷ್ಟಿಕೋನವನ್ನು ಹೆಚ್ಚು ಬಲವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಬೇಕು ಎಂದು ಹೇಳುವ ಒಂದು ಸಂಕೀರ್ಣ ಮಾರ್ಗವಾಗಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ಸಾಮಾಜಿಕ ಮಾಧ್ಯಮದಲ್ಲಿ ಸಂವಹನವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಬಹುದು ಆದರೆ ಮಿಂಚಂಚೆ, ಜಾಲ, ಧ್ವನಿ ಮತ್ತು ಇತರ ಯಾವುದೇ ಕೇಂದ್ರಗಳ ಮೂಲಕ ಸಂಭಾಷಣೆಯು ಚಲಿಸುವಾಗ ಏಕೀಕೃತ, ಸಂಯೋಜಿತ ಅನುಭವವನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬಹುದು.

ದೂರವಾಣಿ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗಳು ಸಹಾಯಕ ಒತ್ತುಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತವೆ

ಗ್ರಾಹಕರು ಬೆಂಬಲಕ್ಕಾಗಿ ಕೇಂದ್ರಗಳಿಗೆ ಹೋಗುವ ಸಾಧ್ಯತೆ ಕಡಿಮೆ ಮತ್ತು ಅವರಿಗೆ ಬೆಂಬಲ ಬರುತ್ತದೆ ಎಂದು ನಿರೀಕ್ಷಿಸುವ ಸಾಧ್ಯತೆ ಹೆಚ್ಚು. ದೂರವಾಣಿ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗಳಿಗೆ, ಒಳಗೆ ಸಹಾಯಕ ಒತ್ತುಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವುದು ಮೇಜಿನ ರಾಶಿಗಳು ಆಗಿರುತ್ತದೆ. ಮತ್ತು ಯಂತ್ರಾಂಶ ಸಾಧನ ಮಾರಾಟಗಾರರು ತಮ್ಮ ಸಾಧನಗಳಲ್ಲಿ ಸಹಾಯಕ ಒತ್ತುಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಲು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುತ್ತಾರೆ. ಕಿಂಡಲ್ ಫೈರ್‌ನಲ್ಲಿ "ಮೇಡೇ" ಒತ್ತುಗಳನ್ನು ಹಾಕುವ ಮೂಲಕ ಅಮೆಜಾನ್ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿಸಿದೆ.

ಗ್ಯಾಮಿಫಿಕೇಶನ್ ಮತ್ತು ಮೀರಿ

ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಅನುಭವದ ಒಂದು ದೊಡ್ಡ ಭಾಗವು ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಗ್ರಾಹಕಗಳ ನಡುವಿನ ಪರಸ್ಪರ ಕ್ರಿಯೆಯಾಗಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು "ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಭವ" ದ ಮೇಲೆ ಕೇಂದ್ರೀಕರಿಸುವಷ್ಟು ಅವರು "ಗ್ರಾಹಕ ಅನುಭವ" ದ ಮೇಲೆ ಆಂತರಿಕವಾಗಿ ಕೇಂದ್ರೀಕರಿಸುತ್ತಾರೆ. ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಗ್ರಾಹಕ ನೈತಿಕತೆಯನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ಗ್ಯಾಮಿಫಿಕೇಶನ್ ಮತ್ತು ಇತರ ತಂತ್ರಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುತ್ತವೆ.

ಗ್ರಾಹಕ ಬೆಂಬಲ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಪ್ರೇರೇಪಿಸುವುದು

ನಿಮ್ಮ ವ್ಯಾಪಾರವು ವ್ಯಾಪಾರದಿಂದ ವ್ಯಾಪಾರವಾಗಲಿ ಅಥವಾ ವ್ಯಾಪಾರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಆಗಿರಲಿ, ಅಂತಿಮವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ವ್ಯಕ್ತಿಯಿಂದ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ (P2P) ಕುದಿಯುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕ ಬೆಂಬಲ ಗ್ರಾಹಕರ ಉತ್ಪಾದಕತೆ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿತ್ವದ ಮೇಲೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಗಮನವಿರುತ್ತದೆ - ಸಂಪರ್ಕದ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಘರ್ಷಣೆಯನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಲು ನೋಡುತ್ತದೆ. ಸಂತೋಷದ, ಪ್ರೇರಿತ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಉತ್ತಮ ಬೆಂಬಲ ಮತ್ತು ಉತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕ ಅನುಭವವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತಾರೆ.

ಸ್ವಯಂ ಸೇವೆಯತ್ತ ಗಮನ ಹರಿಸಿ

ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿನ ಒಂದು ಪ್ರಮುಖ ಪ್ರವೃತ್ತಿಯು ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಸ್ವಂತ ಸೇವಾ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ಕ್ರಮವಾಗಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಸ್ವಂತ ದಿನಸಿ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಖರೀದಿ ಬುತ್ತಿಗಳಲ್ಲಿ ಇರಿಸುವುದರಿಂದ ಹಿಡಿದು ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಪಾವತಿ ಮಾಡುವುದು ಸೇರಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮದೇ ಆದ ಹೊರವೊಂಬುವವರಿಗೆ ಮಾಡುವವರೆಗೆ ಸ್ವಯಂ-ಸೇವೆ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯ ಚಿಲ್ಲರೆ ವ್ಯಾಪಾರ ಉದ್ಯಮಗಳಲ್ಲಿ ಇದನ್ನು ಕಾಣಬಹುದು. ಅಲ್ಲದೆ, ನಾವು ಶೀಘ್ರದಲ್ಲೇ ಚರ್ಚಿಸಲಿರುವಂತೆ, ವಿಶೇಷ ಸಂಸ್ಥೆ-ಒದಗಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿ ಪ್ರದೇಶಗಳಿಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡುವ ಮೂಲಕ ಮಾಹಿತಿಯ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಂದ ಮೊದಲ ಪ್ರಯತ್ನವನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಲು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸುತ್ತಿದ್ದಾರೆ (ಕೆಳಗಿನ ಜಾಲತಾಣ ಮತ್ತು ದೂರವಾಣಿ ಪ್ರವೇಶಿಸಬಹುದಾದ ಜ್ಞಾನ ನೆಲೆಯನ್ನು ನೋಡಿ). ಈ ಆಯ್ಕೆಗಳನ್ನು ಅನ್ವೇಷಿಸಿದ ನಂತರವೇ ಗ್ರಾಹಕರು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಲು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಹೆಚ್ಚು ಮಾರಾಟ:

ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಈ ಜನರು ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡಬಹುದು ಎಂದು ಕಂಡುಹಿಡಿದಿದ್ದಾರೆ ಆದರೆ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಹೆಚ್ಚು ಖರೀದಿಸಲು ಮನವೊಲಿಸುವ ಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿರಬಹುದು. ಅನೇಕ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಈಗ ತಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಮಾರಾಟ ತರಬೇತಿಯನ್ನು ಬಯಸುತ್ತಿವೆ. ಮೂಲ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಇತರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಅಥವಾ ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಕೇಳಲು ಗ್ರಾಹಕರು ಆಸಕ್ತಿ ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆಯೇ ಎಂದು ಕೇಳಲು ತರಬೇತಿ ನೀಡಬಹುದು. ಗ್ರಾಹಕರು ಆಸಕ್ತಿ ತೋರಿಸಿದರೆ, ಪ್ರತಿನಿಧಿಯು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಮಾರಾಟದ ಸಹವರ್ತಿಗೆ ವರ್ಗಾಯಿಸುತ್ತಾರೆ.

ಹೆಚ್ಚು ಸುಧಾರಿತ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯು ಮಾರಾಟದ ಪಾತ್ರಕ್ಕೆ ಬದಲಾಗುತ್ತಾನೆ ಮತ್ತು ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಉತ್ಪನ್ನ ಖರೀದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಬದ್ಧರಾಗುವಂತೆ ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತಾರೆ

ತಂತ್ರಜ್ಞಾನಗಳು: ಮಿಂಚ್ಚಾಣಿ ಮಾತುಕಥೆ

ಪ್ರಚಾರದ ಬೋಧನೆಗಳ ತತ್ವಗಳ ಉದ್ದಕ್ಕೂ ನಾವು ನೋಡುವಂತೆ, ತಾಂತ್ರಿಕ ನಾವೀನ್ಯತೆಯು ಪ್ರಚಾರದ ಎಲ್ಲಾ ಕ್ಷೇತ್ರಗಳ ಮೇಲೆ ಗಮನಾರ್ಹವಾಗಿ ಪ್ರಭಾವ ಬೀರಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ಸೇವೆಯೊಳಗೆ, ಗಣಕಯಂತ್ರದ ಯಂತ್ರಾಂಶ ಮತ್ತು ತಂತ್ರಾಂಶನಲ್ಲಿನ ಸುಧಾರಣೆಗಳು, ಜೊತೆಗೆ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂಪರ್ಕ ಸಾಧಿಸಲು ಅಂತರ್ಜಾಲದ ಅತ್ಯಾಧುನಿಕ ಅಳವಡಿಕೆಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಹಲವಾರು ನವೀನ ವಿಧಾನಗಳಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗಿದೆ.

ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ಮಾರ್ಗವಾಗಿ ಅಂತರ್ಜಾಲ ಮಾತುಕತೆಯನ್ನು ಬಳಸುವಲ್ಲಿ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಮೌಲ್ಯವನ್ನು ಕಂಡುಕೊಳ್ಳುತ್ತಿವೆ. ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಮಾತುಕತೆ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯವನ್ನು ಪಾಪ್-ಅಪ್ ಬ್ರೌಸರ್ ವಿಂಡೋ ದ ಮೂಲಕ ಪ್ರಸ್ತುತಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಅದು ಗ್ರಾಹಕರು ಜಾಲತಾಣ ತಳಕನ್ನು ಒತ್ತಿದಾಗ ಕಾಣಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ, ಆದರೂ ಎಜಾಕ್ಸ್ ಎಂದು ಕರೆಯಲ್ಪಡುವ ಗಣಕಯಂತ್ರ ಪ್ರೋಗ್ರಾಮಿಂಗ್ ಅನ್ನು ಬಳಸುವ ಹೊಸ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನವು ಮಾತುಕತೆಯನ್ನು ಜಾಲಪುಟದಲ್ಲಿಯೇ ನಡೆಯಲು ಅನುಮತಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಪಾಪ್-ಅಪ್ ವಿಂಡೋಗಳ ಮೂಲಕ ಅಲ್ಲ. ಪ್ರತ್ಯೇಕ ವಿಂಡೋದಂತೆ ಪ್ರಸ್ತುತಪಡಿಸಲಾಗಿದ್ದರೂ ಅಥವಾ ಸಾಮಾನ್ಯ ಜಾಲಪುಟದಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿದ್ದರೂ, ಪಠ್ಯ ಸಂದೇಶಗಳನ್ನು ವಿನಿಮಯ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಸೇವಾ ಜನರೊಂದಿಗೆ ಅಂತರ್ಜಾಲ ಮಾತುಕತೆ ಅಧಿವೇಶನವನ್ನು ನೈಜ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಕೈಗೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸಹಯೋಗಿ ಹುಡುಕಾಟ ಅಥವಾ ಸಹ-ಹುಡುಕಾಟ ಎಂದು ಕರೆಯಲ್ಪಡುವ ಹೆಚ್ಚು ಸುಧಾರಿತ ಮಾತುಕತೆ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನವು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಜಾಲಪುಟಗಳನ್ನು ಕಳುಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರ ಹುಡುಕಾಟವನ್ನು ಕುಶಲತೆಯಿಂದ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಅನುಮತಿಸುತ್ತದೆ. ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ಚಿಲ್ಲರೆ ವ್ಯಾಪಾರಿ ಸ್ಥಳ ಮತ್ತು ಬಟ್ಟೆಗಾಗಿ ವಿನಂತಿಗಳಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಹುಡುಕಾಟಗಳಿಗೆ ಜಾಲಪುಟಗಳನ್ನು "ತಳ್ಳುತ್ತದೆ". ಈ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಪರದೆಯ ಮೇಲೆ ಏನನ್ನು ನೋಡುತ್ತಿದ್ದಾರೆ ಎಂಬುದನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸುವ ಮೂಲಕ ಸೇವಾ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಮಾರ್ಗದರ್ಶನವನ್ನು ನೀಡಬಹುದು.

ತಂತ್ರಜ್ಞಾನಗಳು: ನಿಜವಾಗಿಯೂ ಸರಳ ಸಿಂಡಿಕೇಶನ್ ಅಭಿಪ್ರಾಯಗಳು

ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ವೇಗವಾಗಿ ಸ್ಥಾನ ಪಡೆಯುತ್ತಿರುವ ಮತ್ತೊಂದು ಅಂತರ್ಜಾಲ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನವನ್ನು ನಿಜವಾದ ಸರಳ ಸಿಂಡಿಕೇಶನ್ (RSS) ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತರ್ಜಾಲ ಮಿಂಬರಹಗಳಲ್ಲಿ ಅದರ ಬಳಕೆಯಿಂದ ಜನಪ್ರಿಯವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಈಗ ಹೆಚ್ಚು ಜನಪ್ರಿಯ ಜಾಲತಾಣಗಳಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಪಕವಾಗಿ ಬಳಸಲಾಗುತ್ತಿದೆ, ಸಾಂಪ್ರದಾಯಿಕ ವಿಧಾನಗಳಿಗೆ ಹೋಲಿಸಿದರೆ ಕಡಿಮೆ ಕೈಯಿಂದ ಪ್ರಯತ್ನದೊಂದಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಂಖ್ಯೆಯಲ್ಲಿ ಕಳುಹಿಸಲು ನಿಜವಾದ ಸರಳ ಸಿಂಡಿಕೇಶನ್ ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ಅನುಮತಿಸುತ್ತದೆ. ನಿಜವಾದ ಸರಳ ಸಿಂಡಿಕೇಶನ್ನೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಂಸ್ಥೆಯ ನಿಜವಾದ ಸರಳ ಸಿಂಡಿಕೇಶನ್ ಅಭಿಪ್ರಾಯಗಳಿಗೆ ಚಂದಾದಾರರಾಗಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಂಸ್ಥೆಯು ನಿಜವಾದ ಸರಳ ಸಿಂಡಿಕೇಶನ್ ಅಭಿಪ್ರಾಯಕ್ಕೆ ಸಂಪರ್ಕಗೊಂಡಿರುವ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನವೀಕರಿಸುತ್ತದೆ (ಉದಾ. ಜಾಲತಾಣ) ಎಲ್ಲಾ ಚಂದಾದಾರರಿಗೆ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸರಿಯಾದ ತಂತ್ರಾಂಶವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಿದ ಅಥವಾ ಮಿಂಚ್ಚಾಣಿ ಓದುಗ ಪ್ರವೇಶವನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಚಂದಾದಾರರು ಮಾಹಿತಿಯು ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತವಾಗಿ ಗೋಚರಿಸುವುದನ್ನು ನೋಡುತ್ತಾರೆ. ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯು ನಿಜವಾದ ಸರಳ ಸಿಂಡಿಕೇಶನ್ ಉಪಯುಕ್ತವಾಗಿದೆ ಎಂದು ಕಂಡುಕೊಂಡಿದೆ: ಉತ್ಪನ್ನ ನವೀಕರಣಗಳನ್ನು ಸಂವಹನ ಮಾಡುವುದು; ಉತ್ಪನ್ನ ದೋಷಗಳು ಅಥವಾ ಮರುಪಡೆಯುವಿಕೆಗಳಂತಹ ತಾಂತ್ರಿಕ ವಿಷಯಗಳು; ಮತ್ತು ವಿಶೇಷ ಪ್ರಚಾರಗಳ ಅಧಿಸೂಚನೆಯಂತಹ ಸಾಮಾನ್ಯ ಸಂಸ್ಥೆ ಸಂವಹನ.

ತಂತ್ರಜ್ಞಾನಗಳು: ನಿಸ್ತಂತು ದತ್ತಾಂಶ ಪ್ರವೇಶ

ಗ್ರಾಹಕರು ಸಂಸ್ಥೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಂಪರ್ಕವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿದಾಗ ಮಾತ್ರ ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು ಸಂಭವಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಮುಖಾಮುಖಿಯಾಗಿ ಭೇಟಿಯಾಗುವ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯಿಂದ ಪ್ರಾರಂಭಿಸಬಹುದಾದಂತಹ ಯಾವುದೇ ಸಂಭಾವ್ಯ ಸಂವಹನದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ನಡೆಯುತ್ತದೆ. ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ಸಂಸ್ಥೆಯು ಮಾರಾಟಗಾರರನ್ನು ಮತ್ತು ಇತರ ಬೆಂಬಲ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರ ಸ್ಥಳಕ್ಕೆ ಕಳುಹಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಕಾಳಜಿಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ಅವರ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವು ಬಲವಾದ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಮುಖ್ಯವಾಗಿದೆ.

ಕ್ಷೇತ್ರದ ಜನರು ಅತ್ಯಂತ ನವೀಕೃತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು, ಅನೇಕ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಈಗ ತಮ್ಮ ಕ್ಷೇತ್ರ ತಂಡಗಳನ್ನು ಒಯ್ಯಬಹುದಾದ ಸಾಧನಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಜ್ಜುಗೊಳಿಸುತ್ತವೆ, ಅದು ವಾಸ್ತವಿಕವಾಗಿ ಯಾವುದೇ ಸ್ಥಳದಿಂದ ಅಂತರ್ಜಾಲವನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸಬಹುದು. ನಿಸ್ಸಂಶಯ ಅಂತರ್ಜಾಲ ಸಂಪರ್ಕಗಳ ಮೂಲಕ ಇದನ್ನು ಸಾಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಇದು ಕ್ಷೇತ್ರದ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಗಣಕಯಂತ್ರಗಳನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸಲು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ದತ್ತಾಂಶವನ್ನು ಸ್ಪರ್ಶಿಸಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುತ್ತದೆ.

ತಂತ್ರಜ್ಞಾನಗಳು: ಪಠ್ಯ ಸಂದೇಶ ಕಳುಹಿಸುವಿಕೆ

ಒಮ್ಮೆ ಹದಿಹರೆಯದವರಿಗೆ ಆಟದ ಆಟಕೆ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಿದರೆ, ಪಠ್ಯ ಸಂದೇಶ ಕಳುಹಿಸುವಿಕೆಯನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಸಾಧನವಾಗಿ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತಿದೆ. ಕಾಲೇಜುಗಳು ಮತ್ತು ವಿಶ್ವವಿದ್ಯಾನಿಲಯಗಳು ಸೇರಿದಂತೆ ಅನೇಕ ಕೇಂದ್ರಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಈಗ ತಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸಲು ಪಠ್ಯ ಸಂದೇಶ ಕಳುಹಿಸುವಿಕೆಯನ್ನು ಬಳಸುತ್ತವೆ. ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ಕಾಲೇಜುಗಳು ಮತ್ತು ವಿಶ್ವವಿದ್ಯಾನಿಲಯಗಳು ಆವರಣದಲ್ಲಿ ತುರ್ತುಸ್ಥಿತಿ ಅಥವಾ ಹವಾಮಾನ-ಸಂಬಂಧಿತ ಸಮಸ್ಯೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳು ಪಠ್ಯ ಸಂದೇಶವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ತ್ವರಿತ ಎಚ್ಚರಿಕೆ ಭದ್ರತಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಿವೆ.

ತಂತ್ರಜ್ಞಾನಗಳು: ಅಂತರ್ಜಾಲ ದೂರವಾಣಿ ಬೆಂಬಲ

ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ಹೊರದಾರಿಯಾಗಿ ಅಂತರ್ಜಾಲದಲ್ಲಿ ಬೆಳವಣಿಗೆಯ ಹೊರತಾಗಿಯೂ, ಅನೇಕ ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರವಾಣಿ ಸಂಭಾಷಣೆಯ ಮೂಲಕ ನೈಜ ವ್ಯಕ್ತಿಯೊಂದಿಗೆ ತಮ್ಮ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು ಬಯಸುತ್ತಾರೆ. ಈ ಕಾರಣಕ್ಕಾಗಿ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಸರಳ ಹಳೆಯ ದೂರವಾಣಿ ಸೇವೆ ಅಥವಾ ಸರಳ ಹಳೆಯ ದೂರವಾಣಿ ಸೇವೆ(POTS) ಅನ್ನು ಬಳಸುವ ಬದಲು ಅಂತರ್ಜಾಲ ಶಿಷ್ಟಾಚಾರ ಮೂಲಕ ಧ್ವನಿ (VoIP) ಎಂಬ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನಕ್ಕೆ ಸ್ಥಳಾಂತರಗೊಂಡಿವೆ. ಅಂತರ್ಜಾಲ ಶಿಷ್ಟಾಚಾರ ಮೂಲಕ ಧ್ವನಿಯೊಂದಿಗೆ, ಒಂದೇ ಸಂಪರ್ಕವನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಬಹು ದೂರವಾಣಿಗಳೊಂದಿಗೆ ದೂರವಾಣಿ ಕರೆಗಳನ್ನು ಅಂತರ್ಜಾಲದಲ್ಲಿ ವಿತರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಹೆಚ್ಚಿನ ಜನರು ಒಂದೇ ಮಾರ್ಗವನ್ನು ಬಳಸುವುದರಿಂದ ಪ್ರತಿ ಕರೆಗೆ ವೆಚ್ಚ ಕಡಿಮೆಯಾಗುತ್ತದೆ. ಕರೆಯ ಆಡಿಯೋ ಗುಣಮಟ್ಟವು ಸರಳ ಹಳೆಯ ದೂರವಾಣಿ ಸೇವೆ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನದಷ್ಟು ವಿಶ್ವಾಸಾರ್ಹವಾಗಿಲ್ಲದಿದ್ದರೂ, ಕಳೆದ ಕೆಲವು ವರ್ಷಗಳಿಂದ ಸುಧಾರಣೆಗಳು ಗುಣಮಟ್ಟದ ಅಂತರವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿನ ಗ್ರಾಹಕರು ವ್ಯತ್ಯಾಸವನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದ ಮಟ್ಟಕ್ಕೆ ತಗ್ಗಿಸಿವೆ.

ತಂತ್ರಜ್ಞಾನಗಳು: ಬುದ್ಧಿವಂತ ಕರೆಯ ಮಾರ್ಗನಿರ್ದೇಶನ

ದೂರವಾಣಿ ಬೆಂಬಲದೊಂದಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮತ್ತೊಂದು ಆವಿಷ್ಕಾರವು ಒಳಬರುವ ಗ್ರಾಹಕರ ಕರೆಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವ ಮತ್ತು ಶೋಧಿಸಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನಗಳೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುತ್ತದೆ. ಒಂದು ವಿಧಾನವೆಂದರೆ ಕರೆ ಮಾಡುವವರನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುವ ತಂತ್ರಾಂಶ ಬಳಕೆ (ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಒಳಬರುವ ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಆಧರಿಸಿ) ಮತ್ತು ನಂತರ ಸರಿಯಾದ ಸೇವೆಗಾಗಿ ಕರೆಯನ್ನು ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತವಾಗಿ ನಿರ್ದೇಶಿಸುತ್ತದೆ. ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ಒಂದು ಉಪಕರಣ ತಯಾರಕರು ಶೀತಕವನ್ನು ಖರೀದಿಸಿದವರು ಮತ್ತು ಮೈಕ್ರೋವೇವ್ ಓವನ್ ಖರೀದಿಸಿದವರ ನಡುವೆ ವ್ಯತ್ಯಾಸವನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ. ಆದರೆ ಕೆಲವು ಮಾರಾಟಗಾರರು ಒಂದು ಹೆಚ್ಚು ಮುಂದೆ ಹೋಗುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಇತರರಿಂದ "ಉತ್ತಮ" ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಪ್ರತ್ಯೇಕಿಸಲು ತಮ್ಮ ಕರೆಯ ಮಾರ್ಗನಿರ್ದೇಶನ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಕಾರ್ಯಗೊಳಿಸಬಹುದು. ಇದು ಈ ಗ್ರಾಹಕರು ಕರೆ ಮಾಡುವ ಆದೇಶ ಅಥವಾ ಸರದಿಯಲ್ಲಿ ಆದ್ಯತೆಯ ನಿಯೋಜನೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಕಾರಣವಾಗಬಹುದು, ಇದರಿಂದಾಗಿ ಅವರು "ಉತ್ತಮ" ಗ್ರಾಹಕರ ಮುಂದೆ ಅನುಕ್ರಮವಾಗಿ ಕರೆ ಮಾಡಿದ ಕಡಿಮೆ ದರದ ಗ್ರಾಹಕರ ಮುಂದೆ ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸುತ್ತಾರೆ.

1.1.8 ಅಂತಾರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯ ಪ್ರಾಪ್ತಿಯ

ಅಂತಾರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯ ಪ್ರಾಪ್ತಿಯ ಎಂದರೆ ವಿವಿಧ ದೇಶಗಳ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೇವೆ ಒದಗಿಸುವುದು. ಅಂತಹ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯ ಪ್ರಾಪ್ತಿಯ ನ ಸೇವೆಯು ಬಹುರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಕೇಂದ್ರಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಕೃತಿ, ಪ್ರದೇಶಗಳು ಮತ್ತು ಭೌಗೋಳಿಕ ಸ್ಥಳಗಳಾದ್ಯಂತ ವಿದೇಶಿ ಗ್ರಾಹಕರು.

ಅಂತಾರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯ ಪ್ರಾಪ್ತಿಯ ನಲ್ಲಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಲು, ನಿಮಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ಕೌಶಲ್ಯಗಳ ಅಗತ್ಯವಿದೆ. ಅಂತಾರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯ ಪ್ರಾಪ್ತಿಯ ನಲ್ಲಿನ ಕೆಲಸದ ವಾತಾವರಣವು ದೇಶೀಯ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯ ಪ್ರಾಪ್ತಿಯ ಗಿಂತ ಭಿನ್ನವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಹೆಚ್ಚಿನ ಅಂತರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯ ಪ್ರಾಪ್ತಿಯ ಗಳು ತಮ್ಮ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಪಾಳೆಯಲ್ಲಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ನೀವು ಅಮೇರಿಕನ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಅಂತರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯ ಪ್ರಾಪ್ತಿಯ ನಲ್ಲಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುತ್ತಿದ್ದೀರಿ ಎಂದು ಊಹಿಸಿ. ನಿಮಗೆ ತಿಳಿದಿರುವಂತೆ, ಭಾರತದಲ್ಲಿ ರಾತ್ರಿಯಾದರೆ ಅದು ಅಮೇರಿಕದಲ್ಲಿ ಹಗಲು. ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಹೇಳುವುದಾದರೆ, ಭಾರತ ಮತ್ತು ಅಮೇರಿಕಾ ವಿಭಿನ್ನ ಸಮಯ ವಲಯಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿವೆ. ಆದ್ದರಿಂದ, ನಿಮ್ಮ ಅಮೇರಿಕನ್ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸಲು ನೀವು ರಾತ್ರಿ ಪಾಳೆಯಲ್ಲಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಬೇಕು. ಅಂತರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯ ಪ್ರಾಪ್ತಿಯ ನಲ್ಲಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವ ಪ್ರಯೋಜನಗಳು ಅನಾನುಕೂಲಗಳನ್ನು ಮೀರಿಸುತ್ತದೆ. ಹೆಚ್ಚಿನ ಅಂತರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯ ಪ್ರಾಪ್ತಿಯ ಗಳು ತಮ್ಮ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಹತ್ತಿಕೊಳ್ಳುವ ಮತ್ತು ಬಿಡುವ ಸೇವೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಅವರ ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಸೌಕರ್ಯವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತವೆ.

1.1.7 ದೇಶೀಯ ಮತ್ತು ಅಂತರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ವ್ಯಾ.ಪ್ರ.ಹೊ ನಡುವಿನ ವ್ಯತ್ಯಾಸ

ಕೆಲಸದ ವಾತಾವರಣ,ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ ದೇಶೀಯ ವ್ಯಾ.ಪ್ರ.ಹೊ ಅಂತರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ವ್ಯಾ.ಪ್ರ.ಹೊಗಿಂತ ಹೇಗೆ ಭಿನ್ನವಾಗಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಈಗ ನೋಡೋಣ.

ಕ್ರ.ಸಂ.		ದೇಶೀಯ ವ್ಯಾ.ಪ್ರ.ಹೊ	ಅಂತರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ವ್ಯಾ.ಪ್ರ.ಹೊ
1.	ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು	ನೀವು ಖಂಡಿತವಾಗಿ a. ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ನಿರರ್ಗಳತೆಯನ್ನು ಬೆಳೆಸಿಕೊಳ್ಳಿ. b. ತಟಸ್ಥ ಉಚ್ಚಾರಣೆಯೊಂದಿಗೆ ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯನ್ನು ಮಾತನಾಡಿ. c. ಮಾತೃಭಾಷೆಯ ಪ್ರಭಾವವಿಲ್ಲದೆ (MTI) ಆಂಗ್ಲವನ್ನು ನಿರರ್ಗಳವಾಗಿ ಮಾತನಾಡಿ. d. ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆ ಮತ್ತು ಆಂಗ್ಲ ಎರಡರಲ್ಲೂ ಸರಿಯಾದ ಉಚ್ಚಾರಣೆ, ಪದಗಳು ಮತ್ತು ನುಡಿಗಟ್ಟುಗಳೊಂದಿಗೆ ಮಾತನಾಡಿ.	ನೀವು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಬೇಕು a. ಆಂಗ್ಲ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ನಿರರ್ಗಳತೆ. ನೀವು ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸುತ್ತಿರುವ ದೇಶದ ಜನರು ಮಾತನಾಡುವ ಧ್ವನಿ ಮತ್ತು ಉಚ್ಚಾರಣೆ ಸಮನ್ವಯತೆ.
2.	ಕೆಲಸದ ವಾತಾವರಣ	ನೀವು ಸಿದ್ಧರಾಗಿರಬೇಕು a. ನೀವು ಕೆಲಸ ಮಾಡುವ ವ್ಯಾ.ಪ್ರ.ಹೊ ನ ಕೆಲಸದ ಮಾನದಂಡಗಳು ಮತ್ತು ಕೆಲಸದ ಸಂಸ್ಕೃತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಕೆಲಸ ಮಾಡಿ. ನಿಮ್ಮ ವ್ಯಾ.ಪ್ರ.ಹೊ ನ ಕೆಲಸದ ಮಾದರಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಪಾಳಿಯಲ್ಲಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಿ.	ನೀವು ಸಿದ್ಧರಾಗಿರಬೇಕು a. ವಿವಿಧ ದೇಶಗಳು ವಿಭಿನ್ನ ಸಮಯ ವಲಯಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವುದರಿಂದ ಪಾಳಿಯಲ್ಲಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಿ. ನೀವು ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸುತ್ತಿರುವ ದೇಶಗಳ ಕೆಲಸದ ಮಾನದಂಡಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ ಮತ್ತು ಕೆಲಸ ಮಾಡಿ.
3.	ಗ್ರಾಹಕರು	ನೀವು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು a. ಭಾರತೀಯ ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯತೆಗಳು ಅವರ ಸಾಂಸ್ಕೃತಿಕ ಹಿನ್ನೆಲೆ, ಭಾಷೆ, ಮನಸ್ಥಿತಿ ಮತ್ತು ಆರ್ಥಿಕ ಸ್ಥಿತಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ.	ನೀವು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು a. "ವಿದೇಶಿ" ಗ್ರಾಹಕರ ದೇಶ. b. ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯತೆಗಳು ಮತ್ತು ನಡವಳಿಕೆ. ವಿದೇಶಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಾಂಸ್ಕೃತಿಕ ಸಂವೇದನೆಗಳು.

ಈ ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಉದ್ದಕ್ಕೂ, ನಾವು ದೇಶೀಯ ವ್ಯಾ.ಪ್ರ.ಹೊ ನಲ್ಲಿ ಉದ್ಯೋಗವನ್ನು ಹುಡುಕಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಕೌಶಲ್ಯ ಜೋಡಿಗಳ ಮೇಲೆ ಕೇಂದ್ರೀಕರಿಸುತ್ತೇವೆ.

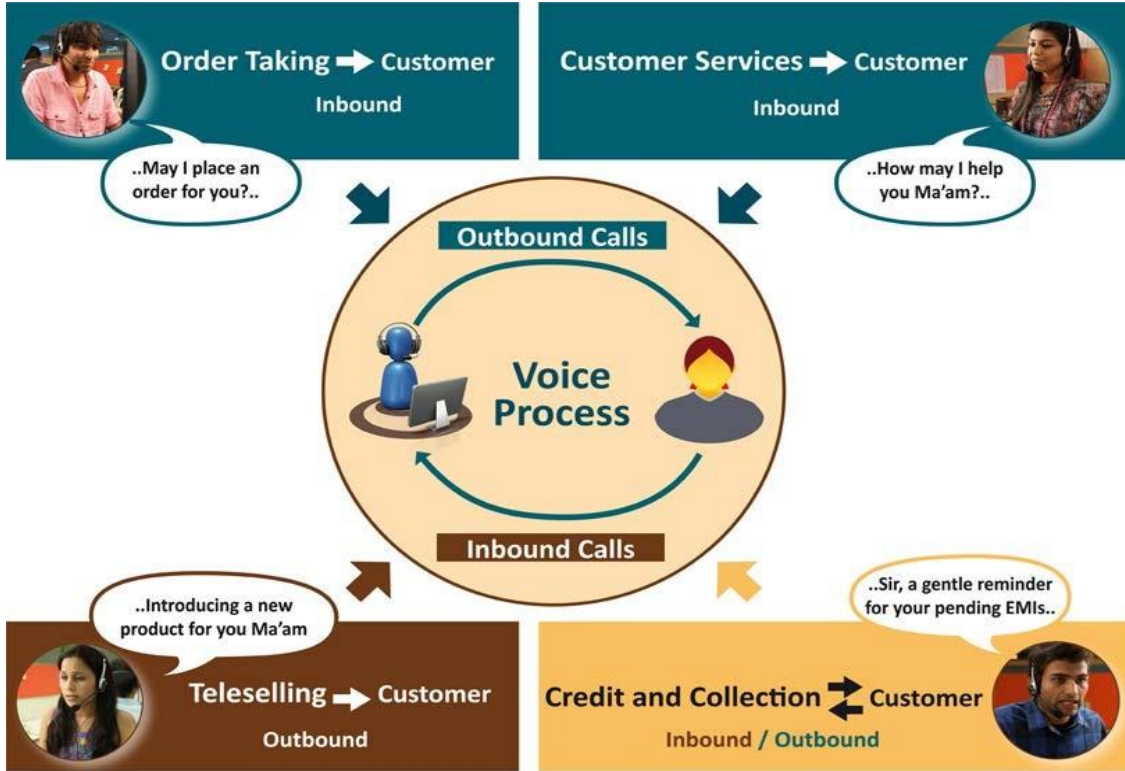
1.1.8 ದೇಶೀಯ ಮತ್ತು ಅಂತಾರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ವ್ಯಾಪ್ರಹೊ ನಡುವಿನ ವ್ಯತ್ಯಾಸ

ನಾವು ಮೊದಲು ಕರೆ ಕೇಂದ್ರದಲ್ಲಿನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ನೋಡುತ್ತೇವೆ. ಮೊದಲನೆಯದಾಗಿ, ಧ್ವನಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ. ಧ್ವನಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಅಥವಾ ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಸಾಮಾಜಿಕ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳು ದೂರವಾಣಿ ಮೂಲಕ ಮಾತನಾಡಬೇಕು. ಅವರು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಕರೆಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾಡುತ್ತಾರೆ. ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಸಾಮಾಜಿಕ ಜವಾಬ್ದಾರಿ ಕರೆಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಂಡಾಗ, ಅಂತಹ ಕರೆಗಳು ಒಳಬರುವ ಕರೆಗಳು ಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಹೇಳುವುದಾದರೆ, ಬದ್ಧ ಕರೆಗಳು ಒಳಬರುವ ಕರೆಗಳಾಗಿವೆ. ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಸಾಮಾಜಿಕ ಜವಾಬ್ದಾರಿ ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಿದಾಗ, ಅಂತಹ ಕರೆಗಳು ಹೊರಹೋಗುವ ಕರೆಗಳು ಅಥವಾ ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಹೇಳುವುದಾದರೆ, ಹೊರಹೋಗುವ ಕರೆಗಳೆಂದರೆ ಹೊರಗಿನ ಕರೆಗಳು

1.1.9 ಅಂತಾರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ವ್ಯಾಪ್ರಹೊ

ಧ್ವನಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ, ನೀವು ಮಾಡಬಹುದಾದ ನಾಲ್ಕು ರೀತಿಯ ಕೆಲಸಗಳಿವೆ:

- ಆದೇಶವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತಿದೆ
- ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ
- ದೂರ ಮಾರಾಟ
- ಸಾಲ ಮತ್ತು ಸಂಗ್ರಹಣೆಗಳು



ಚಿತ್ರ.1.1.2. ಧ್ವನಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

ಆದೇಶವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗುವುದು

ಇದು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಆದೇಶಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ಮಿಂಚಂಚೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಮಿಂಚ್ಚಣಿ ಪ್ರಚಾರದ ಮೂಲಕ ನೋಡಿದ ಯಾವುದೇ ಉತ್ಪನ್ನಕ್ಕೆ ಇದು ಆಗಿರಬಹುದು. ಆದೇಶ ಕರೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವುದು ಎಂದರೆ ಒಳಬರುವ ಕರೆಗಳು.

ಆದೇಶವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವಲ್ಲಿ ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಸಾಮಾಜಿಕ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯಾಗಿ, ನೀವು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಮಾಡಬೇಕು:

- ನೀವು ಎಚ್ಚರಿಕೆಯಿಂದ ಆಲಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
- ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾ.ಸ.ನಿ ತಂತ್ರಾಂಶದಲ್ಲಿ ಖರೀದಿ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಬೆರಳಚ್ಚು ಮಾಡಿ.

ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ

ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಕರೆಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತಿದೆ. ಇವೆಲ್ಲವೂ ಒಳಬರುವ ಕರೆಗಳು. ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿರುವುದು. ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಸಾಮಾಜಿಕ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯಾಗಿ, ನೀವು ಪ್ರತಿದಿನ 200 ಕರೆಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕಾಗಬಹುದು. ಇದು ತೆರಿಗೆ ವಿಧಿಸಬಹುದು, ಏಕೆಂದರೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಗ್ರಾಹಕರ ಕರೆಗಳು ದೂರು ಕರೆಗಳಾಗಿವೆ!

ದೂರ ಮಾರಾಟ

ದೂರ ಮಾರಾಟಗಳಲ್ಲಿ, ಎಲ್ಲಾ ಕರೆಗಳು ಹೊರಹೋಗುತ್ತವೆ. ಈ ಕೆಲಸವು ದೂರವಾಣಿ ಮೂಲಕ ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡುವುದನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

ಸಾಲ ಮತ್ತು ಸಂಗ್ರಹಣೆಗಳು

ಈ ವಿಭಾಗದಲ್ಲಿ, ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಸಾಮಾಜಿಕ ಜವಾಬ್ದಾರಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಾಕಿ ಪಾವತಿಗಳನ್ನು ಮರುಪಡೆಯಲು ಕರೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಕೆಲವೊಮ್ಮೆ ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಪಾವತಿ ಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದು. ಅದು ಕರೆಗಳನ್ನು ಒಳಬರುವ ಮತ್ತು ಹೊರಹೋಗುವಂತೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

ಸಲಹೆ

- ಬೆರಳಚ್ಚು ತಪ್ಪುಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ನಿಮಗೆ ಸಾಧ್ಯವಿಲ್ಲ ಎಂಬುದನ್ನು ನೆನಪಿಡಿ. ನೀವು ಹೆಸರನ್ನು ತಪ್ಪಾಗಿ ಉಚ್ಚರಿಸಿದರೆ ಅದು ಬೆರಳಚ್ಚು ಮಾಡಿದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ದತ್ತಸಂಚಯಕೆ ಹೋಗುತ್ತದೆ. ನಂತರ, ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ವಿಭಾಗವು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹಿಂಪಡೆಯಲು ಬಯಸಿದರೆ, ಅವರು ಎಂದಿಗೂ ಹೆಸರನ್ನು ಕಂಡುಹಿಡಿಯುವುದಿಲ್ಲ!

1.1.11 ಧ್ವನಿ ರಹಿತ

ನಾವೀಗ ಮತ್ತೊಂದು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನೋಡೋಣ, ಧ್ವನಿಯೇತರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ. ಧ್ವನಿಯೇತರ ವಿಭಾಗವು ದತ್ತಾಂಶ ನಮೂದು ಕೆಲಸವನ್ನು ಮಾಡುತ್ತದೆ. ದತ್ತಾಂಶ ನಮೂದು ವಿವಿಧ ರೀತಿಯದ್ದಾಗಿರಬಹುದು, ಕಾಗದಗಳು, ಪುಸ್ತಕಗಳು ಮತ್ತು ವ್ಯಾಪಾರ ವಹಿವಾಟಿನ ನಮೂದುಗಳಾದ ಮಾರಾಟ, ಖರೀದಿಗಳು ಅಥವಾ ವೇತನದಾರರ ಪಟ್ಟಿ, ವಿಮಾ ಹಕ್ಕು ನಮೂನೆಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ. ಅಲ್ಲದೆ, ಧ್ವನಿಯೇತರ ವಿಭಾಗವು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಮಿಂಚಂಚೆ ಪತ್ರವ್ಯವಹಾರಗಳನ್ನು ಸಹ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

1.1.12 ಜ್ಞಾ.ಪ್ರ.ಹೊ, ಮಾ.ಸ.ಹೊ, ಕಾ.ಪ್ರ.ಹೊ

ವ್ಯಾ.ಪ್ರ.ಹೊ ಸೇವೆಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಭವವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು ಇತ್ತೀಚಿನ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಭವಿಷ್ಯದ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸುತ್ತದೆ. ಇದು ನಿಮಗೆ ಬೇಕಾದ ವೃತ್ತಿಜೀವನವನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸಲು ನಮ್ಮತೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ, ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಮಾರ್ಗಗಳನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸಿ, ಹೊಸ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಕಲಿಯಲು ಮತ್ತು ಹೊಸ ಸವಾಲುಗಳಿಗೆ ತೆರಳಲು.

ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಪಡೆಯುವ ಇತರ ಕಾರ್ಯಗಳೂ ಇವೆ.

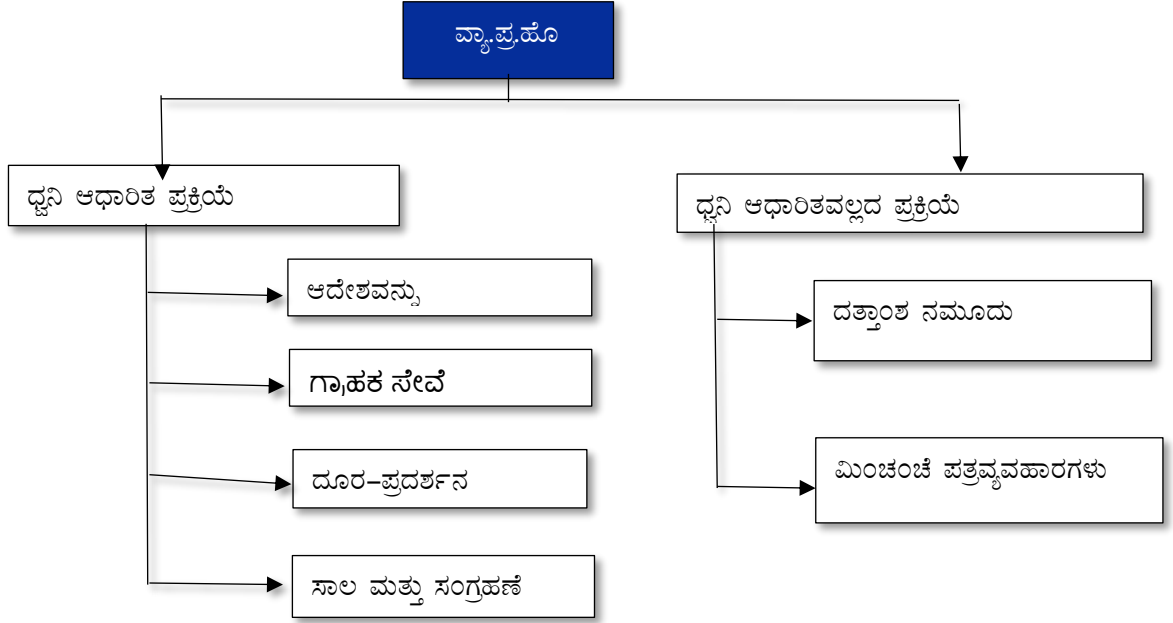
ಜ್ಞಾನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ (KPO) - ಜ್ಞಾನ, ಕೌಶಲ್ಯ, ಪರಿಣತಿಯ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಉದ್ಯೋಗಗಳ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ.ಜ್ಞಾ.ಪ್ರ.ಹೊ ನಲ್ಲಿನ ಕೆಲಸವು ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಸಂಶೋಧನೆ, ಸಮೀಕ್ಷೆ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆ, ದತ್ತಾಂಶ ಗಣಿಗಾರಿಕೆ ಮುಂತಾದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

ಮಾನವ ಸಂಪನ್ಮೂಲ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ (HRO) - ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ವಿಶೇಷ ಮಾನವ ಸಂಪನ್ಮೂಲ ಸಂಬಂಧಿತ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳು.ವ್ಯಾ.ಪ್ರ.ಹೊ ಯ ಈ ವಿಭಾಗವು ವೇತನದಾರರ ಪಟ್ಟಿ, ಪರಿಹಾರ ಮತ್ತು ಪ್ರಯೋಜನಗಳ ಆಡಳಿತ, ಉದ್ಯೋಗಿ ದಾಖಲೆಗಳ ದತ್ತಾಂಶ, ಆರೋಗ್ಯ ಪ್ರಯೋಜನಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಇರಿಸುತ್ತದೆ.

ಕಾನೂನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ (LPO) -ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಕಾನೂನು ಸಂಬಂಧಿತ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳು. ಕಾನೂನು ಅಧ್ಯಯನ ಮಾಡಿದ ಜನರು ಕಾ.ಪ್ರ.ಹೊ ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಗೆ ಸೇರುತ್ತಾರೆ.

ಆದರೆ ನೆನಪಿಡಿ, ಅದು ವ್ಯಾ.ಪ್ರ.ಹೊ, ಜ್ಞಾ.ಪ್ರ.ಹೊ, ಮಾ.ಸ.ಹೊ ಅಥವಾ ಕಾ.ಪ್ರ.ಹೊ ಆಗಿರಲಿ, ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಪಡೆಯುವ ಮೂಲ ಅಲ್ಲದ ಉದ್ಯೋಗಗಳು ಮಾತ್ರ. ಪ್ರಮುಖ ಉದ್ಯೋಗಗಳನ್ನು ಯಾವಾಗಲೂ ಸಂಸ್ಥೆಯೊಂದಿಗೆ ಇರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ವ್ಯಾ.ಪ್ರ.ಹೊ ನ ವರ್ಗೀಕರಣದ ಸಾರಾಂಶ ಇಲ್ಲಿದೆ.



ಚಿತ್ರ.1.1.3. ವ್ಯಾಪ್ರಹೊ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

ಘಟಕ 1.2: ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಪರಿಚಯ

ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು



ಈ ಘಟಕದ ಅಂತ್ಯದಲ್ಲಿ, ನೀವು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ:

1. ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ವಿವರಿಸಿ
2. ಗ್ರಾ.ಸ.ನಿ ದೇಶೀಯ ಧ್ವನಿಯ ಪಾತ್ರಗಳು ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ

1.2.1 ಜ್ಞಾ.ಪ್ರ.ಹೊ, ಮಾ.ಸ.ಹೊ, ಕಾ.ಪ್ರ.ಹೊ

ಈ ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆ (CRM) ದೇಶೀಯ ಧ್ವನಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಬಯಸುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ನೀಡಲು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮವು ಮೂಲಭೂತ ಕೌಶಲ್ಯ ಮತ್ತು ಜ್ಞಾನವನ್ನು ನೀಡಲು ಉದ್ದೇಶಿಸಲಾಗಿದೆ. ಇದು ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಉದ್ಯೋಗ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಆಧರಿಸಿದೆ. ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಉದ್ಯೋಗ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಈ ಅಧ್ಯಾಯದ ಕೆಳಗಿನ ಉಪವಿಭಾಗದಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳು ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆ (CRM) ದೇಶೀಯ ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಹವರ್ತಿ, ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಪ್ರತಿನಿಧಿ, ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ, ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಲಹೆಗಾರ, ಸಹಾಯವಾಣಿ ಸಂಯೋಜಕ, ಗ್ರಾಹಕ ಬೆಂಬಲ ಸಹಾಯಕ-ಪ್ರತಿನಿಧಿ ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ.

ತರಬೇತಿಯನ್ನು ಯಶಸ್ವಿಯಾಗಿ ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಿದ ನಂತರ ಮತ್ತು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದಲ್ಲಿ ಉತ್ತೀರ್ಣರಾದ ನಂತರ ನಿಮಗೆ ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳ ಸಂಸ್ಥೆಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆ (CRM) ದೇಶೀಯ ಧ್ವನಿಯಾಗಿ ಉದ್ಯೋಗ ಪಡೆಯಲು ಇದು ನಿಮ್ಮನ್ನು ಸಿದ್ಧಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು / ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪ್ರಾಥಮಿಕವಾಗಿ ದೂರವಾಣಿ ಕರೆಗಳ ಮೂಲಕ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಪರಿಹರಿಸುತ್ತಾರೆ.

ನಿಯೋಜಿಸಲಾದ ಪಾತ್ರದಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಪ್ರಮುಖ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವಲ್ಲಿ ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ಅವರು ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.

ಈ ಕಾರ್ಯವು ಗ್ರಾ.ಸ.ನಿ ದೇಶೀಯ ಧ್ವನಿ ಎಂಬ ಅರ್ಹತಾ ಕಂತೆಯನ್ನು ಆಧರಿಸಿದೆ ಗ್ರಾ.ಸ.ನಿ ದೇಶೀಯ ಧ್ವನಿಗಾಗಿ ಅರ್ಹತಾ ಕಂತೆಯ ಸಂಕೇತ SSC/Q2210 ಆಗಿದೆ. ಇದನ್ನು ಅ.ಕ ಎಂದೂ ಕರೆಯುತ್ತಾರೆ. ಒಂದು ಅ.ಕ ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳ (NOS) ಒಂದು ಗುಂಪನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಕಾರ್ಯವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವಾಗ ಒಬ್ಬರು ಸಾಧಿಸಬೇಕಾದ ಪ್ರಮಾಣಿತ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ರಾ.ಔ.ಮಾ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾ.ಸ.ನಿ ದೇಶೀಯ ಧ್ವನಿ ಅ.ಕ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾ.ಸ.ನಿ ದೇಶೀಯ ಧ್ವನಿಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕಾದ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸುವ ರಾ.ಔ.ಮಾ ಗಳ ಸಂಖ್ಯೆಗಳಿವೆ.

ರಾ.ಔ.ಮಾ ಸಂಕೇತ	ಪ್ರಮುಖ ಕಾರ್ಯ/ಕೆಲಸ
SSC/N3020	(ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹೊರಹೋಗುವ ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಿ)
SSC/N9001	(ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ)
SSC/N9003	(ಆರೋಗ್ಯಕರ, ಸುರಕ್ಷಿತ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷಿತ ಕೆಲಸದ ವಾತಾವರಣವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ)

1.2.2 ಗ್ರಾ.ಸ.ನಿ ದೇಶೀಯ ಧ್ವನಿಯ ಪಾತ್ರ ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳು

ಗ್ರಾ.ಸ.ನಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಉತ್ಪನ್ನ ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಲಾಗಿದೆ. ವಿಷಯ ತಜ್ಞರು (SME) ಮೂಲಕ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಭೆಗೆ ನೇಮಕಾತಿ ಪಡೆಯಲು ಗ್ರಾ.ಸ.ನಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಈ ವಿಷಯ ತಜ್ಞರು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಭೇಟಿ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಉತ್ಪನ್ನ ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಸಂಪೂರ್ಣ ಪರಿಕಲ್ಪನೆ, ಕಾರ್ಯಚಟುವಟಿಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಬಳಕೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾ.ಸ.ನಿ ನ ಪಾತ್ರವು ಉತ್ಪನ್ನದ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುವುದು ಮತ್ತು ವಿಷಯ ತಜ್ಞರು ಯೋಂದಿಗಿನ ಸಭೆಗೆ ಅಪಾಯಿಂಟ್‌ಮೆಂಟ್ ಪಡೆಯುವುದನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

ಒಂದು ಗ್ರಾ.ಸ.ನಿ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಧ್ವನಿಯಾಗಿದೆ. ಅವರು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂಪರ್ಕದ ಮೊದಲ ಮೂಲ. ಇದು ಗ್ರಾ.ಸ.ನಿ ಯ ಪಾತ್ರವನ್ನು ಬಹಳ ನಿರ್ಣಾಯಕವಾಗಿಸುತ್ತದೆ.

ಒಂದು ಗ್ರಾ.ಸ.ನಿ ಪ್ರಾಥಮಿಕವಾಗಿ ಹಸ್ತಾಕ್ಷರ ಮಾಡಲಾದ ಮತ್ತು ಮೂಲಭೂತ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ದೂರವಾಣಿ ಕರೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಗಣಕೀಕೃತ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಸಹಾಯದಿಂದ ಅವುಗಳನ್ನು ಬಳಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅವರು ಸಂಸ್ಥೆಯು ನೀಡುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತಾರೆ, ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸುತ್ತಾರೆ, ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುತ್ತಾರೆ, ದೂರುಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತಾರೆ.

ಸಂಸ್ಥೆಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸಲು ಗ್ರಾ.ಸ.ನಿ ನಿರೀಕ್ಷಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ನಯವಾಗಿ ಮತ್ತು ವೃತ್ತಿಪರವಾಗಿ ಮಾತನಾಡಲು ಗ್ರಾ.ಸ.ನಿ ಅಗತ್ಯವಿದೆ.

ಇದನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು, ಗ್ರಾ.ಸ.ನಿ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳುವ ಅಗತ್ಯವಿದೆ, ಇದರಿಂದಾಗಿ ಅವರು ಗ್ರಾಹಕರು ನೀಡಿದ ಉತ್ಪನ್ನ/ಸೇವೆಯನ್ನು ಖರೀದಿಸಲು ಮನವೊಲಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಮನವರಿಕೆ ಮಾಡಬಹುದು.

ಇದನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಗ್ರಾ.ಸ.ನಿ ಗೆ ತಾಂತ್ರಿಕ ಮತ್ತು ಮೃದು ಕೌಶಲ್ಯಗಳ ಸಂಪೂರ್ಣ ತರಬೇತಿಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಪ್ರತಿ ಗ್ರಾ.ಸ.ನಿ ತಿಂಗಳು ಅಥವಾ ತ್ರೈಮಾಸಿಕಕ್ಕೆ ನೀಡಲಾದ ಕೆಲವು ಗುರಿಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಬೇಕು.

ಗ್ರಾ.ಸ.ನಿ ಯ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ನೀಡಲಾದ ಗುರಿಯನ್ನು ಪೂರೈಸುವುದು ಮತ್ತು ವಿಮರ್ಶೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಉತ್ತಮವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವುದು ಗ್ರಾ.ಸ.ನಿ ಯ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯಾಗಿದೆ. ಇದು ಗ್ರಾ.ಸ.ನಿ ಯ ಪಾತ್ರ ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಯ ಪ್ರಮುಖ ಕ್ಷೇತ್ರಗಳಲ್ಲಿ ಒಂದಾಗಿದೆ.

ಗ್ರಾ.ಸ.ನಿ ಒಬ್ಬ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಕೊಡುಗೆ ಮಾತ್ರವಲ್ಲದೆ ತಂಡದ ಯಂತ್ರೋಪಕರಣಗಳಿಗೆ ಕೊಡುಗೆದಾರನೂ ಆಗಿರುತ್ತದೆ. ತಂಡದ ಕೊಡುಗೆದಾರರಾಗಿ ಅವರ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು ಅವರಿಗೆ ನಿರ್ಣಾಯಕವಾಗಿದೆ.

ಗ್ರಾ.ಸ.ನಿ ಆಗಿ ನಿಮ್ಮ ಪಾತ್ರ ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳು ಮಾನವ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳಂತಹ (HR) ಇತರ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿರುತ್ತದೆ. ಮಾನವ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು (HR) ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಯೋಜಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಮುನ್ನೂಚಿಸುವುದು ಮತ್ತು ನೇಮಕಾತಿ ಮತ್ತು ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರು ಮಾನವ ಸಂಪನ್ಮೂಲ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ವ್ಯಾಪಾರದಾದ್ಯಂತ ಸ್ಥಿರವಾಗಿ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಮಾನವ ಸಂಪನ್ಮೂಲ ತಂಡವು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ನೀವು ಹೆಚ್ಚು ಅವಲಂಬಿಸಿರುವ ಮತ್ತೊಂದು ಕಾರ್ಯವೆಂದರೆ ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ಇಲಾಖೆ. ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ಸೇವೆಗಳು ಉಪಕರಣಗಳು ಮತ್ತು ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುತ್ತವೆ, ದತ್ತಸಂಚಯಗಳು ಮತ್ತು ಗಣಕಯಂತ್ರ ಜಾಲಬಂಧಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ ವ್ಯವಹಾರಕ್ಕೆ ಬಲವಾದ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಮಾಹಿತಿ ಮತ್ತು ಸಂವಹನ ವಾಹಿನಿಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತವೆ.

1.2.3 ಗ್ರಾ.ಸ.ನಿ ದೇಶೀಯ ಧ್ವನಿಯ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳು

ಒಂದು ಗ್ರಾ.ಸ.ನಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಬಹಳ ನಿರ್ಣಾಯಕ ಪಾತ್ರವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಅವರು ತಮ್ಮ ಸಂವಹನ ಕೌಶಲ್ಯದಿಂದ ದೂರವಾಣಿ ಮೂಲಕ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಖರೀದಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮನವರಿಕೆ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ. ಕರೆ ಮಾಡುವ ಮೊದಲು ಸಾಕಷ್ಟು ತಯಾರಿ ಅಗತ್ಯವಿದೆ. ಗ್ರಾ.ಸ.ನಿ ತನ್ನ ಉತ್ಪನ್ನ, ಅವನ ಭವಿಷ್ಯ ಮತ್ತು ಭವಿಷ್ಯಕ್ಕೆ ಉತ್ಪನ್ನದ ಪ್ರಸ್ತುತತೆಯನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಕರೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾ.ಸ.ನಿ ತನ್ನ ವಿಧಾನದೊಂದಿಗೆ ಎಚ್ಚರಿಕೆ, ವೃತ್ತಿಪರ ಮತ್ತು ಬುದ್ಧಿವಂತನಾಗಿರಬೇಕು. ಕರೆ ಮಾಡಿದ ನಂತರ, ಕರೆಯನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ದಾಖಲಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸುವುದು ಮುಖ್ಯವಾಗಿದೆ. ಸರಿಯಾಗಿ ದಾಖಲು ಮಾಡದಿದ್ದರೆ ಕರೆ ನಡೆದಿಲ್ಲವಷ್ಟೇ.

ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಕೆಲಸದಂತೆ, ಗ್ರಾ.ಸ.ನಿ ನ ಕೆಲಸವು ಕೆಲವು ಪೂರ್ವ-ಅವಶ್ಯಕ ಕೌಶಲ್ಯಗಳ ಅಗತ್ಯವಿರುತ್ತದೆ. ಈ ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಗ್ರಾ.ಸ.ನಿ ಸ್ವತಂತ್ರವಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವ ಅಗತ್ಯವಿದೆ. ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಫಲಿತಾಂಶ-ಆಧಾರಿತನಾಗಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ತಾರ್ಕಿಕ ಚಿಂತನೆ ಮತ್ತು ಪರಸ್ಪರ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ. ಅವರು ಕೆಲಸದ ಹೊರೆಯ ಆದ್ಯತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಮೇಜಿನ ಆಧಾರದ ಕೆಲಸದಲ್ಲಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಲು ಸಿದ್ಧರಾಗಿರಬೇಕು. ಗ್ರಾ.ಸ.ನಿ ಸಕಾರಾತ್ಮಕ ಮನೋಭಾವವನ್ನು ಹೊಂದಿರುವುದು ಬಹಳ ಮುಖ್ಯ.

ಈ ಪಾತ್ರಕ್ಕೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ವೃತ್ತಿಪರ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು:

- ಕಲಿಕೆಯ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು;
- ಸಂವಹನ ಕೌಶಲಗಳನ್ನು;
- ಪರಸ್ಪರ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು;
- ಗ್ರಾಹಕ ನಿರ್ವಹಣೆ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು;
- ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಣೆ;
- ಕೋಪ ನಿರ್ವಹಣೆ;
- ತಂಡದ ಕೆಲಸ;
- ದೂರವಾಣಿ ಶಿಷ್ಟಾಚಾರ ಮತ್ತು ದೂರವಾಣಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವೃತ್ತಿಪರವಾಗಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ;
- ವಿವರಗಳಿಗೆ ಗಮನ ಮತ್ತು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ;
- ದೂರವಾಣಿ ಮೂಲಕ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು.

ಚಟುವಟಿಕೆ



ಪ್ರಶ್ನೆಯನ್ನು ಓದಿ. ಸರಿಯಾದ ಉತ್ತರ(ಗಳ) ಮೇಲೆ ಗುರುತು ಮಾಡಿ.

1. ಕರೆ ಮಾಡುವಾಗ, ಗ್ರಾ.ಸ.ನಿ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಹೇಗೆ ಮಾತನಾಡಬೇಕು.
 - a. ವೃತ್ತಿಪರವಾಗಿ
 - b. ಆಕಸ್ಮಿಕವಾಗಿ
 - c. ಅಸಭ್ಯವಾಗಿ
 - d. ಜೋರಾಗಿ
2. ಗ್ರಾ.ಸ.ನಿ ಸಂಸ್ಥೆಯು
 - a. ಮುಖ
 - b. ಧ್ವನಿ
 - c. ಬೆಂಬಲ
 - d. ಉದ್ಯೋಗಿ

a. ದಸ್ತಾವೇಜನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ಸ್ಪರ್ಧಿಸಿ
b. ವಿರಾಮ ತೆಗೆದುಕೋ
c. ತಂಡದ ನಾಯಕನಿಗೆ ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ಹೆಮ್ಮೆಪಡುತ್ತೇನೆ
d. ಮನೆಗೆ ಹೋಗು

[illegible]

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

ಕರ್ನಾಟಕ ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ನಿಗಮ Karnataka skill development corporation

2. ಮೂಲ ಸಾರ್ವತ್ರಿಕ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು

ಘಟಕ 2.1: ಭಾಷಾ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು

ಘಟಕ 2.2: ಸಂವಹನ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು

ಘಟಕ 2.3: ತಂಡದ ಕೆಲಸ

ಘಟಕ 2.4: ವಿವರಗಳಿಗೆ ಗಮನ

ಘಟಕ 2.5: ಯೋಜನೆ ಮತ್ತು ಸಂಘಟಿಸಿ

ಘಟಕ 2.6: ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು ಮತ್ತು ಸಮಸ್ಯೆ ಪರಿಹಾರ

ಕಲಿಕೆಯ ಪರಿತಾಂಶ



ಈ ಘಟಕದ ಅಂತ್ಯದಲ್ಲಿ, ನೀವು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ:

1. ಆಂಗ್ಲ ವರ್ಣಮಾಲೆಯ ಅಕ್ಷರಗಳ ಮೂಲ ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ.
2. ಮೂಲ ಶಬ್ದಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿತ ಪದಗಳನ್ನು ನೆನಪಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
3. ಮೂಲ ಸ್ವರ ಶಬ್ದಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ.
4. ಮೂಲ ಸ್ವರ ಶಬ್ದಗಳನ್ನು ನಿರರ್ಗಳವಾಗಿ ಮಾತನಾಡುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಕಂಡುಕೊಳ್ಳಿ.
5. ಭಿನ್ನ ಸ್ವರ ಶಬ್ದಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ.
6. ಭಿನ್ನ ಸ್ವರ ಶಬ್ದಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಉಚ್ಚರಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಕಂಡುಕೊಳ್ಳಿ.
7. ಬಿ, ಸಿ, ಡಿ, ಎಫ್, ಜಿ, ಹೆಚ್, ಜೆ, ಕೆ, ಐ, ಎಂ, ಪಿ, ಕ್ಯೂ,ಎನ್ ವ್ಯಂಜನ ಶಬ್ದಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ ಮತ್ತು ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಿ.
8. ವ್ಯಂಜನ ಶಬ್ದಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಮಾನ್ಯ ವ್ಯಂಜನ ಮಿಶ್ರಣಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ ಮತ್ತು ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಿ.
9. ಆಂಗ್ಲ ಭಾಷೆಯ ವರ್ಣಮಾಲೆಯ ಅಕ್ಷರಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಉಚ್ಚರಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಪರೀಕ್ಷಿಸಿ.
10. ನೌಕಾಪಡೆಯ ಕರೆ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ನೆನಪಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
11. ಆಂಗ್ಲ ಭಾಷೆಯನ್ನು ಮಾತನಾಡುವ ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಗತ್ಯವನ್ನು ನಿರ್ಣಯಿಸಿ.
12. ತಟಸ್ಥ ಹಿಂದಿ ಭಾಷೆಯನ್ನು ಹೊಂದುವ ಅಗತ್ಯವನ್ನು ನಿರ್ಣಯಿಸಿ.
13. ತಟಸ್ಥ ಹಿಂದಿ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಹೇಗೆ ಮಾತನಾಡಬೇಕೆಂದು ನಿರ್ಧರಿಸಿ.
14. ಆಲಿಸುವಿಕೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.
15. ಸಕ್ರಿಯ ಕೇಳುಗನಾಗುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂದು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಿ.
16. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವಾಗ ಸಾಮಾನ್ಯ ನುಡಿಗಟ್ಟುಗಳನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಬಳಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
17. ನಿಮ್ಮ ಭಾಷಣದಲ್ಲಿ ಸಭ್ಯ ಅಭಿವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಮತ್ತು ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಬಳಸಿ.
18. ರಾಜತಾಂತ್ರಿಕ ಭಾಷಣದೊಂದಿಗೆ ವಿವಿಧ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು ಎಂಬುದನ್ನು ಕಂಡುಕೊಳ್ಳಿ.
19. ವಿಭಿನ್ನ ಸ್ವರಗಳ ನಡುವೆ ವ್ಯತ್ಯಾಸವನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ.
20. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವಾಗ ಸೂಕ್ತವಾದ ನುಡಿಗಟ್ಟುಗಳು ಮತ್ತು ಸ್ವರಗಳನ್ನು ಬಳಸಿ.
21. ಸಂವಾದಗಳಲ್ಲಿ ಲೇಖನಗಳನ್ನು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಬಳಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
22. ನಿಮ್ಮ ಸ್ವಂತ ವಾಕ್ಯಗಳಲ್ಲಿ ಹೆಸರಿಸುವ ಪದಗಳನ್ನು ಬಳಸಿ.
23. ಕ್ರಿಯಾಪದಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಉಪಯೋಗಗಳು ಯಾವುವು ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
24. ಸರಿಯಾದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಮಾತನಾಡುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂದು ಚರ್ಚಿಸಿ.
25. ಹಿಂದಿನ, ವರ್ತಮಾನ ಮತ್ತು ಭವಿಷ್ಯದ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡಲು ಸರಳ ನುಡಿಗಟ್ಟುಗಳನ್ನು ಬಳಸಿ.
26. ದೈನಂದಿನ ಜೀವನದಲ್ಲಿ ಘಟನೆಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.
27. ಸ್ಪಷ್ಟ ಸಂವಹನದ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.
28. ತಂಡವಾಗಿ ಹೇಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ನಿರ್ಧರಿಸಿ.
29. ವಿವರಗಳಿಗೆ ಗಮನ ಕೊಡುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂಬುದನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಿ.
30. ಸಂಪೂರ್ಣತೆಗಾಗಿ ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಿ.
31. ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ದೋಷಮುಕ್ತವಾಗಿ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಿ.
32. ಸುರಕ್ಷಿತ ಕೆಲಸದ ವಾತಾವರಣವನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು ಎಂಬುದನ್ನು ಪರೀಕ್ಷಿಸಿ.
33. ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಯೋಜಿಸಿ ಮತ್ತು ಸಂಘಟಿಸಿ.
34. ಸಮಯೋಚಿತ ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
35. ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಮೊದಲು ಪರಿಗಣಿಸಬೇಕಾದ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ.

ಘಟಕ 2.1: ಭಾಷಾ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು

ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಈ ಘಟಕದ ಅಂತ್ಯದಲ್ಲಿ, ನೀವು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ:

1. ಆಂಗ್ಲ ವರ್ಣಮಾಲೆಯ ಅಕ್ಷರಗಳ ಮೂಲ ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ.
2. ಮೂಲ ಶಬ್ದಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿತ ಪದಗಳನ್ನು ನೆನಪಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
3. ಮೂಲ ಸ್ವರ ಶಬ್ದಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ.
4. ಮೂಲ ಸ್ವರ ಶಬ್ದಗಳನ್ನು ನಿರರ್ಗಳವಾಗಿ ಮಾತನಾಡುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಕಂಡುಕೊಳ್ಳಿ.
5. ಭಿನ್ನ ಸ್ವರ ಶಬ್ದಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ.
6. ಭಿನ್ನ ಸ್ವರ ಶಬ್ದಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಉಚ್ಚರಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಕಂಡುಕೊಳ್ಳಿ.
7. ಬಿ, ಸಿ, ಡಿ, ಎಫ್, ಜಿ, ಹೆಚ್, ಜೆ, ಕೆ, ಐ, ಎಂ, ಪಿ, ಕ್ಯೂ,ಎನ್ ವ್ಯಂಜನ ಶಬ್ದಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ ಮತ್ತು ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಿ.
8. ವ್ಯಂಜನ ಶಬ್ದಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಮಾನ್ಯ ವ್ಯಂಜನ ಮಿಶ್ರಣಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ ಮತ್ತು ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಿ.
9. ಆಂಗ್ಲ ಭಾಷೆಯ ವರ್ಣಮಾಲೆಯ ಅಕ್ಷರಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಉಚ್ಚರಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಪರೀಕ್ಷಿಸಿ.
10. ನೌಕಾಪಡೆಯ ಕರೆ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ನೆನಪಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
11. ಆಂಗ್ಲ ಭಾಷೆಯನ್ನು ಮಾತನಾಡುವ ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಗತ್ಯವನ್ನು ನಿರ್ಣಯಿಸಿ.
12. ತಟಸ್ಥ ಹಿಂದಿ ಭಾಷೆಯನ್ನು ಹೊಂದುವ ಅಗತ್ಯವನ್ನು ನಿರ್ಣಯಿಸಿ.
13. ತಟಸ್ಥ ಹಿಂದಿ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಹೇಗೆ ಮಾತನಾಡಬೇಕೆಂದು ನಿರ್ಧರಿಸಿ.
14. ಆಲಿಸುವಿಕೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.
15. ಸಕ್ರಿಯ ಕೇಳುಗನಾಗುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂದು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಿ.
16. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವಾಗ ಸಾಮಾನ್ಯ ನುಡಿಗಟ್ಟುಗಳನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಬಳಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
17. ನಿಮ್ಮ ಭಾಷಣದಲ್ಲಿ ಸಭ್ಯ ಅಭಿವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಮತ್ತು ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಬಳಸಿ.
18. ರಾಜತಾಂತ್ರಿಕ ಭಾಷಣದೊಂದಿಗೆ ವಿವಿಧ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು ಎಂಬುದನ್ನು ಕಂಡುಕೊಳ್ಳಿ.
19. ವಿಭಿನ್ನ ಸ್ವರಗಳ ನಡುವೆ ವ್ಯತ್ಯಾಸವನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ.
20. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವಾಗ ಸೂಕ್ತವಾದ ನುಡಿಗಟ್ಟುಗಳು ಮತ್ತು ಸ್ವರಗಳನ್ನು ಬಳಸಿ.
21. ಸಂವಾದಗಳಲ್ಲಿ ಲೇಖನಗಳನ್ನು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಬಳಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
22. ನಿಮ್ಮ ಸ್ವಂತ ವಾಕ್ಯಗಳಲ್ಲಿ ಹೆಸರಿಸುವ ಪದಗಳನ್ನು ಬಳಸಿ.
23. ಕ್ರಿಯಾಪದಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಉಪಯೋಗಗಳು ಯಾವುವು ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
24. ಸರಿಯಾದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಮಾತನಾಡುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂದು ಚರ್ಚಿಸಿ.
25. ಹಿಂದಿನ, ವರ್ತಮಾನ ಮತ್ತು ಭವಿಷ್ಯದ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡಲು ಸರಳ ನುಡಿಗಟ್ಟುಗಳನ್ನು ಬಳಸಿ.
26. ದೈನಂದಿನ ಜೀವನದಲ್ಲಿ ಘಟನೆಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.
27. ಸ್ಪಷ್ಟ ಸಂವಹನದ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.
28. ತಂಡವಾಗಿ ಹೇಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ನಿರ್ಧರಿಸಿ.
29. ವಿವರಗಳಿಗೆ ಗಮನ ಕೊಡುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂಬುದನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಿ.
30. ಸಂಪೂರ್ಣತೆಗಾಗಿ ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಿ.
31. ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ದೋಷಮುಕ್ತವಾಗಿ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಿ.
32. ಸುರಕ್ಷಿತ ಕೆಲಸದ ವಾತಾವರಣವನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು ಎಂಬುದನ್ನು ಪರೀಕ್ಷಿಸಿ.
33. ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಯೋಜಿಸಿ ಮತ್ತು ಸಂಘಟಿಸಿ.
34. ಸಮಯೋಚಿತ ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
35. ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಮೊದಲು ಪರಿಗಣಿಸಬೇಕಾದ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ.

2.1.1 ಆಂಗ್ಲ ವರ್ಣಮಾಲೆಯಲ್ಲಿ ಧ್ವನಿಸುತ್ತದೆ

ಆಂಗ್ಲ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಎರಡು ಮೂಲಭೂತ ಶಬ್ದಗಳಿವೆ - ಸ್ವರಗಳು ಮತ್ತು ವ್ಯಂಜನಗಳು.

ಸ್ವರ ಶಬ್ದಗಳನ್ನು ತೆರೆದ ಗಾಯನದ ಮೂಲಕ ಉಚ್ಚರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಉದಾ. ಏ| ಇ| ಐ| ಓ| ಯು| ಸಣ್ಣ ಸ್ವರಗಳು ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ

ಏ| ಸೇಬು

ಇ| ಮೊಟ್ಟೆ

ಐ| ಶಾಯಿ

ಓ| ಕಿತ್ತಳೆ

ಯು| ಭತ್ತಿ

ದೀರ್ಘ ಸ್ವರಗಳು ಏಐ| ಇಇ | ಐಇ| ಓಎ| ಯುಇ|

ಏಐ| ರೈಲು

ಇಇ | ಮರ

ಐಇ| ಸಾವು

ಓಎ| ಮೇಕೆ

ಯುಇ| ನೀಲಿ

ಇವು ಆಂಗ್ಲ ವರ್ಣಮಾಲೆಯಲ್ಲಿರುವ ಸ್ವರ ಶಬ್ದಗಳಾಗಿವೆ.

ಗಾಯನ ಪ್ರದೇಶವನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ ಮುಚ್ಚುವ ಮೂಲಕ ವ್ಯಂಜನ ಶಬ್ದಗಳು ಉತ್ಪತ್ತಿಯಾಗುತ್ತವೆ.

ಆಂಗ್ಲ ವರ್ಣಮಾಲೆಯಲ್ಲಿ 21 ವ್ಯಂಜನ ಶಬ್ದಗಳಿವೆ.

ವ್ಯಂಜನ ಶಬ್ದಗಳು		ವ್ಯಂಜನ ಶಬ್ದಗಳು	
ಖರೀದಿದಾರ	ಬಿ	ಪ್ಯಾರಾಗ್ರಾಫ್	ಪಿ
ಹೊದಿಕೆ	ಬಿ	ಸಾಲು	ಕ್ಯೂ
ಡೆಜಿಟಲ್	ಡಿ	ದರ	ಆರ್
ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯ	ಎಫ್	ನೆಲೆಗೊಳ್ಳು	ಎಸ್
ಒಳ್ಳೆಯದು	ಜಿ	ಅವಧಿ	ಟಿ
ಬಾಡಿಗೆಗೆ	ಎಚ್	ಮೂಲಕ	ವಿ
ನೆಗೆಯುವುದನ್ನು	ಜೆ	ತಂತಿ	ಡಬ್ಲ್ಯೂ
ಕೀ	ಕೆ	ವಿಷಕಾರಿ	ಕ್ಷ
ಉದ್ದವಾಗಿದೆ	ಎಲ್	ಗಜಗಳು	ವೈ
ಬೆಳಗ್ಗೆ	ಎಂ	ಶೂನ್ಯ	ಝೆಡ್
ನಿವ್ವಳ	ಎನ್	ಪ್ಯಾರಾಗ್ರಾಫ್	ಪಿ

ಕೆಲವೊಮ್ಮೆ ಎರಡು ವ್ಯಂಜನಗಳು ಒಟ್ಟಿಗೆ ಬರುತ್ತವೆ ಅಥವಾ ಒಟ್ಟಿಗೆ ಬೆರೆತು ಹೊಸ ಶಬ್ದವನ್ನು ಮಾಡುತ್ತವೆ. ಅವುಗಳನ್ನು ವ್ಯಂಜನ ಮಿಶ್ರಣಗಳು ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅತ್ಯಂತ ಸಾಮಾನ್ಯವಾದ ವ್ಯಂಜನ ಮಿಶ್ರಣಗಳು:

ಸಿ ಎಚ್‌| ಚೆಕ್, ಚಾಟ್

ಐಸ್ ಎಚ್‌| ಹಂಚಿಕೆ, ಸ್ಥಗಿತಗೊಳಿಸು

ಟಿ ಎಚ್‌| ಮೂರು, ಇದು

ಡಬ್ಲ್ಯೂ ಎಚ್‌| ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಯಾವಾಗ, ಯಾರು, ಏನು

ಐನ್ ಜಿ| ದೀರ್ಘ, ಬೆಳಗ್ಗೆ

2.1.2 ಶಬ್ದಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ

ಈ ಸಂಭಾಷಣೆಯನ್ನು ಒಮ್ಮೆ ನೋಡಿ.

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

ಯಮೀರ್: ಹೌದು.

ಈ ಸಂಭಾಷಣೆಯನ್ನು ಫೋನೆಟಿಕ್ ಆಗಿ ವಿಶ್ಲೇಷಿಸೋಣ. ನಾವು ಪ್ರತಿ ಪದವನ್ನು ಶಬ್ದಗಳಾಗಿ ವಿಭಜಿಸುತ್ತೇವೆ.

ಮೊದಲ ಪದ 'ಹಲೋ'

ಐಚ್‌| ಟೋಪಿಯಲ್ಲಿ

ಱ| ಮೊಟ್ಟೆ/ಆನೆ

ಐ| ದೀರ್ಘವಾಗಿ

ಓ| ಹಲೆಯದು

ಅವುಗಳನ್ನು ಒಟ್ಟಿಗೆ ಸೇರಿಸಿ ಮತ್ತು ನೀವು 'ಹಲೋ' ಶಬ್ದವನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತೀರಿ.

ಈ ಪದದಲ್ಲಿ ಎರಡು ಸ್ವರಗಳಿವೆ - ಸಣ್ಣ 'ಇ' ಮತ್ತು ದೀರ್ಘ 'ಓ'.

ಅದರಲ್ಲಿ ಎರಡು ವ್ಯಂಜನಗಳಿವೆ - ಎಚ್ ಮತ್ತು ಎಲ್. 'ಎಲ್' ಧ್ವನಿಯಲ್ಲಿ ಎರಡು ಅಕ್ಷರಗಳಿವೆ, ಆದರೆ ಧ್ವನಿ ಇನ್ನೂ ಒಂದು-ಎಲ್ ಆಗಿದೆ. ಮುಂದಿನ ಪದ 'ಸರ್'.

ಐಸ್‌| ಕುಳಿತು

ಐ ಆರ್‌| ಸಹೋದರಿಯಲ್ಲಿ 'ಇ ಆರ್' ಹಾಗೆ

ಅವುಗಳನ್ನು ಒಟ್ಟಿಗೆ ಸೇರಿಸಿ ಮತ್ತು ನೀವು 'ಸರ್' ಶಬ್ದವನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತೀರಿ.

ಈ ಪದದಲ್ಲಿ ಒಂದು ವ್ಯಂಜನವಿದೆ ಎಸ್.

ಈ ಪದದಲ್ಲಿನ ಇನ್ನೊಂದು ಶಬ್ದವು ಸ್ವರವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಇದು ಐ ಮತ್ತು ಆರ್ ಗಳ ಸಂಯೋಜನೆಯಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಇದು ಸಹೋದರಿಯಲ್ಲಿ 'ಇ ಆರ್' ನಂತೆ ಧ್ವನಿಸುತ್ತದೆ.

ಮುಂದಿನ ಪದವು 'ಐ' ಮತ್ತು ಇದು ಸ್ವರ - 'ಐಸ್' ನಲ್ಲಿರುವಂತೆ ಉದ್ದವಾದ ಐ.

ಮುಂದಿನ ಪದ 'ಎ ಎಂ'

ಐ| ಸೇಬು

ಐಂ| ಪರೀಕ್ಷೆಯ

ಅವುಗಳನ್ನು ಒಟ್ಟಿಗೆ ಸೇರಿಸಿ ಮತ್ತು ನೀವು 'ಎ ಎಂ' ಶಬ್ದವನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತೀರಿ.

ಈ ಪದದಲ್ಲಿ ಒಂದು ಸ್ವರವಿದೆ - ಚಿಕ್ಕದು ಎ.

ಇನ್ನೊಂದು ಧ್ವನಿ ವ್ಯಂಜನ ಎಂ.

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

ಐಫ್! ಮೀನು

ಆರ್! ಇಲಿ

ಓ! ಹಳೆಯದು

ಐಂ! ಪರೀಕ್ಷೆ

ಅವುಗಳನ್ನು ಒಟ್ಟಿಗೆ ಸೇರಿಸಿ ಮತ್ತು ನೀವು 'ಇಂದ' ಶಬ್ದವನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತೀರಿ.

ಈ ಪದದಲ್ಲಿ ಒಂದು ಸ್ವರವಿದೆ - ಓ ಅದು ಹಳೆಯದು ಧ್ವನಿಸುತ್ತದೆ.

ಇತರ ಮೂರು ಶಬ್ದಗಳು ವ್ಯಂಜನಗಳಾಗಿವೆ - ಎಫ್, ಆರ್ ಮತ್ತು ಎಂ.

ಮುಂದಿನ ಪದವು ಕಾಲ್ಪನಿಕ ಕಂಪನಿಯ ಹೆಸರು, ಆದ್ದರಿಂದ ಅದನ್ನು ಬಿಟ್ಟುಬಿಡೋಣ.

ಅದರ ನಂತರದ ಮುಂದಿನ ಪದ 'ಕಂಪನಿ'

ಸಿ! ಬೆಕ್ಕು

ಒ! ಹಳೆಯ ಹಾಗೆ

ಐಂ! ಪರೀಕ್ಷೆ

ಪಿ | ಕಪ್

ಐ! ಸೇಬು

ಐನ್! ಗೂಡು

ವೈ | ವರ್ಷ

ಅವುಗಳನ್ನು ಒಟ್ಟಿಗೆ ಸೇರಿಸಿ ಮತ್ತು ನೀವು 'ಕಂಪನಿ' ಎಂಬ ಶಬ್ದವನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತೀರಿ.

ಈ ಪದದಲ್ಲಿ 3 ಸ್ವರಗಳಿವೆ - ಒ, ಎ ಮತ್ತು ಇಇ. ಒ ಮತ್ತು ಎ ಚಿಕ್ಕದಾದ ಯು ಮತ್ತು ದೀರ್ಘವಾದ ಇ ನಂತಹ ಧ್ವನಿ ಎರಡನ್ನೂ
'ವೈ' ನಿಂದ ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಇತರ 4 ಶಬ್ದಗಳು ವ್ಯಂಜನಗಳು - ಸಿ, ಎಂ, ಪಿ ಮತ್ತು ಎನ್.

ಮುಂದಿನ ಪದ 'ಮೇ'

ಐಂ! ಮನುಷ್ಯ

ಐ! ಸೇಬು

ವೈ | ವರ್ಷ

ಅವುಗಳನ್ನು ಒಟ್ಟಿಗೆ ಇರಿಸಿ ಮತ್ತು ನೀವು 'ಮೇ' ಶಬ್ದವನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತೀರಿ.

ಈ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ನೀವು ಕೇಳುವ ಅಥವಾ ಓದುವ ಪದಗಳನ್ನು ನೀವು ಅಧ್ಯಯನ ಮಾಡಬೇಕು. ಅವರು ಧ್ವನಿಸಬೇಕಾದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ನಿಮಗೆ
ಪರಿಚಿತರಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದೇ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಅವುಗಳನ್ನು ಪುನರುತ್ಪಾದಿಸಲು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

ಸಲಹೆಗಳು



- ಪದವನ್ನು ಹೇಗೆ ಉಚ್ಚರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ನೀವು ಯಾವಾಗಲೂ ನಿಘಂಟನ್ನು ಬಳಸಬಹುದು.
 - ಮಿಂಚ್ಚಾನಿ ನಿಘಂಟಿನಲ್ಲಿ ನೀವು ಪದದ ಉಚ್ಚಾರಣೆಯನ್ನು ನಿಜವಾಗಿಯೂ ಕೇಳಬಹುದು.
 - ಪದದ ಅರ್ಥ ಮತ್ತು ಉಚ್ಚಾರಣೆಯನ್ನು ತಿಳಿಯಲು ನಿಘಂಟನ್ನು ಬಳಸಿ.
- ಇದನ್ನು ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರು ಮಾತನಾಡುವ ಆಂಗ್ಲವನ್ನು ನೀವು ಶೀಘ್ರದಲ್ಲೇ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ.

2.1.3 ಸಣ್ಣ ಸ್ವರ ಶಬ್ದಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು

ಎರಡು ರೀತಿಯ ಮೂಲ ಸ್ವರ ಶಬ್ದಗಳಿವೆ - ಚಿಕ್ಕ ಮತ್ತು ದೀರ್ಘ.

ಒಂದು ಪದದಲ್ಲಿ ಒಂದೇ ಸ್ವರ ಇದ್ದರೆ, ಅದು ಚಿಕ್ಕ ಸ್ವರ ಧ್ವನಿ. ಸಣ್ಣ ಸ್ವರ ಶಬ್ದಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಕೆಲವು ಪದಗಳೆಂದರೆ ಬೆಕ್ಕು, ಹಾಸಿಗೆ, ನಾಯಿ, ಪೆನ್ನು, ತವರ, ಬಸ್, ಸೂರ್ಯ ಇತ್ಯಾದಿ. ಈಗ ವ್ಯಾಪ್ರಹೋ ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿ ಸಣ್ಣ ಸ್ವರ ಶಬ್ದಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಸಾಮಾನ್ಯ ಪದಗಳನ್ನು ನೋಡೋಣ.

ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಸಣ್ಣ ಸ್ವರ ಶಬ್ದಗಳ ಪದಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ:

ಎಂದು	ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ	ಸಹಾಯ	ಕಳುಹಿಸಿದ್ದಾರೆ	ಕೊಡು	ಜೊತೆ
ವಿಳಾಸ	ಹೊಂದಿವೆ	ಸಾಲ	ಹಲೋ	ಮುಂದುವರಿಸಿ	ಹಾಲು
ಪೊಟ್ಟಣ		ದೂರವಾಣಿ		ನೀತಿ	

ಸಾಕಷ್ಟು	ನಿಲ್ಲಿಸು	ನವೀಕರಿಸಿ	ಸಂಖ್ಯೆ
ಇಲ್ಲ	ಕೊಡುಗೆ	ಗುಂಡಿ	ಸ್ಥಿತಿ
ಪರಿಹರಿಸು		ಗ್ರಾಹಕ	

ಚಿತ್ರ 2.1.1. ಸಣ್ಣ ಸ್ವರ ಶಬ್ದಗಳು

2.1.4 ದೀರ್ಘ ಸ್ವರ ಶಬ್ದಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು

ಒಂದು ಪದದಲ್ಲಿ ಎರಡು ಸ್ವರಗಳಿದ್ದರೆ, ಮೊದಲನೆಯದು ದೀರ್ಘವಾದ ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಎರಡನೆಯದು ಸಣ್ಣ ಶಬ್ದವನ್ನು ಮಾಡುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಶಾಂತವಾಗಿರುತ್ತದೆ, ಉದಾಹರಣೆಗೆ ಬಸವನ, ರೈಲ್ವೆ, ವಿದ್ಯುತ್, ತಿನ್ನು, ಹಲ್ಲುಜ್ಜುವ ಬ್ರಷ್, ದಿಂಬು, ಕಣ್ಣು, ನೀನು ಇತ್ಯಾದಿ. ಈಗ ನೋಡೋಣ. ದೀರ್ಘ ಸ್ವರ ಶಬ್ದಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ವ್ಯಾ.ಪ್ರ.ಹೊ ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿ ಸಾಮಾನ್ಯ ಪದಗಳನ್ನು ನೋಡಿ.

ದೀರ್ಘ ಸ್ವರ ಧ್ವನಿ 'ಎಐ' ಕೆಲವು ಸಾಮಾನ್ಯ ಪದಗಳು:

ಅಂತ್ಯಗೊಳಿಸಿ, ವಿವರಿಸಿ, ಪಾವತಿ, ಲಭ್ಯವಿದೆ, ತಪ್ಪು, ವಿವರಗಳು, ದೂರು, ಪಾವತಿ, ರಿಪೇರಿ, ಇಂದು, ಹಕ್ಕು, ದಿನ, ಹೆಸರು.
ಈ ಶಬ್ದವು ಕಾಗುಣಿತಗಳಲ್ಲಿ ಎ ಐ ಅಥವಾ ಎ ವೈ ಅಥವಾ ಎ ವ್ಯಂಜನ ಇ ನಂತೆ ಕಾಣಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

ದೀರ್ಘ ಸ್ವರ ಧ್ವನಿಗಾಗಿ 'ಇಇ' ಕೆಲವು ಸಾಮಾನ್ಯ ಪದಗಳು:

ಮಾತನಾಡುವುದು, ದಯವಿಟ್ಟು, ಶುಭಾಶಯ, ಸಭೆ, ಮೂರು, ಮನವಿ, ಖಾತರಿ, ಓದಿ, ನೀತಿ
ಈ ಧ್ವನಿಯು ಕಾಗುಣಿತಗಳಲ್ಲಿ ಇ ಇ ಅಥವಾ ಇ ಎ ಅಥವಾ ವೈ ಎಂದು ಕಾಣಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

ದೀರ್ಘ ಸ್ವರ ಧ್ವನಿಗಾಗಿ 'ಐ ಇ' ಕೆಲವು ಸಾಮಾನ್ಯ ಪದಗಳು:

ಕ್ಷಮೆಯಾಚಿಸಿ, ದೂರವಾಣಿ, ಸರಿ, ಇಷ್ಟ, ಸಮಯ, ಜೀವನ, ಚಿಹ್ನೆ, ಶಕ್ತಿ, ಸಭ್ಯ, ಸಂತೋಷ.
ಈ ಶಬ್ದವು ಕಾಗುಣಿತಗಳಲ್ಲಿ ಐ ಇ/ಐಜಿಎಚ್/ಐ ಎಂದು ಕಾಣಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

ದೀರ್ಘ ಸ್ವರ ಧ್ವನಿಗಾಗಿ 'ಓಎ' ಕೆಲವು ಸಾಮಾನ್ಯ ಪದಗಳು:

ಮುಚ್ಚಿ, ಸಂಗ್ರಹಿಸಿ, ಇಲ್ಲ, ದೂರವಾಣಿ, ತಿಳಿಯಿರಿ, ಸಹ, ಅನುಸರಿಸಿ, ಇನ್ನಷ್ಟು .
ಈ ಶಬ್ದವು ಕಾಗುಣಿತಗಳಲ್ಲಿ ಒ ಎ/ ಒಡಬ್ಲ್ಯೂ / ಒ ಎಂದು ಕಾಣಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

ದೀರ್ಘ ಸ್ವರ ಧ್ವನಿ 'ಯುಇ' ಕೆಲವು ಸಾಮಾನ್ಯ ಪದಗಳು:

ಮುಂದುವರಿಸಿ, ಕೆಲವು, ಸಮಸ್ಯೆ, ಕಾರಣ, ಬಳಕೆ
ಈ ಧ್ವನಿಯು ಕಾಗುಣಿತಗಳಲ್ಲಿ ಯು ಇ/ಇಡಬ್ಲ್ಯೂ/ಯು ಎಂದು ಕಾಣಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ವಿನಾಯಿತಿಗಳು
ಆದಾಗ್ಯೂ, ಪ್ರತಿಯೊಂದು ವರ್ಗದಲ್ಲೂ ನಿಯಮಕ್ಕೆ ಕೆಲವು ವಿನಾಯಿತಿಗಳಿವೆ.
ಉದಾಹರಣೆಗೆ, 'ನೀವು' ಎಂಬ ಪದವು ಯು ಇ ಎಂಬ ಶಬ್ದವನ್ನು ಸಹ ಉತ್ಪಾದಿಸುತ್ತದೆ, ಆದಾಗ್ಯೂ, 'ನೀವು' ನ ಕಾಗುಣಿತವು ಅದರಲ್ಲಿ
'ಯು ಇ' ಅನ್ನು ಹೊಂದಿಲ್ಲ.

ಸಲಹೆಗಳು



- ಸಂದೇಹವಿದ್ದಲ್ಲಿ ಯಾವಾಗಲೂ ಮಿಂಚ್ಚಾನಿ ನಿಘಂಟನ್ನು ಬಳಸಿ ಅದು ಯಾವುದೇ ಪದಕ್ಕೆ ಆಡಿಯೋ ಮತ್ತು ಉಚ್ಚಾರಣಾ ಕೀಲಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.

2.1.5 ಸ್ವರ ರೂಪಾಂತರಗಳು

ಕೆಲವು ಪದಗಳಲ್ಲಿ, ಎರಡು ಒಂದೇ ಅಥವಾ ವಿಭಿನ್ನ ಸ್ವರಗಳು ಒಂದರ ನಂತರ ಒಂದರಂತೆ ತಕ್ಷಣವೇ ಕಾಣಿಸಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ಅಂತಹ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಅವರ ಉಚ್ಚಾರಣೆ ಬದಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಸಂಭವಿಸುವಿಕೆಯನ್ನು ಸ್ವರ ರೂಪಾಂತರಗಳು ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ. ವ್ಯಾಪ್ತಿಯ ಹೊಂದಿಕೆಯಲ್ಲಿ ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಬಳಸುವ ಕೆಲವು ಪದಗಳೆಂದರೆ: ಒಳ್ಳೆಯದು, ಮಧ್ಯಾಹ್ನ, ಖಾತೆ, ಹಾಳಾದ, ಅವಕಾಶ, ನಾಶ, ಇತ್ಯಾದಿ. ಈ ಶಬ್ದಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಇನ್ನೂ ಕೆಲವು ಪದಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡೋಣ.

ಮೊದಲು ಚಿಕ್ಕ ಒಬ್ಬ	Third ou
ಒಬ್ಬ - ಪುಸ್ತಕ - ಒಬ್ಬ	ou - ouch - ou

Short sound 'oo'	Long sound 'oo'	Exceptions
good	Afternoon	Some word do not match the sound even if they have 'oo' in them. Instead they sound like the long vowel 'o' For example: door. The 'oo' in blood sound like the short vowel 'u'. door - 'oo' sounds like long vowel 'o'. blood - 'oo' sound like short vowel 'u'
Checkbook	Proof	
look	Soon	
took	Boom	
football	Booster	
	Reboot	
	choose	

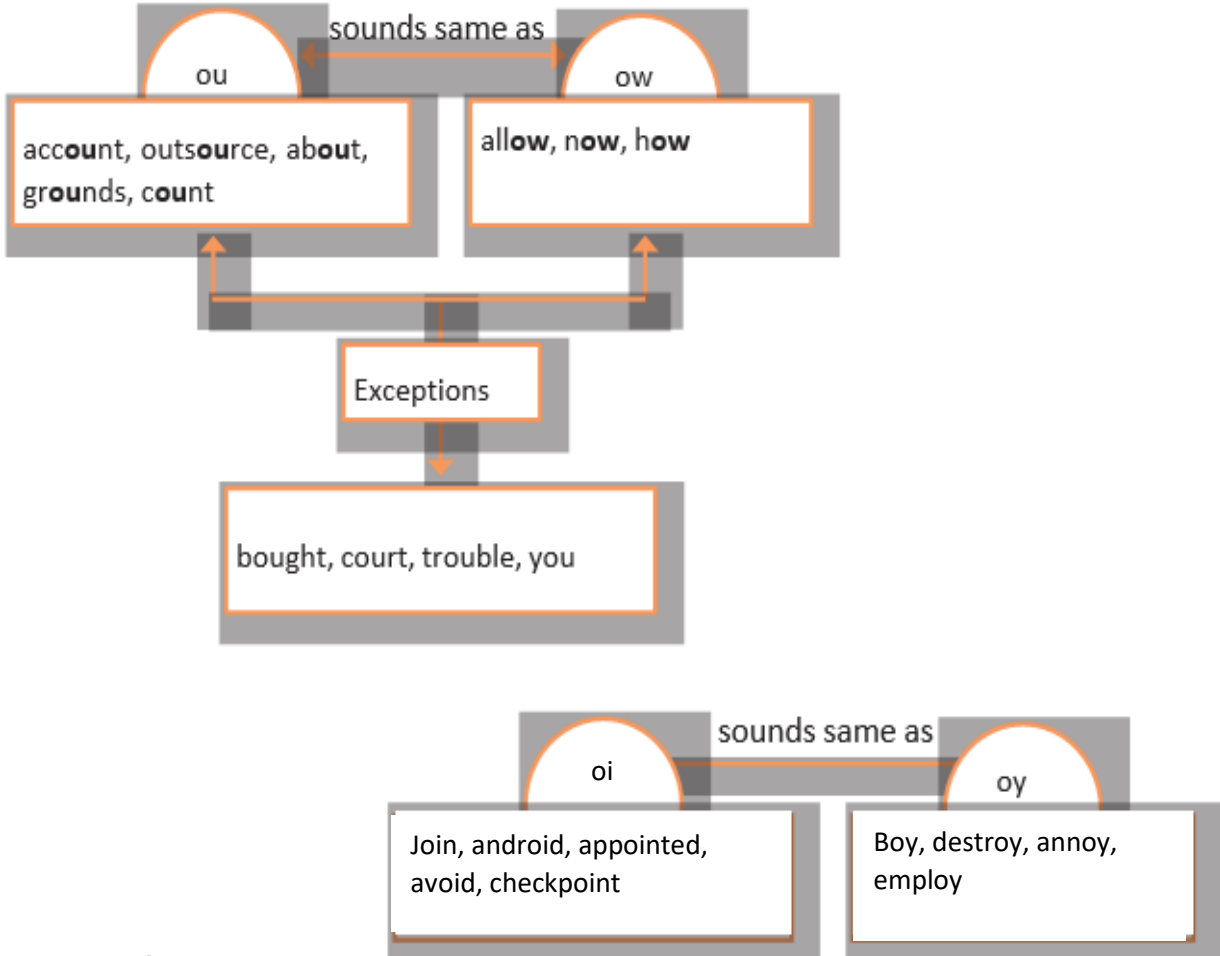


Fig.2.1.2. Vowel Variants

2.1.6 ಸ್ವರ-ವ್ಯಂಜನ ರೂಪಾಂತರಗಳು

ಕೆಲವು ಸ್ವರಗಳು ಆರ್ ವ್ಯಂಜನದೊಂದಿಗೆ ಸೇರಿ ಪ್ರಬಲ ಸ್ವರ ಶಬ್ದಗಳನ್ನು ಮಾಡುತ್ತವೆ. ಅಂತಹ ನಿದರ್ಶನಗಳನ್ನು ಸ್ವರ- ವ್ಯಂಜನ ರೂಪಾಂತರಗಳು ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಈ ರೂಪಾಂತರಗಳನ್ನು ಕಲಿಯೋಣ.

or — torn —or

er — mixer —er

ar — car —ar

ಈ ಶಬ್ದಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ವ್ಯಾ.ಪ್ರ.ಹೊ ನಲ್ಲಿ ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಬಳಸುವ ಪದಗಳ ಪಟ್ಟಿ ಇಲ್ಲಿದೆ.

ಧ್ವನಿಗಾಗಿ 'ಒ ಆರ್' ಕೆಲವು ಸಾಮಾನ್ಯ ಪದಗಳು:

ರಘು, ನಿಭಾಯಿಸಿ, ರೆಸಾರ್ಟ್, ವಿರೂಪಗೊಳಿಸಿ, ಸ್ವರೂಪ

'ಎ ಆರ್' ಶಬ್ದಕ್ಕಾಗಿ ಕೆಲವು ಸಾಮಾನ್ಯ ಪದಗಳು:

ಪ್ರಾರಂಭ, ಭಾಗ, ಕಾರು ನಿಲುಗಡೆ, ದೊಡ್ಡದು, ಮಾರುಕಟ್ಟೆ

'ಇ ಆರ್' ಶಬ್ದಕ್ಕಾಗಿ ಕೆಲವು ಸಾಮಾನ್ಯ ಪದಗಳು:

ಮಧ್ಯಾಹ್ನ, ಎಂದಿಗೂ, ಸೇವೆ, ಎಲ್ಲಾ ತಿಂಗಳುಗಳ ಹೆಸರುಗಳು ಇ ಆರ್ ನೊಂದಿಗೆ ಕೊನೆಗೊಳ್ಳುತ್ತವೆ, ವೇಗವಾಗಿ, ಒಂದೋ, ದೊಡ್ಡದು, ಅಡಿಯಲ್ಲಿ, ವಿಲೀನಗೊಳ್ಳುತ್ತವೆ

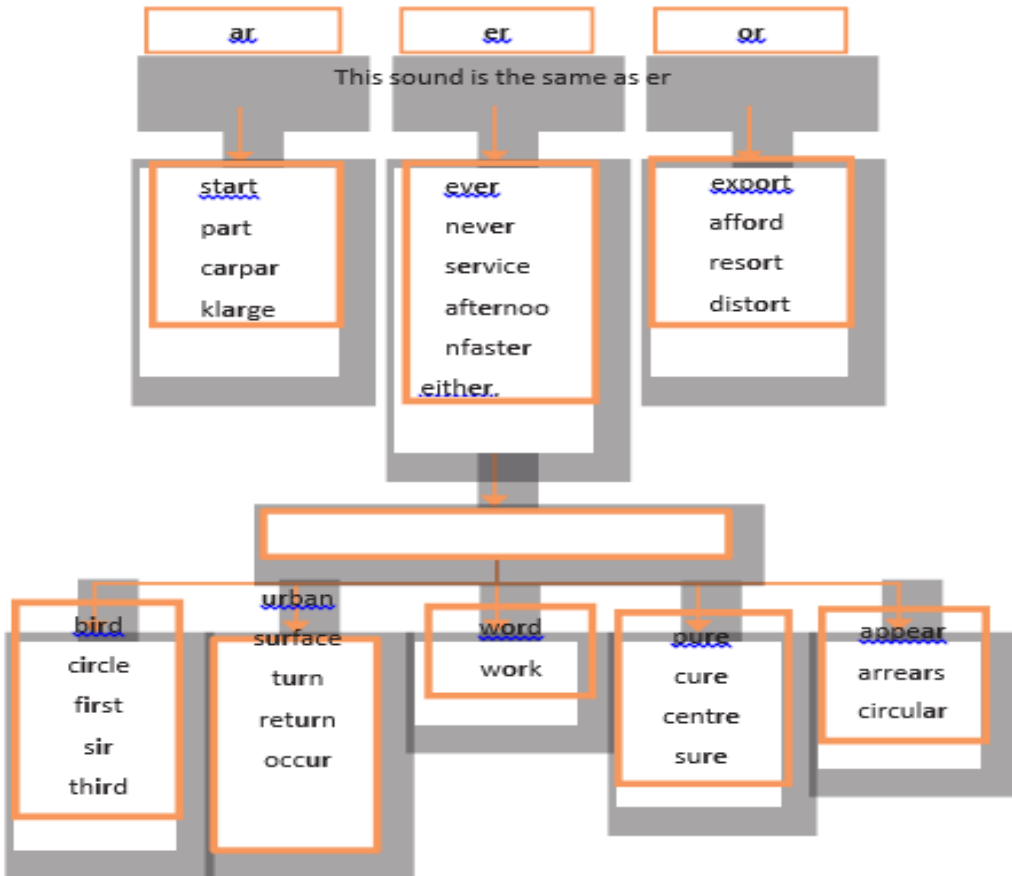
ಈ ಶಬ್ದವು ಐ ಆರ್, ಯು ಆರ್, ಒ ಆರ್, ಆರ್ ಇ, ಎ ಆರ್ ಎಂದು ಒಂದೇ ಆಗಿರುತ್ತದೆ

ಪಕ್ಷಿ, ವೃತ್ತ, ಮೊದಲ, ಸರ್, ಮೂರನೇ

ನಗರ, ಮೇಲ್ಮೈ, ತಿರುಗಿ, ಹಿಂತಿರುಗಿ, ಸಂಭವಿಸುವ, ಪದ, ಕೆಲಸ

ಶುದ್ಧ, ಚಿಕಿತ್ಸೆ, ಕೇಂದ್ರ, ಖಚಿತ, ಗೋಚರಿಸುವಿಕೆ, ಬಾಕಿ, ವೃತ್ತಾಕಾರ

ಈ ರೇಖಾಚಿತ್ರವು ಪದಗಳ ಸ್ಪಷ್ಟ ಕಲ್ಪನೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ



2.1.7 ಆಂಗ್ಲ ವರ್ಣಮಾಲೆಯಲ್ಲಿ ಧ್ವನಿಸುತ್ತದೆ

ಬಿ, ಸಿ, ಡಿ, ಎಫ್, ಜಿ, ಎಚ್, ಜೆ, ಕೆ, ಐ, ಎಂ, ಎನ್, ಪಿ, ಕ್ಯೂ ಶಬ್ದಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ವ್ಯಾಪ್ರಾಹೂ ಉದ್ಯಮದಿಂದ ಪದಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡೋಣ.

ನೀವು 'ಬಿ' ಶಬ್ದಗಳನ್ನು ಕಾಣಬಹುದು:

ಸಂಖ್ಯೆ, ಆಗಿರುವುದು, ದೂರವಾಣಿ, ಜನನ, ಖರೀದಿ

ನೀವು 'ಸಿ' ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಕಾಣಬಹುದು:

ಮಾಡಬಹುದು, ಮುಂದುವರಿಸಬಹುದು, ಕರೆ ಮಾಡುವವರು, ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ, ಗ್ರಾಹಕರು

'ಸಿ' ಅನ್ನು ಇ, ಐ ಮತ್ತು ವೈ ಗಳಿಂದ ಅನುಸರಿಸಿದಾಗ, ಅದು ಸೇವೆ, ಅನಾನುಕೂಲತೆ, ವೃತ್ತ, ರಸಭರಿತ ಇತ್ಯಾದಿಗಳಲ್ಲಿ 'ಎಸ್' ನಂತೆ ಧ್ವನಿಸುತ್ತದೆ.

ನೀವು 'ಡಿ' ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಕಾಣಬಹುದು:

ವಿಳಾಸ, ಮಾಡಬೇಡಿ, ಮತ್ತು, ಕಾರಣ, ಕರೆ, ಕ್ರೆಡಿಟ್, ತೊಂದರೆ

ನೀವು 'ಎಫ್' ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಕಾಣಬಹುದು:

ಅದಕ್ಕೆ, ಮೊದಲ, ಮುಖ, ವೇಳೆ, ಮೊದಲು, ಮಾಹಿತಿ, ಕೆಲವು

'ಒ ಎಫ್' ಪದದಲ್ಲಿ 'ಎಫ್' 'ವಿ' ಎಂದು ಧ್ವನಿಸುತ್ತದೆ

ನೀವು 'ಜಿ' ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಕಾಣಬಹುದು:

ಕೊಡು, ಒಳ್ಳೆಯದು, ಹೋಗು, ಮತ್ತೆ, ಸಿಕ್ಕಿತು, ಆಗೋ, ಗ್ಯಾರಂಟಿ

ಪದಗಳಲ್ಲಿ, ಅಸಲಿ, ಚಾರ್ಜ್, ಪೊಟ್ಟಣ, ಹಾನಿ ಇತ್ಯಾದಿಗಳಲ್ಲಿ 'ಜಿ' 'ಜೆ' ಎಂದು ಧ್ವನಿಸುತ್ತದೆ

ಖರೀದಿಸಿದ, ಸಹಿ, ಬಲ ಮುಂತಾದ ಪದಗಳಲ್ಲಿ, 'ಜಿ' ಮೌನವಾಗಿದೆ

ಮೀಟಿಂಗ್, ಡ್ರೈವಿಂಗ್, ಕಾಲಿಂಗ್ ಮುಂತಾದ ಪದಗಳಲ್ಲಿ 'ಜಿ' ಶಬ್ದಗಳು ಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಉಚ್ಚರಿಸಲಾಗದೇ ನಿಲ್ಲುತ್ತವೆ. ನೀವು 'ಎಚ್' ನ ಶಬ್ದವನ್ನು ಕಾಣಬಹುದು:

ಹೊಂದಿವೆ, ಆದಾಗ್ಯೂ, ಹೇಗೆ, ಇಲ್ಲಿ, ಸಹಾಯ, ಹಲೋ, ಹೊಂದಿದೆ

ಜೊತೆಗೆ, ದಿ, ಇದು, ಅದು, ಜನ್ಮ ಮುಂತಾದ ಪದಗಳಲ್ಲಿ 'ಎಚ್' ಶಬ್ದ ಕಂಡುಬರುವುದಿಲ್ಲ.

ನೀವು 'ಜೆ' ಶಬ್ದವನ್ನು ಕಾಣುತ್ತೀರಿ:

ಸುಮ್ಮನೆ, ಹೊಂದಿಸು, ಹೊರಹಾಕು, ಬೇರ್ಪಡಿಸು, ಸೇರು, ಆನಂದಿಸು

ನೀವು 'ಕೆ' ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಕಾಣುತ್ತೀರಿ:

ಕೆ/ಸಿಕೆ: ಕೆಲಸ, ಕೇಳಿ, ಸ್ವೀಕೃತಿ, ಹಿಂದೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್

ಗ್ರಾಹಕ, ಕೆಲಸ, ಪ್ರಕರಣ ಇತ್ಯಾದಿ ಪದಗಳಲ್ಲಿ 'ಸಿ' ಮತ್ತು 'ಕೆ' ಶಬ್ದಗಳು ಒಂದೇ ಆಗಿರುತ್ತವೆ. ಕೆಲವೊಮ್ಮೆ, ಅವು ಒಂದು ಪದದಲ್ಲಿ ಒಟ್ಟಿಗೆ ಬರುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಎತ್ತಿಕೊಳ್ಳಿ, ಹಿಂದೆ, ಗಡಿಯಾರ ಇತ್ಯಾದಿಗಳಲ್ಲಿ ಅದೇ ಶಬ್ದ 'ಕೆ' ಅನ್ನು ಮಾಡುತ್ತವೆ.

2.1.8 ವ್ಯಂಜನ ಶಬ್ದಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ

ವ್ಯಂಜನ ಶಬ್ದಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ವ್ಯಾ.ಪ್ರ.ಹೊ ನಲ್ಲಿ ಬಳಸುವ ಕೆಲವು ಸಾಮಾನ್ಯ ಪದಗಳನ್ನು ನೋಡೋಣ.

ನೀವು 'ಆರ್' ಎಂಬ ಶಬ್ದವನ್ನು ಕಾಣಬಹುದು:

ವಿಕಾಸ, ರೂಪಾಯಿ, ಕಾರಣ, ಹಲವಾರು, ಸಮಸ್ಯೆ

'ಆರ್' ಅಕ್ಷರವು ಹಲವಾರು ಪದಗಳಲ್ಲಿ ಮೌನವಾಗಿದೆ, ಇದು ಇ ಆರ್, ಒ ಆರ್, ಎ ಆರ್, ಸೇವೆ, ಗ್ರಾಹಕ, ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಂಯೋಜನೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ.

ನೀವು 'ಎಸ್' ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಕಾಣುತ್ತೀರಿ:

ಸೇವೆ, ಗ್ರಾಹಕ, ಕ್ಷಮಿಸಿ, ವಿಭಾಗ, ಪರಿಹರಿಸು

Issue, pressure, fissure ಮುಂತಾದ ಪದಗಳಲ್ಲಿ s ಅಕ್ಷರವು sh ಶಬ್ದವನ್ನು ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಕೆಲವು ಪದಗಳಲ್ಲಿ s ಅಕ್ಷರವು ಅನ್ನು as, nose, choose, keys ಇತ್ಯಾದಿಯಂತೆ ಧ್ವನಿಸುತ್ತದೆ.

ನೀವು 't' ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಕಾಣಬಹುದು:

terminate, time, credit, executive, connect, take

another ರೀತಿಯ ಪದಗಳಲ್ಲಿ, 't' 'h' ನೊಂದಿಗೆ ಸಂಯೋಜಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು 'th' ಶಬ್ದವನ್ನು ಮಾಡುತ್ತದೆ. often, mortgage ಇತ್ಯಾದಿ ಪದಗಳಲ್ಲಿ t ಅಕ್ಷರವು ಮೌನವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

ನೀವು 'v' ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಕಾಣಬಹುದು:

voice, save, view, vast, five, effective, approve

ನೀವು 'w' ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಕಾಣಬಹುದು:

will, what, with, word, between, worth

ನೀವು 'x' ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಕಾಣಬಹುದು:

extra, expression, toxin, galaxy, tax, fix

X-ray ನಲ್ಲಿನ 'x' ಅಕ್ಷರದ ಧ್ವನಿಯು ಮೇಲಿನ ಪಟ್ಟಿಗೆ ಹೊಂದಿಕೆಯಾಗುವುದಿಲ್ಲ, ಏಕೆಂದರೆ X-ray ದಲ್ಲಿನ X 'ex' ಎಂದು ಧ್ವನಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು 'x' ಅಲ್ಲ

ನೀವು 'y' ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಕಾಣಬಹುದು:

yes, year, yesterday, yield, young

y ಅಕ್ಷರವು ಸ್ವರ ಶಬ್ದಗಳ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಬರುತ್ತದೆ - ದೀರ್ಘ e ಮತ್ತು ದೀರ್ಘ I - ability, family, academy, why, my, hereby, July

ನೀವು 'z' ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಕಾಣಬಹುದು:

Zero, zip, zigzag, zone, zodiac, amazing, bazaar

2.1.9 ಸಾಮಾನ್ಯ ವ್ಯಂಜನ ಮಿಶ್ರಣಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ

ನೀವು 'ng' ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಕಾಣಬಹುದು:

long, among, strong, wrong, angry, being

ನೀವು ಮೃದುವಾದ 'th' ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಕಾಣುತ್ತೀರಿ:

another, either, whether, this, the, other, with

ನೀವು ಗಟ್ಟಿಯಾದ 'th' ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಕಾಣುತ್ತೀರಿ:

three, birth, thank, thing, thick, thin, earth, athlete

ನೀವು 'ch' ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಕಾಣಬಹುದು:

chairman, chance, change, champion, channel, check, achieve, approach
ಕೆಲವು ಪದಗಳಲ್ಲಿ ಹಾಗೆ school, character ಇತ್ಯಾದಿ. 'ch' ಮಿಶ್ರಣವು 'k' ಶಬ್ದವನ್ನು ಮಾಡುತ್ತದೆ

ನೀವು 'sh' ಶಬ್ದವನ್ನು ಕಾಣಬಹುದು:

short, shall, shape, shares, accomplish, cashier

2.1.10 ಆಂಗ್ಲ ವರ್ಣಮಾಲೆಯ ಅಕ್ಷರಗಳ ಅಭಿವ್ಯಕ್ತಿ

ಉಚ್ಚಾರಣೆಯು ಧ್ವನಿಶಾಸ್ತ್ರದ ಅಧ್ಯಯನದ ಒಂದು ಭಾಗವಾಗಿದೆ. ಉಚ್ಚಾರಣೆ ಎಂದರೆ ಮಾತನಾಡುವಾಗ ಶಬ್ದವನ್ನು ಉತ್ಪಾದಿಸಲು ನಾವು ಬಳಸುವ ಬಾಯಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಭಾಗಗಳ ಕ್ರಿಯೆಗಳು ಮತ್ತು ಚಲನೆಗಳು. ಇವುಗಳಲ್ಲಿ ನಾಲಿಗೆ, ತುಟಿಗಳು, ಹಲ್ಲುಗಳು, ಬಾಯಿಯ ಭಾವಣೆ ಮತ್ತು ಗಾಯನ ಹಗ್ಗಗಳು ಸೇರಿವೆ. ವಿವಿಧ ವ್ಯಂಜನ ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಉತ್ಪಾದಿಸಲು ಇವುಗಳು ಹೇಗೆ ಒಟ್ಟಿಗೆ ಸೇರುತ್ತವೆ ಎಂದು ನೋಡೋಣ.

- 'F' ನಲ್ಲಿರುವಂತೆ reef

ಮೇಲಿನ ಹಲ್ಲುಗಳ ಅಂಚಿನಲ್ಲಿ ಕೆಳಗಿನ ತುಟಿಯನ್ನು ತನ್ನಿ, ತುಟಿಗಳು ಮತ್ತು ಹಲ್ಲುಗಳ ನಡುವೆ ಉಸಿರಾಟವನ್ನು ಒತ್ತಾಯಿಸಿ.

ಉದಾಹರಣೆಗಳು:

Proof, relief, stuff, cough, off,

ಈ ನಾಲಿಗೆ ಟ್ವಿಸ್ಟರ್ ಅನ್ನು ಹೇಳಿ:

Four furious friends fought for the phone Flies fly but a fly flies

- 'V' ನಲ್ಲಿರುವಂತೆ have

ತುಟಿಗಳು ಮತ್ತು ಹಲ್ಲುಗಳ ಸ್ಥಾನವು 'f' ಗೆ ಇರುವಂತೆಯೇ, ಉಸಿರಾಟದ ಬದಲಿಗೆ ಧ್ವನಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.

ಉದಾಹರಣೆಗಳು:

Resolve, dive, victor, every,

ಈ ನಾಲಿಗೆ ಟ್ವಿಸ್ಟರ್ ಅನ್ನು ಹೇಳಿ:

Very well, very well, very very well

- 'P' ನಲ್ಲಿರುವಂತೆ pipe

ಕೆಳಗಿನ ತುಟಿಯನ್ನು ಮೇಲ್ಭಾಗದ ವಿರುದ್ಧ ಇರಿಸಿ, ತುಟಿಗಳಿಂದ ಉಸಿರಾಟವನ್ನು ಒತ್ತಾಯಿಸಿ.

ಉದಾಹರಣೆಗಳು:

Rope, trip, tiptop, whip

ಇಲ್ಲಿ ನಾಲಿಗೆ ಟ್ವಿಸ್ಟರ್ ಇದೆ:

Peter Piper picked a peck of pickled peppers Picky people pick Peter Pan peanut butter

- 'B' ಲ್ಲಿರುವಂತೆ rub

P ಯಂತೆಯೇ position, ಉಸಿರಾಟದ ಬದಲಿಗೆ ಧ್ವನಿ ನೀಡುವುದು.

ಉದಾಹರಣೆಗಳು:

Absorb, feeble, superb, shabby, barb

ನಾಲಿಗೆ ಟ್ರಿಸ್ಟರ್:

A big black bug bit a big black bear on his big black nose! Bobby Bippy bought a bat, Bobby Bippy bought a ball

- 'M' ನಲ್ಲಿರುವಂತೆ rim

Position as for P or B, forcing sound through the nose.

ಉದಾಹರಣೆಗಳು:

Fame, Commend, pilgrim, perform

ನಾಲಿಗೆ ಟ್ರಿಸ್ಟರ್:

Mummy made me eat my melons and muffins Merrily mutter many remembered mercies

- 'N' ನಲ್ಲಿರುವಂತೆ man

ನಾಲಿಗೆಯ ತುದಿಯನ್ನು ಮೇಲಿನ ಹಲ್ಲುಗಳ ಮೇಲೆ ಇರಿಸಿ, ಮೂಗಿನ ಮೂಲಕ ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಒತ್ತಾಯಿಸಿ.

ಉದಾಹರಣೆಗಳು:

Knife, nine, between, join

ನಾಲಿಗೆ ಟ್ರಿಸ್ಟರ್:

Nine nice night nurses nursing nicely

- 'T' ನಲ್ಲಿರುವಂತೆ test

ಧ್ವನಿಯ ಬದಲಿಗೆ ಉಸಿರಾಟವನ್ನು ನೀಡುವ, 'N' ನಂತೆಯೇ ಸ್ಥಾನ.

ಉದಾಹರಣೆಗಳು:

Account, almost, reject, suggest

ನಾಲಿಗೆ ಟ್ರಿಸ್ಟರ್:

Tie twine to three tree twigs

Terry taught her daughter Tara to teeter-totter, but Tara didn't teeter-totter as Terry taught her to

- 'D' ನಲ್ಲಿರುವಂತೆ bad

T ಯಂತೆಯೇ ಸ್ಥಾನ, ಉಸಿರಾಟದ ಬದಲಿಗೆ ಧ್ವನಿ

ಉದಾಹರಣೆಗಳು:

Load, divided, guide

ನಾಲಿಗೆ ಟ್ರಿಸ್ಟರ್:

Dick's duck dived as deep as Dick's dog dug! Double bubble gum, bubbles double

- 'K' ನಲ್ಲಿರುವಂತೆ kick

ಹಲ್ಲುಗಳನ್ನು ಬೇರ್ಪಡಿಸಿ ಮೃದು ಅಂಗುಳನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಲು ನಾಲಿಗೆಯ ಮೂಲವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಿ, ಉಸಿರಾಟವನ್ನು ಮುಂದಕ್ಕೆ ಒತ್ತಾಯಿಸಿ.

ಉದಾಹರಣೆಗಳು:

Make, circle, track, talk, and speak

ನಾಲಿಗೆ ಟ್ವಿಸ್ಟರ್:

Clean clams crammed in clean cans Kind kids kicked sticks

- 'G' ನಲ್ಲಿರುವಂತೆ tag

k ಗೆ ಸ್ಥಾನ, ಉಸಿರಾಟದ ಬದಲಿಗೆ ಧ್ವನಿ ನೀಡುವುದು

ಉದಾಹರಣೆಗಳು:

Great, colleague, begin, catalogue

ನಾಲಿಗೆ ಟ್ವಿಸ್ಟರ್:

Gobbling gargoyles gobbled gobbling goblins Gummy Peggy dug a slug for a pug

- 'L' ನಲ್ಲಿರುವಂತೆ hotel

ಮೇಲಿನ ಒಸಡುಗಳ ವಿರುದ್ಧ ನಾಲಿಗೆಯ ತುದಿಯನ್ನು ಇರಿಸಿ, ನಾಲಿಗೆಯ ಬದಿಗಳು ಕೆಳಕ್ಕೆ ಉಳಿದಿವೆ. ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಶಬ್ದ ಮಾಡಿ.

ಉದಾಹರಣೆಗಳು:

Article, still, initial, people, removal

ನಾಲಿಗೆ ಟ್ವಿಸ್ಟರ್:

Large lamps, small lamps, little lamps, light up lanes. Lily ladles little Letty's lentil soup

- 'S' ನಲ್ಲಿರುವಂತೆ sad

ಹಿಸ್ಸಿಂಗ್ ಶಬ್ದದೊಂದಿಗೆ ಭಾಗಶಃ ಮುಚ್ಚಿದ ಹಲ್ಲುಗಳ ಮೂಲಕ ಉಸಿರನ್ನು ಕಳುಹಿಸಿ.

ಉದಾಹರಣೆಗಳು:

Miss, loss, piece, stress, advice

ನಾಲಿಗೆ ಟ್ವಿಸ್ಟರ್:

Six slimy snails sailed silently

Six sleek swans swam swiftly southwards

- 'Z' in daze ಅಥವಾ S in hard ಸ್ಥಾನ S ನಂತರ, ಉಸಿರಾಟದ ಬದಲಿಗೆ ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಹೊರಸೂಸುತ್ತದೆ.

ಉದಾಹರಣೆಗಳು:

Prize, easy, because, reason, amazing

ನಾಲಿಗೆ ಟ್ವಿಸ್ಟರ್:

Zizzi's zippy zipper zips.

Zither reasons wisely, amazing Zoe

- 'R' ನಲ್ಲಿರುವಂತೆ rate

ನಾಲಿಗೆಯ ತುದಿಯನ್ನು ಬಾಯಿಯ ಛಾವಣಿಯ ಬಳಿ, ಮೇಲಿನ ಗಮ್ಮ ಹಿಂಭಾಗದಲ್ಲಿ ಇರಿಸಿ. ಇದು ಮಾಡುವ ದ್ಯುತಿರಂಧ್ರದ ಮೂಲಕ ಉಸಿರಾಟವನ್ನು ಒತ್ತಾಯಿಸಿ. ನಾಲಿಗೆಯ ಕಂಪನವು ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಉತ್ಪಾದಿಸುತ್ತದೆ.

ಉದಾಹರಣೆಗಳು:

Roll, create, write, narrate, and raise, credit

ನಾಲಿಗೆ ಟ್ವಿಸ್ಟರ್:

Roberta ran rings around the Roman ruins Roland rode in a Rolls Royce

- 'J' or 'G' ಮೃದು ನಲ್ಲಿರುವಂತೆ Judge

L ಗಾಗಿ ಅದೇ ಸ್ಥಾನ, 'dch' ಸಂಯೋಜನೆಯನ್ನು ಧ್ವನಿಸುತ್ತದೆ.

ಉದಾಹರಣೆಗಳು:

Margin, fragile, join, region, major

ನಾಲಿಗೆ ಟ್ರಿಸ್ಟರ್:

Jack the jailbird jacked a jeep Jelly in jars jiggle gently

- 'H' ನಲ್ಲಿರುವಂತೆ have

ಹಲ್ಲುಗಳನ್ನು ಬೇರ್ಪಡಿಸಿ ಮತ್ತು ಉಸಿರಾಟವನ್ನು ಮುಂದಕ್ಕೆ ಒತ್ತಾಯಿಸಿ.

ಉದಾಹರಣೆಗಳು:

Half, home, health, whole

ನಾಲಿಗೆ ಟ್ರಿಸ್ಟರ್:

In Hertford, Hereford and Hampshire hurricanes hardly ever happen Her whole hand hurts horribly

- 'W' or 'Wh' ನಲ್ಲಿರುವಂತೆ what

ತುಟಿಗಳನ್ನು ಸ್ವಲ್ಪ ಕುಗ್ಗಿಸಿ ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಮೂಲಕ ಉಸಿರಾಟವನ್ನು ಬಲವಂತವಾಗಿ ಮಾಡಿ.

ಉದಾಹರಣೆಗಳು:

Whether, what, when, meanwhile

ನಾಲಿಗೆ ಟ್ರಿಸ್ಟರ್:

Wally winkle wriggles his white, wrinkled wig

Whether the weather be cold or whether the weather be hot, we'll weather the weather whether we like it or not

- 'Y' ನಲ್ಲಿರುವಂತೆ yellow

ನಾಲಿಗೆಯ ಮಧ್ಯಭಾಗವು ಮೇಲಿನ ಒಸಡುನ ಹಿಂದೆ ಗಟ್ಟಿಯಾದ ಅಂಗುಳನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಲು ಮೇಲಕ್ಕೆತ್ತಿರುತ್ತದೆ, ನಾಲಿಗೆಯ ತುದಿಯು ಕೆಳಗಿನ ಒಸಡುನ್ನು ಸ್ಪರ್ಶಿಸುತ್ತದೆ. ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಶಬ್ದ ಮಾಡಿ.

ಉದಾಹರಣೆಗಳು:

Yellow, yesterday, young, you, your

ನಾಲಿಗೆ ಟ್ರಿಸ್ಟರ್:

Yummy yellow yoghurt, yum yum yum

- 'th' ನಲ್ಲಿರುವಂತೆ this

ನಾಲಿಗೆಯ ತುದಿಯನ್ನು ಮೇಲಿನ ಮತ್ತು ಕೆಳಗಿನ ಮುಂಭಾಗದ ಹಲ್ಲುಗಳ ನಡುವೆ ಇರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಧ್ವನಿಸುತ್ತದೆ.

ಉದಾಹರಣೆಗಳು:

This, the, whether, father, mother

ನಾಲಿಗೆ ಟ್ರಿಸ್ಟರ್:

The feather in father's cap is quite another

- 'th' ನಲ್ಲಿರುವಂತೆ three

ನಾಲಿಗೆಯ ತುದಿಯನ್ನು ಮೇಲಿನ ಮತ್ತು ಕೆಳಗಿನ ಮುಂಭಾಗದ ಹಲ್ಲುಗಳ ನಡುವೆ ಇರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗಾಳಿಯನ್ನು ಬಲವಂತವಾಗಿ ಹೊರಹಾಕಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇದು ಧ್ವನಿರಹಿತವಾಗಿದೆ.

ಉದಾಹರಣೆಗಳು:

Thirteen, thorough, Thursday, author, thanks

ನಾಲಿಗೆ ಟ್ವಿಸ್ಟರ್:

Thirty-three thirsty, thundering thoroughbreds thumped Mr. Thurber on Thursday then the thick teeth bit through the three thorns that the thin tree thrust forth

2.1.11 ನೌಕಾಪಡೆಯ ಕರೆ ಪಟ್ಟಿ

ನೌಕಾಪಡೆಯ ಕರೆ ಪಟ್ಟಿಯು ನೌಕಾಪಡೆಯು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಿದ ಪದಗಳ ವಿಶೇಷ ಪಟ್ಟಿಯಾಗಿದೆ. ದೂರವಾಣಿ/ನಿಸ್ತಂತು ರೇಖೆದೃಂತ ಇರುವ ಇತರ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಕಷ್ಟಪಡುವ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ಇದನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಇಲ್ಲಿಂದ:

A for Alfa	J for Juliette	S for Sierra
B for Bravo	K for Kilo	T for Tango
C for Charlie	L for Lima	U for Uniform
D for Delta	M for Mike	V for Victor
E for Echo	N for November	W for Whiskey
F for Foxtrot	O for Oscar	X for X-ray
G for Golf	P for Papa	Y for Yankee
H for Hotel	Q for Quebec	Z for Zulu
I for India	R for Romeo	

2.1.12 ನಿರರ್ಗಳವಾಗಿ ಆಂಗ್ಲ ಮಾತನಾಡಬೇಕು

ಸಿಎಸ್‌ಆರ್ ಬಂಟಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಾದ ಶ್ರೀಮತಿ ಫೋರ್ಡ್ ಅವರ ನಡುವಿನ ಈ ಸಂಭಾಷಣೆಯನ್ನು ಓದಿ.

ಬಂಟಿ: "ಹಲೋ ಮೇಡಂ, ನಾನು ಬಂಟಿ ನಿಮ್ಮ ಸಾಲದ ಪಾವತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ನಿಮ್ಮೊಂದಿಗೆ ಮಾತನಾಡಲು ಬಯಸುತ್ತೇನೆ."

ಶ್ರೀಮತಿ ಫೋರ್ಡ್: "ಹೌದು ಹೇಳಿ."

ಬಂಟಿ: "ನೀವು ಮನೆ ಅಲಂಕಾರದ ಸಾಲವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತಿದ್ದೀರಾ ಮೇಮ್? ನಾವು ಇಎಂಐ ಪಡೆಯುತ್ತಿಲ್ಲ."

ಶ್ರೀಮತಿ ಫೋರ್ಡ್: "ಯುವಕ, ನೀವು ಯಾವ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮಾತನಾಡುತ್ತಿದ್ದೀರಿ? ನಾನು ಇಪ್ಪತ್ತು ವರ್ಷಗಳಿಂದ ಶಾಲೆಗಳಲ್ಲಿ ಕಲಿಸುತ್ತಿದ್ದೇನೆ ಮತ್ತು ಯಾರೂ ನನ್ನೊಂದಿಗೆ ಈ ರೀತಿ ಮಾತನಾಡಿಲ್ಲ!"

ಬಂಟಿ: "ನಾನು ಒರಟನಲ್ಲ ಮಾಮ್, ಸಾಲವನ್ನು ಪಾವತಿಸದಿದ್ದರೆ ಮಾತ್ರ ಹೇಳುತ್ತೇನೆ..... ಆಗ ಅದು ಅಪಾಯ."

ಶ್ರೀಮತಿ ಫೋರ್ಡ್: "ಅಪಾಯವೇ? ನೀವು ನನಗೆ ಬೆದರಿಕೆ ಹಾಕುತ್ತೀರಾ?"

ಬಂಟಿ: "ಇಲ್ಲ ಮೇಡಂ, ನೀವು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಿದ್ದೀರಿ ಎಂದು ನಾನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಿದ್ದೇನೆ."

ಶ್ರೀಮತಿ ಫೋರ್ಡ್: "ನನಗೆ ಅರ್ಥಮಾಡಿಸಲು ನೀನು ಯಾರು? ನಾನು ನನ್ನ ಸಾಲವನ್ನು ಉತ್ತಮ ಸೇವೆಯೊಂದಿಗೆ ಮತ್ತೊಂದು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ಬದಲಾಯಿಸುತ್ತಿದ್ದೇನೆ!"

ಈ ಉದಾಹರಣೆಯು ನಾವು ಏನು ಮಾಡಲು ಬಯಸುತ್ತೇವೆ ಎಂಬುದರ ವಿರುದ್ಧವಾಗಿದೆ. ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಿದ್ಧ ಮಾಹಿತಿಯೊಂದಿಗೆ ಸುಗಮ ಮತ್ತು ಸುಲಭವಾದ ಸೇವೆಯನ್ನು ಪಡೆಯಬೇಕೆಂದು ನಾವು ಬಯಸುತ್ತೇವೆ. ನಮ್ಮ ಮಾತು ಸರಿಯಾಗಿರಬೇಕು, ಸರಳವಾಗಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಸುಲಭವಾಗಿರಬೇಕು. ನಿಮ್ಮ ವೃತ್ತಿಜೀವನದಲ್ಲಿ ಮುಂದುವರಿಯಲು ನೀವು ಮೂಲ ಆಂಗ್ಲ ಭಾಷೆ ಅನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಮಾತನಾಡಬೇಕು.

ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಭಾಗಗಳಲ್ಲಿ ನಿರರ್ಗಳವಾಗಿ ಆಂಗ್ಲ ಮಾತನಾಡಲು ನಿಮಗಾಗಿ ಕೆಲವು ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಇಲ್ಲಿವೆ.

2.1.13 "A", "An", "The"

ಇದರ ಸರಿಯಾದ ಬಳಕೆ ಇಲ್ಲಿದೆ 'a'.

ಉದಾಹರಣೆ 1: This is a call centre.

ಉದಾಹರಣೆ 2: He is a difficult customer.

ನಿಯಮ: ವಸ್ತುವು ಯಾವುದಾದರೂ ಒಂದಾಗಿದ್ದರೆ, ನಂತರ ವಸ್ತುವಿನ ಮೊದಲು "a" ಅನ್ನು ಬಳಸಿ.

ಇದರ ಸರಿಯಾದ ಬಳಕೆ ಇಲ್ಲಿದೆ 'an'.

ಉದಾಹರಣೆ 1: I have an irate customer to handle.

ಉದಾಹರಣೆ 2: I will send you an email about the details.

ನಿಯಮ: ವಸ್ತುವು ಯಾವುದಾದರೂ ಒಂದಾಗಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ಸ್ವರ ಧ್ವನಿಯೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಾರಂಭವಾದಾಗ "an" ಅನ್ನು ಬಳಸಿ.

ಜನರು ಯಾವಾಗಲೂ ಲೇಖನವನ್ನು ಬಿಡುತ್ತಾರೆ - 'The'. ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ವಿಷಯದ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡುವಾಗ ನಾವು ಲೇಖನವನ್ನು ಬಳಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

ಉದಾಹರಣೆ 1: I am going to the office.

ಉದಾಹರಣೆ 2: Kindly be on the line.

ಉದಾಹರಣೆ 3: Will you take the call'?

ಉದಾಹರಣೆ 4: This is the 'accepting order' department.

ನಿಯಮ: ವಸ್ತು ಯಾವುದು ಎಂದು ನಿಮಗೆ ತಿಳಿದಾಗ, ಯಾವಾಗಲೂ 'The' ಬಳಸಿ.

2.1.14 "I", "you", "he/she/they"

ಬಂಟಿಯನ್ನು ತನ್ನ ಸ್ನೇಹಿತರೊಬ್ಬರು ಪರಿಚಯಿಸಲು ಕೇಳಿದರು. ಬಂಟಿ ತನ್ನನ್ನು ಹೇಗೆ ಪರಿಚಯಿಸಿಕೊಂಡಿದ್ದಾನೆಂದು ನೋಡೋಣ.

"Myself Bunty, working in a BPO."

ಅವನ ಸ್ನೇಹಿತ ಅವನನ್ನು ಸರಿಪಡಿಸಿದನು ಮತ್ತು ಎಗಿರಬೇಕು ಎಂದು ಸೂಚಿಸಿದನು 'I am Bunty. I work in a BPO.'

ಈಗ ಸರ್ವನಾಮಗಳ ಸರಳ ಬಳಕೆಯನ್ನು ನೋಡೋಣ I, You, He and She

ಸರ್ವನಾಮಗಳ ಬಳಕೆ	ಉದಾಹರಣೆ
"I" - ಮೊದಲ ವ್ಯಕ್ತಿ	I will put you on hold now.
"You" - ಎರಡನೇ ವ್ಯಕ್ತಿ	You will receive an email soon.
"He"/"She"/"They" - ಮೂರನೇ ವ್ಯಕ್ತಿ	She will help you with your enquiry. He will meet you in the canteen. They will help you with your enquiry.

2.1.15 “ಸಾಮಾನ್ಯ ತಪ್ಪುಗಳು

ಮಾತನಾಡುವಾಗ ನಾವು ಮಾಡುವ ಕೆಲವು ಸಾಮಾನ್ಯ ತಪ್ಪುಗಳನ್ನು ನೋಡೋಣ.

ತಪ್ಪು	ನಿಯಮ	ಸರಿ
"Sir, I tried to call you an hourback."	When we indicate the past, instead of 'back; we must use 'ago'.	"Sir, I tried to call you an hourago"
"All the peoples who bought this product have liked it."	People and children are plural by themselves. Do not add an's' to either of these words.	"All the people who bought this product have liked it."
"Ma' am, you bought the matter up."	'Bought' is the past tense of 'buy; while 'brought up' is the past tense of bringing something up.	"Ma' am, you brought the matter up."
"Is today your happy birthdayMa'am?"	While you sing, 'Happy Birthday!' to people, the actual day is just the person's birthday.	"Is today your birthdayMa'am?"

2.1.16 ನಿಮ್ಮ ನಿರರ್ಗಳತೆಯನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು

ಕೆಳಗಿನ ಐದು ಸುಲಭ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ನೀವು ಸರಿಯಾದ ಆಂಗ್ಲ ಮಾತನಾಡಲು ಕಲಿಯಬಹುದು.

ಈಗ ಬಂಟಿ ಅವರು ಶ್ರೀಮತಿ ಫೋರ್ಡ್ ಅವರೊಂದಿಗೆ ಈ ಹಿಂದೆ ಮಾಡಿದ ಅದೇ ಸಾಲ ಸಂಗ್ರಹಣೆ ಕರೆಯಲ್ಲಿ ಹೇಗೆ ಮಾತನಾಡುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ನೋಡೋಣ. ಬಂಟಿ ಅವರು ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಅನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಮಾತನಾಡಲು ಕೆಲವು ಒಳಹರಿವು ಮತ್ತು ಸರಿಯಾದ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನವನ್ನು ಪಡೆದಿದ್ದಾರೆ.

ಬಂಟಿ: "ಹಲೋ ಮೇಡಮ್, ಇದು ಸೋಸಿಂಗ್ ಸೊಲ್ಯೂಷನ್ಸ್‌ನಿಂದ ಬಂಟಿ. ನಿಮ್ಮ ಸಾಲದ ಪಾವತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ನಾನು ನಿಮ್ಮೊಂದಿಗೆ ಮಾತನಾಡಲು ಬಯಸುತ್ತೇನೆ."

ಶ್ರೀಮತಿ ಫೋರ್ಡ್: "ಹೌ ಸರಿ, ಹೌದು ಹೇಳಿ."

ಬಂಟಿ: "ನೀವು ಒಂದು ವರ್ಷದ ಹಿಂದೆ, ಅಂದರೆ ಒಂದು ವರ್ಷದ ಹಿಂದೆ ಮನೆ ಅಲಂಕಾರ ಸಾಲವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಂಡಿದ್ದೀರಿ. ಕಳೆದ ಎರಡು ತಿಂಗಳಿಂದ ನಮಗೆ EMI ಬಂದಿಲ್ಲ ಮೇಡಂ."

ಶ್ರೀಮತಿ ಫೋರ್ಡ್: "ಹೌದು, ಯುವಕ. ನನಗೆ ಅದು ಗೊತ್ತು. ನನಗೆ ಕೆಲವು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಮಸ್ಯೆಗಳಿದ್ದವು".

ಬಂಟಿ: "ನನಗೆ ಅರ್ಥವಾಯಿತು ಮೇಡಂ. ಬಡ್ಡಿಯ ಮೊತ್ತವು ಹೆಚ್ಚುತ್ತಿದೆ ಎಂದು ನಾನು ನಿಮಗೆ ಹೇಳಲು ಬಯಸುತ್ತೇನೆ. ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಕಂಡುಹಿಡಿಯಲು ನಾನು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಬಹುದೇ?"

ಶ್ರೀಮತಿ ಫೋರ್ಡ್: "ಹಾಂ... ನೀನೊಬ್ಬ ಸಭ್ಯ ಯುವಕ. ಸರಿ ಹೇಳು..."

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

ಸಲಹೆಗಳು

- ಆಂಗ್ಲ ಪತ್ರಿಕೆಯನ್ನು ಜೋರಾಗಿ ಓದಿ.
- ಕನ್ನಡಿಯ ಮುಂದೆ ಗಟ್ಟಿಯಾಗಿ ಓದುವುದನ್ನು ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡಿ.
- ಆಂಗ್ಲ ಸುದ್ದಿಗಳನ್ನು ಆಲಿಸಿ.
- ಮನೆಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಕೆಲಸದಲ್ಲಿರುವ ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬರೊಂದಿಗೆ ನಿರಂತರವಾಗಿ ಆಂಗ್ಲದಲ್ಲಿ ಮಾತನಾಡಿ.

ಚೆನ್ನಾಗಿ ಮಾತನಾಡುವ ನಾಯಕರು/ಹಿರಿಯರು ಮತ್ತು ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳನ್ನು ಗಮನಿಸಿ ಮತ್ತು ಅವರ ನುಡಿಗಟ್ಟುಗಳನ್ನು ಅನುಕರಿಸಿ.

- ನಿಮ್ಮ ಭಾಷಣವನ್ನು ಸರಿಪಡಿಸಲು ಯಾವಾಗಲೂ ಉತ್ಸುಕರಾಗಿರಿ ಮತ್ತು ಸಿದ್ಧರಾಗಿರಿ.

ಸಲಹೆಗಳ ಮೇಲೆ ತಕ್ಷಣವೇ ಕೆಲಸ ಮಾಡಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಿ ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಆಚರಣೆಯಲ್ಲಿ ಇರಿಸಿ.

2.1.17 ಎಲ್ಲಾ ಪಠ್ಯಕ್ರಮದ

ಅವುಗಳಲ್ಲಿನ ಉಚ್ಚಾರಾಂಶಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಕೆಳಗಿನ ಉದಾಹರಣೆಗಳಲ್ಲಿನ ಪದಗಳನ್ನು ಗಮನಿಸೋಣ.

1. "Good Morning!"

- Good - ಒಂದು ಸ್ವರ ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ 'oo'. ಆದ್ದರಿಂದ ಪದವು ಕೇವಲ ಒಂದು ಉಚ್ಚಾರಾಂಶವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ, ಅಥವಾ ಪದವು ಏಕಾಕ್ಷರವಾಗಿದೆ.
- Morning - mor-ning- ಎರಡು ಸ್ವರ ಶಬ್ದಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ, 'or', 'i'. ಆದ್ದರಿಂದ ಪದವು ಎರಡು ಉಚ್ಚಾರಾಂಶಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ.

2. "May I explain the offer to you?"

- 'May' ಒಂದು ಸ್ವರ ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ a. ಆದ್ದರಿಂದ ಇದು ಏಕಾಕ್ಷರವಾಗಿದೆ.
- 'I' ಒಂದು ಉಚ್ಚಾರಾಂಶವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ.
- 'Explain' ಎರಡು ಉಚ್ಚಾರಾಂಶಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ - ex-plain
- 'The' ಒಂದು ಉಚ್ಚಾರಾಂಶವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ.
- 'Offer' ಎರಡು ಉಚ್ಚಾರಾಂಶಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ - off-er
- 'To' ಒಂದು ಉಚ್ಚಾರಾಂಶವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ.
- 'You' ಒಂದು ಉಚ್ಚಾರಾಂಶವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ.

3. "Please hold on."

- 'Please' ಒಂದು ಉಚ್ಚಾರಾಂಶವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ.
- 'Hold' ಒಂದು ಉಚ್ಚಾರಾಂಶವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ.

ಸಲಹೆಗಳು

- ಪದದಲ್ಲಿನ ಉಚ್ಚಾರಾಂಶಗಳ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಗುರುತಿಸುವ ಇನ್ನೊಂದು ವಿಧಾನವೆಂದರೆ, ನೀವು ಪದವನ್ನು ನಿಧಾನವಾಗಿ ಉಚ್ಚರಿಸಿದಾಗ ನಿಮ್ಮ ಬಾಯಿ ಎಷ್ಟು ಬಾರಿ ತೆರೆಯುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಎಣಿಸುವುದು.
- 'On' ಒಂದು ಉಚ್ಚಾರಾಂಶವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ.

2.1.18 ಪದದ

ಆಂಗ್ಲದಲ್ಲಿ, ನಾವು ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಉಚ್ಚಾರಾಂಶವನ್ನು ಒಂದೇ ಬಲ ಅಥವಾ ಬಲದೊಂದಿಗೆ ಹೇಳುವುದಿಲ್ಲ. ಒಂದು ಪದದಲ್ಲಿ, ನಾವು ಒಂದು ಉಚ್ಚಾರಾಂಶಕ್ಕೆ ಒತ್ತು ನೀಡುತ್ತೇವೆ. ನಾವು ಒಂದು ಉಚ್ಚಾರಾಂಶವನ್ನು ತುಂಬಾ ಜೋರಾಗಿ ಹೇಳುತ್ತೇವೆ ಮತ್ತು ಉಳಿದ ಎಲ್ಲಾ ಉಚ್ಚಾರಾಂಶಗಳನ್ನು ಬಹಳ ಸದ್ದಿಲ್ಲದೆ ಹೇಳುತ್ತೇವೆ.

3 ಪದಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳೋಣ: photograph, photographer and photographic. ಮಾತನಾಡುವಾಗ ಅವು ಒಂದೇ ರೀತಿ ಧ್ವನಿಸುತ್ತವೆಯೇ? ಇಲ್ಲ, ಏಕೆಂದರೆ ನಾವು ಪ್ರತಿ ಪದದಲ್ಲಿ ಒಂದು ಉಚ್ಚಾರಾಂಶವನ್ನು ಒತ್ತಿಹೇಳುತ್ತೇವೆ. ಮತ್ತು ಇದು ಯಾವಾಗಲೂ ಒಂದೇ ಉಚ್ಚಾರಾಂಶವಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ.

ಪದದಲ್ಲಿ, 'photograph', 3 ಉಚ್ಚಾರಾಂಶಗಳಿವೆ, ಮತ್ತು ಈ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಮೊದಲನೆಯದನ್ನು ಒತ್ತಿಹೇಳಲಾಗುತ್ತದೆ - 'PHO-to-graph'.

ಪದದಲ್ಲಿ, 'photographer', 4 ಉಚ್ಚಾರಾಂಶಗಳಿವೆ, ಮತ್ತು ಎರಡನೆಯದು ಈ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಒತ್ತಿಹೇಳುತ್ತದೆ - 'pho-TO-graph-er

ಪದದಲ್ಲಿ, 'photographic', 4 ಉಚ್ಚಾರಾಂಶಗಳಿವೆ, ಮತ್ತು ಮೂರನೆಯದನ್ನು ಈ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಒತ್ತಿಹೇಳಲಾಗುತ್ತದೆ - 'pho-to-GRAPH-ic'.

ಇದು ಎರಡು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಉಚ್ಚಾರಾಂಶಗಳೊಂದಿಗೆ ಎಲ್ಲಾ ಪದಗಳಲ್ಲಿ ಸಂಭವಿಸುತ್ತದೆ.

ಉದಾಹರಣೆಗೆ: TEACH-er, CHIN-a, AFT-er, conver-SA-tion, IN-teresting, im-POR-tant, de-MAND, a-BOVE, CUS-tomer, PRO-duct, COM-pany, MIN-ute, speci-AL-ity, OFF-er, etc.

ಒತ್ತು ನೀಡದ ಉಚ್ಚಾರಾಂಶಗಳು ದುರ್ಬಲ ಅಥವಾ ಚಿಕ್ಕದಾಗಿರುತ್ತವೆ ಅಥವಾ ಶಾಂತವಾಗಿರುತ್ತವೆ.

ಆಂಗ್ಲದಲ್ಲಿನ ಪದದ ಒತ್ತಡವು ಐಚ್ಛಿಕವಲ್ಲ, ಅದು ಭಾಷೆಯ ಭಾಗವಾಗಿದೆ. ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ನೀವು ಪದವನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಕೇಳದಿದ್ದರೆ, ಒತ್ತಡದ ಸ್ಥಾನದಿಂದಾಗಿ ನೀವು ಇನ್ನೂ ಪದವನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು.

ಈಗ ನೀವು ಯಾರೊಂದಿಗಾದರೂ ದೂರವಾಣಿ ಮೂಲಕ ಕೆಟ್ಟ ಸಂಪರ್ಕದ ಲೈನ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಮಾತನಾಡುತ್ತಿದ್ದೀರಿ ಎಂದು ಊಹಿಸಿ. ನೀವು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಕೇಳಲು ಸಾಧ್ಯವಿಲ್ಲ. ವಾಸ್ತವವಾಗಿ, ನೀವು ಈ ಪದಗಳಲ್ಲಿ ಒಂದರ ಮೊದಲ ಎರಡು ಉಚ್ಚಾರಾಂಶಗಳನ್ನು ಮಾತ್ರ ಕೇಳುತ್ತೀರಿ, photo... ಇದು ಯಾವ ಪದ, photograph ಅಥವಾ photographer? ಸಹಜವಾಗಿ, ಪದಗಳ ಒತ್ತಡದಿಂದ ಅದು ಯಾವ ಪದ ಎಂದು ನೀವು ತಕ್ಷಣವೇ ತಿಳಿಯುವಿರಿ ಏಕೆಂದರೆ ವಾಸ್ತವದಲ್ಲಿ ನೀವು PHOtO... ಅಥವಾ phoTO... ಆದ್ದರಿಂದ ಇಡೀ ಪದವನ್ನು ಕೇಳದೆಯೇ, ಬಹುಶಃ ಪದವು PHOtO...graph ಅಥವಾ phoTO.. grapher ಎಂದು ತಿಳಿಯುತ್ತದೆ. ಸಹಜವಾಗಿ, ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ನಿಮ್ಮ ಸಂಭಾಷಣೆಯ 'ಸಂದರ್ಭ'ವೂ ಇದೆ.

ಒತ್ತಡವು ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಅನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ನಮಗೆ ಹೇಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಎಂಬುದಕ್ಕೆ ಇದು ಒಂದು ಸರಳ ಉದಾಹರಣೆಯಾಗಿದೆ.

ಪದದ ಒತ್ತಡದ ಬಗ್ಗೆ ಎರಡು ಪ್ರಮುಖ ನಿಯಮಗಳಿವೆ:

1. ಒಂದು ಪದ, ಒಂದು ಒತ್ತಡ. (ಒಂದು ಪದವು ಎರಡು ಒತ್ತಡಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವುದಿಲ್ಲ. ಆದ್ದರಿಂದ ನೀವು ಎರಡು ಒತ್ತಡಗಳನ್ನು ಕೇಳಿದರೆ, ನೀವು ಎರಡು ಪದಗಳನ್ನು ಕೇಳಿದ್ದೀರಿ, ಒಂದು ಪದವಲ್ಲ.)
2. ಒತ್ತಡವು ಯಾವಾಗಲೂ ಸ್ವರದಲ್ಲಿ ಇರುತ್ತದೆ

ಸಲಹೆಗಳು

- ನಿಮ್ಮ ಭಾಷಣದಲ್ಲಿ ನೀವು ಪದದ ಒತ್ತಡವನ್ನು ಬಳಸಿದರೆ, ನೀವು ತಕ್ಷಣವೇ ಮತ್ತು ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತವಾಗಿ ಉಚ್ಚಾರಣೆ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಹಿಕೆಯನ್ನು ಸುಧಾರಿಸುತ್ತೀರಿ.

2.1.19 ಪದಗಳ ಒತ್ತಡದ ನಿಯಮಗಳು

ಯಾವ ಉಚ್ಚಾರಾಂಶವನ್ನು ಒತ್ತಿಹೇಳಬೇಕು ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಕೆಲವು ನಿಯಮಗಳಿವೆ.

ನೀವು ಹೊಸ ಪದವನ್ನು ಕಲಿಯುವಾಗ, ನೀವು ಅದರ ಒತ್ತಡದ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಸಹ ಕಲಿಯಬೇಕು. ನೀವು ಶಬ್ದಕೋಶ ಪುಸ್ತಕವನ್ನು ಇಟ್ಟುಕೊಂಡರೆ, ಯಾವ ಉಚ್ಚಾರಾಂಶವನ್ನು ಒತ್ತಿಹೇಳುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ತೋರಿಸಲು ಟಿಪ್ಪಣಿ ಮಾಡಿ.

ಮೊದಲು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಎರಡು ಮೂಲಭೂತ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ, ಇತರ ನಿಯಮಗಳು ಮಾತಿನ ಭಾಗಗಳನ್ನು ಆಧರಿಸಿವೆ. ಪದವು ನಾಮಪದ, ವಿಶೇಷಣ ಅಥವಾ ಕ್ರಿಯಾಪದವೇ ಎಂಬುದನ್ನು ಅವರು ಅವಲಂಬಿಸಿರುತ್ತಾರೆ.

1. ಮೊದಲ ಉಚ್ಚಾರಾಂಶದ ಮೇಲೆ ಒತ್ತಡ ಉದಾಹರಣೆಗಳು:

- a. 'It is a PRESent for you along with the package sir'.
- b. 'The Product is an ExPort from China sir'.
- c. 'Have you placed the box on a Table ma'am?'

- ಹೆಚ್ಚಿನ ಎರಡು ಉಚ್ಚಾರಾಂಶಗಳ ವಿಶೇಷಣಗಳು

ಉದಾಹರಣೆಗಳು:

- a. 'look for the SLEnDer wire that is behind the instrument sir.'
- b. 'I will be happy to send the execuTive tomorrow ma'am'

2. ಕೊನೆಯ ಉಚ್ಚಾರಾಂಶದ ಮೇಲೆ ಒತ್ತಡ

- ಹೆಚ್ಚಿನ ಎರಡು ಉಚ್ಚಾರಾಂಶಗಳ ಕ್ರಿಯಾಪದಗಳು

ಉದಾಹರಣೆಗಳು:

- Please pre-SENT your credit card and the time of check-in sir.'
- 'You'll have to ex-PORT the data to an Excel file sir.'
- 'You'll have to de-CIDE on the date of travel first ma'am.'
- 'You can be-GIN to use the service in 24 hours sir.'

3. ಅಂತಿಮ ಉಚ್ಚಾರಾಂಶದ ಮೇಲೆ ಒತ್ತಡ. ಉಪಾಂತ್ಯ ಎಂದರೆ ಅಂತ್ಯದಿಂದ ಎರಡನೆಯದು ಎಂದರ್ಥ.

- ಪದಗಳು ಕೊನೆಗೊಳ್ಳುತ್ತವೆ '-ic'

ಉದಾಹರಣೆಗಳು:

- 'It loo this the GRAPH-ic card of your computer is not working sir.'
- 'The geo-GRAPH-ic location of your last mobile has been located sir.'

- ಪದಗಳು ಕೊನೆಗೊಳ್ಳುತ್ತವೆ -sion ಮತ್ತು -tion

ಉದಾಹರಣೆಗಳು:

- 'The company channel on your tele-VI-sion, will give you details of your recharge status ma'am'.
- 'The available colours are car-NA-tion red, crimson red and aquamarine blue.'

5. ಪೂರ್ವ-ಉತ್ತಮ ಉಚ್ಚಾರಾಂಶದ ಮೇಲೆ ಒತ್ತಡ. ಪೂರ್ವ-ಉತ್ತಮ ಎಂದರೆ ಅಂತ್ಯದಿಂದ ಮೂರನೆಯದು.

- ಪದಗಳು ಕೊನೆಗೊಳ್ಳುತ್ತವೆ -cy, ty, -phy, -gy

ಉದಾಹರಣೆಗಳು:

- 'Can you tell me the con-SIS-tency of these errors on the machine sir?'
- 'The ac-TI-vity records for your telephone will be
- 'The company phi-LO-sophy towards customer satisfaction is incomparable ma'am. Be assured your concern will be taken care of.'
- 'Your medical insurance will be finalized only after your cardi-O-logy report is finalized sir.'

- ಪದಗಳು ಕೊನೆಗೊಳ್ಳುತ್ತವೆ — al

ಉದಾಹರಣೆಗಳು:

- 'It's CRI-tical for me to know the exact details of the expense ma' am, only then can I investigate it further.'
- 'We have an ADDI-tional package with the platinum pack ma' am. Would you like to have it?'

6. ಸಂಯುಕ್ತ ಪದಗಳು (ಎರಡು ಭಾಗಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಪದಗಳು).

- ನಾಮಪದಗಳಿಗೆ ಮೊದಲ ಭಾಗದಲ್ಲಿ ಒತ್ತಡ

ಉದಾಹರಣೆಗಳು:

- 'Can I have some BACK-ground information ma' am?'
- 'It is possible that the KEY-board is not functioning correctly sir.'

ಸಲಹೆಗಳು

- ಪದಗಳ ಧ್ವನಿ ಸಂಬಂಧವಾದ ಕಾಗುಣಿತಕ್ಕಾಗಿ ನೀವು ನಿಘಂಟಿನಲ್ಲಿ ನೋಡಬಹುದು. ಇಲ್ಲಿ ಅವರು ಯಾವ ಉಚ್ಚಾರಾಂಶವನ್ನು ಒತ್ತಿಹೇಳುತ್ತಾರೆ ಎಂಬುದನ್ನು ತೋರಿಸುತ್ತಾರೆ, ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಒತ್ತಿದ ಉಚ್ಚಾರಾಂಶದ ಸ್ವಲ್ಪ ಮೊದಲು ಅಪಾಸ್ತೃಪ್ತಿ (') ಅನ್ನು ಒತ್ತಿರಿ. ನಿಘಂಟಿನ ಪ್ರಾರಂಭದಲ್ಲಿರುವ ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು ಬಳಸಿದ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ..

- ಗುಣವಾಚಕಗಳಿಗೆ ಎರಡನೇ ಭಾಗದಲ್ಲಿ ಒತ್ತಡ
ಉದಾಹರಣೆಗಳು:
a. 'In our retro caller tune facility, we have some nice old-FASH-ironed melodies ma'am.'
b. 'It was nice talking to a good-TEM-pared lady like you ma' am.'
- ಕ್ರಿಯಾಪದಗಳಿಗೆ ಎರಡನೇ ಭಾಗದಲ್ಲಿ ಒತ್ತಡ
ಉದಾಹರಣೆಗಳು:
a. 'I under-STAND your problem sir. I will need a little more information, before I can help you.'
b. 'Did you over-CHAR-ge me for this service?'

2.1.20 ಭಾಷೆಯೇತರ ಭಾಷೆಯ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು

ವಿಭಿನ್ನ ಸಾಂಸ್ಕೃತಿಕ ಸಾಮಾಜಿಕ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳು (CSR) ತಮ್ಮ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಗಳಲ್ಲಿ ಹಿಂದಿ ಮಾತನಾಡುವ ವಿಧಾನವನ್ನು ನೋಡೋಣ.
ಆ ಸಾಂಸ್ಕೃತಿಕ ಸಾಮಾಜಿಕ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ಕೇಳುವ ಗ್ರಾಹಕರು ಹೇಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಿದರು ಎಂಬುದನ್ನು ಈಗ ನೋಡಿ.....

CSR1 (Punjabi): "Hello-ji! Main aapki madad kaise kara sakte hoon? "

ಗ್ರಾಹಕ: "Hello, hello? Kya main Fone-Fone main billing ki baat kar sakta hoon'? "

CSR1: "Crack-ed ji! Yeh billing da kya mamla hain? "

ಗ್ರಾಹಕ: "Cracked? Kya matlab tumhara? Main abhi complain kar deta hoon!!! "

CSR2 (Bihari): "Helloooo. Hum aapka kaise madad kar sakta hoon? "

ಗ್ರಾಹಕ: "Mujhe apne EMI ke bare mein batao."

CSR2: "To boliye na. ka EMI bharna chahte hoo? "

ಗ್ರಾಹಕ: "Hum baad mein phone karta hoon! "

CSR 3 (Bombaiya): "Hum aapka kaise madad kar sakta hoon'? "

ಗ್ರಾಹಕ (Bengali Language): "Hello. kya ham Sourcing mein baat kar rahe hain? "

CSR3: "Haan Ma' am. Right bola. Aap ko kuch mangta kya? "

ಗ್ರಾಹಕ: "Mangta kya? Tum kya bolta hain humko nahin pata! "

CSR4 (Neutral Hindi): "Aadaab, aapka swaagat hain. Hum aapki kya seva kar sakte hain."

ಗ್ರಾಹಕ: "Sorry'? Main table khareedna chahta hoon."

CSR4: "Avashya. Kaunsi aakar ka table khareedegi."

ಗ್ರಾಹಕ: "Aakar? Nahin nahin — table chahiye. "

ಸಾಂಸ್ಕೃತಿಕ ಸಾಮಾಜಿಕ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳು 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 ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಬಲವಾದ ಭಾಷೆ ಬರುತ್ತದೆ.

2.1.21 ತಟಸ್ಥ ಭಾಷೆಯೊಂದಿಗೆ ಮಾತನಾಡುವುದು

ಬಂಟಿ ಅವರ ಉತ್ತಮ ಭಾಷೆಯೇತರ ಹಿಂದಿಯೊಂದಿಗೆ ಕರೆಯನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿಭಾಯಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಈಗ ನೋಡೋಣ.

ಬಂಟಿ: Namaskar Ma'am, main Bunty Sourcing Solutions se.. aapki kya madad kar sakta hoon'?

ಗ್ರಾಹಕ: Mujhe Sourcing Solutions mein baat kama hain.

ಬಂಟಿ: Haanji, yeh Sourcing hi hain. Boliye, aap ko billing se baat karni hain ya order dena hain?

ಗ್ರಾಹಕ: Order hi dena hain... woh maine plate set dekha tha...

ಬಂಟಿ: Kripaya mujhe aapka naam bataiye, jo aapke credit card par diya hua hai. Kya mein aapka pataa jaan sakta hoon?

ಬಂಟಿ: Kya mein aapka phone number jaan sakta hoon?

ಗ್ರಾಹಕ: 9930427896.

ಬಂಟಿ: Dhanyawad Ma' am, Aap jis product ka order dena chahate hai uska naam ya code bata sakte hain?

ಗ್ರಾಹಕ: CRZ 5834.

ಬಂಟಿ: Shukriya Ma' am, Aap kitna order dena chahate hain aur aapke Bhugtaan ka tareeka kaunsa hoga? COD ya creditcard? 3 se 5 karyakaari dino mein yeh product aap tak pahuchaya jayega. Anya kisi poochtaach ke liye, kripaya 988877888 par phone kijiye. Phone kame ke liye dhanyawaad. Aapka din shubh rahe.

2.1.22 ಭಾಷೆಯೇತರ ಭಾಷೆಯನ್ನು ಹೇಗೆ ಪಡೆಯುವುದು

ನೀವು ಹೇಳುತ್ತಿರುವುದನ್ನು ಕೇಳಲು ಸಿದ್ಧರಿರುವ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಬಲವಾದ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಯು ಅಡ್ಡಿಯಾಗಬಹುದು.

ತಟಸ್ಥ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಹಿಂದಿ ಮಾತನಾಡಲು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವ ಕೆಲವು ಸಲಹೆಗಳು ಇಲ್ಲಿವೆ.

- ಹಿಂದಿ ಪತ್ರಿಕೆಯನ್ನು ಜೋರಾಗಿ ಓದಿ
- ಸರಿಯಾದ ವಿರಾಮಗಳೊಂದಿಗೆ ಹಿಂದಿ ಪುಸ್ತಕಗಳನ್ನು ಓದಿ
- ಹಿಂದಿ ಸುದ್ದಿಗಳನ್ನು ಆಲಿಸಿ
- ಧ್ವನಿ ಸಮನ್ವಯತೆಯನ್ನು ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡಿ
- ಉತ್ತಮ ತಟಸ್ಥ ಹಿಂದಿ ಮಾತನಾಡುವ ಸ್ನೇಹಿತನೊಂದಿಗೆ ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡಿ

ಕೇಳುವುದು ಶ್ರವಣದಂತೆಯೇ ಅಲ್ಲ.

ಕೇಳುವಿಕೆಯು ನೀವು ಕೇಳುವ ಶಬ್ದಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ, ಆದರೆ ಆಲಿಸುವಿಕೆಯು ಅದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನದನ್ನು ಬಯಸುತ್ತದೆ: ಇದಕ್ಕೆ ನೀವು ಏಕಾಗ್ರತೆಯ ಅಗತ್ಯವಿರುತ್ತದೆ. ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ಕಥೆಯನ್ನು ಆಲಿಸುವಾಗ, ಕಥೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತ್ರವಲ್ಲ, ಅದನ್ನು ಹೇಗೆ ಹೇಳಲಾಗುತ್ತದೆ, ಭಾಷೆ ಮತ್ತು ಧ್ವನಿಯ ಬಳಕೆ ಮತ್ತು ದೇಹ ಭಾಷೆಯ ಬಳಕೆಗೆ ಗಮನ ಕೊಡುವುದು ಎಂದರ್ಥ. ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಹೇಳುವುದಾದರೆ, ಮೌಖಿಕ ಮತ್ತು ಮೌಖಿಕ ಸಂದೇಶಗಳೆರಡರ ಬಗ್ಗೆಯೂ ತಿಳಿದಿರುವುದು ಎಂದರ್ಥ. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಆಲಿಸುವ ನಿಮ್ಮ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವು ಈ ಸಂದೇಶಗಳನ್ನು ನೀವು ಎಷ್ಟು ಮಟ್ಟಿಗೆ ಗ್ರಹಿಸುತ್ತೀರಿ ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುತ್ತೀರಿ ಎಂಬುದರ ಮೇಲೆ ಅವಲಂಬಿತವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

- ಆಲಿಸುವುದು ಮನಸ್ಸಿನೊಂದಿಗೆ.
- ಕೇಳುವಿಕೆಯು ಇಂದ್ರಿಯಗಳೊಂದಿಗೆ ಇರುತ್ತದೆ.

2.1.24 ಸಕ್ರಿಯ ಆಲಿಸುವಿಕೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ

ಒಳ್ಳೆಯ ಕೇಳುಗನು ಹೇಳುವುದನ್ನು ಮಾತ್ರವಲ್ಲ, ಹೇಳದೆ ಉಳಿದಿರುವ ಅಥವಾ ಭಾಗಶಃ ಹೇಳುವುದನ್ನು ಸಹ ಕೇಳುತ್ತಾನೆ.

ಆಲಿಸುವಿಕೆಯು ದೇಹ ಭಾಷೆಯನ್ನು ಗಮನಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಮೌಖಿಕ ಮತ್ತು ಮೌಖಿಕ ಸಂದೇಶಗಳ ನಡುವಿನ ಅಸಂಗತತೆಯನ್ನು ಗಮನಿಸುವುದನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ಯಾರಾದರೂ ತಮ್ಮ ಜೀವನದಲ್ಲಿ ಸಂತೋಷವಾಗಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಹೇಳಿದರೆ, ಹಲ್ಲುಗಳನ್ನು ತುಂಡರಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಅವರ ಕಣ್ಣುಗಳಲ್ಲಿ ಕಣ್ಣೀರು ತುಂಬಿದರೆ, ಮೌಖಿಕ ಮತ್ತು ಮೌಖಿಕ ಸಂದೇಶಗಳು ಸಂಘರ್ಷದಲ್ಲಿವೆ ಎಂದು ನೀವು ಪರಿಗಣಿಸಬೇಕು. ಆಲಿಸುವಿಕೆಗೆ ನೀವು ಮಾತನಾಡುವ ಪದಗಳನ್ನು ಸರಳವಾಗಿ ಕೇಳುವುದರ ಜೊತೆಗೆ ನಿಮ್ಮ ಇತರ ಇಂದ್ರಿಯಗಳನ್ನು ಕೇಂದ್ರೀಕರಿಸಲು ಮತ್ತು ಬಳಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

ನೀವು ಎಷ್ಟು ಚೆನ್ನಾಗಿ ಕೇಳುತ್ತೀರಿ ಎಂಬುದು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿತ್ವದ ಮೇಲೆ ಮತ್ತು ಇತರರೊಂದಿಗಿನ ನಿಮ್ಮ ಸಂಬಂಧಗಳ ಗುಣಮಟ್ಟದ ಮೇಲೆ ಪ್ರಮುಖ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತದೆ. ನಾವು ಕೇಳಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತೇವೆ:

- ಮಾಹಿತಿ ಪಡೆಯಲು
- ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು
- ಕಲಿಯಲು

ಆಲಿಸುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಹಂತಗಳು

ದೂರು ನಿರ್ವಹಣೆ ಕರೆಯ ಸಹಾಯದಿಂದ ಆಲಿಸುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಹಂತಗಳನ್ನು ನಾವು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳೋಣ.

- ಕೇಳಿ: ಶಬ್ದ, ಧ್ವನಿ ಅಥವಾ ಸಂದೇಶವನ್ನು ಕೇಳಿ

ಗ್ರಾಹಕ: "ಹಲೋ, ಇದು ತ್ವರಿತ ಖರೀದಿಯೇ?"

CSR: "ಹೌದು, ಈಕೆ ದೂರು ನಿರ್ವಹಣೆ ವಿಭಾಗದ ಸನಯಾ. ನಾನು ನಿಮಗೆ ಹೇಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಲಿ?"

- ಸಂದೇಶದ ಮೇಲೆ ಕೇಂದ್ರೀಕರಿಸುವುದು: ಗ್ರಾಹಕರು ಏನನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂಬುದರ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ಗಮನ ಹರಿಸುವುದು.

ಗ್ರಾಹಕ: "ನಿಮ್ಮ ಮಿಂಚ್ಚಣಿ ಖರೀದಿ ತಾಣದಿಂದ ನಾನು ಪುಸ್ತಕಕ್ಕಾಗಿ ಖರೀದಿ ಮಾಡಿದ್ದೆ."

CSR: "ಹೌದು ಮೇಡಂ. ದಯವಿಟ್ಟು ಖರೀದಿ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ವಸ್ತು ಸಂಕೇತವನ್ನು ನನಗೆ ತಿಳಿಸುವಿರಾ?"

- ಗ್ರಹಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಅರ್ಥೈಸುವುದು: ಗ್ರಾಹಕರು ಏನನ್ನು ತಿಳಿಸಲು ಬಯಸುತ್ತಾರೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಗ್ರಹಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುವುದು

ಗ್ರಾಹಕ: "ಪುಸ್ತಕದ ಮುಖಪುಟ ಹರಿದಿದೆ. ಅಂತಹ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ನೀವು ಹೇಗೆ ಮಾರಾಟ ಮಾಡಬಹುದು? ನನ್ನ ಪ್ರಕಾರ ಇದು ಕರುಣಾಜನಕ ಸೇವೆ!"

CSR: "ಮೇಡಂ, ನಾನು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಪರವಾಗಿ ಕ್ಷಮೆಯಾಚಿಸುತ್ತೇನೆ ಮತ್ತು ನಾನು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತೇನೆ ಎಂದು ನಾನು ನಿಮಗೆ ಭರವಸೆ ನೀಡುತ್ತೇನೆ."

- ವಿಶ್ಲೇಷಣೆ ಮತ್ತು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ: ಗ್ರಾಹಕರು ತಿಳಿಸಿದ್ದಕ್ಕೆ ನಿಮ್ಮ ತಿಳುವಳಿಕೆ ಹೊಂದಿಕೆಯಾಗುತ್ತದೆಯೇ ಎಂದು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ

ಗ್ರಾಹಕ: "ನಾನು ಅದನ್ನು ನನ್ನ ಸ್ನೇಹಿತರಿಗೆ ಉಡುಗೊರೆಯಾಗಿ ನೀಡಲು ಬಯಸಿದ್ದೆ. ನಾನೀಗ ಏನು ಮಾಡಬೇಕು?"

CSR: "ಮೇಡಮ್, ದಯವಿಟ್ಟು ನೀವು ಮೊದಲು ಖರೀದಿ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ನನಗೆ ಒದಗಿಸಬಹುದೇ, ಇದರಿಂದ ನಾನು ನಿಮ್ಮ ದೂರನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಬಹುದು."

ಗ್ರಾಹಕ: "ನನ್ನ ಸಮಸ್ಯೆ ನಿನಗೆ ಅರ್ಥವಾಗಿದೆಯೇ. ನಾನು ಅದನ್ನು ಅವಳಿಗೆ ಉಡುಗೊರೆಯಾಗಿ ನೀಡಲು ಬಯಸುತ್ತೇನೆ."

CSR: "ಹೌದು ಮೇಡಂ, ನಿಮ್ಮ ಸ್ಥಾನವನ್ನು ನಾನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಿದ್ದೇನೆ. ಆದರೆ, ನೀವು ನನಗೆ ಖರೀದಿ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಹೇಳಿದರೆ, ನಾನು ನಿಮಗೆ ಉತ್ತಮವಾಗಿ ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ."

• ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುವುದು: ಮೌಖಿಕ ಮತ್ತು ಮೌಖಿಕವಲ್ಲದ ಸಂದೇಶಗಳೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುವುದು

ಗ್ರಾಹಕ: "ಹೌದು ಇದು DXR40563 ಆಗಿದೆ. ದಯವಿಟ್ಟು ನಿಮಗೆ ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಬೇಗ ಅದನ್ನು ಮಾಡಿ. ಆಕೆಯ ಜನ್ಮದಿನವು ಮೇ 14 ರಂದು ಮತ್ತು ಇಂದು 10 ನೇ ದಿನವಾಗಿದೆ."

CSR: "ಚಿಂತಿಸಬೇಡಿ ಮೇಡಂ; ಮುಂದಿನ ಎರಡು ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಪರ್ಯಾಯ ಪುಸ್ತಕವನ್ನು ನಿಮಗೆ ತಲುಪಿಸಲಾಗುವುದು ಎಂದು ನಾನು ನಿಮಗೆ ಭರವಸೆ ನೀಡುತ್ತೇನೆ."

• ನೆನಪಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು: ನೀವು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡದ್ದನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು

ಮುಂದಿನ ಎರಡು ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಪರ್ಯಾಯ ಪುಸ್ತಕವನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಭರವಸೆ ನೀಡಿರುವುದನ್ನು ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಸಾಮಾಜಿಕ ಜವಾಬ್ದಾರಿ ನೆನಪಿನಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಭರವಸೆ ನೀಡಿದಂತೆ ಪುಸ್ತಕವು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ತಲುಪುತ್ತದೆ ಎಂದು ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಸಾಮಾಜಿಕ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

ಸಲಹೆಗಳು

- ಎಲ್ಲಾ ಮಾನವ ಅಗತ್ಯಗಳಲ್ಲಿ ಮೂಲಭೂತವಾದವು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಮತ್ತು ಅರ್ಥಯಿಸುವುದು ಅಗತ್ಯವಾಗಿದೆ.
- ಜನರನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಉತ್ತಮ ಮಾರ್ಗವೆಂದರೆ ಅವರ ಮಾತುಗಳನ್ನು ಕೇಳುವುದು.

2.1.25 ಸಕ್ರಿಯ ಆಲಿಸುವಿಕೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ

ನೀವು ಕೇಳುವಾಗ ಈ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಿದರೆ, ನೀವು ಉತ್ತಮ ಕೇಳುಗರಾಗುತ್ತೀರಿ.

1. ಮಾತನಾಡುವುದನ್ನು ನಿಲ್ಲಿಸಿ

ನಮಗೆ ಎರಡು ಕಿವಿಗಳಿದ್ದರೂ ಒಂದೇ ಬಾಯಿ. ನೀವು ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಬೇಕಾಗಿದ್ದರೂ ಮಾತನಾಡಬೇಡಿ. ಇನ್ನೊಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿ ಮಾತು ಮುಗಿಸಿದಾಗ ಮಾತ್ರ ಹಾಗೆ ಮಾಡಿ.

2. ಕೇಳಲು ನಿಮ್ಮನ್ನು ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ

ಮಾತನಾಡುವವರ ಮೇಲೆ ಗಮನಹರಿಸಿ. ಇತರ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಮನಸ್ಸಿನಿಂದ ಹೊರಗಿಡಿ.

3. ಮಾತನಾಡುವವರನ್ನು ಆರಾಮವಾಗಿ ಇರಿಸಿ

ಮಾತನಾಡಲು ಮುಕ್ತವಾಗಿ ಮಾತನಾಡಲು ಮಾತನಾಡುವವರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಿ, ವಿಶೇಷವಾಗಿ ನಿಮ್ಮ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಅದು ಗ್ರಾಹಕರಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಅದು ನಿಮ್ಮ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿ ಅಥವಾ ಮೇಲಧಿಕಾರಿಯೂ ಆಗಿರಬಹುದು. ಅವರ ಅಗತ್ಯತೆಗಳು ಮತ್ತು ಕಾಳಜಿಗಳನ್ನು ನೆನಪಿಡಿ. ಮುಂದುವರೆಯಲು ಅವರನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಲು ತಲೆಯಾಡಿಸಿ ಅಥವಾ ಇತರ ಸನ್ನೆಗಳು ಅಥವಾ ಪದಗಳನ್ನು ಬಳಸಿ.

4. ಗೊಂದಲಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕಿ

ಏನು ಹೇಳಲಾಗುತ್ತಿದೆ ಎಂಬುದರ ಮೇಲೆ ಕೇಂದ್ರೀಕರಿಸಿ: ಕಾಗದದ ಮೇಲೆ ಬರೆಯುವುದು, ಕಾಗದಗಳನ್ನು ಕಲೆಸುವುದು, ನಿಮ್ಮ ಮೇಜುಗಳನ್ನು ಜೋಡಿಸುವುದು, ಕಿಟಕಿಯಿಂದ ಹೊರಗೆ ನೋಡುವುದು ಮುಂತಾದ ಇತರ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಬೇಡಿ. ಅನಗತ್ಯ ಅಡಚಣೆಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಿ.

5. ಸಹಾನುಭೂತಿ

ಇತರ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ದೃಷ್ಟಿಕೋನವನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಿ. ಅವರ ದೃಷ್ಟಿಕೋನದಿಂದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ನೋಡಿ. ಪೂರ್ವಕಲ್ಪಿತ ಆಲೋಚನೆಗಳನ್ನು ಬಿಟ್ಟುಬಿಡಿ.

6. ತಾಳ್ಮೆಯಿಂದಿರಿ

ಒಂದು ವಿರಾಮ, ದೀರ್ಘ ವಿರಾಮ ಕೂಡ, ಮಾತನಾಡುವವನ್ನು ಮುಗಿಸಿದನೇ ಎಂದು ಅರ್ಥವಲ್ಲ. ಯಾರಿಗಾದರೂ ಒಂದು ವಾಕ್ಯವನ್ನು ಎಂದಿಗೂ ಮುಗಿಸಬೇಡಿ.

7. ವೈಯಕ್ತಿಕ ಪೂರ್ವಾಗ್ರಹವನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಿ

ನಿಷ್ಪಕ್ಷಪಾತವಾಗಿರಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಿ. ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು ಅಥವಾ ನಡವಳಿಕೆಗಳಿಂದ ಕಿರಿಕಿರಿಗೊಳ್ಳಬೇಡಿ ಅಥವಾ ಪಕ್ಷಪಾತ ಮಾಡಬೇಡಿ.

8. ಸ್ವರವನ್ನು ಆಲಿಸಿ

ಶಬ್ದದ ಧ್ವನಿ ಮತ್ತು ಧ್ವನಿ, ಎರಡೂ ಯಾರೋ ಹೇಳುತ್ತಿರುವುದನ್ನು ಸೇರಿಸುತ್ತವೆ.

9. ವಿಚಾರಗಳಿಗಾಗಿ ಆಲಿಸಿ - ಕೇವಲ ಪದಗಳಲ್ಲ

ನೀವು ಸಂಪೂರ್ಣ ಚಿತ್ರವನ್ನು ಪಡೆಯಬೇಕು, ಕೇವಲ ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾದ ಬಿಟ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ತುಣುಕುಗಳಲ್ಲ.

10. ಮೌಖಿಕ ಸಂವಹನಕ್ಕಾಗಿ ನಿರೀಕ್ಷಿಸಿ ಮತ್ತು ವೀಕ್ಷಿಸಿ

ಸನ್ನೆಗಳು, ಮುಖದ ಅಭಿವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಣ್ಣಿನ ಚಲನೆಗಳು ಮುಖ್ಯವಾಗಬಹುದು. ನಿಮ್ಮ ಸ್ನೇಹಿತರು, ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳು ಮತ್ತು ಮೇಲಧಿಕಾರಿಗಳೊಂದಿಗೆ ನೇರವಾಗಿ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವಾಗ ಇದು ಉಪಯುಕ್ತವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

ಸಲಹೆಗಳು



ಯಾರಾದರೂ ಏನು ಹೇಳುತ್ತಿದ್ದಾರೆ ಎಂಬುದರ ಮೇಲೆ ಕೇಂದ್ರೀಕರಿಸುವುದು ನಿಮಗೆ ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಕಷ್ಟಕರವಾಗಿದ್ದರೆ, ಅವರು ಹೇಳುವಂತೆಯೇ ಅವರ ಮಾತುಗಳನ್ನು ಮಾನಸಿಕವಾಗಿ ಪುನರಾವರ್ತಿತವಾಗಿ ಪ್ರಯತ್ನಿಸಿ - ಇದು ಅವರ ಸಂದೇಶವನ್ನು ಬಲಪಡಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನೀವು ಏನು ಹೇಳುತ್ತಿದ್ದಾರೆ ಎಂಬುದರ ಮೇಲೆ ಕೇಂದ್ರೀಕರಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

2.1.26 ಕೆಲವು ಸಾಮಾನ್ಯ ನುಡಿಗಟ್ಟುಗಳು





2.1.27 ಗೆಳೆಯರ ಸಂವೇದನಾಶೀಲತೆ

ಅಸಭ್ಯ ಅಭಿವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಸನ್ನಿವೇಶ 1:

ರವಿ: "ಸಮೀರ್, ತಂಡದ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಗಾಗಿ ನಿಮ್ಮ ಪ್ರಸ್ತಾವನೆಯು ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ನಾನು ಭಾವಿಸುತ್ತೇನೆ!"

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

ಸನ್ನಿವೇಶ 2:

ಬೇಲಾ: "ಎರ್... ಸನಯಾ. ನಾನು ಬೇಗ ಮನೆಗೆ ಹೋಗಬೇಕೆಂದು ನನ್ನ ತಂಡದ ನಾಯಕನಿಗೆ ಹೇಳಬಲ್ಲೆರಾ? ನೀವು ಯಾವಾಗಲೂ ಯೋಚಿಸದೆ ಮಾತನಾಡುತ್ತೀರಿ."

ಸನಾಯಾ: "ಸರಿ ನಾನು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತೇನೆ."

ರವಿ ಮತ್ತು ಬೇಲಾ ಅವರು ಸಮೀರ್ ಮತ್ತು ಸನಯಾ ಅವರನ್ನು ಅಪರಾಧ ಮಾಡುವ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ಹೊಂದಿಲ್ಲವಾದರೂ, ಅವರು ತಮ್ಮ ವಿಷಯವನ್ನು ಹೆಚ್ಚು ನಯವಾಗಿ ಹೇಳಬಹುದಿತ್ತು. ಸಭ್ಯತೆಯು ಮನೆಯಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರವಲ್ಲ, ಕೆಲಸದಲ್ಲಿಯೂ ಪ್ರಾರಂಭವಾಗುತ್ತದೆ - ಅದು ನಿಮ್ಮ ತಂಡದ ನಾಯಕ, ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳು ಅಥವಾ ಸ್ನೇಹಿತರೊಂದಿಗೆ ಇರಲಿ.

ರವಿ ಮತ್ತು ಬೇಲಾ ಹೇಗೆ ಉತ್ತಮವಾಗಿ ಮಾಡಬಹುದೆಂದು ಈಗ ನೋಡೋಣ. ಕೆಳಗಿನ ಸನ್ನಿವೇಶಗಳಲ್ಲಿ ರವಿಯು ಸಮೀರ್‌ನನ್ನು ಅಭಿನಂದಿಸುತ್ತಾನೆ ಮತ್ತು ಬೇಲಾ ಸನಾಯಾಳನ್ನು ಬಹಳ ನಯವಾಗಿ ಸಹಾಯವನ್ನು ಕೇಳುತ್ತಾಳೆ.

ಸಭ್ಯ ಅಭಿವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಸನ್ನಿವೇಶ 1:

ರವಿ: "ಓಹ್! ಅದು ನೀವು ರಚಿಸಿದ ಉತ್ತಮ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯಾಗಿದೆ! ಓಹ್..ನನಗೆ ಒಂದೇ ಒಂದು ಸಣ್ಣ ಸಮಸ್ಯೆ ಇತ್ತು - ನಾನು...? ಸರಿ, ನನ್ನ ನಮೂದುಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ನಾನು ಕೇವಲ 20 ನಿಮಿಷಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತೇನೆ...ದಯವಿಟ್ಟು ಅದಕ್ಕಾಗಿ ನಾವು ಸ್ವಲ್ಪ ಸಮಯವನ್ನು ನೀಡಬಹುದೇ?"

ಸಮೀರ್: "ಓಹ್! ಸರಿ.. ನಾನು ತಪ್ಪಿಸಿಕೊಂಡಿರಬೇಕು. ನಾನು ಖಂಡಿತವಾಗಿಯೂ ಅದನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸುತ್ತೇನೆ ... ಅದನ್ನು ನನ್ನ ಗಮನಕ್ಕೆ ತಂದಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ಧನ್ಯವಾದಗಳು, ಮನುಷ್ಯ!"

ಸನ್ನಿವೇಶ 2:

ಬೇಲಾ: "ಹೇ ಸನಯಾ. ನಾನು ಕೇಳಲು ಒಂದು ಉಪಕಾರವಿದೆ. ವೈದ್ಯರನ್ನು ಭೇಟಿ ಮಾಡಲು ನಾನು ಬೇಗನೆ ಹೊರಡಬೇಕಾಗಿದೆ ಆದರೆ ನನ್ನ ತಂಡದ ನಾಯಕನಿಗೆ ಹೇಗೆ ಹೇಳಬೇಕೆಂದು ನನಗೆ ಖಾತ್ರಿಯಿಲ್ಲ. ಏನು ಹೇಳಬೇಕೆಂದು ನಿಮಗೆ ಯಾವಾಗಲೂ ತಿಳಿದಿರುತ್ತದೆ. ದಯವಿಟ್ಟು ಅವನಿಗೆ ಹೇಳಲು ನೀವು ನನಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಬಹುದೇ?"

ಸನಾಯಾ: "ಖಂಡಿತ ಬೇಲಾ."

ಸಲಹೆಗಳು

ಇವುಗಳು ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಹ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವ ಸಲಹೆಗಳಾಗಿವೆ

- ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ಅಭಿನಂದಿಸಿ.
- ತಪ್ಪನ್ನು ತೋರಿಸುವ ಮೊದಲು ಯಾವಾಗಲೂ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಧನಾತ್ಮಕವಾಗಿ ಏನನ್ನಾದರೂ ಹೇಳಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಿ.
- ಉಪಕಾರವನ್ನು ಕೇಳುವಾಗ ಯಾವಾಗಲೂ ಸಭ್ಯರಾಗಿರಿ.

2.1.28 ಸ್ವರ ಮತ್ತು ಪದಗಳ

ಧ್ವನಿಯ ಸ್ವರವು ಸಂಗ್ರಹಣೆಯ ಕರೆಯ ಮೇಲೆ ಹೇಗೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರಬಹುದು ಎಂಬುದಕ್ಕೆ ಒಂದು ಉದಾಹರಣೆಯನ್ನು ನೋಡೋಣ.

ಬಂಟಿ (ಪ್ರಾಸಂಗಿಕವಾಗಿ): "ನಮಸ್ಕಾರ. ಇದು ಬಂಟಿ ಹಾಲಿಡೇ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಿಂದ ಕರೆ ಮಾಡುತ್ತಿದೆ. ನಿಮ್ಮ ಪಾವತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಕೇಳಲು ನಾನು ಕರೆ ಮಾಡುತ್ತಿದ್ದೇನೆ."

ಬದಲಿಗೆ ಬಂಟಿ ಏನು ಹೇಳಿರಬಹುದು? ದಾರಿ ತೋರಲು 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 ಪಾವತಿಯನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಿಕೊಂಡಂತೆ ತೋರುತ್ತಿದೆ. ನೀವು ಕಾರ್ಯನಿರತರಾಗಿದ್ದೀರಿ ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಹಾಜರಾಗಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗಲಿಲ್ಲ ಎಂಬ ನಿಮ್ಮ ಸ್ಥಾನವನ್ನು ನಾನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಿದ್ದೇನೆ."
- "ನಾವು ಇದನ್ನು ಮಾಡಲು ಒಂದು ಮಾರ್ಗವಿದೆ."

ಶ್ರೀ ಆಂಟಿನಿ: "ನೀವು ಯಾರೊಂದಿಗೆ ಮಾತನಾಡುತ್ತಿದ್ದೀರಿ ಎಂದು ನಿಮಗೆ ತಿಳಿದಿದೆಯೇ?"

ಬಂಟಿ: "ಇಲ್ಲ ಸರ್, ನೀವು ಯಾರೆಂದು ನನಗೆ ತಿಳಿಯಬಹುದೇ?"

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

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

ಶ್ರೀ ಆಂಟಿನಿ: "ಏನು? ಯಾರಿದು?"

ಬಂಟಿ: "ನಾನು ಬಂಟಿ."

ಶ್ರೀ ಆಂಟಿನಿ:

ಸರಿ, ಈ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಒಬ್ಬರು ಹೆಚ್ಚು ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಿಲ್ಲ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಇಲ್ಲಿ ಒಂದು ಆಯ್ಕೆಯಾಗಿದೆ:

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

ಇವುಗಳನ್ನು ನಾವು ಕರೆಯುವ, ಶಿಷ್ಟ ಅಭಿವ್ಯಕ್ತಿಗಳು. ಅವರು ಕೋಪಗೊಂಡ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಶಾಂತಗೊಳಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಅವರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ನಾವು ಇಲ್ಲಿದ್ದೇವೆ ಎಂದು ಅವರಿಗೆ ಭರವಸೆ ನೀಡುತ್ತಾರೆ.

ನಾವು ಸಭ್ಯ ಅಭಿವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಕಲಿತಿದ್ದೇವೆ. ಆದರೆ ಸಭ್ಯ ಅಭಿವ್ಯಕ್ತಿಗಳು, ಸಭ್ಯ ಸ್ವರದಲ್ಲಿ ಹೇಳದಿದ್ದರೆ, ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ಸಭ್ಯವಾಗಿ ಧ್ವನಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

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



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

ಪದಗಳ ಆಯ್ಕೆ ಮತ್ತು ಸ್ವರ ಎರಡನ್ನೂ ಬಳಸಬೇಕು:

- ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ಅಭಿನಂದಿಸಿ
- ಧನಾತ್ಮಕವಾಗಿ ಏನಾದರೂ ಹೇಳಿ
- ಅವರ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗೆ ಸಹಾನುಭೂತಿ ತೋರಿಸಿ

2.1.29 ಸಭ್ಯ ಅಭಿವ್ಯಕ್ತಿಗಳು

ಕೆಲವು ಸಾಮಾನ್ಯ ಸನ್ನಿವೇಶಗಳಿಗೆ ಸಭ್ಯ ಅಭಿವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಪಟ್ಟಿ.

ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಹಾನುಭೂತಿ ಹೊಂದಲು:

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

ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು:

1. ಈ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ನಮ್ಮ ಗಮನಕ್ಕೆ ತಂದಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ಧನ್ಯವಾದಗಳು.
2. ನಾನು ಅದರಲ್ಲಿ ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ನನಗೆ ಖಾತ್ರಿಯಿದೆ.
3. ನಾನು ಈ ವಿಷಯದ ಬಗ್ಗೆ ನನ್ನ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಗಮನವನ್ನು ನೀಡಲಿದ್ದೇನೆ.
4. ನೀವು ಯಾಕೆ ಅಸಮಾಧಾನಗೊಂಡಿದ್ದೀರಿ ಎಂದು ನಾನು ನೋಡುತ್ತೇನೆ.
5. ನಮ್ಮೊಂದಿಗೆ 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. ಅದು ಹೇಗೆ ಭಾಸವಾಗುತ್ತಿದೆ ಎಂದು ನನಗೆ ನಿಖರವಾಗಿ ತಿಳಿದಿದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರು ಎದುರಿಸುತ್ತಿರುವ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು:

1. ನಾನು ಕೆಲವು ಆಯ್ಕೆಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸಬಹುದೇ?
2. ನಾನು ನಿಮಗಾಗಿ ಏನು ಮಾಡಬಹುದು ಎಂಬುದು ಇಲ್ಲಿದೆ?
3. ನಾವು ಇದನ್ನು ಕೆಲಸ ಮಾಡಬಹುದಾದ ಒಂದು ಮಾರ್ಗ ಇಲ್ಲಿದೆ.
4. ಈಗಿನಿಂದಲೇ ನಾನು ನಿಮಗಾಗಿ ಮಾಡಬಹುದಾದ ಕೆಲವು ವಿಷಯಗಳಿವೆ.
5. ನಾನು ಇದನ್ನು ನನ್ನ ಪ್ರಮುಖ ಆದ್ಯತೆಯನ್ನಾಗಿ ಮಾಡುತ್ತೇನೆ.

ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ತಡೆಹಿಡಿಯಲು:

1. ನಾವು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುವಾಗ ನಿಮ್ಮ ತಾಳ್ಮೆಯನ್ನು ನಾವು ಪ್ರಶಂಸಿಸುತ್ತೇವೆ.
2. ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಬೇಗ ಅದನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲಾಗುವುದು ಎಂದು ನಾನು ನಿಮಗೆ ಭರವಸೆ ನೀಡುತ್ತೇನೆ.
3. ನಾನು ಇದನ್ನು ಆದಷ್ಟು ಬೇಗ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುತ್ತೇನೆ.
4. ಅದನ್ನು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಬೇಗ ಸೇರಿಸಲಾಗುವುದು ಎಂದು ನಾನು ನಿಮಗೆ ಭರವಸೆ ನೀಡುತ್ತೇನೆ.
5. ನಾನು ನಿಮ್ಮ ಖಾತೆಯನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸುವಾಗ ನಾನು ನಿಮ್ಮನ್ನು ತಡೆಹಿಡಿಯಬಹುದೇ?

2.1.30 ವಿವಿಧ ಸ್ವರಗಳ

ಕೋಪ:

ಗ್ರಾಹಕ: ಏನು? ಇದು ನನ್ನ ತಪ್ಪಲ್ಲ, ನೀವು ಹೇಳಿದ್ದೀರಾ? ನೀವು ಎಷ್ಟು ಅಜಾಗರೂಕರಾಗಿರುತ್ತೀರಿ? ಈ ಹೇಳಿಕೆಯು ಜೋರಾಗಿ ಮತ್ತು ದಯೆಯಿಲ್ಲದ ಧ್ವನಿಯಲ್ಲಿ ಹೇಳಿದಾಗ ತೀವ್ರವಾದ ಕೋಪವನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.

ಶಾಂತತೆ

A CSR: ಹೌದು ಸರ್, ನಾನು ಕೇಳುತ್ತಿದ್ದೇನೆ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ನಾನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಿದ್ದೇನೆ. ನಾನು ನಿಮ್ಮ ಸಹಕಾರವನ್ನು ಕೋರುತ್ತೇನೆ, ಹಾಗಾಗಿ ನಾನು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಬಹುದು ಸರ್.

ಕಷ್ಟಕರವಾದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಿಎಸ್‌ಆರ್ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುತ್ತಿದೆ ಎಂದು ನಾವು ಮಾಡಬಹುದು. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಅವರ ಸ್ವರದಲ್ಲಿ ಶಾಂತತೆಯನ್ನು ಗಮನಿಸಿ.

ಅಸಹನೆ

ಗ್ರಾಹಕ: ನನ್ನ ಹೊಸ ಎಟಿಎಂ ಕಾರ್ಡ್ ಅನ್ನು ನಾನು ಯಾವಾಗ ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತೇನೆ? ಇನ್ನೆರಡು ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ನೀವು ಅದನ್ನು ನನಗೆ ಕಳುಹಿಸಬೇಕೆಂದು ನಾನು ಬಯಸುತ್ತೇನೆ, ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಅದನ್ನು ರದ್ದುಗೊಳಿಸಿ.

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

ಭರವಸೆ

A CSR: ಹೌದು ಮೇಡಂ, ನಿಮ್ಮ ದೋಷಪೂರಿತ ಡಿಜಿಟಲ್ ಫಾಯ್‌ಚಿತ್ರದ ಸಾಮಗ್ರಿಯನ್ನು ದುರಸ್ತಿ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಅಥವಾ ಬದಲಾಯಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ನಾನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತೇನೆ. ಭರವಸೆಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ನಂಬಿಕೆ ಮತ್ತು ಗೌರವವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

ಆಹ್ಲಾದಕರತೆ

A CSR: ಧನ್ಯವಾದಗಳು ಮೇಡಂ, ನಿಮ್ಮೊಂದಿಗೆ ಮಾತನಾಡಿದ್ದು ಖುಷಿ ತಂದಿದೆ. ಶುಭ ದಿನ.

ಹರ್ಷಚಿತ್ತದಿಂದ ಮತ್ತು ಆಹ್ಲಾದಕರ ಸ್ವರ ಯಾವಾಗಲೂ ಸ್ವಾಗತಾರ್ಹ. ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಬಂಧಗಳನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸುವಲ್ಲಿ ಇದು ಬಹಳ ದೂರ ಹೋಗುತ್ತದೆ.

2.1.32 ವಿವಿಧ ಸ್ವರಗಳ

ವೈಯಕ್ತಿಕಗೊಳಿಸಿದ ಶುಭಾಶಯಗಳಿಗಾಗಿ ನುಡಿಗಟ್ಟುಗಳು

"ಶುಭೋದಯ ಶ್ರೀ. ಮೆಹ್ತಾ ದಯವಿಟ್ಟು ನಿಮ್ಮ ಸಮಯವನ್ನು ನಾನು ಕೆಲವು ನಿಮಿಷಗಳನ್ನು ಹೊಂದಬಹುದೇ? "ನಿಮ್ಮ ಹೊಸ ಕಾರಿಗೆ ಅಭಿನಂದನೆಗಳು ಸರ್."

"ಸಹಕರಿಸಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ಧನ್ಯವಾದಗಳು ಮೇಡಂ, ನಿಮ್ಮ ಅಮೂಲ್ಯವಾದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಮಾಹಿತಿಯು ಅಪೂರ್ಣವಾಗುತ್ತಿತ್ತು."

ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸ್ವಾಗತಿಸುವ ಮೂಲಕ ಸಂಭಾಷಣೆಯನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವುದು, ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಅವನ/ಅವಳ ಹೆಸರಿನಿಂದ ಸಂಬೋಧಿಸುವುದು ಸಂಭಾಷಣೆಯನ್ನು ವೈಯಕ್ತಿಕರಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಇದು ಹೆಚ್ಚು ಗ್ರಹಿಸುವ ಸಾಧ್ಯತೆಯಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಮಂಜುಗಡ್ಡೆಯನ್ನು ಕಡಿತಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ.

ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಲು ನುಡಿಗಟ್ಟುಗಳು

"ದಯವಿಟ್ಟು ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರ ಗುರುತಿನ ಚೀಟಿಯನ್ನು ನಾನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬಹುದೇ?"

"ಸರ್ ನಾನು ನಿಮಗೆ ಹೇಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಬಹುದು?"

"ನಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಹೆಚ್ಚಿನದನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಲು ನೀವು ಬಯಸುವಿರಾ?"

ನೀವು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಿದಾಗ, ಪ್ರಾಮಾಣಿಕವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಾಮಾಣಿಕವಾಗಿ ಧ್ವನಿಸುತ್ತದೆ. ನೀವು ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ಸಿದ್ಧರಿದ್ದೀರಿ ಎಂದು ಇದು ತೋರಿಸುತ್ತದೆ.

ದೃಢೀಕರಣಗಳನ್ನು ಹುಡುಕಲು ನುಡಿಗಟ್ಟುಗಳು

"ಕ್ಷಮಿಸಿ, ನೀವು ಏನು ಹೇಳುತ್ತಿದ್ದೀರಿ ಎಂದು ನೀವು ಹಿಂತಿರುಗಬಹುದೇ?"

"ನಿಮ್ಮ ಧ್ವನಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿಲ್ಲ, ದಯವಿಟ್ಟು ಪುನರಾವರ್ತಿಸುತ್ತೀರಾ?"

"ಕ್ಷಮಿಸಿ ನೀವು ಜಿಡಿಆರ್ ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಕರೆ ಮಾಡುತ್ತಿದ್ದೀರಿ ಎಂದು ಹೇಳಿದ್ದೀರಾ?"

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

ಭರವಸೆಗಳನ್ನು ನೀಡಲು ನುಡಿಗಟ್ಟುಗಳು

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

"ನಾವು ನಿಮ್ಮ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿದ್ದೇವೆ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ಪರಿಹರಿಸುತ್ತೇವೆ"

"ಚಿಂತಿಸಬೇಡಿ ಮೇಡಮ್ ಇದು ಕೇವಲ ತಾತ್ಕಾಲಿಕ ಸಮಸ್ಯೆ. ನೀವು ಈಗಿನಿಂದ ಕಡಿಮೆ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ವಾಹಿನಿಗಳನ್ನು ನೋಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ"

ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಭರವಸೆ ನೀಡಲು ನೀವು ಬಯಸಿದಾಗ ಈ ನುಡಿಗಟ್ಟುಗಳನ್ನು ಹೇಳಿ. ನೀವು ಹೇಳಿದಾಗ ಪ್ರಾಮಾಣಿಕವಾಗಿ ಮತ್ತು ದೃಢವಾಗಿ ಧ್ವನಿಸುತ್ತದೆ.

2.1.31 ಲೇಖನಗಳು ಯಾವುವು ಧ್ವನಿ

ಲೇಖನವು ನಾಮಪದವನ್ನು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಅಥವಾ ಸಾಮಾನ್ಯ ಅರ್ಥದಲ್ಲಿ ಬಳಸಲಾಗಿದೆಯೇ ಎಂಬುದನ್ನು ತೋರಿಸಲು ನಾಮಪದದ ಮೊದಲು ಇರಿಸಲಾದ ಪದವಾಗಿದೆ.

ಕೆಲವು ಉದಾಹರಣೆಗಳೆಂದರೆ

"A cat sat on the mat."

"An elephant is a huge animal."

ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಜನರು, ವಸ್ತುಗಳು ಅಥವಾ ಸ್ಥಳಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡಲು ಅನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಲೇಖನವನ್ನು ಬಳಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

'A' ಮತ್ತು 'an' ಸಾಮಾನ್ಯ ಅರ್ಥದಲ್ಲಿ ನಾಮಪದಗಳನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲು ಬಳಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

I was born in a town.

We use an umbrella when it rains.

'A' ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಲ್ಲದ ಲೇಖನ ಅಥವಾ ಅನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಲೇಖನ ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ಹೇಳಿಕೆಯಲ್ಲಿ, 'a phone is an instrument to make long distance calls', ನಾಮಪದ 'phone' ಯಾವುದೇ ಫೋನ್ ಆಗಿದೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಫೋನ್ ಎಂದು ಕರೆಯಬೇಕು.

ಇದು ಮತ್ತೊಂದು ನಾಮಪದವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ 'instrument'. ಆದಾಗ್ಯೂ, 'an' ಬದಲಿಗೆ ಉಪಕರಣದ ಮೊದಲು ಕಾಣಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ 'a'. 'An' ನಾಮಪದಗಳು ಸ್ವರ ಧ್ವನಿಯೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಾರಂಭವಾದಾಗ ಬಳಸಲಾಗುವ ಲೇಖನವಾಗಿದೆ.

ಆದಾಗ್ಯೂ, ವಿನಾಯಿತಿಗಳಿವೆ. ನಾವು ಬಳಸುತ್ತೇವೆ 'an' ಮೌನದಿಂದ ಪ್ರಾರಂಭವಾಗುವ ಪದಗಳ ಮೊದಲು 'h' ನಂತೆ 'hour'. ನೀವು ಅನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಲೇಖನಗಳನ್ನು ಬಳಸುವ ಕೆಲವು ನಿದರ್ಶನಗಳು ಇಲ್ಲಿವೆ.

1. ಸಂಭಾಷಣೆಯಲ್ಲಿ ಮೊದಲ ಬಾರಿಗೆ ಏನನ್ನಾದರೂ ಅಥವಾ ಯಾರನ್ನಾದರೂ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲು:	I've got two children - a boy and a girl.
2. ವೃತ್ತಿಗಳು ಮತ್ತು ಉದ್ಯೋಗ ಶೀರ್ಷಿಕೆಗಳ ಮೊದಲು:	an electrician a plumber a politician a marketing executive
3. ಪ್ರಮಾಣ, ಮೊತ್ತ ಮತ್ತು ಆವರ್ತನದ ಕೆಲವು ಅಭಿವ್ಯಕ್ತಿಗಳೊಂದಿಗೆ:	a pair of jeans a few minutes twice a year 50 kilometers an hour
4. ಇದರೊಂದಿಗೆ ಅಭಿವ್ಯಕ್ತಿಗಳೊಂದಿಗೆ "What!"	What a great dress! What an offer! What a shame!

ರವಿ ದೇಶೀಯ ವ್ಯಾ.ಪ್ರ.ಹೊ ನಲ್ಲಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುತ್ತಿದ್ದಾರೆ. ಇದು ತನ್ನದೇ ದೇಶದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸುತ್ತದೆ. ಅವರು ಹೊಸ ಸೇರ್ಪಡೆ. ಅವನು ತನ್ನ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಹೇಗೆ ಪರಿಚಯಿಸುತ್ತಾನೆ ಎಂದು ನೋಡೋಣ.

ರವಿ: ಹಲೋ, ನಾನು ಎಕ್ಸ್‌ಲೆನ್ಸ್ ವ್ಯಾ.ಪ್ರ.ಹೊ ನಲ್ಲಿ ದೃಢೀಕರಿಸಿ ಆಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುತ್ತಿದ್ದೇನೆ. ನಾನು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಬೇಕು. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಮಾತನಾಡಲು ನಾನು ಕಿವಿಯಡಕ ಬಳಸುತ್ತೇನೆ. ನಾನು ವರದಿ ಮಾಡುವ ತಕ್ಷಣದ ಯಜಮಾನ ಇದ್ದಾರೆ. ಅವರನ್ನು ತಂಡದ ನಾಯಕ ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಸಲಹೆಗಳು

- ಗುಂಪಿನ ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಲ್ಲದ ಅಥವಾ ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಲ್ಲದ ಸದಸ್ಯರನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲು 'a' ಅಥವಾ 'an' ಅನ್ನು ಯಾವಾಗಲೂ ನೆನಪಿಡಿ.

2.1.33 ಲೇಖನಗಳು ಯಾವುವು

ನಾವು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಸಂಭಾಷಣೆಯಲ್ಲಿ ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿ ಅಥವಾ ವಿಷಯದ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡುವಾಗ 'The' ಅನ್ನು ಬಳಸುತ್ತೇವೆ.

ಉದಾಹರಣೆಗೆ: We have a very good tariff plan. The plan we are offering you is annual. Here, initially we are talking about the tariff plan in general as being good. Then we state its specific characteristic, that it is annual.

ಇನ್ನೂ ಕೆಲವು ಉದಾಹರಣೆಗಳನ್ನು ನೋಡೋಣ:

The river Ganga is the holy river of our country.

ಮೇಲಿನ ವಾಕ್ಯದಲ್ಲಿ, ಗಂಗಾ ನದಿಯು ನಮ್ಮ ದೇಶದ ಏಕೈಕ ಪವಿತ್ರ ನದಿಯಾಗಿದೆ. ಇದು ತುಂಬಾ ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿದೆ. Hence, ನಾವು ಅದರ ಮೊದಲು 'the' ಅನ್ನು ಬಳಸುತ್ತೇವೆ.

Which shirt do you like? The blue one?

ನಾವು ಬಳಸಬಹುದಾದ ಕೆಲವು ನಿದರ್ಶನಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳೋಣ 'the':

1. ಸಂಭಾಷಣೆಯಲ್ಲಿ ಮಾತನಾಡುವ ಇಬ್ಬರೂ ತಿಳಿದಿರುವ ಯಾವುದನ್ನಾದರೂ ಅಥವಾ ಯಾರನ್ನಾದರೂ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲು:	I've got two children - a boy and a girl. The boy is 7 and the girl 4.
2. ಸಮುದ್ರಗಳು, ನದಿಗಳು ಮತ್ತು ಪರ್ವತಗಳು ಅಥವಾ ದ್ವೀಪಗಳ ಗುಂಪುಗಳ ಮೊದಲು:	the Arabian Sea the Ganga the Himalayas the Sunderbans
3. ಈ ಜನರು ಅಥವಾ ವಸ್ತುಗಳಲ್ಲಿ ಒಬ್ಬರು ಮಾತ್ರ ಇದ್ದರೆ:	the King the President the Sun The taj mahal

ಸಲಹೆಗಳು



- ನೀವು ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿ, ಸ್ಥಳ ಅಥವಾ ಆಲೋಚನೆಯನ್ನು ಇತರರಿಂದ ಎದ್ದು ಕಾಣುವಂತೆ ಮಾಡಲು ಬಯಸಿದಾಗ ಯಾವಾಗಲೂ 'the' ಅನ್ನು ಬಳಸಲು ಮರೆಯದಿರಿ

2.1.34 ಲೇಖನಗಳು ಯಾವುವು

ಸಿಎಸ್‌ಆರ್ ಆಗಿ ನೀವು ಕರೆಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಬೇಕು. ಈ ಉದಾಹರಣೆಯನ್ನು ನೋಡೋಣ:

ಗ್ರಾಹಕ: "ಹಲೋ, ನನ್ನ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ನಾನು ನನ್ನ ನಾನು ಎಲ್ಲಿ ಉಳಿಯುತ್ತೇನೆ ಎಂದು ತಿಳಿಯಲು ಬಯಸುತ್ತೇನೆ"

CSR: ??

ಯಾರು, ಯಾವ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಮತ್ತು ಯಾವ ಸ್ಥಳದಿಂದ ಕರೆ ಮಾಡುತ್ತಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ನೀವು ಹೇಳಬಲ್ಲೀರಾ?

ಮೇಲಿನ ಉದಾಹರಣೆಯಿಂದ, ಹೆಸರು, ಸ್ಥಳ ಮತ್ತು ವಸ್ತುಗಳನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸದಿದ್ದಲ್ಲಿ ವಾಕ್ಯವು ಗೊಂದಲಮಯವಾಗಿರಬಹುದು ಮತ್ತು ಅಪೂರ್ಣವಾಗಿರಬಹುದು ಎಂದು ನಾವು ನೋಡಬಹುದು..

ಇನ್ನೊಂದು ಉದಾಹರಣೆಯನ್ನು ನೋಡೋಣ.

ಗ್ರಾಹಕ: "ಹಲೋ ನನ್ನ ಹೆಸರು ಸಂದೀಪ್ ಪವಾರ್ ಮತ್ತು ನಾನು ಮುಂಬೈನಿಂದ ಕರೆ ಮಾಡುತ್ತಿದ್ದೇನೆ."

CSR: "ಹಲೋ ಸರ್ ನನ್ನ ಹೆಸರು ಮಹೇಶ್, ನಾನು ನಿಮಗೆ ಹೇಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಬಹುದು?"

ಗ್ರಾಹಕ: "ನಾನು ನನ್ನ ದೂರವಾಣಿಯನ್ನು ಕಳೆದುಕೊಂಡಿದ್ದೇನೆ ಮತ್ತು ಆದ್ದರಿಂದ ನೀವು ನನ್ನ ಸಿಮ್ ಕಾರ್ಡ್ ಅನ್ನು ನಿರ್ಬಂಧಿಸಬೇಕೆಂದು ನಾನು ಬಯಸುತ್ತೇನೆ."

CSR: "ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ನನಗೆ ಸಂತೋಷವಾಗುತ್ತದೆ ಸರ್. ಆದರೆ ಮೊದಲು ನೀವು ನನ್ನೊಂದಿಗೆ ನಿಮ್ಮ ವಿಳಾಸವನ್ನು ದೃಢೀಕರಿಸಬಹುದೇ?"

ಗ್ರಾಹಕ: "ಖಂಡಿತ. ಅದು ಸನ್‌ಶೈನ್ ಅವೆನ್ಯೂ, ಜೆಪಿ ರಸ್ತೆ, ಮುಂಬೈ -400055 "

CSR: "ದೃಢೀಕರಣಕ್ಕಾಗಿ ಧನ್ಯವಾದಗಳು ಸರ್. ನಾನು ತಕ್ಷಣ ನಿಮ್ಮ ಸಿಮ್ ಕಾರ್ಡ್ ಅನ್ನು ನಿರ್ಬಂಧಿಸುತ್ತೇನೆ."

ಗ್ರಾಹಕ: "ತುಂಬಾ ಧನ್ಯವಾದಗಳು."

ಸಲಹೆಗಳು



- ಎಲ್ಲಾ ಹೆಸರುಗಳು ನಾಮಪದಗಳಾಗಿವೆ.
- ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಬಳಸುವ ಪದಗಳು ನಾಮಪದಗಳು

2.1.35 ದೈನಂದಿನ ಜೀವನದಲ್ಲಿ ಕ್ರಿಯೆ ಪದಗಳು ಬಳಕೆ

Walk! Run! Cough! Drink!

ಈ ಎಲ್ಲಾ ಪದಗಳು ಕೆಲವು ರೀತಿಯ ಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ತೋರಿಸುತ್ತವೆ. ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿ, ಪ್ರಾಣಿ ಅಥವಾ ವಸ್ತು ಮಾಡಬಹುದಾದ ಯಾವುದನ್ನಾದರೂ ಅವರು ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸುತ್ತಾರೆ. ಅದಕ್ಕಾಗಿಯೇ ನಾವು ಅವುಗಳನ್ನು ಕ್ರಿಯೆಯ ಪದಗಳು ಎಂದು ಕರೆಯುತ್ತೇವೆ.

ಉದಾಹರಣೆ:

I brush my teeth everyday. I travel in a bus.

All of us watch cricket matches.

ಮೇಲಿನ ವಾಕ್ಯಗಳಲ್ಲಿ 'brush', 'travel', 'watch' ಕ್ರಿಯಾ ಪದಗಳಾಗಿವೆ.

ಇನ್ನೂ ಕೆಲವು ಉದಾಹರಣೆಗಳು ಇಲ್ಲಿವೆ.

I am shifting my desk.. Let me enter the details.

Can you give me your mobile number?

ಇಲ್ಲಿ 'shifting', 'enter' ಮತ್ತು 'give' ಒಂದು ಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸುವ ಎಲ್ಲಾ ಕ್ರಿಯೆಯ ಪದಗಳು ಆಂಗ್ಲ ವ್ಯಾಕರಣದಲ್ಲಿ ಈ ಪದಗಳನ್ನು ಕ್ರಿಯಾಪದಗಳು ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ.

2.1.36 ಕ್ರಿಯೆಯ ಪದಗಳು - ಒಂದು ಪರಿಚಯ

ಕ್ರಿಯೆಯ ಪದವಿಲ್ಲದೆ ವಾಕ್ಯವು ಎಂದಿಗೂ ಪೂರ್ಣಗೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ. ಕ್ರಿಯಾಶೀಲ ಪದವು ಇತರ ಯಾವುದೇ ಪದಗಳಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ನಾಟಕ ಮತ್ತು ಭಾವನೆಯನ್ನು ಉಂಟುಮಾಡುತ್ತದೆ.

ಕ್ರಿಯೆಯ ಪದಗಳ ಕೆಲವು ಉದಾಹರಣೆಗಳು:

- ದಯವಿಟ್ಟು ನನಗೆ ಕುಡಿಯಲು ಸ್ವಲ್ಪ ನೀರು ಕೊಡಿ.
- ಟಿಕೆಟ್ ಸರದಿಯಲ್ಲಿ ಬಹಳ ಹೊತ್ತು ನಿಂತಿದ್ದೆ.
- ರೈಲು ತುಂಬಾ ತಡವಾಗಿ ಬಂತು.
- ಡಾನ್ ಚಿತ್ರದಲ್ಲಿ ಅಮಿತಾಭ್ ಚೆನ್ನಾಗಿ ನಟಿಸಿದ್ದಾರೆ.
- ಅವಳು ಯಾವಾಗಲೂ ನಯವಾಗಿ ಮಾತನಾಡುತ್ತಾಳೆ.

ಮೇಲಿನ ಉದಾಹರಣೆಗಳಲ್ಲಿ 'ಕೊಡಿ', 'ಕುಡಿ', 'ನಿಂತ', 'ಬಂತು', 'ನಟಿಸಿದ', 'ಮಾತನಾಡುತ್ತದೆ' ಜನರು ಅಥವಾ ವಸ್ತುಗಳು ಮಾಡಿದ ಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ತೋರಿಸುತ್ತವೆ. ಆದ್ದರಿಂದ, ಈ ಎಲ್ಲಾ ಪದಗಳು ಕ್ರಿಯಾ ಪದಗಳಾಗಿವೆ.

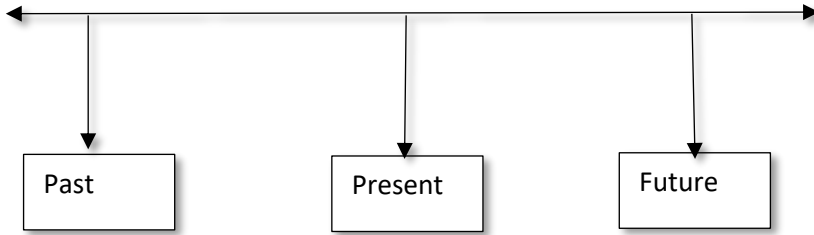
2.1.36 ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಕ್ರಿಯಾ ಪದಗಳ

ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಜೀವನದಲ್ಲಿ ನೀವು ಬಳಸುವ ಕೆಲವು ಕ್ರಿಯಾ ಪದಗಳು:

1. ನನ್ನ ನಿರ್ವಾಹಕ ನನ್ನ ಹೊಸ ಪಾತ್ರದ ಬಗ್ಗೆ ನನಗೆ ವಿವರಿಸಿದರು.
2. ನಾನು ಗಣಕಯಂತ್ರದಲ್ಲಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುತ್ತಿದ್ದೇನೆ.
3. ನಾನು ನಿಮ್ಮ ಕಠಿಣತೆಯನ್ನು ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಇಲಾಖೆಗೆ ಮರುನಿರ್ದೇಶಿಸುತ್ತೇನೆ.
4. ನಮ್ಮ ಹೊಸ ಕೊಡುಗೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಯಲು ನೀವು ಬಯಸುವಿರಾ?
5. ನಿಮ್ಮ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ನಾನು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತೇನೆ.
6. ನನ್ನ ದತ್ತಾಂಶ ಕಾಗದವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಲು ದಯವಿಟ್ಟು ನನಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಿ.
7. ನಾನು ಶ್ರೀ ವಿಕ್ರಮ್ ಅವರೊಂದಿಗೆ ಮಾತನಾಡಬಹುದೇ?
8. ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಮಾಡಲು ನೀವು ಈ ತಂತ್ರಾಂಶವನ್ನು ಬಳಸಬಹುದು.
9. ದಯವಿಟ್ಟು ನನ್ನ ಸಂಪರ್ಕವನ್ನು ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಿ.
10. ನಾನು ಹೋಗಿ ನನ್ನ ನಿರ್ವಾಹಕನಿಗೆ ಕೇಳುತ್ತೇನೆ.

2.1.38 ಮೂರು ಮೂಲಭೂತ

ನಾವು ಆಂಗ್ಲದಲ್ಲಿ ಮೂರು ಮೂಲಭೂತ ಅವಧಿಗಳನ್ನು ಬಳಸುತ್ತೇವೆ. ಅವು ಭೂತ, ವರ್ತಮಾನ ಮತ್ತು ಭವಿಷ್ಯ. ಮೂರು ಅವಧಿಗಳನ್ನು ಉತ್ತಮವಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವ ಸಮಯಕಾಲವನ್ನು ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾಗಿದೆ.



ಚಿತ್ರ.2.1.4. ಮೂರು ಮೂಲಭೂತ ಅವಧಿಗಳು

ಭೂತಕಾಲ

ಈಗಾಗಲೇ ನಡೆದಿರುವ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳಿಗೆ ಭೂತಕಾಲವನ್ನು ಬಳಸುತ್ತೇವೆ.

ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ನಾನು ಪಂದ್ಯವನ್ನು ವೀಕ್ಷಿಸಿದೆ.

ಈ ವಾಕ್ಯವು ನೀವು ಹಿಂದೆ ಕೆಲವು ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಪಂದ್ಯವನ್ನು ವೀಕ್ಷಿಸಿದ್ದೀರಿ ಎಂದು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ. ಹಿಂದಿನ ಈ ಸಮಯವು ನಿನ್ನೆ, ಹಿಂದಿನ ವಾರದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಅದಕ್ಕಿಂತ ಮುಂಚೆಯೇ ಇರಬಹುದು. ಆದರೆ, ನೀವು ಇನ್ನು ಪಂದ್ಯವನ್ನು ವೀಕ್ಷಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಹೇಳುತ್ತದೆ. ಆದ್ದರಿಂದ, ನೀವು ಪಂದ್ಯವನ್ನು ವೀಕ್ಷಿಸುವ ಕ್ರಿಯೆಯು ಪೂರ್ಣಗೊಂಡಿದೆ.

ನಿಜವಾದ ಕ್ರಿಯಾಪದಕ್ಕೆ 'ದೆ' ಅನ್ನು ಸೇರಿಸುವ ಮೂಲಕ ನೀವು ಕ್ರಿಯಾಪದದ ಸರಳ ಹಿಂದಿನ ರೂಪವನ್ನು ಪಡೆಯಬಹುದು.

ಆಡಿ-ಆಡಿದೆ

ಆನಂದಿಸಿ-ಆನಂದಿಸಿದೆ

ಪರಿಶೀಲಿಸಿ-ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗಿದೆ

ಆದಾಗ್ಯೂ, ಕೆಲವು ವಿನಾಯಿತಿಗಳಿವೆ:

ಮಾತನಾಡಿ-ಮಾತಾಡಿದೆ

ತಿನ್ನು-ತಿಂದೆ

ಬಿಡಿಸು-ಬಿಡಿಸಿದೆ

ಓಡು- ಓಡಿದೆ

ಎಸೆ-ಎಸೆದೆ

ಹಿಡಿ-ಹಿಡಿದೆ

ವರ್ತಮಾನ ಕಾಲ

ಸತ್ಯಗಳು, ಅಭ್ಯಾಸಗಳು, ದಿನಚರಿಗಳು, ಶಾಶ್ವತ ಸಂದರ್ಭಗಳು ಅಥವಾ ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ನಡೆಯುವ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳಿಗೆ ನಾವು ಪ್ರಸ್ತುತ ಸಮಯವನ್ನು ಬಳಸುತ್ತೇವೆ.

ಉದಾಹರಣೆಗೆ,

ನಾವು ತರಬೇತಿ ಕೇಂದ್ರಕ್ಕೆ ಬರುತ್ತೇವೆ. (ದಿನಚರಿ)

ನಾನು ಪ್ರತಿದಿನ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ ಮತ್ತು ಮಲಗುವ ಮುನ್ನ ಹಲ್ಲುಜ್ಜುತ್ತೇನೆ. (ಅಭ್ಯಾಸ)

ನಾನು ಪ್ರತಿದಿನ ಸ್ನಾನ ಮಾಡುತ್ತೇನೆ. (ಅಭ್ಯಾಸ)

ಸೂರ್ಯ ಪೂರ್ವದಲ್ಲಿ ಉದಯಿಸುತ್ತಾನೆ. (ವಾಸ್ತವ)

ನಾವು ಮಧ್ಯಾಹ್ನ 1:00 ಗಂಟೆಗೆ ಊಟ ಮಾಡುತ್ತೇವೆ. (ನಿಯಮಿತ ಚಟುವಟಿಕೆ)

ಪ್ರತಿ ವರ್ಷ, ಹೊಸ ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ವರ್ಷವು ಜನವರಿ 1 ರಂದು ಪ್ರಾರಂಭವಾಗುತ್ತದೆ. (ವಾಸ್ತವ)

ದೆಹಲಿ ಭಾರತದ ರಾಜಧಾನಿ. (ಶಾಶ್ವತ ಪರಿಸ್ಥಿತಿ)

ಭವಿಷ್ಯತ್ಕಾಲ

ನಾವು ಇನ್ನೂ ಪ್ರಾರಂಭವಾಗದ ಅಥವಾ ಸಂಭವಿಸುವ ಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸೂಚಿಸಲು ಬಯಸಿದಾಗ ನಾವು ಭವಿಷ್ಯದ ಸಮಯವನ್ನು ಬಳಸುತ್ತೇವೆ. ನಾಳೆಯ ಪಂದ್ಯದಲ್ಲಿ ಭಾರತ ಗೆಲ್ಲಲಿದೆ.

ತರಬೇತಿಯ ನಂತರ ನಾವು ದೇಶೀಯ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯಲ್ಲಿ ಸಿಎಸ್‌ಆರ್‌ಗಳಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುತ್ತೇವೆ.

ನಾವು ಕೆಲಸಕ್ಕಾಗಿ ಪ್ರತಿದಿನ ಗಣಕಯಂತ್ರ ಬಳಸುತ್ತೇವೆ.

ನಾವು ಆಂಗ್ಲ ಮಾತನಾಡುವುದನ್ನು ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡುತ್ತೇವೆ.

2.1.39 ದಿನದಿಂದ ದಿನಕ್ಕೆ ಆಂಗ್ಲ

ಸಮಯವನ್ನು ಹೇಗೆ ಹೇಳಬೇಕೆಂದು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ ಪ್ರಾರಂಭಿಸೋಣ.

ಸಂಖ್ಯಾತ್ಮಕ ಸಮಯ	ಗಂಟೆಗಳು-ನಿಮಿಷಗಳು	ಸಮಯದ ಅಭಿವ್ಯಕ್ತಿಗಳು
7:00	It's seven o'clock. (ಏಳು ಗಂಟೆಯಾಗಿದೆ)	It's seven p.m./ a.m. (ಇದು ಏಳು ಗಂಟೆ ರಾತ್ರಿ/ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ)
12:00	It's twelve o'clock. (ಹನ್ನೆರಡು ಗಂಟೆಯಾಗಿದೆ)	It's noon/ midnight. (ಇದು ಮಧ್ಯಾಹ್ನ / ಮಧ್ಯರಾತ್ರಿ)
3:10	It's three ten. (ಇದು ಮೂರು ಹತ್ತು)	It's ten (minutes) past three. (ಮೂರು ಕಳೆದ ಹತ್ತು (ನಿಮಿಷಗಳು) ಆಗಿದೆ)
7:14	It's seven fourteen. (ಏಳು ಹದಿನಾಲ್ಕು ಆಗಿದೆ)	It's fourteen past seven. (ಹದಿನಾಲ್ಕು ಕಳೆದ ಏಳು)
9:15	It's nine fifteen. (ಒಂಭತ್ತು ಹದಿನೈದು)	It's (a) quarter past nine. (ಇದು (ಎ) ಒಂಬತ್ತರ ಕಾಲು)
1:21	It's one twenty-one. (ಇದು ಇಪ್ಪತ್ತೊಂದು)	It's twenty one minutes past one. (ಇದು ಒಂದು ಕಳೆದ ಇಪ್ಪತ್ತೊಂದು ನಿಮಿಷಗಳು)
11:05	It's eleven oh five. (ಹನ್ನೊಂದು ಗಂಟೆ ಐದು)	It's five past eleven. (ಹನ್ನೊಂದು ಗಂಟೆ ಐದು)
2:09	It's two oh nine. (ಎರಡು ಗಂಟೆ ಒಂಬತ್ತು)	It's nine minutes past two. (ಎರಡು ಕಳೆದ ಒಂಬತ್ತು ನಿಮಿಷಗಳು)
6:30	It's six thirty. (ಆರು ಮೂವತ್ತು)	It's half past six. (ಆರೂವರೆ)
4:50	It's four fifty. (ಇದು ನಾಲ್ಕು ಐವತ್ತು)	It's ten minutes to five. (ಐದಕ್ಕೆ ಹತ್ತು ನಿಮಿಷ)
10:45	It's ten forty-five. (ಇದು ಹತ್ತು ನಲವತ್ತೈದು)	It's quarter to eleven. (ಇದು ಹನ್ನೊಂದಕ್ಕೆ ಕಾಲು)
8:35	It's eight thirty-five. (ಎಂಟು ಮೂವತ್ತೈದು)	It's twenty-five minutes to nine. (ಒಂಬತ್ತಕ್ಕೆ ಇಪ್ಪತ್ತೈದು ನಿಮಿಷಗಳು)

ಭೂತಕಾಲ ಕ್ರಿಯೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡುವುದು

1. ಕಳೆದ ಶುಕ್ರವಾರ ನೀವು ಏನು ಮಾಡಿದ್ದೀರಿ? ಕ್ರಿಕೆಟ್ ಪಂದ್ಯ ನೋಡಲು ಹೋಗಿದ್ದೆ.	2. ಮುಖೇಶ್ ಊಟಕ್ಕೆ ಏನು ತಿಂದರು? ಅವನು ಅನ್ನ ಮತ್ತು ಸಾರು ತಿಂದನು.
3. ನೀನು ಎಲ್ಲಿಗೆ ಹೋಗಿದ್ದೆ? ನಾನು ಮೊಹಾಲಿಗೆ ಹೋಗಿದ್ದೆ.	4. ನಿನ್ನೆ ರಾತ್ರಿ ಅವನು ಏನು ತಿಂದನು? ಅವನು ಪಿಜ್ಜಾ ತಿಂದ.
5. ನೀವು ಯಾವಾಗ ಹಿಂತಿರುಗಿದ್ದೀರಿ? ನಾನು ಭಾನುವಾರ ರಾತ್ರಿ ಮರಳಿ ಬಂದೆ.	6. ಮೊಹಾಲಿಯಲ್ಲಿ ಹವಾಮಾನ ಹೇಗಿತ್ತು? ಇದು ಆಹ್ಲಾದಕರ ಮತ್ತು ಅದ್ಭುತವಾಗಿತ್ತು.
7. ನೀನು ಎಲ್ಲಿ ತಂಗಿದ್ದೆ? ನಾನು ನನ್ನ ಚಿಕ್ಕಮ್ಮನೊಂದಿಗೆ ಉಳಿದುಕೊಂಡೆ.	

ಭವಿಷ್ಯದ ಸಮಯದ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡುವುದು

1. ನೀವು ನಾಳೆ ಏನು ಮಾಡುತ್ತೀರಿ? ಮನೆಗೆಲಸದಲ್ಲಿ ಅಮ್ಮನಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತೇನೆ.	2. ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಯಾವಾಗ ಮುಗಿಸುತ್ತೀರಿ? ನಾನು ಮಧ್ಯಾಹ್ನ ನನ್ನ ಕೆಲಸವನ್ನು ಮುಗಿಸುತ್ತೇನೆ.
3. ನಾವು ಇಂದು ತರಗತಿಯಲ್ಲಿ ಏನು ಮಾಡುತ್ತೇವೆ? ನಾವು ಕೆಲವು ಪದಗಳ ಆಟಗಳನ್ನು ಆಡುತ್ತೇವೆ.	4. ಅವರು ಮೇಜನ್ನು ಎಲ್ಲಿ ಹಾಕುತ್ತಾರೆ? ಅವರು ಅದನ್ನು ಕಿಟಕಿಯ ಪಕ್ಕದಲ್ಲಿ ಇಡುತ್ತಾರೆ.
5. ಗೌತಮ್ ಫತೇಪುರಕ್ಕೆ ಯಾವಾಗ ಹೊರಡುತ್ತಾನೆ? ಊಟವಾದ ಕೂಡಲೇ ಹೊರಡುತ್ತಾನೆ.	6. ಅವನು ಅಲ್ಲಿಗೆ ಹೇಗೆ ಹೋಗುತ್ತಾನೆ? ಅವನು ಬಸ್ಸನ್ನು ಹಿಡಿಯುತ್ತಾನೆ.
7. ನೀನು ಇಂದು ರಾತ್ರಿ ಏನು ಮಾಡಲು ಹೊರಟಿದ್ದೀಯ? ನಾನು ಇಂದು ರಾತ್ರಿ ಊಟಕ್ಕೆ ಹೋಗುತ್ತೇನೆ.	8. ಅಶೋಕ್ ಏನು ಮಾಡಲಿದ್ದಾರೆ? ಅಶೋಕ್ ಮನೆಯಲ್ಲೇ ಇರಲಿದ್ದಾರೆ.
9. ನೀನು ನಾಳೆ ಏನು ಮಾಡುವೆ? ನಾನು ನನ್ನ ಅಜ್ಜಿಯನ್ನು ಭೇಟಿ ಮಾಡಲು ಹೋಗುತ್ತಿದ್ದೇನೆ.	10. ನೀವು ಅಲ್ಲಿಗೆ ಹೇಗೆ ಹೋಗುತ್ತೀರಿ? ನಾನು ಹೊಲಗಳ ಮೂಲಕ ನಡೆಯಲು ಹೋಗುತ್ತೇನೆ.

ಜೀವನದ ಘಟನೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡುತ್ತಾರೆ

1. ನಿಮ್ಮ ಜನ್ಮದಿನ ಯಾವಾಗ? ಫೆಬ್ರವರಿ 16 ರಂದು ನನ್ನ ಜನ್ಮದಿನ.	2. ಯಾವ ವರ್ಷ? ಕ್ಷಮಿಸಿ, ಅದು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿದೆ.
3. ಯಾವ ವರ್ಷ? ಕ್ಷಮಿಸಿ, ಅದು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿದೆ.	4. ನೀವು ಇಲ್ಲಿ ಹುಟ್ಟಿ ಬೆಳೆದಿದ್ದೀರಾ? ಇಲ್ಲ. ನಾನು ಇಲ್ಲಿ ಬೆಳೆದಿಲ್ಲ.
5. ಗೌರವ್ ಇಲ್ಲಿ ಬೆಳೆದಿದ್ದಾನಾ? ಹೌದು ಇಲ್ಲಿಯೇ ಬೆಳೆದ.	6. ಲಕ್ಷ್ಮಿ ಎಲ್ಲಿ ಶಾಲೆಗೆ ಹೋಗಿದ್ದಳು? ಲಕ್ಷ್ಮಿ ದೆಹಲಿಯಲ್ಲಿ ಶಾಲೆಗೆ ಹೋಗಿದ್ದಳು.
7. ಪೂಜಾ ಯಾವ ವಿಶ್ವವಿದ್ಯಾಲಯಕ್ಕೆ ಹೋಗಿದ್ದಾರೆ? ಪೂಜಾ ಅಂಬೇಡ್ಕರ್ ವಿಶ್ವವಿದ್ಯಾಲಯಕ್ಕೆ ಹೋದಳು.	8. ಅವಳು ಯಾವಾಗ ಪದವಿ ಪಡೆಯುತ್ತಾಳೆ? ಅವಳು ಈ ಮೇ ಯಲ್ಲಿ ಪಡೆಯುತ್ತಾಳೆ.
9. ಅವರು ಯಾವಾಗ ಮದುವೆಯಾದರು? ಅವರು ಡಿಸೆಂಬರ್‌ನಲ್ಲಿ ವಿವಾಹವಾದರು.	10. ನಿಮ್ಮ ಮಗ ಯಾವಾಗ ಜನಿಸಿದನು? ನನ್ನ ಮಗ ಎರಡು ತಿಂಗಳ ಹಿಂದೆ ಜನಿಸಿದನು.
11. ನಿಮ್ಮ ವಿವಾಹ ವಾರ್ಷಿಕೋತ್ಸವ ಯಾವ ದಿನ? ನವೆಂಬರ್ 23 ರಂದು ನನ್ನ ವಿವಾಹ ವಾರ್ಷಿಕೋತ್ಸವ.	12. ಅವರು ಯಾವಾಗ ನೋಯ್ಡಾಗೆ ತೆರಳಿದರು? ಕಳೆದ ಸೆಪ್ಟೆಂಬರ್ ನಲ್ಲಿ ಅವರು ನೋಯ್ಡಾಗೆ ತೆರಳಿದ್ದರು.
13. ಅವರ ಅಜ್ಜ ಯಾವಾಗ ತೀರಿಕೊಂಡರು? ಅವರ ಅಜ್ಜ ಐದು ವರ್ಷಗಳ ಹಿಂದೆ ತೀರಿಕೊಂಡರು	

ಭಾವನೆಗಳು / ಆರೋಗ್ಯದ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡುವುದು

1. ಎ: ಇಂದು ಹವಾಮಾನ ಹೇಗಿದೆ? ಬಿ: ಇದು ನಿಜವಾಗಿಯೂ ಶೀತವಾಗಿದೆ. ಎ: ನಾವು ಒಳಗೆ ಇರೋಣ.	2. ಎ: ಹೇಗಿದ್ದೀಯಾ? ಬಿ: ನಾನು ಚೆನ್ನಾಗಿದ್ದೇನೆ. ಧನ್ಯವಾದಗಳು. ಎ: ಅದು ಒಳ್ಳೆಯದು.
3. ಎ: ನಿಮಗೆ ಹೇಗನಿಸುತ್ತಿದೆ? ಬಿ: ಚೆನ್ನಾಗಿಲ್ಲ. ಎ: ಅದನ್ನು ಕೇಳಲು ಕ್ಷಮಿಸಿ.	4. ಎ: ಎಲ್ಲವೂ ಸರಿಯಾಗಿದೆಯೇ? ಬಿ: ನನಗೆ ಅನಾರೋಗ್ಯ ಅನಿಸುತ್ತಿದೆ. ಎ: ಅದು ತುಂಬಾ ಕೆಟ್ಟದು.
5. ಎ: ಏನು ತಪ್ಪಾಗಿದೆ? ಬಿ: ನನಗೆ ತಲೆನೋವು ಇದೆ. ಎ: ಇಲ್ಲಿ ಕೆಲವು ಆಸ್ಪಿರಿನ್ ಇದೆ.	6. ಎ: ಏನು ವಿಷಯ? ಬಿ: ನನ್ನ ಕಾಲು ನೋಯುತ್ತಿದೆ. ಎ: ನಾನು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತೇನೆ.
7. ಎ: ನೀನು ಚೆನ್ನಾಗಿದ್ದೀಯಾ? ಬಿ: ನಾನು ನನ್ನ ಕೈಯನ್ನು ಗಾಯಮಾಡಿಕೊಂಡಿದ್ದೇನೆ . ಎ: ಅದು ಗಂಭೀರವಾಗಿ ಕಾಣುತ್ತದೆ.	8. ಎ: ಏನಾಯಿತು? ಬಿ: ಅವನು ತನ್ನ ಕೈಯನ್ನು ಮುರಿದನು. ಎ: ಆಂಬ್ಯುಲೆನ್ಸ್‌ಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿ.

ಇಷ್ಟಗಳು ಮತ್ತು ಇಷ್ಟಪಡದಿರುವಿಕೆಗಳನ್ನು ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸುವುದು

1. ಎ: ನನಗೆ ಹಣ್ಣು ಇಷ್ಟ ಬಿ: ಯಾವ ರೀತಿಯ? ಎ: ಚಿಕೂಸ್ ಮತ್ತು ಬಾಳೆಹಣ್ಣುಗಳು	2. ಎ: ಹೆಲೆನ್ ಕ್ರೀಡೆಗಳನ್ನು ಇಷ್ಟಪಡುತ್ತಾರೆ. ಬಿ: ಫುಟ್ಬಾಲ್ ಮತ್ತು ಟೆನಿಸ್
3. ಎ: ಶ್ರೀಮತಿ ಸೆಹಗಲ್ ಅವರಿಗೆ ಕಾಫಿ ಇಷ್ಟವಿಲ್ಲ. ಬಿ: ನಿಜವಾಗಿಯೂ? ಅವಳು ಚಹಾವನ್ನು ಇಷ್ಟಪಡುತ್ತಾಳೆಯೇ? ಎ: ಹೌದು, ಅವಳು ಮಾಡುತ್ತಾಳೆ.	4. ಎ: ಅರ್ಜುನ್‌ಗೆ ಆಕ್ಟ್ ಚಿತ್ರಗಳು ಇಷ್ಟವಿಲ್ಲ. ಬಿ: ಓ. ಅವನು ಯಾವ ರೀತಿಯ ಇಷ್ಟಪಡುತ್ತಾನೆ? ಎ: ಅವರು ನಾಟಕವನ್ನು ಇಷ್ಟಪಡುತ್ತಾರೆ.
5. ಎ: ರಿಷಬ್‌ಗೆ ಈಜು ಇಷ್ಟವೇ? ಬಿ: ಹೌದು, ಅವನು ಇಷ್ಟ ಪಡುತ್ತಾನೆ.	6. ಎ: ರಘುವಿಗೆ ತಂಪು ಪಾನೀಯ ಇಷ್ಟವೇ? ಬಿ: ಇಲ್ಲ, ಅವನು ಇಷ್ಟ ಪಡುವುದಿಲ್ಲ.
7. ಎ: ಪ್ರೀತಿಗೆ ಸಲಾಡ್ ಇಷ್ಟವೇ? ಬಿ: ಇಲ್ಲ, ಅವಳು ಇಷ್ಟ ಪಡುವುದಿಲ್ಲ.	8. ಎ: ನೀವು ಚೈನೀಸ್ ಆಹಾರವನ್ನು ಇಷ್ಟಪಡುತ್ತೀರಾ? ಬಿ: ಇಲ್ಲ, ನಾನು ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಇಲ್ಲವೇ ಇಲ್ಲ.
9. ಎ: ನೀವು ದಕ್ಷಿಣ ಭಾರತದ ಆಹಾರಗಳನ್ನು ಇಷ್ಟಪಡುತ್ತೀರಾ? ಬಿ: ಹೌದು, ನಾನು ಮಾಡುತ್ತೇನೆ. ಬಹಳ.	10. ಎ: ನೀವು ಪಂಜಾಬಿ ಆಹಾರವನ್ನು ಇಷ್ಟಪಡುತ್ತೀರಾ? ಬಿ: ಹೌದು. ಸ್ವಲ್ಪ.

ಸರಳ ಖರೀದಿ

1. ಎ: ಸೀಸದ ಕಡೆಗಳು ಎಲ್ಲಿವೆ? ಬಿ: ಅವರು ಎರಡನೇ ಕಪಾಟಿನಲ್ಲಿದ್ದಾರೆ. ಎ: ಸರಿ. ಧನ್ಯವಾದಗಳು.	2. ಎ: ಈ ಕನ್ನಡಿ ಎಷ್ಟು? ಬಿ: ಇದರ ಬೆಲೆ 100 ರೂ. ಎ: ಸರಿ. ನಾನು ಅದನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತೇನೆ.
3. ಎ: ಇದಕ್ಕೆ ಎಷ್ಟು ವೆಚ್ಚವಾಗುತ್ತದೆ? ಬಿ: ಅದು ರೂ. 5. ಎ: ಇದು ಹೇಗೆ?	4. ಎ: ಈ ಮಾವಿನ ಹಣ್ಣುಗಳು ಎಷ್ಟು? ಬಿ: ಅವು ತಲಾ 10 ರೂ. ಎ: ಇದು ತುಂಬಾ ದುಬಾರಿಯಾಗಿದೆ.
5. ಎ: ನಿಮ್ಮ ಬಳಿ ಯಾವುದೇ ಟಿ-ಶರ್ಟ್‌ಗಳಿವೆಯೇ? ಬಿ: ಯಾವ ಗಾತ್ರ? ಮಧ್ಯಮ ಅಥವಾ ದೊಡ್ಡದಾಗಿದೆ? ಎ:ದೊಡ್ಡ.	6. ಎ: ಅದು ರೂ.260.59 ಬರುತ್ತದೆ. ಬಿ: ಇಲ್ಲಿ ರೂ.300. ಎ: ನಿಮ್ಮ ಬದಲಾವಣೆ ರೂ.39.41 ಆಗಿದೆ.
7. ಎ: ಅದು ರೂ.17.55 ಆಗಿರುತ್ತದೆ. ಬಿ: ಇಲ್ಲಿ ರೂ.18. ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು ಇರಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ. ಎ: ಧನ್ಯವಾದಗಳು.	

ಸಂಕೋಚನಗಳು

ಮಾತನಾಡುವಾಗ, ಸಂಕೋಚನಗಳನ್ನು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಕ್ರಿಯಾಪದಗಳ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಬಳಸಲಾಗುತ್ತದೆ: is, are, am, will, have, has, had and would. ಉದಾಹರಣೆಗೆ ನಿಯಮಿತ(ಆರ್) ಮಾತನಾಡುವ ವಿಧಾನವೆಂದರೆ ನಾನು ಭಾರತೀಯ. ಆದರೆ, ನಾನು ಭಾರತೀಯನಾಗಿರುವುದರಿಂದ ಅದನ್ನು ಒಪ್ಪಂದದ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಹೇಳುವುದು ಸಹ ಸರಿಯಾಗಿದೆ(ಸಿ).

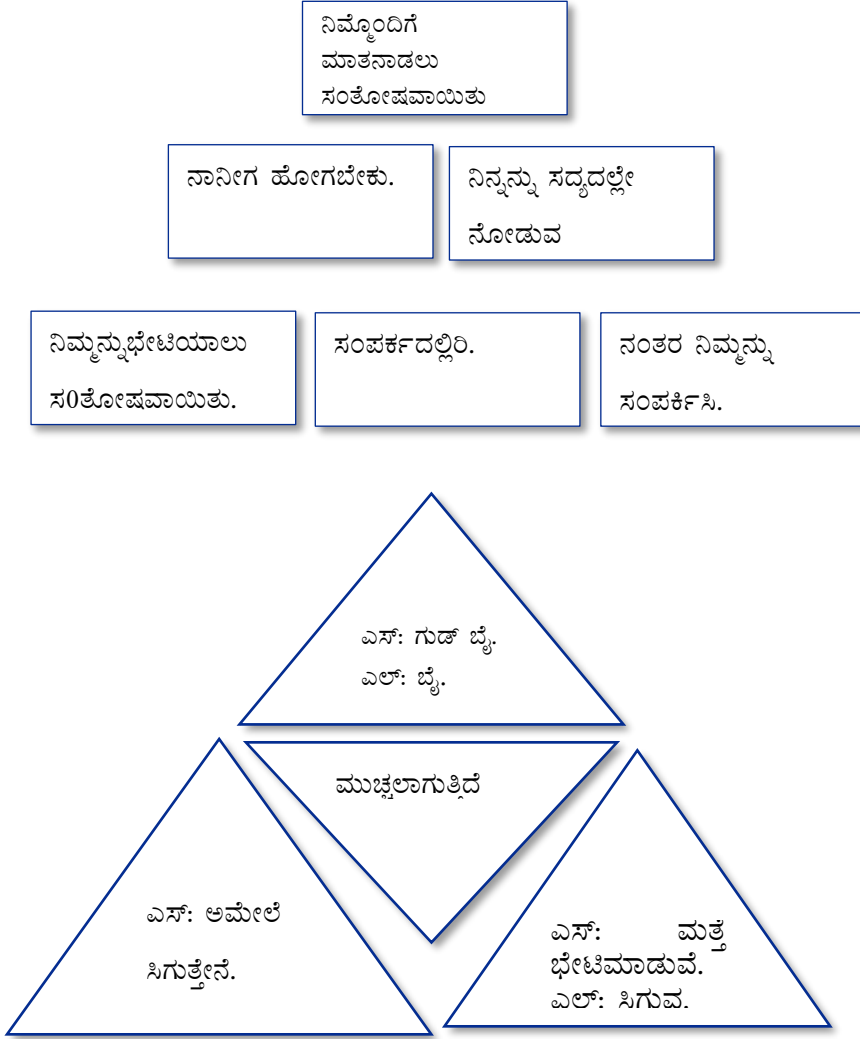
ಮಾತನಾಡುವ ನಿಯಮಿತ ವಿಧಾನ	ಒಪ್ಪಂದದ ನಮೂನೆ
He is Chinese. (ಅವನು ಚೈನೀಸ್)	He's Chinese.
They are Italians. (ಅವರು ಇಟಾಲಿಯನ್ನರು)	They're Italians.
There is a man at the door. (ಬಾಗಿಲಲ್ಲಿ ಒಬ್ಬ ಮನುಷ್ಯ ಇದ್ದಾನೆ)	There's a man at the door.
Where is the butter? (ಬೆಣ್ಣೆ ಎಲ್ಲಿದೆ?)	Where's the butter?
What is he doing? (ಅವನು ಏನು ಮಾಡುತ್ತಿದ್ದಾನೆ?)	What's he doing?
Who is that? (ಯಾರದು?)	Who's that?
She is going to the beach. (ಅವಳು ಸಮುದ್ರ ತೀರಕ್ಕೆ ಹೋಗುತ್ತಿದ್ದಾಳೆ.)	She's going to the beach.
We are going to eat now. (ನಾವು ಈಗ ತಿನ್ನಲು ಹೋಗುತ್ತೇವೆ.)	We're going to eat now.
They are not ready yet. (ಅವರು ಇನ್ನೂ ಸಿದ್ಧವಾಗಿಲ್ಲ.)	They're not ready yet.
I will be back in a minute. (ನಾನು ಒಂದು ನಿಮಿಷದಲ್ಲಿ ಹಿಂತಿರುಗುತ್ತೇನೆ)	I'll be back in a minute.

There will be lots of food. (ಸಾಕಷ್ಟು ಆಹಾರ ಇರುತ್ತದೆ.)	There'll be lots of food.
I have seen that movie already. (ಆ ಸಿನಿಮಾವನ್ನು ನಾನು ಈಗಾಗಲೇ ನೋಡಿದ್ದೇನೆ)	I've seen that movie already.
She has finished her homework. (ಅವಳು ತನ್ನ ಮನೆಕೆಲಸವನ್ನು ಮುಗಿಸಿದ್ದಾಳೆ.)	She's finished her homework.
I had played that game before. (ನಾನು ಮೊದಲು ಆ ಆಟವನ್ನು ಆಡಿದ್ದೆ)	I'd played that game before.
We would be glad to help. (ನಾವು ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ಸಂತೋಷಪಡುತ್ತೇವೆ.)	We'd be glad to help.
They would like to go now. (ಅವರು ಈಗ ಹೋಗಲು ಬಯಸುತ್ತಾರೆ)	They'd like to go now.

ಸಣ್ಣ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು ಮತ್ತು ಉತ್ತರಗಳು

ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು	ಉತ್ತರಗಳು
ನೀವು ವೈದ್ಯರೇ?	ಹೌದು ನಾನೆ. ಅಥವಾ ಇಲ್ಲ, ನಾನು ನರ್ಸ್.
ಅವನು ಕಾಶ್ಮೀರದವನೇ?	ಹೌದು ಅವನೇ. ಅಥವಾ ಇಲ್ಲ, ಅವನು ಅಲ್ಲ. ಅಥವಾ ಇಲ್ಲ, ಅವನು ಪಂಜಾಬಿನವನು.
ಇದು ಹೋಗಲು ಸಮಯವಾಗಿದೆಯೇ?	ಹೌದು, ಅದು. ಅಥವಾ ಇಲ್ಲ, ಅದು ಅಲ್ಲ. ಅಥವಾ ಇನ್ನೂ ಇಲ್ಲ.
ಅವಳಿಗೆ ಮದುವೆಯಾಗಿದೆಯೇ?	ಹೌದು, ಅವಳು. ಅಥವಾ ಇಲ್ಲ, ಅವಳು ಅಲ್ಲ. ಅಥವಾ ನನಗೆ ಗೊತ್ತಿಲ್ಲ.
ಅವರು ಇನ್ನೂ ಇಲ್ಲಿದ್ದಾರೆಯೇ?	ಹೌದು, ಅವರೇ. ಅಥವಾ ಇಲ್ಲ, ಅವರು ಅಲ್ಲ.
ನೀವು ಹರಿಯಾಣದಲ್ಲಿ ವಾಸಿಸುತ್ತಿದ್ದೀರಾ?	ಹೌದು. ಅಥವಾ ಇಲ್ಲ, ನಾನು ಇಲ್ಲ. ಅಥವಾ ಇಲ್ಲ, ನಾನು ದೆಹಲಿಯಲ್ಲಿ ವಾಸಿಸುತ್ತಿದ್ದೇನೆ.
ನಿಮಗೆ ಏನಾದರೂ ಸಹಾಯ ಬೇಕೇ?	ಹೌದು. ಅಥವಾ ಧನ್ಯವಾದಗಳು. ಅಥವಾ ಇಲ್ಲ, ನಾನು ಚೆನ್ನಾಗಿದ್ದೇನೆ. ಧನ್ಯವಾದಗಳು.
ಅದು ಹಾರುತ್ತದೆಯೇ?	ಹೌದು ಅದು ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಅಥವಾ ಇಲ್ಲ, ನಾನು ಹಾಗೆ ಯೋಚಿಸುವುದಿಲ್ಲ.
ನಾನು ಇದನ್ನು ಹೊಂದಬಹುದೇ?	ಹೌದು, ನೀನು ಮಾಡಬಹುದು. ಅಥವಾ ಇಲ್ಲ, ನಿಮಗೆ ಸಾಧ್ಯವಿಲ್ಲ.
ನಾವು ಹೋಗಬೇಕೇ?	ಹೌದು. ಅಥವಾ ಸರಿ. ಇಲ್ಲ ಇನ್ನೂ ಇಲ್ಲ.
ನೀನು ನನಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತೀಯಾ?	ಖಂಡಿತ. ಅಥವಾ ಇಲ್ಲ, ಕ್ಷಮಿಸಿ.

ಸಂಭಾಷಣೆಯನ್ನು ಮುಚ್ಚಲಾಗುತ್ತಿದೆ. ಮುಚ್ಚುವ ಮುನ್ನ



ಚಿತ್ರ.2.1.5. ಸಂಭಾಷಣೆಯನ್ನು ಮುಚ್ಚಲಾಗುತ್ತಿದೆ

ಧನ್ಯವಾದಗಳನ್ನು ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸುತ್ತಿದ್ದಾರೆ



ವಂದನೆಗಳು.
ಧನ್ಯವಾದಗಳು.
ನಾನು ಅದನ್ನು ಪ್ರಶಂಸಿಸುತ್ತೇನೆ.
ಪ್ರವಾಸಕ್ಕೆ ಧನ್ಯವಾದಗಳು.
ಸಮಯಕ್ಕೆ ಧನ್ಯವಾದಗಳು.
ಒಳ್ಳೆಯ ಉಡುಗೊರೆಗಾಗಿ
ಧನ್ಯವಾದಗಳು.
ನಿಮ್ಮ ದಯೆಯನ್ನು ನಾನು
ಪ್ರಶಂಸಿಸುತ್ತೇನೆ

ಚಿತ್ರ 2.1.5. ಧನ್ಯವಾದಗಳನ್ನು ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸುತ್ತಿದ್ದಾರೆ

2.1.40 ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಸಂಭಾಷಣೆ

ಪರಿಸ್ಥಿತಿ: ಅಂಗಡಿಯಲ್ಲಿ
ಮಾರಾಟಗಾರನು ಏನು ಹೇಳಬಹುದು:
ನಾನು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಬಹುದೇ?
ಏನನ್ನಾದರೂ ಹುಡುಕಲು ನಾನು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಬಹುದೇ?
ನಾನು ನಿಮಗಾಗಿ ಏನು ಮಾಡಬಹುದು?
ಗ್ರಾಹಕರು ಹೇಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಬಹುದು
ಹೌದು. ನಾನು 3G ದೂರವಾಣಿಗಾಗಿ ಹುಡುಕುತ್ತಿದ್ದೇನೆ.
ನೀವು ಯಾವುದೇ ಕೊಡುಗೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದೀರಾ?
ಬಿಡಿಭಾಗಗಳು ಎಲ್ಲಿವೆ ಎಂದು ಹೇಳಬಲ್ಲೀರಾ?
ಚೀಲಗಳು ಎಲ್ಲಿವೆ ಎಂದು ಹೇಳಬಲ್ಲೀರಾ?
ಗ್ರಾಹಕರು ಏನು ಹೇಳಬಹುದು:
ಕ್ಷಮಿಸಿ. ನೀವು ಇಲ್ಲಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುತ್ತೀರಾ?
ನೀವು ನನಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಬಹುದೇ?
ನಾನು ನಿನ್ನನ್ನು ಏನಾದರೂ ಕೇಳಬಹುದೇ?



ನಿಮಗೆ ಬೇಕಾದ ಎಲ್ಲವನ್ನೂ ನೀವು ಕಂಡುಕೊಂಡಿದ್ದೀರಾ?
ನೀವು ಹುಡುಕುತ್ತಿರುವುದನ್ನು ನೀವು ಕಂಡುಕೊಂಡಿದ್ದೀರಾ?
ಅದೆಲ್ಲ ಆಗುವುದೇ?
ಅದು ಎಲ್ಲವೇ?
ಇನ್ನೇನಾದರೂ ಇರುತ್ತದೆಯೇ?

Fig.2.1.6. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂಭಾಷಣೆ

2.1.41 ಉದ್ಯೋಗಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಭಾಷಣೆ



:ಜೀವನಕ್ಕಾಗಿ ನೀವು ಏನು ಮಾಡುತ್ತೀರಿ?

ಅಥವಾ

ನಿಮ್ಮ ಉದ್ಯೋಗ ಏನು?

ಉ: ನಾನು ಕಾರ್ ಯಾಂತ್ರಿಕ.

ಪ್ರ: ಕಾರ್ ಯಾಂತ್ರಿಕ? ಅದು ತುಂಬಾ ಕೆಲಸವಾಗಿರಬೇಕು.

ಉ: ಹೌದು. ಪ್ರತಿದಿನ ನಾನು ಕೆಲವು ಕಾರುಗಳನ್ನು ರಿಪೇರಿ ಮಾಡುತ್ತೇನೆ.

ಪ್ರ: ಎಷ್ಟು ಕುತೂಹಲಕಾರಿ! ಒಂದು ದಿನದಲ್ಲಿ ನೀವು ಎಷ್ಟು ಕಾರುಗಳನ್ನು ರಿಪೇರಿ ಮಾಡುತ್ತೀರಿ?

ಚಿತ್ರ.2.1.7. ಯಾಂತ್ರಿಕ

ಉ: ನಾನು ಪ್ರತಿದಿನ ಸುಮಾರು 8 ರಿಂದ 10 ಕಾರುಗಳನ್ನು ರಿಪೇರಿ ಮಾಡುತ್ತೇನೆ.

ಇಷ್ಟೇ ಸರ್ವಸ್ವವೇ?

ಇನ್ನೇನಾದರೂ ಇರುತ್ತದೆಯೇ?

 Fig.2.1.8. ಶಿಕ್ಷಕಿ	ನಾನು ಒಬ್ಬ ಶಿಕ್ಷಕಿ.	ನಾನು 2 ನೇ ತರಗತಿಯ ಮಕ್ಕಳಿಗೆ ಕಲಿಸುತ್ತೇನೆ.
 Fig.2.1.9. ದಂತವೈದ್ಯ	ನಾನು ದಂತವೈದ್ಯ.	ಹಲ್ಲಿನ ಸಮಸ್ಯೆ ಇರುವವರಿಗೆ ನಾನು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತೇನೆ.
 Fig.2.1.9. ವೈದ್ಯ	ನಾನೊಬ್ಬ ವೈದ್ಯ.	ನಾನು ರೋಗಿಗಳನ್ನು ನೋಡಿಕೊಳ್ಳುತ್ತೇನೆ.
 Fig.2.1.10. ಪತ್ರಕರ್ತ	ನಾನೊಬ್ಬ ಪತ್ರಕರ್ತ.	ನಾನು ಸುದ್ದಿಗಳನ್ನು ಬರೆಯುತ್ತೇನೆ.
 ಚಿತ್ರ.2.1.11. ಮೀನುಗಾರ	ನಾನೊಬ್ಬ ಮೀನುಗಾರ.	ನಾನು ಮೀನು ಹಿಡಿಯುತ್ತೇನೆ.

 ಚಿತ್ರ.2.1.12. ತೋಟಗಾರ	ನಾನು ತೋಟಗಾರ.	ನಾನು ತೋಟವನ್ನು ನೋಡಿಕೊಳ್ಳುತ್ತೇನೆ.
 ಚಿತ್ರ.2.1.13. ಬಾಣಸಿಗ	ನಾನು ಬಾಣಸಿಗ.	ನಾನು ಊಟ ತಯಾರಿಸುತ್ತೇನೆ.
 ಚಿತ್ರ.2.1.14. ಅಗ್ನಿಶಾಮಕ ಸಿಬ್ಬಂದಿ	ನಾನು ಅಗ್ನಿಶಾಮಕ ಸಿಬ್ಬಂದಿ.	ನಾನು ಬೆಂಕಿಯನ್ನು ನಂದಿಸಿದ್ದೇನೆ.
 ಚಿತ್ರ.2.1.15. ಛಾಯಾಗ್ರಾಹಕ	ನಾನು ಛಾಯಾಗ್ರಾಹಕ.	ಚಿತ್ರಗಳನ್ನು ತೆಗೆಯುತ್ತೇನೆ.

ಘಟಕ 2.2: ಸಂವಹನ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು

ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಈ ಘಟಕದ ಅಂತ್ಯದಲ್ಲಿ, ನೀವು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ:

1. ಸ್ಪಷ್ಟ ಸಂವಹನದ ಮಹತ್ವವನ್ನು ತಿಳಿಸಿ

2.2.1 ಸಂವಹನ ಎಂದರೇನು

ಸಂವಹನವು ಒಬ್ಬರ ಆಲೋಚನೆಗಳು ಅಥವಾ ಸಂದೇಶವನ್ನು ಇನ್ನೊಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಹೇಳಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ. ಸಂವಹನವು ಜನರು ಮೌಖಿಕ ಮತ್ತು ಮೌಖಿಕ ಸಂದೇಶಗಳ ಮೂಲಕ ಮಾಹಿತಿ ಮತ್ತು ಭಾವನೆಗಳನ್ನು ವಿನಿಮಯ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಾಗಿದೆ. ಸಂವಹನ ಕ್ರಿಯೆಗೆ ಮಾತನಾಡುವುದು, ಕೇಳುವುದು, ಗಮನಿಸುವುದು, ಪ್ರಶ್ನಿಸುವುದು, ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುವುದು, ವಿಶ್ಲೇಷಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡುವಂತಹ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು ಬೇಕಾಗುತ್ತವೆ..

ಸಂವಹನವು ಮೌಖಿಕ ಮತ್ತು ಮೌಖಿಕ ಎಂಬ ಎರಡು ಅಂಶಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ. ಮೌಖಿಕ ಸಂವಹನವು ಎಲ್ಲಾ ಮಾತನಾಡುವ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ.

ಅಮೌಖಿಕ ಸಂವಹನವು ದೇಹ ಭಾಷೆ, ಸನ್ನೆಗಳು, ಮುಖದ ಅಭಿವ್ಯಕ್ತಿಗಳು, ಕಣ್ಣಿನ ಸಂಪರ್ಕ ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ, ಇದು ಸಂವಹನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಒಂದು ಭಾಗವಾಗಿದೆ; ಹಾಗೆಯೇ ಲಿಖಿತ ಮತ್ತು ಬೆರಳಚ್ಚು ಮಾಡಲಾದ ಸಂವಹನ ವಿಧಾನಗಳು.

ವಾಸ್ತವವಾಗಿ, ಕಳುಹಿಸುವವರು ಮತ್ತು ಸ್ವೀಕರಿಸುವವರು ಸಂವಹನದ ಪರಿಣಾಮವಾಗಿ ಒಂದೇ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಾಗ ಮಾತ್ರ ಸಂವಹನ ಯಶಸ್ವಿಯಾಗುತ್ತದೆ.

ಸಂವಹನದಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟತೆ ಇದ್ದರೆ, ಸಂವಹನದ ಗುರಿಯನ್ನು ಸಾಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದರ್ಥ.

2.2.2 ಗೆಲೆಯರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ

ಕೆಲವು ಸಿಎಸ್‌ಆರ್‌ಗಳು ಮಾತನಾಡುತ್ತಿರುವ ಸನ್ನಿವೇಶ ಇಲ್ಲಿದೆ. ಶ್ರುತಿ ಮತ್ತು ಸನಯಾ ಒಟ್ಟಿಗೆ ಮಾತನಾಡುತ್ತಿದ್ದಾರೆ.

ರವಿ ಬಂದು ಒರಟಾಗಿ ಅಡ್ಡಿಪಡಿಸುತ್ತಾನೆ:

ರವಿ: "ಹೇ, ನೀವು ಹುಡುಗಿಯರು ದಿನವಿಡೀ ಮಾತನಾಡುತ್ತಿರುತ್ತೀರಿ. ಖರೀದಿ, ಅಲಂಕಾರ ಇಷ್ಟೇನಾ? "

ಶ್ರುತಿ: "ರವಿ! ತುಂಬಾ ಅಸಭ್ಯವಾಗಿ ವರ್ತಿಸಬೇಡಿ, ನಾವು ಸಂಭಾಷಣೆಯ ಮಧ್ಯದಲ್ಲಿದ್ದೇವೆ ಎಂದು ನೀವು ನೋಡಬಹುದು!"

ರವಿ: "ಯಾವ ಸಂಭಾಷಣೆ? ಆಸ್ಕರ್ ಚಲನಚಿತ್ರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಅಥವಾ ಯಾವುದನ್ನಾದರೂ ಮಾತನಾಡೋಣ!"

ಶ್ರುತಿ: "ಬೇಡ ಧನ್ಯವಾದಗಳು.

" ಬಂಟಿ ಬರುತ್ತಾನೆ."

ಬಂಟಿ: "ಹೇ, ನಾನು ಈ ಆಸಕ್ತಿದಾಯಕ ಸಂಭಾಷಣೆಯನ್ನು ಅಡ್ಡಿಪಡಿಸಬಹುದೇ? "

ಬಂಟಿ: "ನಿಜವಾಗಿಯೂ? ನನಗೆ ಹೇಳು..."

ಆ ದಿನವೇ ಸೇರಿಕೊಂಡ ಒಬ್ಬ ಸೇರುಗಾರ ಬರುತ್ತಾನೆ.

ರವಿ (ಅವನನ್ನು ಅಸಭ್ಯವಾಗಿ ಕರೆಯುತ್ತಾನೆ): "ಹೇ ಮಗು! ಇಲ್ಲಿ ಬಾ! ನಮ್ಮ ವ್ಯಾ.ಪ್ರ.ಹೊ ಕುರಿತು ನಿಮ್ಮ ಅನಿಸಿಕೆಗಳನ್ನು ನಮಗೆ ತಿಳಿಸಿ."

ಶ್ರುತಿ (ಸ್ನೇಹಪರ ಸ್ವರದಲ್ಲಿ): "ಬೇಕಿದ್ದರೆ ನಮ್ಮ ಸಭೆ ಸೇರಬಹುದು... ಚೇತನ್" ಸಮೀರ್, ಅವರ ತಂಡದ ನಾಯಕ, ನಡೆಯುತ್ತಾನೆ.

ಬಂಟಿ ಉದ್ದಿಗ್ನ ಮತ್ತು ಗಟ್ಟಿಯಾಗಿ ಜಿಗಿಯುತ್ತಾನೆ.

ಸನಾಯಾ: "ನಮಸ್ಕಾರ. ನೀವು ನಮ್ಮೊಂದಿಗೆ ಒಂದು ಲೋಟ ಚಹಾವನ್ನು ಸೇವಿಸುತ್ತೀರಾ?"

ಸಮೀರ್: "ಎಲ್ಲರಿಗೂ ನಮಸ್ಕಾರ. ಖಂಡಿತ, ಚಹಾ ಚೆನ್ನಾಗಿದೆ. ಬಂಟಿ, ವಿಶ್ರಾಂತಿ ಪಡೆಯಿರಿ."

ಬಂಟಿ: "ನಮ್ಮೊಂದಿಗೆ ಸೇರಿಕೊಂಡಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ಧನ್ಯವಾದಗಳು ಸರ್, ಧನ್ಯವಾದಗಳು. ನಾವು ಕೃತಜ್ಞರಾಗಿರುತ್ತೇವೆ."

ಸಮೀರ್ (ನಗುತ್ತಿದ್ದ): "ಬಂಟಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಕೃತಜ್ಞರಾಗಿರಲು ಏನೂ ಇಲ್ಲ! ವಾಸ್ತವವಾಗಿ ನಾನು ಈ ಸಮಯವನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡು ನೀವು ಹುಡುಗರೇ ಹೊಸ ಕೆಲಸದಲ್ಲಿ ಯಾವ ಸವಾಲುಗಳನ್ನು ಎದುರಿಸುತ್ತಿರುವಿರಿ ಎಂಬುದನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು..."

ಶ್ರುತಿ: "ಸರಿ, ಸರ್, ಕೇಳಿದ್ದಕ್ಕೆ ಧನ್ಯವಾದಗಳು. ಸಾರಿಗೆ ಪಿಕ್ ಅಪ್ ಡ್ರಾಪ್ ಕುರಿತು ನಾವು ನಿಮ್ಮೊಂದಿಗೆ ಮಾತನಾಡಲು ಬಯಸಿದ್ದೇವೆ....."

ಮೇಲಿನ ಸಂಭಾಷಣೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ, ಗೆಳೆಯರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವಾಗ ಮಾಡಬೇಕಾದ ಮತ್ತು ಮಾಡಬಾರದು ಎಂಬುದನ್ನು ನೋಡೋಣ.

ಮಾಡು	ಮಾಡಬಾರದು
ಮುಗುಳ್ಳುಕ್ಕು	ನಿರ್ದಯ ಅಭಿವ್ಯಕ್ತಿ ಹೊಂದುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಿ
ನಿಮ್ಮ ತೋಳುಗಳನ್ನು ತೆರೆದಿಡಿ - ಧನಾತ್ಮಕ ದೇಹ ಭಾಷೆಯನ್ನು ತೋರಿಸುತ್ತದೆ	ಸೊಂಟದ ಮೇಲೆ ಕೈಗಳನ್ನು ಇಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಬೇಡಿ - ಆಕ್ರಮಣಕಾರಿ ದೇಹ ಭಾಷೆಯನ್ನು ತೋರಿಸುತ್ತದೆ
ನಿಮ್ಮ ಸ್ನೇಹಿತರನ್ನು ಚುಡಾಯಿಸುವಾಗಲೂ ಧ್ವನಿಯ ಧ್ವನಿಯಲ್ಲಿ ಸ್ನೇಹಪರರಾಗಿರಿ	ಸವಾಲಿನ ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಬಳಸಬೇಡಿ
ಕಿರಿಯರಿಗೆ ಸ್ವಾಗತ	ಬಳಸಿದ ಪದಗಳ ಆಯ್ಕೆಯಲ್ಲಿ ಸೌಜನ್ಯದ ಕೊರತೆಯನ್ನು ತೋರಿಸಬೇಡಿ
ನಿಧಾನವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಮಾತನಾಡಿ	ಭಯಪಡಬೇಡಿ ಅಥವಾ ವೇಗವಾಗಿ ಮಾತನಾಡಬೇಡಿ
ನಿಮ್ಮ ಪದಗಳ ಆಯ್ಕೆಯಲ್ಲಿ ಗೌರವಯುತವಾಗಿರಿ	ಅಸಭ್ಯ ಪದಗಳನ್ನು ಬೇಡಿ
ಅಸಲಿಯಾಗಿರಿ	ಅತಿ ಸಭ್ಯ ಭಾಷೆಯನ್ನು ಬಳಸಬೇಡಿ; ಇದು ಪ್ರಭಾವಿತವಾಗಿದೆ ಎಂದು ತೋರುತ್ತದೆ

2.2.2 ಗೆಲೆಯರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ

ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನವು ಸಂಪೂರ್ಣ BPO ಸೇವೆಯ ಆಧಾರವಾಗಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವ ಕೆಲವು ತಪ್ಪು ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ನಾವು ಮೊದಲು ನೋಡೋಣ.

ಇಲ್ಲಿ ಸನಯಾಳನ್ನು ನೋಡಿ, ಗ್ರಾಹಕ ದೂರು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತಿದ್ದಾರೆ.

ಸನ್ನಿವೇಶ: 1

ಇಲ್ಲಿ ಸನಯಾಳನ್ನು ನೋಡಿ, ಗ್ರಾಹಕ ದೂರು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತಿದ್ದಾರೆ.

ಸನಾಯಾ: "ಶುಭೋದಯ ಮೇಡಮ್, ನಾನು ಸನಯಾ, ನಾನು ನಿಮಗಾಗಿ ಏನು ಮಾಡಲಿ?"

ಗ್ರಾಹಕ: "ಹಾಯ್, ಹೌದು, ನಾನು ಕಳೆದ ವಾರ ಮಿಟುಷಿ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ಸ್‌ನಿಂದ ಖರೀದಿಸಿದ ಸಿಡಿ ಪ್ಲೇಯರ್ ಕುರಿತು ದೂರು ದಾಖಲಿಸಲು ಬಯಸುತ್ತೇನೆ. ಇದು..."

ಸನಾಯಾ: "ಸರಿ ಖಚಿತವಾಗಿ ಮೇಡಮ್, ಸಮಸ್ಯೆ ಏನು ಎಂದು ನೀವು ನನಗೆ ಹೇಳಬಹುದೇ? ..."

ಗ್ರಾಹಕ: "...ನಾನು ಅದನ್ನು ನಿಮಗೆ ಹೇಳಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತಿದ್ದೇನೆ. ನಾನು ರಿಮೋಟ್ ಬದಲಾಯಿಸಿದರೂ ಅದು ಕೆಲಸ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ ..."

ಸನಾಯಾ: "ಮೇಡಂ ನೀವು ಬ್ಯಾಟರಿಗಳನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಿದ್ದೀರಾ."

ಗ್ರಾಹಕ: "ನಾನು ಮಾಡಿದ್ದೇನೆ ಎಂದು ನಾನು ನಿಮಗೆ ಹೇಳುತ್ತಿದ್ದೆ ... ನಾನು ಮರುಪ್ರಾರಂಭಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಿದೆ ..."

ಸನಾಯಾ: "ಓ ಕ್ಷಮಿಸಿ ಮೇಡಮ್, ಹಾಗಾದರೆ ನೀವು ಅದನ್ನು ಒಮ್ಮೆ ಮರುಪ್ರಾರಂಭಿಸಲು ಏಕೆ ಪ್ರಯತ್ನಿಸಬಾರದು ..."

ಗ್ರಾಹಕ: "ನಾನು ಮಾತನಾಡುವುದು ನಿನಗೆ ಇಷ್ಟವಿಲ್ಲ ನನ್ನ ಸಮಸ್ಯೆ ಏನು ಎಂದು ಏಕೆ ಹೇಳಬಾರದು?!! ನೀವು ನಿಮ್ಮೊಂದಿಗೆ ಮಾತನಾಡುವುದನ್ನು ಮುಗಿಸಿದ ನಂತರ ನಾನು ಮತ್ತೆ ಕರೆ ಮಾಡುತ್ತೇನೆ. ಅವರು ಕೇಳಲು ಸಿದ್ಧರಿದ್ದರೆ ನಾನು ಈಗ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರೊಂದಿಗೆ ಮಾತನಾಡುತ್ತೇನೆ!"

ಏನು ಮಾಡಬಾರದು ಎಂಬುದಕ್ಕೆ ಇದು ಒಂದು ಪರಿಪೂರ್ಣ ಉದಾಹರಣೆಯಾಗಿದೆ.

- ಕರೆಯನ್ನು ಮುಗಿಸಲು ಆತುರಪಡಬೇಡಿ- ಸನಾಯಾ ಅವರ ಧಾವಂತದ ಮಾತು ಸಹಾಯ ಮಾಡಲಿಲ್ಲ.
- ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಅಡ್ಡಿಪಡಿಸಬೇಡಿ- ಅವರು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಿರಂತರವಾಗಿ ಅಡ್ಡಿಪಡಿಸಿದರು, ತನ್ನ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಹೇಳುವುದನ್ನು ಮುಗಿಸಲು ಆಕೆಗೆ ಅವಕಾಶ ನೀಡಲಿಲ್ಲ.
- ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಆಲಿಸುವ ಮೊದಲು ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಬೇಡಿ. ಸಮಸ್ಯೆ ಏನೆಂದು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೊದಲೇ ಅವಳು ಪರಿಹಾರಗಳನ್ನು ನೀಡಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಿದಳು!!

ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಸಂವಹನ ನಡೆಸಲು ಸ್ಪಷ್ಟವಾದ ಮಾತು, ಸರಿಯಾದ ಸ್ವರ ಮತ್ತು ಆಲಿಸುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು ಎಷ್ಟು ಮುಖ್ಯ ಎಂಬುದನ್ನು ನಾವು ನೋಡಿದ್ದೇವೆ.

ಈಗ, ಸ್ವಲ್ಪ ಕಷ್ಟದ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿಯೂ ಸಹ ಸರಿಯಾದ ಸಂವಹನದ ಉದಾಹರಣೆಯನ್ನು ನೋಡೋಣ.

ಸನ್ನಿವೇಶ:

ರವಿ: "ಹಲೋ ಮೇಡಂ, ಇದು ಕಿಚನ್ ಸೊಲ್ಯೂಷನ್ಸ್‌ನ ರವಿ. ನಾನು ನಿಮಗೆ ಹೇಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಬಹುದು?"

ರೇವತಿ (ಬಸ್ಸಿನಿಂದ ಮಾತನಾಡುತ್ತಾ): "ಹಲೋ, ಹಲೋ, ನಿಮಗೆ ನನ್ನ ಧ್ವನಿ ಕೇಳಿಸುತ್ತಿದೆಯೇ?"

ರವಿ: "ಹೌದು ಮೇಡಂ. ನಾನು ನಿನ್ನನ್ನು ಕೇಳಬಲ್ಲೆ, ನಿನಗೆ ನನ್ನ ಮಾತು ಕೇಳಿಸುತ್ತಿದೆಯೇ?"

- ಸ್ಪಷ್ಟವಾದ ಮಾತು
- ಗ್ರಾಹಕರು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಕಾಯುವುದು

ರೇವತಿ: "ಸರಿ, ನಾನು ಭಾನುವಾರ ನಿಮ್ಮಿಂದ ಓವನ್ ಟಾಪ್ ಅನ್ನು ಆರ್ಡರ್ ಮಾಡಿದ್ದೇನೆ ಮತ್ತು ಡೆಲಿವರಿ ಇನ್ನೂ ಮಾಡಲಾಗಿಲ್ಲ!"

ರವಿ: "ಸರಿ, ನಾನು ಖಂಡಿತವಾಗಿಯೂ ನಿನಗಾಗಿ ಇದನ್ನು ನೋಡುತ್ತೇನೆ. ಎರ್... ಹಲೋ. ನೀವು ಇನ್ನೂ ನನ್ನ ಮಾತನ್ನು ಕೇಳಬಹುದು ಎಂದು ನಾನು ಭಾವಿಸುತ್ತೇನೆ."

- ಅವರಿಗೆ ಮಾತನಾಡಲು ಅವಕಾಶ ನೀಡಿ
- ಗ್ರಾಹಕರು ಅವನನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ

ರೇವತಿ: "ಹೌದು, ನಾನು ಮಾಡಬಹುದು..."

ರವಿ: "ದಯವಿಟ್ಟು ಆರ್ಡರ್‌ನ ಕೆಲವು ವಿವರಗಳನ್ನು ನನಗೆ ನೀಡಬಹುದೇ -ನಿಮ್ಮ ಹೆಸರು?"

ರೇವತಿ: "ನಾನು ರೇ----ವತಿ...."

ರವಿ: " ದಯವಿಟ್ಟು ಕ್ಷಮಿಸಿ, ಆದರೆ ನಿಮ್ಮ ಧ್ವನಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಕೇಳುತ್ತಿಲ್ಲ."

ರೇವತಿ: "ಓ ದೇವರೇ! ರೇ.....ವತಿ."

ರವಿ: "ಕ್ಷಮಿಸಿ ಆದರೆ ನನಗೆ ಇನ್ನೂ ನಿಮ್ಮ ಮಾತು ಕೇಳಿಸುತ್ತಿಲ್ಲ. ನಿಮ್ಮ ವಿವರಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಮತ್ತು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ನಾನು ನಿಮಗೆ ಹಿಂತಿರುಗಿ ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದೇ? ಲೈನ್ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿದ್ದರೆ ಸ್ವಲ್ಪ ಸಮಯದ ನಂತರ ನಾನು ನಿಮಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದೇ?"

ತನ್ನ ತಪ್ಪಿಲ್ಲದಿದ್ದರೂ ಕ್ಷಮಿಸಿ ಎಂದು ಹೇಳುತ್ತಾರೆ

- ಪರಿಸ್ಥಿತಿಯು ಕಿರಿಕಿರಿಯುಂಟುಮಾಡಿದರೂ ಸಹ ಯಾವಾಗಲೂ ಸಭ್ಯರಾಗಿರಿ
- ಸಮಸ್ಯೆಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ

ರೇವತಿ: "ಪರವಾಗಿಲ್ಲ ನಾನು ಸ್ಟೇಷನ್ ತಲುಪಿದ ನಂತರ ನಿಮಗೆ ಕರೆ ಮಾಡುತ್ತೇನೆ."

ರವಿ: "ಕರೆ ಮಾಡಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ಧನ್ಯವಾದಗಳು. ಮತ್ತೆ ಕರೆ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಒಲೆಯ ಮೇಲ್ಭಾಗವನ್ನು ನೀವು ಪಡೆಯುತ್ತೀರಿ ಎಂದು ನಾನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತೇನೆ."

- ಮುಂದಿನ ಕರೆಯಲ್ಲಿ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ಭರವಸೆ

ಮೇಲಿನ ಸಂಭಾಷಣೆಯಲ್ಲಿ, ದೊಡ್ಡ ದೈಹಿಕ ತಡೆ ಇತ್ತು- ಗ್ರಾಹಕರು ಹೊರಗಿದ್ದ ಕಾರಣ ಸಂಪರ್ಕ ಸಾಧ್ಯವಾಗಲಿಲ್ಲ . ಹಾಗಾಗಿ ಅವಳ ಮಾತು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಕೇಳಿಸುತ್ತಿರಲಿಲ್ಲ. ರವಿ ಸಮಸ್ಯೆ ಆಲಿಸಲು ತಾಳ್ಮೆಯಿಂದ ಕಾಯುತ್ತಾನೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ಅವನನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು ಎಂದು ಅವನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾನೆ. ಅವನು ತನ್ನ ಮಾತಿಗೆ ಆತುರಪಡುವುದಿಲ್ಲ. ಸಂಪರ್ಕದಲ್ಲಿನ ತೊಂದರೆ ತನ್ನ ತಪ್ಪಿಲ್ಲದಿದ್ದರೂ ಕ್ಷಮೆ ಕೇಳುತ್ತಾನೆ. ಪರಿಸ್ಥಿತಿ ಕೆರಳಿಸುವ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲೂ ಅವರು ಸಭ್ಯತೆಯನ್ನು ಮುಂದುವರಿಸುತ್ತಾರೆ. ಅಂತಿಮವಾಗಿ ಅವರು ಸಮಸ್ಯೆಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಮುಂದಿನ ಕರೆಯಲ್ಲಿ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ಭರವಸೆ ನೀಡುತ್ತಾರೆ

17.5 ಸಂವಹನಕ್ಕೆ ಅಡೆತಡೆಗಳು

ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸಂವಹನಕ್ಕೆ ಅನೇಕ ಅಡೆತಡೆಗಳು ಅಥವಾ ಮಾರ್ಗ -ತಡೆಗಳು ಇವೆ, ಅದು ನಮಗೆ ತಿಳಿದಿರುವುದಿಲ್ಲ. ಅವು ದೈಹಿಕ, ಪ್ರಾದೇಶಿಕ, ಮಾನಸಿಕ ಮತ್ತು ಮಾತಿನ ಅಡೆತಡೆಗಳಾಗಿರಬಹುದು.

ಭೌತಿಕ ಅಡೆತಡೆಗಳು

- ಕರೆಯ ಸಂಪರ್ಕದಲ್ಲಿನ ತೊಂದರೆ
- ಮೈಕ್ರೋಫೋನ್ ಅಥವಾ ಹೆಡ್ ಸೆಟ್‌ಗಳ ಕೆಳಮಟ್ಟದ ಗುಣಮಟ್ಟ

ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಅಡೆತಡೆಗಳು

- ಬಲವಾದ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಉಚ್ಚಾರಣೆ
- ಆಂಗ್ಲ ಭಾಷೆಯ ಉಚ್ಚಾರಣೆ

ಮಾನಸಿಕ ಅಡೆತಡೆಗಳು

- ನಿಮ್ಮ ಮನಸ್ಸಿ
- ಕೋಪಗೊಂಡ ಗ್ರಾಹಕ
- ಕಷ್ಟದ ಪರಿಸ್ಥಿತಿ

ಘಟಕ 2.3: ತಂಡದ ಕೆಲಸ

ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು



ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ, ನಿಮಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯ ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ :

1. ತಂಡವಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವುದು.

2.3.1 ಹೊರಹೋಗುವ ಕರೆಗಳು ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಣೆ

ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಕೆಲಸವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ತಂಡದ ಕೆಲಸ ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವ ಕೆಳಗಿನ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಿ. ನೀವು ಒಬ್ಬ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಕರೆದು ಅವರಿಗೆ ಲ್ಯಾಪ್‌ಟಾಪ್ ಅನ್ನು ನೀಡಿದ್ದೀರಿ. ಅವರು ಇತ್ತೀಚೆಗೆ ಒಂದನ್ನು ಖರೀದಿಸಿದ್ದಾರೆ ಮತ್ತು ಹೊಸದನ್ನು ಖರೀದಿಸಲು ಆಸಕ್ತಿ ಹೊಂದಿಲ್ಲ. ನೀವು ಲ್ಯಾಪ್‌ಟಾಪ್‌ನ ಬಿಡಿಭಾಗಗಳನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತೀರಿ ಮತ್ತು ಅವನು ಇನ್ನೂ ಆಸಕ್ತಿ ಹೊಂದಿಲ್ಲ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಅವರು ನಿಮಗೆ ಕಡಿಮೆ ತಿಳಿದಿರುವ ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಯೋಜನೆಯಲ್ಲಿ ಆಸಕ್ತಿ ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ. ನಿಮ್ಮ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿ ಮಾಡುತ್ತಾನೆ ಎಂದು ನಿಮಗೆ ತಿಳಿದಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಮತಿಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ನಂತರ ನೀವು ಎರಡು ನಿಮಿಷಗಳ ಕಾಲ ಕರೆಯನ್ನು ತಡೆಹಿಡಿಯಿರಿ. ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಯೋಜನೆಗಳಲ್ಲಿ ಪರಿಣತಿ ಹೊಂದಿರುವ ನಿಮ್ಮ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಯೊಂದಿಗೆ ನೀವು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತೀರಿ. ಅವರು ವಿರಾಮಕ್ಕೆ ಹೋಗುತ್ತಿದ್ದರು ಆದರೆ ಅವರು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ನಿಲ್ಲಿಸಿದರು. ಅವರು ಸಂಪೂರ್ಣ ಯೋಜನೆ, ಆಸಕ್ತಿದಾಯಕ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳು, ಪ್ರಯೋಜನಗಳು ಮತ್ತು ಅನುಕೂಲಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿದರು. ಅವರು ಕರೆ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮೊಂದಿಗೆ ಕುಳಿತುಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ ಅವರು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಬಹುದು ಎಂದು ಭರವಸೆ ನೀಡಿದರು. ನಿಮ್ಮ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಯು ಅತ್ಯುತ್ತಮ ತಂಡದ ಕೆಲಸಗಾರರ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಿದ್ದಾರೆ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮಿಂದಲೂ ಅದೇ ನಿರೀಕ್ಷಿಸಲಾಗಿದೆ.

ತಂಡವು ಯಶಸ್ವಿಯಾಗಲು, ನೀಡಿರುವ ಸರಳ ತಂಡದ ಸದಸ್ಯರು ನೀಡಿದ ಸರಳ ಪಾಯಿಂಟರ್‌ಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದು ಮುಖ್ಯ. ಧನಾತ್ಮಕ ತಂಡದ ಮನೋಭಾವವನ್ನು ಸೃಷ್ಟಿಸಲು ಮತ್ತು ಪರಸ್ಪರ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು ಇವು ಸರಳವಾದ ಆದರೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸಾಧನಗಳಾಗಿವೆ. ಉತ್ತಮ ತಂಡದ ಆಟಗಾರನಾಗಿ, ನೀವು ಮುಖ್ಯವಾದುದು:

- ಕೇಳಿ ;
- ಗೌರವ;
- ಸಹಾಯ;
- ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ;
- ಭಾಗವಹಿಸಿ;

2.3.2 ಪರಸ್ಪರ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು

ಪರಸ್ಪರ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು ಎಂದರೆ ಜನರು ಇತರರೊಂದಿಗೆ ಹೇಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುತ್ತಾರೆ. ನಾವೆಲ್ಲರೂ ಮಾತನಾಡಲು ಮುಕ್ತವಾಗಿರುವ, ಸುಲಭವಾಗಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದಾದ, ಇತರ ಜನರೊಂದಿಗೆ ಸಂಪರ್ಕ ಸಾಧಿಸುವ, ಯಾವಾಗ ಏನು ಹೇಳಬೇಕೆಂದು ತಿಳಿದಿರುವ ಮತ್ತು ಸಂವಹನವನ್ನು ಸುಲಭಗೊಳಿಸುವ ಜನರ ಸಹವಾಸದಲ್ಲಿರಲು ಇಷ್ಟಪಡುತ್ತೇವೆ. ಬಲವಾದ ಪರಸ್ಪರ ಕೌಶಲ್ಯ ಹೊಂದಿರುವ ಜನರು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ತಮ್ಮ ವೃತ್ತಿಪರ ಮತ್ತು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಜೀವನದಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚು ಯಶಸ್ವಿಯಾಗುತ್ತಾರೆ. ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಜೀವನದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಿಯಾದರೂ ಇತರರೊಂದಿಗೆ ಬೆರೆಯುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವು ಪರಸ್ಪರ ಕೌಶಲ್ಯಗಳ ಅಗತ್ಯವಿರುತ್ತದೆ. ಕೆಲವರಿಗೆ ಇದು ಸ್ವಾಭಾವಿಕವಾಗಿ ಬರುತ್ತದೆ. ಯಶಸ್ವಿ ಪರಸ್ಪರ ಕೌಶಲ್ಯಕ್ಕೆ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶವೆಂದರೆ ಉತ್ತಮ ಸಂವಹನ.

ಪರಸ್ಪರ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು ನಾವು ಪ್ರತಿದಿನವೂ ಇತರ ಜನರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಮತ್ತು ಗುಂಪುಗಳಲ್ಲಿ ಸಂವಹನ ನಡೆಸಲು ಮತ್ತು ಸಂವಹನ ನಡೆಸಲು ಬಳಸುವ ಜೀವನ ಕೌಶಲ್ಯಗಳಾಗಿವೆ. ಪರಸ್ಪರ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು ನಾವು ಇತರರೊಂದಿಗೆ ಹೇಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುತ್ತೇವೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಮಾತ್ರವಲ್ಲದೆ ನಮ್ಮ ಆತ್ಮವಿಶ್ವಾಸ ಮತ್ತು ಆಲಿಸುವ ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ನಮ್ಮ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವುದು, ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು ಮತ್ತು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಒತ್ತಡ ನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ಸಹ ಪರಸ್ಪರ ಕೌಶಲ್ಯಗಳ ಭಾಗವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಪರಸ್ಪರ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಕೆಲವೊಮ್ಮೆ ಜನರ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ. ಬಲವಾದ ಪರಸ್ಪರ ಕೌಶಲ್ಯ ಹೊಂದಿರುವ ಜನರು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಶಾಂತ, ಆತ್ಮವಿಶ್ವಾಸ ಮತ್ತು ಇತರರನ್ನು ಆಕರ್ಷಿಸುವ ಗುಣಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ.

2.3.3 ಇತರರನ್ನು ನವೀಕರಿಸಿ

ಮೊದಲೇ ಒತ್ತಿಹೇಳಿದಂತೆ, CRM ಒಬ್ಬ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಕೊಡುಗೆದಾರನಲ್ಲ ಆದರೆ ತಂಡದ ಆಟಗಾರ. ಈ ಪರಿಣಾಮಕ್ಕಾಗಿ, ನಿಮ್ಮ ಪ್ರಗತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ನಿಮ್ಮ ಗೆಳೆಯರು ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರನ್ನು ನವೀಕರಿಸುವುದು ಅವಶ್ಯಕ. ಇತರರಿಗೆ ತಿಳಿಸುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು, ಈ ಸನ್ನಿವೇಶವನ್ನು ನೋಡೋಣ.

ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಏಜೆಂಟ್‌ಗೆ ಸೋಮವಾರದಂದು ನಿರ್ವಹಿಸಲು 5 ಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಬುಧವಾರದ ದಿನದ ಅಂತ್ಯದವರೆಗೆ ಸಮಯವನ್ನು ನೀಡಲಾಗಿದೆ. ದುರದೃಷ್ಟವಶಾತ್, ಅವರು ಮಂಗಳವಾರದವರೆಗೆ ಕೇವಲ 3 ಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ನಂತರ ಅನಾರೋಗ್ಯಕ್ಕೆ ಒಳಗಾಗುತ್ತಾರೆ. ಅವರು ಕಚೇರಿಗೆ ಹೋಗಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗಲಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಅವರ ಕೆಲಸದ ಪ್ರಗತಿಯೊಂದಿಗೆ ಇತರರನ್ನು ನವೀಕರಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಇದು ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಮೇಲೆ ಹೇಗೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತದೆ ಎಂದು ನೀವು ಭಾವಿಸುತ್ತೀರಿ?

ನಿರ್ವಹಣೆ, ಈ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಅವರು ಗಡುವನ್ನು ಪೂರೈಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಂಪೂರ್ಣ ಯೋಜನೆಯನ್ನು ಮತ್ತೆ ಪ್ರಾರಂಭಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ಅದೇ ಕೆಲಸವನ್ನು ಮತ್ತೆ ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಿ ಮತ್ತೆ ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿರುವುದರಿಂದ ಕಂಪನಿಗೆ ಉತ್ಪಾದನಾ ನಷ್ಟವಾಗಿದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಏಜೆಂಟ್ ತನ್ನ ಗೆಳೆಯರನ್ನು ಅಥವಾ ಅವರ ಕೆಲಸದ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರನ್ನು ನವೀಕರಿಸಿದ್ದರೆ, ನಿರ್ವಹಣೆಯು ಯೋಜನೆಯನ್ನು ಮತ್ತೆ ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಬದಲು ಉಳಿದ 2 ಕಾರ್ಯಗಳಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ಕೆಲಸವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುತ್ತದೆ. ಇದು ಅವರಿಗೆ ಸಮಯ ಮತ್ತು ಉತ್ಪಾದನಾ ನಷ್ಟವನ್ನು ಉಳಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

ಈ ಸಂದಿಗ್ಧತೆಯನ್ನು ಎದುರಿಸಲು ಸುಲಭವಾದ ಮಾರ್ಗವೆಂದರೆ ಪ್ರಗತಿ ವರದಿಯನ್ನು ಸಿದ್ಧಪಡಿಸುವುದು. ಯಾವುದೇ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಪ್ರಗತಿ ವರದಿಗಳು ಸಾಮಾನ್ಯ ಮತ್ತು ನಿರ್ಣಾಯಕ ದಾಖಲೆಗಳಾಗಿವೆ, ಪ್ರಗತಿ ವರದಿಯ ಮೂಲ ಅಂಶವೆಂದರೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಯೋಜನೆಗೆ ಸ್ಥಿತಿ, ಪ್ರಗತಿ ಮತ್ತು ಸಂಭವನೀಯ ಭವಿಷ್ಯವನ್ನು ಸಾರಾಂಶ ಮಾಡುವುದು.

ನೀವು ಬರೆಯುವ ಹೆಚ್ಚಿನ ಪ್ರಗತಿ ವರದಿಗಳಿಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಶೈಲಿಯ ಸಲಹೆಯನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸಬಹುದು: ಕೆಲಸದ ಶೀರ್ಷಿಕೆ ಮತ್ತು ಪುಟದ ಮೇಲ್ಭಾಗದಲ್ಲಿ "ಪ್ರಗತಿ ವರದಿ" ಪದಗಳನ್ನು ಸೇರಿಸಿ.

ಬರವಣಿಗೆ ಮತ್ತು ಓದುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಎರಡನ್ನೂ ಸರಳಗೊಳಿಸಲು ವರದಿಯಲ್ಲಿ ವಿಭಾಗ ಶೀರ್ಷಿಕೆಗಳನ್ನು ಬಳಸಿ.

"ವ್ಯಾಪ್ತಿ ಮತ್ತು ಉದ್ದೇಶ" ವಿಭಾಗದೊಂದಿಗೆ ವರದಿಯನ್ನು ತೆರೆಯಿರಿ, ಅಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮ ಭವಿಷ್ಯದ ವರದಿಯ ಪರಿಚಯ ಮತ್ತು ಉದ್ದೇಶದ ಮಂದಗೊಳಿಸಿದ ಆವೃತ್ತಿಯನ್ನು ನೀವು ನೀಡುತ್ತೀರಿ.

ಯಾವಾಗಲೂ ಶೀರ್ಷಿಕೆಯ ವಿಭಾಗವನ್ನು ಸೇರಿಸಿ, ಉದಾಹರಣೆಗೆ, "ಪ್ರಗತಿ", ಇದು ಕೆಲಸದ ವೇಗ ಮತ್ತು ಪ್ರಗತಿಯನ್ನು ಸಾರಾಂಶಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಸ್ನಾಫ್, ಇಕ್ಕಟ್ಟುಗಳು ಅಥವಾ ಹಿನ್ನಡೆಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ.

ಯಾವಾಗಲೂ ಶೀರ್ಷಿಕೆಯ ವಿಭಾಗವನ್ನು ಸೇರಿಸಿ, ಉದಾಹರಣೆಗೆ, "ಉಳಿದ ಕೆಲಸ", ಇದು ಇನ್ನೂ ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಬೇಕಾದ ಕೆಲಸವನ್ನು ಪ್ರಾಮಾಣಿಕವಾಗಿ ನಿರ್ಣಯಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ವಿಭಾಗದ ಪುಟದಲ್ಲಿ ಸರಿಯಾಗಿ ಯೋಚಿಸಿ, ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಹಾಕುವುದು, ಅರ್ಥಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಊಹಿಸುವುದು, ನಿಮ್ಮ ಆಯ್ಕೆಗಳನ್ನು ಅನ್ವೇಷಿಸುವುದು.

- ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಫಲಿತಾಂಶಗಳನ್ನು ಯೋಜಿಸುವ ವಿಭಾಗವನ್ನು ಯಾವಾಗಲೂ ಸೇರಿಸಿ. ಸಾಧ್ಯವಾದರೆ ಆ ಫಲಿತಾಂಶಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಗೆ ಬದ್ಧರಾಗಿರಿ.

- ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ನಿಮ್ಮ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರಿಂದ ನೀವು ನೇರವಾಗಿ ಸಲಹೆಯನ್ನು ಕೋರುವ ವಿಭಾಗವನ್ನು ಸೇರಿಸಿ. ನಿಮಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಸಲಹೆಯ ಸ್ವರೂಪದ ಬಗ್ಗೆ ನೇರವಾಗಿ ಮತ್ತು ವೃತ್ತಿಪರರಾಗಿರಿ.

- ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ನಿಮ್ಮ ವಾಕ್ಯವೃಂದಗಳನ್ನು ಚಿಕ್ಕದಾಗಿ ಮತ್ತು ಕೇಂದ್ರೀಕೃತವಾಗಿರಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ-ಪ್ರತಿ ವಿಭಾಗಕ್ಕೆ ಕೇವಲ ಕೆಲವು ವಾಕ್ಯವೃಂದಗಳು, ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ.

- ನಿಮ್ಮ ಸ್ವರವು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ನೇರವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪರಿಚಿತವಾಗಿರಬಹುದು-ಆದ್ದರಿಂದ, ನಿಯಮದಂತೆ, ನೀವು "ನಾನು" ಮತ್ತು "ನೀವು" ಅನ್ನು ಮುಕ್ತವಾಗಿ ಬಳಸಬಹುದು-ಆದರೆ ಅನೌಪಚಾರಿಕತೆಗೆ ಒಳಗಾಗಬೇಡಿ.

- ಅತಿಯಾದ ಆಶಾವಾದಿ, ನಿರಾಶಾವಾದಿ, ಕ್ಷಮೆಯಾಚಿಸುವಿಕೆ, ನಿಷ್ಕರತೆ ಅಥವಾ ಸ್ವಯಂ ಅವಹೇಳನವನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಿ. ಕೆಳಗಿನ ಎಲ್ಲರಿಗೂ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ರವಾನಿಸಲು ನೀವು ಇತರ ಕೆಲವು ವಿಧಾನಗಳು:

- ಪೂರ್ವ ಪಲ್ಲಟ/ವಿಭಾಗ ಪಲ್ಲಟಗಳಲ್ಲಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು

- PPT ರಚಿಸಲು ಮತ್ತು ಇತರ CSR ಗಳೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು

- ಇಮೇಲ್ ರಚಿಸಲು ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಅವರ ಇನ್‌ಬಾಕ್ಸ್‌ಗಳಿಗೆ ಫೋಟ್ ಮಾಡಲು

- ವಿವರಿಸಲು ಮತ್ತು ನಂತರ ಅದೇ ಜ್ಞಾನವನ್ನು ಪರೀಕ್ಷಿಸಲು ಪರೀಕ್ಷೆಯನ್ನು ನಡೆಸುವುದು

- ವಿಷಯ ಹಾಳೆಯನ್ನು ರಚಿಸಲು ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಸಾಮಾನ್ಯ ಸುತ್ತೋಲೆಯಲ್ಲಿ ಉಳಿಸಲು ಮತ್ತು ಎಲ್ಲರೊಂದಿಗೆ ಮಾರ್ಗವನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಲು

ಘಟಕ 2.4: ವಿವರಗಳ ಗಮನ

ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ, ನೀವು ಈ

ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಕಲಿಯಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೇ :

1. ವಿವರಗಳಿಗೆ ಗಮನ ಕೊಡಿ;
2. ಸಂಪೂರ್ಣತೆಗಾಗಿ ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ;
3. ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸ ದೋಷ ಮುಕ್ತವಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ;
4. ಸುರಕ್ಷಿತ ಕೆಲಸದ ವಾತಾವರಣವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ

2.4.1 ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹೊರಹೋಗುವ ಕರೆಗಳು

CRM ಆಗಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಉತ್ತಮವಾಗಿ ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸಲು ಅವರು ಏನು ಹೇಳುತ್ತಿದ್ದಾರೆ ಎಂಬುದರ ಬಗ್ಗೆ ನೀವು ಗಮನ ಹರಿಸಬೇಕು. ಮೌಖಿಕ ಮತ್ತು ಮೌಖಿಕ ಸೂಚನೆಗಳಿಗೆ ಗಮನ ಕೊಡುವುದು ಇದನ್ನು ಮಾಡಲು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

ಎಲ್ಲಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಅದರ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳಿಗೆ ಗಮನ ಕೊಡಿ. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪಿಚ್ ಮಾಡುವಾಗ ಯಾವ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯವನ್ನು ಬಳಸಬೇಕೆಂದು ತಿಳಿಯಲು ಇದು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಈ ವಿವರಗಳು ನಿಮಗೆ ಶಿಫಾರಸು ಮಾಡಲು, ಅಡ್ಡ ಮಾರಾಟ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟಕ್ಕೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ಅವರ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು, ಅವರ ಬಜೆಟ್ ಮತ್ತು ಅವರ ಆತಂಕಗಳ ಕುರಿತು ನಿಮಗೆ ಸುಳಿವುಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತಲೇ ಇರುತ್ತಾರೆ. ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಯಶಸ್ವಿಯಾಗಿ ಮುಚ್ಚಲು ಯಶಸ್ವಿ **CRM** ಈ ವಿವರಗಳನ್ನು ಬಳಸುತ್ತದೆ.

ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾಡುವಾಗ ವಿವರಗಳಿಗೆ ಗಮನ ಕೊಡುವುದು ವಿವಿಧ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ನಿಮಗೆ ಹೇಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಇನ್ನಷ್ಟು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಕೆಳಗಿನ ಸಂಭಾಷಣೆಗಳನ್ನು ಓದಿ.

• ತನಿಖಾ ಹಂತದಲ್ಲಿ

CRM: "ಶುಭ ಮಧ್ಯಾಹ್ನ ಶ್ರೀ ಧರ್! ನಾನು ಸಾಫ್ಟ್‌ವೇರ್‌ನ ಸಿದ್ಧಾರ್ಥ. ನಿಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಮತ್ತು ಐಟಿ ಸಂಬಂಧಿತ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವ ನಮ್ಮ ಹೊಸ ಶ್ರೇಣಿಯ ಐಟಿ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಹೇಳಲು ನಾನು ಇಂದು ನಿಮಗೆ ಕರೆ ಮಾಡುತ್ತಿದ್ದೇನೆ. ಮಾತನಾಡಲು ಇದು ಒಳ್ಳೆಯ ಸಮಯವೇ?"

ಗ್ರಾಹಕ: "ನನಗೆ ಈಗ 10 ನಿಮಿಷವಿದೆ. ನಂತರ ನಾನು ಕಾರ್ಯನಿರತವಾಗುತ್ತೇನೆ. ನನಗೆ ಹೇಳು. ನೀವು ಶನಿವಾರವೂ ನನಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿ. ನಾನು ಶನಿವಾರ ನಿಮ್ಮೊಂದಿಗೆ ಸುದೀರ್ಘವಾಗಿ ಮಾತನಾಡಬಹುದು."

CRM: "ಆ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಧನ್ಯವಾದಗಳು ಶ್ರೀ ಧರ್. ನಾನು ಇದನ್ನು ಶನಿವಾರದಂದು ನಿಮ್ಮೊಂದಿಗೆ ಸುದೀರ್ಘವಾಗಿ ಚರ್ಚಿಸಲು ಬಯಸುತ್ತೇನೆ. ನಾನು ನಿಮಗಾಗಿ ಕೆಲವು ಆಸಕ್ತಿದಾಯಕ ಮತ್ತು ಉಪಯುಕ್ತ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತೇನೆ. ನಾನು ಇದನ್ನು ಶನಿವಾರದಂದು ನನ್ನ ಆದ್ಯತೆಯನ್ನಾಗಿ ಮಾಡುತ್ತೇನೆ ಮತ್ತು ನಿಮಗೆ ಕರೆ ಮಾಡುತ್ತೇನೆ ನಿಮ್ಮ ಅನುಕೂಲದ ಸಮಯ. ಶನಿವಾರದಂದು ನಿಮಗೆ ಯಾವ ಸಮಯ ಸರಿಹೊಂದುತ್ತದೆ ಶ್ರೀ ಧರ್?"

ಗ್ರಾಹಕ: "ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 11 ಗಂಟೆಯ ನಂತರ ಯಾವುದೇ ಸಮಯ ನನಗೆ ಒಳ್ಳೆಯದು."

CRM: "ಅದು ಪರಿಪೂರ್ಣವಾಗಿದೆ ಶ್ರೀ ಧರ್. ನಾನು ನಿಮಗೆ ಈಗಿನಿಂದಲೇ ಕರೆಯನ್ನು ಕಾಯ್ದಿರಿಸುತ್ತೇನೆ. ಗ್ರಾಹಕ: "ಧನ್ಯವಾದ ಸಿದ್ಧಾರ್ಥ!"

CRM: "ಇದು ನನ್ನ ಸಂತೋಷ! ನಾನು ಶನಿವಾರ ನಿಮ್ಮೊಂದಿಗೆ ಮಾತನಾಡುತ್ತೇನೆ. ನಾನು ಇದೀಗ ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಮಾಹಿತಿ ಇದೆಯೇ?"

CRM: "ಶ್ರೀ ಧರ್, ನಿಮ್ಮೊಂದಿಗೆ ಮಾತನಾಡುವುದು ಸಂತೋಷವಾಯಿತು. ಮತ್ತೊಮ್ಮೆ, ನೀವು ಸಾಫ್ಟ್‌ವೇರ್‌ನಿಂದ ಸಿದ್ಧಾರ್ಥ ಅವರೊಂದಿಗೆ ಮಾತನಾಡುತ್ತಿದ್ದೀರಿ. ಶನಿವಾರದ ಮೊದಲು ನಿಮಗೆ ಕಂಪ್ಯೂಟರ್‌ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಯಾವುದೇ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ ದಯವಿಟ್ಟು ನನಗೆ ಈ ಸಂಖ್ಯೆಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿ. ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ನಾವು ಸಂತೋಷಪಡುತ್ತೇವೆ. ನಿಮ್ಮ ಸಮಯಕ್ಕಾಗಿ ಧನ್ಯವಾದಗಳು!"

ಈ ಕರೆಯಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಶನಿವಾರದಂದು ಸುದೀರ್ಘವಾಗಿ ಮಾತನಾಡಬಹುದು ಎಂಬ ವಿವರಕ್ಕೆ **CRM** ಗಮನ ನೀಡಿದೆ. **CRM** ಆ ವಿವರಕ್ಕೆ ಗಮನ ಹರಿಸಿದರು ಮತ್ತು ಪಿಚ್ ಮಾಡುವ ಬದಲು ಮತ್ತು ಮಾರಾಟವನ್ನು ಮುಚ್ಚಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗಲಿಲ್ಲ, ಅವರು ಹೆಚ್ಚು ಅನುಕೂಲಕರ ಸಮಯಕ್ಕಾಗಿ ಅಪಾಯಿಂಟ್‌ಮೆಂಟ್ ತೆಗೆದುಕೊಂಡರು.

• ಅಡ್ಡ ಮಾರಾಟದ ಹಂತದಲ್ಲಿ (ಲ್ಯಾಪ್‌ಟಾಪ್ ಮಾರಾಟವನ್ನು ಮುಚ್ಚಿದ ನಂತರ)

CRM: "ಈ ಆಯ್ಕೆಗೆ ನಾನು ನಿಮ್ಮನ್ನು ಅಭಿನಂದಿಸಲೇಬೇಕು. **HP Presario** ಅನ್ನು ಖರೀದಿಸಿದ ನಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಅದನ್ನು ಹೆಚ್ಚು ರೇಟ್ ಮಾಡಿದ್ದಾರೆ. ಅದರ ಬ್ಯಾಟರಿಯ ಬಾಳಿಕೆ ಹೆಚ್ಚು. ಇದು 3 ವರ್ಷಗಳು ಇತರ ಲ್ಯಾಪ್‌ಟಾಪ್‌ಗಳಿಗೆ ಹೋಲಿಸಿದರೆ ಒಂದು ವರ್ಷ ಹೆಚ್ಚು."

ಗ್ರಾಹಕ: "ಧನ್ಯವಾದಗಳು! ವಾಸ್ತವವಾಗಿ ನಾನು ಡೆಸ್ಕ್‌ಟಾಪ್ ಖರೀದಿಸಲು ಬಯಸಿದ್ದೆ. ಲ್ಯಾಪ್‌ಟಾಪ್‌ನಲ್ಲಿ ಟಚ್‌ಪ್ಯಾಡ್ ಅನ್ನು ಬಳಸಲು ನನಗೆ ಇಷ್ಟವಿಲ್ಲ."

CRM: "ಈ ಲ್ಯಾಪ್‌ಟಾಪ್‌ನಲ್ಲಿರುವ ಪೋರ್ಟಬಿಲಿಟಿ ಮತ್ತು ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳು ಶೀಘ್ರದಲ್ಲೇ ನಿಮ್ಮನ್ನು ಗೆಲ್ಲುತ್ತವೆ ಎಂದು ನಾನು ನಿಮಗೆ ಭರವಸೆ ನೀಡುತ್ತೇನೆ. ಶ್ರೀ ಪ್ರಧಾನ್, ಬಿಲ್ಲಿಂಗ್ ವಿವರಗಳನ್ನು ಅಂತಿಮಗೊಳಿಸುತ್ತಿರುವಾಗ, ನೀವು ಪರಿಕರಗಳ ವಿಭಾಗವನ್ನು ನೋಡಲು ಬಯಸುತ್ತೀರಾ? ಇದು ನಿಮ್ಮ ಆತಂಕಗಳಿಗೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರು ನಿರಂತರವಾಗಿ ನೋಡುವ ಸಾಮಾನ್ಯ ಪರಿಕರವೆಂದರೆ ಮೌಸ್. ನಾವು ನೀಡುವ ಮೌಸ್ ಅನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಕೆಲವು ಕಂಪನಿಗಳನ್ನು ನೋಡಲು ನಾನು ನಿಮಗೆ ಆಸಕ್ತಿ ನೀಡಬಹುದೇ? ಇದು ಒಂದು ನಿಮಿಷಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಸಮಯ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ."

ಈ ಕರೆಯಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಟಚ್‌ಪ್ಯಾಡ್ ಅನ್ನು ಬಳಸಲು ಇಷ್ಟಪಡದಿರುವ ವಿವರಗಳಿಗೆ **CRM** ಗಮನ ಹರಿಸಿದೆ. **CRM** ಆ ವಿವರಕ್ಕೆ ಜಾಣತನದಿಂದ ಗಮನವನ್ನು ನೀಡಿತು ಮತ್ತು ಇದನ್ನು ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಅಡ್ಡ ಮಾರಾಟದ ಅವಕಾಶವಾಗಿ ಪರಿವರ್ತಿಸಿತು.

• ಮಾರಾಟದ ನಂತರದ ಹಂತದ ವಿವರಗಳಿಗೆ ಗಮನ

ಮಾರಾಟವನ್ನು ಮುಚ್ಚಿದ ನಂತರ, ಪ್ರತಿ ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ದಸ್ತಾವೇಜನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸುವುದು ಮುಖ್ಯವಾಗಿದೆ. ನಿಮ್ಮ ದಸ್ತಾವೇಜನ್ನು ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ, ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸ ಪೂರ್ಣವಾಗಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ದೋಷ ಮುಕ್ತವಾಗಿರಬೇಕು. ನೀವು ಪ್ರತಿ ಕರೆಯ ದಾಖಲಾತಿಯನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸುವ ಮೊದಲು ನೀವು ಒದಗಿಸಬೇಕಾದ ಎಲ್ಲಾ ವಿವರಗಳ ಪರಿಶೀಲನಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಇರಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.

ನಿಮ್ಮ ಪರಿಶೀಲನಾಪಟ್ಟಿಯು ಈ ರೀತಿಯ ವಿವರಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ:

1. ಗ್ರಾಹಕರ ಹೆಸರು;
2. ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ;
3. ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಳಾಸ;
4. ಉತ್ಪನ್ನ ಪಿಚ್;
5. ಉತ್ಪನ್ನ ಶಿಫಾರಸು;
6. ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ಪಿಚ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ;
7. ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ಅಡ್ಡ ಮಾರಾಟಕ್ಕಾಗಿ ಪಿಚ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ;
8. ಮಾರಾಟ ಮುಚ್ಚಲಾಗಿದೆ - ಹೌದು / ಇಲ್ಲ;
9. ಮಾರಾಟವನ್ನು ಮುಚ್ಚಿದಲ್ಲಿ ಕಾರಣ;
10. ಅದೇ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮತ್ತೊಂದು ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ಪಿಚ್ ಮಾಡುವ ಮೊದಲು ಮುಂದಿನ ಮಾರಾಟಗಾರನು ಬಳಸಬಹುದಾದ ಮಾಹಿತಿ.

ಪುರಾವೆ ಓದುವಿಕೆ

ನೀವು ಪ್ರತಿದಿನ ಹಲವಾರು ಕರಗಳನ್ನು ಮುಚ್ಚುತ್ತೀರಿ ಮತ್ತು ಪ್ರತಿ ಕರೆಯು ಮುಖ್ಯವಾಗಿದೆ. ದಾಖಲೀಕರಣದಂತಹ ದೈನಂದಿನ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ನೀವು ಅಸಡ್ಡೆ ಹೊಂದದಿರುವುದು ಮುಖ್ಯವಾಗಿದೆ. ವಿವರಗಳನ್ನು ನೋಡಲು ಮತ್ತು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಹೆಚ್ಚಾಗಿ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಗಮನಿಸಲು ಒಂದು ಅಂಶ ಮಾಡಿ.

ನೀವು ಪುರಾವೆ ಓದುವ ಅಭ್ಯಾಸವನ್ನು ಮಾಡಬೇಕು. ಇದು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ:

1. ಎಲ್ಲಾ ವಿವರಗಳನ್ನು ಚೆನ್ನಾಗಿ ಸೆರೆಹಿಡಿಯಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು;
2. ಯಾವುದೇ ದೋಷವನ್ನು ಸರಿಪಡಿಸುವುದು, ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ

2.4.2 ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಕೆಲಸವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು

ನಿಮ್ಮ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವ ಹಲವಾರು ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು ಕೆಲಸದಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ. ಈ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು ಸೇರಿವೆ:

- ನಿಮ್ಮ TL;
- ನಿಮ್ಮ ತಂಡ;
- ಇಂಟ್ರಾನೆಟ್.

ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಸಂಪೂರ್ಣತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ನೀವು ಈ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳನ್ನು ಬಳಸಬೇಕು. ನೀವು ಯಾವುದೇ ಪರಿಕಲ್ಪನೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ನಿಮ್ಮ ಗೆಳೆಯರಿಂದ ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು. ವಿಶೇಷವಾಗಿ, ಸೇರುವ ಮೊದಲ 3 ತಿಂಗಳುಗಳಲ್ಲಿ (ತರಬೇತಿ ನಂತರ), ನಿಮ್ಮ TL, ನಿಮ್ಮ ಗೆಳೆಯರು ಅಥವಾ ನಿಮ್ಮ ಹಿರಿಯರು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಮೂಲಕ ಹೋಗುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ನೀವು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಇದು ಸಂಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ದೋಷ ಮುಕ್ತ ಕೆಲಸವನ್ನು ಖಾತರಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ

2.4.3 ಸುರಕ್ಷಿತ ಕೆಲಸದ ಪರಿಸರ

ನಾವು ಗಮನಹರಿಸಿದಾಗ, ನಮ್ಮ ಭೌತಿಕ ಪರಿಸರದಲ್ಲಿ ನಮ್ಮ ಸುತ್ತಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಗಮನಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ. ಅಪಾಯಕಾರಿ ಎಂದು ಸಾಬೀತುಪಡಿಸಬಹುದಾದ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು ಇದು ನಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ವಿಪತ್ತನ್ನು ಪ್ರಚೋದಿಸಲು ಇದು ಒಂದು ಸಣ್ಣ ಘಟನೆಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ನಿದರ್ಶನಗಳು ಸೇರಿವೆ:

1. ಅನಿಲ ಸೋರಿಕೆ;
2. ಅಸಾಮಾನ್ಯ ಬೆಂಕಿಯ ಕಿಡಿ;
3. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಗುರುತಿಸಲಾಗದ ವಸ್ತು.

ಈ ವಿವರಗಳಿಗೆ ಗಮನ ಕೊಡುವುದು ಬಹಳ ಮುಖ್ಯ, ಇದರಿಂದ ನೀವು ಸರಿಯಾದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಎಚ್ಚರಿಕೆಯನ್ನು ಎತ್ತಬಹುದು. ಇದು ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳವು ಸುರಕ್ಷಿತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷಿತವಾಗಿರುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ಘಟಕ 2.5: ಯೋಜನೆ ಮತ್ತು ಸಂಘಟಿಸಿ

ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು



ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ, ನೀವು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಕಲಿಯಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೇ

1. ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಯೋಜಿಸಿ ಮತ್ತು ಸಂಘಟಿಸಿ.

2.5.1 ಟೈಮ್ ರಾಬರ್ಸ್

ನಿಮ್ಮ ಗುರಿಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ನಿಮ್ಮ ಸಮಯವನ್ನು ನೀವು ಯೋಜಿಸಬೇಕಾಗಿದೆ. ಇದನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಣೆ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು ಬೇಕಾಗುತ್ತವೆ. ಸಮಯವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಇದು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಇದರಿಂದ ಸರಿಯಾದ ಸಮಯವನ್ನು ಸರಿಯಾದ ಚಟುವಟಿಕೆಗೆ ಹಂಚಲಾಗುತ್ತದೆ. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಯೋಜನೆಯು ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ತಮ್ಮ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳಿಗೆ ಸಮಯದ ಸ್ಲಾಟ್‌ಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಅನುಮತಿಸುತ್ತದೆ. ಸಮಯವನ್ನು ಉತ್ತಮವಾಗಿ ಬಳಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಇದು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

1. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಯೋಜನೆ ಅಗತ್ಯವಿದೆ;
2. ಗುರಿ ಮತ್ತು ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವುದು;
3. ಗಡುವನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವುದು;
4. ಅವುಗಳ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳಿಗೆ ಆದ್ಯತೆ ನೀಡುವುದು;
5. ಸರಿಯಾದ ಚಟುವಟಿಕೆಯಲ್ಲಿ ಸರಿಯಾದ ಸಮಯವನ್ನು ಕಳೆಯುವುದು.

ಸಮಯವನ್ನು ಸದುಪಯೋಗಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಎಲ್ಲರೂ ಯೋಜನೆ ಹಾಕಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ. ನಾವೆಲ್ಲರೂ ಸಮಯವನ್ನು ಉಳಿಸಲು ಬಯಸುತ್ತೇವೆ ಮತ್ತು ಇದರ ಹೊರತಾಗಿಯೂ, ಸಮಯ ಕಳೆದುಹೋಗುತ್ತದೆ. ಸಮಯ ದರೋಡೆಕೋರರು ನಿಮ್ಮ ಸಮಯವನ್ನು ಕಡಿಯುವುದೇ ಇದಕ್ಕೆ ಕಾರಣ. ಸಮಯ ದರೋಡೆಕೋರರು:

- ಅಸ್ಪಷ್ಟ ಉದ್ದೇಶಗಳು;
- ಅಸ್ತವ್ಯಸ್ತತೆ;
- 'ಇಲ್ಲ' ಎಂದು ಹೇಳಲು ಅಸಮರ್ಥತೆ;
- ಅಡಚಣೆಗಳು.

2.5.2 ದತ್ತಾಂಶ ಜಾಡೀಕರಣ

ಬುದ್ಧಿವಂತ **CRM** ಆಗಿ, ನಿಮ್ಮ ಸ್ವಂತ ಸಮಯ ದರೋಡೆಕೋರರನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು ನಿಮ್ಮ ಕರ್ತವ್ಯವಾಗಿದೆ. ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವಾಗ, ಸಂಖ್ಯೆಗಳನ್ನು ಟ್ರ್ಯಾಕ್ ಮಾಡುವುದು ಮುಖ್ಯ. ನಿಮ್ಮ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಉಲ್ಲೇಖಕ್ಕಾಗಿ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ **TL** ಅನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು ಮುಖ್ಯವಾಗಿದೆ. ಒಮ್ಮೆ ನೀವು ಡೇಟಾವನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ, ನಮ್ಮ ಗುರಿಯನ್ನು ತಲುಪಲು ನೀವು ಪ್ರತಿದಿನ ಎಷ್ಟು ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ನೀವು ಲೆಕ್ಕಾಚಾರ ಮಾಡಬಹುದು.

ನಿಗವಿಡು:

1. ನೀವು ಮಾಡುವ ಡಯಲಾಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ;
2. ಸಂದೇಶಗಳು ಉಳಿದಿವೆ;
3. ನೀವು ತಲುಪುವ ಜನರು;
4. ಮೊದಲ ನೇಮಕಾತಿಗಳನ್ನು ಮಾಡಲಾಗಿದೆ;
5. ಮೂರು 'ಇಲ್ಲ' ನೀಡುವ ಜನರ ಸಂಖ್ಯೆ;
6. ಸಂದೇಶಗಳು ಹಿಂತಿರುಗಿದವು;
7. ಮಾರಾಟ ಭೇಟಿಗಳ ಒಟ್ಟು ಸಂಖ್ಯೆ;
8. ಮಾರಾಟದ ಸಂಖ್ಯೆ;
9. ಇಂಟ್ರಾನೆಟ್‌ಗೆ ಸೇರಿಸಲಾದ ಹೊಸ ಲೀಡ್‌ಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ.

ಅಂತಿಮವಾಗಿ, ನಿಮ್ಮ ಪ್ರೈವಾಟಿವ್ ಮೌಲ್ಯದ ಮೇಲೆ ನೀವು ಹ್ಯಾಂಡಲ್ ಪಡೆಯುತ್ತೀರಿ. ನಿಮ್ಮ ವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಶೈಲಿಯು ನಿಮ್ಮ ಗುರಿಗೆ ಸರಿಹೊಂದುತ್ತದೆಯೇ ಎಂದು ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳುತ್ತೀರಿ ಮತ್ತು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸುತ್ತೀರಿ

2.5.3 ಪ್ರಮುಖ ಮಾತೃಕೆ

ಈ ಮಾತೃಕೆ ನಿಮ್ಮ ಗುರಿಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ನಿಮ್ಮ ಗುರಿಗಳನ್ನು ಯೋಜಿಸಲು, ಸಂಘಟಿಸಲು ಮತ್ತು ನಿಗದಿಪಡಿಸಲು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

ಈ ಮಾತೃಕೆ ನಿಮಗೆ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ:

1. ಏನು ಮಾಡಬೇಕು;
2. ಏನು ಯೋಜಿಸಬೇಕು;
3. ಯಾವುದನ್ನು ವಿರೋಧಿಸಬೇಕು;
4. ಏನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಬೇಕು.

1. ತುರ್ತು ಮತ್ತು ಪ್ರಮುಖ ಕಾರ್ಯಗಳು ಈಗ ಮಾಡು • ತುರ್ತು ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳು, ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಬಿಕ್ಕಟ್ಟು; • ಸಮಸ್ಯೆಗಳು; • ಮೇಲಧಿಕಾರಿಗಳು ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಬೇಡಿಕೆಗಳು; • ಯೋಜಿತ ಕಾರ್ಯಗಳು ಅಥವಾ ಪ್ರಾಜೆಕ್ಟ್ ಕೆಲಸ ಈಗ ಬಾಕಿಯಿದೆ; • ಸಭೆಗಳು ಮತ್ತು ನೇಮಕಾತಿಗಳು	2. ತುರ್ತು ಅಲ್ಲದ ಆದರೆ ಪ್ರಮುಖ ಕಾರ್ಯಗಳು ಅವುಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಯೋಜಿಸಿ • ಯೋಜನೆ, ತಯಾರಿ; • ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ; • ಸಂಶೋಧನೆ, ತನಿಖೆ; • ವಿನ್ಯಾಸ, ಪರೀಕ್ಷೆ; • ಜಾಲಬಂಧ, ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ಮಾಣ; • ಯೋಚಿಸುವುದು, ರಚಿಸುವುದು,ಮಾದರಿ; • ವಿನ್ಯಾಸ
3. ಮುಖ್ಯವಲ್ಲದ ಆದರೆ ತುರ್ತು ಕಾರ್ಯಗಳು ತಿರಸ್ಕರಿಸಿ ಮತ್ತು ವಿವರಿಸಿ • ಇತರರಿಂದ ಕ್ಷುಲ್ಲಕ ವಿನಂತಿಗಳು; • ಸ್ಪಷ್ಟ ತುರ್ತು ಸ್ಥಿತಿಗಳು; • ತಾತ್ಕಾಲಿಕ ಅಡಚಣೆಗಳು ಮತ್ತು ಗೊಂದಲಗಳು; • ತಪ್ಪು ತಿಳುವಳಿಕೆಗಳು ದೂರುಗಳಾಗಿ ಕಂಡುಬರುತ್ತವೆ; • ಅರ್ಥಹೀನ ದಿನಚರಿಗಳು ಅಥವಾ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳು.	4. ಮುಖ್ಯವಲ್ಲದ ಮತ್ತು ತುರ್ತು ಅಲ್ಲದ ಕಾರ್ಯಗಳು ಪ್ರತಿರೋಧ ಮತ್ತು ನಿಲ್ಲಿಸಿ • ಹಾಯಾಗಿರುವ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳು; • ಆಟಗಳು, ಅತಿಯಾದ ಅಂತರ್ಜಾಲ ಬಳಕೆ; • ಸಿಗರೇಟ್ ವಿರಾಮಗಳು ; • ಹರಟೆ, ಗಾಸಿಪ್, ಸಾಮಾಜಿಕರಣ ; • ಸಂವಹನಗಳು; • ಅಪ್ರಸ್ತುತ ಮತ್ತು ಅನುಪಯುಕ್ತ ವಸ್ತುಗಳನ್ನು ಓದುವುದು

ಘಟಕ 2.6: ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು ಮತ್ತು ಸಮಸ್ಯೆ ಪರಿಹಾರ

ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು



ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ, ನೀವು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಕಲಿಯಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ:

1. ಸಮಯೋಚಿತ ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಿ
2. ಸೂಕ್ತ ಕ್ರಮದಲ್ಲಿ ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಿ
3. ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಮೊದಲು ಏನು ಪರಿಗಣಿಸಬೇಕೆಂದು ತಿಳಿಯಿರಿ

2.6.1 ಪ್ರಮುಖ ಮಾತೃಕೆ

ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ರಚನಾತ್ಮಕ ಮಾದರಿಯು ತುಂಬಾ ಸರಳವಾಗಿದೆ

D - Detect change (ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು ಪತ್ತೆ ಮಾಡಿ)

E - Estimate significance of change (ಬದಲಾವಣೆಯ ಅಂದಾಜು ಮಹತ್ವ)

C - Choose outcome (ಫಲಿತಾಂಶವನ್ನು ಆರಿಸಿ)

I - Identify options (ಆಯ್ಕೆಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ)

D - Detect the best option (ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಪತ್ತೆ ಮಾಡಿ)

E - Evaluate the decision (ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಿ)

ಹಂತ 1: ಡಿ - ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು ಪತ್ತೆ ಮಾಡಿ

ಸಮಸ್ಯೆ ಇದೆ ಎಂದು ನಿಮಗೆ ತಿಳಿಯದ ಹೊರತು ನೀವು ಅದನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಿಲ್ಲ. 'ಏನಾಗುತ್ತಿದೆ' ಮತ್ತು 'ಏನು ಆಗಬೇಕೆಂದು ಬಯಸಿದೆ' ನಡುವೆ ವ್ಯತ್ಯಾಸವಿದ್ದಾಗ ಬದಲಾವಣೆ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿದೆ.

ಹಂತ 2: ಇ - ಬದಲಾವಣೆಯ ಮಹತ್ವವನ್ನು ಅಂದಾಜು ಮಾಡಿ

ಇದಕ್ಕೆ ನೀವು ಮಾಹಿತಿ ಮತ್ತು ಪರಿಸ್ಥಿತಿಯ ಮೇಲೆ ಬೀರುವ ಪರಿಣಾಮವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿದೆ. ಬದಲಾವಣೆಗೆ ನಾವು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿದೆಯೇ ಎಂದು ನೀವು ನಿರ್ಧರಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿದೆ.

ಮಹತ್ವವನ್ನು ಅಂದಾಜು ಮಾಡಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುವ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು ಸೇರಿವೆ:

- ಯಾರು ಪ್ರಭಾವಿತರಾಗಿದ್ದಾರೆ? ಯಾರು ಅಲ್ಲ?
- ಯಾವ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಯು ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತದೆ? ಯಾವ ಸಂಬಂಧಿತ ವಿಷಯಗಳು ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವುದಿಲ್ಲ?
- ಸಮಸ್ಯೆ ಎಲ್ಲಿದೆ?
- ಸಮಸ್ಯೆ ಯಾವಾಗ ಸಂಭವಿಸಿತು?
- ಸಮಸ್ಯೆಯಿಂದ ಪ್ರಭಾವಿತವಾಗಿರುವ ಪ್ರದೇಶಗಳು ಇತರ ಪ್ರದೇಶಗಳ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತವೆಯೇ? ಎಷ್ಟರ ಮಟ್ಟಿಗೆ?

ಹಂತ 3: ಸಿ - ಫಲಿತಾಂಶವನ್ನು ಆರಿಸಿ

ಒಂದು ಉದ್ದೇಶವು ಪರ್ಯಾಯವಲ್ಲ; ಇದು ಯಶಸ್ಸಿನ ಅಂತಿಮ ಅಳತೆಯಾಗಿದೆ. ವಸ್ತುನಿಷ್ಠ ಆಯ್ಕೆಯು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖ ಹಂತವಾಗಿರಬಹುದು. ಅಂತಿಮ ಪರಿಹಾರವು ಆಯ್ಕೆಮಾಡಿದ ಉದ್ದೇಶದಿಂದ ನಡೆಸಲ್ಪಡುತ್ತದೆ. ನಿಮ್ಮ ನಿರ್ಧಾರದಿಂದ ನೀವು ಯಾವ ಫಲಿತಾಂಶವನ್ನು ಬಯಸುತ್ತೀರಿ ಎಂಬುದನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿದೆ.

ಹಂತ 4: ನಾನು - ಆಯ್ಕೆಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ

ನಿಮ್ಮ ಆಯ್ಕೆಗಳನ್ನು ನೀವು ತಿಳಿದಿದ್ದರೆ ಅದು ಸುಲಭವಾಗುತ್ತದೆ. ಹೆಚ್ಚು ಉತ್ತಮವಾದ ಆಯ್ಕೆಗಳು ಉತ್ತಮ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತಲುಪುವ ಸಾಧ್ಯತೆಗಳು

2.6.2 ಕಾರ್ಯತಂತ್ರದ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಮಾಡುವುದು

ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಮಾಡಬೇಕಾದ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಪ್ರತಿದಿನ ನೀವು ಎದುರಿಸುತ್ತೀರಿ. ಈ ನಿರ್ಣಾಯಕ ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಮೊದಲು ನಾವು ಗ್ರಾಹಕರ ಹಿತಾಸಕ್ತಿ ಮತ್ತು ವ್ಯಾಪಾರದ ಆಸಕ್ತಿಯನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಬೇಕಾಗಿದೆ.

ಉದಾಹರಣೆಗೆ:

ಇದು ತಿಂಗಳ ಮೊದಲ ವಾರ. ಲ್ಯಾಪ್ಟಾಪ್‌ಗಳ ಮೇಲೆ ಆಫರ್ ಇದ್ದು ಅದು ಈ ವಾರ ಮಾತ್ರ ಇರುತ್ತದೆ. ನೀವು ಉತ್ಪನ್ನ ಮತ್ತು ಕೊಡುಗೆಯನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡುತ್ತೀರಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಖರೀದಿಯನ್ನು ಮಾಡಲು ಒಪ್ಪುತ್ತಾರೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಆಫರ್‌ನ ಸಿಂಧುತ್ವವನ್ನು ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಲು ನೀವು ಮರೆಯುತ್ತೀರಿ. ಕೇವಲ ಆಫರ್‌ನಿಂದಾಗಿ ಖರೀದಿ ಮಾಡುತ್ತಿದ್ದೇನೆ ಎನ್ನುತ್ತಾರೆ ಗ್ರಾಹಕರು. ನಂತರ ಅವರು ಮುಂದಿನ ವಾರದಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ನಿಮಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತಾರೆ. ಅವನು ಒಬ್ಬನೇ ಇರುತ್ತಾನೆ ಮತ್ತು ಊರಿನಲ್ಲಿ ಇರುವುದಿಲ್ಲ. ಆದ್ದರಿಂದ ಮುಂದಿನ ವಾರ ಮನೆಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಲು ನೀವು ಅಪಾಯಿಂಟ್‌ಮೆಂಟ್ ಅನ್ನು ವ್ಯವಸ್ಥೆಗೊಳಿಸಬೇಕಾಗಿದೆ. ಆಫರ್ ಸಿಂಧುತ್ವದ ಬಗ್ಗೆ ನೀವು ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿದರೆ, ಅವರು ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಮುಂದುವರಿಸದೇ ಇರಬಹುದು ಎಂದು ನಿಮಗೆ ತಿಳಿದಿದೆ. ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಮಾದರಿಯ ಪ್ರಕಾರ ನೀವು ಈ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತೀರಿ?

ಹಂತ 1: ಡಿ - ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು ಪತ್ತೆ ಮಾಡಿ

ಸನ್ನಿವೇಶದಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆ ಇದೆ ಎಂದು ನೀವು ಗುರುತಿಸಿದ್ದೀರಿ. ಇದು ನೀವು ಅಂದಾಜಿಸಿದಂತೆ ಅಲ್ಲ. ಗ್ರಾಹಕರು ತಕ್ಷಣ ಖರೀದಿ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ನೀವು ಭಾವಿಸಿದ್ದೀರಿ ಆದರೆ ಅವರು ಅದನ್ನು ಮುಂದಿನ ವಾರಕ್ಕೆ ಮುಂದೂಡುತ್ತಿದ್ದಾರೆ.

ಹಂತ 2: ಇ - ಬದಲಾವಣೆಯ ಮಹತ್ವವನ್ನು ಅಂದಾಜು ಮಾಡಿ

ಇದು ಗಮನಾರ್ಹ ವ್ಯತ್ಯಾಸ ಎಂದು ನೀವು ಅಂದಾಜು ಮಾಡುತ್ತೀರಿ. ಮುಂದಿನ ವಾರದಲ್ಲಿ ಆಫರ್ ಕಳೆದುಹೋಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಈ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿದರೆ ಖರೀದಿ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ.

ಚಟುವಟಿಕೆ



ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಓದಿ ಮತ್ತು ಸರಿಯಾದ ಉತ್ತರವನ್ನು ಟಿಕ್ ಮಾಡಿ.

1. ಕೆಳಗಿನ ಯಾವ ಶಬ್ದಗಳು 'b' ವ್ಯಂಜನವನ್ನು ನಿಖರವಾಗಿ ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುತ್ತವೆ?

ಎ. ಸಂಖ್ಯೆ

ಬಿ. ಕರೆ

ಸಿ. ಕಾರ್ಡ್

ಡಿ. ಗುಣಿಸಿ

2. ಕೆಳಗಿನ ಯಾವ ಪದವು ಕರೆಯಲ್ಲಿನ 'ಸಿ' ಧ್ವನಿಯನ್ನು ನಿಖರವಾಗಿ ಪ್ರತಿಬಿಂಬಿಸುತ್ತದೆ?

ಎ. ಕೇಂದ್ರ

ಬಿ. ಪ್ರಸ್ತುತ

ಸಿ. ಸೇವೆ

ಡಿ. ಸಮರ್ಪಕತೆ

3. ಡೈರೆಕ್ಟ್‌ನಲ್ಲಿನ 'd' ಧ್ವನಿಯು 'd' ಧ್ವನಿಯಂತೆಯೇ ಇರುತ್ತದೆ:

ಎ. ಖಾತಾ ಪುಸ್ತಕ

ಬಿ. ದೂರ

ಸಿ. ಖರ್ಚು ಮಾಡಿದೆ

ಡಿ. ಇಂಟರ್ನೆಟ್

ಕರ್ನಾಟಕ ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ನಿಗಮ
Karnataka skill development corporation

**3. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹೊರಹೋಗುವ
ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಿ**

ಘಟಕ 3.1- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ

ಪ್ರಮುಖ ಕಲಿಕೆಯ ಫಲಿತಾಂಶಗಳು

ಈ ಘಟಕದ ಅಂತ್ಯದಲ್ಲಿ, ನೀವು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ

- ವ್ಯಾಪಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ನಲ್ಲಿ ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಬಳಸುವ ಪರಿಭಾಷೆಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಸಂಭಾಷಣೆಯಲ್ಲಿ ಬಳಸಿ.
- ಮೊದಲ ಆಕರ್ಷಣೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಿ ಕೆಲವನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಿ.
- ಸಕಾರಾತ್ಮಕ ಮೊದಲ ಪ್ರಭಾವ ಬೀರುವ ತಂತ್ರಗಳನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಿ.
- ಗೆಳೆಯರು, ಮೇಲಧಿಕಾರಿಗಳು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ನಿಮ್ಮನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂದು ಚರ್ಚಿಸಿ.
- ನಿಮ್ಮ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ಮತ್ತು ದೌರ್ಬಲ್ಯಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ.
- ಭೇಟಿಯಾದಾಗ ನಿಮ್ಮನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಹೇಗೆ ಪರಿಚಯಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಎಂಬುದನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.
- ಶುಭಾಶಯದ ಮೂಲಕ ಸಂಭಾಷಣೆಯನ್ನು ಹೇಗೆ ಪ್ರಾರಂಭಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಿ.
- ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಅಭಿನಂದನೆಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ನೀಡಬೇಕೆಂದು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಿ.
- ನಿಮ್ಮ ಅಭಿಪ್ರಾಯಗಳನ್ನು ಸಕಾರಾತ್ಮಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಲು ಮಾರ್ಗಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.
- ಕರೆ ಹರಿವನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
- ಕರೆಯನ್ನು ಹೇಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
- ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ ಕರೆ ವಿತರಕ(ACD) ದೂರವಾಣಿಯಲ್ಲಿ ವಿವಿಧ ಪ್ರಮುಖಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ.
- ದತಾಂಶ ಸುರಕ್ಷತೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
- ಮಾಹಿತಿ ಮತ್ತು ದತಾಂಶ ಸುರಕ್ಷತೆಯನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು ಎಂಬುದನ್ನು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಿ.
- ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರ ಮಾತೃಕೆಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
- ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರದಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚಾಗಿ ಬಳಸುವ ಪದಗಳನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಿ.
- ಈ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಬಳಸಿ.
- ಸರಾಸರಿ ಕರೆ ಹಿಡುವಳಿ ಸಮಯ(ACT) ಅನ್ನು ಲೆಕ್ಕಾಚಾರ ಮಾಡಿ.
- ಹೊಂದಿಕೊಳ್ಳುವ ಮತ್ತು ಬದಲಾವಣೆಗೆ ಹೊಂದಿಕೊಳ್ಳುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
- ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾರು ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
- ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.
- ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರೀಕ್ಷೆಯನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಿ.
- ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಪೂರೈಸುವುದು ಎಂಬುದನ್ನು ಕಂಡುಕೊಳ್ಳಿ.
- ಉತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
- ಉತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಗಾಗಿ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.
- ಸಂಭಾಷಣೆಗಳಲ್ಲಿ ಸಾಮಾನ್ಯ ಸೌಜನ್ಯಗಳನ್ನು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಿ.
- ಕರೆ ಮಾಡುವಾಗ ಅಥವಾ ಕರೆ ಸ್ವೀಕರಿಸುವಾಗ ದೂರವಾಣಿ ಶಿಷ್ಟಾಚಾರವನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸಿ.
- ದೂರವಾಣಿ ಮಾರಾಟಕೆ ಕರೆಯನ್ನು ಹೇಗೆ ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ನಿರ್ಧರಿಸಿ.
- ಇತರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಹೆಚ್ಚು-ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವುದು ಅಥವಾ ಅಡ್ಡ-ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂದು ಚರ್ಚಿಸಿ.
- ಗೊಂದಲಕ್ಕೊಳಗಾದ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ.
- ಗೊಂದಲಕ್ಕೊಳಗಾದ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ತಂತ್ರಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.
- ಬೇಡಿಕೆಯ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ.
- ಬೇಡಿಕೆಯ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ತಂತ್ರಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.
- ವೆಚ್ಚ-ಪ್ರಜ್ಞೆಯ ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾರು ಎಂಬುದನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ.
- ವೆಚ್ಚ ಪ್ರಜ್ಞೆಯ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ತಂತ್ರಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.

- ಆದೇಶವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ತಂತ್ರಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.
- ಕೋಪಗೊಂಡ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ.
- ಕೋಪಗೊಂಡ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ತಂತ್ರಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.
- ಸಂಗ್ರಹಣೆ ಕರೆ ಮಾಡುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂದು ವಿವರಿಸಿ.
- ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ಸಂಗ್ರಹಣೆ ಕರೆಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ.
- ಸೂಕ್ತ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸರಿಯಾದ ರೀತಿಯ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂದು ಪರೀಕ್ಷಿಸಿ.
- ದೂರು ಏನು ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
- ದೂರುಗಳಿಗೆ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.
- ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಆಕ್ಷೇಪಣೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ತಂತ್ರಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.

ಘಟಕ 3.1: ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ

ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಈ ಘಟಕದ ಅಂತ್ಯದಲ್ಲಿ, ನೀವು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ:

1. ವ್ಯಾಪಾರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ನಲ್ಲಿ ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಬಳಸುವ ಪರಿಭಾಷೆಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಸಂಭಾಷಣೆಯಲ್ಲಿ ಬಳಸಿ.
2. ಮೊದಲ ಆಕರ್ಷಣೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಿ ಕೆಲವನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಿ.
3. ಸಕಾರಾತ್ಮಕ ಮೊದಲ ಪ್ರಭಾವ ಬೀರುವ ತಂತ್ರಗಳನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಿ.
4. ಗೆಳೆಯರು, ಮೇಲಧಿಕಾರಿಗಳು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ನಿಮ್ಮನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂದು ಚರ್ಚಿಸಿ.
5. ನಿಮ್ಮ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ಮತ್ತು ದೌರ್ಬಲ್ಯಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ.
6. ಭೇಟಿಯಾದಾಗ ನಿಮ್ಮನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಹೇಗೆ ಪರಿಚಯಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಎಂಬುದನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.
7. ಶುಭಾಶಯದ ಮೂಲಕ ಸಂಭಾಷಣೆಯನ್ನು ಹೇಗೆ ಪ್ರಾರಂಭಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಿ.
8. ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಅಭಿನಂದನೆಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ನೀಡಬೇಕೆಂದು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಿ.
9. ನಿಮ್ಮ ಅಭಿಪ್ರಾಯಗಳನ್ನು ಸಕಾರಾತ್ಮಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಲು ಮಾರ್ಗಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.
10. ಕರೆ ಹರಿವನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
11. ಕರೆಯನ್ನು ಹೇಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
12. ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ ಕರೆ ವಿತರಕ(ACD) ದೂರವಾಣಿಯಲ್ಲಿ ವಿವಿಧ ಪ್ರಮುಖಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ.
13. ದತಾಂಶ ಸುರಕ್ಷತೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
14. ಮಾಹಿತಿ ಮತ್ತು ದತಾಂಶ ಸುರಕ್ಷತೆಯನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು ಎಂಬುದನ್ನು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಿ.
15. ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರ ಮಾತೃಕೆಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
16. ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರದಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚಾಗಿ ಬಳಸುವ ಪದಗಳನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಿ.
17. ಈ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಬಳಸಿ.
18. ಸರಾಸರಿ ಕರೆ ಹಿಡುವಳಿ ಸಮಯ(ACHT) ಅನ್ನು ಲೆಕ್ಕಾಚಾರ ಮಾಡಿ.
19. ಹೊಂದಿಕೊಳ್ಳುವ ಮತ್ತು ಬದಲಾವಣೆಗೆ ಹೊಂದಿಕೊಳ್ಳುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
20. ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾರು ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
21. ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.
22. ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರೀಕ್ಷೆಯನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಿ.
23. ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಪೂರೈಸುವುದು ಎಂಬುದನ್ನು ಕಂಡುಕೊಳ್ಳಿ.
24. ಉತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
25. ಉತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಗಾಗಿ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.
26. ಸಂಭಾಷಣೆಗಳಲ್ಲಿ ಸಾಮಾನ್ಯ ಸೌಜನ್ಯಗಳನ್ನು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಿ.
27. ಕರೆ ಮಾಡುವಾಗ ಅಥವಾ ಕರೆ ಸ್ವೀಕರಿಸುವಾಗ ದೂರವಾಣಿ ಶಿಷ್ಟಾಚಾರವನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸಿ.
28. ದೂರವಾಣಿ ಮಾರಾಟಕೆ ಕರೆಯನ್ನು ಹೇಗೆ ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ನಿರ್ಧರಿಸಿ.
29. ಇತರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಹೆಚ್ಚು-ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವುದು ಅಥವಾ ಅಡ್ಡ-ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂದು ಚರ್ಚಿಸಿ.
30. ಗೊಂದಲಕ್ಕೊಳಗಾದ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ.
31. ಗೊಂದಲಕ್ಕೊಳಗಾದ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ತಂತ್ರಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.
32. ಬೇಡಿಕೆಯ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ.
33. ಬೇಡಿಕೆಯ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ತಂತ್ರಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.
34. ವೆಚ್ಚ-ಪ್ರಜ್ಞೆಯ ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾರು ಎಂಬುದನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ.
35. ವೆಚ್ಚ ಪ್ರಜ್ಞೆಯ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ತಂತ್ರಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.

36. ಆದೇಶವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ತಂತ್ರಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.
37. ಕೋಪಗೊಂಡ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ.
38. ಕೋಪಗೊಂಡ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ತಂತ್ರಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.
39. ಸಂಗ್ರಹಣೆ ಕರೆ ಮಾಡುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂದು ವಿವರಿಸಿ.
40. ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ಸಂಗ್ರಹಣೆ ಕರೆಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ.
41. ಸೂಕ್ತ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸರಿಯಾದ ರೀತಿಯ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂದು ಪರೀಕ್ಷಿಸಿ.
42. ದೂರು ಏನು ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
43. ದೂರುಗಳಿಗೆ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.
44. ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಆಕ್ಷೇಪಣೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ತಂತ್ರಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.

1. ದೇಶೀಯ ವ್ಯಾಪ್ರ.ಹೊ ನ ಸಾಮಾನ್ಯ ಶಬ್ದಕೋಶ

ದೇಶೀಯ ವ್ಯಾಪ್ರ.ಹೊ ನಲ್ಲಿ ಬಳಸುವ ಸಾಮಾನ್ಯ ಶಬ್ದಕೋಶದ ಪಟ್ಟಿ ಇಲ್ಲಿದೆ. ನೀವು ಅದನ್ನು ಉಚ್ಚರಿಸಲು ಕಲಿಯುವಿರಿ, ಅದರ ಅರ್ಥವನ್ನು ಓದಿ ಮತ್ತು ಅದರ ಬಳಕೆಯನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಶಬ್ದಕೋಶವನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ಅದನ್ನು ವಾಕ್ಯದಲ್ಲಿ ಬಳಸಿ.

ಪರಿತ್ಯಕ್ತ ಕರೆ (ub-and-und kol): ಕಳೆದುಕೊಂಡ ಕರೆ ಎಂದೂ ಕರೆಯುತ್ತಾರೆ. ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗೆ ಕರೆ ತಲುಪುವ ಮೊದಲು ಕರೆ ಮಾಡುವವರು ಸ್ಥಗಿತಗೊಂಡರೆ, ಅದು ಕೈಬಿಟ್ಟ ಕರೆಯಾಗಿದೆ.

ಉದಾಹರಣೆ: ' ಆರು ಕರೆಗಳಲ್ಲಿ, ನಾಲ್ಕು ಕೈಬಿಟ್ಟ ಕರೆಗಳು.'

ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯ ಅನುಸರಣೆ (ad-here-ns to skejOOI / ad-here-ns to shedyOOI): ಇದು ಸಿಎಸ್‌ಆರ್‌ಗಳು ತಮ್ಮ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಗಳಿಗೆ ಎಷ್ಟು ಚೆನ್ನಾಗಿ ಬದ್ಧವಾಗಿರುತ್ತವೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಸೂಚಿಸುವ ಸಾಮಾನ್ಯ ಪದವಾಗಿದೆ. ಇದು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ -

- ಪಾಳಿಯಲ್ಲಿ ಕರೆಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ವ್ಯಯಿಸಿದ ಸಮಯ, ಕರೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವಲ್ಲಿ ಕಳೆದ ಸಮಯ ಮತ್ತು ಕರೆಗಳ ಬರುವಿಕೆಗಾಗಿ ಕಾಯುವ ಸಮಯ (ಲಭ್ಯತೆ)
- ಕರೆಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಸಿಎಸ್‌ಆರ್ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಸಮಯ.

ಉದಾಹರಣೆ: ' ಇಂದು ನನಗೆ ಒಳ್ಳೆಯ ದಿನವಾಗಿತ್ತು. ನಾನು ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಚೆನ್ನಾಗಿ ಅನುಸರಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಯಿತು.'

ಕರೆ ನಂತರ ಕೆಲಸ (ACW) (áf-t Ūr k ōl wŪrk): ಅಂತಿಮಗೊಳಿಸುವ ಮತ್ತು ಮುಂದಿನ ಕರೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ (PCP) ಎಂದೂ ಕರೆಯುತ್ತಾರೆ. ಒಳಬರುವ ವಹಿವಾಟಿನ ನಂತರ ಸಿಎಸ್‌ಆರ್ ತಕ್ಷಣವೇ ಮಾಡಬೇಕಾದ ಕೆಲಸವಾಗಿದೆ. ಇದು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ದತ್ತಾಂಶವನ್ನು ನಮೂದಿಸುವುದು, ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಭರ್ತಿ ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು ವಹಿವಾಟನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಹೊರಹೋಗುವ ಕರೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಸಿಎಸ್‌ಆರ್ ಕರೆ ಕೆಲಸದ ನಂತರ ಮಾಡುತ್ತಿರುವಾಗ, ಅವನು ಅಥವಾ ಅವಳು ಇನ್ನೊಂದು ಒಳಬರುವ ಕರೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಲಭ್ಯವಿರುವುದಿಲ್ಲ.

ಉದಾಹರಣೆ: ' ನನ್ನ ಕರೆ ನಂತರದ ಕೆಲಸವನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಮಾಡಬೇಕು.'

ಪ್ರತಿನಿಧಿ (Aj-ent): ಪ್ರತಿನಿಧಿ ಎಂದರೆ ಒಳಬರುವ ಅಥವಾ ಹೊರಹೋಗುವ ಕರೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ವ್ಯಕ್ತಿ. ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಪ್ರತಿನಿಧಿ (CSR), ದೂರವಾಣಿ ಮಾರಾಟ ಅಥವಾ ಸೇವಾ ಪ್ರತಿನಿಧಿ (TSR), ಪ್ರತಿನಿಧಿ, ಸಹಾಯಕ, ಸಲಹೆಗಾರ, ಎಂಜಿನಿಯರ್, ನಿರ್ವಾಹಕ, ತಂತ್ರಜ್ಞ, ಖಾತೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ, ತಂಡದ ಸದಸ್ಯ, ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ವೃತ್ತಿಪರ, ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಸದಸ್ಯ, ಪರಿಚಾರಕ, ತಜ್ಞ.

ಉದಾಹರಣೆ: ' ಇದು ಖಾತೆಗಳ ವಿಭಾಗ ಸರ್; ನಾನು ನಿಮ್ಮನ್ನು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸುತ್ತೇನೆ.'

ಪ್ರತಿನಿಧಿ ಗುಂಪು (**Aj-ent groop**): ವಿಭಜನೆ, ದ್ವಾರ, ಸಾಲು ಅಥವಾ ಕೌಶಲ್ಯ ಗುಂಪು ಎಂದೂ ಕರೆಯುತ್ತಾರೆ, ಪ್ರತಿನಿಧಿ ಗುಂಪು ಸಾಮಾನ್ಯ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳ ಗುಂಪಾಗಿದೆ. ಉದಾಹರಣೆಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಪ್ರತಿನಿಧಿ ಗುಂಪು ಇರಬಹುದು.



'ಹ್ಯಾಪಿ ವೆಲ್ ಕಂಪನಿಯು ವಿಭಿನ್ನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು 15 ಪ್ರತಿನಿಧಿ ಗುಂಪುಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ.' ಪ್ರತಿನಿಧಿ ಹೊರ ಕರೆ (**Aj-ent out kôl**): ಪ್ರತಿನಿಧಿ ಮಾಡಿದ ಹೊರಹೋಗುವ ಕರೆ.

ಉದಾಹರಣೆ: 'ನಾನು ಇಲ್ಲಿಯವರೆಗೆ 15 ಪ್ರತಿನಿಧಿ ಹೊರ ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಿದ್ದೇನೆ.'



ಉತ್ತರಿಸಿದ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ (**âns-Ûrd soopÛrvizhun**): ಕರೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಸ್ಥಳೀಯ ಅಥವಾ ದೂರದ ವಾಹಕಕ್ಕೆ ಎಸಿಡಿ ಅಥವಾ ಇತರ ಸಾಧನದಿಂದ ಕಳುಹಿಸಲಾದ ಸಂಕೇತವಾಗಿದೆ. ದೂರದ ಶುಲ್ಕಗಳು ಅನ್ವಯಿಸಿದರೆ ಕರೆ ಮಾಡುವವರಿಗೆ ಅಥವಾ ಕರೆ ಕೇಂದ್ರಕ್ಕೆ ಬೆಲೆ ಪಟ್ಟಿ ಪ್ರಾರಂಭವಾಗುತ್ತದೆ.

' ಅವಳು ಉತ್ತರಿಸಿದ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣಾ ಸಂಕೇತವನ್ನು ಪಡೆದ ಕಾರಣ ಪ್ರತಿನಿಧಿ ಕರೆಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಂಡರು.'

ಉತ್ತರಿಸಿದ ಕರೆ (**âns-Ûrd kol**): ಕರೆಯು ಪ್ರತಿನಿಧಿಯನ್ನು ತಲುಪಿದಾಗ, ಅದು ಉತ್ತರದ ಕರೆಯಾಗಿದೆ.

ಉದಾಹರಣೆ: 'ಕಳೆದ ಗಂಟೆಯಲ್ಲಿ ನಾವು ಇಂದು ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಂಖ್ಯೆಯ ಕರೆಗಳನ್ನು ಉತ್ತರಿಸಿದ್ದೇವೆ. ಅಭಿನಂದನೆಗಳು!'

ಆಡಿಯೋಟೆಕ್ಸ್ (**ô-di-0-teks**): ಇದು ಧ್ವನಿ ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವಾಗಿದ್ದು, ಕರೆದಾರರು ಪೂರ್ವ-ದಾಖಲಿತ ಪ್ರಕಟಣೆಗಳನ್ನು ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತವಾಗಿ ಪ್ರವೇಶಿಸಲು ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ಪದವನ್ನು ಬಳಸುವ ಈ ವಾಕ್ಯವನ್ನು ನೋಡಿ.

ಉದಾಹರಣೆ: ' ಸಂಸ್ಥೆಯ ಹೊಸ ಯೋಜನೆಗಳಿಗಾಗಿ ಕರೆ ಮಾಡುವವರು ಮೊದಲು ಆಡಿಯೋಟೆಕ್ಸ್ ಅನ್ನು ಎದುರಿಸುತ್ತಾರೆ.'

ಸ್ವಯಂ ನಿಷ್ಕ್ರಿಯ (**ô-tO wrap — up**): ಎಸಿಡಿ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯವಾಗಿದ್ದು, ಕಾರ್ಯವು ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತವಾಗಿ ಏಜೆಂಟ್‌ಗಳನ್ನು "ಮಾತುಕತೆ ಸಮಯ" ಮುಗಿಸಿದ ನಂತರ ಮತ್ತು ಕರೆಗಳನ್ನು ಸಂಪರ್ಕ ಕಡಿತಗೊಳಿಸಿದ ನಂತರ "ಕರೆ ನಂತರ ಕೆಲಸ" ಗೆ ಸೇರಿಸುತ್ತದೆ.

ಉದಾಹರಣೆ: 'ಸ್ವಯಂ ಸುತ್ತುವ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದಲ್ಲಿ ಏನೋ ತಪ್ಪಾಗಿದೆ! ನಾನು ಕರೆ ಮಾಡಿದ ನಂತರ ಕೆಲಸ ಮಾಡುತ್ತಿರುವಾಗ ನನಗೆ ಕರೆಗಳು ಬರುತ್ತಿವೆ.'

ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ ಪರಿಚಾರಕ (**ô-tO-mAted u-ten-dunt**): ನೀವು ವ್ಯಾ.ಪ್ರ.ಹೊ ಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿದಾಗ, ಮಾರಾಟಕ್ಕಾಗಿ ಒಂದನ್ನು ಒತ್ತಿ, ಬೆಂಬಲಕ್ಕಾಗಿ ಎರಡು ಮತ್ತು ಮುಂತಾದವುಗಳಂತಹ ಪ್ರಾಂಪ್ಟ್‌ಗಳನ್ನು ನೀವು ಕೇಳುತ್ತೀರಿ. ಈ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯು ಕರೆ ಮಾಡುವವರನ್ನು ಆಯ್ಕೆಗಳಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುವಂತೆ ಪ್ರೇರೇಪಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನಂತರ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸ್ಥಳಗಳಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡುವವರನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲು ಎಸಿಡಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಮನ್ವಯಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ. ಪರಿಚಾರಕ ಕಾರ್ಯವನ್ನು ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತಗೊಳಿಸುವ ಈ ಧ್ವನಿ ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವು ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ ಪರಿಚಾರಕ ಆಗಿದೆ.

ಉದಾಹರಣೆ: 'ಹೊಸ ಪ್ರಚಾರವನ್ನು ಸೇರಿಸಲು ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ ಪರಿಚಾರಕವನ್ನು ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತಿದೆ ಮತ್ತು ಅದು ನಾಳೆಯೊಳಗೆ ಸಿದ್ಧವಾಗಲಿದೆ.'

ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ ಕರೆ ವಿತರಣೆ (**ô-tO-ma-tic kôl dis-tri-byOO-shun**): ಯಾವುದೇ ಕರೆ ಕೇಂದ್ರ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗೆ ಆಧಾರವಾಗಿರುವ ಅಂಶವಾಗಿದೆ. ಲಭ್ಯವಿರುವ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳ ನಡುವೆ ಒಳಬರುವ ಕರೆಗಳನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಮಾನವಾಗಿ ವಿತರಿಸಲು ಎಸಿಡಿ ಒಂದು ವಿಧಾನವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಎಸಿಡಿ ಯೊಂದಿಗೆ, ಒಳಬರುವ ಕರೆಗಳನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳ ಗುಂಪಿನಲ್ಲಿರುವ ಮೊದಲ ನಿಷ್ಫಲ ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ನಿಷ್ಫಲ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗೆ ನಿರ್ದೇಶಿಸಬಹುದು. ಎಸಿಡಿ ಪರಿಸರದಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳನ್ನು ಬೇಟೆ ಗುಂಪಿಗೆ ನಿಯೋಜಿಸಲಾಗಿದೆ, ಅದೇ ರೀತಿಯ ಕರೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳ ಗುಂಪು. ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ದೂರವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆಗೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಂಖ್ಯೆಯ ಕರೆಗಳನ್ನು ನೀವು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಿದಾಗ ಬೇಟೆಯ ಗುಂಪು ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಉಪಯುಕ್ತವಾಗಿದೆ. ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ವಿಷಯಗಳ ಮೇಲೆ ಕರೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ತರಬೇತಿ ಪಡೆದ ಜನರನ್ನು ಬೇಟೆಯ ಗುಂಪು ಒಳಗೊಂಡಿರಬಹುದು.

ಉದಾಹರಣೆ: 'ಎಸಿಡಿಯು ಕರೆ ಕೇಂದ್ರ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗೆ ಕೇಂದ್ರವಾಗಿದೆ.'

ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಿತಿ (**ô-ksi-li-a-ri wŪrk stAt**): ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ದೂರವಾಣಿ ಕರೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದರೊಂದಿಗೆ ಸಂಬಂಧ ಹೊಂದಿರದ ಪ್ರತಿನಿಧಿ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಿತಿಯಾಗಿದೆ. ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಸಹಾಯಕ ವಿಧಾನದಲ್ಲಿರುವಾಗ, ಅವರು ಒಳಬರುವ ಕರೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

ಉದಾಹರಣೆ: 'ಯಾವುದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಎಷ್ಟು ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಸಹಾಯಕ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿದ್ದಾರೆ?'

ಸರಾಸರಿ ನಿರ್ವಹಣೆ ಸಮಯ (**AHT**) (**av-rAj hand-I tlm**): ಒಂದು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಅವಧಿಗೆ ಸರಾಸರಿ ಮಾತುಕತೆ ಸಮಯ ಮತ್ತು ಸರಾಸರಿ ನಂತರ ಕರೆ ಕೆಲಸದ ಮೊತ್ತವಾಗಿದೆ.

ಉದಾಹರಣೆ: 'ಇಂದು ಗುಂಪಿನ ಸರಾಸರಿ ನಿರ್ವಹಣೆ ಸಮಯ ಎಷ್ಟು?'

ಬೀಪ್ ಧ್ವನಿ (**bEp tOn**): ಕರೆ ಬಂದಿದೆ ಎಂದು ಶ್ರವ್ಯ ಸೂಚನೆ (ಇದನ್ನು ಜಿಪ್ ಧ್ವನಿ ಎಂದೂ ಕರೆಯುತ್ತಾರೆ). ಬೀಪ್ ಧ್ವನಿ ಕರೆಯನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತಿದೆ ಎಂಬ ಶ್ರವ್ಯ ಅಧಿಸೂಚನೆಯನ್ನು ಸಹ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಬಹುದು.

ಉದಾಹರಣೆ: 'ದಿನದ ಮೊದಲ ಬೀಪ್ ಧ್ವನಿ ಇಲ್ಲಿದೆ!'

ಬಿಡುವಿಲ್ಲದ ಸಮಯ (**bizE our**): ದೂರವಾಣಿ traNc ಅನ್ನು ಸೂಚಿಸಲು ಬಳಸಲಾಗುವ ಪದ. ಇದು ಟ್ರಂಕ್ ಗುಂಪು ಹಗಲಿನಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚು traNc ಅನ್ನು ಸಾಗಿಸುವ ಸಮಯವನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ. ಸರಾಸರಿ ಕಾರ್ಯನಿರತ ಗಂಟೆಯು ಎರಡು ವಾರಗಳಂತಹ ದಿನಗಳ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಸರಾಸರಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿಬಿಂಬಿಸುತ್ತದೆ. ಬಿಡುವಿಲ್ಲದ ಸಮಯ ಒಳಬರುವ ಕರೆ ಕೇಂದ್ರಗಳಿಗೆ ಕಡಿಮೆ ಬಳಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ, ಇದಕ್ಕೆ ಹೆಚ್ಚು ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾದ ಸಂಪನ್ಮೂಲ ಲೆಕ್ಕಾಚಾರದ ವಿಧಾನಗಳ ಅಗತ್ಯವಿರುತ್ತದೆ.

ಉದಾಹರಣೆ: ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಮಧ್ಯಾಹ್ನದ ಸಮಯವನ್ನು ಬಿಡುವಿಲ್ಲದ ಸಮಯ ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಕರೆ ಮಿಶ್ರಣ(**kôl blend-ing**): ಸಾಂಪ್ರದಾಯಿಕವಾಗಿ ಒಳಬರುವ ಮತ್ತು ಹೊರಹೋಗುವ ಪ್ರತಿನಿಧಿ ಗುಂಪುಗಳನ್ನು ಪ್ರತ್ಯೇಕಿಸುತ್ತದೆ ಒಳಬರುವ ಮತ್ತು ಹೊರಹೋಗುವ ಸಂಪರ್ಕಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಜವಾಬ್ದಾರಾಗಿರುವ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳ ಒಂದು ಗುಂಪು. ಕರೆ ಮಿಶ್ರಣ ಮಾಡುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯು ಒಳಬರುವ ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾಡುವ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳನ್ನು ಒಳಬರುವ ಕ್ರಮದಲ್ಲಿ ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತವಾಗಿ ಇರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಒಳಬರುವ ಕರೆ ಹೊರಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ.

ಉದಾಹರಣೆ: ಹೊಸ ಪ್ರಚಾರವು ಒಳಬರುವ ಕರೆ ಹೊರೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದರಿಂದ ಇಂದು ನಾವು ಕರೆ ಮಿಶ್ರಣವನ್ನು ಆಶ್ರಯಿಸಬೇಕಾಗಿದೆ.

ಕರೆ ಮಾರ್ಗನಿರ್ದೇಶನ ಮೂಲಕ ಕರೆ ಮಾಡಿ(**kôl bl kôl root-ing**): ನೈಜ-ಸಮಯದ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಪ್ರತಿ ಕರೆಯನ್ನು ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಗಮ್ಯಸ್ಥಾನಕ್ಕೆ ಮಾರ್ಗನಿರ್ದೇಶನ ಮಾಡುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ.

ಉದಾಹರಣೆ: ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಕರೆ ಮಾರ್ಗನಿರ್ದೇಶನ ಮೂಲಕ ಕರೆ ಮೂಲಕ ಕರೆಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತಾರೆ.

ಬಲವಂತವಾಗಿ ಕರೆ (**kôl fOrs-ing**): ಲಭ್ಯವಿರುವ ಮತ್ತು ಕರೆಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಸಿದ್ಧವಾಗಿರುವ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳಿಗೆ ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತವಾಗಿ ಕರೆಗಳನ್ನು ತಲುಪಿಸುವ ಎಸಿಡಿ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯ. ಅವರು ಕರೆ ಬಂದಿರುವ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಕೇಳುತ್ತಾರೆ (ಉದಾ. ಬೀಪ್ ಧ್ವನಿ), ಆದರೆ ಕರೆಗೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಬಟನ್ ಅನ್ನು ಒತ್ತಬೇಕಾಗಿಲ್ಲ.

ಉದಾಹರಣೆ: ಬಲವಂತ ಕರೆಕ್ಕಾಗಿ ಮೂರು ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತಾರೆ.

ಸರದಿಯಲ್ಲಿ ಕರೆಗಳು (**kôls in kyoo**): ನೈಜ-ಸಮಯದ ವರದಿಯು ಎಸಿಡಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಲ್ಪಟ್ಟ ಕರೆಗಳ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ ಆದರೆ ಇನ್ನೂ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗೆ ಸಂಪರ್ಕ ಹೊಂದಿಲ್ಲ.

ಉದಾಹರಣೆ: 'ಸರದಿಯಲ್ಲಿ ಕರೆಗಳ ವರದಿಯನ್ನು ನೀವು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಮಿಂಚಂಚೆ ಮೂಲಕ ಕಳುಹಿಸಲಾಗುತ್ತಿದೆ.'

ಶತ ಕರೆ ಸೆಕೆಂಡುಗಳು (**CCS**) (**sen-turn kôl sek-unds**): 100 ಕರೆ ಸೆಕೆಂಡುಗಳು, ದೂರವಾಣಿ ಧ್ವನಿ ಅಳತೆಯ ಘಟಕ. ಮೊದಲ C ಎಂಬುದು 100 ಕ್ಕೆ ರೋಮನ್ ಅಂಕಿಯಾಗಿದೆ. 1 ಗಂಟೆ = 1 ಎರ್ಲಾಂಗ್ = 60 ನಿಮಿಷಗಳು = 36 CCS. (ಎರ್ಲಾಂಗ್ ಕರೆ ಟ್ರಾನ್‌ಗಳನ್ನು ಅಳೆಯಲು ಒಂದು ಘಟಕವಾಗಿದೆ)

ಉದಾಹರಣೆ: ಕೊನೆಯ ಕರೆ 10 CCS ಉದ್ದವಾಗಿದೆ.

ಮೇಲಾಧಾರ ಕರ್ತವ್ಯಗಳು (**kul-at-ur-ul**): ದೂರವಾಣಿ ಅಲ್ಲದ ಕಾರ್ಯಗಳು (ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ದತ್ತಾಂಶ ನಮೂದು) ಹೊಂದಿಕೊಳ್ಳುವ ಮತ್ತು ಕರೆ ಹೊರೆ ನಿಧಾನವಾದಾಗ ಅವಧಿಗಳಿಗೆ ನಿಗದಿಪಡಿಸಬಹುದು.

ಉದಾಹರಣೆ: 'ನನ್ನ ಮೇಲಾಧಾರ ಕರ್ತವ್ಯಗಳನ್ನು ಮುಗಿಸಲು ನಾನು ಸ್ವಲ್ಪ ಉಚಿತ ಸಮಯಕ್ಕಾಗಿ ಕಾಯುತ್ತಿದ್ದೇನೆ.'

ಷರತ್ತುಬದ್ಧ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ (**kun-di-shun-ul root-ing**): ಪ್ರಸ್ತುತ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾರ್ಗ ಮಾಡಲು ಎಸಿಡಿ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ. ಇದು "if-then" ಪ್ರೋಗ್ರಾಮಿಂಗ್ ಹೇಳಿಕೆಗಳನ್ನು ಆಧರಿಸಿದೆ. ಉದಾಹರಣೆಗೆ, "ಪ್ರತಿನಿಧಿ ಗುಂಪು 1 ರಲ್ಲಿನ ಕರೆಗಳ ಸಂಖ್ಯೆಯು 10 ಅನ್ನು ಮೀರಿದರೆ ಮತ್ತು ಗುಂಪು ಎರಡರಲ್ಲಿ ಕನಿಷ್ಠ 2 ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಲಭ್ಯವಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ನಂತರ ಗುಂಪು ಎರಡಕ್ಕೆ ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾರ್ಗ ಮಾಡಿ."

ಉದಾಹರಣೆ: 'ಗುಂಪು 2 ಹಲವಾರು ಷರತ್ತುಬದ್ಧ ಮಾರ್ಗದ ಕರೆಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಂಡಿತು.'

ದತ್ತಸಂಚಯ ಕರೆ ನಿರ್ವಹಣೆ (**dA-tâ-bA-s kôl hand-ling**): ದತ್ತಸಂಚಯನಲ್ಲಿರುವ ಮಾಹಿತಿಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಕರೆಗಳನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಎಸಿಡಿ ದತ್ತಸಂಚಯ ಗಣಕಯಂತ್ರದೊಂದಿಗೆ ಸೇರ್ಪಡೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್. ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ಕರೆ ಮಾಡುವವರು ಧ್ವನಿ ಸಂಸ್ಕರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗೆ ಅಂಕಗಳನ್ನು ನಮೂದಿಸುತ್ತಾರೆ, ದತ್ತಸಂಚಯ ಆ ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹಿಂಪಡೆಯುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನಂತರ ಕರೆಯನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಎಸಿಡಿ ಗೆ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ (ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ಕರೆಯನ್ನು ಎಲ್ಲಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಬೇಕು, ಕರೆ ಮಾಡಲು ಯಾವ ಆದ್ಯತೆ, ಯಾವ ಘೋಷಣೆಗಳನ್ನು ಆಡಬೇಕು ಇತ್ಯಾದಿ.).

ಉದಾಹರಣೆ: ದತ್ತಸಂಚಯ ಕರೆ ನಿರ್ವಹಣೆಯಿಂದ ಗ್ರಾ.ಸ.ನಿ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

ವಿಳಂಬ (**di-IA**): ಇದನ್ನು ಸರದಿ ಸಮಯ ಎಂದೂ ಕರೆಯುತ್ತಾರೆ. ಕರೆ ಮಾಡುವವರು ಸರದಿಯಲ್ಲಿ ಕಳೆಯುವ ಸಮಯ, ಪ್ರತಿನಿಧಿ ಲಭ್ಯವಾಗಲು ಕಾಯುತ್ತಿದ್ದಾರೆ. ಸರಾಸರಿ ವಿಳಂಬವು ಉತ್ತರದ ಸರಾಸರಿ ವೇಗದಂತೆಯೇ ಇರುತ್ತದೆ.

ಉದಾಹರಣೆ: ಹೆಚ್ಚು ವಿಳಂಬವಾಗಿದೆ ಎಂದರೆ ಕರೆ ಮಾಡುವವರಿಗೆ ಸೇವೆ ನೀಡುತ್ತಿಲ್ಲ.

ವಿಳಂಬ ಪ್ರಕಟಣೆಗಳು (**di-IA u-noun-s-ments**): ಪ್ರತಿನಿಧಿ ಲಭ್ಯವಾಗುವವರೆಗೆ ಕಾಯಲು ಕರೆ ಮಾಡುವವರನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸುವ ದಾಖಲಿಸಿಕೊಳ್ಳಲಾದ ಪ್ರಕಟಣೆಗಳು, ಅವರ ಖಾತೆ ಸಂಖ್ಯೆ ಸಿದ್ಧವಾಗಿರಲು ಅವರಿಗೆ ನೆನಪಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಪ್ರವೇಶ ಪರ್ಯಾಯಗಳ ಕುರಿತು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತವೆ. ಕೆಲವು ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳಲ್ಲಿ, ವಿಳಂಬ ಪ್ರಕಟಣೆಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಿದ ಘೋಷಣೆ ಮಾರ್ಗಗಳ ಮೂಲಕ ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ (RANs).

ಉದಾಹರಣೆ: ಕರೆ ಮಾಡಿದವರು 2-3 ನಿಮಿಷಗಳ ಕಾಲ ವಿಳಂಬ ಪ್ರಕಟಣೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಬೇಕಾಗಿತ್ತು.

ದೋಷ ದರ (**er- Ūr rAt**): ದೋಷಪೂರಿತ ವಹಿವಾಟುಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ ಅಥವಾ ವಹಿವಾಟಿನಲ್ಲಿನ ದೋಷಯುಕ್ತ ಹಂತಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ.

ವಾಕ್ಯದಲ್ಲಿ ಬಳಸಿ: ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿತ್ವವನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ದೋಷ ದರದಿಂದ ನಿರ್ಧರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ವೇಗವಾಗಿ ತೆರವುಗೊಳಿಸಿ (**fast kli-ur down**): ವಿಳಂಬದ ಘೋಷಣೆಯನ್ನು ಕೇಳಿದಾಗ ತಕ್ಷಣವೇ ಸ್ಥಗಿತಗೊಳ್ಳುವ ಕರೆ ಮಾಡುವವರು.

ಉದಾಹರಣೆ: 'ಕೊನೆಯ ಗಂಟೆಯಲ್ಲಿ 10 ವೇಗವಾಗಿ ತೆರವುಗೊಳಿಸಿದ್ದವು'

'ಕರೆ ಕೇಂದ್ರ ಪಾತ್ರವು ಕೇವಲ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಸೌಲಭ್ಯದಿಂದ ಪೂರ್ಣ ಪ್ರಮಾಣದ ವ್ಯಾಪಾರ ಕೇಂದ್ರವಾಗಿ ವಿಕಸನಗೊಂಡಿದೆ. ನೀವು ಈಗ ನೋಡುವಂತೆ, ಪ್ರಪಂಚದ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ವ್ಯವಹಾರದಂತೆ, ಕರೆ ಕೇಂದ್ರ ಪರಿಸರವು ತನ್ನದೇ ಆದ ಪರಿಭಾಷೆ ಮತ್ತು ಪರಿಭಾಷೆಗಳಿಂದ ತುಂಬಿದೆ. ಅಂತಹ ಪದಗಳನ್ನು ಬಳಸುವ ಮೂಲಕ, 'ಕರೆ ನಂತರ ಕೆಲಸ', 'ಕರೆ ಮಿಶ್ರಣ', ಇತ್ಯಾದಿ. ಸಿಎಸ್‌ಆರ್ ಆಗಿ, ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ವಾತಾವರಣದಲ್ಲಿ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅರ್ಥವಾಗುವಂತೆ ನೀವು ಉತ್ತಮವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ.

3.1.2 ಮೊದಲ ಅನಿಸಿಕೆಯೇ ಕೊನೆಯ ಅನಿಸಿಕೆ

ನೀವು ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯೊಂದಿಗೆ ಮುಖಾಮುಖಿಯಾದಾಗ, ನಿಮ್ಮ ಕಣ್ಣುಗಳನ್ನು ಸೆಳೆಯುವ ಮೊದಲ ವಿಷಯವೆಂದರೆ ಅವನ ಅಥವಾ ಅವಳ ಮುಖ ಮತ್ತು ನೋಟ. ನಾವೆಲ್ಲರೂ ಆಹ್ಲಾದಕರ ಮುಖ ಮತ್ತು ಅಂದ ಮಾಡಿಕೊಂಡ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಆಕರ್ಷಿತರಾಗಿದ್ದೇವೆ. ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಸಹ ಇದನ್ನು ಗುರುತಿಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕಾಗಿಯೇ ಯಾವುದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸ್ವಾಗತ ಪ್ರದೇಶವನ್ನು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಮುಖವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸ್ವಾಗತದ ನೋಟ ಮತ್ತು ಭಾವನೆಯು ಪ್ರವಾಸಿಗರ ಕಣ್ಣನ್ನು ಮೊದಲು ಸೆಳೆಯುತ್ತದೆ. ಸಂದರ್ಶಕನು ಸ್ವಾಗತವನ್ನು ನೋಡುವ ಮೂಲಕ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಬಗ್ಗೆ ತನ್ನ ಮೊದಲ ಅಭಿಪ್ರಾಯವನ್ನು ರೂಪಿಸುತ್ತಾನೆ! ಯಾರನ್ನಾದರೂ ಭೇಟಿಯಾದ ಅಥವಾ ಏನನ್ನಾದರೂ ನೋಡಿದ ಮೊದಲ 30 ಸೆಕೆಂಡುಗಳಲ್ಲಿ ರೂಪುಗೊಳ್ಳುವ ಅಂತಹ ಅಭಿಪ್ರಾಯ ಅಥವಾ ಅನಿಸಿಕೆಗಳನ್ನು ಮೊದಲ ಅನಿಸಿಕೆ ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಮೊದಲ ಅನಿಸಿಕೆಗಳು ಹೆಚ್ಚಾಗಿ ಇರುತ್ತವೆ, ಕೊನೆಯ ಅನಿಸಿಕೆಗಳು ಸಹ ಎಂದು ಅವರು ಹೇಳುತ್ತಾರೆ. ಮೊದಲ ಪ್ರಭಾವ ಬೀರಲು ನಿಮಗೆ ಎರಡನೇ ಅವಕಾಶ ಸಿಗುವುದಿಲ್ಲ! ಆದ್ದರಿಂದ ನೀವು ಮೊದಲ ಬಾರಿಗೆ ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ಭೇಟಿಯಾದಾಗ, ಅದು ಸ್ನೇಹಿತರಾಗಿರಬಹುದು ಅಥವಾ ನಿಮ್ಮ ಭವಿಷ್ಯದ ಬಾಸ್ ಆಗಿರಬಹುದು, ನೀವು ಅವರ ಗಮನವನ್ನು ಸೆಳೆಯುವಿರಿ ಮತ್ತು ಮೊದಲ 30 ಸೆಕೆಂಡುಗಳಲ್ಲಿ ಅವರನ್ನು ಮೆಚ್ಚಿಸಬೇಕು

3.1.3 ಉತ್ತಮವಾದ ಮೊದಲ ಪ್ರಭಾವವನ್ನು ಹೇಗೆ ಮಾಡುವುದು

ಸಾಮಾನ್ಯ ಜನರೊಂದಿಗೆ ನೀವು ಹೇಗೆ ಉತ್ತಮವಾದ ಮೊದಲ ಆಕರ್ಷಣೆಯನ್ನು ರಚಿಸಬಹುದು ಎಂಬುದನ್ನು ತಿಳಿಸುವ ಕೆಲವು ಮೂಲಭೂತ ಅಂಶಗಳು ಇಲ್ಲಿವೆ:

- ಚೆನ್ನಾಗಿ ಅಂದ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ - ಅಂದವಾಗಿ ಉಡುಗೆ. ವೈಯಕ್ತಿಕ ನೈರ್ಮಲ್ಯವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ.
- ನೀವು ಮಾತನಾಡುವಾಗ ಸಭ್ಯರಾಗಿರಿ - "ದಯವಿಟ್ಟು", "ಧನ್ಯವಾದಗಳು", "ನಾನು ಹೋಗಬಹುದೆ", "ನಾನು ಮಾತನಾಡಬಹುದೇ" ಮತ್ತು ಮುಂತಾದ ಸಭ್ಯ ಅಭಿವ್ಯಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಬಳಸಿ.
- ಸಕಾರಾತ್ಮಕ ದೇಹ ಭಾಷೆಯನ್ನು ತೋರಿಸಿ - ನಗು ಮತ್ತು ಆಹ್ಲಾದಕರ ಮುಖವನ್ನು ಹೊಂದಿರಿ.
- ಯಾವಾಗಲೂ ಸಮಯ ಪ್ರಜ್ಞೆಯಿಂದಿರಿ- ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಯಾರನ್ನಾದರೂ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ನೋಡುವುದಾಗಿ ನೀವು ಭರವಸೆ ನೀಡಿದ್ದರೆ, ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ಗೌರವಿಸಿ. ಜನರನ್ನು ಕಾಯುವಂತೆ ಮಾಡಬೇಡಿ. ನಿಮಗೆ ವಿಳಂಬವಾದರೆ, ವಿಳಂಬದ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಲು ಕರೆ ಮಾಡಿ.
- ಸಹಾಯಕಾರಿಯಾಗಿರಿ - ನಿಮಗೆ ಸಾಧ್ಯವಾದಾಗಲೆಲ್ಲಾ ಸಹಾಯವನ್ನು ನೀಡಿ. ಮಹಿಳೆಯರೊಂದಿಗೆ ಸೌಜನ್ಯದಿಂದ ವರ್ತಿಸಿ.
- ಚರ್ಚೆಯಲ್ಲಿರುವಾಗ ದೂರವಾಣಿಗಳನ್ನು ನಿಷ್ಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಿ - ನೀವು ಸಂದರ್ಶನದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಪ್ರಮುಖ ಚರ್ಚೆಯಲ್ಲಿ ಭಾಗವಹಿಸಿದಾಗ ನಿಮ್ಮ ದೂರವಾಣಿಗಳನ್ನು ನಿಷ್ಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಿ ಅಥವಾ ಮೌನ ಕ್ರಮದಲ್ಲಿ ಇರಿಸಿ. ನೀವು ಕರೆಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕಾದರೆ, ಕರೆಗೆ ಉತ್ತರಿಸುವ ಮೊದಲು "ನನ್ನನ್ನು ಕ್ಷಮಿಸಿ, ದಯವಿಟ್ಟು ನಾನು ಈ ಕರೆಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತೇನೆ" ಎಂದು ಹೇಳಿ.

3.1.4 ಕರೆಯನ್ನು ತೆರೆಯುವುದು ಮತ್ತು ಮುಚ್ಚುವುದು ಹೇಗೆ



1. ಕರೆ ಸ್ವೀಕರಿಸುವಾಗ.

a. ಮುಗುಳ್ಳಗೆಯಿಂದ ನಮಸ್ಕಾರಗಳು.

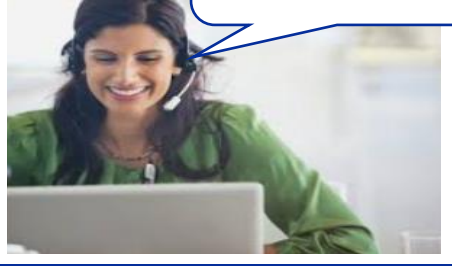
ಶುಭ ಸಂಜೆ ಸರ್. ನಾನು ನಿಮಗೆ ಹೇಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಲಿ?



ಮೇಡಂ, ದಯವಿಟ್ಟು ನಿಮ್ಮ ಸಮಯವನ್ನು ನಾನು ಸ್ವಲ್ಪಮಟ್ಟಿಗೆ ಮಾತನಾಡಬಹುದೇ.



ಮೇಡಂ, ದಯವಿಟ್ಟು ನಿಮ್ಮ ಸಮಯವನ್ನು ನಾನು ಸ್ವಲ್ಪಮಟ್ಟಿಗೆ ಮಾತನಾಡಬಹುದೇ.



1. ಕರೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ

ಸರ್, ನೀವು ಏನು ಮಾಡುತ್ತಿದ್ದೀರಿ ಎಂದು ನನಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅರ್ಥವಾಗಿದೆ. ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ನನಗೆ ಅವಕಾಶ ಕೊಡಿ ಸರ್.



ಸರ್, ನೀವು ಅತ್ಯುತ್ತಮವಾದ ದಾಖಲೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದೀರಿ ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸಿಗುವುದು! ನಮ್ಮ ಅಮೂಲ್ಯ ಗ್ರಾಹಕರಾಗಿ ನಿಮ್ಮನ್ನು ಹೊಂದಲು ನಮಗೆ ಸಂತೋಷವಾಗಿದೆ.



ಮೇಡಂ ನಿಮ್ಮ ಮಗುವಿನ ಜನನಕ್ಕೆ ಅಭಿನಂದನೆಗಳು



- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಹಾನುಭೂತಿ.
- ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪೂರಕವಾಗಿದೆ.
- ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಎಲ್ಲಾ ದೂರವಾಣಿ ಶಿಷ್ಟಾಚಾರಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಸೇವೆಯನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸುವುದು.

2. ಕರೆಯನ್ನು ತೆರವುಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತಿದೆ

ನಿಮ್ಮೊಂದಿಗೆ ಮಾತನಾಡಿದ್ದು ಖುಷಿ ತಂದಿದೆ ಸರ್. ಎಕ್ಸ್‌ಪ್ರೆಸ್ ಸೆಲ್‌ನಲ್ಲಿ ಯಾವಾಗ ಬೇಕಾದರೂ ನಮಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿ. ನಿಮಗೆ ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸಲು ನಾವು ಸಂತೋಷಪಡುತ್ತೇವೆ.



ಅದ್ಭುತವಾದ ದಿನವನ್ನು ಹೊಂದಿರಿ ಸರ್/ಮೇಡಂ.



ಮೇಲಿನ ಎಲ್ಲಾ ಪದಗುಚ್ಛಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾದ ಧ್ವನಿಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಸರಿಯಾದ ಅಭಿವ್ಯಕ್ತಿಯೊಂದಿಗೆ ಹೇಳಿದಾಗ ಗ್ರಾಹಕರು ಉತ್ತಮ ಮತ್ತು ಕಾಳಜಿ ವಹಿಸುತ್ತಾರೆ. ಇದು ನಿಮ್ಮ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತ್ರವಲ್ಲದೆ ನೀವು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುತ್ತಿರುವ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಬಗ್ಗೆಯೂ ಉತ್ತಮ ಪ್ರಭಾವವನ್ನು ಉಂಟುಮಾಡುತ್ತದೆ.

ಉತ್ತಮವಾದ ಮೊದಲ ಅನಿಸಿಕೆಗಳು ಮಾಡಲ್ಪಟ್ಟವೆ:

- ನಿಮ್ಮ ಧ್ವನಿಯ ಸರಿಯಾದ ಧ್ವನಿ.
- ಬಳಸಿದ ಪದಗಳ ಸರಿಯಾದ ಆಯ್ಕೆ.
- ನೀವು ಒದಗಿಸುವ ಸೇವೆ.

3.1.5 ಗೆಲೆಯರು ಮತ್ತು ಮೇಲಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ನಿಮ್ಮನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು

ನಿಮ್ಮ ಗೆಲೆಯರಿಗೆ ನಿಮ್ಮನ್ನು ನೀವು ಹೇಗೆ ಪರಿಚಯಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತೀರಿ? ನಿಮ್ಮ ಯಜಮಾನಕೆ ನಿಮ್ಮನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸುವುದು ಒಂದೇ ಆಗಿರುತ್ತದೆಯೇ?

ಉದಾಹರಣೆ 1: ರವಿ ತನ್ನನ್ನು ಸನಯಾ ಮತ್ತು ಬಂಟಿಗೆ ಪರಿಚಯಿಸುತ್ತಾನೆ.

ರವಿ: ನಮಸ್ಕಾರ, ನಾನು ರವಿ ಮತ್ತು ನಾನು ಈ ತಿಂಗಳಷ್ಟೇ ಇಲ್ಲಿಗೆ ಸೇರಿಕೊಂಡಿದ್ದೇನೆ..... ನಾನು ಉತ್ಸುಕನಾಗಿದ್ದೇನೆ! ಮತ್ತು ಇಲ್ಲಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ನಿಮ್ಮಿಂದ ಕೆಲವು ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ನಾನು ಇಷ್ಟಪಡುತ್ತೇನೆ.

ಉದಾಹರಣೆ 2: ಈಗ ನಿಮ್ಮ ಹಿರಿಯರಿಗೆ ನಿಮ್ಮನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂದು ನೋಡೋಣ. ನಿಮ್ಮ ಮೇಲಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ನಿಮ್ಮನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸುವಾಗ, ಗೌರವಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸ್ನೇಹಪರರಾಗಿರಿ. ಒಂದು ಉದಾಹರಣೆಯನ್ನು ನೋಡೋಣ. ಸನಯಾ ತನ್ನನ್ನು ಹಿರಿಯ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕ ಆಗಿರುವ ಸಮೀರ್ ಗೆ ಪರಿಚಯಿಸುತ್ತಾಳೆ.

ಸನಯಾ: ಶುಭೋದಯ ಸರ್. ನನ್ನ ಹೆಸರು ಸನಯಾ. ನಾನು ಈಗಷ್ಟೇ ಸೇರಿಕೊಂಡಿದ್ದೇನೆ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮಿಂದ ಕಲಿಯಲು ಎದುರು ನೋಡುತ್ತಿದ್ದೇನೆ.

ಮೇಲಿನ ಉದಾಹರಣೆಗಳಿಂದ ನಾವು ಇರಬೇಕು ಎಂದು ನಮಗೆ ತಿಳಿದಿದೆ:

ಸಾಂದರ್ಭಿಕ ಮತ್ತು ಗೆಲೆಯರೊಂದಿಗೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸಬಹುದು.

ಗೌರವಾನ್ವಿತ ಆದರೆ ಹಿರಿಯರೊಂದಿಗೆ ಸ್ನೇಹಪರ.

3.1.6 ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಿಮ್ಮನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು - ಒಳಬರುವ ಕರೆಗಳು

ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಿಮ್ಮನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸುವುದು ಕೇವಲ ಔಪಚಾರಿಕತೆ ಎಂದು ನೀವು ಭಾವಿಸಿದರೆ, ನೀವು ತಪ್ಪು. ಸರಿಯಾದ ಪರಿಚಯಗಳು ವಿಶ್ವಾಸಾರ್ಹ ಮತ್ತು ದೀರ್ಘಾವಧಿಯ ವೃತ್ತಿಪರ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಿಮ್ಮನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸಲು ಸರಿಯಾದ ಮಾರ್ಗವನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳುವುದು ನಿಮಗೆ ಮುಖ್ಯವಾಗಿದೆ. ಒಳಬರುವ ಕರೆಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವಾಗ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಚಯಿಸುವ ಕೆಲವು ಸಾಮಾನ್ಯ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ನೋಡೋಣ.

ಮಾಡಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ಧನ್ಯವಾದಗಳು. ನನ್ನ ಹೆಸರು ಸನಯಾ. ನಾನು ನಿಮಗೆ ಹೇಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಲಿ.



ಶುಭ ಅಪರಾಹ್ನ. ನಾನು ರವಿ. ದಯವಿಟ್ಟು ಖರೀದಿಸಲು ನೀವು ಕರೆ ಮಾಡುತ್ತಿದ್ದೀರಾ?



ಆಕ್ಸ್ ಡಿಸೆನ್ಸ್ ಸೆ ಮುಖ್ಯ ಬಂಟಿ ಬೋಲ್ ರಹಾನ್ ಹೂನ್. ಆಪ್ನಿ ಕ್ಯಾ ಸೇವಾ ಕರ್ ಸಕ್ತಾ ಹೂಂ?



ಸೋರ್ಸಿಂಗ್ ಸೊಲ್ಯೂಷನ್ಸ್‌ನಲ್ಲಿ ಇದು ಒಂದು ಸುಂದರ ದಿನ ಮತ್ತು ನಾನು ಶ್ರುತಿ! ನಾನು ನಿಮಗೆ ಹೇಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಲಿ?



ಪ್ರತಿಯೊಂದು ವಾಕ್ಯವನ್ನು ಒಂದೊಂದಾಗಿ ನೋಡೋಣ.

ಸನಾಯಾ ಅವರ ಪರಿಚಯ

ಸನಾಯಾ ಅವರ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಕರೆ ಮಾಡಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ಅವರು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಧನ್ಯವಾದಗಳು. ನಂತರ ಅವಳು ತನ್ನ ಹೆಸರನ್ನು ಹೇಳುತ್ತಾಳೆ ಮತ್ತು ಅವಳು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹೇಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಬಹುದು ಎಂದು ಕೇಳುತ್ತಾಳೆ. ಇದು ಎಲ್ಲಾ ಒಳಬರುವ ಕರೆಗಳಿಗೆ ದೂರವಾಣಿ ಮೂಲಕ ನಿಮ್ಮನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಪ್ರಮಾಣಿತ ಮಾರ್ಗವಾಗಿದೆ.

ರವಿ ಅವರ ಪರಿಚಯ

ದಿನದ ಸರಿಯಾದ ಸಮಯದೊಂದಿಗೆ ನೀವು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸ್ವಾಗತಿಸಬಹುದು. ರವಿ, 'ಅಂಗೀಕರಿಸುವ ಕ್ರಮದಲ್ಲಿ', ಗ್ರಾ.ಸ.ನಿ ನಿಂದ ತನ್ನ ಹಸ್ತಾಕ್ಷರವನ್ನು ಓದುವ ಮೊದಲು ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತಾನೆ. ಕೆಲವೊಮ್ಮೆ ಗ್ರಾಹಕರು ತಪ್ಪಾದ ಸೇವಾ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಕರೆಯಬಹುದು. ಆದ್ದರಿಂದ ಮುಂದುವರಿಯುವ ಮೊದಲು ದೃಢೀಕರಣವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು ಉತ್ತಮ.

ಬಂಟಿಯವರ ಪರಿಚಯ

ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಸಂವಹನ ಮಾಡಲು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಿಕೊಂಡ ಸೇವಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಂಟಿ ಸ್ಥಳೀಯ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಮಾತನಾಡುತ್ತಾರೆ.

ಶ್ರುತಿ ಅವರ ಪರಿಚಯ

ಕರೆಯನ್ನು ತೆರೆಯಲು ಶ್ರುತಿ ಸ್ವಲ್ಪ ಅಸಾಮಾನ್ಯ ಮಾರ್ಗವನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ. ಅವಳು ಹರ್ಷಚಿತ್ತದಿಂದ ಧ್ವನಿಸುತ್ತಾಳೆ, ಮಂಜುಗಡ್ಡೆಯನ್ನು ಕತ್ತರಿಸುತ್ತಾಳೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಒಳ್ಳೆಯದನ್ನು ಅನುಭವಿಸುತ್ತಾಳೆ.

ಒಳಬರುವ ಕರೆಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವಾಗ ನಿಮ್ಮನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಈ ಅಂಶಗಳನ್ನು ನೆನಪಿಡಿ:

- ಸಾಮಾನ್ಯ ಶುಭಾಶಯ: ನಾನು ನಿಮಗೆ ಹೇಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಲಿ? ಇದು ಸಾಮಾನ್ಯ ಶುಭಾಶಯದ ಸರಳ ಮತ್ತು ಸಭ್ಯ ಮಾರ್ಗವಾಗಿದೆ
- ದೃಢೀಕರಣ: ಕರೆಯ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ದೃಢೀಕರಿಸಿ, ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಹಸ್ತಾಕ್ಷರದಿಂದ ಓದಬೇಕಾದ ಆದೇಶವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು.
- ಗೊತ್ತು ಮಾಡುವಿಕೆ: ಗ್ರಾಹಕರು ಆರಾಮದಾಯಕವಾಗಲು ಸರಳವಾದ ಪ್ರಶ್ನೆಯನ್ನು ಬಳಸಿ.
- ಸ್ವರ: ಸಭ್ಯ ಆದರೆ ಉತ್ಸಾಹ. ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸಲು ನೀವು ಸಂತೋಷಪಡಬೇಕು.

3.1.7 ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಿಮ್ಮನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು-

ದೂರು ಮಾರಾಟ ಕರೆಗಳು

ಹೊರಹೋಗುವ ಕರೆಗಳ ಎರಡು ಪ್ರಮುಖ ಕ್ಷೇತ್ರಗಳೆಂದರೆ ದೂರು ಮಾರಾಟ ಮತ್ತು ಸಾಲ ಸಂಗ್ರಹ. ಹೊರಹೋಗುವ ಕರೆಗಳಲ್ಲಿ, ನೀವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡುತ್ತಿದ್ದೀರಿ-ನೀವು ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಯವನ್ನು ಹೇರುತ್ತಿದ್ದೀರಿ. ಆದ್ದರಿಂದ ನಿಮ್ಮ ಕರೆಯ ಮೊದಲ 3 ಸೆಕೆಂಡುಗಳು ಪರಿಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಮಾಡುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಮುರಿಯುತ್ತದೆ! ಇದನ್ನು ಉತ್ತಮವಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ನಾವು ಸನ್ನಿವೇಶವನ್ನು ನೋಡೋಣ.

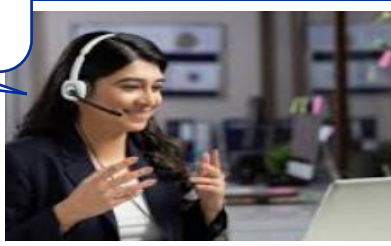
ಶ್ರುತಿ ತನ್ನ ಕಚೇರಿಗೆ ತಂಪಾಗಿಸುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿದ್ದಾಳೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ಹೆಸರು ಪರಾಸ್ ಚಿನ್ನಿವಾಲಾ. ಹೆಚ್ಚಿನದನ್ನು ಕಂಡುಹಿಡಿಯಲು ಮುಂದೆ ಓದಿ.

ಹ್ಯಾಲೋಸ್ಟರ್ ಪ್ಯಾರಾಸ್ ಚೀನಾ... ಮಿಸ್ಟರ್ ಚೈನಾವಾಲಾ... ನಾನು ಆಕ್ಸೆಸ್ ಕಂಪನಿಯ ದೂರು ಮಾರಾಟ ವಿಭಾಗದಿಂದ ಕರೆ ಮಾಡುತ್ತಿದ್ದೇನೆ. ನಾವು ಅದ್ಭುತ ತಂಪಾಗಿಸುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದೇವೆ, ಇದು ಹೆಚ್ಚಿನ-ವಿದ್ಯುತ್ ಶಕ್ತಿ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ.....ಮತ್ತು 24 ಗಂಟೆಗಳ ಕಾಲ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ ಪೂರ್ಣ ಶಕ್ತಿಯಲ್ಲಿ...

ಹೇ ಹೇ.. ಏನಾದರೂ ನನ್ನ ಹೆಸರು ಚೈನಾವಾಲಾ ಅಲ್ಲ...ಇದು ಚಿನ್ನಿವಾಲಾ.. ಅಂದಹಾಗೆ ನೀವು ಯಾರು? ನನ್ನ ಸಂಖ್ಯಾ ನಿನಗೆ ಹೇಗೆ ಸಿಕ್ಕಿತು?



ಓಹ್..ಕ್ಷಮಿಸಿ, ನಾನು ಶ್ರುತಿ... ಆಕ್ಸೆಸ್ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ಸ್‌ನಿಂದ... ನಾವು 24 ಗಂಟೆಗಳ ಕಾಲ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವ ತಂಪಾಗಿಸುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದೇವೆ.



ಗ್ರಾಹಕರು ಸಂಪರ್ಕವನ್ನು ಕಡಿತಗೊಳಿಸುತ್ತಾರೆಯಾಕೆ?

- ಶ್ರುತಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಹೆಸರನ್ನು ತಪ್ಪಾಗಿ ಉಚ್ಚರಿಸಿದ್ದಾರೆ.
- ಅವಳು ತಾಳ್ಮೆ ಕಳೆದುಕೊಂಡಳು ಮತ್ತು ಉತ್ಪನ್ನದ ಬಗ್ಗೆ ಸುದೀರ್ಘ ಸ್ವಗತಕ್ಕೆ ಧಾವಿಸಿದಳು.
- ಮಾತನಾಡಲು ಇದು ಒಳ್ಳೆಯ ಸಮಯ ಎಂದು ಅವಳು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಕೇಳಿಲ್ಲ.

ದೂರು ಮಾರಾಟ ಕರೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸಿಕೊಳ್ಳುವಾಗ ಈ ಅಂಶಗಳನ್ನು ನೆನಪಿಡಿ:

- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಐಸ್ ಅನ್ನು ಕತ್ತರಿಸಿ.
- ಗ್ರಾಹಕರ ಹೆಸರನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಉಚ್ಚರಿಸಿ.
- ಉಪನಾಮಗಳಿಗೆ ಶ್ರೀ, ಮಿಸ್ ಅಥವಾ ಶ್ರೀಮತಿಯಂತಹ ನಮಸ್ಕಾರಗಳನ್ನು ಬಳಸಿ ಮತ್ತು ಮೊದಲ ಹೆಸರುಗಳಿಗೆ ಅಲ್ಲ.
- ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಮಾತನಾಡಲು ಸಮಯವಿದೆಯೇ ಎಂದು ಕೇಳಿ. ಅವರನ್ನು ಸಂಭಾಷಣೆಗೆ ಒತ್ತಾಯಿಸಬೇಡಿ.
- ಉತ್ಪನ್ನದ ಬಗ್ಗೆ ನೀರಸ ಭಾಷಣವನ್ನು ನೀಡುವ ಬದಲು ಉತ್ಪನ್ನದ ಮುಖ್ಯ ಆಕರ್ಷಕ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಹಾಕಿ.

3.1.8 ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಿಮ್ಮನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು-ಸಂಗ್ರಹಣೆಯ ಕರೆಗಳು

ಹೊರಹೋಗುವ ಕರೆಗಳ ಎರಡನೇ ವರ್ಗವು ಸಾಲ ಅಥವಾ ಬೆಲೆಪಟ್ಟಿ ಸಂಗ್ರಹಣೆಯಲ್ಲಿದೆ. ಬಾಕಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಮರುಪಡೆಯಲು ನೀವು ಕರೆ ಮಾಡುತ್ತಿರಬಹುದು, ಆದರೆ ನೀವು ಇನ್ನೂ ಸಭ್ಯರಾಗಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಮಾತನಾಡಲು ಸರಿಯಾದ ಸಮಯವನ್ನು ಕೇಳಬೇಕು. ಇದನ್ನು ಚೆನ್ನಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಈ ಸನ್ನಿವೇಶವನ್ನು ನೋಡೋಣ.

ಶುಭ ಮಧ್ಯಾಹ್ನ ಸರ್. ಇದು ಮನಿ ಪ್ಲಸ್ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಿಂದ ಬಂದ ಬಂಟಿ. ಈ ತಿಂಗಳು ಬಾಕಿ ಇರುವ ನಿಮ್ಮ ಪಾವತಿಯ ಕುರಿತು ನಾನು ನಿಮಗೆ ನವೀಕರಣವನ್ನು ನೀಡಲು ಬಯಸುತ್ತೇನೆ. ಈಗ ಮಾತನಾಡಲು ಇದು ಒಳ್ಳೆಯ ಸಮಯವೇ ಸರ್?



ಇದು ಎಕ್ಸಲೆಂಟ್ ಪರಿಚಯದ ಉದಾಹರಣೆ! ಶುಭಾಶಯದ ನಂತರ ಬಂಟಿ ತನ್ನನ್ನು ತಾನು ರಾಜಕೀಯವನ್ನು ಹೇಗೆ ಪರಿಚಯಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾನೆ ಎಂಬುದನ್ನು ನೀವು ನೋಡಬಹುದು. ಅವನು ತನ್ನ ಕರೆಯ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ಹೇಳುತ್ತಾನೆ ಮತ್ತು ನಂತರ ಕರೆ ಮಾಡಲು ಇದು ಒಳ್ಳೆಯ ಸಮಯವೇ ಎಂದು ತಿಳಿಯಲು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಿ. ಅಸಭ್ಯ ಅಥವಾ ಅಸಹನೆಯ ಸಿಎಸ್‌ಆರ್ ಗಿಂತ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಉತ್ತಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪಡೆಯುವುದು ಖಚಿತ.

ಸಂಗ್ರಹಣೆಯ ಕರೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸಿಕೊಳ್ಳುವಾಗ ಈ ಅಂಶಗಳನ್ನು ನೆನಪಿಡಿ:

- ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸ್ವಾಗತಿಸಿ.
- ನಿಮ್ಮನ್ನು ನಯವಾಗಿ ಪರಿಚಯಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
- ನಿಮ್ಮ ಕರೆಯ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ತಿಳಿಸಿ.
- ಮಾತನಾಡಲು ಇದು ಒಳ್ಳೆಯ ಸಮಯವೇ ಎಂದು ತಿಳಿಯಲು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಿ.

ಸಲಹೆ



- ನಿಮ್ಮನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಪರಿಚಯಿಸುವುದು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ನೀವು ಗಂಭೀರವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತೀರಿ ಮತ್ತು ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಬದ್ಧರಾಗಿದ್ದೀರಿ ಎಂದು ತೋರಿಸುತ್ತದೆ.
- ಇದು ನೀವು ಸಮರ್ಥ ಮತ್ತು ವೃತ್ತಿಪರ ಎಂದು ತೋರಿಸುತ್ತದೆ.
- ಇದು ಉತ್ಸಾಹವನ್ನು ತೋರಿಸುತ್ತದೆ. ನಿಮ್ಮನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸಿಕೊಳ್ಳುವಲ್ಲಿ ನೀವು ಉತ್ಸುಕರಾಗಿದ್ದರೆ, ನಿಮ್ಮನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸುವವರಿಗೆ ನೀವು ಹರ್ಷಚಿತ್ತದಿಂದ ಕಾಣಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತೀರಿ.
- ನಿಮ್ಮನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬರೊಂದಿಗೆ ಪರಿಚಿತರಾಗಲು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

3.1.9 ನಿಮ್ಮ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಮರ್ಥ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ದೌರ್ಬಲ್ಯಗಳು ಯಾವುವು

ನಿಮ್ಮ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ಮತ್ತು ದೌರ್ಬಲ್ಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ನಿಮಗೆ ತಿಳಿದಿದೆಯೇ? ಖಚಿತವಾಗಿಲ್ಲ, ನಂತರ ಬಂಟಿ, ಸಿಎಸ್‌ಆರ್ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಯಲು ಮುಂದೆ ಓದಿ. ನೀವು ಕೆಲವು ಸುಳಿವುಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಬಹುದು.

ಬಂಟಿ ಗ್ಲೋಬೋಕಾಮ್ ವ್ಯಾ.ಪ್ರ.ಹೋಗಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ. ಅವನು ತನ್ನ ದಿನವನ್ನು ಬೇಗನೆ ಪ್ರಾರಂಭಿಸುತ್ತಾನೆ. ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಹೊರಡುವ ಮೊದಲು, ಅವನು ತನ್ನ ಹೆತ್ತವರೊಂದಿಗೆ ಅವರ ಆರೋಗ್ಯ ಮತ್ತು ಮನೆಯ ಅಗತ್ಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳುವುದನ್ನು ಒಂದು ಹಂತವನ್ನಾಗಿ ಮಾಡುತ್ತಾನೆ, ಆದ್ದರಿಂದ ಅವನು ಕೆಲಸದಿಂದ ಮನೆಗೆ ಹಿಂದಿರುಗುವಾಗ ಅವರನ್ನು ಕರೆದುಕೊಂಡು ಹೋಗಬಹುದು. ಪ್ರತಿ ದಿನ ಬಂಟಿ ಕಛೇರಿಯನ್ನು ತಲುಪಿದಾಗ, ಭದ್ರತಾ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಅವನನ್ನು ಗೇಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಸ್ವಾಗತಿಸುತ್ತಾರೆ. ಆದರೆ ಬಂಟಿ ಉದಾಸೀನ ಮಾಡುತ್ತಾನೆ. ಅವನ ಸಹಪಾಠಿಗಳಿಗೆ ಅವನ ನಡವಳಿಕೆಯು ಸಹ ಅಸಡ್ಡೆಯಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಅವರ ಟೀಮ್ ಲೀಡರ್‌ನೊಂದಿಗೆ, ಅವರು ಬಹಿರಂಗವಾಗಿ ಸಭ್ಯ ಮತ್ತು ವಿನಯಶೀಲರಾಗಿದ್ದಾರೆ! ವಿಚಿತ್ರ! ಬಂಟಿ ತನ್ನ ಕೆಲಸದ ಬಗ್ಗೆ ವಿಶೇಷವಾಗಿರುತ್ತಾನೆ. ಅವನು ಸಮಯಪ್ರಜ್ಞೆ, ಸಂಘಟಿತ ಮತ್ತು ನಿಖರ. ಬಂಟಿ ತನ್ನನ್ನು ತಾನೇ ಇಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಲು ಇಷ್ಟಪಡುತ್ತಾನೆ. ಅವನ ಕೆಲಸದಲ್ಲಿ ಅವನ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳು ಅವನಷ್ಟು ಒಳ್ಳೆಯವರು ಎಂದು ಅವನು ನಂಬುವುದಿಲ್ಲ! ಆದರೆ ಒಬ್ಬ ಗೆಳೆಯ ಸಹಾಯಕ್ಕಾಗಿ ಅವನನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿದರೆ, ಅವನು ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ಹಿಂಜರಿಯುವುದಿಲ್ಲ.

ನೀವು ಇದನ್ನು ಓದುತ್ತಿದ್ದರೂ ಸಹ, ಬಂಟಿ ಅವರ ವ್ಯಕ್ತಿತ್ವಕ್ಕೆ ಕೆಲವು ಧನಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಕೆಲವು ನಕಾರಾತ್ಮಕ ಅಂಶಗಳಿವೆ ಎಂದು ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ಅವುಗಳನ್ನು ಸಾಮರ್ಥ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಸುಧಾರಣೆಯ ಕ್ಷೇತ್ರಗಳಾಗಿ ವರ್ಗೀಕರಿಸೋಣ.

ಸಾಮರ್ಥ್ಯಗಳು:

- **ಶಿಸ್ತುಬದ್ಧ:** ಬಂಟಿ ಬೇಗ ಏರಿದವನು. ಅವನ ದಿನಚರಿಯು ಒಂದು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಆಡಳಿತವನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ. ಕೆಲಸದಲ್ಲಿಯೂ ಅವರು ಸಮಯಪ್ರಜ್ಞೆ ಮತ್ತು ಸಂಘಟಿತರಾಗಿದ್ದಾರೆ.
- **ಜವಾಬ್ದಾರಿ:** ಬಂಟಿ ತನ್ನ ಮನೆಯ ಹಿಡಿತವನ್ನು ನಡೆಸುವ ಹೊರೆಯನ್ನು ಅನುಭವಿಸುತ್ತಾನೆ. ಅವನು ತನ್ನ ಹೆತ್ತವರ ಯೋಗಕ್ಷೇಮ ಮತ್ತು ಮನೆಯ ಅಗತ್ಯಗಳಿಗಾಗಿ ಪ್ರತಿದಿನ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತಾನೆ.
- **ಅಧಿಕಾರದ ಗೌರವಾನ್ವಿತ:** ಬಂಟಿ ಅವರು ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಗೌರವಿಸುತ್ತಾರೆ, ಇದು ಅವರ ತಂಡದ ನಾಯಕನ ಕಡೆಗೆ ಅವರ ವರ್ತನೆಯಿಂದ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗುತ್ತದೆ.
- **ಸಹಾಯಕ:** ಬಂಟಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವ ಸ್ವಭಾವವಿದೆ. ಅವನು ತನ್ನ ಗೆಳೆಯರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತಾನೆ.

ಸುಧಾರಣೆಗಾಗಿ ಪ್ರದೇಶಗಳು:

- **ನಾಗರಿಕತೆಗಳ ಕೊರತೆ:** ಬಂಟಿ ಅವರು ಯಾರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುತ್ತಾರೆ ಎಂಬುದರ ಬಗ್ಗೆ ಗಮನಹರಿಸುವಂತೆ ತೋರುತ್ತದೆ! ಸಮಾಜದ ಎಲ್ಲಾ ವರ್ಗಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ವರ್ಗಗಳನ್ನು ಸಮಾನವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಲು ಮತ್ತು ಪರಿಗಣಿಸಲು ಅವರಿಗೆ ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತಿಲ್ಲ. ತನ್ನ ಕಛೇರಿಯ ಭದ್ರತಾ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ನಿತ್ಯದ ಶುಭಾಶಯಗಳನ್ನು ಅವನು ನಿರ್ಲಕ್ಷಿಸುವ ರೀತಿಯಿಂದ ಇದು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗುತ್ತದೆ.
- **ಗೆಳೆಯರ ಬಗ್ಗೆ ಅಸಡ್ಡೆ:** ಗೆಳೆಯರ ಬಗ್ಗೆ ಬಂಟಿಯವರ ವರ್ತನೆ ಖಂಡನೀಯ. ಅವನು ಅಧಿಕಾರದ ಗೌರವವನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೂ, ಅವನು ತನ್ನ ಗೆಳೆಯರೊಂದಿಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅಸಡ್ಡೆ ತೋರುತ್ತಾನೆ. ಇದು ಖಂಡಿತವಾಗಿಯೂ ತಂಡದ ಆಟಗಾರನ ಗುಣಮಟ್ಟವಲ್ಲ!

3.1.10 "ಸಾಮರ್ಥ್ಯಗಳು" ಎಂದರೇನು

ಅದು ಬಂಟಿಯ ಗುಣಗಳಾಗಿದ್ದವು. ಇದೀಗ ಸುಧಾರಣೆಗಳಿಗಾಗಿ ನಿಮ್ಮ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ಮತ್ತು ಕ್ಷೇತ್ರಗಳ ಕುರಿತು ಸ್ವಯಂ-ಪರೀಕ್ಷೆಯನ್ನು ಮಾಡಲು ನೀವು ಬಯಸುವಿರಾ? ನೀವು ಈ ಗುಣಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ, ಆಗ ಅವರು ನಿಮ್ಮ ಶಕ್ತಿ:

ಹೊಸ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಕಲಿಯುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ: ನೀವು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಕಲಿಯುವವರಾಗಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ಹೊಸ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಕಲಿಯಬಹುದಾದರೆ, ಅದು ಶಕ್ತಿ.

ಸಂವಹನ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು: ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸಂವಹನ ಕೌಶಲ್ಯವು ನೀವು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಬೇಕಾದ ಒಂದು ಶಕ್ತಿಯಾಗಿದೆ. ಸಿಎಸ್‌ಆರ್ ಆಗಿ ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು ಸ್ವೀಕರಿಸುವುದು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸ. ಉತ್ತಮ ಆಲಿಸುವ ಮತ್ತು ಮಾತನಾಡುವ ಕೌಶಲ್ಯವು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದಲ್ಲಿ ಯಶಸ್ವಿಯಾಗುವ ಏಕೈಕ ಮಾರ್ಗವಾಗಿದೆ.

ಸ್ವಯಂ ಪ್ರೇರಣೆ ಮತ್ತು ಗಮನ: ನೀವು ನಿಮ್ಮನ್ನು ಪ್ರೇರೇಪಿಸಿಕೊಂಡರೆ ಮತ್ತು ವಿಚಲಿತರಾಗದೆ ಗಮನಹರಿಸಿದರೆ, ಅದು ಖಚಿತವಾದ ಶಕ್ತಿಯಾಗಿದೆ.

ತಂಡದ ಆಟಗಾರ: ನೀವು ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಿಲ್ಲ. ಇಂದಿನ ಜಗತ್ತಿನಲ್ಲಿ, ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಉತ್ತಮ ತಂಡದ ಆಟಗಾರನಾಗಬೇಕು. ತಂಡದ ಯಶಸ್ಸು ನಿಮ್ಮ ಯಶಸ್ಸು. ತಂಡದ ಆಟಗಾರರಾಗಿ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ನಿಮ್ಮ ಶಕ್ತಿಯನ್ನಾಗಿ ಮಾಡಿ.

ಶ್ರಮಜೀವಿ: ಯಶಸ್ಸು ತೊಂಬತ್ತು ಪ್ರತಿಸ್ತ ಕಠಿಣ ಪರಿಶ್ರಮ ಮತ್ತು ಹತ್ತು ಪ್ರತಿಸ್ತ ಮೆದುಳಿನ ಕೆಲಸ. ಕಷ್ಟಪಟ್ಟು ದುಡಿಯಿರಿ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ನಿಮ್ಮ ಶಕ್ತಿಯನ್ನಾಗಿ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ.

ಆತ್ಮ ವಿಶ್ವಾಸ: ನಿಮ್ಮ ಆತ್ಮ ವಿಶ್ವಾಸವು ನಿಮ್ಮ ನಡವಳಿಕೆಯ ಪ್ರತಿಬಿಂಬವಾಗಿದೆ. ನೀವು ಸವಾಲುಗಳಿಗೆ ಹೆದರುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಎದುರಿಸಿ ಎಂದು ಇದು ತೋರಿಸುತ್ತದೆ. ನೀವು ಆತ್ಮವಿಶ್ವಾಸ ಹೊಂದಿದ್ದರೆ, ನೀವು ವಿಶ್ವಾಸಾರ್ಹರಾಗುತ್ತೀರಿ.

ತಾಳ್ಮೆ: ಸಿಎಸ್‌ಆರ್ ಆಗಿ, ನೀವು ಈ ಶಕ್ತಿಯನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಬೇಕು. ನೀವು ಒಂದು ದಿನದಲ್ಲಿ 200 ಕ್ಕೂ ಹೆಚ್ಚು ಕರೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ನಿರೀಕ್ಷೆಯಿದೆ, ಅವರಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚಿನವರು ಕೋಪಗೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ. ನೀವು ತಾಳ್ಮೆಯಿಂದಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಅವರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಬೇಕು.

3.1.11 ದೌರ್ಬಲ್ಯಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಜಯಿಸುವುದು

ನಮ್ಮ ದೌರ್ಬಲ್ಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ಲಕ್ಷಿಸಿ ನಮ್ಮ ಸಾಮರ್ಥ್ಯಗಳನ್ನು ವೈಭವೀಕರಿಸುವುದು ಅಪಾಯಕಾರಿ. ದೌರ್ಬಲ್ಯವು ನಾಚಿಕೆಪಡುವಂಥದ್ದಲ್ಲ; ಇದು ಮಾನವ ಸ್ವಭಾವದ ಒಂದು ಭಾಗವಾಗಿದೆ. ನಮಗೆ ಯಾವುದು ಉತ್ತಮವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ, ನಮ್ಮ ಗುರಿಗಳನ್ನು ತಲುಪಲು ನಮಗೆ ಯಾವುದು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ನಾವು ಯಾವಾಗಲೂ ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಲು ಬಯಸುತ್ತೇವೆ. ಇದು ದೌರ್ಬಲ್ಯವಲ್ಲ, ಆದರೆ ಬಲವು ನಮ್ಮನ್ನು ನಾವು ಎಲ್ಲಿಗೆ ಹೋಗಬೇಕೋ ಅಲ್ಲಿಗೆ ಕರೆದೊಯ್ಯುತ್ತದೆ. ಮೊದಲು ನಾವು ನಮ್ಮ ದೌರ್ಬಲ್ಯಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ನಂತರ ಅವುಗಳನ್ನು ಶಕ್ತಿಯಾಗಿ ಪರಿವರ್ತಿಸುವ ಮಾರ್ಗಗಳನ್ನು ಕಂಡುಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ನೀವು ಹೊಂದಿರಬಹುದಾದ ಕೆಲವು ದೌರ್ಬಲ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಜಯಿಸುವುದು ಇಲ್ಲಿವೆ.

ಕೋಪ: ಕೋಪವು ಅಪಾಯದಿಂದ ಕೇವಲ ಒಂದು ಪದದ ದೂರದಲ್ಲಿದೆ. ಇದು ನಿಮ್ಮನ್ನು ಸೇವಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮತ್ತು ವೃತ್ತಿಪರ ಜೀವನವನ್ನು ಭಿದ್ರಗೊಳಿಸಬಹುದು. ನಿಮ್ಮ ಕೋಪವನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸಿ.

ಅಹಂಕಾರ: ಅಹಂಕಾರಿಯಾಗುವುದು ನಿಮಗೆ ಎಲ್ಲವೂ ತಿಳಿದಿದೆ ಎಂದು ನೀವು ಭಾವಿಸಿದಾಗ. ಆಗ ನೀವು ಕಲಿಯುವುದನ್ನು ನಿಲ್ಲಿಸುವುದರಿಂದ ನಿಮ್ಮನ್ನು ನೀವು ದುರ್ಬಲಗೊಳಿಸುತ್ತೀರಿ. ಯಾರಾದರೂ ನಿಮ್ಮನ್ನು ಟೀಕಿಸಿದಾಗ ನೀವು ಸುಲಭವಾಗಿ ನೋಯಿಸುತ್ತೀರಿ. ಇದು ನಿಮ್ಮ ಬೆಳವಣಿಗೆಗೆ ಅಡ್ಡಿಯಾಗುತ್ತದೆ. ನಿಮ್ಮನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ಮತ್ತು ಹೊಸ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಕಲಿಯಲು ತೆರೆದಿರುವ ಅವಕಾಶವಾಗಿ ಇತರರನ್ನು ಧನಾತ್ಮಕವಾಗಿ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಿ.

ಕೃತಘ್ನತೆ: ನಮ್ಮಲ್ಲಿರುವದಕ್ಕೆ ಕೃತಜ್ಞರಾಗಿರಲು ವಿಫಲವಾದರೆ, ನಮ್ಮ ಸಂತೋಷದ ಹಾದಿಯಲ್ಲಿ ಬರುತ್ತದೆ, ಸಂಬಂಧಗಳನ್ನು ದುರ್ಬಲಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನಮ್ಮ ಜೀವನದಲ್ಲಿ ಒಳ್ಳೆಯ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸುವುದನ್ನು ನಿರ್ಬಂಧಿಸುತ್ತದೆ. ಕೃತಜ್ಞತೆಯ ಹೃದಯದಿಂದ ಜೀವಿಸಿ ಮತ್ತು ನೀವು ದೀರ್ಘ ಮತ್ತು ಸಂತೋಷದ ಜೀವನವನ್ನು ನಡೆಸುತ್ತೀರಿ.

ಅಭಿಪ್ರಾಯ: ಅಸುರಕ್ಷಿತರಾಗಿರುವುದರಿಂದ ನೀವು ಇತರರಿಗಿಂತ ಕೀಳರಿಮೆ ಹೊಂದುತ್ತೀರಿ. ಈ ದೌರ್ಬಲ್ಯವು ನಿಮ್ಮನ್ನು ಪ್ರೇರೇಪಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಇತರರ ಬಗ್ಗೆ ಅಸೂಯೆ ಪಡುವಂತೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಬದಲಾಗಿ ಇತರರಿಂದ, ನಿಮಗೆ ಏನು ಕೊರತೆಯಿದೆ.

ಅಸಂಘಟಿತ: ಈ ದೌರ್ಬಲ್ಯವು ನಿಮ್ಮ ವೃತ್ತಿಜೀವನವನ್ನು ಹಾನಿಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ. ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಮಾಡುವಾಗ ನೀವು ಸಂಘಟಿತವಾಗಿರಬೇಕು. ಸಂಘಟಿತರಾಗಿರುವುದು ನಿಮ್ಮ ಸಮಯವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮನ್ನು ಹೆಚ್ಚು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಮಾಡಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

ನಕಾರಾತ್ಮಕ ವರ್ತನೆ: ನಕಾರಾತ್ಮಕ ಮನೋಭಾವವು ನಿಮ್ಮನ್ನು ವಿನಾಶಕ್ಕೆ ಕೊಂಡೊಯ್ಯುತ್ತದೆ. ಅದು ನಿಧಾನವಾಗಿ ಹರಿದಾಡುತ್ತದೆ, ಮೊದಲು ಜನರೊಂದಿಗೆ, ನಂತರ ಕೆಲಸದೊಂದಿಗೆ, ನಂತರ ಸನ್ನಿವೇಶಗಳೊಂದಿಗೆ ಮತ್ತು ಅಂತಿಮವಾಗಿ ನಿಮ್ಮನ್ನು ಸೇವಿಸುತ್ತದೆ. ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬರಿಗೂ ವೈಯಕ್ತಿಕ ದೌರ್ಬಲ್ಯಗಳಿರುತ್ತವೆ. ನಮ್ಮಂತಹ ಬುದ್ಧಿವಂತರು ಅವರನ್ನು ಗುರುತಿಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಈ ಗುಣ ದೋಷಗಳನ್ನು ನಿವಾರಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತಾರೆ. ಇತರರು ತಮ್ಮ ವೈಯಕ್ತಿಕ ದೌರ್ಬಲ್ಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ಲಕ್ಷಿಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ತಪ್ಪುಗಳನ್ನು ಪುನರಾವರ್ತಿಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಅತ್ಯಲ್ಪ ಜೀವನವನ್ನು ನಡೆಸುತ್ತಾರೆ. ಸ್ವಯಂ ಸುಧಾರಣೆಯ ರಹಸ್ಯವೆಂದರೆ ನಿಮ್ಮ ದೌರ್ಬಲ್ಯಗಳನ್ನು ಕಂಡುಹಿಡಿಯುವುದು ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಸರಿಪಡಿಸುವುದು ಅಥವಾ ಅವುಗಳನ್ನು ನಿಮ್ಮ ಶಕ್ತಿಯಾಗಿ ಪರಿವರ್ತಿಸುವ ಮಾರ್ಗವನ್ನು ಕಂಡುಕೊಳ್ಳುವುದು.

3.1.12 ಸಭೆ ಮತ್ತು ಶುಭಾಶಯದ ಅವಶ್ಯಕತೆ

ಭೇಟಿ ಮತ್ತು ಶುಭಾಶಯದ ಅಗತ್ಯವನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ನಾವು ಈ ಸನ್ನಿವೇಶವನ್ನು ಓದೋಣ.

ನಿಮ್ಮ ದೂರವಾಣಿ ಸಂಪರ್ಕವು ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಿದೆಯೇ ಎಂದು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ನಾನು ಕರೆ ಮಾಡಿದೆ?



ಆದರೆ ನೀವು ಯಾರು ಮತ್ತು ನೀವು ಎಲ್ಲಿಂದ ಕರೆ ಮಾಡುತ್ತಿದ್ದೀರಿ? ನನ್ನ ಸಂಖ್ಯೆ ನಿನಗೆ ಹೇಗೆ ಸಿಕ್ಕಿತು?



ಮೇಲಿನ ಸಂಭಾಷಣೆಯಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾರು ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಿಂದ ಕರೆ ಮಾಡುತ್ತಿದ್ದಾರೆ ಎಂಬುದು ತಿಳಿದಿಲ್ಲ ಎಂದು ನಾವು ನೋಡಬಹುದು. ಕರೆ ಮಾಡಿದವನಿಗೆ ತನ್ನ ಸಂಖ್ಯೆ ಹೇಗೆ ಸಿಕ್ಕಿತು ಎಂದು ಆಶ್ಚರ್ಯಪಡುತ್ತಿದ್ದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಸ್ವಲ್ಪ ಆತಂಕ ಮತ್ತು ಆತಂಕಕ್ಕೊಳಗಾಗಿದ್ದಾರೆ. ವಿಪರೀತ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಕರೆಯನ್ನು ಕಡಿತಗೊಳಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಅಪರಿಚಿತ ಸಂಖ್ಯೆಗಳಿಂದ ಕರೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸುವುದನ್ನು ನಿಲ್ಲಿಸಬಹುದು. ಇದು ಸಿಎಸ್‌ಆರ್ ಎಂದು ತೋರಿಸುತ್ತದೆ:

- ಕೆಲಸದ ಬಗ್ಗೆ ಗಂಭೀರವಾಗಿಲ್ಲ.
- ಕರೆ ಮಾಡುವ ಮೊದಲು ಗ್ರಾಹಕರ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಇತರ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕಂಡುಹಿಡಿಯಲು ಆಸಕ್ತಿ ಹೊಂದಿಲ್ಲ.
- ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಉತ್ತಮ ಸೇವೆ ನೀಡುವ ಬಗ್ಗೆ ಕಾಳಜಿ ಇಲ್ಲ.

ಸಲಹೆ



- ನಿಮ್ಮ ದೌರ್ಬಲ್ಯಗಳನ್ನು ಹೋಗಲಾಡಿಸಲು ವಾರಕ್ಕೊಂದು ಯೋಜನೆಯನ್ನು ಮಾಡಿ.
- ನಿಮ್ಮ ಸಾಮರ್ಥ್ಯಗಳನ್ನು ಯಾವಾಗಲೂ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಿ.
- ನಿಮ್ಮ ದೌರ್ಬಲ್ಯವನ್ನು ಯಾರಾದರೂ ಸೂಚಿಸಿದರೆ, ಅವರಿಗೆ ಧನ್ಯವಾದಗಳು.
- ನಿಮ್ಮ ಸಾಮರ್ಥ್ಯಗಳು ನಿಮ್ಮ ದೌರ್ಬಲ್ಯವನ್ನು ಮೀರಿಸಬೇಕು.

3.1.13 ಹೇಗೆ ಅಭಿನಂದಿಸುವುದು

ದಿನದ ಸಮಯವನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿ ನಮಸ್ಕಾರ ಮಾಡುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂದು ನೋಡೋಣ:

			
9a.m.	1 p.m	6.30 p.m	9.30 p.m
ಶುಭೋದಯ	ಶುಭ ಅಪರಾಹ್ನ	ಶುಭ ಸಂಜೆ	ಶುಭ ರಾತ್ರಿ

1. ದಿನದ ಸಮಯವನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿ ಶುಭಾಶಯ: 8 ರಿಂದ 12 ರ ನಡುವೆ "ಶುಭೋದಯ" ಎಂದು ಹೇಳಿ, 12 ರಿಂದ 4 ರ ನಡುವೆ "ಶುಭ ಮಧ್ಯಾಹ್ನ" ಎಂದು ಹೇಳಿ, 4 ರಿಂದ 9 ರ ನಡುವಿನ ಕರೆಯನ್ನು ತೆರೆಯುವಾಗ "ಶುಭ ಸಂಜೆ" ಎಂದು ಹೇಳಿ ಮತ್ತು ದಿನದ ಯಾವುದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಕರೆಯನ್ನು ಮುಚ್ಚುವಾಗ "ಶುಭ ದಿನ" ಎಂದು ಹೇಳಿ.
2. ನೀವು ಯಾರನ್ನಾದರೂ ಭೇಟಿಯಾದಾಗ ಎದ್ದುನಿಂತು: ನೀವು ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ಗೌರವಿಸುತ್ತೀರಿ ಎಂದು ಇದು ತೋರಿಸುತ್ತದೆ. ನೀವು ಕಣ್ಣಿನ ಸಂಪರ್ಕವನ್ನು ಹೊಂದುವ ಮಟ್ಟಕ್ಕೆ ಬರಲು ಇದು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.
3. ತಕ್ಷಣವೇ ನಿಮ್ಮನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ: ಯಾರಾದರೂ ನಿಮ್ಮನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿದರೆ / ಕರೆ ಮಾಡಿದರೆ ಅಥವಾ ನೀವು ಯಾರನ್ನಾದರೂ ಮೊದಲ ಬಾರಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿದರೆ / ಸಮೀಪಿಸಿದರೆ, ಮೊದಲು ಶುಭಾಶಯ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಹೆಸರನ್ನು ಹೇಳುವ ಮೂಲಕ ನೀವು ಯಾರೆಂದು ಹೇಳಿ. ಉದಾ. "ಹಲೋ ನನ್ನ ಹೆಸರು ಸುರೇಶ್, ನಿಮ್ಮನ್ನು ಭೇಟಿಯಾಗಲು ಸಂತೋಷವಾಗಿದೆ." (ಮುಖಾಮುಖಿಯಾಗಿ) ಅಥವಾ "ಹಲೋ ಸರ್, ನನ್ನ ಹೆಸರು ಸುರೇಶ್ ಮತ್ತು ನಾನು "ಗ್ಲೋಬಲ್ 7 ಟೆಲಿಕಾಂ" ನಿಂದ ಕರೆ ಮಾಡುತ್ತಿದ್ದೇನೆ (ದೂರವಾಣಿ ಮೂಲಕ)
4. ಹಸ್ತಲಾಘವ ನೀಡಿ: ನೀವು ಅಭಿನಂದಿಸುವಂತೆ ನಿಮ್ಮ ಕೈಯನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸಿ. ಮೊದಲು ಕೈ ಹಾಕುವ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ತಾನು ಎಷ್ಟು ಆತ್ಮವಿಶ್ವಾಸ ಮತ್ತು ಸ್ನೇಹಪರ ಎಂದು ತೋರಿಸುತ್ತದೆ.
5. ಮುಗುಳ್ಳೆಗೆ: ನಿಮ್ಮ ಮುಖಭಾವವು ನಿಮ್ಮ ಮಾತುಗಳಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನದನ್ನು ಹೇಳುತ್ತದೆ. ನಿಮ್ಮ ಮನಸ್ಸಿನಲ್ಲಿ ಏನಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಲೆಕ್ಕಿಸದೆ ಇತರ ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ಭೇಟಿಯಾಗಲು ನೀವು ಸಂತೋಷಪಡುತ್ತಿರುವಂತೆ ತೋರುತ್ತಿದೆ. ನಿಮ್ಮ ಮುಂದೆ ನಿಂತಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗಾಗಿ ನಿಮ್ಮ ಮುಖದ ಮೇಲೆ ನಗುವನ್ನು ಇರಿಸಿ.
6. ಇತರರನ್ನು ಅವರ ಹೆಸರಿನೊಂದಿಗೆ ಅಭಿನಂದಿಸಿ: ಅವರ ಹೆಸರನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡು ಇತರರನ್ನು ಸ್ವಾಗತಿಸಿ ಮತ್ತು ನೀವು ಅದನ್ನು ಬಳಸುವುದನ್ನು ಮುಂದುವರಿಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ. ಇದು ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನೀವು ಅವರ ಬಗ್ಗೆ ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಕಾಳಜಿ ವಹಿಸುತ್ತೀರಿ ಎಂದು ಅವರು ಭಾವಿಸುತ್ತಾರೆ. ಉದಾ. "ಹಲೋ ಶ್ರೀ ಹರಿ, ಮಾತನಾಡಲು ಇದು ಒಳ್ಳೆಯ ಸಮಯವೇ?"
7. ಗ್ರಾಹಕರ ಮೇಲೆ ಕೇಂದ್ರೀಕರಿಸಿ ಮತ್ತು ಸ್ವಯಂ ಮೇಲೆ ಅಲ್ಲ: ನೀವು ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡುತ್ತಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಅವರ ಅಗತ್ಯಗಳ ಮೇಲೆ ನಿಮ್ಮ ಗಮನವನ್ನು ಇರಿಸಿ. ನಿಮ್ಮ ಸುತ್ತಲಿನ ಯಾವುದೇ ಸಂಭಾಷಣೆಯನ್ನು ಕನಿಷ್ಠವಾಗಿ ಇರಿಸಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡಲು ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಿ.
8. ಶುಭಾಶಯ ಹೇಳುವಾಗ ತುಂಬಾ ಸಾಂದರ್ಭಿಕವಾಗಿ ವರ್ತಿಸಬೇಡಿ: ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡುವಾಗ ಅಥವಾ ನಿಮ್ಮ ಮೇಲಧಿಕಾರಿಗಳನ್ನು ಉದ್ದೇಶಿಸಿ ಮಾತನಾಡುವಾಗ "ಹಾಯ್", "ವಾಟ್ಸ್ ಅಪ್", "ಗೆಸ್ ಹೂ" ಮುಂತಾದ ಪದಗಳನ್ನು ಎಂದಿಗೂ ಬಳಸಬೇಡಿ. ಇದು ನಿಮಗೆ ನಡವಳಿಕೆಯ ಕೊರತೆಯನ್ನು ತೋರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸ್ನೇಹಿತರು ಮತ್ತು ವೃತ್ತಿಪರರ ನಡುವೆ ವ್ಯತ್ಯಾಸವನ್ನು ತೋರಿಸುವುದಿಲ್ಲ.
9. ಧನ್ಯವಾದಗಳು: ಕರೆಯನ್ನು ಮುಚ್ಚುವ ಮೊದಲು ಯಾವಾಗಲೂ "ಕರೆ ಮಾಡಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ಧನ್ಯವಾದಗಳು" ಎಂದು ಹೇಳುವ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಧನ್ಯವಾದ ತಿಳಿಸಿ. ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಅವರು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕ, ಸ್ನೇಹಿತ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಎಂಬುದನ್ನು ಲೆಕ್ಕಿಸದೆ ಎಲ್ಲರಿಗೂ ಧನ್ಯವಾದಗಳು.
10. ನಾನು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಬಹುದೇ: ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಕೇಳುವುದು (ನಾನು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತೇನೆ) ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸಿಎಸ್ಆರ್ ಕಾಳಜಿ ವಹಿಸುವ ಸಂದೇಶವನ್ನು ಕಳುಹಿಸುತ್ತದೆ.

3.1.14 ಸಭೆ ಮತ್ತು ಶುಭಾಶಯದ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ

ಭೇಟಿ ಮತ್ತು ಶುಭಾಶಯದ ಮಹತ್ವವನ್ನು ತಿಳಿಯಲು ನಾವು ಒಂದು ಸನ್ನಿವೇಶವನ್ನು ನೋಡೋಣ.

CSR: "ನಮಸ್ಕಾರ, ಶ್ರೀಮತಿ ದೇಸಾಯಿ ನಾನು ನಮ್ಮ ಹೊಸ ಕೊಡುಗೆಯ ಬಗ್ಗೆ ನಿಮಗೆ ತಿಳಿಸಲು ಬಯಸುತ್ತೇನೆ."

ಗ್ರಾಹಕ: "ಯಾರು ಕರೆ ಮಾಡುತ್ತಿದ್ದಾರೆ? ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಹೆಸರೇನು ಮತ್ತು ಕೊಡುಗೆ ಏನು?"

CSR: "ಓ ದೇವರೇ! ನನ್ನ ಹೆಸರು ಹೇಳಲು ಮರೆತಿದ್ದೇನೆ. ನನ್ನನ್ನು ಭೇಟಿ ಮಾಡು ನಾನು ಶ್ರುತಿ ಏರ್‌ಪ್ಲಸ್ ಮೊಬೈಲ್‌ನಿಂದ ಕರೆ ಮಾಡುತ್ತಿದ್ದೇನೆ. ಹೇಗಿದ್ದೀಯಾ?"

ಗ್ರಾಹಕ: "ನಾನು ಈಗ ಕಾರ್ಯನಿರತವಾಗಿದ್ದೇನೆ."

ಮೇಲಿನ ಸನ್ನಿವೇಶದಿಂದ ಸಿಎಸ್‌ಆರ್ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಕಳೆದುಕೊಂಡಿದೆ ಎಂಬುದು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗುತ್ತದೆ:

- ಅನುಚಿತ ಶುಭಾಶಯ.
- ಅಸಮರ್ಪಕ ಪರಿಚಯ.
- ತುಂಬಾ ಅನೌಪಚಾರಿಕವಾಗಿರುವುದು.

ವೃತ್ತಿಪರವಲ್ಲದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಭೇಟಿ ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು ಶುಭಾಶಯ ಕೋರುವುದು ಗ್ರಾಹಕರ ಮನಸ್ಸಿನಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಕೆಟ್ಟ ಅಭಿಪ್ರಾಯವನ್ನು ಉಂಟುಮಾಡುತ್ತದೆ. ಆದ್ದರಿಂದ, ಕರೆ ಮಾಡಿದ ಮೊದಲ ಕೆಲವು ಸೆಕೆಂಡುಗಳಲ್ಲಿ ಸರಿಯಾದ ಶುಭಾಶಯಗಳು ಮತ್ತು ಪರಿಚಯಗಳ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರು ಉತ್ತಮ ಭಾವನೆ ಮೂಡಿಸುವುದು ಬಹಳ ಮುಖ್ಯ.

ಸಲಹೆ



- ಮೊದಲು ಶುಭಾಶಯ ಹೇಳುವ ಮೂಲಕ ಮತ್ತು ನಂತರ ನಿಮ್ಮನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ ಯಾವಾಗಲೂ ಸಂಭಾಷಣೆಯನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿ.
- ಮೊದಲು ದಿನದ ಸಮಯವನ್ನು ನೋಡಿ ನಂತರ ನಮಸ್ಕಾರ ಮಾಡಿ.

3.1.15 ಅಭಿನಂದನೆ ಮತ್ತು ಅಭಿಪ್ರಾಯ ತಿಳಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿದೆ

ಜನರು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಬಳಸುವ ಸುಂದರವಾದ ಪದಗಳ ಶಕ್ತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ನೀವು ಎಂದಾದರೂ ಯೋಚಿಸಿದ್ದೀರಾ ಮತ್ತು ಇಡೀ ದಿನ ನಿಮ್ಮ ಬಗ್ಗೆ ಒಳ್ಳೆಯದನ್ನು ಅನುಭವಿಸಲು ಇದು ಹೇಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ? ಹೌದು, ನಿಮ್ಮ ದಿನವನ್ನು ಮಾಡಲು ಬೆಚ್ಚಗಿನ ಮತ್ತು ಪ್ರಾಮಾಣಿಕ ಅಭಿನಂದನೆಗಳು ಯಾವುದೂ ಇಲ್ಲ. ನೀವು ಯಾರನ್ನಾದರೂ ಹೊಗಳಿದಾಗ ಅದು ಅವರಿಗೆ ಮುಖ್ಯ ಮತ್ತು ಕಾಳಜಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಯಾರಾದರೂ ನಿಮಗೆ ಅಭಿನಂದನೆಗಳನ್ನು ನೀಡಿದರೆ ಅದು ನಿಮ್ಮ ಮೇಲೆ ಅದೇ ಪರಿಣಾಮವನ್ನು ಬೀರುತ್ತದೆ. ಅದೇ ರೀತಿ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗೆ ಸಕಾರಾತ್ಮಕ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನೀಡುವುದು ಅವರ ಭಾವನೆಗಳನ್ನು ನೋಯಿಸದೆ ಸ್ನೇಹಪರ ಸಲಹೆಯಂತೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ.

ಈ ಸನ್ನಿವೇಶಗಳ ಮೂಲಕ ಅಭಿನಂದನೆ ಮತ್ತು ಅಭಿಪ್ರಾಯ ನೀಡುವ ಅಗತ್ಯವನ್ನು ನಾವು ಕಲಿಯೋಣ:

ಸನ್ನಿವೇಶ 1:

ಅಭಿನಂದಿಸುವ ಗ್ರಾಹಕ



ಹಲೋ ಇದು ಶ್ರೀಮತಿ ಕೃಷ್ಣನ್, ನಾನು ನನ್ನ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಬಳಸಿ ನನ್ನ ದೂರವಾಣಿ ಬೆಳೆಪಟ್ಟಿ ಪಾವತಿಸಬಹುದೇ ಎಂದು ತಿಳಿಯಲು ಬಯಸುತ್ತೇನೆ?



ಹಲೋ ಶ್ರೀಮತಿ ಕೃಷ್ಣನ್, ಹೌದು ನೀವು ನಿಮ್ಮ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಬಳಸಿ ಪಾವತಿ ಮಾಡಬಹುದು. ದಯವಿಟ್ಟು ನಿಮ್ಮ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ನನಗೆ ತಿಳಿಸುವಿರಾ?



ನನ್ನ ಕಂದ, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿರುವ ಸಣ್ಣ ಅಕ್ಷರಗಳನ್ನು ಓದಲು ನನಗೆ ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತಿಲ್ಲ. ನನಗೆ 70 ವರ್ಷ ಎಂದು ನಿಮಗೆ ತಿಳಿದಿದೆ!



ಓಹ್ ನಿಜವಾಗಿಯೂ ಮೇಡಮ್ ಆದರೆ ನಿಮ್ಮ ವಯಸ್ಸನ್ನು ನೀವು ಧ್ವನಿಸುವುದಿಲ್ಲ! ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಕಂಡುಹಿಡಿಯಲು ನಾನು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತೇನೆ.



ಓಹ್! ಧನ್ಯವಾದಗಳು

ಸಿಎಸ್‌ಆರ್ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಪತ್ತೆಹಚ್ಚಲು ದೂರವಾಣಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಪಾವತಿಯನ್ನು ಮಾಡಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.) ಸಿಎಸ್‌ಆರ್ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ತನ್ನ ವಯಸ್ಸಿನ ಬಗ್ಗೆ ಪ್ರಶಂಸಿಸುವ ಮೂಲಕ ಕ್ಷಣವನ್ನು ಹಗುರಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ. ಇದು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಮಾಡುತ್ತದೆ:

- ಉತ್ತಮ ಅಭಿಪ್ರಾಯ.
- ಆತ್ಮವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಅನುಭವಿಸಿ.

ಸನ್ನಿವೇಶ 2:

ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಸಕಾರಾತ್ಮಕ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ

ಹೇ, ಸನಯಾ ನಿನ್ನ ಯಾಕೆ ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಬರಲಿಲ್ಲ? ನಿಮ್ಮಿಂದಾಗಿ ನಾವು ಅಧಿಕಾವಧಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಬೇಕಾಯಿತು ಗೊತ್ತಾ!

ಹೇ ಶ್ರುತಿ ಯಾಕೆ ಸನಯಳನ್ನು ದೂರುತ್ತಿದ್ದೀಯಾ? ಅವಳು ಯಾಕೆ ಗೈರು ಹಾಜರಾಗಿದ್ದಳು ಗೊತ್ತಾ? ಆಕೆಗೆ ಖಂಡಿತವಾಗಿಯೂ ಏನಾದರೂ ಸಮಸ್ಯೆ ಇದಿರಬಹುದು.

ಹೌದು ಬೇಲಾ ನೀನು ಹೇಳಿದ್ದು ಸರಿ. ಮನೆಯಲ್ಲಿ ಯಾರೂ ಇಲ್ಲದ ಕಾರಣ ನಾನು ನನ್ನ ತಂದೆಯನ್ನು ವೈದ್ಯರ ಬಳಿಗೆ ಕರೆದೊಯ್ಯಬೇಕಾಯಿತು



ಮೇಲಿನ ಸನ್ನಿವೇಶದಲ್ಲಿ, ಸನಯಾ ಏಕೆ ಗೈರುಹಾಜರಾಗಿದ್ದರು ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಬೇಲಾ ಶ್ರುತಿಗೆ ಹೇಗೆ ಧನಾತ್ಮಕ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತಾರೆ ಎಂಬುದನ್ನು ನೀವು ನೋಡಬಹುದು. ಸಕಾರಾತ್ಮಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಮಾತನಾಡುವ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ:

- ತಪ್ಪು ತಿಳುವಳಿಕೆಗಳನ್ನು ನಿವಾರಿಸಿ.
- ಪರಸ್ಪರ ಗೌರವವನ್ನು ತೋರಿಸುತ್ತದೆ.

3.1.16 ಅಭಿನಂದನೆಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು

ನೀಡುವುದು ಮತ್ತು ಸ್ವೀಕರಿಸುವುದು

ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬರೂ ಅಭಿನಂದನೆಗಳನ್ನು ನೀಡಲು ಮತ್ತು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಇಷ್ಟಪಡುತ್ತಾರೆ. ಸರಿಯಾದ ಪದಗುಚ್ಛದ ಅಭಿನಂದನೆಯು ಗ್ರಾಹಕ, ಸಹೋದ್ಯೋಗಿ ಅಥವಾ ಸ್ನೇಹಿತರಿಗೆ ಮೌಲ್ಯಯುತ ಮತ್ತು ಮೆಚ್ಚುಗೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ನೀವು ಅವರನ್ನು ಪ್ರಶಂಸಿಸುತ್ತೀರಿ ಎಂದು ಜನರಿಗೆ ತಿಳಿಸುವುದು ಅವರು ತಮ್ಮ ಬಗ್ಗೆ ಉತ್ತಮ ಭಾವನೆ ಮೂಡಿಸಲು ಮತ್ತು ಭವಿಷ್ಯದಲ್ಲಿ ಯಶಸ್ವಿಯಾಗಲು ಅವರನ್ನು ಪ್ರೇರೇಪಿಸಲು ಉತ್ತಮ ಮಾರ್ಗವಾಗಿದೆ. ಉತ್ತಮ ಪರಿಣಾಮವನ್ನು ಹೊಂದಲು ನಿಮ್ಮ ಅಭಿನಂದನೆಯು ನಿಖರ ಮತ್ತು ಪ್ರಾಮಾಣಿಕವಾಗಿರಬೇಕು.

ಗ್ರಾಹಕನು ತನ್ನ ದೂರವಾಣಿ ಬೆಲೆಪಟ್ಟಿಗಳನ್ನು ಪಾವತಿಸುವಲ್ಲಿ ಬಹಳ ಕೂಡಲೇ ಆಗಿರುವ ಸನ್ನಿವೇಶವನ್ನು ನೋಡೋಣ, ಆದರೆ ಒಂದೆರಡು ಪಾವತಿಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಿಸುತ್ತದೆ. ಆದ್ದರಿಂದ ಸಿಎಸ್‌ಆರ್ ಕಾರಣವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಕರೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಆಕೆ ಮೌಲ್ಯಯುತ ಗ್ರಾಹಕರಾಗಿದ್ದರೂ 40 ದಿನಗಳೊಳಗೆ ಪಾವತಿ ಮಾಡದಿದ್ದರೆ ಆಕೆಯ ಸಂಪರ್ಕವನ್ನು ಸ್ಥಗಿತಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಸನ್ನಿವೇಶ 1: ಗ್ರಾಹಕನನ್ನು ಅಭಿನಂದಿಸುವುದು

ನಮಸ್ಕಾರ ಮೇಡಂ, ಶುಭ ಮಧ್ಯಾಹ್ನ. ಇದು ಬಂಟಿ ಮತ್ತು ನಾನು ಆಕ್ವಾಟಿಕ್ ಟೆಲಿಕಾಂ ಪರವಾಗಿ ಕರೆ ಮಾಡುತ್ತಿದ್ದೇನೆ.



ಹೌದು ಹೇಳಿ.



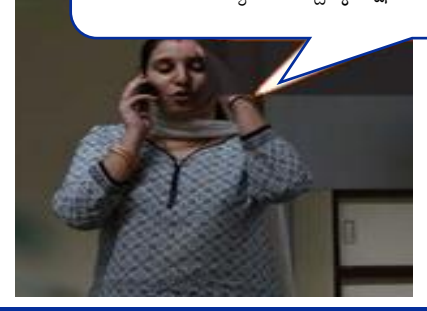
ಮೇಡಂ, ನೀವು ನಿಮ್ಮ ದೂರವಾಣಿ ಬೆಲೆಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಪಾವತಿಸುತ್ತಿರುವುದನ್ನು ನಾನು ನೋಡುತ್ತೇನೆ. ಆದರೆ ಕಳೆದ ಎರಡು ತಿಂಗಳಿಂದ ನೀವು ಬೆಲೆಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಿಲ್ಲ. 40 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಮಾಡದಿದ್ದರೆ ನಿಮ್ಮ ಸಂಪರ್ಕವನ್ನು ಸ್ಥಗಿತಗೊಳಿಸಲಾಗುವುದು ಎಂದು ನಿಮಗೆ ತಿಳಿಸಲು ನಾನು ತುಂಬಾ ವಿಷಾದಿಸುತ್ತೇನೆ.



ಶುಭೋದಯ ಮೇಡಂ, ನಿಮ್ಮ ಬಾಕಿ ಇರುವ ದೂರವಾಣಿ ಬೆಲೆಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಯ ಕುರಿತು ನಾನು ನಿಮ್ಮೊಂದಿಗೆ ಸ್ವಲ್ಪ ಸಮಯದ ಹಿಂದೆ ಮಾತನಾಡಿದ್ದೇನೆ?



ಹೌದು ಓಹ್! ನಾನು ಇತ್ತೀಚೆಗೆ ಮದುವೆಯಾದ ಕಾರಣ ಪಾವತಿ ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ಕ್ಷಮಿಸಿ.



ನಿಮಗೆ ಅಭಿನಂದನೆಗಳು ಮೇಡಂ.



ಧನ್ಯವಾದಗಳು...



ಮೇಡಂ ವಿಶೇಷ ಪ್ರಕರಣವಾಗಿ ನಾನು ನಿಮ್ಮ ಕೊನೆಯ ಪಾವತಿ ದಿನಾಂಕವನ್ನು ಇನ್ನೂ 5 ದಿನಗಳವರೆಗೆ ವಿಸ್ತರಿಸುತ್ತೇನೆ. ನೀವು 5 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಮಾಡಬಹುದೇ ಮೇಡಂ?



ಹೌದು ಖಚಿತವಾಗಿ, ಧನ್ಯವಾದಗಳು.



ಮೇಲಿನ ಸನ್ನಿವೇಶದಿಂದ ಸಿಎಸ್‌ಆರ್ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಹೇಗೆ ಅಭಿನಂದಿಸಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ನೀವು ನೋಡಬಹುದು. ಸಿಎಸ್‌ಆರ್ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂತೋಷವನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಿದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ವಿಶೇಷ ಭಾವನೆ ಮೂಡಿಸಲು ಬಯಸುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಇದು ತೋರಿಸುತ್ತದೆ. ಸಿಎಸ್‌ಆರ್ ತನ್ನ ಪ್ರಕರಣವನ್ನು ವಿಶೇಷ ಪ್ರಕರಣವೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುವುದು ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಪಾವತಿ ಮಾಡಲು ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸಮಯವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.

ಸಿಎಸ್‌ಆರ್ ಮತ್ತೊಮ್ಮೆ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಅಭಿನಂದಿಸುವ ಮೂಲಕ ಕರೆಯನ್ನು ಮುಚ್ಚುತ್ತದೆ.

ಸನ್ನಿವೇಶ 2: ಮಹಿಳಾ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳನ್ನು ಹೊಗಳುವುದು

ಔಪಚಾರಿಕವಾಗಿ. "ನೀವು ಇಂದು ಚೆನ್ನಾಗಿ ಕಾಣುತ್ತಿದ್ದೀರಿ", "ನೀವು ಚೆನ್ನಾಗಿ ಕಾಣುತ್ತಿದ್ದೀರಿ", "ನೀವು ಸುಂದರವಾಗಿ ಕಾಣುತ್ತೀರಿ" ಎಂದು ನೀವು ಔಪಚಾರಿಕವಾಗಿ ಮತ್ತು ಆತ್ಮವಿಶ್ವಾಸದಿಂದ ಹೇಳುವವರೆಗೆ ಉತ್ತಮವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ನಿಮ್ಮ ಸ್ವರವನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಇರಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು ಮಹಿಳೆಯೊಂದಿಗೆ ಕಣ್ಣಿನ ಸಂಪರ್ಕವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಮರೆಯದಿರಿ. ನೀವು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಏನನ್ನಾದರೂ ಸೂಚಿಸಬೇಕಾದರೆ ಅನುಮತಿಯನ್ನು ಕೇಳಿ.

3.1.17 ಅಭಿನಂದನೆ ಮತ್ತು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಮಾಡುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ

ಸಂಬಂಧಗಳನ್ನು ಬೆಳೆಸುವಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಇತರ ಜನರನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸುವಲ್ಲಿ ಅಭಿನಂದನೆಗಳನ್ನು ನೀಡುವುದು ನಿರ್ಣಾಯಕವಾಗಿದೆ. ಅಭಿನಂದನೆಗಳು ಪ್ರಶಂಸೆ, ಗೌರವ ಅಥವಾ ಮೆಚ್ಚುಗೆಯ ಅಭಿವ್ಯಕ್ತಿಯಾಗಿದೆ. ಅಭಿನಂದನೆಯು "ನೀವು ಉತ್ತಮರು" ಎಂದು ಸರಳವಾಗಿರಬಹುದು,

"ನಿಮ್ಮ ಸಹಾಯವಿಲ್ಲದೆ ನಾನು ಈ ಯೋಜನೆಯನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸುವುದಿಲ್ಲ", "ನೀವು ನನ್ನ ನಿಜವಾದ ಸ್ನೇಹಿತ", ಇತ್ಯಾದಿ. ಅಭಿನಂದನೆಗಳು ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಸ್ವಾಭಿಮಾನವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಜನರನ್ನು ಸಂತೋಷಪಡಿಸುತ್ತವೆ ಎಂದು ಹೇಳಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಯಾವಾಗ ಅಭಿನಂದಿಸಬೇಕು?

- ಗ್ರಾಹಕನು ಪೋಷಕನಾಗಿದ್ದರೆ.
- ಉತ್ತಮ ಹಿಂದಿನ ಪಾವತಿ ದಾಖಲೆಗಾಗಿ.
- ಗ್ರಾಹಕರು ನಿಮ್ಮೊಂದಿಗೆ ಒಳ್ಳೆಯ ಸುದ್ದಿಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಂಡರೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರು ಸಭ್ಯರಾಗಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ನಿಮಗೆ ಒಳ್ಳೆಯವರಾಗಿದ್ದರೆ.

ಸಲಹೆ



- ಜನರನ್ನು ಪ್ರಾಮಾಣಿಕವಾಗಿ ಅಭಿನಂದಿಸಿ ಮತ್ತು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನಕಲಿ ಮಾಡಬೇಡಿ.
- ನೀವು ಮೆಚ್ಚುವ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಗುಣಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸುವ ಮೂಲಕ ನಿಮ್ಮ ಅಭಿನಂದನೆಗಳಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿರಿ. ಉದಾಹರಣೆಗೆ, "ನಾನು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಇಷ್ಟಪಡುತ್ತೇನೆ" ಎಂದು ಹೇಳುವ ಬದಲು, "ನೀವು ನಿಮ್ಮ ಸಮಯವನ್ನು ಚೆನ್ನಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತೀರಿ ಮತ್ತು ಸಮಯಕ್ಕೆ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಿ" ಎಂದು ಹೇಳಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಿ.
- ಅಭಿನಂದನೆ ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಮಾಡುವಾಗ ನಿಮ್ಮ ಪದಗಳನ್ನು ಎಚ್ಚರಿಕೆಯಿಂದ ಆರಿಸಿ. ತಂಪಾದ, ಮನಸ್ಸಿಗೆ ಮುದ ನೀಡುವ, ಅದ್ಭುತವಾದ ಪದಗಳನ್ನು ಬಳಸಬೇಡಿ.
- ಒಂದು ಸನ್ನಿವೇಶದಲ್ಲಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವ ಅಭಿನಂದನೆಯು ಇನ್ನೊಂದರಲ್ಲಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡದಿರಬಹುದು. ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ನೀವು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಪ್ರವಾಸದಲ್ಲಿ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಯನ್ನು ಆಕೆಯ ಅಲಂಕಾರವನ್ನು ಅಭಿನಂದಿಸಬಹುದು, ಆದರೆ ಎಲ್ಲರ ಮುಂದೆ ಹಿರಿಯ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರ ಸಭೆಯಲ್ಲಿ ಅಲ್ಲ.
- ನೀವು ಅಭಿನಂದನೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದಾಗಲೆಲ್ಲಾ ಸಕಾರಾತ್ಮಕವಾಗಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಿ. ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಬಗ್ಗೆ ನಿಮಗೆ ಮೆಚ್ಚುಗೆಯನ್ನು ನೀಡಿದರೆ, ಬೆಸ ಕೆಲಸದ ಸಮಯ, ಕೆಲಸದಲ್ಲಿ ಜನರ ವರ್ತನೆ ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ದೂರು ನೀಡಲು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಬೇಡಿ.
- ನಿಮ್ಮ ನಾಯಕನನ್ನು ಅಭಿನಂದಿಸುತ್ತಿರುವಾಗ, ಔಪಚಾರಿಕವಾಗಿ ಆದರೆ ಬೆಚ್ಚಗಿನ ಮತ್ತು ಪ್ರಾಮಾಣಿಕವಾಗಿರಿ. ಹೊಗಳಿಕೆಗೆ ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತಿರುವವರಂತೆ ಬರಬೇಡಿ.

3.1.18 ಕರೆ ಹರಿವು (ಮಾರ್ಗನಿರ್ದೇಶನ)

ಗ್ರಾಹಕರು ಕರೆ ಕೇಂದ್ರಕ್ಕೆ ಕರೆ ಮಾಡಿದಾಗ, ಅವರ ಕರೆಗಳನ್ನು ಸಂವಾದಾತ್ಮಕ ಧ್ವನಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಅಥವಾ ಐವಿಆರ್ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗೆ ವರ್ಗಾಯಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಐವಿಆರ್ ಎಂಬುದು ಒಂದು ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಾಗಿದ್ದು ಅದು ಗಣಕಯಂತ್ರಕ್ಕೆ ಮಾನವ ಕರೆ ಮಾಡುವವರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುತ್ತದೆ. ಹಾಗೆ ಮಾಡಲು ಇದು ಧ್ವನಿ ಮತ್ತು DTMF(ದ್ವಂದ್ವ-ಧ್ವನಿ ಬಹು-ಆವರ್ತನ ಸಂಕೇತ) ಕೀಲಿಮಣೆ ಕೀಳುಗಳನ್ನು ಬಳಸುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಆಯ್ಕೆಯ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಒತ್ತಿದಾಗ, ಅವರು ಸಿಎಸ್‌ಆರ್ ಅನ್ನು ತಲುಪುವವರೆಗೆ ಐವಿಆರ್ ಪೂರ್ವ-ದಾಖಲಿತ ಸೂಚನೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುತ್ತದೆ. ಸಿಎಸ್‌ಆರ್ ಲಭ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಕರೆ ತಕ್ಷಣವೇ ಅವನಿಗೆ/ಅವಳಿಗೆ ವರ್ಗಾಯಿಸಲ್ಪಡುತ್ತದೆ. ಇದನ್ನೇ ನಾವು ಕರೆ ಹರಿವು ಅಥವಾ ಕರೆ ಮಾರ್ಗನಿರ್ದೇಶನ ಎಂದು ಕರೆಯುತ್ತೇವೆ.

3.1.19 ಕರೆಯನ್ನು ಹೇಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು

ಸಿಎಸ್‌ಆರ್ ಆಗಿರುವ ರವಿ ಅವರು ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಬಂದಾಗಿನಿಂದ ಹೇಗೆ ಕರೆ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ ಎಂಬುದನ್ನು ನೋಡೋಣ.

ಹಂತ 1

- ಮೊದಮೊದಲು ರವಿ ತನ್ನ ಗಣಕಯಂತ್ರಕ್ಕೆ ಪ್ರವೇಶಿಸುತ್ತಾನೆ.
 - ಪ್ರವೇಶಿಸಲು ಅವನು ತನ್ನ ಬಳಕೆದಾರ ಐಡಿಯನ್ನು ನಮೂದಿಸುತ್ತಾನೆ.
- ನಂತರ ಅವನು ತನ್ನ ಗುಪ್ತಪದವನ್ನು ನಮೂದಿಸುತ್ತಾನೆ.
- ನಮೂದಿಸಿದ ಪ್ರವೇಶ ಐಡಿಯನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ತೆರೆಯುತ್ತದೆ. ಆದೇಶ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವವರಿಗೆ, ಗ್ರಾ.ಸ.ನಿ ಹಸ್ತಾಕ್ಷರ ಕಾಣಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿರುವವರಿಗೆ, ಗ್ರಾಹಕರ ದತ್ತಾಂಶಕ್ಕಾಗಿ ಸಿಎಸ್‌ಆರ್ ಹುಡುಕಾಟಕ್ಕೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ಹುಡುಕಾಟ ಕ್ಷೇತ್ರಗಳೊಂದಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ಪರದೆಯು ಕಾಣಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

ಹಂತ 2

- ನಂತರ ಅವರು ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ ಕರೆ ವಿತರಕ ಅಥವಾ 'ಹಾರ್ಡ್ ಫೋನ್' ಗೆ ಪ್ರವೇಶಿಸುತ್ತಾರೆ.
- ಈಗ ರವಿ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಮತ್ತು ದೂರವಾಣಿ ಎರಡಕ್ಕೂ ಪ್ರವೇಶಿಸುತ್ತಾರೆ.

ಹಂತ 3

ಈಗ ರವಿ ಕಿವಿಯಡಕ ಹಾಕಿಕೊಂಡಿದ್ದಾನೆ.

ಹಂತ 4

ರವಿ ಈಗ ಕರೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಸಿದ್ಧರಾಗಿದ್ದಾರೆ.

- ರವಿಯು ತನ್ನ ಕಿವಿಯಡಕದಲ್ಲಿ ಬೀಪ್ ಅನ್ನು ಕೇಳಿದಾಗ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಕಿವಿಯಡಕ ಮಿಟುಕಿಸಿದಾಗ ತನಗೆ ಕರೆ ಬರುತ್ತಿದೆ ಎಂದು ತಿಳಿದಿದೆ.
- ರವಿ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಮಾತನಾಡಲು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುತ್ತಾನೆ.

ಹಂತ 5

ರವಿ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಮಾತನಾಡಿದ ನಂತರ ಕರೆಯನ್ನು ನಿಷ್ಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸುತ್ತಾನೆ.

- ನಿಷ್ಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸುವ ಮೊದಲು ರವಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಧನ್ಯವಾದ ಹೇಳಿದರು
- ನಂತರ ಅವನು ಕರೆಯನ್ನು ತನ್ನ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗೆ ಸೇರ್ಪಡಿಸುತ್ತಾನೆ.
- ಅವರು ಈಗ ಮುಂದಿನ ಕರೆಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಸಿದ್ಧರಾಗಿದ್ದಾರೆ.

ಸಿಎಸ್‌ಆರ್ ಆಗಿರುವ ನೀವು ಈ ರೀತಿ ಕರೆಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತೀರಿ. ಆದಾಗ್ಯೂ ಇವುಗಳು ನೀವು ಕರೆಯನ್ನು ಪಡೆದ ನಂತರ ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಹಂತಗಳಾಗಿವೆ. ಕರೆ ವಾಸ್ತವವಾಗಿ ಕರೆ ಕೇಂದ್ರಕ್ಕೆ ಹೇಗೆ ತಲುಪುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ನೋಡಲು ನಾವು ಒಂದು ಹಂತಕ್ಕೆ ಹಿಂತಿರುಗಿ ನೋಡೋಣ.

3.1.20 ಎಸಿಡಿ ದೂರವಾಣಿ

ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ ಕರೆ ವಿತರಕ ಅಥವಾ ಎಸಿಡಿ ದೂರವಾಣಿಯು ದೂರವಾಣಿಯೇ ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಬೇರೇನೂ ಅಲ್ಲ! ಇದು ಕೆಲವು ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ.

ನಿಶಬ್ದ ಬಟನ್

ಇದನ್ನು ಬಳಸಿ

- ಸಿಎಸ್‌ಆರ್ ನ ಮೈಕ್‌ನಿಂದ ಯಾವುದೇ ಶಬ್ದವನ್ನು ನಿಶ್ಯಬ್ದಗೊಳಿಸಿ ಇದರಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಿಎಸ್‌ಆರ್ ನ ಅಂತ್ಯದಿಂದ ಏನು ಹೇಳುತ್ತಿದ್ದಾರೆಂದು ಕೇಳುವುದಿಲ್ಲ.
- ತ್ವರಿತ ವಿಚಾರಣೆಗಾಗಿ ನೀವು ಇನ್ನೊಂದು ಸಿಎಸ್‌ಆರ್ ಗೆ ಮಾತನಾಡಲು ಬಯಸಿದಾಗ; ಅಥವಾ ಏನನ್ನಾದರೂ ವಿನಂತಿಸಲು.

ನಿಶಬ್ದಕೆ ಹಾಕಿದಾಗ

- ನೀವು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಕೇಳಬಹುದು.
- ಗ್ರಾಹಕರು ನಿಮ್ಮ ಮಾತನ್ನು ಕೇಳಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

ಹೋಲ್ಡ್ ಬಟನ್

ಇದನ್ನು ಬಳಸಿ

- ನಿಮ್ಮ ಗಣಕಯಂತ್ರದಲ್ಲಿ, ಗೆಳೆಯರೊಂದಿಗೆ ಅಥವಾ ನಿಮ್ಮ ಮುಂದಾಳತ್ವದಲ್ಲಿ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ನೀವು ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕಾದಾಗ.

ನಿಶಬ್ದಕೆ ಹಾಕಿದಾಗ

ಗ್ರಾಹಕರು ಹಿಡಿತದ ಸಂಗೀತವನ್ನು ಕೇಳುತ್ತಾರೆ.

ವರ್ಗಾವಣೆ ಬಟನ್

ಇದನ್ನು ಬಳಸಿ

- ಮತ್ತೊಂದು ವಿಭಾಗಕ್ಕೆ ಕರೆಯನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಿ.

'ಸಿದ್ಧವಾಗಿಲ್ಲ' ಬಟನ್

- ಈ ಬಟನ್ ಅನ್ನು ವಿವೇಚನಾಶೀಲವಾಗಿ ಬಳಸಿ. ನೀವು ತೊಳೆಯುವ ಕೋಣೆಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಬೇಕಾದಾಗ ಅಥವಾ ಇತರ ಅಗತ್ಯ ವಿರಾಮಗಳಿಗೆ ನೀವು ಇದನ್ನು ಬಳಸಬಹುದು. ಬೇರೆ ಯಾವುದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನೀವು ಈ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯವನ್ನು ಬಳಸಬಾರದು.

ಸಲಹೆ



- ಎಸಿಡಿ ಕೇಲಿಗಳು ಗರಿಗಳ ಸ್ಪರ್ಶ. ಆದ್ದರಿಂದ ಗಟ್ಟಿಯಾದ ಸ್ಪರ್ಶವನ್ನು ಬಳಸಬೇಡಿ.
- ಗ್ರಾಹಕನನ್ನು ತಡೆಹಿಡಿಯುವ ಮೊದಲು ಯಾವಾಗಲೂ ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ.
- ನೀವು ಅವನನ್ನು/ಅವಳನ್ನು ಹೆಚ್ಚು ಸಮಯ ತಡೆಹಿಡಿಯಬೇಕಾದರೆ, ಅವನಿಗೆ/ಅವಳಿಗೆ ಹಾಗೆ ಹೇಳಲು ಹಿಂತಿರುಗಿ. ಸತ್ತ ಗಾಳಿಯನ್ನು ಎಂದಿಗೂ ಅನುಮತಿಸಬೇಡಿ.
- ಕರೆಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವಾಗ ಕೇಂದ್ರೀಕರಿಸಿ ಇದರಿಂದ ನೀವು ಅದನ್ನು ಸರಿಯಾದ ವಿಭಾಗಕ್ಕೆ ವರ್ಗಾಯಿಸಬಹುದು.
- ಕರೆಯನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸುವ ಮೊದಲು ಯಾವಾಗಲೂ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ.
- ತೀರಾ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗ 'ಸಿದ್ಧವಾಗಿಲ್ಲ' ಬಟನ್ ಬಳಸಿ.

3.1.21 ಮಾಹಿತಿ ಭದ್ರತೆ

ಗ್ರಾ.ಸ.ನಿ ಆಗಿ ನೀವು ಮಾಹಿತಿ ಸುರಕ್ಷತೆಗಾಗಿ ಎಲ್ಲಾ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು ಮುಖ್ಯವಾಗಿದೆ. ಮಾಹಿತಿ ಭದ್ರತೆಯು ಅನಧಿಕೃತ ಪ್ರವೇಶ, ಬಳಕೆ, ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆ, ಅಡ್ಡಿ, ಮಾರ್ಪಾಡು, ತಪಾಸಣೆ, ದಾಖಲಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಅಥವಾ ನಾಶದಿಂದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ರಕ್ಷಿಸುವ ಅಭ್ಯಾಸವಾಗಿದೆ. ಈ ದತ್ತಾಂಶವು ವಿದ್ಯುನ್ಮಾನ ಅಥವಾ ಭೌತಿಕ ರೂಪದಲ್ಲಿರಬಹುದು.

ಸೂಕ್ಷ್ಮ ದತ್ತಾಂಶವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವಾಗ ಕೆಲವು ನಿಯಮಗಳನ್ನು ನೆನಪಿನಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಬೇಕು:

- ಖಾತೆದಾರರನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಬೇರೆಯವರಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮತ್ತು ಹಣಕಾಸಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಡಿ
- ಅನಧಿಕೃತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು, ಲಿಖಿತ ಅಥವಾ ಮೌಖಿಕ, ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರು / ಪ್ರತಿಸ್ಪರ್ಧಿ / ಯಾವುದೇ ಇತರ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಉದಾ. ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿ ಹಾಳೆಯ ಛಾಯಾಪ್ರತಿ ಇತ್ಯಾದಿ.
- ಒಬ್ಬ ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಇನ್ನೊಬ್ಬ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಬೇಡಿ.

3.1.22 ಗ್ರಾಹಕರ ಗೌಪ್ಯತೆ

ಗ್ರಾಹಕ ತನ್ನ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೊದಲು ಸಂಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾ.ಸ.ನಿ ನಲ್ಲಿ ಬಹಳಷ್ಟು ನಂಬಿಕೆಯನ್ನು ಇರಿಸುತ್ತಾನೆ. ಗ್ರಾಹಕನ ಮಾಹಿತಿಯ ಸಂಪೂರ್ಣ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ ಆ ನಂಬಿಕೆ ಮತ್ತು ನಂಬಿಕೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಗ್ರಾ.ಸ.ನಿಗೆ ಇದು ನಿರ್ಣಾಯಕವಾಗಿದೆ. ಈ ದತ್ತಾಂಶವನ್ನು ಯಾವುದೇ ಅನಧಿಕೃತ ವ್ಯಕ್ತಿಯೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಕ್ರಿಮಿನಲ್ ಅಪರಾಧವಾಗಿದೆ. ಈ ಆರೋಪದಲ್ಲಿ ತಪ್ಪಿತಸ್ಥರೆಂದು ಕಂಡುಬಂದರೆ, ಅಪರಾಧಿಯನ್ನು ತಪ್ಪಿತಸ್ಥನೆಂದು ನಿರ್ಣಯಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಜೈಲಿನಲ್ಲಿಡಬಹುದು.

3.1.23 ದತ್ತಾಂಶ ಭದ್ರತೆ

ದತ್ತಾಂಶವನ್ನು ರಕ್ಷಿಸಲು ಕೆಲವು ಮಾರ್ಗಗಳು:

- ಸಂಸ್ಕರಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ದತ್ತಾಂಶ, ಅಚ್ಚುಹಾಕಿದ ಪ್ರತಿಗಳು ಅಥವಾ ವಿದ್ಯುನ್ಮಾನ ಪ್ರತಿಗಳಂತಹ ಯಾವುದೇ ರೂಪದಲ್ಲಿ ನಾಶವಾಗುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಕೆಲಸ ಮುಗಿದ ನಂತರ ಹಿಂತಿರುಗಿಸುತ್ತದೆ.
- ಮೆಮೊರಿ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳು, ಸಿಡಿ/ಡಿವಿಡಿ/ಬ್ಲೂ ರೇ ಡಿಸ್ಕ್, ಬಾಹ್ಯ ಹಾರ್ಡ್ ಡಿಸ್ಕ್, ಫ್ಲಾಪಿ ಡಿಸ್ಕ್, ಪೆನ್ ಡ್ರೈವ್ ಮುಂತಾದ ಯಾವುದೇ ಶೇಖರಣಾ ಸಾಧನಗಳನ್ನು ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ತರಲು ಯಾವುದೇ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಅನುಮತಿ ಇಲ್ಲ.
- ಪ್ರವೇಶ ಮತ್ತು ನಿರ್ಗಮನ ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ, ಭದ್ರತಾ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಯಾವುದೇ ಶೇಖರಣಾ ಸಾಧನಗಳನ್ನು ಉದ್ಯೋಗಿ ಒಳಗೆ ಅಥವಾ ಹೊರಗೆ ಸಾಗಿಸಿಲ್ಲ ಎಂದು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಉದ್ಯೋಗಿಯನ್ನು ಪರೀಕ್ಷಿಸುತ್ತಾರೆ.
- ಸಿಡಿ ಗಳು, ಡಿವಿಡಿ ಗಳು, ಪೆನ್ ಡ್ರೈವ್, ಡಿಸ್ಕ್ ಡ್ರೈವ್ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ಶೇಖರಣಾ ಸಾಧನಗಳನ್ನು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಗಣಕಯಂತ್ರಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಕಚೇರಿ ಆವರಣದಲ್ಲಿ ಅಧಿಕೃತ ನಿರ್ವಹಣೆ ಮತ್ತು ತಂಡದ ನಾಯಕರಿಂದ ಪೂರ್ವಾನುಮತಿ ಇಲ್ಲದೆ ಅನುಮತಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
- ವೃತ್ತಿಪರ ಫೈರ್‌ವಾಲ್ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯು ಬಳಕೆದಾರರನ್ನು ಅಂತರ್ಜಾಲದಲ್ಲಿ ಅನಧಿಕೃತಜಾಲಗಳನ್ನು ಹುಡುಕಲು ಅಥವಾ ಪ್ರವೇಶಿಸಲು ನಿರ್ಬಂಧಿಸುತ್ತದೆ.
- ಫೈರ್‌ವಾಲ್ ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗಿನ ಎಲ್ಲಾ ಬಳಕೆದಾರರ ಹಕ್ಕುಗಳನ್ನು ನಿರ್ಬಂಧಿಸುತ್ತದೆ. ಪ್ರತಿ ಉದ್ಯೋಗಿಯಿಂದ ಸೇರುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಲಿಖಿತ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಿದ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು (NDA) ಪಡೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ
- ಖಾಸಗಿ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಪ್ರದೇಶದಲ್ಲಿ ಪ್ರವೇಶವನ್ನು ಬೆರಳಚ್ಚು ತಂತ್ರಾಂಶದಿಂದ ನಿರ್ಬಂಧಿಸಲಾಗಿದೆ.
- ಜಾಲತಾಣದ ಸರ್ವರ್ ಅನ್ನು ಸಹ ರಕ್ಷಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಅವನು ಅಥವಾ ಅವಳು ಅನಧಿಕೃತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಳಸುವುದಿಲ್ಲ, ಪ್ರವೇಶಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಅಥವಾ ಅಗೆಯಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಗ್ರಾ.ಸ.ನಿ ಗೆ ಇದು ನಿರ್ಣಾಯಕವಾಗಿದೆ.
- ಪ್ರವೇಶ ಐಡಿಗಳು ಮತ್ತು ಗುಪ್ತಪದ ರಕ್ಷಣೆಯ ಮೂಲಕ ಜಾಲಬಂದಕೆ ಸೀಮಿತ ಪ್ರವೇಶವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅಧಿಕೃತ ಆಂತರಿಕ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಗುಪ್ತಪದಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರವೇಶ ನಿಯಂತ್ರಣಗಳನ್ನು ಉತ್ತಮವಾಗಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾಗಿದೆ.

3.1.24 ಕರೆ ಕೇಂದ್ರ ಮಾಪನಗಳು

ಗ್ರಾ.ಸ.ನಿ ಗೆ ನಿರ್ಣಾಯಕವಾಗಿರುವ ಪದೇ ಪದೇ ಬಳಸುವ ಪದಗಳ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾಗಿದೆ.

- ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯ ಅನುಸರಣೆ: ಇದು ಗ್ರಾ.ಸ.ನಿ ತನ್ನ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಎಷ್ಟು ಚೆನ್ನಾಗಿ ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಸೂಚಿಸುವ ಸಾಮಾನ್ಯ ಪದವಾಗಿದೆ. ಇದು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ:
- ಕೆಲಸದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಕರೆಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಸಮಯ ಕಳೆದಿದೆ. ಇದು ಕರೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವಲ್ಲಿ ಕಳೆದ ಸಮಯ ಮತ್ತು ಕರೆಗಳ ಬರುವಿಕೆಗಾಗಿ ಕಾಯುತ್ತಿರುವ ಸಮಯವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.
- ಕರೆಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಗ್ರಾ.ಸ.ನಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಸಮಯ.

ಉದಾಹರಣೆ: 'ಇವತ್ತು ನನಗೆ ಒಳ್ಳೆಯ ದಿನವಾಗಿತ್ತು. ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಚೆನ್ನಾಗಿ ಪಾಲಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಯಿತು'

- ಪ್ರತಿನಿಧಿ: ಪ್ರತಿನಿಧಿ ಎಂದರೆ ಒಳಬರುವ ಅಥವಾ ಹೊರಹೋಗುವ ಕರೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ವ್ಯಕ್ತಿ. ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಾಹಕ (CRM), ದೂರವಾಣಿ ಮಾರಾಟ/ಸೇವಾ ಪ್ರತಿನಿಧಿ (TSR), ಪ್ರತಿನಿಧಿ, ಸಹಾಯಕ, ಸಲಹೆಗಾರ, ಇಂಜಿನಿಯರ್, ನಿರ್ವಾಹಕ, ತಂತ್ರಜ್ಞ, ಖಾತೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ, ತಂಡದ ಸದಸ್ಯ, ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ವೃತ್ತಿಪರ, ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಸದಸ್ಯ, ಪರಿಚಾರಕ, ಪರಿಣಿತರು ಇತ್ಯಾದಿ..

ಉದಾಹರಣೆ: 'ಇದು ಖಾತೆಗಳ ವಿಭಾಗ ಸರ್; ನಾನು ನಿಮ್ಮನ್ನು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗೆ ಸಂಪರ್ಕಿಸುತ್ತೇನೆ.'

- ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ ಪರಿಚಾರಕ: ವ್ಯ.ಪ್ರ.ಹೊ ಗೆ ಕರೆ ಮಾಡುವ ಆರಂಭದಲ್ಲಿ, ಮಾರಾಟಕ್ಕಾಗಿ ಒಂದನ್ನು ಒತ್ತಿ, ಬೆಂಬಲಕ್ಕಾಗಿ ಎರಡು ಮತ್ತು ಮುಂತಾದ ಪ್ರೇರೇಪಿಸಿ ನೀವು ಕೇಳುತ್ತೀರಿ. ಈ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯು ಕರೆ ಮಾಡುವವರನ್ನು ಆಯ್ಕೆಗಳಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುವಂತೆ ಪ್ರೇರೇಪಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನಂತರ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸ್ಥಳಗಳಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡುವವರನ್ನು ಕಳುಹಿಸಲು ಎಸಿಡಿ ಯೊಂದಿಗೆ ಸಮನ್ವಯಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ. ಪರಿಚಾರಕ ಕಾರ್ಯವನ್ನು ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತಗೊಳಿಸುವ ಈ ಧ್ವನಿ ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ ಪರಿಚಾರಕ ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಉದಾಹರಣೆ: 'ಹೊಸ ಪ್ರಚಾರವನ್ನು ಸೇರಿಸಲು ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ ಪರಿಚಾರಕವನ್ನು ನವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತಿದೆ ಮತ್ತು ಅದು ನಾಳೆಯೊಳಗೆ ಸಿದ್ಧವಾಗಲಿದೆ.'

- ಟಿಎಟಿ (ತಿರುವು ಸಮಯ): ಟಿಎಟಿ ಎನ್ನುವುದು ದೂರು ದಾಖಲಾದ ಮತ್ತು ದೂರಿನ ಪರಿಹಾರದ ನಡುವಿನ ಸಮಯ.

ಉದಾಹರಣೆ: 'ಶ್ರೀಮತಿ ಶರ್ಮಾ ಅವರ ದೂರಿನ ಟಿಎಟಿ ತೀರಾ ಚಿಕ್ಕದಾಗಿತ್ತು.'

- ಎಸ್‌ಎಲ್‌ಎ : ಸೇವಾ ಮಟ್ಟದ ಒಪ್ಪಂದ (SLA) ಮುಖ್ಯ ಸಂಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಕರೆ ಕೇಂದ್ರ ನಡುವಿನ ಒಪ್ಪಂದವಾಗಿದೆ. ಇದು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಅಳೆಯಬಹುದಾದ ಪರಿಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ, ಕರೆ ಕೇಂದ್ರ ಯಾವ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ. ಯಾವಾಗಲೂ ಲಿಖಿತ ಸೇವಾ ಮಟ್ಟದ ಒಪ್ಪಂದವಿರುತ್ತದೆ ಇದರಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಅಳೆಯಬಹುದು ಮತ್ತು ಸಮರ್ಥಿಸಬಹುದು.

ಉದಾಹರಣೆ: ಕರೆ ಕೇಂದ್ರ, ಮೃದುವಾದ ಕರೆ, ಹೆಲ್ಪ್ ಡೆಸ್ಕ್ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರಬಹುದು. ಎಚ್ ಪಿ ಮುಖ್ಯ ಸಂಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಮೃದುವಾದ ಕರೆ ಕರೆ ಕೇಂದ್ರ ಆಗಿದೆ. ನಂತರ, ಎಚ್ ಪಿ, ಎಸ್‌ಎಲ್‌ಎ ಯ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

ಎಸ್‌ಎಲ್‌ಎ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಬಹುದಾದ ಕೆಲವು ಮಾಪನಗಳು ಸೇರಿವೆ:

- ಎಷ್ಟು ಶೇಕಡಾ ಸಮಯ ಸೇವೆಗಳು ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತವೆ.
ಉದಾಹರಣೆಗೆ: ವಾರದಲ್ಲಿ 6 ದಿನಗಳು, ದಿನಕ್ಕೆ 18 ಗಂಟೆಗಳು, ಇತ್ಯಾದಿ.
- ಏಕಕಾಲದಲ್ಲಿ ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸಬಹುದಾದ ಬಳಕೆದಾರರ ಸಂಖ್ಯೆ. ಉದಾಹರಣೆಗೆ, 350 ಗ್ರಾ.ಸ.ನಿ ಗಳು ಒಂದು ಸಮಯದಲ್ಲಿ 350 ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಮಾತನಾಡಬಹುದು.
- ನಿಯತಕಾಲಿಕವಾಗಿ ನಿಜವಾದ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಹೋಲಿಸುವ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆ ಮಾನದಂಡಗಳು.
ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ತಿಂಗಳಿಗೆ 7 ಲ್ಯಾಪ್‌ಟಾಪ್‌ಗಳು.
- ವಿವಿಧ ವರ್ಗದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳಿಗೆ ಸಹಾಯಕ ಕೇಂದ್ರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಸಮಯ. ಉದಾಹರಣೆಗೆ: 3 ಉಂಗುರಗಳ ಒಳಗೆ.
- ಕರೆ ಮಾಡಿ ಪ್ರವೇಶ ಲಭ್ಯತೆ.
- ಬಳಕೆಯ ಅಂಕಿಅಂಶಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ.

- ಎಫ್.ಸಿ.ಆರ್ (ಮೊದಲ ಕರೆ ನಿರ್ಣಯ): ಮೊದಲ ಕರೆಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ನಿರ್ಣಯವನ್ನು ಮೊದಲ ಕರೆ ನಿರ್ಣಯ (FCR) ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು ಮತ್ತು ಲಾಭವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು ಉತ್ತಮ ಮಾರ್ಗವೆಂದರೆ ಮೊದಲ ಕರೆಯಲ್ಲಿ ಗುರುತುಪಟ್ಟ ಅಥವಾ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವುದು. ಇದೇ ಕಾರಣಕ್ಕೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತೆ ಕರೆ ಕೇಂದ್ರಕ್ಕೆ ಕರೆ ಮಾಡಬಾರದು. ಎಫ್.ಸಿ.ಆರ್ ನ ಪ್ರಯೋಜನಗಳು:

- ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತದೆ;
- ಪುನರಾವರ್ತಿತ ಕರೆಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ;
- ಉಲ್ಬಣವನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ;
- ಮೊದಲ ಹಂತದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಗಮನವಿಟ್ಟು ಆಲಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಉತ್ತಮವಾದ ನಿರ್ಣಯವನ್ನು ನೀಡಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಬೇಕು.

ಉದಾಹರಣೆ: 'ನಾನು ಇಂದು ಅನೇಕ ಎಫ್.ಸಿ.ಆರ್ ಒದಗಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಯಿತು.'

- ಕರೆ ನಂತರ ಕೆಲಸ (ACW): ಇದನ್ನು ಅಂತಿಮಗೊಳಿಸುವ ಮತ್ತು ಮುಂದಿನ ಕರೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ (PCP) ಎಂದೂ ಕರೆಯುತ್ತಾರೆ. ಒಳಬರುವ ವಹಿವಾಟಿನ ನಂತರ ಗ್ರಾ.ಸ.ನಿ ತಕ್ಷಣವೇ ಮಾಡಬೇಕಾದ ಕೆಲಸ ಇದು. ಇದು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ದತ್ತಾಂಶವನ್ನು ನಮೂದಿಸುವುದು, ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಭರ್ತಿ ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು ವಹಿವಾಟನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಹೊರಹೋಗುವ ಕರೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾ.ಸ.ನಿ ಕರೆ ಕೆಲಸದ ನಂತರ ಮಾಡುತ್ತಿರುವಾಗ, ಅವನು ಅಥವಾ ಅವಳು ಇನ್ನೊಂದು ಒಳಬರುವ ಕರೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಲಭ್ಯವಿರುವುದಿಲ್ಲ. ACW ಎನ್ನುವುದು ಕರೆಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಆದರೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಮಿಂಚ್ಚಣಿನಲ್ಲಿಲ್ಲ. ಒಂದು ತಿಂಗಳಿಗೆ $ACW = ACW$ ನಲ್ಲಿ ಕಳೆದ ಒಟ್ಟು ಸಮಯ / ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ಕರೆಗಳ ಒಟ್ಟು ಸಂಖ್ಯೆ.

ಉದಾಹರಣೆ: 'ನನ್ನ ಕರೆ ನಂತರ ಕೆಲಸವನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಮಾಡಬೇಕು.'

- ACHT (ನಿಜವಾದ ಕರೆ ನಿರ್ವಹಣೆ ಸಮಯ): ಇದು ಕರೆಯಲ್ಲಿ ಕಳೆದ ನಿಜವಾದ ಸಮಯ. ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ಹಣಕಾಸಿನ ಕಾರಣಗಳಿಗಾಗಿ ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ಇದು ಮುಖ್ಯವಾಗಿದೆ. ಹೆಚ್ಚಿನ ACHT ವ್ಯಾಪಾರ ಲಾಭದ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತದೆ. ಆದ್ದರಿಂದ, ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಸಮಯೋಚಿತವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸುವುದು ಮುಖ್ಯವಾಗಿದೆ. ACHT ಯ ಸರಾಸರಿ = ತಿಂಗಳ ಒಟ್ಟು ACHT / ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ಕರೆಗಳ ಒಟ್ಟು ಸಂಖ್ಯೆ.

ಉದಾಹರಣೆ: 'ಇಂದು ನನ್ನ ತಂಡದ ACHT ತುಂಬಾ ಕಡಿಮೆಯಾಗಿದೆ.'

- ಸರಾಸರಿ ನಿರ್ವಹಣೆ ಸಮಯ (AHT): ಇದು ಕರೆಯನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಗ್ರಾ.ಸ.ನಿ ಗಳು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಒಟ್ಟು ಸಮಯವಾಗಿದೆ. ಇದು ಕರೆ ಮಾಡಲು, ಕರೆಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕ ಕಡಿತಗೊಳಿಸಲು ಮತ್ತು ದಾಖಲೆಯೊಂದಿಗೆ ಕರೆಯನ್ನು ಕಟ್ಟಲು ಗ್ರಾ.ಸ.ನಿ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಸಮಯವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಇದು ಸರಾಸರಿ ಮಾತನಾಡುವ ಸಮಯ ಮತ್ತು ಸರಾಸರಿ ನಂತರದ ಮೊತ್ತವಾಗಿದೆ- ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಅವಧಿಗೆ ಕರೆ ಕೆಲಸದ.

ಉದಾಹರಣೆ: 'ಇಂದು ಗುಂಪಿನ AHT ಏನಾಗಿತ್ತು?' $AHT = ACHT + ACW$

- AHT (ಸರಾಸರಿ ಹಿಡಿದಿಟ್ಟುಕೊಳ್ಳುವ ಸಮಯ): ಇದು ಗ್ರಾ.ಸ.ನಿ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಹಿಡಿದಿಟ್ಟುಕೊಳ್ಳುವ ಅವಧಿಯನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.

3.1.25 ACHT ಅನ್ನು ಹೇಗೆ ಲೆಕ್ಕ ಹಾಕುವುದು



ಸರಾಸರಿ ಹಿಡಿದಿಟ್ಟುಕೊಳ್ಳುವ ಸಮಯ = ತಿಂಗಳ ಒಟ್ಟು ಹಿಡಿದಿಟ್ಟುಕೊಳ್ಳುವ ಸಮಯ / ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ಕರೆಗಳ ಒಟ್ಟು ಸಂಖ್ಯೆ.
 ACHT ಅನ್ನು ಹೇಗೆ ಲೆಕ್ಕ ಹಾಕಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಕೆಳಗಿನ ಕಥೆಯು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.
 ಸುಧೀರ್ ಅವರ ಅಭಿನಯದ ವಿಮರ್ಶೆಯ ಬಗ್ಗೆ ತುಂಬಾ ಆತಂಕಗೊಂಡಿದ್ದಾರೆ. ಅವನು ಸಹಾಯಕ್ಕಾಗಿ ತನ್ನ ಹಿರಿಯ ಮಧು ಬಳಿಗೆ ಹೋಗಲು ನಿರ್ಧರಿಸುತ್ತಾನೆ.

ಸುಧೀರ್: "ಹಾಯ್, ನಾನು ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ವಿಮರ್ಶೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ವಲ್ಪ ಭಯಪಡುತ್ತೇನೆ."

ಮಧು: "ಯಾಕೆ? ನೀವು ಮೊದಲ ತಿಂಗಳ ಗುರಿಯನ್ನು ತಲುಪಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗಲಿಲ್ಲ ಎಂದು ನಮಗೆ ತಿಳಿದಿದೆ. ಆದರೆ ನಿಮ್ಮ ಸ್ನೇಹಿತರು ನನಗೆ ಹೇಳುತ್ತಾರೆ ನೀವು ಎಲ್ಲಾ ಗುರಿಗಳನ್ನು ತಲುಪಿದ್ದೀರಿ ಎಂದು."

ಸುಧೀರ್: "ನಮ್ಮ ತಂಡದ ನಾಯಕನು ನನ್ನನ್ನು ಏನು ಕೇಳುತ್ತಾನೆಂದು ನನಗೆ ತಿಳಿದಿಲ್ಲ. ನನ್ನ ಪ್ರದರ್ಶನದ ಕುರಿತು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಹೇಗೆ ಉತ್ತರಿಸಬೇಕೆಂದು ನನಗೆ ತಿಳಿದಿದೆ ಆದರೆ ನನ್ನೊಂದಿಗೆ ನಾನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕಾದ ದತ್ತಾಂಶ ನನಗೆ ತಿಳಿದಿಲ್ಲ."

ಮಧು: "ಇದು ತುಂಬಾ ಸರಳವಾಗಿದೆ. ನಿಮ್ಮ AHT, ACHT, ACW, AHT%, ACW% ಮತ್ತು ACHT% ಅನ್ನು ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು."

ಸುಧೀರ್: "ದಯವಿಟ್ಟು ನನ್ನನ್ನು ಹೆದರಿಸಬೇಡಿ. ಈ ದತ್ತಾಂಶವನ್ನು ಯಾರನ್ನು ಕೇಳಬೇಕೆಂದು ನನಗೆ ತಿಳಿದಿಲ್ಲ."

ಮಧು: "ನೀವು ಯಾರನ್ನೂ ಕೇಳಬೇಕಾಗಿಲ್ಲ. ನಿಮ್ಮ AHT, ACW, ಗುರಿ AHT, ಗುರಿ ACW ಮತ್ತು ಗುರಿ ACHT ಅನ್ನು ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ನಿಮಗೆ ಈ ವಿವರಗಳು ತಿಳಿದಿದೆಯೇ?"

ಸುಧೀರ್: "ಹೌದು! ತಿಂಗಳಿಗೆ ನನ್ನ AHT 450 ಸೆಕೆಂಡುಗಳು, ACW 15 ಸೆಕೆಂಡುಗಳು. AHT ಗಾಗಿ ಗುರಿಯು 380 ಸೆಕೆಂಡುಗಳು, ACW 20 ಸೆಕೆಂಡುಗಳು ಮತ್ತು ACHT 360 ಸೆಕೆಂಡುಗಳು."

ಮಧು: "ಓಳ್ಳೆಯದು! ಆದ್ದರಿಂದ, ಎಲ್ಲವನ್ನೂ ಲೆಕ್ಕಾಚಾರ ಮಾಡುವ ಮಾರ್ಗವಾಗಿದೆ:

ಹಂತ 1: $AHT - ACW = ACHT$

450 ಸೆಕೆಂಡುಗಳು -- 15 ಸೆಕೆಂಡುಗಳು = 435 ಸೆಕೆಂಡುಗಳು

ಹಂತ 2: ನಿಜವಾದ AHT/ಟಾರ್ಗೆಟ್ $AHT = AHT$ ಶೇಕಡಾವಾರು $450 \text{ seconds} / 380 \text{ Seconds} = 118\%$

ಇದರರ್ಥ ನೀವು ಗುರಿಯನ್ನು ತಲುಪಿಲ್ಲ ಮತ್ತು 18% ರಷ್ಟು ಮೀರಿದ್ದೀರಿ.

ಹಂತ 3: ನಿಜವಾದ ACW/ಟಾರ್ಗೆಟ್ $ACW = ACW$ ಶೇಕಡಾ 15

ಸೆಕೆಂಡುಗಳು / 20 ಸೆಕೆಂಡುಗಳು = 75%

ಇದರರ್ಥ ನೀವು ACW ಗುರಿಯನ್ನು ತಲುಪಿದ್ದೀರಿ ಎಂದರ್ಥ.

ಹಂತ 4: ನಿಜವಾದ ACHT / ಗುರಿ ACHT = ACHT ಶೇಕಡಾ $435 \text{ ಸೆಕೆಂಡುಗಳು} / 360 \text{ ಸೆಕೆಂಡುಗಳು} = 121\%$

ಇದರರ್ಥ ನೀವು ಗುರಿಯನ್ನು ತಲುಪಿಲ್ಲ ಮತ್ತು 21% ರಷ್ಟು ಮೀರಿದ್ದೀರಿ.

ಸುಧೀರ್: "ನೀವು ಅದನ್ನು ತುಂಬಾ ಸರಳವಾಗಿ ಧ್ವನಿಸಿದ್ದೀರಿ. ಧನ್ಯವಾದಗಳು ಮಧು!"

ಮಧು: "ಇದು ನನ್ನ ಸಂತೋಷವಾಗಿತ್ತು. ಈಗ ನೀವು ಇದನ್ನು ತಿಳಿದಿದ್ದೀರಿ, ಇದನ್ನು ನಿಮ್ಮ ತಂಡದೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ. ಅಲ್ಲದೆ, ಮುಂದಿನ ಬಾರಿ ನೀವು ಗುರಿಗಳನ್ನು ತಲುಪಿದಾಗ ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ."

ಸುಧೀರ್: "ನಾನು ಖಂಡಿತ ಮಾಡುತ್ತೇನೆ. ಮತ್ತೊಮ್ಮೆ ನಾನು ನಿಮಗೆ ಧನ್ಯವಾದಗಳು."

ಮಧು: "ಯಾವಾಗಲಿ. ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ವಿಮರ್ಶೆಯೊಂದಿಗೆ ಅದೃಷ್ಟ!"

ಆದ್ದರಿಂದ ನೀವು ಸ್ನೇಹಿತರನ್ನು ನೋಡುತ್ತೀರಿ, ಸರಾಸರಿ ಹಿಡಿಕೆ ಸಮಯವು ದಕ್ಷತೆಯ ಸ್ಪಷ್ಟ ಸೂಚಕವಾಗಿದೆ, ಆದರೆ ಬಹುಶಃ ಮಾಪಕನ ಉತ್ತಮ ಬಳಕೆಯು ಕರೆ ಕೇಂದ್ರದಲ್ಲಿ ಕೆಲಸದ ಹೊರೆಯನ್ನು ಮುನ್ನೂರಿಸುತ್ತದೆ. ಸರಾಸರಿ ಹ್ಯಾಂಡಲ್ ಸಮಯವನ್ನು ಕರೆ ಪರಿಮಾಣದೊಂದಿಗೆ ಸಂಯೋಜಿಸುವ ಮೂಲಕ, ನಿಮ್ಮ ಕರೆ ಹೊರೆ ಅನ್ನು ನೀವು ತಲುಪುತ್ತೀರಿ, ಇದು ಯೋಜನೆ ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಣೆ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಉಪಯುಕ್ತ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿಯಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ.

AHT ಅನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ನೋಡೋಣ:

AHT ಅನ್ನು ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾಗಿ ನೋಡಬೇಡಿ: ಕೆಲವೊಮ್ಮೆ, ಹೆಚ್ಚಿನ ಗ್ರಾಹಕ ತೃಪ್ತಿಯೊಂದಿಗೆ ಕರೆಗಳು ಕಡಿಮೆ ಸರಾಸರಿ ನಿರ್ವಹಣೆ ಸಮಯವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತವೆ. ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಲು ಮತ್ತು ಸುಧಾರಿಸಲು AHT ಕುರುಡು ಮಾಪಕ ಆಗಿರಬಹುದು, ಅವರು ತಮ್ಮ ಸಮಯವನ್ನು ಹೇಗೆ ಸುಧಾರಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಪ್ರತ್ಯೇಕಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಅವರು ಕೆಲವೊಮ್ಮೆ ಕರೆಗಳನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಲು ಬಯಸುವುದಿಲ್ಲ ಏಕೆಂದರೆ ಅವರು ಗ್ರಾಹಕರ ಬಗ್ಗೆ ಕಾಳಜಿ ವಹಿಸುತ್ತಾರೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ಸುಧಾರಿಸುವುದರಿಂದ ನಿಮ್ಮ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಸಮಯವನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಬಹುದು ಏಕೆಂದರೆ ಇವೆರಡೂ ಸೇರ್ಪಡೆಯಾಗಿವೆ.

ಪರಿಶೀಲನೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು: ಕೆಲಸದ ಯಾವುದೇ ನಕಲು ಇದೆಯೇ ಅಥವಾ ಯಾವುದನ್ನಾದರೂ ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತಗೊಳಿಸಬಹುದೇ? ಎಲ್ಲಾ ಕಾಗದದ ರೂಪಗಳುಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕುವ ಮೂಲಕ ಮತ್ತು ಹೆಚ್ಚಿನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತಗೊಳಿಸುವ ಮೂಲಕ ನಾವು AHT ಅನ್ನು ಕಡಿಮೆಗೊಳಿಸಿದ್ದೇವೆ. ಅವರನ್ನು ವೀಕ್ಷಿಸಲು ಸಲಹೆಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಕುಳಿತುಕೊಳ್ಳಿ - ಅವರು ಒಪ್ಪಿದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತಿದ್ದಾರೆಯೇ? ಮತ್ತು ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಇದು ಹೆಚ್ಚಿನ AHT ಯಲ್ಲಿ ಒಂದು ಅಂಶವಾಗಿದೆಯೇ?

ನವೀಕೃತವಾಗಿರಿ: ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಹೇಗೆ ಸಂತೋಷಪಡಿಸುವುದು ಎಂಬುದರ ಬಗ್ಗೆ ಇದೆಲ್ಲವೂ. ಪ್ರತಿನಿಧಿ ಜ್ಞಾನವು ಇನ್ನು ಪ್ರಮುಖ ವಿಷಯವಲ್ಲ. ಇದು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಹೇಗೆ ಸಂತೋಷಪಡಿಸುವುದು ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು, ಮತ್ತು ನೀವು ಅವರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ, ಪ್ರತಿನಿಧಿ ಏಕೆ ಎಂದು ವಿವರಿಸಬಹುದು, ಆದ್ದರಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ. ಪ್ರತಿನಿಧಿ ತೋರಿಸಲು ಉತ್ತಮ ವಿಧಾನವೆಂದರೆ ಇದು ತರಬೇತುದಾರರೊಂದಿಗೆ ತಮ್ಮದೇ ಆದ ಸಂಭಾಷಣೆಯನ್ನು ಕೇಳಲು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವರು ಹೆಚ್ಚುವರಿಯಾಗಿ ಏನು ಮಾಡಬಹುದು ಎಂಬುದರ ಮೇಲೆ ಕೇಂದ್ರೀಕರಿಸುವುದು

ಮಾಲೀಕತ್ವವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಿ: ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ನಿಮ್ಮ ಕೈಲಾದಷ್ಟು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಿ. ಸಮಸ್ಯೆಗೆ ಕಾರಣ ಏನು ಎಂದು ನೋಡಲು.

ಸ್ವಯಂ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ: ಸ್ವಯಂ-ಮೌಲ್ಯಮಾಪನವು ನೀವು ಎಲ್ಲಿ ತಪ್ಪಾಗುತ್ತಿರುವಿರಿ ಎಂಬುದನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಆದರೆ ನೀವು ಏನು ಮಾಡುತ್ತಿದ್ದೀರಿ ಎಂಬುದನ್ನು ಸಹ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಉತ್ತಮ ಅಭ್ಯಾಸವನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ.

ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಿ: ಗ್ರಾಹಕರು ಪ್ರಶ್ನೆಯನ್ನು ಕೇಳುವ ಮೊದಲು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಿ ಮತ್ತು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿ.

'ಸಮಯಕೆ ಸೇವೆ' ತಪ್ಪಿಸಿ: ಮುಖ್ಯ ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ಉತ್ತರಿಸಿ. ಗ್ರಾಹಕರ ದೃಷ್ಟಿಕೋನದಿಂದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಿ. ಗ್ರಾಹಕರು ಅವರಿಗೆ ಯಾವ ಪರಿಹಾರ ಬೇಕು ಎಂದು ಕೇಳಿ ಮತ್ತು ನಿರ್ಬಂಧಗಳಲ್ಲಿ ಮಾತನಾಡಬೇಡಿ.

ಕರೆ ಮಾಡುವವರನ್ನು ಅಡ್ಡಿಪಡಿಸಬೇಡಿ: ಕರೆ ಮಾಡುವವರನ್ನು ಆಲಿಸಿ. ಕರೆ ಮಾಡುವವರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಅಡೆತಡೆಯಿಲ್ಲದೆ ಏನು ಬೇಕು ಎಂದು ಹೇಳಲು ಅನುಮತಿಸಿ, ನಂತರ ಪುನರಾವರ್ತನೆ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ, ಒಂದು ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಒಂದು ಪ್ರಶ್ನೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಿ. ಗ್ರಾಹಕರು ಉದ್ದೇಶಗೊಂಡಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಹಿಂದಿನ ಸೇವಾ ಸಂವಹನದಿಂದ ಅತ್ಯಪ್ರರಾಗಿದ್ದರೆ ಇದು ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಮುಖ್ಯವಾಗಿದೆ.

'ಶೀತ ವರ್ಗಾವಣೆ' ತಪ್ಪಿಸಿ: ಇತರ ಇಲಾಖೆಗಳಿಗೆ 'ಶೀತ ವರ್ಗಾವಣೆ' ತಪ್ಪಿಸಿ, ಅಥವಾ ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ಅದೇ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಪುನರಾವರ್ತಿಸುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು ಕನಿಷ್ಠ ಗ್ರಾಹಕ ದತ್ತಾಂಶ ಮೂಲಕ ಕಳುಹಿಸಿ

ಕೆಲಸದ ಹರಿವನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ: ವಿವಿಧ ಕರೆ ಪ್ರಕಾರಗಳೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಕರೆಯ ಮೂಲಕ ಜ್ಞಾನದ ಕೆಲಸದ ಹರಿವನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ. ಇದು AHT ಅನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಪುನರಾವರ್ತಿತ ಕರೆಗಳನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಮೊದಲ ಬಾರಿಯ ನಿರ್ಣಯವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುತ್ತದೆ.

ಜ್ಞಾನದ ಮೂಲವನ್ನು ವರ್ಣಮಾಲೆಯಂತೆ ಆಯೋಜಿಸಿ: ನೇರವಾಗಿ ವಿಷಯಕ್ಕೆ - ಮಿಂಚಂಚೆಗಳು ಮತ್ತು ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳನ್ನು ವರ್ಣಮಾಲೆಯ ಕ್ರಮದಲ್ಲಿ ಆಯೋಜಿಸಬೇಕು, ಇದು ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಹುಡುಕಲು ಸುಲಭವಾಗುತ್ತದೆ ಆಕ್ರಮಣಕಾರಿ ಮನೋಭಾವಕ್ಕೆ ಕಡಿವಾಣ ಹಾಕಿ: ಧನಾತ್ಮಕವಾಗಿರಿ ಮತ್ತು ದೂರವಾಣಿಯಲ್ಲಿ ಕಿರುನಗೆ, ಮತ್ತು ಆಕ್ಷೇಪಣೆ-ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಕರೆಯಾಗಿದ್ದರೆ ಆಕ್ರಮಣಕಾರಿ ಮನೋಭಾವವನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಿ.

3.1.26 ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು ನೀವು ಹೇಗೆ ಎದುರಿಸುತ್ತೀರಿ?

ನೀವು ಸಕಾರಾತ್ಮಕ ಮನೋಭಾವ ಮತ್ತು ಇಚ್ಛೆಯ ಮನೋಭಾವದಿಂದ ಬದಲಾವಣೆಗಳಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾದರೆ ನಿಮ್ಮ ವೃತ್ತಿಜೀವನವು ಏರುವುದು ಖಚಿತ. ಈ ಹೇಳಿಕೆಯಲ್ಲಿನ ಸತ್ಯವನ್ನು ನಿರ್ಣಯಿಸಲು ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾದ ಸನ್ನಿವೇಶವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸೋಣ.

ಶ್ಯಾಮ್ ಟೆಲಿಕಾಮ್‌ನಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಪಾರವು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ವಿಸ್ತರಿಸುತ್ತಿದೆ. ಹೆಚ್ಚುತ್ತಿರುವ ವ್ಯಾಪಾರ ಬೇಡಿಕೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ನಿರ್ವಹಣೆಯು ಪ್ರಸ್ತುತ ಕಚೇರಿ ಸ್ಥಳದಿಂದ ದೂರದಲ್ಲಿ ಹೊಸ ತಾಣವನ್ನು ತೆರೆಯಲು ನಿರ್ಧರಿಸಿದೆ. ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಬಹಳಷ್ಟು ಉದ್ಯೋಗಿಗಳನ್ನು ಹೊಸ ತಾಣಕ್ಕೆ ಸ್ಥಳಾಂತರಿಸಲು ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿ ವಿಂತರಿಸಿದೆ. ಹೆಚ್ಚಿನ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಿಕೊಂಡರು, ಆದರೆ ಕೆಲವರು ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು ಸಕ್ರಿಯವಾಗಿ ವಿರೋಧಿಸಿದರು.

ಬದಲಾವಣೆಯು ಪ್ರತಿರೋಧದ ಹೊರತಾಗಿಯೂ ನಡೆಯಿತು, ಹೊಸ ತಾಣದಲ್ಲಿ ಮಾನವ ಸಂಪನ್ಮೂಲ ಕೊರತೆಯನ್ನು ತುಂಬಲು ನಿರ್ವಹಣೆಯು ಹೊಸ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳನ್ನು ನೇಮಿಸಿಕೊಂಡಿತು. ಹೊಸ ತಾಣ ಆಶ್ಚರ್ಯಕರವಾಗಿ ಉತ್ತಮವಾಗಿ ಹೊರಹೊಮ್ಮಿತು. ಕೆಲವೇ ತಿಂಗಳುಗಳಲ್ಲಿ ಇದು ಹಳೆಯ ಕಚೇರಿಗೆ ಸಮನಾಗಿತ್ತು. ಒಂದು ವರ್ಷದ ನಂತರ ಅದು ಇನ್ನೂ ಉತ್ತಮ ಫಲಿತಾಂಶಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತಿದೆ.

ಯಶಸ್ಸು ಹಳೆಯ ತಾಣದಲ್ಲಿ ಉಳಿಯಲು ನಿರ್ಧರಿಸಿದವರಿಗಿಂತ ಹೊಸ ತಾಣದಲ್ಲಿ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಬೆಳವಣಿಗೆಯ ಅವಕಾಶಗಳನ್ನು ಅರ್ಥೈಸುತ್ತದೆ.

ಆದ್ದರಿಂದ ನೀವು ನೋಡಿ, ಬದಲಾವಣೆಯು ಆಗಾಗ್ಗೆ ಅದರ ಹಿನ್ನೆಲೆಯಲ್ಲಿ ಅವಕಾಶಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವುದು ಮೌಲ್ಯಯುತ ಮತ್ತು ಮೌಲ್ಯಯುತ ಉದ್ಯೋಗಿಯಾಗಲು ಕೀಲಿಗಳಾಗಿವೆ. ಹೊಂದಿಕೊಳ್ಳುವ ಮತ್ತು ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳ ಬದಲಾವಣೆಗಳಿಗೆ ಹೊಂದಿಕೊಳ್ಳುವ ಕೆಲವು ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ನೋಡೋಣ.

- ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದರಿಂದ ನಿಮ್ಮ ಅವಕಾಶಗಳನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸಬಹುದು. ಇಂದಿನ ಕೆಲಸದ ವಾತಾವರಣವು ನೀರಸವಾಗಿದೆ. ಇದರರ್ಥ ವರ್ಗಾವಣೆಯ ಆದ್ಯತೆಗಳಿಗೆ ಹೊಂದಿಕೊಳ್ಳುವ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳನ್ನು ಮೌಲ್ಯಯುತ ಆಸ್ತಿ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ - ಅವರ ಕೌಶಲ್ಯ ಮತ್ತು ಅನುಭವದ ಮೇಲೆ ಮತ್ತು ಮೀರಿ. ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಚಲನಶಾಸ್ತ್ರದಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳಿಗೆ ಹೊಂದಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಇಂದಿನ ಅಗತ್ಯವಾಗಿದೆ.
- ಹೊಂದಿಕೊಳ್ಳುವುದು ನಿಮಗೆ ಕೆಲಸ/ಜೀವನ ಸಮತೋಲನವನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ದೂರಸಂಪರ್ಕ, ಸಂಪರ್ಕಿತ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳ ಮತ್ತು ಇತರ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನಗಳು ಕೆಲಸ-ಸಮಯ ಮತ್ತು ವೈಯಕ್ತಿಕ- ಸಮಯದ ನಡುವಿನ ಗೆರೆಗಳು ಮಸುಕಾಗಿದೆ. ಈ ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು ವಿರೋಧಿಸುವ ಬದಲು, ಅದನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿ. ನಿಮ್ಮ ಸಂಜೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನೀವು ಹೊಂದಿಕೊಳ್ಳುವ ಮತ್ತು ಇಮೇಲ್‌ಗಳಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಬೇಕಾಗಬಹುದು, ನಿಮ್ಮ ಅನುಕೂಲಕ್ಕಾಗಿ ನೀವು ಈ ನಮ್ಮತೆಯನ್ನು ಬಳಸಬಹುದು. ವೈಯಕ್ತಿಕ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು - ಒಮ್ಮೆ ವಾರಾಂತ್ಯಕ್ಕೆ ಮಾತ್ರ ಕೆಳಗಿಳಿಸಿದರೆ - ನಾವು ಯಾವಾಗಲೂ ಕಚೇರಿಯ ಒಳಗೆ ಮತ್ತು ಹೊರಗೆ ಸಂಪರ್ಕದಲ್ಲಿರುವುದರಿಂದ ಹೆಚ್ಚು ಸುಲಭವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಬಹುದು.

3.1.26 ನವೀಕೃತವಾಗಿರುವುದು

ಉದ್ಯಮದ ಸುದ್ದಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಮುಂದುವರಿಯುವುದು ನಿಮ್ಮ ಮಾಡಬೇಕಾದ ಪಟ್ಟಿಗೆ ಸೇರಿಸಲು ಕೇವಲ ಒಂದು ವಿಷಯವೆಂದು ತೋರುತ್ತದೆಯಾದರೂ, ಹಲವಾರು ಪ್ರಮುಖ ಪ್ರಯೋಜನಗಳಿವೆ.

ಮೊದಲಿಗೆ, ನೀವು ಉತ್ತಮ ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತೀರಿ ಮತ್ತು ನೀವು ಬೆದರಿಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಅವಕಾಶಗಳನ್ನು ಮೊದಲೇ ಗುರುತಿಸುತ್ತೀರಿ, ಅದು ನಿಮಗೆ ಸ್ಪರ್ಧಾತ್ಮಕ ಅಂಚನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಎರಡನೆಯದಾಗಿ, ನಿಮ್ಮ ಉದ್ಯಮದೊಂದಿಗೆ ನವೀಕೃತವಾಗಿರುವುದು ಪರಿಣತಿಯನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸಲು ಪ್ರಮುಖವಾಗಿದೆ. ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿ ಪರಿಣತಿಯನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸುವ ಮೂಲಕ, ನಿಮ್ಮ ಸುತ್ತಲಿನ ಜನರ ನಂಬಿಕೆ ಮತ್ತು ಗೌರವವನ್ನು ನೀವು ಗಳಿಸುವಿರಿ.

ನಿಮ್ಮ ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿ ಸುದ್ದಿ ಮತ್ತು ಬೆಳವಣಿಗೆಗಳನ್ನು ಮುಂದುವರಿಸಲು, ನೀವು ಮಾಡಬೇಕಾದ ಮೊದಲ ಕೆಲಸವೆಂದರೆ ಬಳಸಲು ಉತ್ತಮ ಮೂಲಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು.

ಸಾಂಪ್ರದಾಯಿಕ ಮತ್ತು ಮಿಂಚ್ಚಾನಿ ಮೂಲಗಳ ಪಟ್ಟಿ ಇಲ್ಲಿದೆ. ನಿಮ್ಮ ಉದ್ಯಮ ಮತ್ತು ನೀವು ಮಾಡುವ ಕೆಲಸದ ಪ್ರಕಾರವನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿ ಹೆಚ್ಚು ಸೂಕ್ತವಾದ ಮೂಲಗಳನ್ನು ಆಯ್ಕೆಮಾಡಿ.

ಸಾಂಪ್ರದಾಯಿಕ ಮೂಲಗಳು:

ಮಾರ್ಗದರ್ಶಕನನ್ನು ಹುಡುಕಿ

ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಕರನ್ನು ಹುಡುಕುವುದು ಉತ್ತಮ ಆರಂಭಿಕ ಹಂತವಾಗಿದೆ. ವೃತ್ತಿಯ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ವೃತ್ತಿಜೀವನವನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಲು ಮಾರ್ಗದರ್ಶಕರು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವುದಲ್ಲದೆ, ಅವರು ನಿಮಗೆ ಆಂತರಿಕ ಜ್ಞಾನದ ಸಂಪತ್ತನ್ನು ಒದಗಿಸಬಹುದು, ಜೊತೆಗೆ ಅದನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಅಗತ್ಯವಾದ ಒಳನೋಟವನ್ನು ಒದಗಿಸಬಹುದು.

ಸುದ್ದಿಪತ್ರಗಳನ್ನು ಓದಿ

ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಸುದ್ದಿಪತ್ರಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಕಟಣೆಗಳೊಂದಿಗೆ ನಿಮಗೆ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಿ. ಸಭೆಗಳು ಮತ್ತು ಸಮ್ಮೇಳನಗಳ ಕುರಿತು ನಿಮಗೆ ನವೀಕರಿಸಲಾಗಿದ ಮೂಲಕ ಇವು ಜಾಲಬಂಧ ಅವಕಾಶಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತವೆ.

ಮುಖಾಮುಖಿ ಜಾಲಬಂಧ

ಉದ್ಯಮದ ಸುದ್ದಿ ಮತ್ತು ಪ್ರವೃತ್ತಿಗಳ ಮೇಲೆ ಉಳಿಯಲು ಮುಖಾಮುಖಿ ಜಾಲಬಂಧ ಅತ್ಯಂತ ಲಾಭದಾಯಕ ಮಾರ್ಗವಾಗಿದೆ. ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ, ವೃತ್ತಿಪರ ಸಂಬಂಧಗಳು ಆಳವಾದ ಸ್ನೇಹಗಳಾಗಿ ಬೆಳೆಯಬಹುದು, ವಿಶೇಷವಾಗಿ ನೀವು ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಭೇಟಿಯಾದಾಗ.

ಮಿಂಚ್ಚಾನಿ ಮೂಲಗಳು:

ಬ್ಲಾಗ್‌ಗಳು

ಬ್ಲಾಗ್‌ಗಳು ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ಕೇವಲ ವೈಯಕ್ತಿಕ ನಿಯತಕಾಲಿಕೆಗಾಗಿ ಅಲ್ಲ. ಅನೇಕ ಬ್ಲಾಗಿಗರು ತಮ್ಮ ಉತ್ತಮ ಗುಣಮಟ್ಟದ ಕೆಲಸ ಮತ್ತು ಪ್ರಾಮಾಣಿಕ ಅಭಿಪ್ರಾಯಕ್ಕಾಗಿ ಗೌರವಿಸುತ್ತಾರೆ. ನಿಮ್ಮ ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿ ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಬಳಸುವ ಕೀವರ್ಡ್‌ಗಳಿಗಾಗಿ ಜಾಲ ಹುಡುಕಾಟವನ್ನು ಮಾಡಿ - ಇದು ಸ್ವಲ್ಪ ಸಮಯ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು, ಆದರೆ ನಿಮ್ಮ ಉದ್ಯೋಗ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಉದ್ಯಮಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕೆಲವು ಉತ್ತಮ ಗುಣಮಟ್ಟದ ಬ್ಲಾಗ್‌ಗಳನ್ನು ನೀವು ಕಾಣಬಹುದು.

ಟ್ಟಿಟರ್

ಉದ್ಯಮದ ನಾಯಕರು ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ಹುಡುಕಲು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಸುದ್ದಿ ಮತ್ತು ಪ್ರವೃತ್ತಿಗಳ ಮೇಲೆ ಉಳಿಯಲು ಟ್ಟಿಟರ್ ಉತ್ತಮ ಸ್ಥಳವಾಗಿದೆ.

ಸಂಬಂಧಿತ ಕೀವರ್ಡ್‌ಗಳಿಗಾಗಿ ಟ್ಟಿಟರ್ ಅನ್ನು ಹುಡುಕುವ ಮೂಲಕ ನಿಮ್ಮ ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿ ತಿಳಿದಿರುವ ಜನರನ್ನು ಹುಡುಕಲು ಇದನ್ನು ಬಳಸಿ. (ನೀವು ಅನುಸರಿಸುತ್ತಿರುವವರೊಂದಿಗೆ ನೀವು ಸಂವಾದವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿದರೆ ನೀವು ಟ್ಟಿಟರ್ ನಿಂದ ಹೆಚ್ಚಿನದನ್ನು ಪಡೆಯಬಹುದು.)

ಲಿಂಕ್ಡ್‌ಇನ್

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

ವೇದಿಕೆಗಳು

ಸದಸ್ಯತ್ವ ತಾಣಗಳು ಮತ್ತು ಚರ್ಚಾ ವೇದಿಕೆಗಳು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ವಿಷಯಗಳು ಅಥವಾ ಕೈಗಾರಿಕೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಆಂತರಿಕ-ಮಾಹಿತಿಯಿಂದ ತುಂಬಿರಬಹುದು; ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿನ ಇತರ ವೃತ್ತಿಪರರೊಂದಿಗೆ ಮಾತನಾಡುವುದು ನಿಮಗೆ ಜಾಲಬಂಧ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ, ವಿಶೇಷವಾಗಿ ನೀವು ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನದಂತಹ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ಕ್ಷೇತ್ರದಲ್ಲಿದ್ದರೆ.

ಯಾವ ಫೋರಮ್‌ಗಳನ್ನು ಬಳಸಬೇಕೆಂದು ನಿಮಗೆ ಖಚಿತವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳನ್ನು ಕೇಳಿ, ಮಿಂಚ್ಛೇಯಲ್ಲಿ ಹುಡುಕಲು ಅಥವಾ ಶಿಫಾರಸುಗಳಿಗಾಗಿ ನಿಮ್ಮ ಟ್ವಿಟ್ಟರ್ ಅಥವಾ ಲಿಂಕೇಡ್‌ಇನ್ ಸಂಪರ್ಕಗಳನ್ನು ಕೇಳಿ.

3.1.27 ಬಾಹ್ಯ ಗ್ರಾಹಕರು

ಈಗ ನಾವು ನಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸ್ವಲ್ಪ ಚೆನ್ನಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳೋಣ. ಅವರು ಎಲ್ಲಾ ಆಕಾರಗಳು, ಗಾತ್ರಗಳು ಮತ್ತು ಮನಸ್ಸಿನಲ್ಲಿ ಬರುತ್ತಾರೆ, ಇಲ್ಲಿ ಸಾಕಷ್ಟು....

ಹಲೋ, ಪ್ರಿಯ, ಹಲೋ, ಹಲೋ. ಮೀಟೋ
ಕ್ಯಾಬ್ಬೆ..?
ನಾನು ನನ್ನ ಮಗಳ ಮನೆಗೆ
ಹೋಗಬೇಕೆಂದಿದ್ದೇನೆ. ನಾನು ಕ್ಯಾಬ್ ಬುಕ್
ಮಾಡಲು ಬಯಸುವಿರಾ... ?



ನಮಸ್ತೆ! ಹೌದು...
ಇದು ಸಿನಿಮೋರ್?
ನನ್ನ ಸ್ನೇಹಿತರು ಮತ್ತು ನನಗೆ ಮೂರು
ಟಿಕೆಟ್‌ಗಳನ್ನು ಕಾಯ್ದಿರಿಸಲು ನಾನು ಬಯಸುತ್ತೇನೆ.
ಯಾವುದೇ ಚಲನಚಿತ್ರ...



ಹಲೋ - ಹಾಂಜಿ.
ಮೇರಾ ಫೋನ್ ಸೆ ಬೊಲೈ ಕಾ?
ಮುಜೆ ವೋ ರಿಂಗ್‌ಟೋನ್
ಚಾಹಿಯೇ



ಹಲೋ, ಉತ್ತಮ ದರಗಳು? ಹೌ...ಉಹ್.. ಅಂದರೆ...
ನೀವು ಫ್ರಿಡ್ಜ್‌ಗೆ ವಿನಿಮಯ ಕೊಡುಗೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದೀರಾ
ಎಂದು ನಾನು ಆಶ್ಚರ್ಯ ಪಡುತ್ತಿದ್ದೆ. ನನಗೆ ಬೇಕು... ಹೌ
ಇದು ನಾಲ್ಕು ಜನರ ಕುಟುಂಬಕ್ಕೆ ಸಾಕಷ್ಟು ದೊಡ್ಡದಾಗಿದೆ.
ವಾಸ್ತವವಾಗಿ, ಬಹುಶಃ ಒಂದು ಚಿಕ್ಕ ಫ್ರಿಜ್....ಉಹ್... ಜೊತೆಗೆ
ಮೈಕ್ರೋವೇವ್ - ನಮಗೆ ಅದು ಬೇಕು...



ಹೌದು, ಇದು ನಾನೇ! ಇದು ಹಾಲಿಡೇ ಬ್ಯಾಂಕ್?
ನಿಮಗಾಗಿ ಪರಿಪೂರ್ಣ ಹೆಸರು....ನೀವು ಎಂದಿಗೂ
ದೂರವಾಣಿಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ! ...ನನಗೆ
ತೆರಿಗೆ-ಉಳಿತಾಯ ಹೂಡಿಕೆ ಬೇಕು...ಆದರೆ ಹೇ...ನೀವು
ಮಾತ್ರ ನಿಮ್ಮ ಹಣ ಪಡೆಯುವ ಅಪಾಯಕಾರಿ ಜಂಕ್
ಅನ್ನು ನನಗೆ ಮಾರಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಬೇಡಿ!



ಹಲೋ, ನೀವು ಫಿಟ್-ಫಾಸ್ಟ್ ಹೊಂದಿದ್ದೀರಾ?
ಸರಿ, ಹೇಳಿ... ನಾನು ನಿಮ್ಮ ಟಮ್ಮಿ ಬಸ್ಸರ್
ಅನ್ನು ಖರೀದಿಸಿದರೆ, ಎರಡು ವಾರಗಳಲ್ಲಿ
ನನ್ನ ಹೊಟ್ಟೆಯು ಚಪ್ಪಟೆಯಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು
ನೀವು ಖಾತರಿ ನೀಡುತ್ತೀರಾ?



ಹಲೋ, ಟ್ರಿಪ್ ಅಪ್
ರಜಾದಿನಗಳು? ನನ್ನ ಕುಟುಂಬಕ್ಕೆ
ಬೇಸಿಗೆ ರಜೆಯ ಪ್ಯಾಕೇಜ್ ಬೇಕು.
ಸ್ಥಳವು ಉತ್ತಮವಾಗಿರಬೇಕು
ಆದರೆ ಅಗ್ಗವಾಗಿರಬೇಕು !!



ಸೇವೆ ಅಥವಾ ಸಹಾಯಕ್ಕಾಗಿ ಕರೆ ಮಾಡುವ ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಬಾಹ್ಯ ಗ್ರಾಹಕರು. ಅವರು ನಿಮ್ಮ ಕರೆ ಕೇಂದ್ರದ ಭಾಗವಾಗಿಲ್ಲ. ಅವು ವ್ಯವಸ್ಥೆಗೆ ಬಾಹ್ಯವಾಗಿವೆ ಮತ್ತು ಆದ್ದರಿಂದ ಹೆಸರು. ಉತ್ತಮ ಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿರುವವರು, ಅಷ್ಟೊಂದು ಚೆನ್ನಾಗಿಲ್ಲದವರು, ಪುರುಷರು, ಮಹಿಳೆಯರು, ಯುವಕರು, ಹಿರಿಯರು, ಮೃದುವಾಗಿ ಮಾತನಾಡುವವರು, ಕೋಪೋದ್ರಿಕ್ತರು, ಗೊಂದಲಮಯರು, ನೊಂದುಕೊಳ್ಳುವವರು - ಇವುಗಳಲ್ಲಿ ಯಾರಾದರೂ ನಿಮ್ಮನ್ನು ನಿಮ್ಮ ಕರೆ ಕೇಂದ್ರಕ್ಕೆ ಕರೆದರೆ ನಿಮ್ಮ ಬಾಹ್ಯ ಗ್ರಾಹಕರಾಗಬಹುದು! ಸಿಎಸ್‌ಆರ್ ಆಗಿ, ಅವರಿಗೆ ಸಮಾನವಾಗಿ ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸುವುದು ನಿಮ್ಮ ಕರ್ತವ್ಯ.

3.1.28 ಆಂತರಿಕ ಗ್ರಾಹಕರು

ಆಂತರಿಕ ಗ್ರಾಹಕರು ನಿಮ್ಮ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳಲ್ಲಿರುವವರು. ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ನಿಮ್ಮ ತಂಡದ ನಾಯಕ ನಿಮ್ಮ ಆಂತರಿಕ ಗ್ರಾಹಕರು ಏಕೆಂದರೆ ಅವರು ನೀವು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಬೇಕಾದ ಆದೇಶಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತಾರೆ. ಇದಲ್ಲದೆ, ನಿಮ್ಮ ಗೆಳೆಯರು ನಿಮ್ಮ ಸಹಾಯವನ್ನು ಕೇಳಿದಾಗ ಅವರು ನಿಮ್ಮ ಆಂತರಿಕ ಗ್ರಾಹಕರಾಗಬಹುದು!

3.1.29 ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳು

ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳು ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯ ಬಗ್ಗೆ ನಂಬಿಕೆಗಳಾಗಿವೆ. ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯನ್ನು ಖರೀದಿಸಿದಾಗ ಅವರು ಈಗಾಗಲೇ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ. ಈ ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳು ಉತ್ಪನ್ನ/ಸೇವೆ, ಸಂಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಉದ್ಯಮದ ಬಗ್ಗೆ ಅವರ ಗ್ರಹಿಕೆಗಳನ್ನು ಆಧರಿಸಿವೆ. ಈ ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳು ಹಿಂದಿನ ಅನುಭವ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವ ಇತರರ ಅನುಭವದ ಮೂಲಕ ರೂಪುಗೊಂಡಿವೆ. ಆದ್ದರಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳುವುದು ಉತ್ತಮ ಗುಣಮಟ್ಟದ ಸೇವೆಯನ್ನು ನೀಡುವಲ್ಲಿ ಮೊದಲ ಮತ್ತು ಪ್ರಾಯಶಃ ಅತ್ಯಂತ ನಿರ್ಣಾಯಕ ಹಂತವಾಗಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ಏನನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂಬುದರ ಬಗ್ಗೆ ತಪ್ಪಾಗಿರುವುದು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಕಳೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಎಂದರ್ಥ.

ಸರಳವಾಗಿ ಹೇಳುವುದಾದರೆ ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯತೆಗಳು ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯಗಳು. ಇದು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಉತ್ಪನ್ನದ ಮೌಲ್ಯ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟದ ನಂತರದ ಸೇವೆ ಸೇರಿದಂತೆ ಅದರ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳಲ್ಲಿ ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಸಿಎಸ್‌ಆರ್ ಆಗಿ ನೀವು ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಬೇಕು ಅಥವಾ ಮೀರಬೇಕು.

ನೀವು ಎಂಪಿ 3 ಪ್ಲೇಯರ್ ಅನ್ನು ಖರೀದಿಸಿದಾಗ ಅದು ಎಂಪಿ 3 ಸಂಗೀತವನ್ನು ಚಾಲನೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಎಂದು ನೀವು ನಿರೀಕ್ಷಿಸುತ್ತೀರಿ. ಅದೇ ರೀತಿ ನೀವು ವಿಮಾ ಪಾಲಿಸಿಯನ್ನು ಖರೀದಿಸಿದರೆ ಪಾಲಿಸಿಯಿಂದ ನಿಮ್ಮ ನಿರೀಕ್ಷೆಯು ನಿಮಗೆ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಕುಟುಂಬಕ್ಕೆ ಅನಿರೀಕ್ಷಿತ ಸಂದರ್ಭಗಳಿಂದ ರಕ್ಷಣೆ ನೀಡುತ್ತದೆ. ಸರಳವಾಗಿ ಹೇಳುವುದಾದರೆ, ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಗ್ರಾಹಕರು ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯನ್ನು ಖರೀದಿಸುತ್ತಾರೆ ಏಕೆಂದರೆ ಅವನು/ಅವಳು ಅದರಿಂದ ಕೆಲವು ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದಾನೆ. ಸಿಎಸ್‌ಆರ್ ಆಗಿ ನೀವು ಗ್ರಾಹಕರು ಏನನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಸಾಕಷ್ಟುಬುದ್ಧಿವಂತ ಆಗಿರಬೇಕು. ಉತ್ತಮವಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಸನ್ನಿವೇಶದ ಮೂಲಕ ಓದಿ.

ಸನ್ನಿವೇಶ:

ಹಲೋ ನಾನು ಎರಡು ತಿಂಗಳ ಹಿಂದೆ ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ಮೈಕ್ರೋವೇವ್ ಓವನ್ ಖರೀದಿಸಿದ್ದೆ. ಓವನ್‌ನ ಡಿಸ್‌ಪ್ಲೇ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಆಹಾರವನ್ನು ಬಿಸಿಮಾಡಲು ಬಹಳ ಸಮಯ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.



ಓವನ್ ಅನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಮೊದಲು ನೀವು ಮಾಲೀಕರ ಕೈಪಿಡಿಯನ್ನು ಓದಿದ್ದೀರಾ?



ಖಂಡಿತ, ನಾನು ಕಳೆದ ಒಂದೂವರೆ ತಿಂಗಳಿಂದ ಒಲೆಯಲ್ಲಿ ಬಳಸುತ್ತಿದ್ದೇನೆ.



ನಿಮ್ಮ ಓವನ್‌ನ ಮಾದರಿ ಸಂಖ್ಯೆ ಏನು.



ಇದು
L5889W2
ಆಗಿದೆ.



ಇದು ಹಳೆಯ ಮಾದರಿಯಾಗಿರುವುದರಿಂದ
ಬಿಡಿಭಾಗಗಳು ಲಭ್ಯವಿಲ್ಲ. ಹೊಸ ಭಾಗಗಳು
ಬರುವವರೆಗೆ ನೀವು ಕಾಯಬೇಕಾಗಿದೆ.



ಆದರೆ ನಾನು ಅದನ್ನು
ಎರಡು ತಿಂಗಳ ಹಿಂದೆ
ಖರೀದಿಸಿದೆ!



ಇದರರ್ಥ ಎರಡು ತಿಂಗಳ ಹಿಂದೆ
ತಯಾರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದಲ್ಲ.
ಶೋರೂಂನಲ್ಲಿ ಒಂದು ವರ್ಷಕ್ಕೂ ಹೆಚ್ಚು
ಕಾಲ ಇರಬೇಕು.



ಹಾಗಾದರೆ ಅದನ್ನು
ಇತ್ತೀಚಿನ ಉತ್ಪನ್ನ
ಶ್ರೇಣಿಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಏಕೆ
ಪದರ್ಶಿಸಲಾಯಿತು?



ಗ್ರಾಹಕನು ಮೋಸ ಹೋಗಿದ್ದಾನೆಂದು ಭಾವಿಸುತ್ತಾನೆ ಮತ್ತು ದೂರವಾಣಿ ಕರೆಯನ್ನು ಕಡಿತಗೊಳಿಸುತ್ತಾನೆ.

ಮೇಲಿನ ಸನ್ನಿವೇಶದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ನಿರೀಕ್ಷಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ನೀವು ನೋಡಬಹುದು:

- ಅವರು ಖರೀದಿಸುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಬಗ್ಗೆ ನಿಜವಾದ ಮತ್ತು ನಿಖರವಾದ ಮಾಹಿತಿ.
- ಉತ್ಪನ್ನವು ಅದರ ಖಾತರಿ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ ಅದು ಮಾಡಬೇಕಾದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ.
- ಉತ್ತಮ ಮಾರಾಟದ ನಂತರದ ಸೇವೆಯು ಸಂಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಅವರ ನಂಬಿಕೆಯನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ.
- ಅವರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಸಂಕೀರ್ಣಗೊಳಿಸುವ ಬದಲು ಪರಿಹಾರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಸಿಎಸ್‌ಆರ್.
- ನ್ಯಾಯಯುತವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಅವರಿಗೆ ಉಂಟಾಗುವ ಯಾವುದೇ ಅನಾನುಕೂಲತೆಗಾಗಿ ನಿಜವಾದ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ನೀಡಬೇಕು.

- ಅವರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಂಸ್ಥೆಯು ಅವರೊಂದಿಗೆ ಸಹಕರಿಸುತ್ತದೆ.
- ಸಮಯೋಚಿತ ಸೇವೆ.
- ಗುಣಮಟ್ಟದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು.
- ಸಹಾಯಕ ಮನೋಭಾವವನ್ನು ಹೊಂದಲು ಸಿ.ಎಸ್.ಆರ್.

3.1.31 ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಿಕೊಳ್ಳಿ

ಗ್ರಾಹಕರು ಅವರು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಿದ್ದನ್ನು ಪಡೆದಾಗ, ಅವರು ತೃಪ್ತರಾಗುತ್ತಾರೆ. ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಗುಣಮಟ್ಟವು ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವ ನಿಮ್ಮ ಸಾಮರ್ಥ್ಯದಿಂದ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ನಿರ್ಧರಿಸಲ್ಪಡುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಪೂರೈಸಲು ಕೆಲವು ತಂತ್ರಗಳನ್ನು ನೋಡೋಣ.

ತ್ವರಿತತೆ: ನಾವು ಅಸಹನೆಯ ಯುಗದಲ್ಲಿ ವಾಸಿಸುತ್ತಿದ್ದೇವೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ಸೇವೆಗಾಗಿ ಕಾಯಲು ಬಯಸುವುದಿಲ್ಲ. ಒಂದು ಸಣ್ಣ ಕಾಯುವಿಕೆ ಕೂಡ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ನಿರುತ್ತರಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ.

ವೃತ್ತಿಪರತೆ: ಗ್ರಾಹಕರು ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳುವಳಿಕೆಯುಳ್ಳ, ಜನರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಲ್ಲಿ ನುರಿತ ಮತ್ತು ಕರ್ತವ್ಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವಲ್ಲಿ ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಿರುವ ಸಿಎಸ್‌ಆರ್ ಅನ್ನು ಬಯಸುತ್ತಾರೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ವೃತ್ತಿಪರ ಸಿಎಸ್‌ಆರ್‌ನೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಬಯಸುತ್ತಾರೆ.

ನಿಖರತೆ: ಗ್ರಾಹಕರು ಸಿಎಸ್‌ಆರ್ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಮೊದಲ ಬಾರಿಗೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಆದೇಶಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ನಿರೀಕ್ಷಿಸುತ್ತಾರೆ. ಅವರು ತಪ್ಪುಗಳನ್ನು ಎದುರಿಸಲು ಅಥವಾ ಸಿಎಸ್‌ಆರ್ ದೋಷಗಳನ್ನು ಸರಿಪಡಿಸಲು ಬಯಸುವುದಿಲ್ಲ.

ಸೌಹಾರ್ದತೆ: ಗ್ರಾಹಕರು ಗೌರವಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ನಯವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಬೇಕೆಂದು ನಿರೀಕ್ಷಿಸುತ್ತಾರೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ಇಷ್ಟವಾಗಲು ಮತ್ತು ಸ್ನೇಹಪರ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವರ್ತಿಸಲು ಬಯಸುತ್ತಾರೆ.

ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆ: ಗ್ರಾಹಕರು ಪ್ರಾಮಾಣಿಕ, ನೇರವಾದ ಮಾಹಿತಿ ಮತ್ತು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಬಯಸುತ್ತಾರೆ. ಹೆಚ್ಚಿನ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಿಎಸ್‌ಆರ್ ಅನ್ನು ಮೆಚ್ಚುತ್ತಾರೆ ಅದು ತಪ್ಪುಗಳನ್ನು ಒಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಸರಿಪಡಿಸಲು ಕೆಲಸ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಅವನು ಅಥವಾ ಅವಳು ತಪ್ಪುದಾರಿಗೆಳೆಯಲ್ಪಟ್ಟಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ನಂಬುವ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಂಸ್ಥೆಯೊಂದಿಗೆ ವ್ಯಾಪಾರ ಮಾಡುವುದನ್ನು ನಿಲ್ಲಿಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ದೂರು ನೀಡುವ ಸಾಧ್ಯತೆಯಿದೆ.

ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆಯು ಭರವಸೆಗಳ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ಸಹ ಒಳಗೊಂಡಿದೆ. ಮುರಿದ ಭರವಸೆಗಳು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಕೋಪಗೊಳಿಸುತ್ತವೆ. ಹೇಳಿದಂತೆ ಭರವಸೆಯನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ ಗ್ರಾಹಕರು ತಿಳಿಸಲು ನಿರೀಕ್ಷಿಸುತ್ತಾರೆ.

ಪರಾನುಭೂತಿ: ಗ್ರಾಹಕರು ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸುತ್ತಾರೆ. ಅವರು ಸಿಎಸ್‌ಆರ್ ಅನ್ನು ಬಯಸುತ್ತಾರೆ, ಅವರು ತಮ್ಮ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ನೋಡಲು ಸಿದ್ಧರಿದ್ದಾರೆ, ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಸಮಸ್ಯೆ ಇದ್ದಾಗ. ಅವರ ಮಾತು ಕೇಳುವ ಸಿಎಸ್‌ಆರ್ ಬೇಕು.

ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು ನಿರೀಕ್ಷಿಸುತ್ತಾರೆ:

- ವೇಗವಾಗಿ
- ಸ್ನೇಹಪರ
- ನಿಖರವಾದ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು

ಸಲಹೆ



- ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳನ್ನು ಅಳೆಯಲು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಿ.
- ಉತ್ಪನ್ನ/ಸೇವೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟ ಮತ್ತು ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಿ.
- ಕೇಳಿದರೆ ಉತ್ಪನ್ನದ ಮಿತಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ.
- ಗ್ರಾಹಕರ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ.
- ಸಾಧ್ಯವಾದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರ ಎಲ್ಲಾ ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಿ.

3.1.32 ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ

ಸನ್ನಿವೇಶ 1



ಹಲೋ, ಇದು ಫಾಸ್ಟ್‌ಬುಕಿಂಗ್ ಪ್ರೈಲಿ. ಲಿಮಿಟೆಡ್?



ಹೌದು. ಕರೆ ಮಾಡಿದ್ದಕ್ಕೆ ಧನ್ಯವಾದಗಳು ಸರ್. ನಿಮ್ಮ ಹೆಸರು, ಮಿಂಚಂಚೆ ಮತ್ತು ನೀವು ಪ್ರಯಾಣಿಸಲು ಬಯಸುವ ವರ್ಗವನ್ನು ನಾನು ತಿಳಿಯಬಹುದೇ?



ಹೌದು. ನನ್ನ ಹೆಸರು ಸುಶೀಲ್ ಸಕ್ಸೇನಾ... ಮತ್ತು ನಾನು ವ್ಯಾಪಾರ ವರ್ಗಕ್ಕೆ ಪ್ರಯಾಣಿಸಲು ಬಯಸುತ್ತೇನೆ. ಓಹ್ ಮತ್ತು ನಾನು ಹೇಳಲು ಮರೆತಿದ್ದೇನೆ, ನಾನು ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 11 ಗಂಟೆಗೆ ದೆಹಲಿಯನ್ನು ತಲುಪಲು ಬಯಸುತ್ತೇನೆ. ಹಾಗಾಗಿ ಅದಕ್ಕೆ ತಕ್ಕಂತೆ ಟಿಕೆಟ್ ಬುಕ್ ಮಾಡಿ.



ಖಂಡಿತ ಸರ್, ನಿಮ್ಮ ಅವಶ್ಯಕತೆಗೆ ತಕ್ಕಂತೆ ನಾನು ಟಿಕೆಟ್ ಬುಕ್ ಮಾಡುತ್ತೇನೆ. ನೀವು ಪಾವತಿಯನ್ನು ಹೇಗೆ ಮಾಡಲು ಬಯಸುತ್ತೀರಿ ಸರ್?



ನನ್ನ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಮೂಲಕ ಪಾವತಿಸಲು ಬಯಸುತ್ತೇನೆ.



ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಸರಿಯಾಗಿದೆ ಸರ್. ಇನ್ನು ಕೆಲವೇ ನಿಮಿಷಗಳಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮ ಇ-ಟಿಕೆಟ್ ಅನ್ನು ನೀವು ಪಡೆಯುತ್ತೀರಿ. ದಿನವು ಒಳ್ಳೆಯದಾಗಲಿ.

ಈ ಸನ್ನಿವೇಶದಲ್ಲಿ ನೀವು ಏನು ಗಮನಿಸಿದ್ದೀರಿ? ಸಿಎಸ್‌ಆರ್:

- ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸ್ವಾಗತಿಸಿದರು.
- ವಿವರಗಳನ್ನು ಬರೆದಿದ್ದಾರೆ.
- ತ್ವರಿತ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ನೀಡಿದರು.
- ತ್ವರಿತ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ.

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

ಹಲೋ, ಇವರು ಗ್ಲೋಬೋಕಾಮ್‌ನ ರವಿ. ನಾನು ನಿಮಗೆ ಹೇಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಲಿ?



ಹಾಯ್, ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಿದ ಹೊಸ ದೂರವಾಣಿಯನ್ನು ನಾನು ಖರೀದಿ ಮಾಡಲು ಬಯಸುತ್ತೇನೆ.



ಹಲವಾರು ಹೊಸ ಮಾದರಿಗಳಿವೆ, ನಿಮಗೆ ಏನು ಬೇಕು ಎಂದು ನನಗೆ ಹೇಗೆ ಗೊತ್ತು!



ಸರಿ, ನಾನು ಮಾದರಿ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಗಮನಿಸಿದ್ದೇನೆ. ಇದು P8975Y33 ಆಗಿದೆ



ಗ್ರಾಹಕರು ಕರೆ ಸಂಪರ್ಕ ಕಡಿತಗೊಳಿಸಿದ್ದಾರೆ....

ಕರೆಯಲ್ಲಿ ನೀವು ಏನು ಗಮನಿಸಿದ್ದೀರಿ? ಸಿಎಸ್‌ಆರ್:

- ಸೂಕ್ತವಲ್ಲದ ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಬಳಸಲಾಗಿದೆ.
- ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ಸಿದ್ಧರಿರಲಿಲ್ಲ.
- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವಾಗ್ವಾದ ನಡೆಸಿದರು.
- ಕೆಟ್ಟ ವರ್ತನೆ ತೋರಿದರು.

ಉತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯು ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ಮತ್ತು ಸಿಎಸ್‌ಆರ್‌ಗೆ ಬಹಳ ಮುಖ್ಯವಾಗಿದೆ:

- ತೃಪ್ತ ಗ್ರಾಹಕ ಪುನರಾವರ್ತಿತ ಗ್ರಾಹಕನಾಗುತ್ತಾನೆ.
- ಒಬ್ಬ ತೃಪ್ತ ಗ್ರಾಹಕರು 10 ಇತರ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಕರೆತರುತ್ತಾರೆ.
- ಸಂಸ್ಥೆಯ ಖ್ಯಾತಿಯು ಬೆಳೆಯುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನೀವೂ ಪ್ರಗತಿ ಹೊಂದುತ್ತೀರಿ.
- ಉತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯು ಪರೋಕ್ಷವಾಗಿ ನಿಮ್ಮ ಉತ್ತಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಪ್ರತಿಬಿಂಬಿಸುತ್ತದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಹಿರಿಯರಿಂದ ನೀವು ಮೆಚ್ಚುಗೆಯನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತೀರಿ.

3.1.33 ಉತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಒದಗಿಸಿ

ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದಲ್ಲಿ ನೀವು ಯಶಸ್ವಿಯಾಗಬೇಕಾದರೆ, ಉತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯನ್ನು ಹೇಗೆ ನೀಡಬೇಕೆಂದು ನೀವು ತಿಳಿದಿರಬೇಕು. ಹೇಗೆ ಎಂಬುದು ಇಲ್ಲಿದೆ:

- ನಿಮ್ಮ ಕರೆಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಕಾಯುವಂತೆ ಮಾಡಬೇಡಿ.
- ನೀವು ಅವುಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದ ಹೊರತು, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸುಳ್ಳು ಭರವಸೆಗಳನ್ನು ನೀಡಬೇಡಿ.
- ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಹೆಜ್ಜೆಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಿ.
- ತಾಂತ್ರಿಕ ಪರಿಭಾಷೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಗೊಂದಲಗೊಳಿಸಬೇಡಿ.
- ಪರಿಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಗ್ರಾಹಕರ ಬೂಟುಗಳಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮನ್ನು ಇರಿಸಿ.

3.1.34 ಸಾಮಾನ್ಯ ಸೌಜನ್ಯಗಳು

ವಿನಯಶೀಲತೆ, ನಡತೆ ಎಂಬ ಮೂರು ಸಾಮಾನ್ಯ ನಿದರ್ಶನಗಳನ್ನು ನಾವು ನೋಡಲಿದ್ದೇವೆ.

ಸನ್ನಿವೇಶ 1

ನಮಸ್ಕಾರ ಹೇಗಿದ್ದೀರಾ?
ನಿಮ್ಮ ತಾಯಿಗೆ ಹುಷಾರಿಲ್ಲ
ಅಂತ ಕೇಳಿದ್ದೆ. ಅವಳು
ಈಗ ಚೆನ್ನಾಗಿರುತ್ತಾಳೆ
ಎಂದು ನಾನು
ಭಾವಿಸುತ್ತೇನೆ ...

ಅವಳು ಈಗ ತುಂಬಾ
ಉತ್ತಮವಾಗಿದ್ದಾಳೆ.
ಬಂಟಿಯನ್ನು ಕೇಳಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ
ಧನ್ಯವಾದಗಳು!

ಸನ್ನಿವೇಶ 2

ಸರ್ಮೀರ್, ನೀವು ಈ
ಕುರ್ಚಿಯನ್ನು ಏಕೆ
ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಾರದು,
ನೀವು ಬಿಳಿಹಲಗೆಯ
ಪಕ್ಕದಲ್ಲಿರಬೇಕು.

ಧನ್ಯವಾದ ಶ್ರುತಿ!

ಸನ್ನಿವೇಶ 3



ನಾವು ಕೇವಲ ಮೂರು ರೀತಿಯ ಜನರ ನಿರ್ದರ್ಶನಗಳನ್ನು ನೋಡಿದ್ದೇವೆ. ಅವರು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿದ್ದು ಇತರರಿಗೆ ಸೌಜನ್ಯ ಮತ್ತು ಪರಿಗಣನೆ. ನಾವು ಸೇವಾ ಉದ್ಯಮದ ಭಾಗವಾಗಿದ್ದೇವೆ ಮತ್ತು ನಮ್ಮ ಭಾಷಣದಲ್ಲಿ ಸೌಜನ್ಯವು ನಮ್ಮ ಪಾತ್ರದ ಪ್ರಮುಖ ಭಾಗವಾಗಿದೆ.

3.1.35 ಕರೆಯನ್ನು ತೆರೆಯುವಾಗ ಸೌಜನ್ಯಗಳು

ನೀವು ಕರೆಯನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತೀರಿ ಎಂಬುದು ಎಲ್ಲಾ ವ್ಯತ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಮಾಡುತ್ತದೆ. ದೂರವಾಣಿಯಲ್ಲಿ ಬೆಚ್ಚಗಿನ, ಸಹಾಯಕವಾದ, ವೃತ್ತಿಪರ ಮತ್ತು ಸ್ನೇಹಪರ ಧ್ವನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರ ನೆಲೆಯನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಕರೆಯನ್ನು ತೆರೆಯುವಾಗ ಸೌಜನ್ಯವನ್ನು ಹೇಗೆ ಅನುಸರಿಸಬೇಕು ಎಂಬ ಕಲ್ಪನೆಯನ್ನು ನಿಮಗೆ ನೀಡುವ ಎರಡು ಸನ್ನಿವೇಶಗಳು ಇಲ್ಲಿವೆ.

ಸನ್ನಿವೇಶ 1:

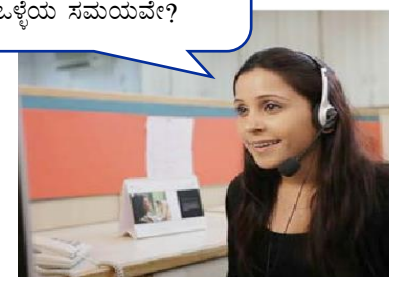


ಹಕರು ಕೋಪಗೊಂಡರು ಮತ್ತು ಅವಳು ದೂರವಾಣಿಯನ್ನು ಸ್ಥಗಿತಗೊಳಿಸಿದಳು. ಆಶ್ಚರ್ಯವೇನಿಲ್ಲ, ಏಕೆಂದರೆ, ಸಿಎಸ್‌ಆರ್ ತುಂಬಾ ಪ್ರಾಸಂಗಿಕ ಮತ್ತು ಪರಿಚಿತವಾಗಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಮತಿಯಿಲ್ಲದೆ ಅವರು ನೇರವಾಗಿ ಸೇವೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡಲು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿದರು.

ಈಗ ಅದೇ ಕರೆಯನ್ನು ಶ್ರುತಿ ಹೇಗೆ ನಿಭಾಯಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂಬುದನ್ನು ನೋಡೋಣ.

ಸನ್ನಿವೇಶ 2:

ಶುಭೋದಯ ಮೇಡಂ, ಮತ್ತು ಇಂದು ಹೇಗಿದ್ದೀರಿ? ಮಾತನಾಡಲು ಇದು ಒಳ್ಳೆಯ ಸಮಯವೇ?



ಶುಭೋದಯ ಮೇಡಂ, ಮತ್ತು ಇಂದು ಹೇಗಿದ್ದೀರಿ? ಮಾತನಾಡಲು ಇದು ಒಳ್ಳೆಯ ಸಮಯವೇ?



ಇದು ಟೀಕ್ ಎ ಟ್ರಿಪ್‌ನ ಶ್ರುತಿ. ನಿಮಗೆ ಕೇವಲ ಐದು ನಿಮಿಷಗಳು ಇದ್ದರೆ, ನಿಮ್ಮ ಜೇಬಿನಲ್ಲಿಯೂ ಸುಲಭವಾದ ಸುಂದರವಾದ ಬೇಸಿಗೆ ಪ್ಯಾಕೇಜ್ ಬಗ್ಗೆ ನಾನು ನಿಮಗೆ ಹೇಳಬಲ್ಲೆ!



ಹೌ! ಖಚಿತವಾಗಿ...ನೀವು ಯಾವ ಆಯ್ಕೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದೀರಿ?



ಇಂದು ಶ್ರುತಿ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಗೆದ್ದ ಸೌಜನ್ಯದ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಅಂಶವನ್ನು ನಾವು ಈಗ ನೋಡುತ್ತೇವೆ ... "ಶುಭೋದಯ ಮೇಡಮ್, ಮತ್ತು ನೀವು ಇಂದು ಹೇಗಿದ್ದೀರಿ?"

- ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಹಾರೈಸುವುದು ಮತ್ತು ಅವಳಲ್ಲಿ ನಿಜವಾದ ಆಸಕ್ತಿಯನ್ನು ತೋರಿಸುವುದು. "ಮಾತನಾಡಲು ಇದು ಒಳ್ಳೆಯ ಸಮಯವೇ?"
 - ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಕೂಲಕ್ಕಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸುವುದು. "ನಿಮಗೆ ಕೇವಲ ಐದು ನಿಮಿಷಗಳಿದ್ದರೆ..."
 - ಗ್ರಾಹಕರು ಆತುರಪಡುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಎರಡು ಬಾರಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುತ್ತಿದೆ.
- ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಕರೆಯನ್ನು ತೆರೆಯುವಾಗ ನೀವು ಗಮನಿಸಬಹುದಾದ ಕೆಲವು ಸೌಜನ್ಯಗಳು.

3.1.36 ಕರೆ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸೌಜನ್ಯಗಳು

ಕರೆಯನ್ನು ತೆರೆಯುವಾಗ ನೀವು ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಕೆಲವು ಸೌಜನ್ಯಗಳನ್ನು ನಾವು ನೋಡಿದ್ದೇವೆ, ಆದರೆ ಸಂಭಾಷಣೆಯ ಉದ್ದಕ್ಕೂ ನೀವು ಅವರೊಂದಿಗೆ ಮುಂದುವರಿಯಬೇಕು. ಇದನ್ನು ಚೆನ್ನಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವ ಎರಡು ನಿದರ್ಶನಗಳು ಇಲ್ಲಿವೆ.

ಸನ್ನಿವೇಶ 1:

ಕಳೆದ ಎರಡು ತಿಂಗಳಿನಿಂದ ನಿಮ್ಮ ದೂರವಾಣಿ ಬೆಳೆಪಟ್ಟಿ ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿದೆ ಎಂದು ಹೇಳಲು ನಾನು ಈಗಷ್ಟೇ ಕರೆ ಮಾಡಿದೆ ಸರ್.



ನನಗೆ ಗೊತ್ತು ನನಗೆ ಗೊತ್ತು. ನನ್ನ ಚಿಕ್ಕಪ್ಪ ತೀರಿಕೊಂಡರು ಮತ್ತು ನಾವು ಎರಡು ತಿಂಗಳಿನಿಂದ ಆಸ್ಪತ್ರೆಯಲ್ಲಿದ್ದೆವು.



ಯಿತು. ಹೇಗಿದ್ದರೂ ಈಗ ಮೊತ್ತ ರೂ. 2300. ಹಾಗಾದರೆ ನೀವು ಯಾವಾಗ ಪಾವತಿಸಬಹುದು?



ನಾನು ಹೇಳಿದ್ದು ನಿಮಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುತ್ತಿಲ್ಲವೇ? ಕುಟುಂಬದಲ್ಲಿ ಸಾವು ಸಂಭವಿಸಿದೆ! ಮತ್ತು ನಿಮಗಾಗಿ, ನಾನು ನಿಮ್ಮ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರೊಂದಿಗೆ ಮಾತನಾಡುತ್ತೇನೆ!

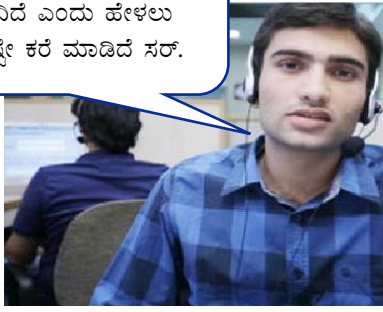


ಮೇಲಿನ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಯು ಸೂಕ್ಷ್ಮವಾಗಿತ್ತು. ಗ್ರಾಹಕನ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಪರಿಗಣನೆಯನ್ನು ತೋರಿಸದ ಕಾರಣ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಿಎಸ್‌ಆರ್ ವಿರುದ್ಧ ಕೋಪಗೊಂಡರು.

ಮತ್ತೊಬ್ಬ ಸಿಎಸ್‌ಆರ್ ಬಂಟಿ ಅದೇ ಕರೆಯನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂಬುದನ್ನು ನೋಡೋಣ.

ಸನ್ನಿವೇಶ 2:

ನಿಮ್ಮ ದೂರವಾಣಿ ಬೆಲೆಪಟ್ಟ ಮೇಲಿನ ಬಾಕಿ ಕಳೆದ ಎರಡು ತಿಂಗಳಿನಿಂದ ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿದೆ ಎಂದು ಹೇಳಲು ನಾನು ಈಗಷ್ಟೇ ಕರೆ ಮಾಡಿದೆ ಸರ್.



ನನಗೆ ಗೊತ್ತು. ನನ್ನ ಚಿಕ್ಕಪ್ಪ ತೀರಿಕೊಂಡರು ಮತ್ತು ನಾವು ಎರಡು ತಿಂಗಳಿನಿಂದ ಆಸ್ಪತ್ರೆಯಲ್ಲಿದ್ದೆವು.



ಅದನ್ನು ಕೇಳಲು ನಾನು ನಿಜವಾಗಿಯೂ ವಿಷಾದಿಸುತ್ತೇನೆ ಸರ್. ನನಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುತ್ತದೆ. ಮಾತನಾಡಲು ಇದು ಒಳ್ಳೆಯ ಸಮಯವೇ?



ಹೌದು, ಪರವಾಗಿಲ್ಲ, ಧನ್ಯವಾದಗಳು. ಮೊತ್ತವನ್ನು ನನಗೆ ತಿಳಿಸಿ.



ಖಂಡಿತ ಸರ್. ನೀವು ಕಷ್ಟಕರ ಸಮಯವನ್ನು ಎದುರಿಸುತ್ತಿರುವ ಕಾರಣ, ಮೊತ್ತವನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ನಾವು ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ನಿಮ್ಮ ಮನೆಗೆ ಕಳುಹಿಸುತ್ತೇವೆ...



ಇಂದು ಬಂಟಿ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಗೆದ್ದ ಸೌಜನ್ಯದ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಅಂಶವನ್ನು ನಾವು ಈಗ ನೋಡುತ್ತೇವೆ...

"ಅದನ್ನು ಕೇಳಲು ನನಗೆ ನಿಜವಾಗಿಯೂ ವಿಷಾದವಿದೆ ಸರ್. ನನಗೆ ಅರ್ಥವಾಗಿದೆ. ಹಾಗಾದರೆ ಮಾತನಾಡಲು ಇದು ಒಳ್ಳೆಯ ಸಮಯವೇ?"

• ಬಂಟಿ ಅವರು ನಿಜವಾದ ಸಹಾನುಭೂತಿಯನ್ನು ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸುತ್ತಾರೆ. ಮಾತನಾಡಲು ಇದು ಒಳ್ಳೆಯ ಸಮಯವೇ ಎಂದು ಎರಡು ಬಾರಿ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತದೆ.

"...ಖಂಡಿತವಾಗಿಯೂ ಸರ್. ನೀವು ಕಷ್ಟದಲ್ಲಿರುವುದರಿಂದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ನಿಮ್ಮ ಮನೆಗೆ ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸುತ್ತೇವೆ..."

• ಬಂಟಿ ಸಹಾಯಕವಾದ ಧ್ವನಿಯಲ್ಲಿ ಮಾತನಾಡುತ್ತಾನೆ. ಪರಿಗಣನೆಯನ್ನು ತೋರಿಸಲು ಅವನು ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸಹಾಯವನ್ನು ಸಹ ನೀಡುತ್ತಾನೆ.

ಕರೆ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನೀವು ಗಮನಿಸಬಹುದಾದ ಸೌಜನ್ಯಗಳ ಕುರಿತು ಕೆಲವು ಸಲಹೆಗಳು.

3.1.37 ದೂರವಾಣಿ ಶಿಷ್ಟಾಚಾರ

ಕರೆಗೆ ಉತ್ತರಿಸುವ ಮೊದಲು:

- ನೀವು ಬೀಪ್ ಕೇಳಿದ ತಕ್ಷಣ ಕರೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಿ. ಕರೆ ಮಾಡುವವರನ್ನು ಕಾಯುತ್ತಿರಬೇಡಿ. ನೀವು ಕರೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಮೊದಲು ಗ್ರಾಹಕರು ಸಂಪರ್ಕ ಕಡಿತಗೊಳಿಸಿದರೆ, ಅದು ಕೈಬಿಟ್ಟ ಕರೆ ಆಗುತ್ತದೆ!
- ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸ್ವಾಗತಿಸುವ ಮೂಲಕ ಕರೆ ತೆರೆಯಿರಿ. ನಿಮ್ಮನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ - ನಿಮ್ಮ ಹೆಸರು, ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ನೀವು ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಇಲಾಖೆ.

ಉದಾಹರಣೆಗೆ,

"ಶುಭೋದಯ. ಡು-ವೆಲ್ ಪಬ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗಳಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ಧನ್ಯವಾದಗಳು. ಇದು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯಿಂದ ಸನಯಾ. ನಾನು ನಿಮಗೆ ಹೇಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಬಹುದು?"

3.1.37 ದೂರವಾಣಿ ಶಿಷ್ಟಾಚಾರ

- ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸ್ವಾಗತಿಸುವ ಮೂಲಕ ಕರೆ ತೆರೆಯಿರಿ. ನಿಮ್ಮನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ - ನಿಮ್ಮ ಹೆಸರು, ನಿಮ್ಮ ಕಂಪನಿಯ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ನೀವು ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಇಲಾಖೆ.

ಉದಾಹರಣೆ,

"ಹೌದು ಸರ್. ನಾನು ಈಗಷ್ಟೇ ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ್ದೇನೆ, ನಿಮಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ನಾವು ಕಳುಹಿಸಬಹುದು. ಇದು 3 ರಿಂದ 5 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಅದು ನಿಮಗೆ ಸರಿಯೇ ಸರ್?"

- ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ತಡೆಹಿಡಿಯುವ ಮೊದಲು ಯಾವಾಗಲೂ ಅವರ ಅನುಮತಿಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಿ.

ಉದಾಹರಣೆ,

"ರಿಯಾಯಿತಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ. ಸರಿ, ಸರ್ ನಾನು ನನ್ನ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕನೊಂದಿಗೆ ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕಾಗಿದೆ. ನಾನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವಾಗ ನಿಮ್ಮನ್ನು ಒಂದು ನಿಮಿಷ ತಡೆಹಿಡಿಯಬಹುದೇ? ಧನ್ಯವಾದಗಳು ಸರ್."

- ನೀವು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಹೆಚ್ಚು ಸಮಯ ತಡೆಹಿಡಿಯಬೇಕಾದರೆ, ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ಅವನಿಗೆ ಅಥವಾ ಅವಳಿಗೆ ತಿಳಿಸಲು ಹಿಂತಿರುಗಿ. ಸತ್ತ ಗಾಳಿಯನ್ನು ಎಂದಿಗೂ ಬಿಡಬೇಡಿ.

ಉದಾಹರಣೆ,

"ಸರ್, ನಿಮ್ಮನ್ನು ಕಾಯುತ್ತಿರುವುದಕ್ಕೆ ಕ್ಷಮಿಸಿ. ನನ್ನ ಉನ್ನತ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತಿರುವಾಗ, ಅವರು ಇನ್ನೊಂದು ನಿಮಿಷ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಸಾಧ್ಯತೆಯಿದೆ. ಮಿಂಚ್ಚಣಿಯಲ್ಲಿ ಉಳಿಯಲು ನಾನು ನಿಮ್ಮನ್ನು ವಿನಂತಿಸುತ್ತೇನೆ. ಧನ್ಯವಾದಗಳು ಸರ್."

- ನೀವು ಸೀನುವುದು, ಕೆಮ್ಮುವುದು ಅಥವಾ ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರು ಕೇಳಬಾರದೆಂದು ನೀವು ಏನನ್ನಾದರೂ ಮಾಡಬೇಕಾದರೆ, ಹಾಗೆ ಮಾಡಲು ನಿಶಬ್ದ ಬಟನ್ ಅನ್ನು ಬಳಸಿ.

ಕರೆಯನ್ನು ಮುಚ್ಚುವ ಮೊದಲು, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಧನ್ಯವಾದಗಳು. ಕರೆ ಮಾಡುವವರು ಮೊದಲು ಸ್ಥಗಿತಗೊಳ್ಳಲಿ.

ಉದಾಹರಣೆ,

"ಖಂಡಿತ ಸಾರ್, ಯಾವಾಗ ಬೇಕಾದರೂ! ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ಧನ್ಯವಾದಗಳು. ಶುಭದಿನದ ಶುಭಾಶಯಗಳು ಸರ್".

3.1.39 ದೂರವಾಣಿ ಶಿಷ್ಟಾಚಾರ ಮಾಡಬಾರದು

ಒಳಬರುವ ಅಥವಾ ಹೊರಹೋಗುವ ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾಡುವಾಗ ನೀವು ಏನು ಮಾಡಬಾರದು ಎಂಬುದನ್ನು ಎಚ್ಚರಿಕೆಯಿಂದ ಓದಿ.

- ದೂರವಾಣಿಯನ್ನು ಉತ್ತರಿಸದೆ ಬಿಡಬೇಡಿ. ಕರೆ ಕಳೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಅಪಾಯವಿದೆ.
- ಕರೆ ಮಾಡುವಾಗ ತಿನ್ನಬೇಡಿ, ಕುಡಿಯಬೇಡಿ ಅಥವಾ ಅಗಿಯಬೇಡಿ.
- ದೂರವಾಣಿ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಮಾತನಾಡುವಾಗ ಜೋರಾಗಿ ಕಿರುಚಬೇಡಿ ಅಥವಾ ನಗಬೇಡಿ.
- ಕರೆಯನ್ನು ಮುಗಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರು ಆತುರಪಡಬೇಡಿ.
- ಧ್ವನಿವರ್ಧಕ ಸಣ್ಣದೊಂದು ಶಬ್ದಗಳನ್ನು ಸಹ ಎತ್ತಿಕೊಳ್ಳುವುದರಿಂದ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಭಾರೀ ಉಸಿರಾಟವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಕೇಳುವುದರಿಂದ ಮುಖವಾಣಿ ಮೇಲೆ ಹೆಚ್ಚು ಉಸಿರಾಡಬೇಡಿ.
- ತಾಂತ್ರಿಕ ಪರಿಭಾಷೆಗಳು ಅಥವಾ ಗ್ರಾಮ್ಯಗಳನ್ನು ಬಳಸಬೇಡಿ.
- ಗ್ರಾಹಕರು ತಪ್ಪು ಮಾಡಿದರೂ ಅವರೊಂದಿಗೆ ವಾದ ಮಾಡಬೇಡಿ. ಸರಿಯಾದ ಸ್ವರ ಮತ್ತು ಭಾಷೆಯನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡು ನಿಮ್ಮ ಬಿಂದುವನ್ನು ಇರಿಸಿ.
- ಪರಿಸ್ಥಿತಿಯು ಎಷ್ಟು ಕಷ್ಟಕರವಾಗಬಹುದು ಎಂದು ಎಂದಿಗೂ ನಿಮ್ಮ ಕೋಪವನ್ನು ಕಳೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಡಿ.
- ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸುಳ್ಳು ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಬೇಡಿ.
- ಕರೆಯಲ್ಲಿ ವೈಯಕ್ತಿಕ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬೇಡಿ.

3.1.40 ದೂರವಾಣಿ ಶಿಷ್ಟಾಚಾರ ಮಾಡಬಾರದು

ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡುವಾಗ ನೀವು ಈ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾಗಿ ಅನುಸರಿಸಬೇಕು.

- ಗ್ರಾಹಕನನ್ನು ತಡೆಹಿಡಿಯುವ ಮೊದಲು ಯಾವಾಗಲೂ ಕೇಳಿ.
- ನೀವು ಕೆಮ್ಮು ಅಥವಾ ಸೀನಬೇಕಾದರೆ ನಿಶಬ್ದ ಬಟನ್ ಬಳಸಿ.
- ಗ್ರಾಹಕರು ಏನು ಹೇಳುತ್ತಾರೆಂದು ಎಚ್ಚರಿಕೆಯಿಂದ ಆಲಿಸಿ. ಅಡ್ಡಿ ಮಾಡಬೇಡಿ.
- ಆತುರವಿಲ್ಲದೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಮತ್ತು ನಿಧಾನವಾಗಿ ಮಾತನಾಡಿ.
- ತಾಳ್ಮೆಯಿಂದಿರಿ.
- ವಿನಯವಾಗಿರು.
- ಹೊರಹೋಗುವ ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾಡುವಾಗ ಒತ್ತಡ ಅಥವಾ ಆಕ್ರಮಣಕಾರಿಯಾಗಿರಬೇಡಿ.

3.1.41 ಮೊದಲ ಕರೆ

ಶ್ರೀಮತಿ ಶರ್ಮಾ: ಅದು ಕೆಟ್ಟ ಆಲೋಚನೆಯಲ್ಲ, ನನಗೆ ಇದೀಗ ಒಂದು ಬೇಕು. ದಯವಿಟ್ಟು ಸಂಜೆ ನಾಲ್ಕು ಗಂಟೆಗೆ ನನಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದೇ?

ಶೃತಿ: ಖಂಡಿತ ಮೇಡಂ, ಸಂಜೆ ನಾಲ್ಕು ಗಂಟೆಗೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಫೋನ್ ಮಾಡುತ್ತೇನೆ. ನಿಮ್ಮ ಸಮಯಕ್ಕೆ ಧನ್ಯವಾದಗಳು ಮತ್ತು ದಯವಿಟ್ಟು ಇಂದು ಅದ್ಭುತ ಕೊಡುಗೆಗಾಗಿ ಎದುರುನೋಡಬಹುದು!

ಶೃತಿ ಅವರು ಕೆಲವು ವಿಮರ್ಶಾತ್ಮಕ ಸರಿಯಾದ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಮಾಡಿದರು, ಅದು ಅವರ ಗ್ರಾಹಕರು ಏನು ಹೇಳಬೇಕೆಂದು ಆಸಕ್ತಿಯನ್ನುಂಟುಮಾಡಿತು. ಹಾಗಾದರೆ ಶೃತಿ ಬಳಸಿದ ತಂತ್ರಗಳನ್ನು ನೋಡೋಣ.

1. 'ಶುಭೋದಯ ಶ್ರೀಮತಿ ಶರ್ಮಾ'

ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸ್ವಾಗತಿಸಿ. ಸಾಧ್ಯವಾದಾಗಲೆಲ್ಲಾ, ಗ್ರಾಹಕರ ಹೆಸರನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿ, ಇದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಿಶೇಷ ಭಾವನೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.

2. 'ಮಾತನಾಡಲು ಇದು ಒಳ್ಳೆಯ ಸಮಯವೇ?'

ಗ್ರಾಹಕರು ಏನಾದರೂ ನಿರತರಾಗಿರಬಹುದು. ಆದ್ದರಿಂದ ಯಾವಾಗಲೂ ಮಾತನಾಡಲು ಅನುಮತಿಯನ್ನು ಕೇಳಿ.

1. 'ನೀವು ಉತ್ತಮ ಕೊಡುಗೆಯನ್ನು ಗೆದ್ದಿರುವ ಕಾರಣ ನಾನು ನಿಮ್ಮನ್ನು ಅಭಿನಂದಿಸಲು ಬಯಸುತ್ತೇನೆ... ಭಾರಿ 25% ರಿಯಾಯಿತಿ...'
- ನಿಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನಕ್ಕಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲಿ ಆಸಕ್ತಿಯನ್ನು ಹುಟ್ಟುಹಾಕಿ. ನೀವು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಅಭಿನಂದಿಸುವ ಮೂಲಕ ಪ್ರಾರಂಭಿಸಬಹುದೇ ಅಥವಾ ಅವನ/ಅವಳ ಕುತೂಹಲವನ್ನು ಕೆರಳಿಸುವಂತಹದನ್ನು ಹೇಳಬಹುದೇ ಎಂದು ನೋಡಿ.
2. ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಯೋಚಿಸಲು ಏನನ್ನಾದರೂ ಬಿಡಿ.
ನೀವು ರಿಯಾಯಿತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಪ್ರಸ್ತಾಪಿಸಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರ ಆಲೋಚನೆಗಳು ಅದರ ಮೇಲೆ ಸುಳಿದಾಡುತ್ತಿರಬೇಕು.
3. 'ನಿಮ್ಮ ಸಮಯಕ್ಕೆ ಧನ್ಯವಾದಗಳು ಮತ್ತು... ಇಂದು ಅದ್ಭುತ ಕೊಡುಗೆಗಾಗಿ ಎದುರುನೋಡಬಹುದು'.

ಕರೆಯ ಫಲಿತಾಂಶ ಏನೇ ಇರಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಧನ್ಯವಾದಗಳು.

ದೂರ-ಮಾರಾಟ ಕರೆ ಮಾಡಲು ಗುಣಗಳನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಬೇಕು:

- ಮಂಜುಗಡ್ಡೆಯನ್ನು ಕತ್ತರಿಸುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ
- ಸಭ್ಯತೆ

ಆದ್ದರಿಂದ ನಿಮ್ಮ ಮೊದಲ ಕರೆಯೊಂದಿಗೆ, ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಐಸ್ ಅನ್ನು ಕತ್ತರಿಸುವ ಕೌಶಲ್ಯವನ್ನು ನೀವು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಬೇಕು. ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ಸಭ್ಯರಾಗಿರಿ.

ಸಲಹೆ



- ಯಾವಾಗಲೂ ಬೆಚ್ಚಗಿನ ಮತ್ತು ಸ್ನೇಹಪರ, ಧನಾತ್ಮಕ, ವೃತ್ತಿಪರ, ಸಹಾಯಕವಾದ ಸಭ್ಯ ಮತ್ತು ಸೌಜನ್ಯದಿಂದ ಧ್ವನಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಿ.

3.1.42 ಅನುಸರಣಾ ಕರೆ

ಕಣ್ಣಿಗೆ ಕಾಣದಿರುವುದು ಮನಸ್ಸಿನಿಂದ ಹೊರಗಿದೆ! ಮತ್ತು ಆದ್ದರಿಂದ ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಅನುಸರಿಸಲು ಮುಖ್ಯವಾಗಿದೆ. ನಿಮ್ಮ ಕೊಡುಗೆ/ಉತ್ಪನ್ನ/ಸೇವೆಯ ಕುರಿತು ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೆನಪಿಸುತ್ತಿರಿ.

ಶ್ರುತಿ ಅವರ ಕರೆಯನ್ನು ಹೇಗೆ ಅನುಸರಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂಬುದನ್ನು ನೋಡೋಣ.

ಶ್ರುತಿ: 'ಶುಭ ಸಂಜೆ ಮೇಡಂ. ಇದು ಸ್ಟಾರ್ ಎಲೆಕ್ಟ್ರೋನಿಕ್ಸ್‌ನಿಂದ ಮತ್ತೆ ಶ್ರುತಿ. ನೀವು ಈಗ ಮಾತನಾಡಲು ಮುಕ್ತರಾಗಿದ್ದೀರಿ ಎಂದು ನಾನು ಭಾವಿಸುತ್ತೇನೆ? "

ಶ್ರೀಮತಿ ಶರ್ಮಾ: 'ಹಾಯ್ ಶ್ರುತಿ, ಹೇಳು. ಏನು ಕೊಡುಗೆ? "

ಶ್ರುತಿ: 'ಮೇಡಂ, ನಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯು ತನ್ನ 25 ನೇ ವಾರ್ಷಿಕೋತ್ಸವವನ್ನು ನಮ್ಮ ವಿಶೇಷ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬಟ್ಟೆ ಒಗೆಯುವ ಯಂತ್ರಗಳ ಮೇಲೆ ಕೆಲವು ಉತ್ತಮ ಕೊಡುಗೆಗಳನ್ನು ನೀಡುವ ಮೂಲಕ ಆಚರಿಸುತ್ತಿದೆ. ನೀವು ನಮ್ಮ ಅಂಗಡಿಗೆ ಬರಬಹುದಾದರೆ, ನಾವು ನಿಮಗೆ ಕೊಡುಗೆಗಳನ್ನು ನೀಡಬಹುದಾದ ಮಾದರಿಗಳನ್ನು ನಾವು ನಿಮಗೆ ತೋರಿಸಬಹುದು. "

ಶ್ರೀಮತಿ ಶರ್ಮಾ: 'ನಾನು ಈಗ ಹೊಸ ಯಂತ್ರವನ್ನು ಪಡೆಯಬೇಕೇ ಎಂದು ನನಗೆ ಖಚಿತವಿಲ್ಲ. ನಾನು ಈಗಾಗಲೇ ಅರೆ-ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ ಒಂದನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದೇನೆ.

ಶ್ರುತಿ: 'ನಾನು ಹಾಗೆ ಹೇಳಿದರೆ, ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ ಒಂದನ್ನು ಪಡೆಯುವುದು ನಿಮ್ಮ ಜೀವನವನ್ನು ಹೆಚ್ಚು ಸುಲಭಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ. ನೀವು ಕಚೇರಿ ಮತ್ತು ಮನೆ ಕೆಲಸದಲ್ಲಿ ತುಂಬಾ ಬ್ಯುಸಿಯಾಗಿರಬೇಕು. ಮತ್ತು ಇದು ಜೀವಮಾನದ ವಾರ್ಷಿಕೋತ್ಸವದ ಕೊಡುಗೆಯಾಗಿದೆ, ಮೇಡಮ್.

ಶ್ರೀಮತಿ ಶರ್ಮಾ: 'ಸರಿ, ನಾನು ಇಳಿಯುತ್ತೇನೆ ಮತ್ತು ನೋಡೋಣ ಎಂದು ನಾನು ಭಾವಿಸುತ್ತೇನೆ."

ಶ್ರುತಿ: 'ಅದು ಅದ್ಭುತವಾಗಿದೆ ಮೇಡಮ್. ನಿಮ್ಮನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಲು ನಾನು ಮಾರಾಟ ಸಿಬ್ಬಂದಿಗೆ ಹೇಳುತ್ತೇನೆ. ನಿಮಗೆ ನಮ್ಮ ವಿಳಾಸ ಗೊತ್ತು..ಅಲ್ಲವೇ? ಇದು 115 ಎಂಜಿ ರಸ್ತೆ. ನೀವು ಹೆಚ್ಚಿನ ವಿಚಾರಣೆಗಾಗಿ 1800022334466 ಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದು. ನಾನು ಅದನ್ನು ಪುನರಾವರ್ತಿಸಬೇಕೇ... ಸರಿ ಅದ್ಭುತವಾಗಿದೆ. ನಾಳೆ ನಿಮಗೆ ಕೆಲವು ಉತ್ತಮ ಬಟ್ಟೆ ಒಗೆಯುವ ಯಂತ್ರ ಮಾದರಿಗಳನ್ನು ತೋರಿಸಲು ನಾವು ಭಾವಿಸುತ್ತೇವೆ. ತುಂಬಾ ಧನ್ಯವಾದಗಳು ಮೇಡಮ್.'"

ಶ್ರುತಿ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಎರಡನೇ ಬಾರಿ ಕರೆ ಮಾಡಿದಳು

- ರಿಯಾಯಿತಿ ಕೊಡುಗೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಅವಳಿಗೆ ಹೇಳಲು.
 - ಉತ್ಪನ್ನದ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಅವಳಿಗೆ ತಿಳಿಸಲು.
 - ಅವಳನ್ನು ಅಂಗಡಿಗೆ ಆಹ್ವಾನಿಸಲು.
 - ಕೊಡುಗೆ ಪಡೆಯಲು ಅವಳನ್ನು ಮನವೊಲಿಸಲು.
1. ಸಾಧ್ಯವಾದರೆ, ಅಂಗಡಿಗೆ ತೆರಳಲು ಗ್ರಾಹಕರ ಮನವೊಲಿಸಿ. ಇದು ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ಅರ್ಥದಾರಿಯಲ್ಲೇ ಇದೆ. 'ನೀವು ಯಾವುದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನಮ್ಮ ಅಂಗಡಿಗೆ ಬರಲು ಸಾಧ್ಯವಾದರೆ.....
 2. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಚಿಸಿ. ಗ್ರಾಹಕರ ಜೀವನಶೈಲಿಗೆ ನಿಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ಹೊಂದಿಸಿ - ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಮಾರಾಟದ ತಂತ್ರ. 'ನಾನು ಹಾಗೆ ಹೇಳಿದರೆ, ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ ಒಂದನ್ನು ಪಡೆಯುವುದು ನಿಮ್ಮ ಜೀವನವನ್ನು ಹೆಚ್ಚು ಸುಲಭಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ. ನೀನು ತುಂಬಾ ನಿರತ ಆಗಿರಬೇಕು...'
 3. ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಮಾರಾಟದ ಪ್ರತಿಪಾದನೆಯನ್ನು ಕೆಲಸ ಮಾಡಿ, ಅಂದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ನಿಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ಏಕೆ ಖರೀದಿಸಬೇಕು. ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಹೇಳುವುದಾದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರ ಮನಸ್ಸಿನಲ್ಲಿರುವ ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ - "ಅದರಲ್ಲಿ ನನಗೇನು ...?"
 4. ಈ ಕೊಡುಗೆಯು ಸೀಮಿತ ಮತ್ತು ವಿಶೇಷವಾದದ್ದು ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರು ಭಾವಿಸಲಿ. '...ಇದು ಜೀವಮಾನದಲ್ಲಿ ಒಮ್ಮೆ ನೀಡುವ ವಾರ್ಷಿಕೋತ್ಸವದ ಕೊಡುಗೆ, ಮೇಡಂ.'

ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತವಾಗಿ, ಶ್ರುತಿ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ದೂರಮಾರಾಟ ಕರೆಗಾರ ಮಾಡಲು ಹೋಗುವ ಎಲ್ಲಾ ಗುಣಗಳನ್ನು ತೋರಿಸಿದರು

- ದೊಡ್ಡ ಮಾರಾಟಗಾರಿಕೆ.
- ಮನವೊಲಿಸುವುದು.
- ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ಸಭ್ಯತೆ.

ಮಾರಾಟದ ಮುನ್ನಡೆಯನ್ನು ರಚಿಸಿದ ನಂತರ, ನೀವು ಅದನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಅನುಸರಿಸಬೇಕು. ಇದು ಸರಳವಾಗಿ ತೋರುತ್ತದೆಯಾದರೂ, ಮಾರಾಟದ ಪ್ರಮುಖವು ನಿಮ್ಮ ಬೆರಳುಗಳ ಮೂಲಕ ಪರಿವರ್ತನೆಯಾಗುತ್ತದೆಯೇ ಅಥವಾ ಜಾರುತ್ತದೆಯೇ ಎಂಬುದನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ಹಲವು ಅಸ್ಥಿರಗಳಿವೆ. ಐದು ಸರಿಯಾದ ಅನುಸರಣಾ ತಂತ್ರಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸುವ ಮೂಲಕ, ನಿಮ್ಮ ಪರಿವರ್ತನೆ ದರವನ್ನು ನೀವು ಗರಿಷ್ಠಗೊಳಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಒಟ್ಟಾರೆ ಮಾರಾಟದ ಪ್ರಮಾಣವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಬೇಕು.

1. ಪ್ರತಿ ಮುನ್ನಡೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ:

ನೀವು ಅನುಸರಿಸಲು ಸರಿಯಾದ ಹಂತಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳದ ಹೊರತು ನೀವು ಮುನ್ನಡೆಯ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಎಂದಿಗೂ ತಿಳಿದಿರುವುದಿಲ್ಲ. ಕೆಲವು ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ದುರ್ಬಲವಾಗಿ ಕಾಣುವ ಮುನ್ನಡೆಯು ದೊಡ್ಡ ಮಾರಾಟಕ್ಕೆ ಕಾರಣವಾಗಬಹುದು, ಆದರೆ ಬಲವಾದದ್ದು ಏನನ್ನೂ ಉಂಟುಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಅದಕ್ಕಾಗಿಯೇ ನೀವು ಪ್ರತಿ ಮುನ್ನಡೆಯನ್ನು ಮಾರಾಟವನ್ನು ತರಬಹುದು ಮತ್ತು ದೀರ್ಘಾವಧಿಯ ಗ್ರಾಹಕರಾಗಬಹುದು ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಬೇಕು. ಮುನ್ನಡೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಸಂಖ್ಯೆಗಳ ಆಟವಾಗಿದೆ. ನೀವು ಮುಂದಕ್ಕೆ ಹಾಕುವ ಹೆಚ್ಚು ಪ್ರಯತ್ನ ಎಂದರೆ ನಿಮ್ಮ ಮಾರಾಟದ ಅಂಕಿಅಂಶಗಳು ಹೆಚ್ಚಿರಬೇಕು.

2. ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಆಟದ ಯೋಜನೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರಿ:

ಪ್ರತಿ ಮುನ್ನಡೆಯನ್ನು ಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಪೋಷಿಸುವುದು ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಅನುಸರಣೆಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವುದು ಮುಖ್ಯವಾಗಿದೆ. ನಿಮ್ಮ ನಿಖರವಾದ ಆಟದ ಯೋಜನೆಯು ಹಲವಾರು ಅಂಶಗಳ ಮೇಲೆ ಅವಲಂಬಿತವಾಗಿರುತ್ತದೆ, ಉದಾಹರಣೆಗೆ ನೀವು ಸರಾಸರಿ ಎಷ್ಟು ಮುನ್ನಡೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದೀರಿ, ನಿಮ್ಮ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ, ಇತ್ಯಾದಿ.

ನಿಮ್ಮ ವ್ಯಾಪಾರವು ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡಿದರೆ, ಮಾರಾಟ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ನೀವು ಬಯಸಬಹುದು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಉತ್ಪನ್ನ ವರ್ಗಗಳು. ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯು ತನ್ನ ನಿಯೋಜಿತ ವರ್ಗದಲ್ಲಿನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಪರಿಚಿತರಾಗಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಉತ್ತರಿಸುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು. ಎಲ್ಲಾ ಮುನ್ನಡೆಗಳನ್ನು ಸಮರ್ಪಕವಾಗಿ ಒಳಗೊಳ್ಳಲು ನೀವು ಇತರ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಅನುಸರಿಸಲು ಬಯಸುತ್ತೀರಿ. ಸ್ಥಿರವಾದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಹಲವಾರು ಮುನ್ನಡೆಗಳೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ, ಆಸಕ್ತಿಯನ್ನು ತೋರಿಸಿದ ಮುನ್ನಡೆಗಳನ್ನು ಮರು-ಸಂಪರ್ಕಿಸಲು ಮಾತ್ರ ಜವಾಬ್ದಾರಾಗಿರುವ ಉದ್ಯೋಗಿಯನ್ನು ನೀವು ಹೊಂದಲು ಬಯಸಬಹುದು, ಆದರೆ ಈಗಿನಿಂದಲೇ ಖರೀದಿಯನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಿದ್ಧವಾಗಿಲ್ಲ.

3. ತುರ್ತು ಪ್ರಜ್ಞೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರಿ:

ನಿಮ್ಮ ಪರಿವರ್ತನೆ ದರವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವ ಇನ್ನೊಂದು ಭಾಗವು ಪ್ರತಿ ಮಾರಾಟದ ಮುನ್ನಡೆಗೆ ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಬೇಗ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುವುದನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಹಾರ್ವರ್ಡ್ ಬ್ಯುಸಿನೆಸ್ ರಿವ್ಯೂ ಪ್ರಕಾರ, ಒಂದು ಗಂಟೆಯೊಳಗೆ ವಿಚಾರಣೆಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುವ ವ್ಯವಹಾರಗಳು ಒಂದು ಗಂಟೆಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಸಮಯ ಕಾಯುವ ವ್ಯವಹಾರಗಳಿಗಿಂತ ಏಳು ಪಟ್ಟು ಹೆಚ್ಚು ಮುನ್ನಡೆ ಸಾಧಿಸುವ ಸಾಧ್ಯತೆಯಿದೆ. 24 ಗಂಟೆಗಳ ನಂತರ, ಪರಿವರ್ತನೆ ಮಾಡುವ ಸಾಧ್ಯತೆಯು ತೀವ್ರವಾಗಿ ಇಳಿಯುತ್ತದೆ.

4. ಬಾಂಧವ್ಯ ಮತ್ತು ನಂಬಿಕೆಯನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಿ:

ಸಂಪರ್ಕವನ್ನು ಮಾಡಿದ ನಂತರ, ಪ್ರತಿ ಮುನ್ನಡೆಯನ್ನು ಗೆಲ್ಲುವುದು ನಿಮ್ಮ ವಿಶೇಷವಾಗಿರಬೇಕು. ಅನೇಕರು ಆರಂಭದಲ್ಲಿ ಸಂದೇಹಪಡುವ ಕಾರಣ, ಅವರ ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ನೀವು ಸಜ್ಜುಗೊಳಿಸಬೇಕು. ಇದನ್ನು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಕೆಲವು ವಿಧಾನಗಳಲ್ಲಿ ಮಾಡಬಹುದು. ಮೊದಲಿಗೆ, ನಿಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಆಳವಾದ ಜ್ಞಾನವನ್ನು ನೀವು ಹೊಂದಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ. ಇದು ವೃತ್ತಿಪರತೆಯ ಅರ್ಥವನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ವ್ಯವಹಾರದ ಧನಾತ್ಮಕ ಪ್ರತಿಬಿಂಬವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ. ಮುಂದೆ, ನೀವು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಸೌಜನ್ಯ ಮತ್ತು ಸ್ನೇಹಪರರಾಗಿರಬೇಕು. ಅಸಭ್ಯ ಅಥವಾ ಅಗೌರವ ತೋರುವುದಕ್ಕಿಂತ ವೇಗವಾಗಿ ಮುನ್ನಡೆಯನ್ನು ಯಾವುದೂ ಆಫ್ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಅಂತಿಮವಾಗಿ, ನೀವು ಪ್ರತಿ ನಾಯಕನ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಯಾರಾದರೂ ವಿಶಿಷ್ಟ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ, ಅವರಿಗೆ ಸರಿಹೊಂದಿಸಲು ನೀವು ಕೆಲಸ ಮಾಡಲು ಸಿದ್ಧರಾಗಿರಬೇಕು.

5. ನಿಮ್ಮ ಭರವಸೆಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ:

ಮುನ್ನಡೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವಾಗ ನಿಮ್ಮ ಚೌಕಾಶಿಯ ಅಂತ್ಯದವರೆಗೆ ಹಿಡಿದುಕೊಳ್ಳಿ. ನೀವು ಯಾರಿಗಾದರೂ ಉಚಿತ ಪ್ರಯೋಗ ಡೌನ್‌ಲೋಡ್ ಅಥವಾ ಮಾಹಿತಿ ಕರಪತ್ರವನ್ನು ಮಿಂಚಂಚೆ ಮಾಡುತ್ತೀರಿ ಎಂದು ನೀವು ಹೇಳಿದರೆ, ಅದನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಮಾಡಿ. ನಿಮ್ಮ ಭರವಸೆಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳದಿರುವುದು ನಿಮ್ಮ ಸಂಪೂರ್ಣ ಪ್ರಚಾರಕ್ಕೆ ಅತ್ಯಂತ ಹಾನಿಕಾರಕವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ವ್ಯಾಪಾರಕ್ಕೆ ಕೆಟ್ಟ ಹೆಸರನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. "ಭರವಸೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಹೆಚ್ಚಿನದನ್ನು ನೀಡಲು" ಇದು ಸೂಕ್ತವಾಗಿದೆ. ಇದರರ್ಥ ನಿಮ್ಮ ನಾಯಕನ ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳನ್ನು ಮೀರಲು ನೀವು ಶ್ರಮಿಸಬೇಕು.

ನಿಮ್ಮ ಮುನ್ನಡೆಗಳಿಂದ ಹೆಚ್ಚಿನದನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸ್ಥಿರವಾದ ವೃತ್ತಿಪರತೆಯ ಅಗತ್ಯವಿದೆ. ಪ್ರತಿ ಮುನ್ನಡೆಯನ್ನು ತಲುಪಲು ಸಮಯವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲು ಉತ್ತಮ ಮಾರ್ಗವಾಗಿದೆ. ಪ್ರತಿ ಮುನ್ನಡೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಸಮರ್ಥವಾದ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದು, ಪರಿವರ್ತನೆಗಳನ್ನು ಗರಿಷ್ಠಗೊಳಿಸುವಾಗ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸುಗಮಗೊಳಿಸಬೇಕು. ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುವುದರಿಂದ ನೀವು ಬಿಸಿ ದಾರಿಗಳನ್ನು ಲಾಭ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡಬಹುದು. ಅಲ್ಲದೆ, ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿ ಮಾರಾಟದ ಮುನ್ನಡೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಂಪರ್ಕ ಸಾಧಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಭರವಸೆಗಳನ್ನು ನೀಡುವುದು ನಿಮ್ಮ ವ್ಯಾಪಾರವನ್ನು ಯಶಸ್ಸಿಗೆ ಇರಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

3.1.43 ದೂರ-ಮಾರಾಟದ ಕರೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸವಾಲುಗಳು

ದೂರ-ಮಾರಾಟವು ಅಂದುಕೊಂಡಷ್ಟು ಸುಲಭವಲ್ಲ. ದೂರ-ಮಾರಾಟ ಕರೆ ಅದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಕಠಿಣ ಮತ್ತು ಸೂಕ್ಷ್ಮವಾಗಿರಬೇಕು! ವಿವಿಧ ಗ್ರಾಹಕರ ಈ ತುಣುಕುಗಳನ್ನು ನೋಡೋಣ.

1. ಸಿಟ್ಟಿಗೆದ್ದ ಗ್ರಾಹಕ: ನೀವು ಅಸಭ್ಯ ಮತ್ತು ಕೆರಳಿಸುವ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಭೇಟಿಯಾಗುವ ಸಾಧ್ಯತೆಯಿದೆ.
ಪರಿಹಾರ: ಅದನ್ನು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಡಿ; ಅವರು ನಿಮ್ಮೊಂದಿಗೆ ಅಸಭ್ಯವಾಗಿ ವರ್ತಿಸುವುದಿಲ್ಲ.
2. ಕರೆಗಳನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸುವ ಗ್ರಾಹಕರು: ಹೆಚ್ಚಿನ ಗ್ರಾಹಕರು ನಿಮ್ಮ ಕರೆಯನ್ನು ಪದೇ ಪದೇ ತಿರಸ್ಕರಿಸುವ ಸಾಧ್ಯತೆಯಿದೆ.
ಪರಿಹಾರ: ತಾಳ್ಮೆಯಿಂದಿರಿ. 10 ನಿರಾಕರಣೆಗಳು ಒಂದು ಮಾರಾಟಕ್ಕೆ ಕಾರಣವಾಗುತ್ತವೆ ಎಂಬುದನ್ನು ನೆನಪಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ, ಅದು ಯಶಸ್ಸಿಗೆ ಸೇರಿಸುತ್ತದೆ.
3. ನಿಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯನ್ನು ಬಯಸದ ಗ್ರಾಹಕರು: ಹೆಚ್ಚಿನ ಗ್ರಾಹಕರು ನಿಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯ ಅಗತ್ಯವಿಲ್ಲ ಎಂದು ಹೇಳುವ ಸಾಧ್ಯತೆಯಿದೆ.
ಪರಿಹಾರ: ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಹಾನುಭೂತಿ ಅಥವಾ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ ನಿಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯು ಗ್ರಾಹಕರ ಜೀವನಶೈಲಿಗೆ ಹೇಗೆ ಹೊಂದಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಕಂಡುಕೊಳ್ಳಿ.
ಯಾವಾಗಲೂ ನೆನಪಿಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಿ - ಗ್ರಾಹಕರು ಯೋಚಿಸುತ್ತಾರೆ - ಅದರಲ್ಲಿ ನನಗೇನು..? ಆದ್ದರಿಂದ ನಿಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನವು ಆ ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಉತ್ತರವನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು.
ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ, ದೂರ ಮಾರಾಟ ಕರೆ ಮಾಡುವಾಗ, ಇವುಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ:
 - ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲಿ ಆಸಕ್ತಿಯನ್ನು ಹುಟ್ಟುಹಾಕಿ.
 - ಇದು ಒಳ್ಳೆಯ ಸಮಯ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ ಅಥವಾ ಉತ್ತಮ ಸಮಯವನ್ನು ಕೇಳಿ.
 - ನಿಮ್ಮ ಕರೆಯ ನಂತರ ಗ್ರಾಹಕರು ಎದುರುನೋಡಲು ಏನನ್ನಾದರೂ ನೀಡಿ.



ಓ ದೇವರೇ! ನೀವು ಹುಡುಗರಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡುತ್ತಿರಿ! ನನಗೆ ಆಸಕ್ತಿ ಇಲ್ಲ... ದಯವಿಟ್ಟು ಕರೆ ಮಾಡುವುದನ್ನು ನಿಲ್ಲಿಸಿ.

ಇಲ್ಲ..ಕ್ಷಮಿಸಿ ನನಗೆ ಆಸಕ್ತಿ ಇಲ್ಲ.



ಸರಿ...ಆದರೆ..ಈ ಉತ್ಪನ್ನದಿಂದ ನನಗೆ ಯಾವುದೇ ಉಪಯೋಗವಿಲ್ಲ. ನನಗೆ ಇದು ಅಗತ್ಯವಿಲ್ಲ.



3.1.44 ಹೆಚ್ಚು-ಮಾರಾಟ ಅಥವಾ ಅಡ್ಡ-ಮಾರಾಟ ಹೇಗೆ

ದೂರ ಮಾರಾಟವನ್ನು ಮಾಡುವಾಗ ನೀವು ಹೆಚ್ಚು-ಮಾರಾಟ ಮತ್ತು ಅಡ್ಡ-ಮಾರಾಟ ತಂತ್ರಗಳನ್ನು ಸಹ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ಈ ತಂತ್ರಗಳು ನಿಮ್ಮ ಕೆಳಗಿನ ಸಾಲು ದೊಡ್ಡ ವ್ಯತ್ಯಾಸವನ್ನು ಮಾಡಬಹುದು. ಹೆಚ್ಚು-ಮಾರಾಟ ಮತ್ತು ಅಡ್ಡ-ಮಾರಾಟವು ನಿಮ್ಮ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರ ನೆಲೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚು ಖರೀದಿಸಲು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚು ಆಗಾಗ್ಗೆ ಖರೀದಿಸಲು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾರಾಟದ ಆದಾಯವನ್ನು ಗಳಿಸಲು ನಿಮಗೆ ಅನುಮತಿಸುತ್ತದೆ.

ಹೆಚ್ಚು-ಮಾರಾಟ:

ಗ್ರಾಹಕರು ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ಖರೀದಿ ಮಾಡಲು ಸಿದ್ಧರಾಗಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ಈಗಾಗಲೇ ನಿಮ್ಮಿಂದ ಖರೀದಿಯನ್ನು ಮಾಡಿದ್ದರೆ, ನೀವು ತಕ್ಷಣವೇ ನವೀಕರಿಸಿ ಅಥವಾ ಒಪ್ಪಂದ ಸೇರಿಸಿದಾಗ ಉನ್ನತ-ಕೋಶ ಸಂಭವಿಸುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರಸಂಪರ್ಕ ಸೇವೆಯ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರಾಗಿದ್ದಾರೆ ಮತ್ತು ಕಳೆದುಹೋದ ಮತ್ತು ಕದ್ದ ದೂರವಾಣಿಯನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಲು ಕರೆ ಮಾಡಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಭಾವಿಸೋಣ, ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ನಾವು ಮೊದಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಳೆದುಹೋದದೂರವಾಣಿಯಲ್ಲಿ ಬಾರ್‌ಗಳನ್ನು ಇರಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತೇವೆ ಮತ್ತು ನಂತರ ನಾವು ವಿಮೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಅವರಿಗೆ ಅವಕಾಶ ನೀಡುತ್ತೇವೆ. ಅವರ ದೂರವಾಣಿ ಆದ್ದರಿಂದ ಅವರು ದೂರವಾಣಿಯನ್ನು ಕಳೆದುಕೊಂಡರೆ ಅದು ವಿಮೆ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಬರುತ್ತದೆ.

ಅಡ್ಡ-ಮಾರಾಟ:

ಅಡ್ಡ-ಮಾರಾಟವು ನಿಮ್ಮ ಶ್ರೇಣಿಯಿಂದ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಅಥವಾ ಪೂರಕ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಖರೀದಿಸಲು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು ವ್ಯಾಪಾರಗಳು ಬಳಸಬಹುದಾದ ತಂತ್ರವಾಗಿದೆ. ಖರೀದಿದಾರ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟಗಾರರ ಸಂಬಂಧವು ಉತ್ತಮವಾಗಿ ಸ್ಥಾಪಿತವಾಗಿರುವ ವ್ಯಾಪಾರ ಮಾರಾಟಕ್ಕೆ ವ್ಯಾಪಾರದಲ್ಲಿ ಇದು ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಎಂದು ಸಾಬೀತುಪಡಿಸಬಹುದು.

ಗ್ರಾಹಕರು ಬೆಲೆಪಟ್ಟಿ ವಿವಾದಕ್ಕಾಗಿ ದೂರಸಂಪರ್ಕ ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ಕರೆ ಮಾಡುತ್ತಿದ್ದಾರೆ ಮತ್ತು ಎಂಎಂಎಸ್ ನ ಶುಲ್ಕದಿಂದ ಸಂತೋಷವಾಗಿಲ್ಲ ಎಂದು ಭಾವಿಸೋಣ, ಅದು ಎಂಎಂಎಸ್ ಗೆ 5 ರೂ ಎಂದು ಭಾವಿಸೋಣ, ನಂತರ ನಾವು ಅವರಿಗೆ ಎಸ್‌ಎಂಎಸ್ ನ ಕಟ್ಟುಗಳನ್ನು ನೀಡಬಹುದು ಅದು ಕೇವಲ 100 ರೂಗಳಲ್ಲಿ 50 ಎಂಎಂಎಸ್ ಎಂದು ಭಾವಿಸೋಣ. ಕಟ್ಟುಗಳ ಅಡ್ಡ ಮಾರಾಟ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರಗಳಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಅಡ್ಡ ಮಾರಾಟದ ಯಶಸ್ವಿ ಉದಾಹರಣೆಯನ್ನು ನೋಡೋಣ.

ಸನ್ಯಾ: "ಸ್ವೈ ಟಿವಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ಧನ್ಯವಾದಗಳು! ನನ್ನ ಹೆಸರು ಸನ್ಯಾ, ನಾನು ನಿಮಗೆ ಹೇಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಬಹುದು? "

ಕರೆ ಮಾಡಿದವರು: "ನನ್ನ ಡಿಜಿಟಲ್ ಟಿವಿ ಬೆಲೆಪಟ್ಟಿ ಪಾವತಿಸಲು ನಾನು ಕರೆ ಮಾಡುತ್ತಿದ್ದೇನೆ. "

ಸನ್ಯಾ: "ಸರಿ, ಖಂಡಿತ, ನಾನು ನಿಮ್ಮ ಖಾತೆ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದೇ?"

ಕರೆ ಮಾಡಿದವರು: "ಹೌದು! ಅದರ 123...."

ಸನ್ಯಾ: "ಧನ್ಯವಾದಗಳು, ದಯವಿಟ್ಟು ನಿಮ್ಮ ಹೆಸರೇನು? "

ಕರೆ ಮಾಡಿದವರು: "ನನ್ನ ಹೆಸರು ರವಿ"

ಸನ್ಯಾ: "ನಾನು ನಿಮ್ಮ ಬ್ಯಾಂಕ್ ವಿವರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದೇ"

ಕರೆ ಮಾಡಿದವರು: "ಹೌದು ಅದು....."

ಸನ್ಯಾ: "ಧನ್ಯವಾದಗಳು, ನಾನು ಪಾವತಿಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಂಡಿದ್ದೇನೆ. "

ಕರೆ ಮಾಡಿದವರು: "ಧನ್ಯವಾದಗಳು"

ಸನ್ಯಾ: "ನಾವು ಹೊಸ ಸೇವೆಯನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿದ್ದೇವೆ ಎಂದು ನಾನು ನಿಮಗೆ ಹೇಳಲು ಬಯಸುತ್ತೇನೆ, ಅಲ್ಲಿ ನೀವು ತಿಂಗಳಿಗೆ ನಿಮ್ಮ ಆಯ್ಕೆಯ ಯಾವುದೇ 5 ಚಲನಚಿತ್ರಗಳನ್ನು ತಿಂಗಳಿಗೆ @50 ಮಾತ್ರ ವೀಕ್ಷಿಸಬಹುದು ನೀವು ಆಸಕ್ತಿ ಹೊಂದಿದ್ದೀರಾ ಮತ್ತು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಲು ಬಯಸುತ್ತೀರಾ ? ನಾನು ನಿಮಗೆ 15 ದಿನಗಳವರೆಗೆ ಉಚಿತ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತೇನೆ.

ಕರೆ ಮಾಡಿದವರು: "ಓ ಸರಿ, ನಾನು ಯಾವ ಎಲ್ಲಾ ಚಲನಚಿತ್ರಗಳನ್ನು ವೀಕ್ಷಿಸಬಹುದು"

ಸನ್ಯಾ: "ನಾವು ಹಾಲಿವುಡ್ ಮತ್ತು ಬಾಲಿವುಡ್ ಎರಡರಲ್ಲೂ 20K ಚಲನಚಿತ್ರಗಳ ಸಂಗ್ರಹಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದೇವೆ, ನೀವು ಚಲನಚಿತ್ರವನ್ನು ಮಿಂಚ್ಚಣಿನಲ್ಲಿ ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಬಹುದು ಮತ್ತು ವಿನಂತಿಯ ಪ್ರಕಾರ ನಾವು ಅದನ್ನು ನಿಮಗಾಗಿ ಜಾಲನೆ ಮಾಡುತ್ತೇವೆ. "

ಕರೆ ಮಾಡಿದವರು: "ಓಹ್! ಅದು ಅದ್ಭುತವಾಗಿದೆ. "

ಸನ್ಯಾ: "ಈ ಜಾಲ ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಹೋಗಿ: skytv.com"

ಕರೆ ಮಾಡಿದವರು: "ಸರಿ ದಯವಿಟ್ಟು ಈ ಸೇವೆಯನ್ನು ಸೇರಿಸಿ. "

ಸನ್ಯಾ: "ಅದ್ಭುತವಾಗಿದೆ, ನಾನು ವಿನಂತಿಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಂಡಿದ್ದೇನೆ, ನೀವು ಒಳ್ಳೆಯ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಂಡಿದ್ದೀರಿ ಎಂದು ನಾನು ನಿಮಗೆ ಹೇಳುತ್ತೇನೆ, ನಾನು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಬಹುದೇ?"

ಕರೆ ಮಾಡಿದವರು: "ಇಲ್ಲ ಧನ್ಯವಾದಗಳು"

ಸನ್ಯಾ: "ಸರಿ, ಶುಭದಿನದ ಶುಭಾಶಯಗಳು"

ಸಲಹೆ



ಇಲ್ಲಿ, ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅಡ್ಡ-ಮಾರಾಟ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವಾಗ ಸಾಮಾನ್ಯ ತಪ್ಪುಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು ನಾವು ಮೂರು ಸರಳ ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ಒಟ್ಟಿಗೆ ಸೇರಿಸಿದ್ದೇವೆ:

- ಮಾರಾಟ ಮತ್ತು ಅಡ್ಡ-ಮಾರಾಟದ ಮೂಲಕ ಶಿಫಾರಸು ಮಾಡಲಾದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿರಬೇಕು. ಆದ್ದರಿಂದ, ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಆಲಿಸಿ ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಿ.
- ಯಶಸ್ವಿಯಾಗಿ ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ಅಥವಾ ಅಡ್ಡ-ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು, ನೀವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಗರಿಷ್ಠ ಮೌಲ್ಯವನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ.
- ಸಮಯ ಮತ್ತು ಸಂದರ್ಭಕ್ಕೆ ಹೆಚ್ಚು ಗಮನ ಕೊಡಿ. ಗ್ರಾಹಕರು ನಿರಾಶೆಗೊಂಡಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ದೂರು ನೀಡಲು ಕರೆ ಮಾಡುತ್ತಿದ್ದರೆ ಅಡ್ಡ ಮಾರಾಟ ಅಥವಾ ಮಾರಾಟವನ್ನು ವಿಳಂಬಗೊಳಿಸಿ ಅಥವಾ ಬಿಟ್ಟುಬಿಡಿ.
- ನಿಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಅಥವಾ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಖರೀದಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರ ಮೇಲೆ ಅನುಚಿತವಾಗಿ ಒತ್ತಡ ಹೇರಬೇಡಿ.

3.1.45 ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾರಾಟವನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸುವುದು

ನೆನಪಿಡಿ, ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಅಥವಾ ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಬಳಸುವ ಉಪಕರಣಗಳನ್ನು ನೇರ ಕರೆಗಳೊಂದಿಗೆ ನೇರವಾಗಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ನಡೆಯುವ ಎಲ್ಲಾ ಸಂಭಾಷಣೆಗಳನ್ನು ದೂರದಿಂದಲೇ ದಾಖಲೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಸಿಎಸ್‌ಆರ್ ಆಗಿ ನಿಮಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕರೆಗಳನ್ನು 'ಟ್ಯಾಕ್' ಮಾಡಲು ಉಪಕರಣಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಟ್ಯಾಕ್ ಮಾಡುವುದು ಎಂದರೆ ಮಾರಾಟಕ್ಕೆ ವಿಭಿನ್ನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿರಬಹುದು ಮತ್ತು ಮಾರಾಟವನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಅಥವಾ ತಿರಸ್ಕರಿಸಲು ವಿಭಿನ್ನ ಕಾರಣಗಳಿರಬಹುದು, ಈಗ ಕರೆ ಮುಗಿದ ನಂತರ ಸಲಹೆಗಾರರು ಆಂತರಿಕ ಕರೆ ಸಮೀಕ್ಷೆಯನ್ನು ಭರ್ತಿ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ, ಇದು ಉದ್ದೇಶವೇನು, ಕರೆ ಪರಿವರ್ತನೆಯಾಗಿದೆಯೇ ಮುಂತಾದ ಎಲ್ಲಾ ವಿವರಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ ಮಾರಾಟಕ್ಕೆ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲವಾದರೆ ಹೌದಾದರೆ ಯಾವ ಉತ್ಪನ್ನ ಮತ್ತು ಪಾವತಿಯ ವಿಧಾನವು ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಕರೆ ಮಾರಾಟದ ಕರೆಗೆ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಪರಿವರ್ತಿಸಲಾಗಿಲ್ಲ. ಕರೆ ಮಾರಾಟವಾಗಿ ಪರಿವರ್ತನೆಗೊಂಡರೆ, ಸಿಎಸ್‌ಆರ್ ನ ಕ್ರಮಗಳು ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಲು ವಿನಂತಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಉತ್ಪನ್ನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಮಿಂಚ್ಚಣಿ ವಿವರಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ, ಒಮ್ಮೆ ಆಂತರಿಕ ಸಮೀಕ್ಷೆಯನ್ನು ಸಿಎಸ್‌ಆರ್ ಮೂಲಕ ಇರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ನಂತರ ಗುಣಮಟ್ಟದ ತಂಡ ಅಥವಾ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರು ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ ದಾಖಲೆ ಪರಿಕರಗಳಿಂದ ಕರೆಯನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಬಹುದು ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಬಹುದು.

3.1.45 ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾರಾಟವನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸುವುದು

ನೆನಪಿಡಿ, ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಅಥವಾ ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಬಳಸುವ ಉಪಕರಣಗಳನ್ನು ನೇರ ಕರೆಗಳೊಂದಿಗೆ ನೇರವಾಗಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ನಡೆಯುವ ಎಲ್ಲಾ ಸಂಭಾಷಣೆಗಳನ್ನು ದೂರದಿಂದಲೇ ದಾಖಲೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಸಿಎಸ್‌ಆರ್ ಆಗಿ ನಿಮಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕರೆಗಳನ್ನು 'ಟ್ಯಾಕ್' ಮಾಡಲು ಉಪಕರಣಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಟ್ಯಾಕ್ ಮಾಡುವುದು ಎಂದರೆ ಮಾರಾಟಕ್ಕೆ ವಿಭಿನ್ನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿರಬಹುದು ಮತ್ತು ಮಾರಾಟವನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಅಥವಾ ತಿರಸ್ಕರಿಸಲು ವಿಭಿನ್ನ ಕಾರಣಗಳಿರಬಹುದು, ಈಗ ಕರೆ ಮುಗಿದ ನಂತರ ಸಲಹೆಗಾರರು ಆಂತರಿಕ ಕರೆ ಸಮೀಕ್ಷೆಯನ್ನು ಭರ್ತಿ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ, ಇದು ಉದ್ದೇಶವೇನು, ಕರೆ ಪರಿವರ್ತನೆಯಾಗಿದೆಯೇ ಮುಂತಾದ ಎಲ್ಲಾ ವಿವರಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ ಮಾರಾಟಕ್ಕೆ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲವಾದರೆ ಹೌದಾದರೆ ಯಾವ ಉತ್ಪನ್ನ ಮತ್ತು ಪಾವತಿಯ ವಿಧಾನವು ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಕರೆ ಮಾರಾಟದ ಕರೆಗೆ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಪರಿವರ್ತಿಸಲಾಗಿಲ್ಲ. ಕರೆ ಮಾರಾಟವಾಗಿ ಪರಿವರ್ತನೆಗೊಂಡರೆ, ಸಿಎಸ್‌ಆರ್ ನ ಕ್ರಮಗಳು ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಳುಹಿಸಲು ವಿನಂತಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಉತ್ಪನ್ನ ಮತ್ತು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಷರತ್ತುಗಳ ಮಿಂಚ್ಚಣಿ ವಿವರಗಳನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ, ಒಮ್ಮೆ ಆಂತರಿಕ ಸಮೀಕ್ಷೆಯನ್ನು ಸಿಎಸ್‌ಆರ್ ಮೂಲಕ ಇರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ನಂತರ ಗುಣಮಟ್ಟದ ತಂಡ ಅಥವಾ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರು ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ ದಾಖಲೆ ಪರಿಕರಗಳಿಂದ ಕರೆಯನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಬಹುದು ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಬಹುದು.

3.1.46 ಗೊಂದಲಕ್ಕೊಳಗಾದ ಗ್ರಾಹಕ ಯಾರು

ಗ್ರಾಹಕನು ವಿದ್ಯುನ್ಮಾನ ಅಂಗಡಿಯನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸುತ್ತಾನೆ. ಅವರು ವಿವಿಧ ಮಾದರಿಯ ದೂರವಾಣಿಗಳನ್ನು ನೋಡುತ್ತಿದ್ದಾರೆ. ಮಾರಾಟಗಾರನು ಸಹಾಯವನ್ನು ನೀಡುತ್ತಾನೆ

ಮಾರಾಟಗಾರ: "ಸರ್ ನಾನು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಬಹುದೇ?"

ಗ್ರಾಹಕ: " ಹೌದು, ನಾನು ದೂರವಾಣಿ ಖರೀದಿಸಲು ಬಯಸಿದ್ದೆ....ಉಹ್...ಹೇ ಈ ಲ್ಯಾಪ್‌ಟಾಪ್‌ಗಳು ಚೆನ್ನಾಗಿವೆ! ದಯವಿಟ್ಟು ನನಗೆ ಒಳ್ಳೆಯ ಲ್ಯಾಪ್‌ಟಾಪ್ ತೋರಿಸಿ.. ಮತ್ತು ಇವು ಐಪ್ಯಾಡ್‌ಗಳೇ? "

ಮಾರಾಟಗಾರ: "ಹೌದು ಸರ್. ನಾನು ನಿಮಗೆ ಕೆಲವು ಐಪ್ಯಾಡ್ ಮಾದರಿಗಳನ್ನು ತೋರಿಸುತ್ತೇನೆ. "

ಗ್ರಾಹಕ: "ಓಹ್...ಸರಿ.. ನಾನು ಅಂಗಡಿಯನ್ನು ನೋಡೋಣ. ನಾನು ನಂತರ ನಿಮ್ಮ ಬಳಿಗೆ ಹಿಂತಿರುಗುತ್ತೇನೆ! ಧನ್ಯವಾದಗಳು. (ಅಂಗಡಿಯನ್ನು ಬಿಡುತ್ತಾನೆ) "

ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಅವಶ್ಯಕತೆ ಅಥವಾ ಅವಶ್ಯಕತೆ ಇರಲಿಲ್ಲ ಎಂಬುದು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿದೆ. ದೂರವಾಣಿ, ಲ್ಯಾಪ್‌ಟಾಪ್ ಮತ್ತು ಐಪ್ಯಾಡ್‌ಗಳ ವಿವಿಧ ಮಾದರಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಅವರು ಆಕಸ್ಮಿಕವಾಗಿ ಕೇಳುತ್ತಿದ್ದರು. ತನಗೆ ಏನು ಬೇಕು ಅಥವಾ ತನಗೆ ಏನಾದರೂ ಬೇಕು ಎಂದು ಅವನು ತನ್ನ ಮನಸ್ಸು ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗಲಿಲ್ಲ! ಅವನು ಸುಮ್ಮನೆ ನೋಟ ವ್ಯಾಪಾರ ಮಾಡುತ್ತಿದ್ದ!

3.1.47 ಗೊಂದಲಕ್ಕೊಳಗಾದ ಗ್ರಾಹಕರ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳು

ಗೊಂದಲಕ್ಕೊಳಗಾದ ಅಥವಾ ಅಲೆದಾಡುವ ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾರು ಎಂಬುದನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ಇಲ್ಲಿ ಎರಡು ಸನ್ನಿವೇಶಗಳಿವೆ

ಸನ್ನಿವೇಶ 1

ಗ್ರಾಹಕರು ಹೊಸ ಹೂಡಿಕೆ ಯೋಜನೆಯ ಬಗ್ಗೆ ವಿಚಾರಿಸಲು ಕರೆ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ. ಹೀಗೇ ಆಗುತ್ತದೆ...

ಹಲೋ, ವಿಮಾ ರಕ್ಷಣೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಹೂಡಿಕೆ ಯೋಜನೆಯನ್ನು ನಾನು ಖರೀದಿಸಲು ಬಯಸುತ್ತೇನೆ. ನೀವು ಎಷ್ಟು ವಿಮಾ ರಕ್ಷಣೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತೀರಿ ಎಂದು ದಯವಿಟ್ಟು ನನಗೆ ತಿಳಿಸುವಿರಾ?



ಖಂಡಿತ ಸರ್, ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ನನಗೆ ಸಂತೋಷವಾಗುತ್ತದೆ. ನಮ್ಮಲ್ಲಿ ಈ ಯೋಜನೆ ಇದೆ....



ಉಹ್.. ಅಡ್ಡಪಡಿಸಲು ಕ್ಲಮಿಸಿ.. ಆದರೆ ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಮ್ಯಾಚುವಲ್ ಫಂಡ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸುತ್ತಿದೆಯೇ, ಹೌದು ಎಂದಾದರೆ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಯಾವುವು?



ಹೌದು ಸರ್, ನಾವು ಮ್ಯಾಚುವಲ್ ಫಂಡ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ವ್ಯವಹರಿಸುತ್ತೇವೆ. ನಮ್ಮ ಕೆಲವು ಉತ್ಪನ್ನಗಳು....



"ಉಹ್... ಸರಿ ನಾನು ನಿರ್ಧರಿಸಬೇಕು. ನಾನು ನಂತರ ಕರೆ ಮಾಡುತ್ತೇನೆ."



ಸನ್ನಿವೇಶ 2:

ನೀವು ಹಳೆಯ ಹಿಂದಿ
ಹಾಡುಗಳ ಎಂಪಿ3 ಸಿಡಿಗಳನ್ನು
ಇಟ್ಟುಕೊಳ್ಳುತ್ತೀರಾ?



ಹೌದು ಮಹನಿಯರೇ, ಆದೀತು
ಮಹನಿಯರೇ. ನಮ್ಮಲ್ಲಿ 50, 60
ಮತ್ತು 70 ರ ದಶಕದ
ಹಾಡುಗಳಿವೆ. ನೀವು ಯಾವುದನ್ನು
ಖರೀದಿಸಲು ಬಯಸುತ್ತೀರಿ?



ಓ ಮಹಾನ್! ನೀವು ಅದೇ
ಸಮಯದ ಡಿವಿಡಿ
ಚಲನಚಿತ್ರಗಳನ್ನು
ಹೊಂದಿದ್ದೀರಾ?



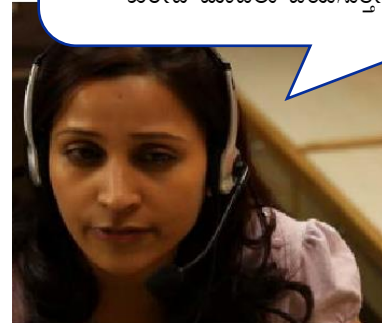
ಹೌದು ಸರ್.ನಾವು ಒಂದು ಸ್ಕ್ರೀಮ್
ಹೊಂದಿದ್ದೇವೆ ಅದರಲ್ಲಿ ನೀವು
ಡಿವಿಡಿ ಖರೀದಿಸಿದರೆ ನಿಮಗೆ
ಒಂದು ಎಂಪಿ3 ಸಿಡಿ ಉಚಿತವಾಗಿ
ಸಿಗುತ್ತದೆ.



ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಚಲನಚಿತ್ರಗಳ
ಬಗ್ಗೆ ಏನು?



ಹೌದು ಸರ್, ನಾವು ಮಾಡುತ್ತೇವೆ, ನೀವು
ಯಾವ ರೀತಿಯ ಸಿನಿಮಾಗಳನ್ನು
ನೋಡುತ್ತೀರಿ? ನಮ್ಮಲ್ಲಿ ಆಕ್ಷನ್, ಥ್ರಿಲ್ಲರ್,
ಹಾರರ್, ನಾಟಕ ಇತ್ಯಾದಿಗಳಿವೆ. ನೀವು ಏನು
ಖರೀದಿ ಮಾಡಲು ಬಯಸುತ್ತೀರಿ?





ಅಂಗಡಿಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ದೂರವಾಣಿ ಮೂಲಕ ಗೊಂದಲಕ್ಕೊಳಗಾದ ಗ್ರಾಹಕರು ಈ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ:

- ಯಾವುದೇ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಅಗತ್ಯವಿಲ್ಲ.
- ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಅಥವಾ ಸೇವೆಗಳ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಕುತೂಹಲವಿದೆ.
- ಅವನು/ಅವಳು ಏನನ್ನು ಖರೀದಿಸಲು ಬಯಸುತ್ತಾನೆ ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಖಚಿತವಾಗಿಲ್ಲ.
- ಖರೀದಿಯಲ್ಲಿ ಸ್ವಲ್ಪ ಆಸಕ್ತಿ ತೋರಿಸುತ್ತಾರೆ.
- ಖರೀದಿಸುವ ಯಾವುದೇ ಉದ್ದೇಶವಿಲ್ಲದೆ ಉತ್ಪನ್ನದ ಬಗ್ಗೆ ಬಹಳಷ್ಟು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳುತ್ತದೆ.

3.1.48 ಗೊಂದಲಕ್ಕೊಳಗಾದ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸುವುದು



ಗೊಂದಲಕ್ಕೊಳಗಾದ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ಕೆಲವು ಹಂತಗಳು ಇಲ್ಲಿವೆ.

ಹಂತ 1: ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಮೇಲೆ ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ ಮುಖ್ಯ ಕೊಡುಗೆಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನಿಧಾನವಾಗಿ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡಿ.

ಹಂತ 2: ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯತೆಗಳನ್ನು ಕಂಡುಹಿಡಿಯಲು ತನಿಖೆ ಮಾಡಿ.

ಬಳಸಬೇಕಾದ ನುಡಿಗಟ್ಟುಗಳು: "wh" ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು

Which one would you require?

What is the size of your washing load? How often would you use it?

When do you want delivery?

ಹಂತ 3: ಗ್ರಾಹಕರು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಲು ಆಯ್ಕೆಗಳನ್ನು ಮುಂದಿಡಿ.

ಹಂತ 4: ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಶಿಫಾರಸು / ಸಲಹೆ / ಸಲಹೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಸಲಹೆಯನ್ನು ತಳ್ಳಿಬೀಡಿ.

ಇದಕ್ಕಾಗಿ ನೀವು ನಿಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನ ಮತ್ತು ಪ್ರತಿस्ಪರ್ಧಿ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಉತ್ತಮ ಜ್ಞಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು.

ಬಳಸಲು ನುಡಿಗಟ್ಟುಗಳು:

ನಾನು ಶಿಫಾರಸು ಮಾಡುತ್ತೇನೆ....

ನಾನು ಸಲಹೆ ನೀಡಬಹುದೇ...

ಇದು ನಿಮ್ಮ ಅವಶ್ಯಕತೆಗೆ ಸರಿಹೊಂದಬಹುದು....

ನೀವು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಲು ಬಯಸುವಿರಾ....

ಹಂತ 5: ಪರಿಹಾರ ಆಧಾರಿತವಾಗಿರಿ. ಗ್ರಾಹಕರು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ನೀವು ಹೇಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಬಹುದು ಎಂಬುದನ್ನು ನೋಡಿ.

ಹಂತ 6: ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಮಯವನ್ನು ನೀಡಿ. ಯಾವುದೇ ಪ್ರಶ್ನೆಯೊಂದಿಗೆ ಮರಳಿ ಕರೆ ಮಾಡಲು ಗ್ರಾಹಕರು ಸ್ವಾಗತಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.

ಬಳಸಲು ನುಡಿಗಟ್ಟುಗಳು:

ಯಾವುದೇ ಸಹಾಯಕ್ಕಾಗಿ ನೀವು ಯಾವುದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಈ ಸಂಖ್ಯೆಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದು. ನಿಮಗೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ನಾವು ಸಂತೋಷಪಡುತ್ತೇವೆ.

3.1.49 ಬೇಡಿಕೆಯ ಗ್ರಾಹಕ ಯಾರು

ಇಂದಿನ ಆಧುನಿಕ ಯುಗದಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ನಿಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತ್ರವಲ್ಲದೆ ನಿಮ್ಮ ಪ್ರತಿಸ್ಪರ್ಧಿಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆಯೂ ಚೆನ್ನಾಗಿ ತಿಳಿದಿರುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ತಿಳಿದಿರುತ್ತಾರೆ.

ಸನ್ನಿವೇಶ 1

ಶ್ರುತಿ, ಒಬ್ಬ ಸಿಎಸ್‌ಆರ್ ವಿಮಾ ಪಾಲಿಸಿಯನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡುತ್ತಾಳೆ. ಏನಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ನೋಡೋಣ ...

ಶ್ರುತಿ: "ಹಲೋ ಮಿಸ್ಟರ್ ಶಾ, ನಾನು ಸ್ ಡಿ ಸ್ ಇನ್ಯುರೆನ್ಸ್ ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ಕರೆ ಮಾಡುತ್ತಿದ್ದೇನೆ. ನಮ್ಮ ವಿಶಿಷ್ಟ ವಿಮಾ ಯೋಜನೆಯ ಬಗ್ಗೆ ನಾನು ನಿಮ್ಮೊಂದಿಗೆ ಮಾತನಾಡಲು ಬಯಸುತ್ತೇನೆ. "

ಶ್ರೀ ಶಾ: "ನಿಮ್ಮ ವಿಮಾ ಸಂಸ್ಥೆಯು ನನ್ನ ಆಸ್ತಿ ಮತ್ತು ನನ್ನ ಕಾರು ಮತ್ತು ನನ್ನ ಜೀವನವನ್ನು ಒಂದೇ ಪಾಲಿಸಿಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ವಿಮೆ ಮಾಡುವುದೇ? "

ಶ್ರುತಿ: "ನಿಖರವಾಗಿ ಅಲ್ಲ ಸರ್, ಆದರೆ ನೀವು ಈ ನೀತಿಗಳನ್ನು ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾಗಿ ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಬಹುದು."

ಶ್ರೀ. ಶಾ: " ಇಲ್ಲ... ಇಲ್ಲ... ಇಲ್ಲ, ನನಗೆ ಮೂರುರಲ್ಲಿ-ಒಂದ ನೀತಿ ಬೇಕು. ಮತ್ತು, ನಾನು ಮೂರು ಪಾಲಿಸಿಗಳನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡುತ್ತಿರುವುದರಿಂದ ನೀವು ಪ್ರತಿ ಪಾಲಿಸಿಯ ಮೇಲೆ ನನಗೆ ರಿಯಾಯಿತಿ ನೀಡಬೇಕು. "

ಶ್ರುತಿ: " ನಾನು ನಿಮಗೆ ಕೊಡುಗೆ ಭರವಸೆ ಕೊಡಲು ಸಾಧ್ಯವಿಲ್ಲ ಸರ್, ಆದರೆ ನಾನು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತೇನೆ. "

ಶ್ರೀ. ಶಾ: "ನೀವು ಗರಿಷ್ಠ ಪ್ರಯೋಜನಗಳೊಂದಿಗೆ ಕಡಿಮೆ ವಿಮೆಯ ಕಂತು ಅನ್ನು ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡಿದರೆ ಅದು ಉತ್ತಮವಾಗಿರುತ್ತದೆ. "

ಸನ್ನಿವೇಶ 2

ಸಿಎಸ್‌ಆರ್ ಆಗಿರುವ ರವಿ ಅವರಿಗೆ ಲ್ಯಾಪ್‌ಟಾಪ್ ಖರೀದಿಸಲು ಬಯಸುವ ಶ್ರೀ ದೇಸಾಯಿ ಅವರಿಂದ ಕರೆ ಬರುತ್ತದೆ. ಶ್ರೀ ದೇಸಾಯಿ ಒಬ್ಬ ವಿಶಿಷ್ಟ ಬೇಡಿಕೆಯ ಗ್ರಾಹಕ. ರವಿ ಅವರು ಲ್ಯಾಪ್‌ಟಾಪ್ ಅನ್ನು ಶ್ರೀ ದೇಸಾಯಿ ಅವರಿಗೆ ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವ ಅಸಾಧಾರಣ ಕೆಲಸವನ್ನು ಮಾಡುತ್ತಾರೆ. ಹೇಗೆ ಎಂದು ತಿಳಿಯಲು ಮುಂದೆ ಓದಿ...

ಶ್ರೀ ದೇಸಾಯಿ: " ನಾನು 500 GB ಹಾರ್ಡ್ ಡಿಸ್ಕ್ ಹೊಂದಿರುವ ವೀಡಿಯೋ ಕ್ಯಾಮೆರಾವನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಹಗುರವಾದ ಲ್ಯಾಪ್‌ಟಾಪ್ ಅನ್ನು ಖರೀದಿಸಲು ಬಯಸುತ್ತೇನೆ. ಅಲ್ಲದೆ, ಲ್ಯಾಪ್‌ಟಾಪ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಉಚಿತ ಚೀಲ ಲಭ್ಯವಿದೆಯೇ ಎಂದು ಹೇಳಿ? "

ರವಿ: "ಖಂಡಿತ ಸರ್. ನೀವು ತಿಳಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಮಾದರಿಯನ್ನು ನಾವು ಹೊಂದಿದ್ದೇವೆ ಮತ್ತು ಲ್ಯಾಪ್‌ಟಾಪ್ ಜೊತೆಗೆ ನೀವು ಚೀಲವನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತೀರಿ. "

ಶ್ರೀ ದೇಸಾಯಿ: " ಸರಿ ಉಚಿತ ಅಂತರ್ಜಾಲ ಸಂಪರ್ಕ ಮತ್ತು ಉಚಿತ ಜೀವಮಾನದ ವೈರಸ್ ವಿರೋಧಿ ತಂತ್ರಾಂಶ ಬಗ್ಗೆ ಏನು? ಹಾಗೆಯೇ ನಾನು ಹೇಳಿದ ಲ್ಯಾಪ್ ಟಾಪ್ ಗೆ ಲೆದರ್ ಚೀಲ ಬೇಕಿತ್ತು. "

3.1.50 ಬೇಡಿಕೆಯಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸುವುದು ಹೇಗೆ



ಬೇಡಿಕೆಯಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸುವುದು ಸವಾಲಿನದ್ದಾಗಿರಬಹುದು. ಇದು ನಿಮ್ಮ ತಾಳ್ಮೆ ಮತ್ತು ನಿರ್ಣಯದ ನಿಜವಾದ ಪರೀಕ್ಷೆಯಾಗಿರಬಹುದು. ಸಿಎಸ್‌ಆರ್ ಆಗಿ ನೀವು ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಸ್ಪರ್ಧೆಯಲ್ಲಿ ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳುವುದು ಬಹಳ ಮುಖ್ಯ.

ಹಂತ 1: ಉತ್ಪನ್ನದ ಪ್ರಯೋಜನವನ್ನು ಸೂಚಿಸಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಅದನ್ನು ಏಕೆ ಖರೀದಿಸಬೇಕು.

ಹಂತ 2: ಬೇಡಿಕೆಯು ಅಸಮಂಜಸವಾಗಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರವಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ನೀವು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಬಹಳ ನಯವಾಗಿ ಆದರೆ ದೃಢವಾಗಿ ನಿರಾಕರಿಸಿ.

ಹಂತ 3: ಪ್ರತಿಸ್ಪರ್ಧಿಯ ಕೊಡುಗೆಗಿಂತ ಕೊಡುಗೆ ನಿಜವಾಗಿ ಹೇಗೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಸೂಚಿಸಿ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ನಿಮ್ಮ ಪ್ರತಿಸ್ಪರ್ಧಿಯನ್ನು ಎಂದಿಗೂ ಕೆಟ್ಟದಾಗಿ ಮಾತನಾಡಬೇಡಿ.

ಹಂತ 4: ಗ್ರಾಹಕರ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಸರಿಹೊಂದಿಸಬಹುದೇ ಅಥವಾ ಸರಿಹೊಂದಿಸಬಹುದೇ ಎಂದು ಉನ್ನತ ಅಧಿಕಾರಿಗಳನ್ನು ಕೇಳಿ.

ಹಂತ 5: ಎಂದಿಗೂ ತಾಳ್ಮೆ ಕಳೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಡಿ. ಉತ್ಪನ್ನದ ಅನನ್ಯ ಮಾರಾಟದ ಅಂಶಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತಾ ಇರಿ.

ಹಂತ 6: ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ಖರೀದಿಸಲು ಇದು ಉತ್ತಮ ನಿರ್ಧಾರ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಭರವಸೆ ನೀಡಿ.

ಹಂತ 7: 'ಆದೇಶವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು' ಬೆಚ್ಚಗಿನ ವರ್ಗಾವಣೆಯನ್ನು ಸೂಚಿಸುವ ಮೂಲಕ ಮಾರಾಟವನ್ನು ಮುಚ್ಚಿ.

3.1.51 ಯಾರು ವೆಚ್ಚ-ಪ್ರಜ್ಞೆಯ ಗ್ರಾಹಕರು

ಸನ್ನಿವೇಶ 1:

ಸಿಎಸ್‌ಆರ್ ಆಗಿರುವ ಶ್ರುತಿ, ನೀರು ಶುದ್ಧೀಕರಣವನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಕರೆದರು. ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ಅವಳು ತನ್ನ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಪ್ರಯತ್ನವನ್ನು ಮಾಡುತ್ತಾಳೆ, ಆದರೆ ವಿಫಲಗೊಳ್ಳುತ್ತಾಳೆ.

ಹಲೋ, ನಾನು ಎವರ್‌ಪ್ಯೂರ್ ವಾಟರ್ ಪ್ಯೂರಿಫೈಯರ್ಸ್ ಪ್ರೈವೇಟ್‌ನ ಪರವಾಗಿ ಕರೆ ಮಾಡುತ್ತಿದ್ದೇನೆ. ಲಿಮಿಟೆಡ್.



ನಿಮಗೆ ತಿಳಿದಿರುವಂತೆ, ನಮ್ಮ ನಗರದಲ್ಲಿ ಇತ್ತೀಚಿನ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ನೀರಿನಿಂದ ಹರಡುವ ರೋಗಗಳ ಅನೇಕ ಪ್ರಕರಣಗಳನ್ನು ನಾವು ಕೇಳುತ್ತಿದ್ದೇವೆ. ನಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಅಲ್ಟಾ ಎಫಿಶಿಯಂಟ್ ವಾಟರ್ ಪ್ಯೂರಿಫೈಯರ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಬಂದಿದೆ. ಇತರ ಯಾವುದೇ ಶುದ್ಧೀಕರಣಕ್ಕಿಂತ ಭಿನ್ನವಾಗಿ, ನಮ್ಮ ಶುದ್ಧೀಕರಣದಲ್ಲಿ ನೀರು ಐದು ಹಂತಗಳ ಶೋಧನೆಯ ಮೂಲಕ ಹೋಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದು ಯಾವುದೇ ವಿದ್ಯುತ್ ಬಳಸುವುದಿಲ್ಲ.

ನಿರೀಕ್ಷಿಸಿ.. ನಿರೀಕ್ಷಿಸಿ...ಮೊದಲು ಬೆಲೆ ಹೇಳು...



ಮೇಡಂ ಪ್ಯೂರಿಫೈಯರ್ ಬೆಲೆ ರೂ.1500.



1500? ಅದು ನನ್ನ ಬಜೆಟ್‌ನಲ್ಲಿಲ್ಲ. ನೀವು ಅಗ್ಗದ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದೀರಾ?

ಮೇಡಮ್ ವಾಸ್ತವವಾಗಿ ಈ ಮಾದರಿಯು ಅತ್ಯುತ್ತಮವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ನಾವು ಇದನ್ನು ಪರಿಚಯಾತ್ಮಕ ಕೊಡುಗೆಯ ಭಾಗವಾಗಿ ಮಾರಾಟ ಮಾಡುತ್ತಿದ್ದೇವೆ. ಈ ಮಾದರಿಯ ವಾಸವಿಕ ಬೆಲೆ ರೂ.2000

ಇಲ್ಲ ಇಲ್ಲ. ಇದು ತುಂಬಾ ದುಬಾರಿಯಾಗಿದೆ... ನನಗೆ ಆಸಕ್ತಿ ಇಲ್ಲ. ಧನ್ಯವಾದಗಳು...

ಸನ್ನಿವೇಶ 2:

ಕೆಲವು ರಜಾ ಪ್ಯಾಕೇಜ್‌ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ವಿಚಾರಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರು ಕರೆ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ.

ಗ್ರಾಹಕ: ನೀವು ಗೋವಾಕ್ಕೆ ಯಾವುದೇ ರಜಾದಿನದ ಪ್ಯಾಕೇಜ್‌ಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದೀರಾ? ನನ್ನ ಬಜೆಟ್ ಒಟ್ಟು ರೂ. ಸುಮಾರು 2 ದಿನಗಳವರೆಗೆ 7000 ರೂ.

ನೀವು ಗೋವಾಕ್ಕೆ ಯಾವುದೇ ರಜಾದಿನದ ಪ್ಯಾಕೇಜ್‌ಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದೀರಾ? ನನ್ನ ಬಜೆಟ್ ಒಟ್ಟು ರೂ. ಸುಮಾರು 2 ದಿನಗಳವರೆಗೆ 7000 ರೂ.

ಸರ್ ನಾನು ನಿಮಗಾಗಿ ಉತ್ತಮ ರಜಾದಿನದ ಪ್ಯಾಕೇಜ್ ಅನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದೇನೆ. ಈ ಪ್ಯಾಕೇಜ್‌ನಲ್ಲಿ ನೀವು ಗೋವಾದ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ರೆಸಾರ್ಟ್‌ನಲ್ಲಿ 7 ಹಗಲು ಮತ್ತು 7 ರಾತ್ರಿಗಳನ್ನು ಕಳೆಯಬಹುದು. ನಿಮ್ಮ ಕೊಠಡಿಯು ಖಾಸಗಿ ಪೂಲ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಕಡಲತೀರದ ನೋಟವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನೀವು ಪೂರಕ ಉಪಹಾರವನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತೀರಿ.

ಈ ಸನ್ನಿವೇಶಗಳಿಂದ, ನೀವು ಅದನ್ನು ಗಮನಿಸಬಹುದು:

- ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಉತ್ಪನ್ನ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳ ಹೊರತಾಗಿಯೂ ಗ್ರಾಹಕರು ಅದನ್ನು ಖರೀದಿಸಲು ನಿರಾಕರಿಸಿದರು.
- ಗ್ರಾಹಕರು ಬೆಲೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತ್ರ ಕಾಳಜಿ ವಹಿಸುತ್ತಿದ್ದರು ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಇತರ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ನಿರ್ಲಕ್ಷಿಸಿದ್ದಾರೆ.
- ಗ್ರಾಹಕನು ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ಖರೀದಿಸದಿರಲು ಒಂದೇ ಕಾರಣವೆಂದರೆ ಉತ್ಪನ್ನ/ಸೇವೆಯ ಅವನ ಬಜೆಟ್‌ಗೆ ಸರಿಹೊಂದುವುದಿಲ್ಲ.

ನೀವು ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಕರೆ ಮಾಡಿದಾಗ/ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದಾಗ, ಗ್ರಾಹಕರ ನಾಡಿಮಿಡಿತವನ್ನು ಅನುಭವಿಸಿ. ಅವನು/ಅವಳು ಕೇವಲ ಬೆಲೆಯಲ್ಲಿ ಆಸಕ್ತಿ ಹೊಂದಿದ್ದರೆ, ನೀವು ವೆಚ್ಚ ಪ್ರಜ್ಞೆಯ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದೀರಿ ಎಂದು ನಿಮಗೆ ಖಚಿತವಾಗಿ ತಿಳಿದಿದೆ. ಅಂತಹ ಗ್ರಾಹಕರು ಮೌಲ್ಯವರ್ಧನೆಯ ಸೇವೆಗಳು ಅಥವಾ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳು ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯ ಯಾವುದೇ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಲು ಹೆಚ್ಚು ಉತ್ಸುಕರಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ. ಅವರಿಗೆ, ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯ ಬೆಲೆ ಮಾತ್ರ ನಿರ್ಣಾಯಕ ಅಂಶವಾಗಿದೆ. ವೆಚ್ಚವು ಅವರ ಬಜೆಟ್‌ನೊಳಗೆ ಉತ್ತಮವಾಗಿದ್ದರೆ ಅವರು ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ಸುಲಭವಾಗಿ ಖರೀದಿಸುತ್ತಾರೆ.



ಸರಿ ಇದರ ಬೆಲೆ ಎಷ್ಟು ಪ್ರಾಕೇಜ್?

ಸರ್ ನಮ್ಮ ವೆಚ್ಚಗಳು ತುಂಬಾ ಸಮಂಜಸವಾಗಿದೆ, ಇದು ರೂ. ಪ್ರತಿ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ದಿನಕ್ಕೆ 500 ಮತ್ತು ಇದು ಹತ್ತಿರದ ರೈಲು ನಿಲ್ದಾಣ ಅಥವಾ ವಿಮಾನ ನಿಲ್ದಾಣದಿಂದ ಉಚಿತ ಪಿಕ್ ಅಪ್ ಮತ್ತು ಡ್ರಾಪ್ ಅನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ.



ಸರಿ ಇದರ ಬೆಲೆ ಎಷ್ಟು ಪ್ರಾಕೇಜ್?





ಸರಿ ಇದರ ಬೆಲೆ ಎಷ್ಟು ಪ್ರಾಕೇಜ್?

ಸರ್, ನಿಮ್ಮ ಬಜೆಟ್‌ಗೆ ಸರಿಹೊಂದುವ ಮತ್ತೊಂದು ಪ್ರಾಕೇಜ್ ಅನ್ನು ನಾವು ಹೊಂದಿದ್ದೇವೆ ಆದರೆ ನಿಮಗೆ ಉಚಿತ ಪಿಕ್ ಅಪ್ ಮತ್ತು ಡ್ರಾಪ್ ಸಿಗುವುದಿಲ್ಲ.



ಈ ಪ್ರಾಕೇಜ್‌ನಲ್ಲಿ ನಾವು ನಿಮಗೆ ಕಡಲತೀರದ ಕಡೆಗೆ ಕುಟೀರ ಅಥವಾ ಖಾಸಗಿ ಈಜುಕೊಳವನ್ನು ನೀಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಜನರು ರಜೆಗೆ ಹೋಗುವುದು ಅಪರೂಪ ಸರ್, ಅದನ್ನು ಏಕೆ ಸದುಪಯೋಗಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬಾರದು? ನಾನು ನಿಮಗೆ ನೀಡುತ್ತಿರುವ ಪ್ರಾಕೇಜ್ ನಮ್ಮಲ್ಲಿರುವ ಅತ್ಯುತ್ತಮವಾಗಿದೆ. ಇದು ನಿಮಗೆ ರೂ. 10,000.

3.1.52 ವೆಚ್ಚ-ಪ್ರಜ್ಞೆಯ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸುವುದು ಹೇಗೆ



ಹಂತ 1

ಉತ್ಪನ್ನದ ಪ್ರಯೋಜನವನ್ನು ಸೂಚಿಸಿ, ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಅದನ್ನು ಏಕೆ ಖರೀದಿಸಬೇಕು.

ಹಂತ 2

ಬೇಡಿಕೆಯು ಅಸಮಂಜಸವಾಗಿದ್ದರೆ ಅಥವಾ ನಿಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರವಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ನೀವು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಬಹಳ ನಯವಾಗಿ ಆದರೆ ದೃಢವಾಗಿ ನಿರಾಕರಿಸಿ.

ಹಂತ 3

ಪ್ರತಿಸ್ಪರ್ಧಿಯ ಕೊಡುಗೆಗಿಂತ ಆಫರ್ ನಿಜವಾಗಿಯೂ ಹೇಗೆ ಉತ್ತಮವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಸೂಚಿಸಿ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ನಿಮ್ಮ ಪ್ರತಿಸ್ಪರ್ಧಿಯನ್ನು ಎಂದಿಗೂ ಕೆಟ್ಟದಾಗಿ ಮಾತನಾಡಬೇಡಿ.

ಹಂತ 4

ಎಂದಿಗೂ ತಾಳ್ಮೆ ಕಳೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಡಿ. ಉತ್ಪನ್ನದ ಅನನ್ಯ ಮಾರಾಟದ ಅಂಶಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತಾ ಇರಿ.

ಹಂತ 5

ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ಖರೀದಿಸಲು ಇದು ಉತ್ತಮ ನಿರ್ಧಾರ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಭರವಸೆ ನೀಡಿ.

ಹಂತ 6

'ಆದೇಶವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು' ಬೆಚ್ಚಗಿನ ವರ್ಗಾವಣೆಯನ್ನು ಸೂಚಿಸುವ ಮೂಲಕ ಮಾರಾಟವನ್ನು ಮುಚ್ಚಿ.

ಸಲಹೆ



- ಏನನ್ನೂ ಖರೀದಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಒತ್ತಾಯಿಸಬೇಡಿ.
- ಮಾರಾಟವನ್ನು ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸಲು ರಿಯಾಯಿತಿಗಳು ಮತ್ತು ಉಚಿತ ಉಡುಗೊರೆಗಳನ್ನು ನೀಡಿ. ಉತ್ಪನ್ನದ ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಹೈಲೈಟ್ ಮಾಡಿ.
- ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯನ್ನು ಖರೀದಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅಗತ್ಯವನ್ನು ರಚಿಸಿ.

3.1.53 ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಹೇಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು



ರಸೆ, ಫುಕೆಟ್ ಮಾಲ್ ಹತ್ತಿರ, ಮುಂಬೈ - 400 0080."

ರವಿ: "ಮೇಡಂ, ನನ್ನನ್ನು ಕ್ಷಮಿಸಿ... ಪಿ ಎಚ್ ಯು ಕೆ ಇ ಟಿ? ನಾನು ಅದನ್ನು ಉಚ್ಚರಿಸುತ್ತೇನೆ ಮೇಡಂ. ದಯವಿಟ್ಟು ದೃಢೀಕರಿಸಿ. ಪಿ ಫಾರ್ ಪಾಪಾ, ಎಚ್ ಫಾರ್ ಹೋಟೆಲ್, ಯು ಫಾರ್ ಯುನಿಫಾರ್ಮ್, ಯು ಫಾರ್ ಕಿಲೋ, ಇ ಫಾರ್ ಎಕೋ, ಟಿ ಫಾರ್ ಟ್ಯಾಂಗೋ.. . ಫುಕೆಟ್?"

ಶ್ರೀಮತಿ ಶರ್ಮಾ: "ಹೌದು ಹೌದು... ಸರಿ... ಫುಕೆಟ್."

ರವಿ: "ತುಂಬಾ ಧನ್ಯವಾದಗಳು. ಮತ್ತು ನೀವು 19 ಲೀಟರ್ ಸಂಪೂರ್ಣ ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ ಮುಂಭಾಗದ ಲೋಡ್ ಮಾಡೆಲ್ ಸಂಖ್ಯೆ S2858 ಅನ್ನು ನೋಡುತ್ತಿದ್ದೀರಾ?"

ಶ್ರೀಮತಿ ಶರ್ಮಾ: "ಹೌದು ದಯವಿಟ್ಟು, ನೀವು ನನಗೆ ಜೀವನಕ್ಕಾಗಿ ಉಚಿತ ನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ನೀಡಬಹುದೇ?"

ರವಿ: "ಮೇಡಂ, ರಿಯಾಯಿತಿಯು ಉತ್ತಮ ಕೊಡುಗೆಯಾಗಿದೆ. ಇದು ಮೂರು ವರ್ಷಗಳವರೆಗೆ ಖಾತರಿ ಕರಾರುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ. ಮತ್ತು ನಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನವು ಉತ್ತಮ ಗುಣಮಟ್ಟದ್ದಾಗಿದ್ದು, ನಿಮಗೆ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಅಗತ್ಯವಿರುವುದಿಲ್ಲ... ಹಾಗಾಗಿ ನಾನು ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುತ್ತೇನೆ? ಮೇಡಂ, ಏನು ಮಾಡುತ್ತದೆ? ಪಾವತಿಯ ವಿಧಾನವೇ ನಗದು ಆನ್ ಡೆಲಿವರಿ ಅಥವಾ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್?"

ಶ್ರೀಮತಿ ಶರ್ಮಾ: ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್. ವೀಸಾ."

"ಅದು ಚೆನ್ನಾಗಿದೆ ಮೇಡಂ. ಪುನರಾವರ್ತಿತವಾಗಿ, ನೀವು 19 ಲೀಟರ್ ಸಂಪೂರ್ಣ ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ ಮುಂಭಾಗದ ಲೋಡ್ ಮಾಡಲ್ ಸಂಖ್ಯೆ S2858 ಅನ್ನು ಖರೀದಿಸುತ್ತಿರುವಿರಿ. ನೀವು ರೂ. 3000 ಹಣ ಪಾವತಿಯೊಂದಿಗೆ ರೂ. 15000 ಮೊತ್ತವನ್ನು ಪಾವತಿಸುವಿರಿ. ಬಾಕಿ 12,000 ಕ್ಕೆ, ಇವು 12 ತಿಂಗಳಿಗೆ ತಿಂಗಳಿಗೆ 1000 ಆಗಿರಿ ಮೇಡಂ. ನೀವು ನಮಗೆ ಪೋಸ್ಟ್‌ಡೇಟೆಡ್ ಚೆಕ್‌ಗಳನ್ನು ನೀಡಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ಅದು ಆರಾಮದಾಯಕವಾಗಿದ್ದರೆ ನಮ್ಮ ಪ್ರತಿನಿಧಿ ನಿಮ್ಮ ಮನೆಯಿಂದ ಅವುಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಬಹುದೇ?"

ಶ್ರೀಮತಿ ಶರ್ಮಾ: "ಹೌದು. ಸರಿ."

ರವಿ: "ಮೇಡಂ ನಾನು ನಿಮ್ಮನ್ನು ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತ ಸಾಲಿನಲ್ಲಿ ಇರಿಸುತ್ತೇನೆ, ಅಲ್ಲಿ ನೀವು ಕೇಳಿದಾಗ ನಿಮ್ಮ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ವಿವರಗಳನ್ನು ಪಂಚ್ ಮಾಡಬೇಕಾಗಬಹುದು. ನಾನು ವರ್ಗಾಯಿಸಬಹುದೇ? ಮೇಡಂ"

ಶ್ರೀಮತಿ ಶರ್ಮಾ: "ಸರಿ. ನನಗೆ ಏನಾದರೂ ಸಂದೇಹವಿದ್ದರೆ..."

ರವಿ: "ಚಿಂತಿಸಬೇಡಿ ಮೇಡಂ, ನಾನು ಸಂಪರ್ಕ ಕಡಿತಗೊಳಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಅಥವಾ ಕರೆಯನ್ನು ಬಿಡುವುದಿಲ್ಲ. ನಾನು ಈಗ ವರ್ಗಾಯಿಸಬಹುದಾದರೆ"

ಶ್ರೀಮತಿ ಶರ್ಮಾ: "ಸರಿ."

ರವಿ: "ಧನ್ಯವಾದಗಳು ಮೇಡಂ, ನೀವು ವಹಿವಾಟನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಿದ್ದೀರಿ. ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು 5 ರಿಂದ 7 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮ ಮನೆಗೆ ತಲುಪಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ನೀವು ವಿತರಣಾ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು-8919032856."

ಶ್ರೀಮತಿ ಶರ್ಮಾ: "ಸರಿ ಹಾಗಾದರೆ, ಧನ್ಯವಾದಗಳು."

ರವಿ: "ಖಂಡಿತ ಮೇಡಂ. ನಾನು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಬಲ್ಲೆಯೇ?"

ಶ್ರೀಮತಿ ಶರ್ಮಾ: "ಇಲ್ಲ ಅಷ್ಟೆ. ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷಿತವಾಗಿ ತಲುಪಿಸುವಂತೆ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳಿ. ಧನ್ಯವಾದಗಳು ರವಿ."

ರವಿ: "ಯಾವಾಗಲಾದರೂ ಮೇಡಂ. ನಾನು ಡೆಲಿವರಿಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತೇನೆ. ಶುಭ ದಿನ."

ಅದು ನಿಜವಾಗಿಯೂ ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ಆದೇಶವಾಗಿತ್ತು! ಈಗ ಹಂತಗಳನ್ನು ನೋಡೋಣ.

ಹಂತ 1

ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸ್ವಾಗತಿಸುವ ಮೂಲಕ ಯಾವಾಗಲೂ ತೆರೆಯಿರಿ. ನಂತರ ಕರೆ ಆದೇಶವನ್ನು ಮಾಡಲು ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿ. ಉತ್ಪನ್ನ ಮತ್ತು ಮಾದರಿಯ ಹೆಸರನ್ನು ಪೂರ್ಣವಾಗಿ ದೃಢೀಕರಿಸಿ.

ಹಂತ 2

ಗ್ರಾ.ಸ.ನಿ ನಿಂದ ಹಸ್ತಾಕ್ಷರವನ್ನು ನಿಧಾನವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಓದಿ. ಆತುರಪಡಬೇಡಿ ಅಥವಾ ಗೊಣಗಬೇಡಿ. ಮೊದಲು ಗ್ರಾಹಕರ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕೇಳಿ. ಈ ರೀತಿಯಾಗಿ, ನೀವು ಪುನರಾವರ್ತಿತ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ, ವಿವರಗಳನ್ನು ನಿಮ್ಮ ಗಣಕಯಂತ್ರದಲ್ಲಿ ತೋರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಹಂತ 3

ಗ್ರಾ.ಸ.ನಿ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ನಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಒದಗಿಸಿದ ವಿವರಗಳನ್ನು ನಿಖರವಾಗಿ ಬೆರಳಚ್ಚು ಮಾಡಿ. ಪದಗಳನ್ನು ದೃಢೀಕರಿಸಲು ನೌಕಾಪಡೆಯ ಕರೆ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಬಳಸಿ.

ಹಂತ 4

ನೀವು ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡುತ್ತಿದ್ದೀರಿ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಭರವಸೆ ನೀಡಿ.

ಹಂತ 5

ನಗದು ಅಥವಾ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಮೂಲಕ ಪಾವತಿ ವಿಧಾನವನ್ನು ದೃಢೀಕರಿಸಿ.

ಹಂತ 6

ಆದೇಶವನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಪುನರಾವರ್ತಿಸಲು ಮರೆಯದಿರಿ. ಗ್ರಾಹಕರು ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ದೃಢೀಕರಿಸಿ.

ಹಂತ 7

ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳ ಪ್ರಕಾರ ವಿತರಣಾ ಸಮಯವನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ. ನೀವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒಪ್ಪಿಸುವ ಮೊದಲು ವಿತರಣಾ ಸಮಯವನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.

ಹಂತ 8

ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಹಾಯಕ್ಕಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ನೀಡುವ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಬಿಡಿ. ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ನೀವು ಬೇರೆ ಏನಾದರೂ ಮಾಡಬಹುದೇ ಎಂದು ಕೇಳಿ.

3.1.55 ಗ್ರಾ .ಸ.ನಿ ತಂತ್ರಾಂಶ

ನೀವು ಆದೇಶವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತಿದ್ದರೆ, ನಿಮ್ಮ ಗಣಕಯಂತ್ರ ಪರದೆಯ ಮುಂದೆ ನಿಮಗೆ ಹಸ್ತಾಕ್ಷರ ಲಭ್ಯವಾಗುವುದರ ಪ್ರಯೋಜನವನ್ನು ನೀವು ಹೊಂದಿರುತ್ತೀರಿ. ಅದು ಗ್ರಾ.ಸ.ನಿ ತಂತ್ರಾಂಶಕ್ಕೆ ಧನ್ಯವಾದಗಳು. ಗಣಕಯಂತ್ರ ಸಿಸ್ಟಂನಲ್ಲಿನ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾ.ಸ.ನಿ ತಂತ್ರಾಂಶ ನಿಮಗೆ ಹಸ್ತಾಕ್ಷರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ನೀವು ಮಾಡಬೇಕಾಗಿರುವುದು ದೂರವಾಣಿಯಲ್ಲಿ ಗಣಕಯಂತ್ರ ಪರದೆಯಿಂದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಓದುವುದು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಗ್ರಾ.ಸ.ನಿ ನಲ್ಲಿ ಬೆರಳಚ್ಚು ಮಾಡುವುದು. ಆದೇಶದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸಿಸ್ಟಂನಲ್ಲಿ ಪ್ರವೇಶ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ. ಇದಕ್ಕೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಏಕಾಗ್ರತೆಯ ಅಗತ್ಯವಿರುತ್ತದೆ ಏಕೆಂದರೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಆದೇಶವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವಾಗ ನೀವು ಏಕಕಾಲದಲ್ಲಿ ಓದಬೇಕು, ಮಾತನಾಡಬೇಕು, ಕೇಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಬೆರಳಚ್ಚು ಮಾಡಬೇಕು.

3.1.55 ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಹಣಕಾಸಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹೇಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು

ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಅರ್ಜಿಗಳು ಅಥವಾ ವಿನಂತಿಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವಾಗ, ನೀವು ಆಗಾಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಸೂಕ್ಷ್ಮ ಹಣಕಾಸಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ಹಾಗೆ ಮಾಡುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಹೆಚ್ಚಾಗಿ ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ನೀತಿಗಳ ಮೇಲೆ ಅವಲಂಬಿತವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಹಣಕಾಸಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಪ್ರಮಾಣಿತ ಹಸ್ತಾಕ್ಷರವನ್ನು ನೋಡೋಣ.

ಇಲ್ಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಡಿಜಿಟಲ್ ಟಿವಿ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಪಾವತಿ ಮಾಡಲು ಬಯಸುತ್ತಾರೆ.

ಸಂಜಯ್: "ಸ್ಟೆ ಟಿವಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ಧನ್ಯವಾದಗಳು! ನನ್ನ ಹೆಸರು ಸಂಜಯ್, ನಾನು ನಿಮಗೆ ಹೇಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಬಹುದು? "

ಕರೆ ಮಾಡಿದವರು: " ನನ್ನ ಡಿಜಿಟಲ್ ಟಿವಿ ಬಿಲ್ ಪಾವತಿಸಲು ನಾನು ಕರೆ ಮಾಡುತ್ತಿದ್ದೇನೆ. "

ಸಂಜಯ್: "ಸರಿ, ಖಂಡಿತ, ನಾನು ನಿಮ್ಮ ಖಾತೆ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದೇ? "

ಕರೆಗಾರ: "ಹೌದು! ಇದು 123...."

ಸಂಜಯ್: "ಧನ್ಯವಾದಗಳು, ದಯವಿಟ್ಟು ನಿಮ್ಮ ಹೆಸರೇನು? "

ಕರೆ ಮಾಡಿದವರು: "ನನ್ನ ಹೆಸರು ರಶ್ಮಿ ಭಗತ್"

ಸಂಜಯ್: "ಈ ತಿಂಗಳು ನೀವು ಎಷ್ಟು ಪಾವತಿ ಮಾಡಲು ಬಯಸುತ್ತೀರಿ? "

ಕರೆ ಮಾಡುವವರು: " ನಾನು ನನ್ನ ಡೆಬಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಮೂಲಕ ಪಾವತಿಸಲು ಬಯಸುತ್ತೇನೆ. "

ಸಂಜಯ್: "ಖಂಡಿತ, ದಯವಿಟ್ಟು ನನಗೆ ನಿಮ್ಮ ಬ್ಯಾಂಕ್ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಿ. ನಿಮ್ಮ ಕಾರ್ಡ್ ಸಂಖ್ಯೆ ಏನು? "

ಕರೆ ಮಾಡುವವರು: "ಹೌದು, ನನ್ನ ಕಾರ್ಡ್ ಸಂಖ್ಯೆ 123456789."

ಸಂಜಯ್: "ಧನ್ಯವಾದಗಳು, ದಯವಿಟ್ಟು ನಿಮ್ಮ ಕಾರ್ಡ್ ಮುಕ್ತಾಯ ದಿನಾಂಕದ ಕುರಿತು ನನಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಿ. "

ಕರೆ ಮಾಡಿದವರು: "ಇದು 22/16. "

ಸಂಜಯ್: "ಧನ್ಯವಾದಗಳು ಮತ್ತು ಸಿವಿವಿ ಸಂಖ್ಯೆ ದಯವಿಟ್ಟು? "

ಕರೆ ಮಾಡಿದವರು: "ಸಿವಿವಿ ಎಂದರೇನು? "

ಸಂಜಯ್: "ಮೇಡಂ ಸಿವಿವಿ ಸಂಖ್ಯೆಯು ನಿಮ್ಮ ಡೆಬಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ನ ಹಿಂದಿನ ಪಟ್ಟಿಯ ಮೇಲೆ ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾಗಿ ಬರೆದಿರುವ ಮೂರು ಅಂಕಿ ಸಂಖ್ಯೆಯಾಗಿದೆ."

ಕರೆಗಾರ: "ಓಹ್! ಇದು 856 "

ಸಂಜಯ್: "ಧನ್ಯವಾದಗಳು, ನಾನು ಪಾವತಿಯನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಿದ್ದೇನೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಯಶಸ್ವಿಯಾಗಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲಾಗಿದೆ"

ಕರೆ ಮಾಡಿದವರು: "ಧನ್ಯವಾದಗಳು"

ಸಂಜಯ್: "ನಾನು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಬಹುದಾದ ಬೇರೆ ಏನಾದರೂ ಇದೆಯೇ? "

ಕರೆ ಮಾಡಿದವರು: "ಇಲ್ಲ ಧನ್ಯವಾದಗಳು? "

3.1.56 ಕೋಪಗೊಂಡ ಗ್ರಾಹಕ ಯಾರು

ಈ ಸನ್ನಿವೇಶಗಳನ್ನು ಒಮ್ಮೆ ನೋಡಿ.

ಸನ್ನಿವೇಶ 1

ಗ್ರಾಹಕ: "ಹಲೋ, ನಾನು ಕೆಲವು ಪುಸ್ತಕಗಳಿಗೆ ಅರ್ಜಿ ಮಾಡಿದ್ದೇನೆ ಮತ್ತು ಇಪ್ಪತ್ತು ದಿನಗಳಿಂದ ವಿತರಣೆಗಾಗಿ ಕಾಯುತ್ತಿದ್ದೇನೆ! ನಾನು ಕನಿಷ್ಠ ಮೂರು ಬಾರಿ ಕರೆ ಮಾಡಿದ್ದೇನೆ ಮತ್ತು ಈಗ ನಾನು ಅನಾರೋಗ್ಯದಿಂದ ಬಳಲುತ್ತಿದ್ದೇನೆ! "

CSR: "ಮೇಡಂ, ನಾನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ದಯವಿಟ್ಟು ನಿಮ್ಮ ಅರ್ಜಿ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ನಾನು ಹೊಂದಬಹುದೇ? "

ಗ್ರಾಹಕ: " ಏನು ನರಕ? ನಾನು ಪ್ರತಿ ಬಾರಿ ಕರೆ ಮಾಡಿದಾಗ, ನೀವು ಅರ್ಜಿ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಕೇಳುತ್ತಲೇ ಇರುತ್ತೀರಿ! ನೀವೆಲ್ಲರೂ ಏನು ಮಾಡುತ್ತಿದ್ದೀರಿ? ನಾನು ಹೇಳುತ್ತೇನೆ, ನನ್ನ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ರದ್ದುಮಾಡಿ, ಛೇ! ಮತ್ತು ಈ ಕರುಣಾಜನಕ ಸೇವೆಯ ಬಗ್ಗೆ ನಾನು ನಿಮ್ಮ ಉನ್ನತ ಅಧಿಕಾರಿಯೊಂದಿಗೆ ಮಾತನಾಡುವವರೆಗೆ ಕಾಯಿರಿ! "

ಸನ್ನಿವೇಶ 2

ಗ್ರಾಹಕ: " (ದಯೆಯಿಲ್ಲದ ದೊಡ್ಡ ಧ್ವನಿ -ಗ್ರಾಹಕ): ನಾನು ಇನ್ನೂ ನನ್ನ ಠೇವಣಿ ಹಣವನ್ನು ಏಕೆ ಸ್ವೀಕರಿಸಿಲ್ಲ? ಒಂದು ತಿಂಗಳಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಕಳೆದಿದೆ ಮತ್ತು ನಾನು ಕಾಯುತ್ತಿದ್ದೇನೆ. "

CSR: "ಮಿಸ್ಟರ್ ವರ್ಮಾ, ನೀವು ನಮಗೆ ನೀಡಿದ ಠೇವಣಿ ಚೀಟಿ ಉಲ್ಲೇಖ ಸಂಖ್ಯೆ ನಮ್ಮ ದಾಖಲೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಹೊಂದಿಕೆಯಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ನಿಮ್ಮ ಠೇವಣಿ ಚೀಟಿ ಇನ್ನೂ ಇದೆಯೇ? ನಾನು ಉಲ್ಲೇಖ ಸಂಖ್ಯೆಯೊಂದಿಗೆ ವಹಿವಾಟನ್ನು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಬೆನ್ನಟ್ಟಬಹುದು. "

ಗ್ರಾಹಕ: "ನಾನು ಪಟ್ಟಿಗಾಗಿ ನನ್ನ ಸಮಯವನ್ನು ಏಕೆ ವ್ಯರ್ಥ ಮಾಡಬೇಕು? ನೀನು ದಡ್ಡ ಮತ್ತು ಅಸಮರ್ಥನಾಗಿರುವುದು ನನ್ನ ಸಮಸ್ಯೆಯಲ್ಲ! "

CSR: "ಸರ್, ನೀವು ಏಕೆ ಹತಾಶರಾಗಿದ್ದೀರಿ ಎಂದು ನನಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನಾನು ಈ ವಿಷಯವನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಬಯಸುತ್ತೇನೆ. ದಯವಿಟ್ಟು ಠೇವಣಿ ಚೀಟಿಗಾಗಿ ಪ್ರಯತ್ನಿಸುವಿರಾ? "

ಗ್ರಾಹಕ: "ನಾನು ಮೂರ್ಖ ಎಂದು ನೀವು ಭಾವಿಸುತ್ತೀರಾ? ನಿಮ್ಮ ಹಾಳಾದ ಕೆಲಸವನ್ನು ಏಕೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಿಲ್ಲ? ನಾನು ಈಗ ಏನು ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ನಾನು ಭಾವಿಸುತ್ತೇನೆ? ನನಗೆ ಹಣದ ಅವಶ್ಯಕತೆಯಿದೆ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಮೂರ್ಖ ಸೇವೆಯಿಂದಾಗಿ ನಾನು ಅದನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಾಧ್ಯವಿಲ್ಲ. ನಾನು ನಿನ್ನನ್ನು ಸರಿಪಡಿಸುವವರೆಗೆ ನೀವು ಕಾಯಿರಿ! "

ಹಾಗಾದರೆ ಕೋಪಗೊಂಡ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು ಹೇಗೆ? ಸಹಜವಾಗಿ ಪದಗಳ ಸ್ವರ ಮತ್ತು ಆಯ್ಕೆಯಿಂದ! ಮತ್ತು ಬಳಸಿದ ಪದಗಳ ಆಯ್ಕೆಯು ಪ್ರಮಾಣ ಪದಗಳು, ಬೆದರಿಕೆಗಳು ಅಥವಾ ನಿಮಗೆ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಅವಮಾನವನ್ನು ಉಂಟುಮಾಡುವ ಪದಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವಾಗ, ನೀವು ವ್ಯವಹರಿಸಲು ನಿಂದನೀಯ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದೀರಿ ಎಂದು ನಿಮಗೆ ಖಚಿತವಾಗಿ ತಿಳಿದಿದೆ!

3.1.57 ಕೋಪಗೊಂಡ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸುವುದು ಹೇಗೆ



ಕೋಪಗೊಂಡ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸುವುದು ಸುಲಭವಲ್ಲ, ಏಕೆಂದರೆ ಇದು ನಿಮ್ಮ ಕೋಪ ಮತ್ತು ತಾಳ್ಮೆಯನ್ನು ಪರೀಕ್ಷಿಸುತ್ತದೆ. ಸಿಎಸ್‌ಆರ್‌ನಂತೆ ನೀವು ಸಿಟ್ಟಿಗೆದ್ದ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಎಚ್ಚರಿಕೆಯಿಂದ ನಿರ್ವಹಿಸದಿದ್ದರೆ, ನೀವು ಅವರನ್ನು ಕಳೆದುಕೊಳ್ಳುವಿರಿ ಅಥವಾ ಇನ್ನೂ ಕೆಟ್ಟದಾಗಿ ನಿಮ್ಮ ಮೇಲಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ವಿಷಯವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಿದ್ದೀರಿ ಎಂದು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳುವುದು ಬಹಳ ಮುಖ್ಯ.

ಈ ಸನ್ನಿವೇಶವನ್ನು ಒಮ್ಮೆ ನೋಡಿ.

ಸನ್ನಿವೇಶ: "ಗ್ರಾಹಕರು ಪ್ರಮುಖ ಸಭೆಗೆ ಹಾಜರಾಗಬೇಕು ಮತ್ತು ಅವರ ವಿಮಾನವು ವಿಳಂಬವಾಗಿದೆ. ಅವಳು ಕೋಪಗೊಂಡಿದ್ದಾಳೆ. ಅವಳು ಗ್ರಾಹಕ ಕೇಂದ್ರಕ್ಕೆ ಕರೆ ಮಾಡುತ್ತಾಳೆ ಮತ್ತು ಇದು ಏನಾಗುತ್ತದೆ..."

ಗ್ರಾಹಕ: "ಕೇಳು, ನಾನು ಸಂಜೆ 4 ಗಂಟೆಗೆ ಮುಂಬೈನಲ್ಲಿರಬೇಕು. ತುರ್ತು ಸಭೆಗೆ ಹಾಜರಾಗಲು. ಇನ್ನೂ ಮೂರು ಗಂಟೆಗಳ ಕಾಲ ಕಾಯಲು ನನಗೆ ಹೇಳಲಾಗಿದೆ! ನಿಮ್ಮ ಏರ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ಏನು ತಪ್ಪಾಗಿದೆ! "

CSR: "ನೀವು ವಿಮಾನನಿಲ್ದಾಣದಲ್ಲಿ ಇಷ್ಟು ದಿನ ಕಾಯುವುದು ಎಷ್ಟು ಹಠಾಶೆಯಾಗಿದೆ ಎಂದು ನಾನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬಲ್ಲೆ ಮೇಡಂ."

ಗ್ರಾಹಕ: "ಹಾಗಾದರೆ ನೀವು ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ಏನು ಮಾಡಲಿದ್ದೀರಿ, ಮೂರ್ಖ? "

CSR: "ಚಿಂತೆ ಮಾಡಬೇಡಿ ಮೇಡಂ. ಇನ್ನು 30 ನಿಮಿಷಗಳಲ್ಲಿ ಹೊರಡಲಿರುವ ಇನ್ನೊಂದು ವಿಮಾನದಲ್ಲಿ ನಾನು ನಿಮಗೆ ಬಿಸಿನೆಸ್ ಕ್ಲಾಸ್ ಸೀಟ್ ಅನ್ನು ಉಚಿತವಾಗಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮಾಡುತ್ತೇನೆ."

ಸಿಎಸ್‌ಆರ್ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸಿತು?

- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಅನುಭೂತಿ ಹೊಂದುವ ಮೂಲಕ
- ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಹೆಚ್ಚು ಸಂತೋಷಪಡಿಸುವ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಮೂಲಕ

ಹಂತ 1

ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸ್ವಾಗತಿಸಿ. ಗ್ರಾಹಕರು ನೀವು ಅವನನ್ನು/ಅವಳನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುವ ಮೊದಲು ಕಾಯಬೇಕಾಗಿದ್ದರೆ ಕ್ಷಮೆಯಾಚಿಸಿ.

ಹಂತ 2

ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಹಾನುಭೂತಿ. ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರು ಅವನು ಅಥವಾ ಅವಳು ಏನು ಹೋಗುತ್ತಿದ್ದಾರೆಂದು ನೀವು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಿದ್ದೀರಿ ಎಂದು ಹೇಳಿ.

ಹಂತ 3

ಗ್ರಾಹಕರು ಇತರ ವಿಷಯಗಳ ಕುರಿತು ಮಾತನಾಡಿದರೂ ಸಹ ಶಾಂತವಾಗಿರಿ ಮತ್ತು ಮುಖ್ಯ ಹಸ್ತಾಕ್ಷರಕ್ಕೆ ಅಂಟಿಕೊಳ್ಳಿ.

ಹಂತ 4

ಗ್ರಾಹಕರು ಕೂಗಿದರೆ, ಆಳವಾದ ಉಸಿರನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಿ ಮತ್ತು ಶಾಂತವಾಗಿ ಮುಂದುವರಿಯಿರಿ. ಗ್ರಾಹಕರು ನಿಮ್ಮ ಮೇಲೆ ಕೋಪಗೊಂಡಿಲ್ಲ, ಆದರೆ ಉತ್ಪನ್ನದ ಮೇಲೆ ಎಂದು ನೆನಪಿಡಿ. ಆದರೆ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ನಿಂದಿಸಬೇಡಿ ಎಂದು ನಯವಾಗಿ ಹೇಳಿ.

ಹಂತ 5

ಸಮಸ್ಯೆಯ ಮೂಲ ಕಾರಣವನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ನಯವಾಗಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಿ.

ಹಂತ 6

ದೋಷವು ಗ್ರಾಹಕರ ಕಡೆಯಿಂದ ಆಗಿದ್ದರೂ ಸಹ, ಎಂದಿಗೂ ಆಪಾದನೆಯ ಆಟವನ್ನು ಆಡಬೇಡಿ.

ಹಂತ 7

ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುವುದು ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪದೇ ಪದೇ ಭರವಸೆ ನೀಡಿ, ಮತ್ತು ಸಾಧ್ಯವಾದರೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ವೆಚ್ಚವಿಲ್ಲ. ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ಸಹಾನುಭೂತಿ ತೋರಿಸಿ.

ಹಂತ 8

ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿದ ನಂತರ ಪರಿಸ್ಥಿತಿ ಕೈ ಮೀರಿದರೆ ನಿಮ್ಮ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರಿಗೆ ಕರೆಯನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಿ.

ನೀವು ನೆನಪಿಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಲು ಇನ್ನೂ ಕೆಲವು ಅಂಶಗಳು ಇಲ್ಲಿವೆ:

- ಕರೆ ಮಾಡುವವರನ್ನು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಡಿ. ಅವರ ಪರಿಸ್ಥಿತಿ ಅಥವಾ ಅವರ ಮನಸ್ಥಿತಿಯಿಂದಾಗಿ ಅವರು ಅಸಭ್ಯವಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.
- ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ಶಾಂತವಾಗಿರಿ. ಗ್ರಾಹಕರ ಕೋಪವನ್ನು ಹೊರಹಾಕಲು ಅನುಮತಿಸಿ.
- ನಿಮ್ಮ ಜೀವನದ ಇತರ ಕ್ಷೇತ್ರಗಳಲ್ಲಿ ಶಾಂತವಾಗಿರುವುದನ್ನು ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡಿ - ಧ್ಯಾನವನ್ನು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಿ.
- ಉತ್ತಮ ಉತ್ಪನ್ನ ಜ್ಞಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿರಿ - ಇದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಭರವಸೆ ನೀಡಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.
- ಕರೆ ಮಾಡುವವರು ತುಂಬಾ ಅಸಭ್ಯವಾಗಿ ವರ್ತಿಸಿದರೆ ನಿರ್ವಾಹಕರಿಗೆ ಕರೆಯನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಿ.
- ಅನುಭೂತಿ ಮಾಡು. ಇದು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಶಾಂತಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ.
- ಮೂಲ ಕಾರಣವನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ನಯವಾಗಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಿ. ಇದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಭರವಸೆ ನೀಡುತ್ತದೆ.
- ಆಪಾದನೆಯ ಆಟವನ್ನು ಆಡಬೇಡಿ.
- ಪರಿಸ್ಥಿತಿ ಕೈ ಮೀರಿದರೆ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಮೇಲಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ.

3.1.58 ಸಂಗ್ರಹಣೆಯ ಕರೆಗಳು ಯಾವುವು

ಗ್ರಾಹಕರು ನಿಗದಿತ ದಿನಾಂಕದಂದು ಅಥವಾ ಮೊದಲು ಪಾವತಿಯನ್ನು ಮಾಡದಿದ್ದರೆ, ನೀವು ನೆನಪಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಕರೆಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹ ಕರೆಗಳು ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಕರೆಗಳು ಹೊರಹೋಗುವ ಕರೆಗಳು.

ಸಂಗ್ರಹಣೆಯ ಕರೆಗಳು ನಾಲ್ಕು ಪ್ರಕಾರಗಳಾಗಿವೆ:

- a. ಮಾಹಿತಿ ಕರೆ.
- b. ಮೃದು ಸಂಗ್ರಹ ಕರೆ.
- c. ಕಠಿಣ ಸಂಗ್ರಹ ಕರೆ.
- d. ದೂರು ನಿರ್ವಹಣೆ ಕರೆ.

ಸಾಮಾನ್ಯ ಸಂಗ್ರಹಣೆಯ ಕರೆಯ ಉದಾಹರಣೆಯನ್ನು ನೋಡೋಣ. ಬಂಟಿ, ಒಬ್ಬ ಸಿಎಸ್‌ಆರ್ ಶ್ರೀ ಕುಮಾರ್ ಗ್ರಾಹಕನನ್ನು ಕರೆಸುತ್ತಾನೆ.

ಬಂಟಿ: " ಶುಭೋದಯ ಸರ್, ಇದು ಬಂಟಿ, ಅಸಿಸ್ಟ್ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಪರವಾಗಿ ಕರೆ ಮಾಡುತ್ತಿದ್ದೇನೆ. ನಾನು ಶ್ರೀ ಕುಮಾರ್ ಅವರೊಂದಿಗೆ ಮಾತನಾಡುತ್ತಿದ್ದೇನೆಯೇ? "

ಶ್ರೀ ಕುಮಾರ್: "ಹೌದು, ಇದು ಶ್ರೀ ಕುಮಾರ್. "

ಬಂಟಿ: "ಸರ್, ನಿಮ್ಮ ವಸತಿ ಸಾಲಕೆ ಇಎಂಐ ಪಾವತಿಸುವ ಕೊನೆಯ ದಿನಾಂಕವು ಮುಗಿದಿದೆ ಎಂದು ನಿಮಗೆ ಹೇಳಲು ಇದು! "

ಶ್ರೀ ಕುಮಾರ್: "ಓಹ್ ಇದು? ನಾನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಮರೆತಿದ್ದೇನೆ. "

ಬಂಟಿ: "ಸರ್, ಈಗ ನೀವು ರೂ. 1000 ದಂಡದ ಜೊತೆಗೆ ಇಎಂಐ ಅನ್ನು ಪಾವತಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ನಾಳೆಯೊಳಗೆ ಇತ್ತೀಚಿನ ಇಎಂಐ ಅನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ನಾನು ನಿಮ್ಮನ್ನು ವಿನಂತಿಸುತ್ತೇನೆ.

ಶ್ರೀ ಕುಮಾರ್: "ಹೌದು, ನಾನು ಇಂದಿನ ಅಂತ್ಯದ ವೇಳೆಗೆ ಅದನ್ನು ಮಾಡುತ್ತೇನೆ."

ಅದು ಸಂಗ್ರಹಣೆಯ ಕರೆಗೆ ಉತ್ತಮ ಉದಾಹರಣೆಯಾಗಿದೆ. ಸಂಗ್ರಹಣೆ ಕರೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನೀವು ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಕೆಲವು ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಇಲ್ಲಿವೆ.

ಸಂಗ್ರಹಣೆ ಕರೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಕೆಲವು ಕಾರ್ಯಗಳು:

- ಯಾವಾಗಲೂ ನಿಮ್ಮ ಪಿಚ್ ಕಡಿಮೆ ಇರಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
- ಗ್ರಾಹಕರು ಎಷ್ಟೇ ಕಷ್ಟಪಟ್ಟರೂ ಸಭ್ಯ ಮತ್ತು ಶಾಂತ ಸ್ವರವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ.
- ಸ್ಪಂದಿಸುವ ಮತ್ತು ಪ್ರಾಂಪ್ಟ್ ಆಗಿರಿ.
- ನೀವು ಮಾರಾಟ ಮಾಡುತ್ತಿರುವ ಉತ್ಪನ್ನದ ಬಗ್ಗೆ ಉತ್ತಮ ಜ್ಞಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿರಿ.

ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಮಾತನಾಡುವಾಗ ನೀವು ಮಾಡಬಾರದ ಕೆಲಸಗಳು:

- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಮಾತನಾಡುವಾಗ ನಿಮ್ಮ ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಎಂದಿಗೂ ಎತ್ತಬೇಡಿ.
- ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಅವಮಾನಿಸುವ ಪದಗಳನ್ನು ಬಳಸಬೇಡಿ.
- ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸುಳ್ಳು ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಬೇಡಿ.

3.1.59 ಮಾಹಿತಿ ಕರೆ

ಬಂಟಿ, ಸಿಎಸ್‌ಆರ್ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ನಡುವೆ ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾದ ಸಂಭಾಷಣೆಯನ್ನು ಓದಿ.

ಗ್ರಾಹಕ: "ಹಲೋ."

ಬಂಟಿ: "ಶುಭೋದಯ ಸರ್, ನಾನು ಬಂಟಿ ಪ್ರವೃತ್ತಿ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಪರವಾಗಿ ಕರೆ ಮಾಡುತ್ತಿದ್ದೇನೆ. ನಾನು ಶ್ರೀ ಅಕ್ಷಯ್ ಅವರೊಂದಿಗೆ ಮಾತನಾಡುತ್ತಿದ್ದೇನೆಯೇ? "

ಅಕ್ಷಯ್: "ಹೌದು."

ಬಂಟಿ: "ಸರ್ ಈ ಕರೆ 567899 ನೊಂದಿಗೆ ಕೊನೆಗೊಳ್ಳುವ ನಿಮ್ಮ ಕಾರಿನ ಸಾಲ ಖಾತೆ ಸಂಖ್ಯೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದೆ.

ಸರ್ ಪ್ರಸ್ತುತ ತಿಂಗಳ ನಿಮ್ಮ ಪಾವತಿಯು ಫೆಬ್ರವರಿ 16 ರಂದು ಬಾಕಿಯಿದೆ ಎಂದು ನಿಮಗೆ ತಿಳಿಸಲು ಇದು. ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಪಾವತಿಸಲು ನಾನು ನಿಮ್ಮನ್ನು ವಿನಂತಿಸುತ್ತೇನೆ.

ಅಕ್ಷಯ್: "ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಧನ್ಯವಾದಗಳು; ನಾನು ಬೇಗನೆ ಅಗತ್ಯವನ್ನು ಮಾಡುತ್ತೇನೆ. "

ಬಂಟಿ: "ತುಂಬಾ ಧನ್ಯವಾದಗಳು ಸರ್. ದಿನವು ಒಳ್ಳೆಯದಾಗಲಿ."

ಈ ಕರೆಯಲ್ಲಿ ಬಂಟಿ ತನ್ನ ಪ್ರಸ್ತುತ ತಿಂಗಳ ಪಾವತಿಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಲು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಮಾತನಾಡುತ್ತಾನೆ. ಅಂತಹ ಕರೆಯನ್ನು ಮಾಹಿತಿ ಕರೆ ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ.

3.1.60 ವೃದ್ಧ ಸಂಗ್ರಹ

ಈಗ, ಗ್ರಾಹಕರು ಪ್ರಸ್ತುತ ತಿಂಗಳ ಪಾವತಿಯನ್ನು ತಪ್ಪಿಸುವ ಮತ್ತು ಸಿಎಸ್‌ಆರ್ ಬಂಟಿಯಿಂದ ಕರೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ಈ ಸನ್ನಿವೇಶವನ್ನು ನೋಡಿ.

ಗ್ರಾಹಕ: "ಹಲೋ."

ಬಂಟಿ: "ಶುಭೋದಯ ಸರ್, ನಾನು ಯುನೈಟೆಡ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಪರವಾಗಿ ಬಂಟಿ ಕರೆ ಮಾಡುತ್ತಿದ್ದೇನೆ. ನಾನು ಶ್ರೀ ರೋಹಿತ್ ಜೊತೆ ಮಾತನಾಡುತ್ತಿದ್ದೇನೆಯೇ? "

ರೋಹಿತ್: "ಹೌದು."

ಬಂಟಿ: " ಸರ್ ಈ ಕರೆ 6789 ರೊಂದಿಗೆ ಕೊನೆಗೊಳ್ಳುವ ನಿಮ್ಮ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಸಂಖ್ಯೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದೆ. ಸರ್ ನಿಮ್ಮ ಕಾರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಬಾಕಿ ಇರುವ ಪ್ರಸ್ತುತ ತಿಂಗಳ ಪಾವತಿಯನ್ನು ನೀವು ತಪ್ಪಿಸಿಕೊಂಡಿದ್ದೀರಿ ಎಂದು ನಿಮಗೆ ನೆನಪಿಸಲು ಇದು. ದಂಡದ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು ನಾನು ಅದನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ಪಾವತಿಸಲು ವಿನಂತಿಸುತ್ತೇನೆ.

ರೋಹಿತ್: " ಕರೆಗೆ ಧನ್ಯವಾದಗಳು; ನಾನು ಆದಷ್ಟು ಬೇಗ ಪಾವತಿ ಮಾಡಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತೇನೆ.

ಬಂಟಿ: "ತುಂಬಾ ಧನ್ಯವಾದಗಳು ಸರ್. ಒಳ್ಳೆ ದಿನವಾಗಲಿ."

ಅಂತಹ ಕರೆ, ಸಿಎಸ್‌ಆರ್ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ತಪ್ಪಿದ ಪಾವತಿಯನ್ನು ನಿಧಾನವಾಗಿ ನೆನಪಿಸಲು ಮಾತನಾಡುವುದನ್ನು ಮೃದು ಸಂಗ್ರಹ ಕರೆ ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ.

3.1.61 ಕಠಿಣ ಸಂಗ್ರಹ ಕರೆ

ಇಲ್ಲಿ ಇನ್ನೊಂದು ಸನ್ನಿವೇಶವಿದೆ.

ಗ್ರಾಹಕ: "ಹಲೋ."

ಬಂಟಿ: " ಶುಭ ಸಂಜೆ ಸರ್, ನಾನು ಬಂಟಿ ಫ್ಯಾಚರ್ ಫೈನಾನ್ಸಿಯಲ್ ಪರವಾಗಿ ಕರೆ ಮಾಡುತ್ತಿದ್ದೇನೆ. ನಾನು ಶ್ರೀ ವಿವೇಕ್ ಅವರೊಂದಿಗೆ ಮಾತನಾಡುತ್ತಿದ್ದೇನೆಯೇ? "

ವಿವೇಕ್: "ಹೌದು."

ಬಂಟಿ: " ಸರ್ ಈ ಕರೆಯು ನಿಮ್ಮ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಲದ ಖಾತೆ ಸಂಖ್ಯೆ 1212121212 ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದೆ. ಸರ್ ನೀವು ಪಾವತಿಯನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಿಕೊಂಡಿದ್ದೀರಿ ಮತ್ತು ಈಗ 2 ತಿಂಗಳ ಅವಧಿ ಮೀರಿದೆ ಎಂದು ನಿಮಗೆ ನೆನಪಿಸಲು ಇದು. ನಮ್ಮ ಕೊನೆಯ ಚರ್ಚೆಯಂತೆ ನೀವು ಮಾರ್ಚ್ 22 ರೊಳಗೆ ಮೊತ್ತವನ್ನು ರೇವಣಿ ಮಾಡುವುದಾಗಿ ಭರವಸೆ ನೀಡಿದ್ದೀರಿ ಆದರೆ ನಾವು ಅದನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿಲ್ಲ.

ವಿವೇಕ್: "ನನಗೆ ಗೊತ್ತು ನನ್ನ ಪಾವತಿ ಬಾಕಿ ಇದೆ. ನಾನು ಅದನ್ನು ಶೀಘ್ರದಲ್ಲೇ ರೇವಣಿ ಮಾಡುತ್ತೇನೆ. "

ಬಂಟಿ: " ಸರ್, ನಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯು ನಿಮಗೆ ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ಸಮಯವನ್ನು ನೀಡಲು ಸಾಧ್ಯವಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮನ್ನು ಬೆಂಬಲಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಿಲ್ಲ ಎಂದು ನಿಮಗೆ ತಿಳಿಸಲು ಇದು. ಯಾವುದೇ ಮುಂದಿನ ಕ್ರಮವನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು ಮೊತ್ತವನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ನಾನು ನಿಮ್ಮನ್ನು ವಿನಂತಿಸುತ್ತೇನೆ.

ವಿವೇಕ್: " ಕರೆಗೆ ಧನ್ಯವಾದಗಳು; ನಾನು ಪಾವತಿಯನ್ನು ಆದಷ್ಟು ಬೇಗ ರೇವಣಿ ಮಾಡಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತೇನೆ.

ಬಂಟಿ: "ಸರ್ 2 ಕೆಲಸದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಪಾವತಿಯನ್ನು ರೇವಣಿ ಮಾಡದಿದ್ದರೆ, ನಾವು ನಿಮ್ಮ ಹೆಸರನ್ನು ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಾಹಿತಿ ಬ್ಯೂರೋ ಆಫ್ ಇಂಡಿಯಾ ಲಿಮಿಟೆಡ್‌ಗೆ ಕಳುಹಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ."

ವಿವೇಕ್ : " ಖಂಡಿತ ನಾಳೆಯೇ ಹಣ ಕೊಡುತ್ತೇನೆ. "

ಬಂಟಿ: "ತುಂಬಾ ಧನ್ಯವಾದಗಳು ಸರ್. ದಿನವು ಒಳ್ಳೆಯದಾಗಲಿ."

ಅಂತಹ ಕರೆಯನ್ನು, ಸಿಎಸ್‌ಆರ್ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಒಂದು ಅವಧಿಗೆ ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಪಾವತಿಯನ್ನು ನೆನಪಿಸಲು ಮಾತನಾಡುತ್ತಾನೆ ಮತ್ತು ಮುಂದಿನ ಪೂರ್ವನಿಯೋಜಿತ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಪರಿಣಾಮಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತಾನೆ, ಇದನ್ನು ಕಠಿಣ ಸಂಗ್ರಹ ಕರೆ ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ.

3.1.62 ದೂರು ನಿರ್ವಹಣೆ ಕರೆ

ಕೆಳಗಿನ ಸಂಭಾಷಣೆಯನ್ನು ಓದಿ, ಅಲ್ಲಿ ಸಿಎಸ್‌ಆರ್ ತನ್ನ ಪಾವತಿ ವಿವಾದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಒಳಬರುವ ಕರೆಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

ಬಂಟಿ: "ಶುಭೋದಯ ಸರ್. ನಾನು ಬಂಟಿ, ಕ್ರೋಮ್ ಲಿಮಿಟೆಡ್ ಪರವಾಗಿ ಈ ಕರೆಯನ್ನು ಮಾಡುತ್ತಿದ್ದೇನೆ. ನಾನು ನಿಮಗೆ ಹೇಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಲಿ? "

ಗ್ರಾಹಕ: " ಬಂಟಿ, ಈ ಕರೆಯು ನನ್ನ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ್ದು 4444 ಅಂಕಗಳೊಂದಿಗೆ ಕೊನೆಗೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ."

ಬಂಟಿ: "ಸರ್ ನಿಮ್ಮ ಖಾತೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಕೆಲವು ಹೆಚ್ಚುವರಿ ವಿವರಗಳನ್ನು ನೀಡಲು ನಾನು ನಿಮ್ಮನ್ನು ವಿನಂತಿಸಬಹುದು."

ಗ್ರಾಹಕ: " ಬಂಟಿ, ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿ ನನಗೆ ಪಾವತಿ ಸಮಸ್ಯೆ ಇದೆ. ನನ್ನ ಪಾವತಿ ದಿನಾಂಕ ನವೆಂಬರ್ 4 ಎಂದು ಹೇಳುವ ಮೂಲಕ ನನಗೆ ನವೆಂಬರ್ 5 ರಂದು ಸೂಚನೆ ಬಂದಿದೆ! ಪಾವತಿ ದಿನಾಂಕದ ಅವಧಿ ಮುಗಿದ ನಂತರ ನೀವು ನನಗೆ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಕಳುಹಿಸಿದ್ದೀರಾ? ನೀವು ಈ ರೀತಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಿದ್ದೀರಾ? "

ಬಂಟಿ: " ಕ್ಷಮಿಸಿ ಸರ್; ವಿವರಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ದಯವಿಟ್ಟು ನನಗೆ ಸ್ವಲ್ಪ ಸಮಯ ನೀಡುವಂತೆ ನಾನು ನಿಮ್ಮನ್ನು ವಿನಂತಿಸುತ್ತೇನೆ. ದಯವಿಟ್ಟು ತಡೆಹಿಡಿಯಲು ನಾನು ನಿಮ್ಮನ್ನು ವಿನಂತಿಸಬಹುದೇ? "

ಗ್ರಾಹಕ: "ಸರಿ."

ಪಾವತಿ ವಿವಾದಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಒಳಬರುವ ಕರೆಗಳನ್ನು ಸಿಎಸ್‌ಆರ್ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಕರೆಯು ದೂರು ನಿರ್ವಹಣೆ ಕರೆಯಾಗಿದೆ.

3.1.63 ಸಂಗ್ರಹಣೆಯ ಕರೆಯನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು



ಹಂತ 1

ಗುರುತನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಪೂರ್ಣ ಹೆಸರು, ಹುಟ್ಟಿದ ದಿನಾಂಕವನ್ನು ಕೇಳಿ.

ಹಂತ 2

ಮಾತನಾಡಲು ಇದು ಒಳ್ಳೆಯ ಸಮಯವೇ ಎಂದು ಕೇಳಿ. ಗ್ರಾಹಕರು ಹೇಳಿದರೆ ಉತ್ತಮ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಮರಳಿ ಕರೆ ಮಾಡಿ. ಒತ್ತಾಯ ಮಾಡಬೇಡಿ.

ಹಂತ 3

ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳಿಗೆ ಸಹಾನುಭೂತಿ ತೋರಿಸಿ.

ಹಂತ 4

ಗ್ರಾಹಕರು ಪಾವತಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಿಲ್ಲ ಎಂದು ಹೇಳಿದರೂ ಯಾವಾಗಲೂ ಸಭ್ಯ ಮತ್ತು ನಾಗರಿಕರಾಗಿರಿ.

ಹಂತ 5

ಗ್ರಾಹಕರು ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಕಂಡುಕೊಳ್ಳಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ಪ್ರಾಮಾಣಿಕವಾಗಿ ಪ್ರಯತ್ನಿಸಿ. ಪಾವತಿ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಕೂಲತೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ನಂತರ ಆಯ್ಕೆಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸಿ ಅಥವಾ ಶಿಫಾರಸು ಮಾಡಿ.

ಹಂತ 6

ನೀವು ಹಣಕಾಸಿನ ವಿಷಯಗಳೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುತ್ತಿರುವ ಕಾರಣ, ಪರಿಹಾರಗಳನ್ನು ನೀಡಲು ನಿಮ್ಮ ಅಧಿಕಾರದಲ್ಲಿ ಇಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಯಾವಾಗಲೂ ಉನ್ನತ ಅಧಿಕಾರಿಯೊಂದಿಗೆ ಪರಿಶೀಲಿಸಿ.

ಹಂತ 7

ಮೊತ್ತವನ್ನು ಹೇಗೆ ಪಾವತಿಸಬಹುದು ಎಂಬುದನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಿ ಮತ್ತು ಲೆಕ್ಕಾಚಾರ ಮಾಡಿ. ಹಾಗೆ ಮಾಡುವಾಗ ಗ್ರಾಹಕರ ಆರ್ಥಿಕ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಗಮನದಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಿ. ಅದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಸಂಸ್ಥೆಯು ಕಳೆದುಕೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.

ಹಂತ 8

ಒಮ್ಮೆ ಅನುಸರಿಸು ಕ್ರಿಯಾ ಯೋಜನೆಯನ್ನು ಸರಿಪಡಿಸಿ.

ಹಂತ 9

ಗ್ರಾಹಕರ ಕಷ್ಟಗಳನ್ನು ನಿಮ್ಮೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಂಡಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ಅವರನ್ನು ಅಭಿನಂದಿಸಿ.

ಹಂತ 10

ಹೆಚ್ಚಿನ ವಿಚಾರಣೆಗಾಗಿ ಯಾವಾಗಲೂ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಬಿಟ್ಟುಬಿಡಿ.

3.1.64 ಮುಕ್ತ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು

ಬಾಂಧವ್ಯ ಮತ್ತು ನಂಬಿಕೆಯನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುವುದು

ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ನೀವು ಪರಿಚಿತರಾಗಲು ಬಯಸಿದಾಗ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮೊಂದಿಗೆ ಅವರು ಆರಾಮದಾಯಕವಾಗಿ ಮಾತನಾಡಲು ಬಯಸಿದಾಗ ಇದನ್ನು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಕರೆಯ ಆರಂಭಿಕ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಉದಾಹರಣೆಗಳು

ಈ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಬಳಸುವಾಗ ನೀವು ಯಾವ ರೀತಿಯ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಎದುರಿಸುತ್ತಿರುವಿರಿ?

ಈ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಖರೀದಿಸಲು ನೀವು ಏಕೆ ಯೋಚಿಸಿದ್ದೀರಿ?

ನಮ್ಮ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ನೀವು ಇತರ ಯಾವ ಸುಧಾರಣೆಗಳನ್ನು ನೋಡಲು ಬಯಸುತ್ತೀರಿ?

ಮಾಹಿತಿ ಸಂಗ್ರಹಣೆ

ಉದಾಹರಣೆಗಳು

ಈ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಗೆ ನಿಮ್ಮ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು ಯಾವುವು?

ನಿಮ್ಮ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು, ನೀವು ಇನ್ನೂ ಕೆಲವು ವಿವರಗಳೊಂದಿಗೆ ನನಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಬಹುದೇ? ನಿಮ್ಮ ಲ್ಯಾಪ್ಟಾಪ್ ಈಗ ಹೇಗೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಿದೆ?

ಅರ್ಹತೆ ಪಡೆಯುವುದು

ಗ್ರಾಹಕರು ನಿಜವಾಗಿಯೂ ಸೇವೆ ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ಖರೀದಿಸಲು ಆಸಕ್ತಿ ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆಯೇ ಎಂಬುದನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು.

ಉದಾಹರಣೆಗಳು

ಸರ್ ನಿಮ್ಮ ಬಜೆಟ್ ಏನೆಂದು ನನಗೆ ತಿಳಿಯಬಹುದೇ?

ಈ ನಿರ್ಧಾರದಲ್ಲಿ ಬೇರೆ ಯಾರು ಭಾಗಿಯಾಗಿದ್ದಾರೆ?

ನಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನ/ಸೇವೆಯ ಕುರಿತು ನೀವು ಇತರ ಯಾವ ಕಾಳಜಿಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದೀರಿ?

3.1.65 ಮುಚ್ಚಿದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು

ಮುಚ್ಚಿದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು, ಕೇವಲ 'ಹೌದು' ಅಥವಾ 'ಇಲ್ಲ' ಉತ್ತರಗಳ ಅಗತ್ಯವಿದೆ. ಕೆಲವೊಮ್ಮೆ, ಅವರು ಸಣ್ಣ ಉತ್ತರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರಬಹುದು. ನಿಮ್ಮ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ನಿಖರವಾದ ಉತ್ತರಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಅವರು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ.

ಉದಾಹರಣೆಗಳು

ನೀವು ಇನ್ನೂ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯಲ್ಲಿ ಇದ್ದೀರಾ?

ನಾನು ಇಂದು ನಿಮಗೆ ಕೊಡುಗೆ ಕಾಗದಗಳನ್ನು ಕಳುಹಿಸಬಹುದೇ?

ನೀವು ಹುಡುಕುತ್ತಿರುವ ಉತ್ಪನ್ನವು ಇದೇ ಆಗಿದೆಯೇ?

ಮುಂದಿನ ವಾರದಲ್ಲಿ ಇದನ್ನು ಖರೀದಿಸಲು ನೀವು ಯೋಚಿಸುತ್ತಿದ್ದೀರಾ? ಮಾತನಾಡಲು ಇದು ಒಳ್ಳೆಯ ಸಮಯವೇ?

ನೀವು ಇದನ್ನು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಲು ಬಯಸುವಿರಾ?

ನೀವು ಯಾವ ಆಯ್ಕೆಯೊಂದಿಗೆ ಮುಂದುವರಿಯಲು ಬಯಸುತ್ತೀರಿ?

ಮುಚ್ಚಿದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳುವಾಗ ಕೆಲವು ಪ್ರಮುಖಗಳು ಇಲ್ಲಿವೆ:

ಕ್ರಿಯಾಪದಗಳೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿ

ಮುಚ್ಚಿದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು "Are," "Will," "Is," "Have," "Did," ಮತ್ತು "Are, " "Did not'," ಮತ್ತು "Won 't" ಮುಂತಾದ ಕ್ರಿಯಾಪದಗಳೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಾರಂಭವಾಗುತ್ತವೆ. ಈ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು ಕ್ರಮೇಣ ಸಂಭಾಷಣೆಯನ್ನು ಒಂದು ಹಂತಕ್ಕೆ ಅಥವಾ ತೀರ್ಮಾನಕ್ಕೆ ತರುತ್ತವೆ. ಅವರಿಗೆ "ಹೌದು" ಅಥವಾ "ಇಲ್ಲ" ಎಂದು ಉತ್ತರಿಸಲಾಗುವುದು. ನೀವು ಸಂಭಾಷಣೆಯನ್ನು ಸಂಕುಚಿತಗೊಳಿಸಲು ಮತ್ತು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಉತ್ತರಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಬಯಸಿದಾಗ ನೀವು ಅಂತಹ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಬಳಸುತ್ತೀರಿ ಅದು ನಿಮ್ಮನ್ನು ತೀರ್ಮಾನಕ್ಕೆ ಕರೆದೊಯ್ಯುತ್ತದೆ.

ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಉತ್ತರಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು

ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಉತ್ತರಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ನೀವು ಮುಚ್ಚಿದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಬಳಸಬಹುದು.

ಉದಾಹರಣೆಗಳು

ಈ ದೂರವಾಣಿ ಖರೀದಿಸುವ ಬಗ್ಗೆ ಮುಂದಿನ ವಾರದಲ್ಲಿ ನೀವು ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತೀರಾ?

ನೀವು ಹುಡುಕುತ್ತಿರುವ ದ್ವಿ ಚಕ್ರ ವಾಹನ ಇದೇನಾ?

ಒಂದು ನಿಲುವು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಒತ್ತಾಯಿಸಲು

ಮುಚ್ಚಿದ ಪ್ರಶ್ನೆಯು ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಒತ್ತಾಯಿಸುತ್ತದೆ.

ಉದಾಹರಣೆಗಳು

ನಾನು ನಿಮಗೆ ಹೇಳಿರುವ ಈ ಕೊಡುಗೆ ನಿಮಗೆ ಇಷ್ಟವಾಯಿತೇ?

ನೀವು ಹುಡುಕುತ್ತಿರುವ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳೊಂದಿಗೆ ದೂರವಾಣಿ ಖರೀದಿಸುವ ನಿಮ್ಮ ಅಗತ್ಯವನ್ನು ಇದು ಪೂರೈಸುತ್ತದೆಯೇ? ಈ ಯೋಜನೆಯನ್ನು ಈಗಿನಿಂದಲೇ ಪಡೆಯಲು ನೀವು ಬಯಸುವಿರಾ?

ಸಲಹೆ



- ಮುಚ್ಚಿದ- ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಬೆಚ್ಚಗಿನ, ಸ್ನೇಹಪರ, ಕುತೂಹಲಕಾರಿ ಧ್ವನಿಯಲ್ಲಿ ಕೇಳಿ. ಯಾವಾಗಲೂ ವಿನಯಶೀಲ, ಕಾಳಜಿ ಮತ್ತು ಕಾಳಜಿಯಿಂದಿರಿ.

3.1.66 ತನಿಖೆಯ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು

ಗ್ರಾಹಕರು ನಿಜವಾಗಿಯೂ ಏನು ಬಯಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಅವರು ಅದನ್ನು ಏಕೆ ಬಯಸುತ್ತಾರೆ ಎಂಬುದನ್ನು ತನಿಖೆಯ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುತ್ತವೆ. ಸಂಬಂಧಿತ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳುವ ಕಲೆಯನ್ನು ತನಿಖೆ ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸರಿಯಾದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸರಿಯಾದ ಪ್ರಶ್ನೆಯನ್ನು ಕೇಳುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವು ಬಹಳ ಮುಖ್ಯವಾಗಿದೆ ಏಕೆಂದರೆ ಅದು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ನಿಖರವಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹೊರತರುತ್ತದೆ. ಉತ್ತಮ ಶೋಧನೆ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಉತ್ತಮವಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು ತಪ್ಪು ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ತೆರವುಗೊಳಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ತನಿಖಾ ಪ್ರಶ್ನೆಯು ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯನ್ನು ಖರೀದಿಸುವ ಅಗತ್ಯವನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಬೇಕು.

ತನಿಖೆಯ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಯಾವಾಗ ಬಳಸಬೇಕು?

ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣವನ್ನು ಪಡೆಯಲು:

ಗ್ರಾಹಕರು ಅಸ್ಪಷ್ಟ ಅಥವಾ ಅಸ್ಪಷ್ಟ ಭಾಷೆಯನ್ನು ಬಳಸುವಾಗ, ಅಥವಾ ನಿಮಗೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ವಿವರ ಬೇಕಾದಾಗ, ತನಿಖೆಯ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಿ.

ಉದಾಹರಣೆಗಳು

'ಕಾರಿನ ಉತ್ತಮ ದಕ್ಷತೆ'ಯಿಂದ ನೀವು ನಿಖರವಾಗಿ ಏನನ್ನು ಅರ್ಥೈಸಿದ್ದೀರಿ?

ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ, ಮುಂದಿನ ವಾರ ನೀವು ಏನು ಮಾಡುತ್ತೀರಿ?

ದಯವಿಟ್ಟು ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ಇನ್ನಷ್ಟು ಹೇಳಬಲ್ಲಿರಾ?

ಸಂಪೂರ್ಣತೆ ಮತ್ತು ನಿಖರತೆಗಾಗಿ:

ಹೆಚ್ಚಿನ ವಿವರಗಳಿಗಾಗಿ ತನಿಖೆ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರು ನಿಮಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ನಿಖರವಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತಿದ್ದಾರೆಯೇ ಎಂದು ನೀವು ಪರಿಶೀಲಿಸಬಹುದು.

ಉದಾಹರಣೆಗಳು

ಇಷ್ಟೇನಾ? ನೀವು ಕಳೆದುಕೊಂಡಿರುವುದು ಏನಾದರೂ ಇದೆಯೇ?

ಅದು ನಿಜ ಎಂದು ನಿನಗೆ ಹೇಗೆ ಗೊತ್ತು?

ನೀವು ಮೊದಲು ಹೇಳಿದ್ದನ್ನು ಅದು ಹೇಗೆ ಹೋಲಿಸುತ್ತದೆ?

ದಯವಿಟ್ಟು ನಿಮ್ಮ ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಜನ್ಮ ದಿನಾಂಕವನ್ನು ನಾನು ತಿಳಿಯಬಹುದೇ?

ವಿಸ್ತರಣೆಗಾಗಿ:

ನೀವು ಯಾವುದನ್ನಾದರೂ ಕುರಿತು ಸಾಕಷ್ಟು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ನೀವು ತನಿಖೆಯ ಮೂಲಕ ಹೆಚ್ಚಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹುಡುಕಬಹುದು.

ಉದಾಹರಣೆಗಳು

ದಯವಿಟ್ಟು ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ಇನ್ನಷ್ಟು ಹೇಳಬಲ್ಲಿರಾ?

ಮತ್ತು ಅದರ ನಂತರ ಏನಾಯಿತು?

ನಿಮ್ಮ ಡೆಬಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಸಕ್ರಿಯ ಆಗದೇ ಇದ್ದಾಗ ನೀವು ಏನು ಮಾಡಿದ್ದೀರಿ?

ತನಿಖೆಯ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳ ಕೆಲವು ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳು ಇಲ್ಲಿವೆ:

- ಅವರು ಬಹು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಅನುಮತಿಸುತ್ತಾರೆ.
- ಅವರು ಹೌದು/ಇಲ್ಲ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಿಸುತ್ತಾರೆ.
- ಅವು ಅನುಸರಿಸು ಭಾಗದೊಂದಿಗೆ ಮುಕ್ತ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಂತಿವೆ.
- ಅವರು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಂಕುಚಿತಗೊಳಿಸುತ್ತಾರೆ.
- ಅವರು ಚರ್ಚಿಸುತ್ತಿರುವ ವಿಷಯದ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ಮಾತನಾಡುತ್ತಾರೆ.

ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಲು ಸುವರ್ಣ ನಿಯಮಗಳು:

- ಒಂದು ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಒಂದು ಪ್ರಶ್ನೆಯನ್ನು ಕೇಳಿ.
- ನಿಮ್ಮ ಪ್ರಶ್ನೆಯನ್ನು ನೀವು ಕೇಳುವ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಆತ್ಮವಿಶ್ವಾಸದಿಂದಿರಿ.

- ಕೇಳಿದ ನಂತರ, ಆಲಿಸಿ.
- ಸಂಬಂಧಿತ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಉತ್ತರಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ.

ನೀವು ಇಲ್ಲಿಯವರೆಗೆ ಕಲಿತಿರುವ ವಿಭಿನ್ನ ಪ್ರಶ್ನೆ ತಂತ್ರಗಳನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡು ಹೆಚ್ಚು ವಿವರವಾದ ಹಸ್ತಾಕ್ಷರವನ್ನು ನೋಡೋಣ. ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಪ್ರಮುಖ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಇದು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

ಬಂಟಿ: "ಹಲೋ, ಶ್ರೀ ಶರ್ಮಾ. ಆಕೆ ಸೊಲ್ಯೂಷನ್‌ನಿಂದ ಜೈ ಶ್ರೀವಾಸ್ತವ್ ಇಲ್ಲಿ.

ನಿಮ್ಮನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ಗುರುತಿಸಿ, ಅಥವಾ ಸಂಪರ್ಕವು ನಿಮ್ಮ ಮೇಲೆ ಸ್ಥಗಿತಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

ಬಂಟಿ: "ನಾನು ನಿಮ್ಮನ್ನು ಸರಿಯಾದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಹಿಡಿದಿದ್ದೇನೆಯೇ?"

ಈ ಪ್ರಶ್ನೆಯು ಅವರ ಸಮಯಕ್ಕೆ ಗೌರವವನ್ನು ತೋರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ದೂರವಾಣಿ ಕರೆ ದಿನಕ್ಕೆ ಅವರ ಏಕೈಕ ವಿಷಯವಲ್ಲ ಎಂಬ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ತೋರಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ಪ್ರಶ್ನೆಯನ್ನು ಕೇಳುವುದು "ಇಲ್ಲ" ಎಂದು ಕೇಳಲು ನಿಮ್ಮನ್ನು ಹೊಂದಿಸುತ್ತದೆ ಎಂದು ನೀವು ಭಾವಿಸಬಹುದು, ಆದರೆ ಚಿಂತಿಸಬೇಡಿ: ಅವರು "ಹೌದು," "ಇಲ್ಲ," ಅಥವಾ "ಇಲ್ಲ, ಆದರೆ ಮುಂದುವರಿಯಿರಿ" ಎಂದು ಹೇಳಿದರೆ, ಮುಂದಿನ ಹೇಳಿಕೆಯು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ವಿಚಾರ.

ಬಂಟಿ: "ಐ. ಶರ್ಮಾ, ನೀವು ಕಾರ್ಯನಿರತರಾಗಿರುವಿರಿ ಎಂದು ನನಗೆ ಖಾತ್ರಿಯಿದೆ ಮತ್ತು ನಾನು ನಿಮ್ಮ ಸಮಯವನ್ನು ಗೌರವಿಸಲು ಬಯಸುತ್ತೇನೆ. ಆದರೆ ನಿಮ್ಮ ಅನುಮತಿಯೊಂದಿಗೆ, ನಾವು ಏನಾದರೂ ಮಾಡುತ್ತಿದ್ದೇವೆಯೇ ಎಂದು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ಕೆಲವು ನಿಮಿಷಗಳ ಕಾಲ ಮಾತನಾಡೋಣ, ಇದರಿಂದ ನೀವು ಪ್ರಯೋಜನ ಪಡೆಯಬಹುದು."

ಈ ಹೇಳಿಕೆಯು ಸಂವಾದವನ್ನು ತೆರೆಯುತ್ತದೆ ಇದರಿಂದ ನೀವು ಪ್ರಾಥಮಿಕ ಸಂಭಾಷಣೆಯನ್ನು ಹೊಂದಲು ನಿರೀಕ್ಷೆಯಿಂದ ಅನುಮತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಬಹುದು.

ಈ ಹೇಳಿಕೆಯು ನಿಮಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಲು ಮತ್ತೊಂದು ಸಮಯವನ್ನು ಮರುಹೊಂದಿಸುವ ಬದಲು ಅವರು ಆರಂಭದಲ್ಲಿ ನಿಮಗೆ ಹೇಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಿದರು ಎಂಬುದನ್ನು ಲೆಕ್ಕಿಸದೆ ಮುಂದುವರಿಯಲು ಸಹ ನಿಮಗೆ ಅನುಮತಿಸುತ್ತದೆ. ಇದು ಒಳ್ಳೆಯದು, ಏಕೆಂದರೆ ನೀವು ಅಂತಿಮವಾಗಿ ದೂರವಾಣಿಯಲ್ಲಿ ನಿರೀಕ್ಷೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದೀರಿ, ಆದ್ದರಿಂದ ನೀವು ಮಾಡಲು ಬಯಸುವ ಕೊನೆಯ ವಿಷಯವೆಂದರೆ ಸ್ಥಗಿತಗೊಳಿಸಿ ಮತ್ತು ಇನ್ನೊಂದು ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅವರನ್ನು ಹಿಡಿಯಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುವುದು.

ಬಂಟಿ: "ನಾನು ಈ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಗೆ ಅಂಟಿಕೊಂಡರೆ, ಈಗ ದೂರವಾಣಿಯಲ್ಲಿ ನನ್ನೊಂದಿಗೆ ಕೆಲವೇ ನಿಮಿಷಗಳನ್ನು ಕಳೆಯಲು ನೀವು ಆರಾಮದಾಯಕರಾಗುತ್ತೀರಾ?"

ಇದು ಸಮಯದ ಸಾಲನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುತ್ತದೆ, ನೀವು ಕರೆಯ ಉದ್ದಕ್ಕೆ ನೀವು ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತಿದ್ದೀರಿ, ನೀವು ಅವರ ಸಮಯವನ್ನು ಗೌರವಿಸುತ್ತಿದ್ದೀರಿ ಮತ್ತು ನೀವು ಅವರನ್ನು ದೂರವಾಣಿಯಲ್ಲಿ ಇರಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಹೋಗುತ್ತಿಲ್ಲ ಎಂದು ನಿರೀಕ್ಷೆಯವರಿಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ. ಕರೆ ಶಾಶ್ವತವಾಗಿ ಎಳೆಯುತ್ತದೆ ಎಂದು ಊಹಿಸಬಾರದೆಂದು ಇದು ನಿರೀಕ್ಷೆಯನ್ನು ಹೇಳುತ್ತದೆ.

ಒಮ್ಮೆ ನೀವು ಮುಂದುವರಿಸಲು ಅನುಮತಿಯನ್ನು ಪಡೆದರೆ, ನಿಮ್ಮೊಂದಿಗೆ ಸಂವಾದದಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿರುವ ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ನೀವು ಹೊಂದಿದ್ದೀರಿ - ಮತ್ತು ನಂತರ ನೀವು ಉತ್ತಮವಾದ ಸರಿಹೊಂದುತ್ತ ಇದೆಯೇ ಎಂದು ನಿರ್ಧರಿಸಬಹುದು. ಅವರು ಸ್ಥಗಿತಗೊಳಿಸಲು ಬಯಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಹೇಳಿದರೆ, ನಂತರ ಅವರಿಗೆ ಅವಕಾಶ ಮಾಡಿಕೊಡಿ. "ನೀವು ಏನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡುತ್ತಿದ್ದೀರಿ" ಎಂದು ಅವರು ಏನನ್ನಾದರೂ ಹೇಳಿದರೆ, ಅಂತಹ ಪ್ರಶ್ನೆಯನ್ನು ಅವರಿಗೆ ಕೇಳಿ:

ಬಂಟಿ: "ಅದು ಒಳ್ಳೆಯ ಪ್ರಶ್ನೆ. ನಾನು ಅದನ್ನು ಸರಳ ಪದಗಳಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸುತ್ತೇನೆ. " (ಇಂತಹ ಪ್ರಶ್ನೆ:) "ಈ ವರ್ಷ ನಿಮ್ಮ ವ್ಯಾಪಾರವನ್ನು 30% ಅಥವಾ ಅದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಬೆಳೆಯಲು ನೀವು ಬಯಸುತ್ತೀರಾ?"

ಇದು "ದೊಡ್ಡ ಕೊಬ್ಬಿನ ಹಕ್ಕು" ಆಗಿದ್ದು ಅದು ನಿಮ್ಮ ನಿರೀಕ್ಷೆಯ ಕಿವಿಗಳನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುತ್ತದೆ. ಜೊತೆಗೆ ನಿಮ್ಮ ಗುರಿ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯು ನಿಮಗೆ ಹೌದು ಎಂದು ನೀವು ಖಚಿತವಾಗಿರುತ್ತೀರಿ ಅಥವಾ ನೀವು ಏನು ನೀಡುತ್ತೀರೋ ಅದರಿಂದ ಪ್ರಯೋಜನವನ್ನು ಪಡೆಯುವ ವ್ಯಕ್ತಿಯಾಗಿ ಅವರನ್ನು ಅನರ್ಹಗೊಳಿಸುತ್ತೀರಿ ಎಂಬ ಪ್ರಶ್ನೆಯನ್ನು ಮಾಡಿ. "ಇಲ್ಲ" ಎಂದಾದರೆ ಅವರನ್ನು ಹೋಗಲಿ. ಹೌದಾದರೆ...

ಬಂಟಿ: "ನಾನು ಒಬ್ಬ/ ನಾವು ಒಬ್ಬ.....ನೀವು ನೀಡುವ ಉತ್ಪನ್ನ/ಸೇವೆಯ ಪ್ರಕಾರ..... ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮಂತಹ ಜನರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ನಾವು ಅವರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತೇವೆ.

ಸ್ವಲ್ಪ ನೋವನ್ನು ಕಂಡುಹಿಡಿಯಲು ಇನ್ನೂ ಕೆಲವು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳುವುದೇ?

ಬಂಟಿ: "ನಿಮ್ಮನ್ನು ನಿಧಾನಗೊಳಿಸುವ ಅಥವಾ ನೀವು ಬಯಸಿದಷ್ಟು ವೇಗವಾಗಿ ಬೆಳೆಯದಂತೆ ತಡೆಯುವ ದೊಡ್ಡ ಸವಾಲು ಯಾವುದು? ಈ ಸವಾಲು ನಿಮಗೆ ಏನು ವೆಚ್ಚವಾಗುತ್ತಿದೆ? "

ಪ್ರಸ್ತಾಪವಿಡು.

ಬಂಟಿ: "ನೀವು ಉಚಿತ ಅಂದಾಜು/ಸಮಾಲೋಚನೆ/ಅಧಿವೇಶನ/ಮಾದರಿಯನ್ನು ಬಯಸುವಿರಾ?"

ನೀವು ಕೆಲವು ಪ್ರಕಾರದ ಸಭೆಯನ್ನು ಕೇಳುತ್ತಿದ್ದೀರಿ.

ನೆನಪಿಡಿ, ನೀವು ಬಹುಶಃ ದೂರವಾಣಿಯಿಂದ ನೇಮಕಾತಿ ಬಯಸುತ್ತೀರಿ, ನಿಜವಾದ ಮಾರಾಟವನ್ನು ಮಾಡಲು ಅಲ್ಲ. ನಾನು ದೂರವಾಣಿಯಿಂದ ಸಾಕಷ್ಟು ಮಾರಾಟಗಳನ್ನು ಮಾಡುತ್ತೇನೆ, ಆದರೆ ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ನಾನು 25 ನಿಮಿಷಗಳ ದೂರವಾಣಿ ಸಭೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿಸುತ್ತೇನೆ. ನನ್ನ ಹೆಚ್ಚಿನ ಮಾರಾಟಗಳು ಕೆಲವು ರೀತಿಯ ಉಚಿತ ಅಧಿವೇಶನದಿಂದ ಸಂಭವಿಸುತ್ತವೆ. ಬಹಳ ಅಪರೂಪವಾಗಿ ಅದು ಕರೆಯಿಂದಲೇ ಸರಿ.

ಉಚಿತ ಸಭೆಗೆ ಸಮಯವನ್ನು ಹೊಂದಿಸಿ:

ಬಂಟಿ: "ಈ ವಾರ/ಮುಂದಿನ ವಾರ ಒಟ್ಟಿಗೆ ಸೇರಲು ನಿಮಗೆ ಒಳ್ಳೆಯ ದಿನ ಯಾವುದು? ಅದ್ಭುತವಾಗಿದೆ, ನಿಮಗೆ ಉತ್ತಮ ಸಮಯ ಯಾವುದು?"

3.1.67 ದೂರು ಎಂದರೇನು

"ನನ್ನ ಸಿಮ್ ಕಾರ್ಡ್ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಿಲ್ಲ. ಇದು ಯಾವಾಗಲೂ ಜಾಲಬಂಧ ಅಲಭ್ಯವಾಗಿದೆ ಎಂದು ತೋರಿಸುತ್ತದೆ."



"ಎರಡು ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಪುಸ್ತಕಗಳನ್ನು ತಲುಪಿಸುವುದಾಗಿ ನನಗೆ ಭರವಸೆ ನೀಡಲಾಯಿತು, ಆದರೆ ಇದು ಈಗ ಒಂದು ವಾರಕ್ಕಿಂತಲೂ ಹೆಚ್ಚು ಮತ್ತು ನಾನು ಇನ್ನೂ ಪುಸ್ತಕಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿಲ್ಲ."



"ನಾನು ನಿಮ್ಮ ಅಂಗಡಿಯಿಂದ ಖರೀದಿಸಿದ ಲ್ಯಾಪ್ಟಾಪ್‌ನಲ್ಲಿ ಪರದೆಯ ಮೇಲೆ ಗೀರು ಇದೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಕೀಗಳು ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಿಲ್ಲ."



ಈ ನುಡಿಗಟ್ಟುಗಳು ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯ ವಿರುದ್ಧ ದೂರಿನ ಅಭಿವ್ಯಕ್ತಿಯಾಗಿದೆ. ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಹೇಳುವುದಾದರೆ, ದೂರು ಎನ್ನುವುದು ಗ್ರಾಹಕರು ತಾವು ಖರೀದಿಸಿದ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಅವರು ಪಡೆದ ಸೇವೆಯ ವಿರುದ್ಧ ಮಾಡಿದ ಅಸಮಾಧಾನದ ಅಭಿವ್ಯಕ್ತಿಯಾಗಿದೆ. ಆದ್ದರಿಂದ, ಗ್ರಾಹಕರು ಮೋಸ ಹೋದಾಗ ಅಥವಾ ಅವರು ಖರೀದಿಸಿದ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯು ಭರವಸೆ ನೀಡಿದ ಮಾನದಂಡಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿಲ್ಲದಿದ್ದಾಗ ಅವರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯೇ ದೂರು..

3.1.68 ಗ್ರಾಹಕರು ಏಕೆ ದೂರು

ಗ್ರಾಹಕರು ಕಾರಣವಿಲ್ಲದೆ ದೂರು ನೀಡುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಸಿಎಸ್‌ಆರ್ ಆಗಿ ನೀವು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಗ್ರಾಹಕನು ಉತ್ಪನ್ನದ ಬಗ್ಗೆ ಅತ್ಯಪ್ನಾನಿಗಿರುವುದರಿಂದ ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನವು ಅವನ ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸದ ಕಾರಣ ದೂರು ನೀಡುತ್ತಾನೆ. ಇವುಗಳಲ್ಲದೆ ಇನ್ನೂ ಹಲವು ಕಾರಣಗಳಿವೆ. ಕಂಡುಹಿಡಿಯಲು ಈ ಸನ್ನಿವೇಶದ ಮೂಲಕ ಓದಿ.

ಶ್ರೀ ಶರ್ಮಾ ಅವರಿಗೆ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ನೀಡಲಾಯಿತು. ಅವರು ಸೇವೆಯಿಂದ ಸಂತೋಷವಾಗಿಲ್ಲ. ಅವನು ಕರೆದಾಗ ಏನಾಯಿತು ಎಂದು ನೋಡೋಣ.



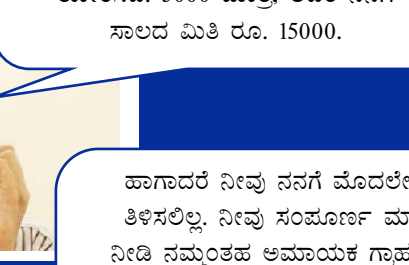
ಹಲೋ, ಇದು GTU ಬ್ಯಾಂಕ್ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯೇ?



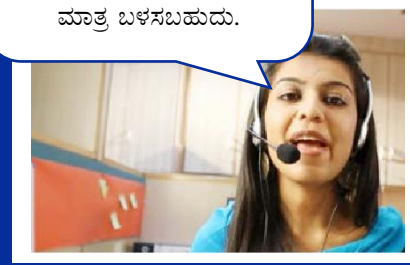
ಹೌದು ಸರ್, ನಾನು ನಿಮಗೆ ಹೇಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಬಹುದು?



ನಿಮ್ಮ ಸೇವೆಯಿಂದ ನಾನು ಸಾಕಷ್ಟು ಮುಜುಗರವನ್ನು ಎದುರಿಸಬೇಕಾಯಿತು ನೋಡಿ.



ನಾನು ನನ್ನ ಕುಟುಂಬದೊಂದಿಗೆ ಅಂಗಡಿಗೆ ಹೋಗಿದ್ದೆ ಮತ್ತು ಪಾವತಿ ಮಾಡುವಾಗ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ರೂ.ಗಳ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಿತಿಯನ್ನು ತೋರಿಸಿದೆ. 5000 ಮಾತ್ರ, ಆದರೆ ನನಗೆ ಸಾಲದ ಮಿತಿ ರೂ. 15000.



ಅದು ಸರಿ ಸರ್, ನಿಮಗೆ ಒಟ್ಟು ರೂ.15000 ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಿತಿ ಇದೆ. ಆದರೆ ಒಂದು ದಿನದಲ್ಲಿ, ನೀವು ರೂ.5000 ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಅನ್ನು ಮಾತ್ರ ಬಳಸಬಹುದು.



ಹಾಗಾದರೆ ನೀವು ನನಗೆ ಮೊದಲೇ ಏಕೆ ತಿಳಿಸಲಿಲ್ಲ. ನೀವು ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಿ ನಮ್ಮಂತಹ ಅಮಾಯಕ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಬಲೆಗೆ ಬೀಳಿಸಬೇಡಿ. ಜೊತೆಗೆ ನಾನು ಕಳೆದ 2 ದಿನಗಳಿಂದ ನಿಮ್ಮನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತಿದ್ದೇನೆ...

ಈಗ ಈ ಸನ್ನಿವೇಶದಲ್ಲಿ ದೂರಿನ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ನೋಡೋಣ:

- ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ರೂ.15000 ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಮಿತಿಯನ್ನು ನೀಡುವ ಭರವಸೆಯನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಂಡಿಲ್ಲ.
- ಉತ್ಪನ್ನವು ಏನು ಮಾಡಬೇಕೋ ಅದನ್ನು ಮಾಡಲಿಲ್ಲ.
- ಕಳಪೆ ಸೇವೆಯಿಂದಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಮುಜುಗರ ಎದುರಿಸಬೇಕಾಯಿತು.
- ಸಂಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ಸರಿಯಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗಿಲ್ಲ, ಇದು ಗ್ರಾಹಕರ ಅವಾಸ್ತವಿಕ ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳಿಗೆ ಕಾರಣವಾಯಿತು.
- ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ತುಂಬಾ ಕಳಪೆಯಾಗಿತ್ತು. ಗ್ರಾಹಕರು 2 ದಿನಗಳಿಂದ ಸಾಲು ಮೂಲಕ ಹೋಗಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತಿದ್ದರು.
- ಸಿಎಸ್‌ಆರ್ ಎಡವಟ್ಟನ್ನು ಒಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳಲಿಲ್ಲ ಅಥವಾ ಕ್ಷಮೆಯಾಚಿಸಲಿಲ್ಲ.

3.1.69 ದೂರನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿಭಾಯಿಸುವುದು ಹೇಗೆ

ಅತ್ಯಪ್ತ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ಕೆಟ್ಟ ಸುದ್ದಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಖ್ಯಾತಿಯನ್ನು ಹಾಳುಮಾಡಲು ಅವರಲ್ಲಿ ಒಬ್ಬರನ್ನು ಮಾತ್ರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ದೂರಿನ ಕಾರಣ ಏನೇ ಇರಲಿ, ಗ್ರಾಹಕರು ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ಇನ್ನೂ ಆಸ್ತಿಯಾಗಿದ್ದಾರೆ. ಅವರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವುದು ಸಿಎಸ್‌ಆರ್ ಆಗಿ ನಿಮ್ಮ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯಾಗಿದೆ. ದೂರುಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಹಿಂತಿರುಗುವ ಸಾಧ್ಯತೆಯಿಲ್ಲ. ಇನ್ನೂ ಕೆಟ್ಟದಾಗಿ, ಅವರು ತಮ್ಮ ಸ್ನೇಹಿತರನ್ನು ಬೇಡವೆಂದು ಹೇಳುತ್ತಾರೆ. ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸದ ಗ್ರಾಹಕರು ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ಎಂಟರಿಂದ ಹತ್ತು ಜನರಿಗೆ ಹೇಳುವ ಸಾಧ್ಯತೆಯಿದೆ ಎಂದು ಸಂಶೋಧನೆ ತೋರಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ಸನ್ನಿವೇಶದ ಮೂಲಕ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿಭಾಯಿಸುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಕಲಿಯೋಣ.

ಗ್ರಾಹಕ ಶ್ರೀಮತಿ ರಾವ್ ಅವರಿಂದ ಸನಯಾಗೆ ದೂರು ಬಂದಿತು. ಈ ಬಾರಿ ಅವರು ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರನ್ನು ಎಷ್ಟು ಚೆನ್ನಾಗಿ ನಿಭಾಯಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದರೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಆಕೆಗೆ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹವಾದ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ತಲುಪುತ್ತಾರೆ..

ನಾನು ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ಎಂಪಿ3 ಫ್ಲೇಯರ್ ಖರೀದಿಸಿದ್ದೆ. ಇದು ಬಹಳಷ್ಟು ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ, ಎಂಪಿ3 ಸಿಡಿಗಳು ಚಾಲನೆ ಆಗುವುದಿಲ್ಲ, ಯು ಸ್ ಬಿ ಪೋರ್ಟ್ ಅಲುಗಾಡುತ್ತಿದೆ ಮತ್ತು ನಾಲ್ಕು ಸ್ಪೀಕರ್‌ಗಳ ಬದಲಿಗೆ ಕೇವಲ ಮೂರು ಸ್ಪೀಕರ್‌ಗಳು ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಿವೆ.



ನಿಮಗೆ ಉಂಟಾದ ಅನಾನುಕೂಲತೆಗಾಗಿ ಶ್ರೀಮತಿ ರಾವ್ ಅವರನ್ನು ಕ್ಷಮಿಸಿ. ತಂತ್ರಜ್ಞರು ಬಂದು ನಿಮ್ಮ ಸಾಧನವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ನಾನು ಈಗಿನಿಂದಲೇ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಹಾಕುತ್ತೇನೆ.



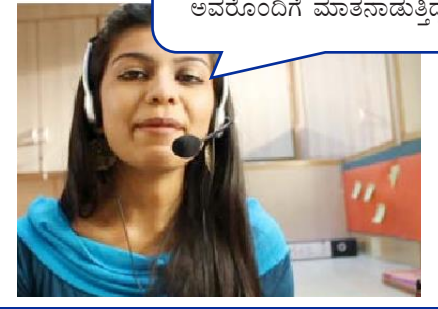
ಇಲ್ಲ ಇಲ್ಲ, ನಿಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನದ ಬಗ್ಗೆ ನನಗೆ ಸಂತೋಷವಿಲ್ಲ. ನಾನು ಅದನ್ನು ಖರೀದಿಸಿ ಕೇವಲ ಎರಡು ತಿಂಗಳಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಹಲವಾರು ಸಮಸ್ಯೆಗಳು ಉದ್ಭವಿಸಿವೆ. ನನ್ನ ಹಣವನ್ನು ಹಿಂತಿರುಗಿಸಲು ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ಬದಲಿಸಲು ನಾನು ಬಯಸುತ್ತೇನೆ.



ಮೇಡಂ ನಿಮ್ಮ ಕೋಪ ನನಗೆ ಅರ್ಥವಾಗುತ್ತದೆ. ನಾವು 1 ವರ್ಷಕ್ಕೆ ಬದಲಿ ಖಾತರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದೇವೆ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಸಾಧನವು ಕೇವಲ ಎರಡು ತಿಂಗಳ ಹಳೆಯದಾಗಿರುವುದರಿಂದ, ನಿಮ್ಮ ಎಂಪಿ3 ಫ್ಲೇಯರ್ ಅನ್ನು ಒಂದು ವಾರದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಬದಲಾಯಿಸುವಂತೆ ನಾನು ನೋಡುತ್ತೇನೆ.



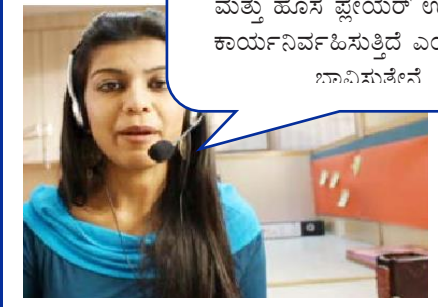
ಒಂದು ವಾರದ ನಂತರ ...



ಹಲೋ ಇದು ಹೆಚ್‌ಟಿಆರ್ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ಸ್ ಸನಯಾ, ನಾನು ಶ್ರೀಮತಿ ರಾವ್ ಅವರೊಂದಿಗೆ ಮಾತನಾಡುತ್ತಿದ್ದೇನೆಯೇ?



ಹೌದು..



ಮೇಡಮ್ ನಿಮ್ಮ ದೋಷಯುಕ್ತ ಎಂಪಿ3 ಫ್ಲೇಯರ್ ಅನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಹೊಸ ಫ್ಲೇಯರ್ ಉತ್ತಮವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಿದೆ ಎಂದು ನಾನು ಗಾಂಧಿಸುತೇನೆ



ನಾನು ಬದಲಿಯನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಂಡಿದ್ದೇನೆ ಮತ್ತು ಎಂಪಿ 3 ಫ್ಲೇಯರ್ ಉತ್ತಮವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಿದೆ. ಧನ್ಯವಾದಗಳು

ಈ ಸನ್ನಿವೇಶದಿಂದ ನೀವು ಸಿ.ಎಸ್.ಆರ್:

- ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳನ್ನು ಗಮನವಿಟ್ಟು ಆಲಿಸಿದರು ಮತ್ತು ಅಡ್ಡಿಪಡಿಸಲಿಲ್ಲ. ಇದು ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ತನ್ನ ಮಾತು ಕೇಳುತ್ತಿದೆ ಎಂಬ ಭಾವನೆ ಮೂಡಿಸಿದೆ.
- ಉಂಟಾದ ತೊಂದರೆಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲಿ ಪ್ರಾಮಾಣಿಕವಾಗಿ ಕ್ಷಮೆಯಾಚಿಸಿದೆ. ಬದಲಿ ವಾರಂಟಿಯ ರೂಪದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತ್ವರಿತ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡಿದೆ.
- ಆಕೆಗೆ ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹ ಹಾಗೂ ಕಂಪನಿಗೆ ಲಾಭದಾಯಕವಾದ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಮಾಡಿಕೊಂಡರು.
- ದೋಷಪೂರಿತ ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ಒಂದು ವಾರದಲ್ಲಿ ಬದಲಾಯಿಸುವುದಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಭರವಸೆ ನೀಡಿದರು.
- ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರನ್ನು ಮುಚ್ಚಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಒಂದು ವಾರದ ನಂತರ ಅದನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಸಲಹೆ



ಮಾಡು	ಮಾಡಬಾರದು
ದೂರನ್ನು ಆಲಿಸಿ.	ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವಾದ ಮಾಡಬೇಡಿ.
ದೂರನ್ನು ಮುಚ್ಚಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅನುಸರಿಸಿ.	ಸುಳ್ಳು ಭರವಸೆಗಳನ್ನು ನೀಡಬೇಡಿ.
ದೂರನ್ನು ಕೂಡಲೇ ಪರಿಹರಿಸಿ.	ಒಬ್ಬ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಕಳೆದುಕೊಂಡರೆ ಅದು ಕಂಪನಿಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಎಂದಿಗೂ ಯೋಚಿಸಬೇಡಿ.
ದೂರಿಗೆ ಕ್ಷಮೆಯಾಚಿಸಿ.	ಎಂದಿಗೂ ಅಸಭ್ಯ ಅಥವಾ ರಕ್ಷಣಾತ್ಮಕವಾಗಿ ವರ್ತಿಸಬೇಡಿ.

3.1.70 ಆಕ್ಷೇಪಣೆಗಳನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿಭಾಯಿಸುವುದು ಹೇಗೆ

ಸಿಎಸ್‌ಆರ್ ಆಗಿ, ಗ್ರಾಹಕರ ಆಕ್ಷೇಪಣೆಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ನೀವು ಕೌಶಲ್ಯವನ್ನು ಬೆಳೆಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಕೆಲವು ಸಾಮಾನ್ಯ ಆಕ್ಷೇಪಣೆಗಳನ್ನು ನಾವು ನೋಡೋಣ.

ಸನ್ನಿವೇಶ 1:

ಗ್ರಾಹಕ: "ನನಗೆ ಆಸಕ್ತಿಯಿಲ್ಲ, ನಮ್ಮ ಪ್ರಸ್ತುತ ಪೂರೈಕೆದಾರರೊಂದಿಗೆ ನಾವು ಸಂತೋಷವಾಗಿದ್ದೇವೆ."

ಸನ್ಯಾ: "ಅದ್ಭುತ! ನಮ್ಮ ಅತ್ಯಮೂಲ್ಯ ಗ್ರಾಹಕರು ಬದಲಾಯಿಸುವ ಮೊದಲು ನಾವು ಕೇಳಿದ್ದು ಅದನ್ನೇ, ನಮ್ಮ 10 ನಿಮಿಷಗಳ ಸಂಭಾಷಣೆಯು ನಿಮ್ಮ ಉದ್ಯಮ! ಫಲಿತಾಂಶಗಳನ್ನು ತಲುಪಿಸುವ ನಮ್ಮ ಇತಿಹಾಸವನ್ನು ಎತ್ತಿ ತೋರಿಸುತ್ತದೆ, ನೀವು ಬದಲಾಯಿಸಲು ನಿರ್ಧರಿಸಿದಾಗ, ಇದು ಮಂಗಳವಾರ ಮಧ್ಯಾಹ್ನ 2:00 ಗಂಟೆಗೆ ಹೇಗೆ ಧ್ವನಿಸುತ್ತದೆ?"

"ಯಾವಾಗ" ಕರೆಗೆ ಕಡಿಮೆ ಬೆದರಿಸುವ ಕಾರಣವನ್ನು ಅನುಮತಿಸುತ್ತದೆ.

ಸನ್ನಿವೇಶ 2:

ಗ್ರಾಹಕ: "ನಮ್ಮ ಪ್ರಸ್ತುತ ಪೂರೈಕೆದಾರರಿಗಿಂತ ನೀವು ಉತ್ತಮವಾಗಿ ಮಾಡಲು ಯಾವುದೇ ಮಾರ್ಗವಿಲ್ಲ, ನಿಮ್ಮ ವೆಚ್ಚ ಎಷ್ಟು?"

ಸನ್ಯಾ: "ತುಂಬಾ ಒಳ್ಳೆಯ ಪ್ರಶ್ನೆ! ನೀವು ವೆಚ್ಚದ ಬಗ್ಗೆ ಕೇಳಿದ್ದಕ್ಕೆ ನನಗೆ ಸಂತೋಷವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ನನ್ನ ನಿರ್ವಾಹಕ ನಿಮ್ಮ ಪ್ರಸ್ತುತ ಪೂರೈಕೆದಾರರಿಗೆ ವೆಚ್ಚ ಮತ್ತು ವೆಚ್ಚವನ್ನು ಹೋಲಿಸುವ ಮೂಲಕ ಮುಖಾಮುಖಿ ಸಂಭಾಷಣೆಯನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ನಾನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತೇನೆ, ಇದು ಮಂಗಳವಾರ ಮಧ್ಯಾಹ್ನ 2:00 ಗಂಟೆಗೆ ಹೇಗೆ ಧ್ವನಿಸುತ್ತದೆ?"

ದೂರವಾಣಿಯಲ್ಲಿ ನಿಜವಾದ ವೆಚ್ಚದ ಚರ್ಚೆಯಲ್ಲಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಇದು ಪ್ರಲೋಭನಕಾರಿಯಾಗಿದ್ದರೂ, ಅಥವಾ ವೆಚ್ಚ ಮತ್ತು ಬೆಲೆಯ ಕುರಿತು ಯಾವುದೇ ಪ್ರಾಥಮಿಕ ಮಾಹಿತಿ, ಈ ವಿಷಯದ ಕುರಿತು ನಮ್ಮ ಶುದ್ಧ ಮತ್ತು ಸರಳ ಸಲಹೆಯು "ಅದನ್ನು ಮಾಡಬೇಡಿ". ನಿಮ್ಮ ನೇಮಕಾತಿ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನ/ಸೇವೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು ನಿಮ್ಮ ನಿರೀಕ್ಷೆಯು ಸರಿಯಾದ ಮನಸ್ಸನ್ನು ಪಡೆಯದ ಹೊರತು, ಅವರು ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಕೇಳಲು ಸಿದ್ಧರಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಈ ಹಂತದಲ್ಲಿ ನೀವು ಹೇಳುವ ಎಲ್ಲವನ್ನೂ ಕರೆಯನ್ನು ಕೊನೆಗೊಳಿಸಲು ಕ್ಷಮಿಸಿ ಬಳಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನೇಮಕಾತಿಯನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

ಗ್ರಾಹಕರು ಒಡ್ಡಿದ ಇತರ ಕೆಲವು ಸಾಮಾನ್ಯ ಆಕ್ಷೇಪಣೆಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ನೀವು ಅವುಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಜಯಿಸಬಹುದು ಎಂಬುದನ್ನು ನೋಡೋಣ.

ಬಚೆಟ್: "ನಮ್ಮಲ್ಲಿ ಬಚೆಟ್ ಇಲ್ಲ."

ನೀವು ಯಾರನ್ನು ಗುರಿಯಾಗಿಸಿಕೊಂಡಿದ್ದೀರಿ ಎಂಬುದರ ಹೊರತಾಗಿಯೂ, ಬೆಲೆ ನಿಗದಿಯು ಮಾರಾಟಕ್ಕೆ ಹೆಚ್ಚು ಪ್ರಚಲಿತದಲ್ಲಿರುವ ಆಕ್ಷೇಪಣೆಗಳಲ್ಲಿ ಒಂದಾಗಿದೆ. ಅನೇಕ ಮಾರಾಟ ವೃತ್ತಿಪರರಿಗೆ, ಮೊಣಕಾಲು-ಚರ್ಚೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯು ತಕ್ಷಣವೇ ಕಡಿಮೆ ಬೆಲೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ವೇಗದ ರಿಯಾಯಿತಿಯನ್ನು ನೀಡುವ ಬದಲು (ಇದು ಅಪಾಯಕಾರಿ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನದ ಮೌಲ್ಯದ ಬಗ್ಗೆ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಹುಟ್ಟುಹಾಕುತ್ತದೆ), ನಿಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯ ಅನನ್ಯ ಮೌಲ್ಯವನ್ನು ತೋರಿಸಲು ಸೃಜನಾತ್ಮಕ ಮಾರ್ಗಗಳಿಗಾಗಿ ನೋಡಿ.

'ಬೆಲೆ' ಮಾರಾಟದ ಆಕ್ಷೇಪಣೆ: ನಿಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನದ ಅನನ್ಯ ಮೌಲ್ಯವನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವ ಮೂಲಕ 'ಬೆಲೆ' ಕ್ಷಮೆಯನ್ನು ನಿವಾರಿಸಿ ಮತ್ತು ಉತ್ಪನ್ನವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಹೇಗೆ ಪರಿಹರಿಸುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ನೀಡಿ.

ಅಧಿಕಾರ: "ನಾನು X ಚೊತೆ ಸಮಾಲೋಚನೆ ಮಾಡಬೇಕಾಗಿದೆ"

ಅಥವಾ "ನನ್ನ ನಿರ್ವಾಹಕ/ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕ ಯಾವುದೇ ಧನ್ಯವಾದ ಹೇಳುವುದಿಲ್ಲ" ಎಂಬುದು ಇನ್ನೂ ಕಷ್ಟಕರವಾಗಿದೆ, ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಮೊದಲು ಅವರು ತಮ್ಮ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕ, ಪಾಲುದಾರ ಅಥವಾ ಹೆಂಡತಿಯನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಬೇಕು ಅಥವಾ ಅಧಿಕಾರವು ಈಗಾಗಲೇ ನಿಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದೆ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರು ಹೇಳುವುದು ವಜಾಗೊಳಿಸುವಂತೆ ತೋರುತ್ತದೆ. .

ಯಾವಾಗಲೂ ಅವರ ಸ್ಥಾನವನ್ನು ಗೌರವಿಸಿ, ಆದರೆ ಈ ಆಕ್ಷೇಪಣೆಯನ್ನು ಕೋಣೆಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವವರನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಅವಕಾಶವಾಗಿ ನೋಡಿ. ಕಾಳಜಿಯನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ ಮತ್ತು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಿ. ದೂರವಾಣಿ ಕರೆಗಾಗಿ ಕಾಯಲು ಒಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳುವ ಬದಲು, ಎರಡೂ ಪಕ್ಷಗಳೊಂದಿಗೆ ಜಂಟಿ ಸಭೆಯನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಅಂತಿಮ ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವವರಿಗೆ ಮಾರಾಟವನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸುವ ಮೂಲಕ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಮುಂದುವರಿಸಿ.

ಅಗತ್ಯ: "ನನ್ನ ಪ್ರಸ್ತುತ ಸ್ಥಾಪನೆಯಲ್ಲಿ ನನಗೆ ಸಂತೋಷವಾಗಿದೆ."

ತೃಪ್ತಿ ಅಥವಾ ಬದಲಾವಣೆಯ ನಿಜವಾದ ಭಯವು ಅನೇಕ ಸಂಭಾವ್ಯ ಖರೀದಿದಾರರು ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ಅವರಿಗೆ ಮತ್ತು ಅವರ ವ್ಯವಹಾರಕ್ಕೆ ಏನು ಮಾಡಬಹುದೆಂದು ಕಲಿಯುವ ಮೊದಲು ಅದನ್ನು ವಜಾಗೊಳಿಸಲು ಕಾರಣವಾಗಬಹುದು. ಸಂತೃಪ್ತಿಯು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಸಮಸ್ಯೆ ಅಥವಾ ಅವಕಾಶದ ಬಗ್ಗೆ ಸರಿಯಾಗಿ ತಿಳಿಯದ ಪರಿಣಾಮವಾಗಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ನೆನಪಿಡಿ, ಆದ್ದರಿಂದ ಸಂಭಾವ್ಯ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಂತೃಪ್ತಿ ತೋರುತ್ತಿದ್ದರೆ, ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಮಸ್ಯೆ ಅಥವಾ ಅವಕಾಶವನ್ನು ಆಳವಾಗಿ ವಿವರಿಸಲು ನೀವು ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಸಮಯವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

ನಿಮಗೆ ಸಾಧ್ಯವಾದರೆ, ನೀವು ಸೂಚಿಸುತ್ತಿರುವಂತೆಯೇ ಕೆಲವು ಇತ್ತೀಚಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಿದ ಅವರ ಪ್ರತಿಸ್ಪರ್ಧಿಗಳ ಕೇಸ್ ಸ್ಟಡಿಗಳನ್ನು ತರಲು ಅಥವಾ ಇನ್ನೂ ಉತ್ತಮವಾಗಿದೆ. ಬದಲಾವಣೆಯ ಭಯವು ಸ್ವಾಭಾವಿಕ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಾಗಿದೆ, ಆದ್ದರಿಂದ ನೀವು ಆತ್ಮವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರ ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿ ಸಕಾರಾತ್ಮಕ ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು ತೋರಿಸುವ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರ ಕಾಳಜಿಯನ್ನು ಶಾಂತಗೊಳಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ..

ಸಮಯೋಚಿತತೆ: "ನಾವು ಇದೀಗ ತುಂಬಾ ಕಾರ್ಯನಿರತರಾಗಿದ್ದೇವೆ."

ನೀವು ಇದನ್ನು ಕೇಳಿರಬಹುದು ಅಥವಾ "ನಮಗೆ ಹೆಚ್ಚು ಬಜೆಟ್ ಇದ್ದಾಗ ಕೆಲವು ತಿಂಗಳುಗಳಲ್ಲಿ ನನ್ನನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ" ಎಂದು ಕೇಳಿರಬಹುದು.

ಈ ಆಕ್ಷೇಪಣೆಯು ವಿಶೇಷವಾಗಿ ರಜಾದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಸಂಭವಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ಸನ್ನಿವೇಶದಲ್ಲಿ, ನೀವು ಅದನ್ನು ಖರೀದಿಸಲು ಅವರಿಗೆ ಬಲವಂತಪಡಿಸಬೇಕು-ಇದೀಗ-ಅವರು ಅವಕಾಶವನ್ನು ಕಳೆದುಕೊಂಡಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ಅವರು ನಿಜವಾಗಿಯೂ ವಿಷಾದಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಅವರು ಭಾವಿಸುತ್ತಾರೆ. ಖರೀದಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕೆಲವು ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸರಳಗೊಳಿಸಿ ಮತ್ತು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಮಯದ ವಿಂಡೋದಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಆಕರ್ಷಕ ಪದಗಳನ್ನು ಹಾಕಿ. "ವರ್ಷದ ಮೊದಲನೆಯವರೆಗೆ ಕಾಯುವುದು" ಎಂದರೆ ಉತ್ತಮ ಅವಕಾಶವನ್ನು ಕಳೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು ಎಂದು ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಿ.

ಸಮಯೋಚಿತತೆ: "ನಂತರ ಮತ್ತೆ ಕರೆ ಮಾಡಿ"

ಗ್ರಾಹಕರು 3-6 ತಿಂಗಳು ಕಾಯುವ ಬದಲು ಈಗಲೇ ಖರೀದಿ ಮಾಡುವುದು ಏಕೆ ಉತ್ತಮ ಎಂಬುದನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಿ. ಮಾರಾಟ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸರಳಗೊಳಿಸಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಸ್ತುತ ವ್ಯಾಪಾರ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಿ. ಸಂಭಾಷಣೆಗೆ ಧುಮುಕುವ ಮೊದಲು, ಆದಾಗ್ಯೂ, ನೀವು ಕೆಟ್ಟ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸರಳವಾಗಿ ಕರೆ ಮಾಡುತ್ತಿದ್ದೀರಾ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಮಿತಿಮೀರಿದ ಹೊರೆ ಮಾಡುವ ನಿಜವಾದ ವ್ಯಾಪಾರ ಸಮಸ್ಯೆ ಇದೆಯೇ ಎಂದು ಕಂಡುಹಿಡಿಯಲು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಅನುಸರಿಸಲು ಮರೆಯದಿರಿ.

ಇದು ಕೆಟ್ಟ ಸಮಯವಾಗಿದ್ದರೆ, ಕರೆ ಮಾಡಲು ಉತ್ತಮ ಸಮಯವನ್ನು ಕಂಡುಹಿಡಿಯಿರಿ. ಇದು ವ್ಯಾಪಾರದ ಸಮಸ್ಯೆಯಾಗಿದ್ದರೆ, ನಿಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನವು ಗ್ರಾಹಕರ ಜೀವನವನ್ನು ಹೇಗೆ ಸುಲಭಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ತೋರಿಸಲು ನಿಮಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.

ಮೌಲ್ಯ: "ನಾನು ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ಯೋಚಿಸಬೇಕಾಗಿದೆ."

ಈ ಆಕ್ಷೇಪಣೆಯು ಬಜೆಟ್, ಅಧಿಕಾರ, ಅಗತ್ಯ ಮತ್ತು ಸಮಯೋಚಿತತೆಯ ಸಂಯೋಜನೆಯಾಗಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ಉತ್ಪನ್ನದಲ್ಲಿ ಮೌಲ್ಯವನ್ನು ನೋಡದಿದ್ದರೆ, ಅದು ನೀವು ನೀಡುತ್ತಿರುವಲ್ಲಿ ನಂಬಿಕೆ ಅಥವಾ ವಿಚಿತತೆಯ ಕೊರತೆಯನ್ನು ತೋರಿಸುತ್ತದೆ. ಇಲ್ಲಿ, ನೀವು ಖರೀದಿದಾರರೊಂದಿಗೆ ವಿಶ್ವಾಸಾರ್ಹತೆಯನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿದೆ.

ಹೆಚ್ಚು ವಿಶ್ವಾಸಾರ್ಹ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ರಚಿಸಲು, ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆಯ ಸ್ಥಳದಿಂದ ಬನ್ನಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಪಾದರಕ್ಷೆಯಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮನ್ನು ಇರಿಸಿ. "ನಾನು ಈ ಗ್ರಾಹಕರಾಗಿದ್ದರೆ, ನನ್ನನ್ನು ತಡೆಹಿಡಿಯುವುದು ಯಾವುದು?" ಎಂದು ಯೋಚಿಸಿ.

ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಅಗತ್ಯತೆಗಳು, ಖಾತರಿಗಳು ಅಥವಾ ಹಿಂತಿರುಗಿಸುವ ನೀತಿಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸುವ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳಂತಹ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸಿ. ಮೂಲಭೂತವಾಗಿ, ಆ ಮೌಲ್ಯವನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಿ. ಈ ರೀತಿಯ ಸವಲತ್ತುಗಳು ಖರೀದಿದಾರರಿಗೆ ಅವನು ಅಥವಾ ಅವಳು ಸರಿಯಾದ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ಮಾಡುತ್ತಿದ್ದಾನೆ ಮತ್ತು ಖರೀದಿದಾರನ ನಂಬಿಕೆಯನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಎಂದು ಭರವಸೆ ನೀಡುತ್ತದೆ.

3.1.71 ನಿಮ್ಮ ಸಾಮರ್ಥ್ಯದ ಪ್ರದೇಶದ ಹೊರಗಿನ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಎದುರಿಸುವುದು

ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಆಕ್ಷೇಪಣೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಸಜ್ಜುಗೊಂಡಿದ್ದರೂ ಸಹ, ನಿಮ್ಮ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರದ ಪ್ರದೇಶದ ಹೊರಗೆ ನೀವು ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಎದುರಿಸುವ ಸಂದರ್ಭಗಳಿವೆ. ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ನೀವು ನಿಮ್ಮ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರು ಮತ್ತು ಗೆಳೆಯರಿಂದ ಸಹಾಯ ಪಡೆಯಬೇಕು. ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರು, ಸಂಸ್ಥೆಯ ಶಿಷ್ಟಾಚಾರಗಳ ಪ್ರಕಾರ, ಹೆಚ್ಚಿನ ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೆ ಬದಲಾವಣೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ಕೆಲವು ಸನ್ನಿವೇಶಗಳನ್ನು ನೋಡೋಣ.

ಸನ್ನಿವೇಶ 1:

ಗ್ರಾಹಕ: "ನಿಮ್ಮ ನೀತಿ ಏನು ಎಂದು ನಾನು ಹೆದರುವುದಿಲ್ಲ! ನಾನು ಈಗ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರೊಂದಿಗೆ ಮಾತನಾಡಲು ಬಯಸುತ್ತೇನೆ. ತೃಪ್ತಿಕರವಲ್ಲದ ಸೇವೆಗಳು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ದೂರಿನ ಕಾರಣದಿಂದಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಪ್ರತಿನಿಧಿಯೊಂದಿಗೆ ಮಾತನಾಡಲು ಸಂತೋಷಪಡದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರೊಂದಿಗೆ ಮಾತನಾಡಲು ಬಯಸುತ್ತಾರೆ. ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಇದು 2 ನೇ ಹಂತದ ಏರಿಕೆಯಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ತಕ್ಕಮಟ್ಟಿಗೆ ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರು ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮೈಲುಗಳಷ್ಟು ಹೋಗಬಹುದು ಮತ್ತು ಸಮಸ್ಯೆಗೆ ಕ್ರಿಡ್ಲ್ ಸೇರಿಸುವ ಮೂಲಕ ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕರು ಸಂತೋಷವಾಗಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಕೆಲವು ಉಚಿತ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಸೇರಿಸಬಹುದು..

ಸನ್ನಿವೇಶ 2:

ಗ್ರಾಹಕ: "ನಾನು ಕೊನೆಯ ಪಾವತಿಯನ್ನು ಬೇಗ ಮಾಡಿದರೆ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಮನ್ನಾ ಮಾಡಬಹುದೇ ಎಂದು ತಿಳಿಯಲು ನಾನು ಬಯಸುತ್ತೇನೆ."

ಮತ್ತೊಂದು ಪ್ರಕರಣದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಕೆಲವು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಲು ಬಯಸುತ್ತಾರೆ, ಇದು ಕಾನೂನು ಮಾಹಿತಿ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ವಿಚಾರಣೆಯಂತಹ ಸಿಎಸ್‌ಆರ್ ಕೌಶಲ್ಯದಿಂದ ಭಿನ್ನವಾಗಿದೆ.

ಇಲ್ಲಿ ಸಿಎಸ್‌ಆರ್ ಕರೆಯನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರಿಗೆ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಿತ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ವರ್ಗಾಯಿಸಬೇಕು. ಇಲ್ಲಿ, ಸಿಎಸ್‌ಆರ್ ತನ್ನ ಕೈಯಲ್ಲಿ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ನಿರ್ಧರಿಸಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ಪ್ರತಿಯಾಗಿ ಯಾವುದೇ ತಪ್ಪು ಅಥವಾ ತಪ್ಪು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಂಡರೆ, ಅದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕೆಟ್ಟ ಅನುಭವವನ್ನು ಉಂಟುಮಾಡಬಹುದು..

ಸನ್ನಿವೇಶ 3:

ಗ್ರಾಹಕ: "ಮುಂದಿನ ಕೆಲವು ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಪಾವತಿ ಮಾಡುವುದಾಗಿ ನಾನು ಭರವಸೆ ನೀಡುತ್ತೇನೆ. ಈ ಮಧ್ಯೆ ದಯವಿಟ್ಟು ನನ್ನ ಖಾತೆಯನ್ನು ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಿ."

ಇಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ದೂರಸಂಪರ್ಕ ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ಕರೆ ಮಾಡುತ್ತಿದ್ದಾರೆ ಏಕೆಂದರೆ ಪಾವತಿ ಮಾಡದ ಕಾರಣ ಅವರ ದೂರವಾಣಿಯನ್ನು ನಿರ್ಬಂಧಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು 7 ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಪಾವತಿಯನ್ನು ಮಾಡುವುದಾಗಿ ಭರವಸೆ ನೀಡಿದರು ಮತ್ತು ಬಾರ್ ತೆಗೆದುಹಾಕಲು ವಿನಂತಿಸಿದರು.

ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಸಿಎಸ್‌ಆರ್‌ಗಳಿಂದ ಪೂರೈಸಲಾಗದ ವಿನಂತಿಯು, ಗ್ರಾಹಕರ ಪಾವತಿ ಇತಿಹಾಸವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಖಾತೆಯಿಂದ ಬಾರ್‌ಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕಬೇಕೆಂದು ಅಥವಾ ಬೇಡವೇ ಎಂದು ಕರೆ ಮಾಡುವುದು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರ ನಿರ್ಧಾರವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

ಮೂಲ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಿ: ಇದು ಸಂಶೋಧನೆಗೆ ಸ್ವಲ್ಪ ಸಮಯ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ, ಆದರೆ ಇದು ಯೋಗ್ಯವಾಗಿದೆ. ಸಮಸ್ಯೆಗೆ ಕಾರಣವೇನು ಎಂದು ತಿಳಿಯದ ಹೊರತು ನೀವು ಅದನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಿಲ್ಲ.

ನಿಮ್ಮ ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಬಳಸಿ: ಕೆಲವೊಮ್ಮೆ, ಸಿಎಸ್‌ಆರ್‌ಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ಅಧಿಕಾರ ಹೊಂದಿದ್ದರೂ ಸಹ ಅವರು "ಸರಿಯಾಗಿ ಪಡೆಯದಿದ್ದರೆ" ಅವರು ಟೀಕಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂಬ ಭಯದಿಂದ ಅವರು ತಮ್ಮ ಅಧಿಕಾರವನ್ನು ಬಳಸುವುದಿಲ್ಲ. ನಿಮ್ಮ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರ ಬಳಿ ತಿಳಿಸುವ ಬದಲು ನಿಮ್ಮ ಅಧಿಕಾರದೊಳಗೆ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ನೀವು ಬಳಸಬೇಕು.

ನವೀಕೃತವಾಗಿರಿ: ನೀವು ನವೀಕೃತ ಜ್ಞಾನದ ಮೂಲವನ್ನು ಹೊಂದಿರುವಿರಾ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ. ನಿಮ್ಮ ಬೆರಳ ತುದಿಯಲ್ಲಿ ನೀವು ಜ್ಞಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ, ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವಲ್ಲಿ ನೀವು ಹೆಚ್ಚು ವಿಶ್ವಾಸ ಹೊಂದುತ್ತೀರಿ.

ಸಲಹೆ



ನಿಮ್ಮ ಅಧಿಕಾರದ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯ ಹೊರಗೆ ಹಲವಾರು ಇತರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು ಇರುತ್ತವೆ. ನೀವು ನೀಡಲು ಅಥವಾ ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದ ಯಾವುದನ್ನಾದರೂ ನೀವು ಎಂದಿಗೂ ಬದ್ಧರಾಗಬಾರದು ಎಂಬುದನ್ನು ನೆನಪಿಡಿ. ನೀವು ಸಂದಿಗ್ಧತೆಯನ್ನು ಎದುರಿಸಿದರೆ, ನಿಮ್ಮ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರಿಗೆ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಉಲ್ಬಣಗೊಳಿಸುವುದು ಉತ್ತಮ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ನೀವು ಸ್ವಲ್ಪ ಬಂಪ್ ಅನ್ನು ಹೊಡೆದಾಗಲೆಲ್ಲಾ ಕರೆಗಳನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಿ. ಉಲ್ಬಣಗೊಂಡ ಕರೆಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು ಅಥವಾ ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಲು ಕೆಲವು ಸಲಹೆಗಳು ಇಲ್ಲಿವೆ.

ನೈಜ ಸಮಯದ ಸಹಾಯವನ್ನು ಕೇಳಿ: ಸವಾಲಿನ ಕರೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ನೀವು ನೈಜ ಸಮಯದ ಬೆಂಬಲವನ್ನು ಪಡೆಯಬೇಕು. ಮುನ್ನಡೆ ಸಿಎಸ್‌ಆರ್ ನಂತಹ ಬೆಂಬಲ ಸಿಬ್ಬಂದಿ ಅನನ್ಯ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಚಾರಣೆಗಳಿಗೆ ತಕ್ಷಣದ ನೆರವು ಮತ್ತು ಬೆಂಬಲವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತಾರೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಏನು ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ಸಲಹೆಗಾಗಿ ನಿಮ್ಮ ಪಕ್ಕದಲ್ಲಿ ಕುಳಿತಿರುವ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯನ್ನು ಕೇಳುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಿ.

ನಿಮ್ಮ ಭಾವನೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ: ಭಾವನಾತ್ಮಕ ನಿಯಂತ್ರಣವನ್ನು ಕಳೆದುಕೊಳ್ಳುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಿ ಮತ್ತು ಚಿಕ್ಕದಾದ ಹೊಗೆಯನ್ನು ಕೆರಳಿದ ಬೆಂಕಿಯಾಗಿ ಪರಿವರ್ತಿಸಿ. ಕೆಲವೊಮ್ಮೆ, ನೀವು ಬೇಡಿಕೆಯ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಎದುರಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅವರು ನಿಂದನೀಯ ಭಾಷೆಯನ್ನು ಬಳಸುತ್ತಾರೆ. ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಸಭ್ಯ ಆದರೆ ಕಟ್ಟುನಿಟ್ಟಾದ ಸ್ವರವನ್ನು ಬಳಸಿ ಶಾಂತಗೊಳಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಕೇಳಿ. ಗ್ರಾಹಕರು ಅಸಭ್ಯ ಭಾಷೆಯನ್ನು ಬಳಸುವುದನ್ನು ಮುಂದುವರಿಸಿದರೆ, ನಿಮ್ಮ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರನ್ನು ಮಧ್ಯಪ್ರವೇಶಿಸಲು ಕೇಳಿ.

ನಿಮಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವಾಗ ಹೆಚ್ಚಿಸಿ: ನೆನಪಿಡಿ, ನೀವು ಅವರ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಬಹುದು ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರ ಮನವೊಲಿಸಲು ನಿಮ್ಮ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಪ್ರಯತ್ನಗಳ ಹೊರತಾಗಿಯೂ ಕೆಲವು ಗ್ರಾಹಕರು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರೊಂದಿಗೆ ಮಾತನಾಡಲು ಒತ್ತಾಯಿಸುತ್ತಾರೆ. ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಅವನ/ಅವಳ ದಾರಿಯನ್ನು ಬಿಡುವುದು ಉತ್ತಮ.

ಚಟುವಟಿಕೆ



1. ಸರಿಯಾದ ಉತ್ತರವನ್ನು ಗುರುತು ಮಾಡಿ: (ಒಂದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಉತ್ತರಗಳು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತವೆ)

- ದೂರವಾಣಿ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ನೀವು ಹೇಗೆ ಸ್ವಾಗತಿಸುತ್ತೀರಿ?
 - "ಹಾಯ್, ನಾನು ಕುನಾಲ್, ನಾನು ಬ್ಲೂಫಿನ್ ಟೆಲಿಕಾಂಮ್‌ಗೆ ಸೇರಿದವನು."
 - "ಶುಭೋದಯ, ನನ್ನ ಹೆಸರು ಕುನಾಲ್ ಮತ್ತು ನಾನು ಬ್ಲೂಫಿನ್ ಟೆಲಿಕಾಂ ಪರವಾಗಿ ಕರೆ ಮಾಡುತ್ತಿದ್ದೇನೆ."
 - "ಅದು ಮಿಸ್ಟರ್ ಜಯೇಶ್? ಹೇಗಿದ್ದೀಯಾ, ನಾನು ಬ್ಲೂಫಿನ್‌ನಿಂದ ಕುನಾಲ್."
 - "ನನ್ನ ಹೆಸರು, ಅದರ ಕುನಾಲ್ ಮತ್ತು ನಾನು ಬ್ಲೂಫಿನ್ ಟೆಲಿಕಾಂ‌ನಿಂದ ಬಂದಿದ್ದೇನೆ ಎಂದು ನಿಮಗೆ ತಿಳಿದಿದೆ ಎಂದು ನಾನು ಭಾವಿಸುತ್ತೇನೆ."
- ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಕರೆ ಬಂದಾಗ ನೀವು ಹೇಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುತ್ತೀರಿ?
 - "ಯಾರು?"
 - "ನಿಮ್ಮ ಹೆಸರೇನು ಮತ್ತು ನಿಮಗೆ ಏನು ಬೇಕು?"
 - "ಹಲೋ ಇದು ಬ್ಲೂಫಿನ್ ಟೆಲಿಕಾಂನ ಆರತಿ, ನಾನು ನಿಮಗೆ ಹೇಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಬಹುದು?"
 - "ನಿಮ್ಮ ಹೆಸರು ಹೇಳು".
- ನೀವು ಕುಳಿತುಕೊಂಡಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರು ನಿಮ್ಮ ಬಳಿಗೆ ಚರ್ಚೆಗೆ ಬಂದರೆ, ನೀವು ಹೇಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುತ್ತೀರಿ?
 - ಕಣ್ಣಿನ ಸಂಪರ್ಕವನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳುವಾಗ ಎದ್ದುನಿಂತು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಿ.
 - ಎದ್ದೇಳದೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಿ.
 - ಕುಳಿತುಕೊಳ್ಳುವಾಗ ಮುಂದಕ್ಕೆ ಬಾಗಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಿ.
 - ಕಣ್ಣಿನ ಸಂಪರ್ಕವಿಲ್ಲದೆ ಎದ್ದುನಿಂತು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಿ.

ಕರ್ನಾಟಕ ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ನಿಗಮ
Karnataka skill development corporation

**4. ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು
ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ**

ಘಟಕ 4.1 – ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಅಗತ್ಯವನ್ನು ತಿಳಿಯಿರಿ

ಕಲಿಕೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಫಲಿತಾಂಶಗಳು

ಈ ಅಧ್ಯಾಯದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ, ನೀವು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಕಲಿಯಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ:

1. ನಿಮ್ಮ ಪಾತ್ರಗಳು ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಿ.
2. ನಿಮ್ಮ ಪಾತ್ರಗಳು ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ.
3. ಸಂಸ್ಥೆಯ ನೀತಿಗಳು, ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಮಟ್ಟದ ಒಪ್ಪಂದಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ.
4. ಪ್ರಮಾಣಿತ ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂಪರ್ಕವನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಿ.

ಘಟಕ 4.1 - ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಅಗತ್ಯವನ್ನು ತಿಳಿಯಿರಿ

ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳುಗಳು

ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ, ನೀವು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಕಲಿಯಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ:

1. ನಿಮ್ಮ ಪಾತ್ರಗಳು ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಿ.
2. ನಿಮ್ಮ ಪಾತ್ರಗಳು ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ.
3. ಸಂಸ್ಥೆಯ ನೀತಿಗಳು, ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಮಟ್ಟದ ಒಪ್ಪಂದಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ.
4. ಪ್ರಮಾಣಿತ ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂಪರ್ಕವನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಿ.

4.1.1 ಧ್ವನಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ - ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವುದು

ರವಿ: ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತಿದೆ (ಧ್ವನಿ)

	ಹೆಸರು : ರವಿ ತ್ರಿಪಾಠಿ
	ವಿಭಾಗ: ಧ್ವನಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ
	ಕೆಲಸದ ಜವಾಬ್ದಾರಿ: ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು

ಧ್ವನಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ಒಳಬರುವ ಕರೆಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು ರವಿಯ ಕೆಲಸ. ರವಿ ಅವರು ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ವಿಭಾಗದಲ್ಲಿದ್ದಾರೆ ಅಂದರೆ ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಅಥವಾ ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಅರ್ಜಿ ಮಾಡಲು ಅವರನ್ನು ಕರೆಯುತ್ತಾರೆ.

ರವಿ ದೂರವಾಣಿಯಲ್ಲಿ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತಾನೆ?

- ಗ್ರಾಹಕರು ಖರೀದಿಸಲು ಬಯಸುವ ಉತ್ಪನ್ನದ ವಿವರಗಳನ್ನು ಟಿಪ್ಪಣಿ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ
- ಗಣಕಯಂತ್ರಕ್ಕೆ ವಿವರಗಳನ್ನು ಪ್ರವೇಶ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ

ಅವನು ಆದೇಶವನ್ನು ಹೇಗೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುತ್ತಾನೆ?

- ಅವನ ಗಣಕಯಂತ್ರದ ಪರದೆಯ ಮೇಲೆ ಬರುವ ಹಸ್ತಾಕ್ಷರನಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ವಿವರಗಳನ್ನು ಬರೆಯಲಾಗಿದೆ
- ಗಣಕಯಂತ್ರ ಸಿಸ್ಟಂನಲ್ಲಿರುವ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆ ಅಥವಾ ಗ್ರಾ.ಸ.ನಿ ತಂತ್ರಾಂಶ ಅವನಿಗೆ ಈ ಹಸ್ತಾಕ್ಷರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ
- ಅವರು ದೂರವಾಣಿಯಲ್ಲಿ ಗಣಕಯಂತ್ರ ಪರದೆಯಿಂದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಓದುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಗ್ರಾ.ಸ.ನಿ ಗೆ ಬೆರಳಚ್ಚು ಮಾಡುತ್ತಾರೆ
- ನಂತರ, ಅವರು ಗ್ರಾಹಕರ ಅರ್ಜಿ ವಿವರಗಳನ್ನು ಗಣಕಯಂತ್ರಕ್ಕೆ ಪ್ರವೇಶ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ

ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು:

- ಬಹು ಕಾರ್ಯ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ
- ಕೇಳುವ
- ಓದುವುದು
- ಬೆರಳಚ್ಚು ವೇಗ
- ಮಾತನಾಡುತ್ತಾ
- ಸೌಜನ್ಯ
- ಸ್ವರದಲ್ಲಿ ಸಭ್ಯತೆ
- ತಾಳ್ಮೆ

ಸಲಹೆ

- ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಆದೇಶವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವಾಗ ನೀವು ಏಕಕಾಲದಲ್ಲಿ ಓದುವುದು, ಮಾತನಾಡುವುದು, ಆಲಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಬೆರಳಚ್ಚು ಮಾಡಬೇಕಾಗಿರುವುದರಿಂದ ಏಕಾಗ್ರತೆಯ ಅಗತ್ಯವಿದೆ. ಆದೇಶಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಅಭ್ಯಾಸವು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

4.1.2 ಧ್ವನಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ - ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ

ಸನಯಾ ಶರ್ಮಾ: ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ (ಧ್ವನಿ)



ಹೆಸರು : ಸನಯಾ ಶರ್ಮಾ

ವಿಭಾಗ: ಧ್ವನಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

ಉದ್ಯೋಗದ ಜವಾಬ್ದಾರಿ: ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ

ಸನಯಾ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಗಾಗಿ ಒಳಬರುವ ಕರೆಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ಅವಳು ದಿನಕ್ಕೆ ಸುಮಾರು 200 ಕರೆಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತಾಳೆ. ಅವಳು ನಿಭಾಯಿಸಬೇಕಾದ ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ಗ್ರಾಹಕರು ಇದ್ದಾರೆ, ಕೆಲವರು ದೂರು ನೀಡುತ್ತಾರೆ, ಕೆಲವರು ಕಷ್ಟಪಡುತ್ತಾರೆ, ಇನ್ನು ಕೆಲವರು ದೂರವಾಣಿ ಮೂಲಕ ತಮ್ಮ ಹಿತಾಶೆಯನ್ನು ಹೊರಹಾಕುತ್ತಾರೆ. ಅವಳು ಶಾಂತವಾಗಿರುವ ಮೂಲಕ ಕೋಪಗೊಂಡ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು. ತದನಂತರ ಅವಳು ಏನೂ ಸಂಭವಿಸಿಲ್ಲ ಎಂಬಂತೆ ಮುಂದಿನ ಕರೆಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಸಿದ್ಧಳಾಗಿರಬೇಕು!

ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು:

- ಸಹಾನುಭೂತಿ
- ತಾಳ್ಮೆ
- ಸ್ವರದಲ್ಲಿ ಸಭ್ಯತೆ
- ಸೌಜನ್ಯ
- ಬೆರಳಚ್ಚು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತಿದೆ

ಸಲಹೆ

- ಗ್ರಾಹಕನು ಕೋಪಗೊಂಡಿರುವುದು ಅವನು/ಅವಳು ಇರುವ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಯಿಂದ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮೊಂದಿಗೆ ಅಲ್ಲ ಎಂಬುದನ್ನು ಯಾವಾಗಲೂ ನೆನಪಿಡಿ.
- ಯಾವಾಗಲೂ ನೀವು ತಂಪಾಗಿ ಇರಿ.

4.1.3 ಧ್ವನಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ - ದೂರ-ಮಾರಾಟ

ಶ್ರುತಿ ಮಿತ್ರಲ್: ದೂರ-ಮಾರಾಟ (ಧ್ವನಿ)

	ಹೆಸರು : ಶ್ರುತಿ ಮಿತ್ರಲ್
	ವಿಭಾಗ: ಧ್ವನಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ
	ಉದ್ಯೋಗದ ಜವಾಬ್ದಾರಿ: ದೂರ-ಮಾರಾಟ

ಶ್ರುತಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾರಾಟಕ್ಕಾಗಿ ಹೊರಹೋಗುವ ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾಡುತ್ತಾರೆ. ಸಂಸ್ಥೆಯ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಬಯಸಬಹುದಾದ ಅಥವಾ ಬಯಸದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವಳು ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಬೇಕು. ಹೆಚ್ಚಿನ ಗ್ರಾಹಕರು ಕಾರ್ಯನಿರತರಾಗಿದ್ದಾರೆ, ಆಸಕ್ತಿ ಹೊಂದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ದೂರ ಮಾರಾಟ ಕರೆಗಳಿಂದ ಕಿರಿಕಿರಿಗೊಳ್ಳಬಹುದು. ದೂರ ಮಾರಾಟದಲ್ಲಿ ಸಮಯವು ಬಹಳ ಮುಖ್ಯವಾಗಿದೆ ಏಕೆಂದರೆ ಒಳಬರುವ ಕರೆಗಳಲ್ಲಿ ಭಿನ್ನವಾಗಿ, ಇಲ್ಲಿ ನೀವು ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಯವನ್ನು ಹೇರುತ್ತಿದ್ದೀರಿ. ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಮಂಜುಗಡ್ಡೆಯನ್ನು ಕತ್ತರಿಸಲು ಶ್ರುತಿಗೆ ಚಾಕಚಕ್ಯತೆ ಬೇಕು.

ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು:

- ಸರಿಯಾದ ಸಮಯ
- ಉತ್ಪನ್ನ ಜ್ಞಾನ
- ತುಂಬಾ ಆಕ್ರಮಣಕಾರಿ ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚು ವಿಧೇಯರಾಗಿರಬಾರದು
- ಸ್ವರದಲ್ಲಿ ಸಭ್ಯತೆ
- ಸೌಜನ್ಯ
- ಬೆರಳಚ್ಚು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತಿದೆ

4.1.4 ಧ್ವನಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ - ಸಂಗ್ರಹಣೆಗಳು

ಬಂಟಿ ಯಾದವ್: ಸಂಗ್ರಹಣೆಗಳು (ಧ್ವನಿ)

	ಹೆಸರು : ಬಂಟಿ ಯಾದವ್
	ವಿಭಾಗ: ಧ್ವನಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ
	ಉದ್ಯೋಗದ ಜವಾಬ್ದಾರಿ: ಸಂಗ್ರಹಣೆಗಳು

ಬಂಟಿಯ ಮುಖ್ಯ ಕೆಲಸವೆಂದರೆ ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ದೂರವಾಣಿ ಮೂಲಕ ಬಾಕಿ ಇರುವ ಹಣವನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸುವುದು. ಇತ್ತೀಚಿನ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ, ಸಾಲ ಪಡೆಯುವುದು ತುಂಬಾ ಸುಲಭವಾಗಿದೆ. ಆದರೆ ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಇಎಂಐಗಳನ್ನು ಪಾವತಿಸುವಂತೆ ಮಾಡುವುದು ಸುಲಭವಲ್ಲ. ಗ್ರಾಹಕರು ಕರೆಯನ್ನು ಕಡಿತಗೊಳಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ ಅವರು ತುಂಬಾ ಅಸಭ್ಯವಾಗಿ ವರ್ತಿಸಬಹುದು. ಅವರಿಗೆ ಸರಳವಾದ ಕಂಠಗಳನ್ನು ನೀಡುವುದು ಮತ್ತು ಜಾಣತನದಿಂದ ಅವರನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುವುದು ಸವಾಲಾಗಿದೆ.

ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು:

- ಸಂಖ್ಯಾತ್ಮಕ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು
- ವಿಶ್ಲೇಷಣಾಕೌಶಲ್ಯಗಳು
- ಚಾತುರ್ಯ
- ತಾಳ್ಮೆ
- ಸ್ವರದಲ್ಲಿ ಸಭ್ಯತೆ
- ಸೌಜನ್ಯ
- ಬೆರಳಚ್ಚು

4.1.5 ಧ್ವನಿ-ಅಲ್ಲದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ - ದತ್ತಾಂಶ

ಬೇಲಾ ಬೋಸ್: ದತ್ತಾಂಶ ನಮೂನೆ (ಧ್ವನಿರಹಿತ)

	ಹೆಸರು : ಬೇಲಾ ಬೋಸ್
	ವಿಭಾಗ: ಧ್ವನಿ ರಹಿತ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ
	ಉದ್ಯೋಗದ ಜವಾಬ್ದಾರಿ: ದತ್ತಾಂಶ ನಮೂನೆ

ಬೇಲಾ ಧ್ವನಿ ರಹಿತ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ಬಂದಿದೆ. ಅವಳು ಗಣಕಯಂತ್ರದಲ್ಲಿ ಸಾಕಷ್ಟು ದತ್ತಾಂಶ ನಮೂನೆ ಕೆಲಸವನ್ನು ಮಾಡುತ್ತಾಳೆ. ಅವಳು ಸ್ವಲ್ಪ ನಾಚಿಕೆಪಡುತ್ತಾಳೆ ಮತ್ತು ದೂರವಾಣಿಯಲ್ಲಿ ಆರಾಮದಾಯಕವಲ್ಲದ ಕಾರಣ ಇದು ಅವಳಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾಗಿದೆ. ದತ್ತಾಂಶ ಪ್ರವೇಶದ ಜೊತೆಗೆ, ಅವರು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಮಿಂಚಂಚೆ ಪತ್ರವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಸಹ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಾರೆ.

ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು:

- 95% ನಿಖರತೆಯೊಂದಿಗೆ ನಿಮಿಷಕ್ಕೆ 45 ಪದಗಳ ಬೆರಳಚ್ಚು ವೇಗ, ಇದು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಉದ್ಯಮದ ರೂಢಿಯಾಗಿದೆ.

4.1.6 ಸಾಮಾನ್ಯ ಸಾಮರ್ಥ್ಯಗಳು

ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಪಾತ್ರಕ್ಕೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳ ಹೊರತಾಗಿ, ನೀವು ಕೆಲವು ಸಾಮಾನ್ಯ ಕೌಶಲ್ಯ ಜೋಡಿಗಳನ್ನು ಸಹ ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ:

- ಆಲಿಸುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು
- ಮಾತನಾಡುವ ಕೌಶಲ್ಯವು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಮಾತನಾಡುವುದನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ, ತಾಂತ್ರಿಕ ಪರಿಭಾಷೆಯನ್ನು ಬಳಸುವುದಿಲ್ಲ.
- ಇಂಗ್ಲಿಷ್‌ನಲ್ಲಿ ನಿರರ್ಗಳವಾಗಿ ಮಾತನಾಡುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ
- ತಟಸ್ಥ ಹಿಂದಿ ಉಚ್ಚಾರಣೆಯಲ್ಲಿ ಮಾತನಾಡುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ
- ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಪರೀಕ್ಷಿಸುವುದು ಅಥವಾ ಸರಿಯಾದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳುವುದು
- ಸಲಹೆ/ಶಿಫಾರಸು/ಸಲಹೆ
- ದೂರವಾಣಿ ಶಿಷ್ಟಾಚಾರ

ಕೆಲಸದಲ್ಲಿ ಯಶಸ್ವಿಯಾಗಲು ಮೇಲಿನವುಗಳ ಜೊತೆಗೆ, ನೀವು ಪ್ರೇರೇಪಿಸಲ್ಪಡಬೇಕು, ಚೆನ್ನಾಗಿ ಅಂದ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು, ಶಿಸ್ತುಬದ್ಧವಾಗಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಸಕಾರಾತ್ಮಕ ಮನೋಭಾವವನ್ನು ಬೆಳೆಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

4.1.7 ಪ್ರಮಾಣಿತ ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ನೀತಿಗಳು

ಸಿಎಸ್‌ಆರ್ ಆಗಿ ನೀವು ಸಂಸ್ಥೆಯ ನೀತಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ನೀತಿಗಳು ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ಬದಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಆದರೆ ನೀವು ಪೂರೈಸುತ್ತಿರುವ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯಿಂದ ಕೂಡ ಬದಲಾಗುತ್ತದೆ. ನೀವು ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಪ್ರಮಾಣಿತ ನೀತಿಗಳ ಪಟ್ಟಿ ಇಲ್ಲಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಸಂವಹನವು ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ವ್ಯವಹಾರ ನೀತಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿರಬೇಕು

- "ಭಾರತೀಯ ದೂರಸಂಪರ್ಕ ನಿಯಂತ್ರಣ ಪ್ರಾಧಿಕಾರ" ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಅವನು/ಅವಳು ಕೆಲಸ ಮಾಡುವ ಕರಾರುಪತ್ರಕ್ಕೆ ನೀವು ಸಹಿ ಮಾಡಬೇಕು.
- ಅವರಿಗೆ ಒದಗಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ದತ್ತಾಂಶವನ್ನು ವ್ಯಾಪಾರ ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಮಾತ್ರ ಬಳಸಬೇಕು ಎಂದು ನೀವು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- ವ್ಯಾಪಾರ ಕರೆಗಳ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನೀವು ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ವೃತ್ತಿಪರರಾಗಿರಬೇಕು.
- ಕರೆ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಬಳಸುವ ಭಾಷೆ ಸರಿಯಾಗಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿರಬೇಕು.
- ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ನೀವು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ದಾರಿ ತಪ್ಪಿಸಬಾರದು.
- ಗುಣಮಟ್ಟದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪಕರಿಂದ ಮಾಡಿದ ಗುಣಮಟ್ಟದ ಪರಿಶೀಲನೆಯನ್ನು ನೀವು ಉತ್ತೀರ್ಣ ಮಾಡಬೇಕು ಮತ್ತು ನೀಡಿರುವ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಬೇಕು. ಈ ರೀತಿಯ ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರು ವಿನಂತಿಸಿದರೆ ನೀವು ಯಾವುದೇ ಸಂಸ್ಥೆಯ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ದತ್ತಾಂಶ ಮತ್ತು ವಿವರಗಳನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಬಾರದು.
- ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಹೋಲ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಇರಿಸುವ ಅಥವಾ ಹಿಡಿದಿಂದ ಹಿಂತಿರುಗುವಾಗ ನೀವು ಸರಿಯಾದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು. ನೀವು ಯಾವುದೇ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಕೇಳುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಅವರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಸಹ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಬಾರದು.
- ನೀವು ಸಮಯಕ್ಕೆ ವರದಿ ಮಾಡಬೇಕು ಮತ್ತು ಅವರ ಕಾರ್ಯಸ್ಥಳವು ಕೆಲಸ ಮಾಡಲು ಸಿದ್ಧವಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- ನೀವು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಉಡುಗೆ ಸಂಕೇತವನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು.

- ನೀಡಿರುವ ಕೊಡುಗೆಯ ನಿಯಮಗಳಿಗೆ ನೀವು ಸಹಿ ಮಾಡಬೇಕು.
- ಮೊದಲ 3-6 ತಿಂಗಳುಗಳನ್ನು ಪರೀಕ್ಷಾ ಅವಧಿ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ತೃಪ್ತಿದಾಯಕ ಪರೀಕ್ಷಾ ಅವಧಿಯ ನಂತರ ಕೆಲಸವನ್ನು ದೃಢೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಸಂಸ್ಥೆಯು ಸಮಂಜಸವಾಗಿ ಅಗತ್ಯವಿರುವಂತೆ ನೀವು ಕಾಲಕಾಲಕ್ಕೆ ಇತರ ಕರ್ತವ್ಯಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಬೇಕಾಗಬಹುದು. ಯಾವುದೇ ಕಾರಣಕ್ಕಾಗಿ ಸಂಸ್ಥೆಯೊಂದಿಗಿನ ಕರ್ತವ್ಯಗಳು ಅಥವಾ ಸ್ಥಾನವು ಬದಲಾದರೆ, ಈ ಒಪ್ಪಂದದ ನಿಯಮಗಳು ಅನ್ವಯಿಸುವುದನ್ನು ಮುಂದುವರಿಸುತ್ತವೆ.
- ನಿಮ್ಮ ಉದ್ಯೋಗದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ, ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ, ನಡವಳಿಕೆ/ನಡವಳಿಕೆ, ಹಾಜರಾತಿ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ವೃತ್ತಿಪರ ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ನಿಮ್ಮನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಲಾಗಿದೆ.
- ನಿಮ್ಮ ಉದ್ಯೋಗದ ನಿಯಮಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಂಸ್ಥೆಯು ನಿಮ್ಮ ಯುಕ್ತತೆಯನ್ನು ನಿರ್ಣಯಿಸಲು ವೈದ್ಯಕೀಯ ತಪಾಸಣೆಗೆ ಒಳಗಾಗಬೇಕಾಗಬಹುದು.
- ಸಂಸ್ಥೆಯು ಭಾರತದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಭಾರತದ ಹೊರಗೆ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಆಕ್ರಮಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಅಂತಹ ಇತರ ಕಚೇರಿ ಅಥವಾ ಆವರಣಕ್ಕೆ ಸ್ಥಳಾಂತರಿಸಲು ನಿಮ್ಮನ್ನು ಬಯಸಬಹುದು.
- ಭಾರತದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಭಾರತದ ಹೊರಗೆ ನಿಮ್ಮ ಕರ್ತವ್ಯಗಳ ಸರಿಯಾದ ನಿರ್ವಹಣೆಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವಂತೆ ನೀವು ಸಂಸ್ಥೆಯ ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿ ಪ್ರಯಾಣಿಸಬೇಕಾಗಬಹುದು.
- ಸಂಸ್ಥೆಯಿಂದ ನೀವು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಪಾವತಿಗಳನ್ನು ಕಾನೂನಿನ ಪ್ರಕಾರ ಶಾಸನಬದ್ಧ ಲಾಭಾಂಶಕ್ಕೆ ಒಳಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಭಾರತದಲ್ಲಿ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಕಾನೂನುಗಳಿಂದ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಶಾಸನಬದ್ಧ ಪ್ರಯೋಜನಗಳಿಗೆ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಕೊಡುಗೆ ನೀಡುತ್ತದೆ.
- ಆ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮ ಪಾತ್ರಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ವರ್ಷದಿಂದ ವರ್ಷಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿತ ಲಾಭಾಂಶ ಯೋಜನೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ವಿವೇಚನೆಯ ಲಾಭಾಂಶಗಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಲು ನೀವು ಅರ್ಹರಾಗಿದ್ದೀರಿ.
- ಸಂಸ್ಥೆಯ ರಜಾದಿನವು ಏಪ್ರಿಲ್ 1 ರಿಂದ ಮಾರ್ಚ್ 31 ರ ನಡುವೆ ನಡೆಯುತ್ತದೆ. ಕಾನೂನಿನ ಪ್ರಕಾರ (ಆಡಳಿತ ಮಂಡಳಿ) ಸಂಸ್ಥೆ ರಜೆ ನೀತಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ನೀವು ವಾರ್ಷಿಕ ರಜೆಗಳಿಗೆ ಅರ್ಹರಾಗುತ್ತೀರಿ.
- ಕೆಲಸದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಕಾನೂನಿನ ಪ್ರಕಾರ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿಶ್ರಾಂತಿ / ಊಟದ ವಿರಾಮಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ವಾರಕ್ಕೆ 45 ಗಂಟೆಗಳ ಕಾಲ ಕೆಲಸ ಮಾಡಲು ನಿಮ್ಮನ್ನು ನೇಮಿಸಲಾಗಿದೆ.
- ಪರೀಕ್ಷಾ ಅವಧಿಯೊಳಗೆ 30 ದಿನಗಳ ಸೂಚನೆಯನ್ನು ಮತ್ತು ಪರೀಕ್ಷಾ ಅವಧಿಯನ್ನು ಪೂರೈಸಿದ 60 ದಿನಗಳ ನಂತರ ಯಾವುದೇ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಎರಡೂ ಪಕ್ಷಗಳು ಬೇರೆಯಾಗಬಹುದು.
- ನೀವು ಜಾತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಟೀಕೆ ಮಾಡಬಾರದು; ನಂಬಿಕೆ; ಧರ್ಮ, ಬಣ್ಣ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ತಾರತಮ್ಯ (ದೈಹಿಕ ಅಥವಾ ವೈದ್ಯಕೀಯ).a
- ನೀವು ಕರೆಯನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಕೊನೆಗೊಳಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಕರೆಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕೃತಜ್ಞರಾಗಿರಬೇಕು, ಮಾರಾಟ ಮಾಡಿದ ಅಥವಾ ಮಾಡದಿದ್ದರೂ
- ಹೊರಹೋಗುವ ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾಡುವಾಗ, ಕಠಿಣ ದೂರವಾಣಿ ಪರಿಪೂರ್ಣ ಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿದೆ ಮತ್ತು ಸಿಎಸ್ಆರ್ ಪೂರ್ಣ ಆಗಿದೆ ಮತ್ತು ಕರೆಯಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿದೆ ಎಂದು ನೀವು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು
- ಸಂಸ್ಥೆ ಅಥವಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಿಂದ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಎಎಚ್‌ಟಿ (ಸರಾಸರಿ ನಿರ್ವಹಣೆ ಸಮಯ) ಅನ್ನು ನೀವು ಪೂರೈಸುತ್ತೀರಿ ಎಂದು ನೀವು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು
- ನೀವು ಸುಲಭವಾಗಿ ಪ್ರವೇಶಿಸಬಹುದಾದ ಕಡತಕೋಶ ಅಥವಾ ಕಡತದಲ್ಲಿ ಸರಿಯಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಬೇಕು
- ಗ್ರಾಹಕರು ಕೇಳಬಹುದಾದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳೊಂದಿಗೆ ನೀವು ಸುಸಜ್ಜಿತವಾಗಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ತರಬೇತಿ ಪಡೆಯಬೇಕು
- ಕರೆಗಳಲ್ಲಿ ನೀವು ಸಂಸ್ಥೆಯು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿದಂತೆ ಸರಿಯಾದ ಹೋಲ್ಡ್/ನಿಶಬ್ದ ವಿಧಾನವನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು

- ನೀವು ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ಹೊರಟಿರುವ ಉತ್ಪನ್ನದ ಬಗ್ಗೆ ಸರಿಯಾದ ಜ್ಞಾನವನ್ನು ನೀವು ಹೊಂದಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ದಾರಿ ತಪ್ಪಿಸಬಾರದು
- ಸಿಎಸ್‌ಆರ್ ಆತ್ಮವಿಶ್ವಾಸ, ವೃತ್ತಿಪರ, ಸ್ಪಷ್ಟ ಮತ್ತು ಗರಿಗರಿಯಾದ ಧ್ವನಿಯಾಗಿರಬೇಕು

4.1.8 ಪ್ರಮಾಣಿತ ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು

ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಶೈಲಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂಪರ್ಕವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಲು ನಿಮ್ಮನ್ನು ಕೇಳಲಾಗುತ್ತದೆ. ಪ್ರತಿ ಸಂಸ್ಥೆಯು ದೂರ ಮಾರಾಟ ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಮಾನದಂಡಗಳು, ನೀತಿಗಳು, ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ನಿಮ್ಮ ಮಾತನಾಡುವ ವಿಧಾನ, ಪರಿಚಯ, ಶುಭಾಶಯಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳು ಸಂಸ್ಥೆಯು ಏನನ್ನು ಚಿತ್ರಿಸಲು ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಬಿಂಬಿಸಲು ಬಯಸುತ್ತದೆ ಎಂಬುದರ ಮೇಲೆ ಹೆಚ್ಚಾಗಿ ಅವಲಂಬಿತವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂಪರ್ಕವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಲು ಪ್ರಮಾಣಿತ ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ನೋಡೋಣ.

ವೃತ್ತಿಪರ ಶುಭಾಶಯವನ್ನು ಅಭಿವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಿ:

ಕೇವಲ ಹಲೋ ಹೇಳಬೇಡಿ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ದೂರವಾಣಿ ಪ್ರಸ್ತುತಿಗೆ ಉಸಿರು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳದೆ ಅಥವಾ ಇತರ ಪಕ್ಷವನ್ನು ಭಾಗವಹಿಸಲು ಅನುಮತಿಸಬೇಡಿ. ನಿಮ್ಮ ಶುಭಾಶಯವು ಔಪಚಾರಿಕತೆಯ ಬದಿಯಲ್ಲಿ ತಪ್ಪಾಗಬೇಕು. "ಶುಭೋದಯ, ಶ್ರೀ ಶರ್ಮಾ" ಎಂಬಂತೆ ಶ್ರೀ, ಶ್ರೀಮತಿ ಅಥವಾ ಶ್ರೀಮತಿಯೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿ. ಅಥವಾ "ಶುಭ ಸಂಜೆ, ಶ್ರೀಮತಿ ರೈ." ಉಳಿದವರೆಲ್ಲರೂ "ಹಲೋ" ಎಂದು ಹೇಳುತ್ತಾರೆ. ವಿಭಿನ್ನವಾಗಿರು. ವೃತ್ತಿಪರರಾಗಿರಿ.

ನಿಮ್ಮನ್ನು ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸಿ:

"ಎಬಿಸಿ ಸಂಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ನನ್ನ ಹೆಸರು ಬಂಟಿ ಯಾದವ್. ನಾವು ನಿಮ್ಮಂತಹ ವ್ಯವಹಾರಗಳಿಗೆ ಹಣವನ್ನು ಉಳಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುವಲ್ಲಿ ಪರಿಣತಿ ಹೊಂದಿರುವ ಸ್ಥಳೀಯ ಸಂಸ್ಥೆಯಾಗಿದೆ."

ಇನ್ನೂ ಹೆಚ್ಚು ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಬೇಡಿ. ನಿಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ನಮೂದಿಸಬೇಡಿ. ನೀವು ಹಾಗೆ ಮಾಡಿದರೆ, "ಓಹ್, ನಮಗೆ ಸಿಕ್ಕಿದ್ದರಲ್ಲಿ ನಾವು ಸಂತೋಷವಾಗಿದ್ದೇವೆ. ಹೇಗಾದರೂ ಧನ್ಯವಾದಗಳು," ಎಂದು ಹೇಳಲು ಮತ್ತು ಸ್ಥಗಿತಗೊಳಿಸಿ ಅದು ಇತರ ಪಕ್ಷವನ್ನು ಅನುಮತಿಸುತ್ತದೆ. ನಿಮ್ಮ ಪರಿಚಯವನ್ನು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಇರಿಸಿಕೊಂಡು, ಇನ್ನೂ ಪ್ರಯೋಜನವನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸುವ ಮೂಲಕ, ನೀವು ನಿಮ್ಮ ನಿರೀಕ್ಷೆಯ ಕುತೂಹಲವನ್ನು ಕೆರಳಿಸುವಿರಿ ಮತ್ತು ಅವರನ್ನು ಮುಂದೆ ಸಾಲಿನಲ್ಲಿ ಇರಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.

ಕೃತಜ್ಞತೆಯನ್ನು ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಿ:

ತನ್ನ ಬಿಡುವಿಲ್ಲದ ದಿನದಲ್ಲಿ ನಿಮಗೆ ಕೆಲವು ಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಅನುಮತಿಸಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ಸಂಭಾವ್ಯ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಯಾವಾಗಲೂ ಧನ್ಯವಾದಗಳು. ನೀವು ಅವನ ಸಮಯದ ಒಂದು ಸೆಕೆಂಡ್ ಅನ್ನು ವ್ಯರ್ಥ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಅವನಿಗೆ ಹೇಳಿ. "ನನ್ನ ಕರೆಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಂಡಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ನಾನು ನಿಮಗೆ ಧನ್ಯವಾದ ಹೇಳಲು ಬಯಸುತ್ತೇನೆ. ಇದು ನಿಮ್ಮ ಸಮಯದ ಒಂದು ಕ್ಷಣವನ್ನು ಮಾತ್ರ ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ ಆದ್ದರಿಂದ ನೀವು ನಿಮ್ಮ ಬಿಡುವಿಲ್ಲದ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಗೆ ಹಿಂತಿರುಗಬಹುದು." ನೀವು "ಒಂದು ಕ್ಷಣ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತೀರಿ" ಎಂದು ಹೇಳಬೇಡಿ. ನೀವು ಅವರಿಂದ ಏನನ್ನೂ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತೀರಿ ಎಂದು ಕೇಳಿದಾಗ ಅವರು ಪ್ರಚೋದಿಸುವ ಭಾವನೆ ಅವರನ್ನು ದೂರವಿಡುತ್ತದೆ.

ನಿಮ್ಮ ಕರೆಯ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ತಿಳಿಸಿ:

ಪ್ರಶ್ನೆಯೊಳಗೆ ನೀವು ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ಒದಗಿಸಿದರೆ ಅದು ಉತ್ತಮವಾಗಿದೆ. "ಕಡಿಮೆ ವೆಚ್ಚದಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನದ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ನಾವು ನಿಮಗೆ ಮಾರ್ಗವನ್ನು ತೋರಿಸಿದರೆ, ನೀವು ಇನ್ನಷ್ಟು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಲು ಆಸಕ್ತಿ ಹೊಂದಿದ್ದೀರಾ?" ಇದಕ್ಕೆ ಹೌದು ಎಂಬ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಬರುವ ಸಾಧ್ಯತೆ ಹೆಚ್ಚಿದೆ. ಈ ಹಂತದಲ್ಲಿ, ಈ ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ಭೇಟಿ ಮಾಡಲು ಅಥವಾ ಅವರಿಗೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಅವರ ಅನುಮತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಅವಕಾಶವನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ನೀವು ಸಿದ್ಧರಾಗಿರುವಿರಿ. ನೀವು ಇನ್ನೂ ನಿಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡುತ್ತಿಲ್ಲ - ನಿಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನವು ಅವನಿಗೆ ಏನು ಮಾಡುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ನೀವು ಮಾರಾಟ ಮಾಡುತ್ತಿದ್ದೀರಿ.

ಸಭೆಯನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಿ:

ಘನ ಪ್ರಸ್ತುತಿಯನ್ನು ನೀಡಲು ನಿಮಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಲು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ದೂರಸಂಪರ್ಕ ಭೇಟಿಯಾಗಲು ದೃಢೀಕರಣವನ್ನು ಪಡೆಯಿರಿ. ಅವನು ತುಂಬಾ ಆಸಕ್ತಿ ಹೊಂದಿದ್ದರೆ, ಅವನು ಅದನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಮಾಡಲು ಬಯಸಿದರೆ, ಅದು ಸರಿ.

ಮುಖಾಮುಖಿ ಸಭೆಯು ಮುಂದಿನ ಹಂತವು ಹೆಚ್ಚು ಸೂಕ್ತವಾದರೆ, ಪರ್ಯಾಯ-ಆಯ್ಕೆಯ ಪ್ರಶ್ನೆಯ ತಂತ್ರವನ್ನು ಬಳಸಿ. ಅವನಿಗೆ ಎರಡು ಸಮಯದ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ನೀಡಿ, "ಐ. ಜೈನ್, ಇದನ್ನು ಇನ್ನಷ್ಟು ಚರ್ಚಿಸಲು ನಾನು ಇಂದು ಮಧ್ಯಾಹ್ನ 2:15 ಕ್ಕೆ ನಿಮ್ಮ ಕಛೇರಿಯಿಂದ ಭೇಟಿ ಮಾಡಬಹುದು. ಅಥವಾ ನಾಳೆ 9:45 ಕ್ಕೆ ನಿಮ್ಮ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಗೆ ಸರಿಹೊಂದುತ್ತದೆಯೇ?" "ನಾವು ಯಾವಾಗ ಭೇಟಿಯಾಗಬಹುದು?" ಎಂದು ನೀವು ಹೇಳಲಿಲ್ಲ. ನೀವು ಆಯ್ಕೆಯ ಪರ್ಯಾಯವನ್ನು ಬಳಸಿದಾಗ, ನೇಮಕಾತಿ ಪಡೆಯುವಲ್ಲಿ ನೀವು ನಿಯಂತ್ರಣವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತೀರಿ. ಮತ್ತು ಗಮನಿಸಿ: ಬಿಡುವಿನ ವೇಳೆ ಕೇಳುವುದು ನಿಮ್ಮ ಗಮನಕ್ಕೆ ಬರುತ್ತದೆ. ಬಿಡುವಿನ ವೇಳೆಯಲ್ಲಿ ಸಭೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವುದರ ಕುರಿತು ಏನಾದರೂ ಇದೆ, ಅದು ನೀವು ಸಮಯಪಾಲನೆ ಮಾಡುವ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ನಿರೀಕ್ಷೆಯ ಸಮಯವನ್ನು ಗೌರವಿಸುವ ಮಾರಾಟಗಾರ ಎಂದು ಹೇಳುತ್ತದೆ. ಪ್ರಯತ್ನಪಡು.

ಧನ್ಯವಾದಗಳು ಎಂದು ಹೇಳಿ:

ಇಂದು ಅವರ ಸಮಯಕ್ಕಾಗಿ ಮತ್ತು ಮುಂಬರುವ ನೇಮಕಾತಿಗಾಗಿ ಅವರಿಗೆ ಧನ್ಯವಾದಗಳು. ನೇಮಕಾತಿಯ ದಿನಾಂಕ, ಸಮಯ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳವನ್ನು ಮರುದೃಢೀಕರಿಸಿ. ನಿಮಗೆ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ ನಿರ್ದೇಶನಗಳನ್ನು ಕೇಳಿ. ನೀವು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಸಮಯವನ್ನು ಉತ್ತಮವಾಗಿ ಬಳಸಿಕೊಳ್ಳಲು ನೀವು ಎಷ್ಟು ತಯಾರಿ ಮಾಡುತ್ತೀರಿ ಎಂದು ಅವನಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ. ನಿಮ್ಮ ಸಂಪರ್ಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಅವನಿಗೆ ಈ ರೀತಿ ನೀಡಿ: "ನಮ್ಮ ಸಭೆಗೆ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ನಾನು ತಿಳಿದಿರಬೇಕಾದ ಬೇರೆ ಯಾವುದಾದರೂ ಮನಸ್ಸಿಗೆ ಬಂದರೆ, ದಯವಿಟ್ಟು ನನ್ನನ್ನು (011) 555-1212 ನಲ್ಲಿ ಸಂಪರ್ಕಿಸಿ."

ಅನುಸರಿಸು:

ನಿಮ್ಮ ಸಭೆಯು ಭವಿಷ್ಯದಲ್ಲಿ ಕೆಲವು ದಿನಗಳಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿದ್ದರೆ, ತಕ್ಷಣವೇ ದೃಢೀಕರಣ ಪತ್ರವನ್ನು ಕಳುಹಿಸಿ. ಸಭೆಯು ನಾಳೆಯಾಗಿದ್ದರೆ, ಮಿಂಚಂಚೆ ದೃಢೀಕರಣವನ್ನು ಕಳುಹಿಸಿ. ಚಿಕ್ಕದಾಗಿ ಮತ್ತು ಲವಲವಿಕೆಯಿಂದಿರಿ.

ಮುಂದಿನ ಅವಧಿಗಳಲ್ಲಿ ನೀವು ಈ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಹೆಚ್ಚು ವಿವರವಾಗಿ ಕಲಿಯುವಿರಿ.

ಅಭ್ಯಾಸ

1. ಪ್ರಶ್ನೆಯನ್ನು ಓದಿ. ಸರಿಯಾದ ಉತ್ತರ(ಗಳ) ಮೇಲೆ ಗುರುತು ಮಾಡಿ.

- ನೀವು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿದ್ದರೆ, ಈ ಕೌಶಲ್ಯಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದು ನಿಮಗೆ ಅತ್ಯಗತ್ಯವಾಗಿರುತ್ತದೆ?
 - ಸಹಾನುಭೂತಿ
 - ವಿಶ್ಲೇಷಣಾಕೌಶಲ್ಯಗಳು
 - ಸಂಖ್ಯಾತ್ಮಕ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು
 - ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವುದು
- ಬೇಲಾ ಧ್ವನಿರಹಿತ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿದೆ. ಆಕೆಗೆ ಯಾವ ಕೌಶಲ್ಯ ಅಗತ್ಯವಿಲ್ಲ?
 - ಬೆರಳಚ್ಚು ವೇಗ
 - ಓದುವ ಕೌಶಲ್ಯ
 - ಬರವಣಿಗೆಯ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು
 - ಮಾತನಾಡುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು

c. ಬಂಟಿ ದೂರ ಮಾರಾಟದಲ್ಲಿದೆ. ಅವರು ಹಿಂದಿಯಲ್ಲಿ ನಿರರ್ಗಳವಾಗಿ ಮಾತನಾಡುತ್ತಾರೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಅವರ ಮಾತೃಭಾಷೆ ಭೋಜ್‌ಪುರಿ. ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಮಾತನಾಡುವಾಗ ಅವನು ಪ್ರಜ್ಞಾಪೂರ್ವಕವಾಗಿ ತಪ್ಪಿಸಬೇಕಾದ ಒಂದು ವಿಷಯ ಯಾವುದು?

- i. ಅವನ ತವರು ಊರಿನ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡುತ್ತಾ
- ii. ಅವರು ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವ ಉತ್ಪನ್ನದ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡುತ್ತಾರೆ
- iii. ಮಾತಿನಲ್ಲಿ ಮಾತೃಭಾಷೆಯ ಪ್ರಭಾವ
- iv. ಅವರ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಬಗ್ಗೆ

2. ಕೆಳಗಿನವುಗಳಿಗೆ ಪಾತ್ರವನ್ನು ತಿಳಿಸಿ

(ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ, ದತ್ತಾಂಶ ನಮೂದು, ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವುದು, ದೂರ-ಮಾರಾಟ, ಸಂಗ್ರಹಣೆಗಳು)

a. ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಬಾಕಿ ಮತ್ತು ಬಾಕಿ ಪಾವತಿಗಳನ್ನು ಮರುಪಡೆಯಲು ಕರೆಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಮಾಡುತ್ತದೆ.

b. ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಆದೇಶಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು, ಅವುಗಳನ್ನು ಸಿಸ್ಟಮ್‌ಗೆ ಪ್ರವೇಶ ಮಾಡಿ.

c. ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ವಿಚಾರಣೆಗಳು, ದೂರುಗಳು, ಬೇಡಿಕೆಗಳು ಮತ್ತು ವಿನಂತಿಗಳಿಗೆ ಹಾಜರಾಗಬೇಕು.

d. 95% ನಿಖರತೆಯೊಂದಿಗೆ ನಿಮಿಷಕ್ಕೆ 45 ಪದಗಳ ವೇಗದಲ್ಲಿ ಬೆರಳಚ್ಚು ಮಾಡಬೇಕು.

e. ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾಡುತ್ತದೆ.

ಟಿಪ್ಪಣಿ 

This image shows a single page of white paper with horizontal blue or grey ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page, leaving small margins at the top and bottom. There are no vertical margin lines, and the page is completely blank except for the lines themselves.

ಕರ್ನಾಟಕ ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ನಿಗಮ
Karnataka skill development corporation

**5. ಆರೋಗ್ಯಕರ, ಸುರಕ್ಷಿತ ಮತ್ತು
ಸುರಕ್ಷಿತ ಕೆಲಸದ
ವಾತಾವರಣವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ**

ಘಟಕ 5.1 – ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಅಪಾಯಗಳು

ಘಟಕ 5.2 – ತುರ್ತು ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವುದು

ಕಲಿಕೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಫಲಿತಾಂಶಗಳು

ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ, ನೀವು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಕಲಿಯಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ:

1. ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಅಪಾಯಗಳೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಿ.
2. ತುರ್ತು ಸ್ಥಳಾಂತರಿಸುವಿಕೆ ಎಂದರೇನು ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
3. ಸ್ಥಳಾಂತರಿಸುವ ವಿಧಾನವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಿ.

ಘಟಕ 5.1: ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಅಪಾಯಗಳು

ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ, ನೀವು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಕಲಿಯಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ:

1. ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಎದುರಿಸುವುದು ಎಂಬುದನ್ನು ಕಂಡುಕೊಳ್ಳಿ.

5.1.1 ಭೌತಿಕ ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು

ಸಂಸ್ಥೆಯು ಕೆಲವು ಆರೋಗ್ಯ ಅಪಾಯವನ್ನು ಎದುರಿಸಬಹುದು ಅದು ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ಜೀವನವನ್ನು ಅಪಾಯಕ್ಕೆ ತಳ್ಳಬಹುದು. ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಕೆಲಸ ಮಾಡುವ ಉದ್ಯಮ ಮತ್ತು ಪರಿಸರವನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿ ಅಪಾಯಗಳು ವಿವಿಧ ರೀತಿಯದ್ದಾಗಿರಬಹುದು. ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ಅಪಾಯಗಳು ಸೇರಿವೆ:

- ಭೌತಿಕ
- ರಾಸಾಯನಿಕ
- ಜೈವಿಕ
- ಯಾಂತ್ರಿಕ

5.1.2 ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಅಪಾಯಗಳೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವುದು

ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಅಪಾಯಗಳು ಕೆಲಸಗಾರನು ತನ್ನ ಉದ್ಯೋಗದ ಕಾರಣದಿಂದಾಗಿ ಎದುರಿಸುವ ಸಮಸ್ಯೆಗಳಾಗಿವೆ. ಗ್ರಾ.ಸ.ನಿ ಆಗಿ, ನೀವು ಕಿವಿಯಡಕಗಳನ್ನು ಬಳಸಿ ಮತ್ತು ಕುರ್ಚಿಯ ಮೇಲೆ ಕುಳಿತುಕೊಂಡು ಗಣಕಯಂತ್ರ ಮುಂದೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವ ದೀರ್ಘಾವಧಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತೀರಿ. ಪ್ರದರ್ಶನ ಪರದೆಯ ಉಪಕರಣಗಳನ್ನು ತಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಮಹತ್ವದ ಭಾಗವಾಗಿ ಬಳಸುವ ಬಳಕೆದಾರರಿಗೆ, ಕೆಲವು ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಅಪಾಯಗಳು ಎದುರಾಗಿವೆ. ಇವು ಪುನರಾವರ್ತಿತ ಒತ್ತಡದ ಗಾಯ, ಕಣ್ಣಿನ ಆಯಾಸ, ಬೆನ್ನು ನೋವು ಮತ್ತು ಒತ್ತಡದಂತಹ ಆರೋಗ್ಯ ಸಮಸ್ಯೆಗಳಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗುತ್ತವೆ.

ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಅಪಾಯದ ಪ್ರಭಾವವನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಲು, ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಕೆಲವು ಮುನ್ನೆಚ್ಚರಿಕೆಗಳಿವೆ. ಅವುಗಳಲ್ಲಿ ಕೆಲವನ್ನು ಕೆಳಗೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾಗಿದೆ.

5.1.3 ಕಾರ್ಯಸ್ಥಳಗಳಿಗಾಗಿ ಪರಿಶೀಲನಾಪಟ್ಟಿ

ಕಾರ್ಯಸ್ಥಳ ಇರಬೇಕು:

- ಆರಾಮವಾಗಿ ಸ್ಥಾನವನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸಲು ಬಳಕೆದಾರ ಅಥವಾ ನಿರ್ವಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಸ್ಥಳಾವಕಾಶವನ್ನು ಒದಗಿಸಿ;
- ಪರದೆ ಮತ್ತು ಹಿನ್ನೆಲೆಯ ನಡುವೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ವ್ಯತಿರಿಕ್ತತೆಯೊಂದಿಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಬೆಳಕನ್ನು ಒದಗಿಸಿ;
- ಪರದೆಯ ಮೇಲೆ ಪ್ರಜ್ವಲಿಸುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಪ್ರತಿಫಲನಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಿ;
- ಸೂರ್ಯನ ಬೆಳಕಿನ ಮಟ್ಟವನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸಲು ಹೊಂದಾಣಿಕೆ ಹೊದಿಕೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಅಳವಡಿಸಲಾದ ಕಿಟಕಿಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರಿ;
- ಕಾರ್ಯಸ್ಥಳವನ್ನು ಒಂದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಹಂಚಿಕೊಂಡಾಗ ಸಾಕಷ್ಟು ವಿಶಾಲವಾಗಿರಬೇಕು.

ಪ್ರದರ್ಶನ ಪರದೆಯು ಇರಬೇಕು:

- ಸಾಕಷ್ಟು ಗಾತ್ರ ಮತ್ತು ಅಂತರದ ಚೆನ್ನಾಗಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾದ ಅಕ್ಷರಗಳನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಿ;
- ಸ್ಥಿರ ಚಿತ್ರವನ್ನು ಹೊಂದಿರಿ;

- ಸುಲಭವಾಗಿ ಹೊಂದಾಣಿಕೆ ಹೊಳಪು ಮತ್ತು ಕಾಂಟ್ರಾಸ್ಟ್ ಅನ್ನು ಹೊಂದಿರಿ;
- ಬಳಕೆದಾರರಿಗೆ ಸರಿಹೊಂದುವಂತೆ ಸುಲಭವಾಗಿ ಓರೆಯಾಗಿಸಿ ಮತ್ತು ತಿರುಗಿಸಿ;
- ಪ್ರಜ್ವಲಿಸುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಪ್ರತಿಫಲನಗಳಿಂದ ಮುಕ್ತರಾಗಿರಿ;
- ಪರದೆಗಾಗಿ ಪ್ರತ್ಯೇಕ ಆಧಾರ ಅಥವಾ ಹೊಂದಾಣಿಕೆ ಮೇಜು ಬಳಸಿ.

ಕೀಲಿಮಣೆ ಇರಬೇಕು:

- ಸುಲಭವಾಗಿ ಓರೆಯಾಗಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಬಳಕೆದಾರರು ಆರಾಮದಾಯಕವಾದ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಾನವನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡಲು ಪರದೆಯಿಂದ ಪ್ರತ್ಯೇಕಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ;
- ಬಳಕೆದಾರರ ಕೈಗಳು ಅಥವಾ ತೋಳುಗಳಿಗೆ ಬೆಂಬಲವನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಮುಂಭಾಗದಲ್ಲಿ ಜಾಗವನ್ನು ಹೊಂದಿರಿ;
- ಮ್ಯಾಟ್ ಮೇಲ್ಮೈಯನ್ನು ಹೊಂದಿರಿ;
- ಕೀಲಿಗಳ ಮೇಲೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾದ ಚಿಹ್ನೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ.

ಕೆಲಸದ ಮೇಲ್ಮೈ ಮಾಡಬೇಕು:

- ಬಳಕೆದಾರರಿಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಜಾಗವನ್ನು ಒದಗಿಸಿ;
- ಕಡಿಮೆ ಪ್ರತಿಫಲಿತ ಮೇಲ್ಮೈಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ;
- ಪರದೆ, ಕೀಲಿಮಣೆ ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಸುಲಭವಾಗಿ ಜೋಡಿಸಲು ಅನುಮತಿಸಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಗಾತ್ರದಲ್ಲಿರಬೇಕು;
- ಸ್ಥಿರ ಮತ್ತು ಹೊಂದಾಣಿಕೆ ಮಾಡಬಹುದಾದದ್ದಾಖಲೆ ಹೊಂದಿರುವವರು ಹೊಂದಿರಿ, ಅದು ಪರದೆಯ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಅದೇ ವೀಕ್ಷಣಾ ದೂರದಲ್ಲಿರಬೇಕು.

5.1.4 ಕೆಲಸದ ಪರಿಸರಕ್ಕಾಗಿ ಪರಿಶೀಲನಾಪಟ್ಟಿ

ಕೆಲಸದ ಕುರ್ಚಿಯು ಎತ್ತರದಲ್ಲಿ ಸರಿಹೊಂದಿಸಬಹುದಾದ ಆಸನವನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಎತ್ತರ ಮತ್ತು ಓರೆಯಾಗಿಸಬಹುದಾದ ಆಸನ ಹಿಂಬದಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು. ಕಾಲ್ಕಡಿಗೆ ಕೂಡ ಲಭ್ಯವಿರಬೇಕು.

ಗಣಕಯಂತ್ರಗಳೊಂದಿಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವ ಮೂಲಭೂತ ಆರೋಗ್ಯ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷತೆಯ ಅಂಶಗಳನ್ನು ನೀವು ತಿಳಿದಿರಬೇಕು. ಅವು ಸೇರಿವೆ:

- ಉತ್ತಮ ಭಂಗಿಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ, ಸ್ಥಾನವನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಉತ್ತಮ ಕೀಲಿಮಣೆ ತಂತ್ರ.
- ಪರದೆಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಜ್ವಲಿಸುವ ಅಥವಾ ಪ್ರಕಾಶಮಾನವಾದ ಪ್ರತಿಫಲನಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಿಸುವುದು.
- ಪರದೆಯನ್ನು ಸ್ವಚ್ಛಗೊಳಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಸರಿಹೊಂದಿಸುವುದು.
- ಮೌಸ್ ಬಳಸಿ.

5.1.5 ಸರ್ಕಾರಿ ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು

- ನೆಲದ ಮೇಲೆ ಅಥವಾ ಗೋಡೆಗಳ ಉದ್ದಕ್ಕೂ ಎಲ್ಲಾ ವಿದ್ಯುತ್ ತಂತಿ ಅಳವಡಿಸುವಿಕೆಯನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ವಿಂಗಡಿಸಲಾಗಿದೆ
- ಉತ್ಪಾದಕ ಬ್ಯಾಕಪ್ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ವಿದ್ಯುತ್ ತಂತಿ ಅಳವಡಿಸುವುದು ಮತ್ತು ದಾಖಲಾತಿಗಾಗಿ ಬಳಸುವ ವಿವಿಧ ಸಾಧನಗಳನ್ನು ಅಚ್ಚುಕಟ್ಟಾಗಿ ಆಯೋಜಿಸಲಾಗಿದೆ
- ಉತ್ಪಾದಕಗಾಗಿ ಇಂಧನ ಅಥವಾ ದಾಖಲಾತಿ ಪ್ರದೇಶದಿಂದ ದೂರದಲ್ಲಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲಾದ ಯಾವುದೇ ಇತರ ದಹಿಸುವ ವಸ್ತು
- ಅಗ್ನಿ ಸುರಕ್ಷತಾ ಸಾಧನಗಳು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಲಭ್ಯವಿದೆ
- ಪವರ್ ಉತ್ಪಾದಕವನ್ನು ದಾಖಲಾತಿ ಕೇಂದ್ರಗಳಿಂದ ಸಾಕಷ್ಟು ದೂರ ಇರಿಸಲಾಗಿದೆ.
- ಕೇಂದ್ರದಲ್ಲಿ ಸ್ಥಳೀಯ ತುರ್ತು ಸಹಾಯ ಸಂಖ್ಯೆಗಳು ಲಭ್ಯವಿವೆ ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ನಿರ್ವಾಹಕರು ತಿಳಿದಿರುತ್ತಾರೆ. ಎಲ್ಲಾ ವಿದ್ಯುತ್ ಉಪಕರಣಗಳು ಸರಿಯಾಗಿ ನೆಲಸಮವಾಗಿವೆ.

ಘಟಕ 5.2: ತುರ್ತು ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವುದು

ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ, ನೀವು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಕಲಿಯಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ:

1. ತುರ್ತು ಸ್ಥಳಾಂತರಿಸುವಿಕೆ ಎಂದರೇನು ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸಿ
2. ಸ್ಥಳಾಂತರಿಸುವ ವಿಧಾನವನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಿ

5.2.1 ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ತುರ್ತು ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳು

ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಸಂಸ್ಥೆಯು ಸ್ಥಳಾಂತರಿಸುವ ವಿಧಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಪ್ರತಿ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಸಂಯುಕ್ತದ ಒಳಗೆ ಅಥವಾ ಅದರ ಹೊರಗೆ ಒಂದು ಅಸೆಂಬ್ಲಿ ಬಿಂದುವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ, ಅಲ್ಲಿ ತುರ್ತು ಸ್ಥಳಾಂತರಿಸುವಿಕೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಸೇರುವ ನಿರೀಕ್ಷೆಯಿದೆ. ತಂಡದ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರು ತಂಡಕ್ಕೆ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಅವರನ್ನು ಸುರಕ್ಷಿತ ಸ್ಥಳಕ್ಕೆ ಕರೆದೊಯ್ಯುತ್ತಾರೆ. ತುರ್ತು ಸ್ಥಳಾಂತರದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ತಕ್ಷಣವೇ ಸುರಕ್ಷಿತ ಪ್ರದೇಶದಲ್ಲಿ ಜೋಡಿಸುವುದು ಬಹಳ ಮುಖ್ಯ.

ತಂಡದ ಸದಸ್ಯರು ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸುರಕ್ಷಿತ ಪ್ರದೇಶವನ್ನು ತಲುಪದಿದ್ದರೆ, ತಂಡದ ನಾಯಕನು ಅವನ ಅಥವಾ ಅವಳ ತಂಡದ ಸದಸ್ಯರ ಸುರಕ್ಷತೆಗೆ ಜವಾಬ್ದಾರನಾಗಿರುತ್ತಾನೆ.

ಒಂದು ಅನಿರೀಕ್ಷಿತ ಸನ್ನಿವೇಶವು ಒಂದು:

- ನೌಕರರು, ಗ್ರಾಹಕರು ಅಥವಾ ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಗೆ ಬೆದರಿಕೆ;
- ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳನ್ನು ಅಡ್ಡಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಸ್ಥಗಿತಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ;
- ಭೌತಿಕ ಅಥವಾ ಪರಿಸರ ಹಾನಿಯನ್ನು ಉಂಟುಮಾಡುತ್ತದೆ.

ಸ್ಥಳಾಂತರಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ತುರ್ತು ಸ್ಥಿತಿಗಳು ಸೇರಿವೆ:

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

5.2.2 ತುರ್ತು ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗೆ ಸಜ್ಜಾಗೊಳಿಸಲಾಗಿದೆ

ಪ್ರತಿ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಹೊಂದಿದೆ:

- ಸ್ಥಳಾಂತರಿಸುವ ನೀತಿ. ಎಲ್ಲಾ ತಂಡದ ಮುಖ್ಯಸ್ಥರು ತಮ್ಮ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ. ಈ ವಿವರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಯು ನಿಮಗೆ ತಿಳಿಸುತ್ತಿರುವಾಗ, ಗಮನ ಕೊಡಿ. ಈ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನಿರ್ಲಕ್ಷ್ಯವು ಜೀವವನ್ನು ಕಳೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು.
- ತುರ್ತು ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳಿಗಾಗಿ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಅಸೆಂಬ್ಲಿ ಪಾಯಿಂಟ್. ಅದು ಎಲ್ಲಿದೆ ಎಂದು ನಿಮಗೆ ತಿಳಿದಿದೆಯೇ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.

- ವಿಶೇಷ ಅಗತ್ಯತೆಗಳು ಅಥವಾ ಅಂಗವೈಕಲ್ಯ ಹೊಂದಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ 'ಬಡ್ಡಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆ'. ಈ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯು ವಿಭಿನ್ನವಾಗಿ ರಕ್ತಸ್ರಾವಕ್ಕೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಆವರಣದಿಂದ ಅಥವಾ ಪ್ರಭಾವಿತ ಪ್ರದೇಶದಿಂದ ಸರಿಯಾಗಿ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ನೀಡುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ನೀವು ಯಾರಿಗಾದರೂ ಸ್ನೇಹಿತರಾಗಿದ್ದರೆ, ನಿಮ್ಮ ಸ್ನೇಹಿತರು ನಿಮ್ಮೊಂದಿಗೆ ಜೋಡಣೆ ಬಿಂದುವಿನಲ್ಲಿ ಸುರಕ್ಷಿತವಾಗಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
- ಕೆಲಸದ ಪ್ರದೇಶಗಳಲ್ಲಿ ಸ್ಥಳಾಂತರಿಸುವ ಮಾರ್ಗಗಳೊಂದಿಗೆ ಮಹಡಿ ಯೋಜನೆಗಳು. ನೀವು ಇವುಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಿದ್ದೀರಿ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ ಆದ್ದರಿಂದ ನೀವು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅದನ್ನು ಬಳಸಬಹುದು.
- ವಿಧಾನಸಭೆ ಪ್ರದೇಶಗಳು. ಸ್ಥಳಾಂತರಿಸಿದ ನಂತರ ನೀವು ಜೋಡಿಸಬೇಕಾದ ಪ್ರದೇಶಗಳು ಇವು.
- ಆವರ್ತಕ ಸ್ಥಳಾಂತರಿಸುವ ಕಸರತ್ತುಗಳು. ಈ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನೀವು ಗಮನ ಹರಿಸುತ್ತೀರಿ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ. ನಿಮ್ಮ ಜೀವವನ್ನು ನೀವು ಉಳಿಸಬೇಕಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಬೇರೊಬ್ಬರ ಜೀವವನ್ನು ಉಳಿಸಲು ನೀವು ಸಹಾಯಕವಾಗಬಹುದು.

5.2.3 ವೈದ್ಯಕೀಯ ತುರ್ತು ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವುದು

ವೈದ್ಯಕೀಯ ತುರ್ತುಸ್ಥಿತಿಯು ಆಕಸ್ಮಿಕ ಗಾಯ ಅಥವಾ ತೀವ್ರತರವಾದ ವೈದ್ಯಕೀಯ ಬಿಕ್ಕಟ್ಟು. ಇದು ಸಂದರ್ಭಗಳಾಗಿರಬಹುದು:

- ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಉಸಿರಾಡುವುದಿಲ್ಲ;
- ಪಾರ್ಶ್ವವಾಯು ಅಥವಾ ಹೃದಯಾಘಾತ;
- ತೀವ್ರ ರಕ್ತಸ್ರಾವ;
- ಆಘಾತ;
- ವಿಷಪೂರಿತ;
- ಸುಟ್ಟಗಾಯಗಳು.

ವೈದ್ಯಕೀಯ ತುರ್ತುಸ್ಥಿತಿಗೆ ನಿಮ್ಮ ತಕ್ಷಣದ ಗಮನದ ಅಗತ್ಯವಿದೆ. ಕೆಲವೊಮ್ಮೆ, ನೀವು ಸಹಾಯಕ್ಕಾಗಿ ತುರ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡುವ ಮೊದಲು.

ನಿಮ್ಮ ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಇತರರ ಸುರಕ್ಷತೆಗಾಗಿ ತುರ್ತು ವೈದ್ಯಕೀಯ ಸೇವೆ (ಇಎಂಎಸ್) ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳುವುದು ಬಹಳ ಮುಖ್ಯ. ಒಂದು ವೇಳೆ ಇಎಮ್‌ಎಸ್‌ಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿ:

ಅಪಸ್ಮಾರ ಅಥವಾ ರೋಗಗ್ರಸ್ತವಾಗುವಿಕೆ ಅಸ್ವಸ್ಥತೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಯಾರಿಗಾದರೂ ರೋಗಗ್ರಸ್ತವಾಗುವಿಕೆ ಸಂಭವಿಸುತ್ತದೆ. ಇದು ಗಂಭೀರ ಅನಾರೋಗ್ಯದ ಸಂಕೇತವಾಗಿರಬಹುದು.

- ಸೆಳವು ಐದು ನಿಮಿಷಗಳಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಕಾಲ ಇರುತ್ತದೆ.
- ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಚೇತರಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ನಿಧಾನವಾಗಿರುತ್ತಾನೆ, ಎರಡನೇ ರೋಗಗ್ರಸ್ತವಾಗುವಿಕೆ ಅಥವಾ ನಂತರ ಉಸಿರಾಡಲು ಕಷ್ಟವಾಗುತ್ತದೆ.
- ಮತ್ತೊಂದು ವೈದ್ಯಕೀಯ ಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ.
- ಮಹಿಳೆ ಗರ್ಭಿಣಿ.
- ಗಾಯ ಅಥವಾ ಅನಾರೋಗ್ಯದ ಯಾವುದೇ ಚಿಹ್ನೆಗಳು ಇವೆ.

ಮಾಡಬೇಡಿ:

- ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ತಿನ್ನಲು ಅಥವಾ ಕುಡಿಯಲು ಏನನ್ನಾದರೂ ನೀಡಿ.
- ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ನಿಗ್ರಹಿಸಿ.
- ರೋಗಗ್ರಸ್ತವಾಗುವಿಕೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಹಲ್ಲುಗಳ ನಡುವೆ ಏನನ್ನಾದರೂ ಇರಿಸಿ.
- ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಮುಖದ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ದ್ರವವನ್ನು ಸಿಂಪಡಿಸಿ ಅಥವಾ ಸುರಿಯಿರಿ.
- ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ಮತ್ತೊಂದು ಸ್ಥಳಕ್ಕೆ ಸರಿಸಿ (ಗಾಯದಿಂದ ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ರಕ್ಷಿಸುವ ಏಕೈಕ ಮಾರ್ಗವಲ್ಲದಿದ್ದರೆ).

5.2.4 ರಕ್ತಸ್ರಾವ

ರಕ್ತಸ್ರಾವದಿಂದ ಬಳಲುತ್ತಿರುವವರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವ ವಿಧಾನ:

- ನೇರ ಒತ್ತಡದ ಬ್ಯಾಂಡೇಜ್‌ನಿಂದ ಗಾಯಕ್ಕೆ ನೇರ ಒತ್ತಡವನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸಿ.
- ರಕ್ತಸ್ರಾವವನ್ನು ನಿಧಾನಗೊಳಿಸಲು ಗಾಯವನ್ನು ಮೇಲಕ್ಕತ್ತಿ.

5.2.4 ಆಘಾತ

ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ರಕ್ತಸ್ರಾವವನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಲು ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಒತ್ತಡವನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸಿ.

ಮೂರ್ಛೆ ಎನ್ನುವುದು ಪ್ರಜ್ಞೆಯ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ನಷ್ಟವಾಗಿದ್ದು ಅದು ಮೆದುಳಿಗೆ ರಕ್ತದ ಹರಿವಿನ ತಾತ್ಕಾಲಿಕ ಕಡಿತದಿಂದ ಉಂಟಾಗುತ್ತದೆ.

- ವ್ಯಕ್ತಿಯು ನೆಲದ ಮೇಲೆ ಬೀಳುವಂತೆ ಮಾಡುವ ಪ್ರಜ್ಞೆಯ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ನಷ್ಟ;
- ನಿಧಾನ ನಾಡಿ;
- ತೆಳು, ತಣ್ಣನೆಯ ಚರ್ಮ ಮತ್ತು ಬೆವರುವುದು.
- ಕಾರಣಗಳು
- ತುಂಬಾ ಕಡಿಮೆ ಆಹಾರ ಮತ್ತು ದ್ರವಗಳನ್ನು ಸೇವಿಸುವುದು (ನಿರ್ಜಲೀಕರಣ);
- ಕಡಿಮೆ ರಕ್ತದೊತ್ತಡ;
- ನಿದ್ರೆಯ ಕೊರತೆ;
- ಅತಿಯಾದ ಬಳಲಿಕೆ.

ಮೂರ್ಛೆ ಹೋದವರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವ ವಿಧಾನ:

- ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ಅವನ/ಅವಳ ಬೆನ್ನಿನ ಮೇಲೆ ಮಲಗಿಸಿ ಮತ್ತು ಅವನ/ಅವಳ ಕಾಲುಗಳನ್ನು ಮೇಲಕ್ಕತ್ತಿ.
- ಅದು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ವ್ಯಕ್ತಿಯ ವಾಯುಮಾರ್ಗವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ.
- ಉಸಿರಾಟ, ಕೆಮ್ಮು ಅಥವಾ ಚಲನೆಯ ಚಿಹ್ನೆಗಳಿಗಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಿ.
- ಬಟ್ಟೆಗಳನ್ನು ಸಡಿಲಗೊಳಿಸಿ (ಕತ್ತಿನ ಬಟ್ಟೆಗಳು, ಕೊರಳಪಟ್ಟಿಗಳು, ಬೆಲ್ಟ್‌ಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ)
- ಒಂದು ನಿಮಿಷದೊಳಗೆ ಪ್ರಜ್ಞೆ ಮರಳಿ ಬರದಿದ್ದರೆ, ಇಎಮ್‌ಎಸ್‌ಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿ.

5.2.5 ಮೂರ್ಛೆ

ರಕ್ತಪರಿಚಲನಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯು ವಿಫಲವಾದಾಗ ಮತ್ತು ಸಾಕಷ್ಟು ಪ್ರಮಾಣದ ಆಮ್ಲಜನಕವು ಅಂಗಾಂಶಗಳನ್ನು ತಲುಪಿದಾಗ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಆಘಾತದಿಂದ ಬಳಲುತ್ತಿದ್ದಾರೆ. ಇದನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಚಿಕಿತ್ಸೆ ನೀಡದಿದ್ದರೆ, ಪ್ರಮುಖ ಅಂಗಗಳು ವಿಫಲಗೊಳ್ಳಬಹುದು, ಅದು ಅಂತಿಮವಾಗಿ ಸಾವಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗುತ್ತದೆ. ಭಯ ಮತ್ತು ನೋವಿನಿಂದ ಆಘಾತವು ಕೆಟ್ಟದಾಗಿದೆ.

ಆಘಾತದಲ್ಲಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವ ವಿಧಾನ:

1. ಸಾಧ್ಯವಾದರೆ ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ಮಲಗಿಸಿ.
2. ನೀವು ಬೆನ್ನಿನ ಗಾಯ ಅಥವಾ ಮುರಿದ ಮೂಳೆಗಳನ್ನು ಅನುಮಾನಿಸದ ಹೊರತು ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಕಾಲಾನು ಮೇಲಕ್ಕತ್ತಿ.
3. ದೇಹದ ಉಷ್ಣತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ಕವರ್ ಮಾಡಿ.
4. ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ತಾಜಾ ಗಾಳಿ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳಾವಕಾಶವನ್ನು ಒದಗಿಸಿ.
5. ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ವಾಂತಿ ಮಾಡಲು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿದರೆ, ಅವನನ್ನು ಅವನ ಎಡಭಾಗದಲ್ಲಿ ಇರಿಸಿ.
6. ನಿರ್ಬಂಧಿತ ಬಟ್ಟೆಗಳನ್ನು ಸಡಿಲಗೊಳಿಸಿ.
7. ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಸ್ಥಿತಿಯು ಹದಗೆಡುತ್ತಿರುವಂತೆ ತೋರುತ್ತಿದ್ದರೆ, ಇಎಮ್‌ಎಸ್‌ಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿ.

5.2.6 ಸ್ನಾಯು ಸೆಳೆತ

ಸ್ನಾಯು ಸೆಳೆತದಿಂದ ಬಳಲುತ್ತಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವ ವಿಧಾನ:

1. ಸೆಳೆತವನ್ನು ಎದುರಿಸಲು ಪೀಡಿತ ಸ್ನಾಯುವನ್ನು ನಿಧಾನವಾಗಿ ಹಿಗ್ಗಿಸಿ.
2. ಇಕ್ಕಟ್ಟಾದ ಸ್ನಾಯುವನ್ನು ದೃಢವಾಗಿ ಆದರೆ ನಿಧಾನವಾಗಿ ಮಸಾಜ್ ಮಾಡಿ.
3. ಪ್ರದೇಶಕ್ಕೆ ತೇವವಾದ ಶಾಖವನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸಿ.
4. ಸೆಳೆತ ಮುಂದುವರಿದರೆ ವೈದ್ಯಕೀಯ ಸಹಾಯ ಪಡೆಯಿರಿ.

5.2.7 ತಳಿಗಳು ಮತ್ತು ಉಳುಕು (R.I.C.E)

ಒತ್ತಡ ಅಥವಾ ಉಳುಕಿನಿಂದ ಬಳಲುತ್ತಿರುವವರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವಾಗ ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಕ್ರಮಗಳು:

- ವಿಶ್ರಾಂತಿ - ನೋವು ಉಂಟುಮಾಡುವ ಚಲನೆಗಳು ಮತ್ತು ಚಟುವಟಿಕೆಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಿ.
- ಐಸ್ - ಐಸ್ ನೋವು ಮತ್ತು ಊತವನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.
- ಸಂಕೋಚನ- ಸ್ಥಿತಿಸ್ಥಾಪಕ ಸುತ್ತು ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಡೇಜ್ ಅನ್ನು ಬಳಸುವುದರಿಂದ ಬೆಳಕಿನ ಒತ್ತಡವನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸಬಹುದು. ಇದು ಊತವನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.
- ಎತ್ತರ - ಪೀಡಿತ ಅಂಗವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದು ನೋವು ಮತ್ತು ಊತವನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

5.2.8 ಮುರಿತಗಳು

ಮುರಿತವು ಮೂಳೆಯ ನಿರಂತರತೆಯ ವಿರಾಮ ಅಥವಾ ಬಿರುಕು.

ರೋಗಲಕ್ಷಣಗಳು:

- ಮುರಿದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಅದರ ಬಳಿ ನೋವು;
- ಪೀಡಿತ ಪ್ರದೇಶದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಹತ್ತಿರದಲ್ಲಿ ಮೃದುತ್ವ;
- ಮುರಿತದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಊತ;
- ವಿರೂಪತೆ ಉದಾ. ಮೂಳೆಯ ಅನಿಯಮಿತತೆ, ಅಂಗದ ಕೋನ ಅಥವಾ ತಿರುಗುವಿಕೆ, ಮೂಳೆಯ ಖಿನ್ನತೆ ಇತ್ಯಾದಿ.
- ಚಲನೆಯ ತಾತ್ಕಾಲಿಕ ನಷ್ಟ;
- ಆಘಾತದ ಚಿಹ್ನೆಗಳು ಮತ್ತು ಲಕ್ಷಣಗಳು.

5.2.9 ಸ್ಥಳಾಂತರಿಸುವುದು

ಕೀಲುಗಳಲ್ಲಿ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಮೂಳೆಗಳ ಸ್ಥಳಾಂತರವನ್ನು ಸ್ಥಳಾಂತರಿಸುವುದು. ಇದು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಭುಜಗಳು, ಮೊಣಕೈ, ಹೆಬ್ಬರಳು, ಬೆರಳುಗಳು ಮತ್ತು ಕೆಳಗಿನ ದವಡೆಯಲ್ಲಿ ಸಂಭವಿಸುತ್ತದೆ.

ರೋಗಲಕ್ಷಣಗಳು:

- ಗಾಯದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ನೋವು;
- ಜಂಟಿಯಾಗಿ ಸೀಮಿತ ಚಲನೆ;
- ವಿರೂಪತೆ;
- ಊತ;

5.2.10 ಸ್ಥಳಾಂತರಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಮುರಿತಗಳು

ಮುರಿತ ಅಥವಾ ಸ್ಥಳಾಂತರಿಸುವಿಕೆಯಿಂದ ಬಳಲುತ್ತಿರುವ ಯಾರಿಗಾದರೂ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವಾಗ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕಾದ ಕ್ರಮಗಳು:

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

5.2.11 ಆಸ್ತಮಾ ದಾಳಿಯ ಮುಂಚಿನ ಎಚ್ಚರಿಕೆಯ ಚಿಹ್ನೆಗಳು

ಆಸ್ತಮಾ ದಾಳಿಯ ಆರಂಭಿಕ ಚಿಹ್ನೆಗಳು:

- ಶೀತವಿಲ್ಲದೆ ಕೆಮ್ಮುವುದು;
- ಉಸಿರುಗಟ್ಟುವಿಕೆ (ಆದಾಗ್ಯೂ ಲಘುವಾಗಿ) ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಉಸಿರಾಡುವಾಗ;
- ವೇಗದ/ಅನಿಯಮಿತ ಉಸಿರಾಟ;
- ಆತಂಕ;
- ಸೈನೋಸಿಸ್ (ನೀಲಿ ಚರ್ಮದ ಬಣ್ಣ);
- ಪ್ರತಿ ಉಸಿರಿನೊಂದಿಗೆ ಮೂಗಿನ ಹೊಳ್ಳೆಗಳು ಉರಿಯುತ್ತವೆ.

ಆಸ್ತಮಾ ದಾಳಿಯಿಂದ ಬಳಲುತ್ತಿರುವವರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವ ವಿಧಾನ:

1. ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ಆರಾಮದಾಯಕವಾದ ನೇರವಾದ ಭಂಗಿಯಲ್ಲಿ ಸ್ವಲ್ಪ ಮುಂದಕ್ಕೆ ಬಾಗಿಸಿ. ಇದನ್ನು 'ತ್ರಿಪಾದ' ಸ್ಥಾನ ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ, ಯಾವ ಸ್ಥಾನವು ಅವರಿಗೆ ಹೆಚ್ಚು ಸಹನೀಯವಾಗಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ವ್ಯಕ್ತಿಯು ನಿರ್ದೇಶಿಸುತ್ತಾನೆ. ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ, ಕುಳಿತುಕೊಂಡು ಉಸಿರಾಡಲು ಸುಲಭವಾಗುತ್ತದೆ. ಅವನಿಗೆ ಅಥವಾ ಅವಳಿಗೆ ಅತ್ಯಂತ ಆರಾಮದಾಯಕ ಸ್ಥಾನದ ಬಗ್ಗೆ ಮೊದಲು ವ್ಯಕ್ತಿಯೊಂದಿಗೆ ಪರಿಶೀಲಿಸಿ.
2. ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ಶಾಂತಗೊಳಿಸಲು ಮತ್ತು ಧೈರ್ಯ ತುಂಬಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಿ.
3. ಸಾಧ್ಯವಾದರೆ ಬೆಚ್ಚಗಿನ ದ್ರವಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ.
4. ಅವನು ಅಥವಾ ಅವಳು ಬಳಸುತ್ತಿರುವ ಯಾವುದೇ ಆಸ್ತಮಾ ಔಷಧಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ಕೇಳಿ. ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ, ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಹತ್ತಿರದಲ್ಲಿ ಇನ್ಹೇಲರ್ ಅನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾನೆ.
5. ವ್ಯಕ್ತಿಯು ತನ್ನ ಔಷಧಿಗಳಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸದಿದ್ದರೆ, ಮಾತನಾಡಲು ಅಥವಾ ಉಸಿರಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ, ತಕ್ಷಣವೇ ವೈದ್ಯಕೀಯ ಗಮನವನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಿ.

5.2.12 ಪ್ರಾಣಿಗಳ ಕಡಿತ

ಪ್ರಾಣಿಯಿಂದ ಕಚ್ಚಲ್ಪಟ್ಟ ಯಾರಿಗಾದರೂ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವ ವಿಧಾನ:

1. ಲಾಲಾರಸ ಮತ್ತು ಇತರ ಯಾವುದೇ ವಿದೇಶಿ ವಸ್ತುಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕಲು ಐದು ನಿಮಿಷಗಳ ಕಾಲ ಸೌಮ್ಯವಾದ ಸಾಬೂನು ಮತ್ತು ಬೆಚ್ಚಗಿನ ನೀರಿನಿಂದ ಕಚ್ಚಿದ ಪ್ರದೇಶವನ್ನು ತೊಳೆಯಿರಿ.
2. ಯಾವುದೇ ರಕ್ತಸ್ರಾವವನ್ನು ನಿಲ್ಲಿಸಲು ನೇರ ಒತ್ತಡ ಅಥವಾ ಒತ್ತಡದ ಬಿಂದು ರಕ್ತಸ್ರಾವ ನಿಯಂತ್ರಣವನ್ನು ಬಳಸಿ.
3. ಗಾಯವು ಊದಿಕೊಂಡಿದ್ದರೆ, 10 ನಿಮಿಷಗಳ ಕಾಲ ಕರವಸ್ತ್ರದಲ್ಲಿ ಸುತ್ತುವ ಐಸ್ ಅನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸಿ.
4. ಗಾಯವನ್ನು ಶುದ್ಧ ಉಡುಗೆ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಡೇಜ್‌ನಿಂದ ಮುಚ್ಚಿ.
5. ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಯಾವುದೇ ತೀವ್ರವಾದ ರೋಗಲಕ್ಷಣವನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಿದರೆ ವೈದ್ಯಕೀಯ ಸಹಾಯವನ್ನು ಪಡೆಯಿರಿ.

5.2.13 ಮೂಗಿನ ರಕ್ತಸ್ರಾವ

ಮೂಗು ಸೋರುತ್ತಿರುವವರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವಾಗ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕಾದ ಮುನ್ನೆಚ್ಚರಿಕೆಗಳು:

- ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಶುಷ್ಕ ಗಾಳಿಯನ್ನು ಉಸಿರಾಡಿದಾಗ ಇದು ಹೆಚ್ಚಾಗಿ ಸಂಭವಿಸುತ್ತದೆ.
- ಅವರು ಆಗಾಗ್ಗೆ ಸಂಭವಿಸಿದರೆ ವ್ಯಕ್ತಿಪರ ಸಹಾಯವನ್ನು ಪಡೆಯಿರಿ.
- ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ತಲೆಯನ್ನು ಹಿಂದಕ್ಕೆ ತಿರುಗಿಸಬೇಡಿ. ಇದು ಅವರ ಗಂಟಲಿನ ಕೆಳಗೆ ರಕ್ತ ಹರಿಯುವುದರಿಂದ ಅವರು ಉಸಿರುಗಟ್ಟಿಸಬಹುದು.

5.2.14 ಕಣ್ಣಿನಲ್ಲಿರುವ ವಸ್ತು

ಅವರ ಕಣ್ಣಿನಲ್ಲಿ ವಿದೇಶಿ ವಸ್ತುವನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಯಾರಿಗಾದರೂ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವ ವಿಧಾನ:

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

ಅಭ್ಯಾಸ

1. ದುರದೃಷ್ಟವಶಾತ್ ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಬೆಂಕಿ ಕಾಣಿಸಿಕೊಂಡಿತು ಮತ್ತು ಎಲ್ಲರೂ ಸುರಕ್ಷಿತ ಪ್ರದೇಶಕ್ಕೆ ಓಡುತ್ತಿದ್ದಾರೆ. ನೀವು ಕಟ್ಟಡದ ಹೊರಗೆ ಇದ್ದೀರಿ. ನೀನೇನು ಮಾಡುವೆ?
 - a. ಯಾರಿಗೂ ತಿಳಿಸದೆ ಓಡಿ ಹೋಗುತ್ತೀರಿ.
 - b. ನೀವೂ ಸುರಕ್ಷಿತ ಪ್ರದೇಶಕ್ಕೆ ಹೋಗುತ್ತೀರಿ.
 - c. ಯಾರಾದರೂ ನಿಮಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿ ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ಹೇಳಲು ನೀವು ಕಾಯುತ್ತೀರಿ.
 - d. ಅದು ನಿಮ್ಮ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರದ ಕಾರಣ ನೀವು ಅಲ್ಲಿ ನಿಂತು ನೋಡುತ್ತೀರಿ.
2. ನಿಮ್ಮ ತಂಡದ ನಾಯಕರಿಂದ ಸುರಕ್ಷಿತ ಪ್ರದೇಶದಲ್ಲಿ ಹೆಸರುಗಳನ್ನು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತಿದೆ. ಇನ್ನೊಂದು ತಂಡದ ನಿಮ್ಮ ಸ್ನೇಹಿತರೊಬ್ಬರು ಇನ್ನೂ ಕಟ್ಟಡದಲ್ಲಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ನೀವು ಅರಿತುಕೊಂಡಿದ್ದೀರಿ ಆದರೆ ನಿಮ್ಮ ತಂಡದ ನಾಯಕನಿಗೆ ತಿಳಿದಿಲ್ಲ ಏಕೆಂದರೆ ಅವರು ನಿಮ್ಮ ತಂಡದವರಲ್ಲ. ನೀನೇನು ಮಾಡುವೆ?
 - a. ನಿಮ್ಮ ತಂಡದ ನಾಯಕನಿಗೆ ನೀವು ತಿಳಿಸುತ್ತೀರಿ
 - b. ನೀವು ವೀರರಂತೆ ಕಟ್ಟಡಕ್ಕೆ ಓಡುತ್ತೀರಿ.
 - c. ನೀವು ನಿಮ್ಮ ಸ್ನೇಹಿತರಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿ ಹೊರಗೆ ಬರುವಂತೆ ಹೇಳುತ್ತೀರಿ.
 - d. ನೀವು ಕಾಯುವಿರಿ.
3. ವಿಧಾನಸಭೆ ಬಿಂದು ಅಂದರೆ .
 - a. ಕಚೇರಿ ಸಾಮಗ್ರಿಗಳನ್ನು ಇರಿಸುವ ಸ್ಥಳ
 - b. ಜನರು ಹರಟೆ ಹೊಡೆಯಲು ಬರುವ ಸ್ಥಳ
 - c. ತುರ್ತು ಸ್ಥಳಾಂತರಿಸುವಿಕೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನೀವು ಜೋಡಿಸುವ ಸ್ಥಳ
 - d. ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿ ಉತ್ತಮ ಸ್ಥಳ
4. ರಕ್ತಸ್ರಾವಕ್ಕೆ ಪ್ರಥಮ ಚಿಕಿತ್ಸೆ ಒಳಗೊಂಡಿದೆ:
 - a. ನೇರ ಒತ್ತಡದ ಬ್ಯಾಂಡೇಜ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಗಾಯದ ಮೇಲೆ ನೇರ ಒತ್ತಡವನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸುವುದು.
 - b. ರಕ್ತಸ್ರಾವವನ್ನು ನಿಧಾನಗೊಳಿಸಲು ಗಾಯವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದು.
 - c. ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗ, ರಕ್ತಸ್ರಾವವನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಲು ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಒತ್ತಡವನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸಿ.
 - d. ಮೇಲಿನ ಎಲ್ಲವೂ

5. ವೈದ್ಯಕೀಯ ತುರ್ತುಸ್ಥಿತಿಯಿಂದ ಬಳಲುತ್ತಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ನೀವು ಗಮನಿಸಿದಾಗ ನೀವು ಮಾಡಬೇಕಾದ ಮೊದಲನೆಯದು ಏನು??
- ಓಡಿಹೋಗು. ಅದಕ್ಕಾಗಿ ನೀವು ದೂಷಿಸಲು ಬಯಸುವುದಿಲ್ಲ.
 - ಪರಿಸ್ಥಿತಿಯ ಉಸ್ತುವಾರಿಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಿ ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಿ.
 - ಎಲ್ಲರನ್ನೂ ಒಟ್ಟುಗೂಡಿಸಿ ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ಹರಟೆ ಹೊಡೆಯಿರಿ.
 - ನಿಮ್ಮ ತಂಡದ ನಾಯಕನನ್ನು ಕರೆ ಮಾಡಿ. ಇದು ಅವನ ಕೆಲಸದಂತೆ ಕಾಣುತ್ತದೆ.
6. ಆರ್.ಐ.ಸಿ.ಇ ಏನನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ?
- ವಿಶ್ರಾಂತಿ, ಮಂಜುಗಡ್ಡೆ, ಸಂಕೋಚನ, ಎತ್ತರ
 - ಹಿಗ್ಗು, ಆದರ್ಶ, ಏಕಾಗ್ರತೆ, ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ
 - ವಿಶ್ರಾಂತಿ, ಮಂಜುಗಡ್ಡೆ, ಸಂಕೋಚನ, ವ್ಯಾಯಾಮ
 - ವಿಶ್ರಾಂತಿ, ಮಂಜುಗಡ್ಡೆ, ಕರೆ, ಎತ್ತರಿಸಿ

ಟಿಪ್ಪಣಿ

This image shows a single sheet of white paper with horizontal blue or grey ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.

ಕರ್ನಾಟಕ ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ನಿಗಮ
Karnataka skill development corporation

6. ಉದ್ಯೋಗ ಮತ್ತು ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು

- ಘಟಕ 6.1 – ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಮರ್ಥ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಮೌಲ್ಯ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳ
- ಘಟಕ 6.2 – ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಕ್ಷರತೆ: ಒಂದು ರೀಕ್ಯಾಪ್
- ಘಟಕ 6.3 – ಹಣದ ವಿಷಯಗಳು
- ಘಟಕ 6.4 – ಉದ್ಯೋಗ ಮತ್ತು ಸ್ವಯಂ ಉದ್ಯೋಗಕ್ಕಾಗಿ ಸಿದ್ಧತೆ
- ಘಟಕ 6.5 – ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮವನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು
- ಘಟಕ 6.6 – ಉದ್ಯಮಿಯಾಗಲು ತಯಾರಿ

ಕಲಿಕೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಫಲಿತಾಂಶಗಳು

ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳುವರು .

1. ಆರೋಗ್ಯದ ಅರ್ಥವನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
2. ಸಾಮಾನ್ಯ ಆರೋಗ್ಯ ಸಮಸ್ಯೆಗಳ ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.
3. ಸಾಮಾನ್ಯ ಆರೋಗ್ಯ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟಲು ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.
4. ನೈರ್ಮಲ್ಯದ ಅರ್ಥವನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
5. ಸ್ವಚ್ಛ ಅಭಿಯಾನದ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ನಮೂದಿಸಿ.
6. ಹವ್ಯಾಸದ ಅರ್ಥವನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
7. ಸುರಕ್ಷಿತ ಕೆಲಸದ ವಾತಾವರಣವನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.
8. ನೌಕರರು ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ನಿರ್ಣಾಯಕ ಸುರಕ್ಷತಾ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.
9. ಸ್ವಯಂ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
10. ಮಾಸ್ಕೋ ಅವರ ಅಗತ್ಯಗಳ ಶ್ರೇಣಿಯ ಸಹಾಯದಿಂದ ಪ್ರೇರಣೆಯನ್ನು ನಮೂದಿಸಿ
11. ಸಾಧನೆ 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 ಎಂದು ಚರ್ಚಿಸಿ.
21. ಹೆಚ್ಚು ಉಪಯುಕ್ತ ಜನರ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.
22. ಹೆಚ್ಚು ನವೀನ ಜನರ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.
23. ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.
24. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಕರ 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. ಗಣಕಯಂತ್ರದ ಮೂಲ ಭಾಗಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ.
33. ಕೀಲಿಮನೆಯ ಮೂಲ ಭಾಗಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ.
34. ಮೂಲ ಗಣಕಯಂತ್ರ ಪರಿಭಾಷೆಯನ್ನು ನೆನಪಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
36. ಮೂಲ ಗಣಕಯಂತ್ರ ಕೀಲಿ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ನೆನಪಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
37. ಎಂ.ಎಸ್ ನ ಮುಖ್ಯ ಅನ್ವಯಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ. ಕಛೇರಿ.
38. ಮೈಕ್ರೋಸಾಫ್ಟ್ ಔಟ್ ಲುಕ್ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.
39. ಇ-ಕಾಮರ್ಸ್ ಪ್ರಕಾರ ವಿವಿಧ ಬಗ್ಗೆ ಚರ್ಚಿಸಿ.
40. ಚಿಲ್ಲರೆ ವ್ಯಾಪಾರಿಗಳು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ಇ-ಕಾಮರ್ಸ್ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.
41. ಭಾರತದಲ್ಲಿ ಇ-ಕಾಮರ್ಸ್ ಅನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು ಡಿಜಿಟಲ್ ಇಂಡಿಯಾ ಅಭಿಯಾನವು ಹೇಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.
42. ಇ-ಕಾಮರ್ಸ್ ವೇದಿಕೆಯಲ್ಲಿ 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 ಬಗ್ಗೆ ವಿವರಿಸಿ.
47. ಸ್ಥಿರ ಮತ್ತು ವ್ಯತ್ಯಯ ವೆಚ್ಚಗಳ ನಡುವಿನ ವ್ಯತ್ಯಾಸ.
48. ಹೂಡಿಕೆಯ ಆಯ್ಕೆಗಳ ಮುಖ್ಯ ಪ್ರಕಾರಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
49. ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ವಿಮಾ ಉತ್ಪನ್ನ ವಿವರಿಸಿ.
50. ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ತೆರಿಗೆಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
51. ಮಿನ್ಯಾಣ್ಣೆ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್‌ನ ಉಪಯೋಗಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.
52. ವಿದ್ಯುನ್ಮಾನ ನಿಧಿ ವರ್ಗಾವಣೆಯ ಮುಖ್ಯ ವಿಧಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.
53. ಸಂದರ್ಶನಕ್ಕೆ ತಯಾರಿಯಾಗುವ 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 ವಿಷಯವನ್ನು 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. ಆಲಿಸುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.
66. ಆಲಿಸುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂದು ಚರ್ಚಿಸಿ.
67. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಮಾತನಾಡುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.
68. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಮಾತನಾಡುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂದು ಚರ್ಚಿಸಿ.
69. ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಪರಿಹರಿಸಬೇಕೆಂದು ಚರ್ಚಿಸಿ.
70. ಪ್ರಮುಖ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.
71. ಸಮಸ್ಯೆ 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 ವ್ಯಾಪಾರ ಅವಕಾಶಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂದು ಚರ್ಚಿಸಿ.
76. ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿ ಅರ್ಥವನ್ನು ನಮೂದಿಸಿ.
77. ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ಉದ್ಯಮಿಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
78. ಉದ್ಯಮಿಗಳ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.
79. ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿ ಯಶಸ್ಸಿನ ಕಥೆಗಳನ್ನು ನೆನಪಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
80. ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಚರ್ಚಿಸಿ.
81. ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮ ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
82. ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮ ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಸರ್ಕಾರದ ಪಾತ್ರವನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.
83. ಭಾರತದಲ್ಲಿ ಪ್ರಸ್ತುತ ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮ ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.
84. ಮೇಕ್ ಇನ್ ಇಂಡಿಯಾ ಪ್ರಚಾರದ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ಬಳಸಿ.
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 ಕೈಗೊಳ್ಳಬೇಕೆಂದು ಚರ್ಚಿಸಿ.
90. ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯ 4ಪಿಗಳನ್ನೂ ವಿವರಿಸಿ.
91. ಕಲ್ಪನೆಯ ಉತ್ಪಾದನೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.
92. ಮೂಲ ವ್ಯಾಪಾರ ಪರಿಭಾಷೆಯನ್ನು ನೆನಪಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
93. ಸಿ ಆರ್. ಎಂ. ಅಗತ್ಯವನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.

94. ಸಿ ಆರ್. ಎಂ.ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.
95. ಜಾಲಬಂಧದ ಅಗತ್ಯವನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.
96. ಜಾಲಬಂಧದ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.
97. ಗುರಿಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ.
98. ಅಲ್ಪಾವಧಿಯ, ಮಧ್ಯಮಾವಧಿಯ ಮತ್ತು ದೀರ್ಘಾವಧಿಯ ಗುರಿಗಳ ನಡುವಿನ ವ್ಯತ್ಯಾಸವನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ.
99. ವ್ಯವಹಾರದ ಯೋಜನೆಯನ್ನು ಬರೆಯುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂದು ಚರ್ಚಿಸಿ
100. ಹಣಕಾಸು ಯೋಜನೆ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರಿಸಿ.
101. ನಿಮ್ಮ ಅಪಾಯವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.
102. ಬ್ಯಾಂಕ್ ಗೆ ಹಣಕಾಸುಗಾಗಿ ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸುವ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ವಿಧಿವಿಧಾನಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
103. ನಿಮ್ಮ ಸ್ವಂತ ಉದ್ಯಮವನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು ಎಂದು ಚರ್ಚಿಸಿ.
104. ಉದ್ಯಮವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿ ಕೇಳಬೇಕಾದ ಪ್ರಮುಖ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.

ಘಟಕ 6.1: ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಮರ್ಥ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಮೌಲ್ಯ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳು

ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು



ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳುವರು:

1. ಆರೋಗ್ಯದ ಅರ್ಥವನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
2. ಸಾಮಾನ್ಯ ಆರೋಗ್ಯ ಸಮಸ್ಯೆಗಳ ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.
3. ಸಾಮಾನ್ಯ ಆರೋಗ್ಯ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟಲು ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.
4. ನೈರ್ಮಲ್ಯದ ಅರ್ಥವನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
5. ಭಾರತ ಅಭಿಯಾನದ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ನಮೂದಿಸಿ..
6. ಹವ್ಯಾಸದ ಅರ್ಥವನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
7. ಸುರಕ್ಷಿತ ಕೆಲಸದ ವಾತಾವರಣವನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.
8. ನೌಕರರು ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ನಿರ್ಣಾಯಕ ಸುರಕ್ಷತಾ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.
9. ಸ್ವಯಂ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
10. ಮಾಸ್ಕೋ ಅವರ ಅಗತ್ಯಗಳ ಶ್ರೇಣಿಯ ಸಹಾಯದಿಂದ ಪ್ರೇರಣೆಯನ್ನು ನಮೂದಿಸಿ.
11. ಸಾಧನೆ 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 ಎಂದು ಚರ್ಚಿಸಲಾಗಿದೆ.
21. ಹೆಚ್ಚು ಉಪಯುಕ್ತ ಜನರ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.
22. ಹೆಚ್ಚು ನವೀನ ಜನರ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.
23. ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.
24. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಕರ ಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.
25. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಣೆ ತಂತ್ರವನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
26. ಕೋಪ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.
27. ಕೋಪ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ತಂತ್ರಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.

29. ಒತ್ತಡದ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.
30. ಒತ್ತಡದ ಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.
31. ಒತ್ತಡ ನಿರ್ವಹಣೆಗೆ ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.

6.1.1 ಆರೋಗ್ಯ, ಅಭ್ಯಾಸಗಳು, ನೈರ್ಮಲ್ಯತೆ: ಆರೋಗ್ಯ ಎಂದರೇನು

ವಿಶ್ವ ಆರೋಗ್ಯ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಪ್ರಕಾರ (ವಿ.ಆ.ಸ), ಆರೋಗ್ಯವು "ಸಂಪೂರ್ಣ ದೈಹಿಕ, ಮಾನಸಿಕ ಮತ್ತು ಸಾಮಾಜಿಕ ಯೋಗಕ್ಷೇಮದ ಸ್ಥಿತಿಯಾಗಿದೆ, ಮತ್ತು ಕೇವಲ ರೋಗ ಅಥವಾ ದುರ್ಬಲತೆಯ ಅನುಪಸ್ಥಿತಿಯಿಲ್ಲ." 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 ಅಸ್ವಸ್ಥತೆಗಳು
- ಖಿನ್ನತೆ ಮತ್ತು ಆತಂಕ
- ಮಧುಮೇಹ
- ಕೆಮ್ಮು, ಶೀತ, ಗಂಟಲು ನೋವು
- ನಿದ್ರಿಸುವಾಗ ತೊಂದರೆ
- ಬೊಜ್ಜು

ಆರೋಗ್ಯ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟಲು ಸಲಹೆಗಳು

ಅನಾರೋಗ್ಯ ಅಥವಾ ಅನಾರೋಗ್ಯವನ್ನು ಗುಣಪಡಿಸುವುದಕ್ಕಿಂತ ಅನಾರೋಗ್ಯವನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟಲು ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು ಯಾವಾಗಲೂ ಉತ್ತಮವಾಗಿದೆ. ಈ ಕೆಳಗಿವುಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದರಿಂದ 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 ಗುರುತು ಮಾಡಿ.

- ಪ್ರತಿ ರಾತ್ರಿ ಕನಿಷ್ಠ 7-8 ಗಂಟೆಗಳ ನಿದ್ರೆ ಪಡೆಯಿರಿ.
- ಬೆಳಿಗ್ಗೆ ಮತ್ತು ರಾತ್ರಿ ಮಲಗುವ ಮೊದಲು ಮಿಂಚಂಚ ಅನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಿ.
- ಊಟವನ್ನು ಬಿಡಬೇಡಿ - ಸರಿಯಾದ ಊಟದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನಿಯಮಿತ ಊಟವನ್ನು ಸೇವಿಸಿ.
- ಪ್ರತಿದಿನ ಸ್ವಲ್ಪ ಸ್ವಲ್ಪ ಓದಿ.
- ಜಂಕ್ ಫುಡ್ ಗಿಂತ ಮನೆಯಲ್ಲೇ ತಯಾರಿಸಿದ ಆಹಾರವನ್ನೇ ಹೆಚ್ಚು ಸೇವಿಸಿ
- ಕುಳಿತುಕೊಳ್ಳುವುದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ನಿಂತುಕೊಳ್ಳಿ.
- ಬೆಳಿಗ್ಗೆ ಒಂದು ಲೋಟ ನೀರು ಕುಡಿಯಿರಿ ಮತ್ತು ದಿನವಿಡೀ ಕನಿಷ್ಠ 8 ಲೋಟ ನೀರನ್ನು ಸೇವಿಸಿ.
- ನಿಯಮಿತ ತಪಾಸಣೆಗಾಗಿ ವೈದ್ಯರು ಮತ್ತು ದಂತವೈದ್ಯರ ಬಳಿಗೆ ಹೋಗಿ.
- ವಾರದಲ್ಲಿ ಕನಿಷ್ಠ 5 ದಿನ 30 ನಿಮಿಷಗಳ ಕಾಲ ವ್ಯಾಯಾಮ ಮಾಡಿ.
- ಸಾಕಷ್ಟು ಗಾಳಿ ತುಂಬಿದ ಪಾನೀಯಗಳನ್ನು ಸೇವಿಸುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಿ.

ನೈರ್ಮಲ್ಯ ಎಂದರೇನು?

ವಿಶ್ವ ಆರೋಗ್ಯ ಸಂಸ್ಥೆ (ವಿ.ಆ.ಸ) 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 ಮಾತನಾಡಿ ಮತ್ತು ಚಿತ್ರ ಶೋಧಕ ಆಗಿರುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು, ಆಹಾರವನ್ನು ದೂರ ಇಡುವುದು, ಪಾತ್ರೆಗಳನ್ನು ತೊಳೆಯುವುದು ಮತ್ತು ಕಸದಬುಟ್ಟಿಗಳು ಕಸದಿಂದ ತುಂಬಿಕೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ. ಇದೆಲ್ಲವನ್ನೂ ಮಾಡುವುದರಿಂದ ಇಲಿ ಅಥವಾ ಜಿರಳೆಗಳಂತಹ ಕೀಟಗಳನ್ನು ಆಕರ್ಷಿಸುವ ಸಾಧ್ಯತೆಯನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಶಿಲೀಂಧ್ರ ಮತ್ತು ಇತರ ಬ್ಯಾಕ್ಟೀರಿಯಾಗಳ ಬೆಳವಣಿಗೆಯನ್ನು ತಡೆಯುತ್ತದೆ, ಇದು ರೋಗವನ್ನು ಹರಡುತ್ತದೆ.

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

1. ಪ್ರತಿದಿನ ಸಾಬೂನು ಬಳಸಿ ಸ್ನಾನ ಮಾಡಿ ಅಥವಾ - ಶ್ಯಾಂಪೂ ಬಳಸಿ ನಿಮ್ಮ ಕೂದಲನ್ನು ವಾರಕ್ಕೆ 2-3 ಬರಿ ತೊಳೆಯಿರಿ
2. ಪ್ರತಿದಿನ ಒಂದು ತಾಜಾ ಜೋಡಿ ಸ್ವಚ್ಛವಾದ ಒಳ ಉಡುಪುಗಳನ್ನು ಧರಿಸಿ.
3. ಬೆಳಿಗ್ಗೆ ಮತ್ತು ಮಲಗುವ ಮುನ್ನ ನಿಮ್ಮ ಹಲ್ಲುಗಳನ್ನು ಉಜ್ಜಿ.
4. ನಿಮ್ಮ ಬೆರಳಿನ ಉಗುರುಗಳು ಮತ್ತು ಕಾಲ್ಪೆರಳ ಉಗುರುಗಳನ್ನು ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಕತ್ತರಿಸಿ.
5. ಶೌಚಾಲಯಕ್ಕೆ ಹೋದ ನಂತರ ನಿಮ್ಮ ಕೈಗಳನ್ನು ಸಾಬೂನಿನಿಂದ ತೊಳೆಯಿರಿ.
6. ನೀವು ಹೆಚ್ಚು ಬೆವರುತ್ತಿದ್ದರೆ ನಿಮ್ಮ ಕಂಕುಳಲ್ಲಿ ಆಂಟಿ-ಪೆರ್ಸ್ಪಿರಂಟ್ ಡಿಯೋಡರೆಂಟ್ ಅನ್ನು ಬಳಸಿ.
7. ಅಡುಗೆ ಮಾಡುವ ಅಥವಾ ತಿನ್ನುವ ಮೊದಲು ನಿಮ್ಮ ಕೈಗಳನ್ನು ಸಾಬೂನು ಬಳಸಿ ತೊಳೆಯಿರಿ.
8. ನೀವು ಅನಾರೋಗ್ಯದಿಂದ ಬಳಲುತ್ತಿರುವಾಗ ಮನೆಯಲ್ಲಿಯೇ ಇರಿ, ಆದ್ದರಿಂದ ಇತರ ಜನರು ಕಾಯಿಲೆ ಬೀಳುವುದಿಲ್ಲ.
9. ಕೊಳಕು ಬಟ್ಟೆಗಳನ್ನು ಮತ್ತೆ ಧರಿಸುವ ಮೊದಲು ಲಾಂಡ್ರಿ ಸೋಪಿನಿಂದ ತೊಳೆಯಿರಿ.
10. ಕೆಮ್ಮುವಾಗ ಅಥವಾ ಸೀನುವಾಗ ಟಶ್ಚು/ಕೈಯಿಂದ ನಿಮ್ಮ ಮೂಗನ್ನು ಮುಚ್ಚಿಕೊಳ್ಳಿ.

ಪ್ರತಿ ಗುರುತು ಮಾಡಿದ ಹೇಳಿಕೆಗೆ ನೀವೇ 1 ಅಂಕ ನೀಡುವ ಮೂಲಕ ನೀವು ಎಷ್ಟು ಆರೋಗ್ಯಕರ ಮತ್ತು ಆರೋಗ್ಯಕರವಾಗಿದ್ದೀರಿ ಎಂಬುದನ್ನು ನೋಡಿ! ನಂತರ ನಿಮ್ಮ ಸ್ಕೋರ್ ಏನು ಎಂದು ನೋಡೋಣ.

ನಿಮ್ಮ ಅಂಕ

0-7/20: ಹೊಂದಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಉತ್ತಮವಾಗಿರಲು ನೀವು ಹೆಚ್ಚು ಕಷ್ಟಪಡಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ! ಪ್ರತಿದಿನ ಉತ್ತಮ ಹವ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಹವ್ಯಾಸ ಮಾಡಲು ಒಂದು ಹಂತವನ್ನು ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ನೀವು ಎಷ್ಟು ಉತ್ತಮವಾಗಿದ್ದೀರಿ ಎಂಬುದನ್ನು ನೋಡಿ!

7-14/20: ಕೆಟ್ಟದ್ದಲ್ಲ, ಆದರೆ ಸುಧಾರಣೆಗೆ ಅವಕಾಶವಿದೆ! ನಿಮ್ಮ ದೈನಂದಿನ ದಿನಚರಿಯಲ್ಲಿ ಕೆಲವು ಉತ್ತಮ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಸೇರಿಸಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಿ.

14-20/20: ಉತ್ತಮ ಕೆಲಸ, ಒಳ್ಳೆಯ ಕೆಲಸವನ್ನು ಮುಂದುವರಿಸಿ, ನಿಮ್ಮ ಮನಸ್ಸು ಮತ್ತು ನಿಮಗೆ ಧನ್ಯವಾದಗಳು!

ಸ್ವಚ್ಛ ಭಾರತ ಅಭಿಯಾನ

ನಮಗಾಗಿ ಉತ್ತಮ ನೈರ್ಮಲ್ಯ ಮತ್ತು ಆರೋಗ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ನಾವು ಈಗಾಗಲೇ ಚರ್ಚಿಸಿದ್ದೇವೆ. ಆದರೆ, ನಾವು ಆರೋಗ್ಯಕರ ಮತ್ತು ನೈರ್ಮಲ್ಯವಾಗಿರಲು 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 ಮಿಷನ್‌ನ ಗುರಿಯು ಭಾರತದ ಬೀದಿಗಳು ಮತ್ತು ರಸ್ತೆಗಳನ್ನು ಸ್ವಚ್ಛಗೊಳಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಒಟ್ಟಾರೆ ಸ್ವಚ್ಛತೆಯ ಮಟ್ಟವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದು. ಪ್ರಸ್ತುತ ಈ ಮಿಷನ್ ದೇಶಾದ್ಯಂತ 4,041 ನಗರಗಳು ಮತ್ತು ಪಟ್ಟಣಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ. ನಮ್ಮ ಲಕ್ಷಾಂತರ ಜನರು ಸ್ವಚ್ಛ ಭಾರತಕ್ಕಾಗಿ ಪ್ರತಿಜ್ಞೆ ಮಾಡಿದ್ದಾರೆ. ನೀವು ಪ್ರತಿಜ್ಞೆಯನ್ನೂ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ನಮ್ಮ ದೇಶವನ್ನು ಸ್ವಚ್ಛವಾಗಿಡಲು ಸಾಧ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲವನ್ನೂ ಮಾಡಿ!

ಹವ್ಯಾಸಗಳು ಯಾವುವು?

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

ನಿಮ್ಮ ದೈನಂದಿನ ದಿನಚರಿಯ ಭಾಗವಾಗಬೇಕಾದ ಕೆಲವು ಉತ್ತಮ ಹವ್ಯಾಸಗಳು:

- ಯಾವಾಗಲೂ ಸಕಾರಾತ್ಮಕ ಮನೋಭಾವವನ್ನು ಹೊಂದಿರಿ.
- ವ್ಯಾಯಾಮವನ್ನು ನಿಮ್ಮ ದಿನಚರಿಯ ಭಾಗವನ್ನಾಗಿ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು.
- ಪ್ರೇರಕ ಮತ್ತು ಸ್ಪೂರ್ತಿದಾಯಕ ಕಥೆಗಳನ್ನು ಓದುವುದು.
- ನಗುತ್ತಿರುವ! ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಹೆಚ್ಚಾಗಿ ನಗುವುದನ್ನು ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ.
- ಕುಟುಂಬ ಮತ್ತು ಸ್ನೇಹಿತರಿಗಾಗಿ ಸಮಯವನ್ನು ಮಾಡುವುದು.
- ಬೇಗ ಮಲಗುವುದು ಮತ್ತು ಬೇಗ ಎಳುವುದು.

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.
- ತಡವಾಗಿ ನಿದ್ರಿಸುವುದು ಮತ್ತು ತಡವಾಗಿ ಎಳುವುದು.

ಸಲಹೆಗಳು



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

6.1.2: ಸುರಕ್ಷತೆ: ಸುರಕ್ಷಿತ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳವನ್ನು ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಲು

ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಉದ್ಯೋಗದಾತನು ತನ್ನ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳವು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಹೆಚ್ಚಿನ ಸುರಕ್ಷತಾ ಶಿಷ್ಟವಾದ 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 ಸಂಕೇತಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸಿ ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಲಾಗಿದೆಯೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
- ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಸುತ್ತಮುತ್ತ ನಿಯಮಿತ ಸುರಕ್ಷತಾ ತಪಾಸಣೆಯ ಅಭ್ಯಾಸವನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ.
- ನಿಯಮಿತ ಕಟ್ಟಡ ತಪಾಸಣೆಗಳನ್ನು ನಡೆಸಲಾಗುತ್ತವೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
- ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದ ಸುರಕ್ಷತೆಯ ಕುರಿತು ತಜ್ಞರ ಸಲಹೆಯನ್ನು ಪಡೆಯಿರಿ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ.

ಉದ್ಯೋಗಿ ಸುರಕ್ಷತಾ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಸಮಲೋಚಿಸಬಹುದು

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

- ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರಿಗೆ ತಕ್ಷಣವೇ ಅಸುರಕ್ಷಿತ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಿ.
- ಜಾರಿ, ಮುಗ್ಗಿಸಿ ಬೀಳಬಹುದಾದ ಸುರಕ್ಷತೆಯ ಅಪಾಯಗಳನ್ನು 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

ನಿಮ್ಮ ಪೂರ್ಣ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ನಿಜವಾಗಿಯೂ ಸಾಧಿಸಲು, ನೀವು ನಿಮ್ಮೊಳಗೆ ಆಳವಾದ ನೋಟವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ನೀವು ನಿಜವಾಗಿಯೂ ಯಾವ ರೀತಿಯ ವ್ಯಕ್ತಿ ಎಂದು ಕಂಡುಹಿಡಿಯಬೇಕು. ನಿಮ್ಮ ವ್ಯಕ್ತಿತ್ವವನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಈ ಪ್ರಯತ್ನವನ್ನು ಸ್ವಯಂ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆ ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮನ್ನು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡುವುದು ನಿಮಗೆ ಬೆಳೆಯಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮೊಳಗೆ ಮತ್ತಷ್ಟು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಬೇಕಾದ, ಬದಲಾಯಿಸಬೇಕಾದ ಅಥವಾ ತೆಗೆದುಹಾಕಬೇಕಾದ ಪ್ರದೇಶಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಯಾವುದು ನಿಮ್ಮನ್ನು ಪ್ರೇರೇಪಿಸುತ್ತದೆ, ನಿಮ್ಮ ವರ್ತನೆ ಹೇಗಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ಮತ್ತು ದೌರ್ಬಲ್ಯಗಳು ಯಾವುವು ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಆಳವಾದ ನೋಟವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ ನೀವು ನಿಮ್ಮನ್ನು ಚೆನ್ನಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು.

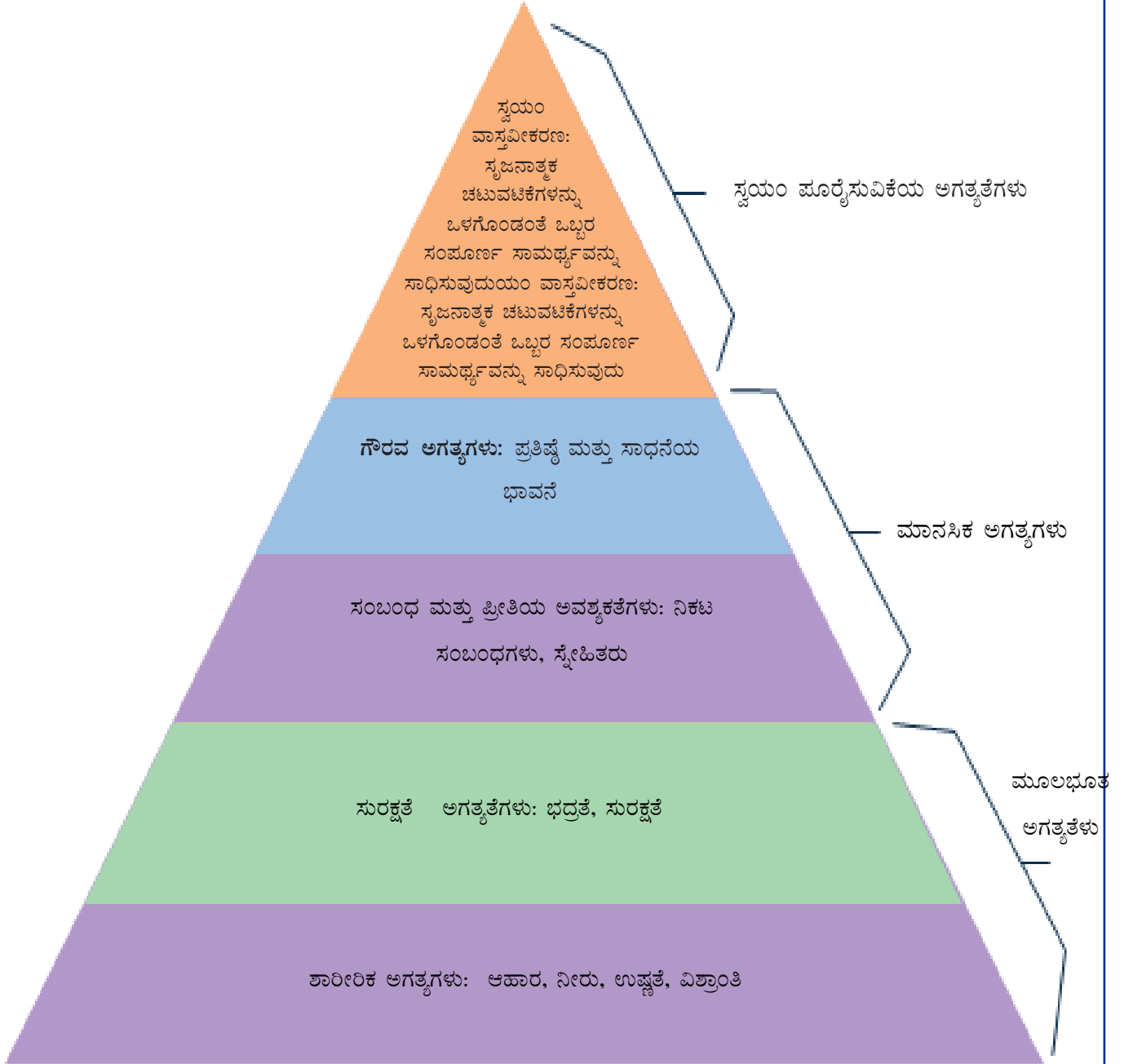
ಪ್ರೇರಣೆ ಎಂದರೇನು?

ಸರಳವಾಗಿ ಹೇಳುವುದಾದರೆ, ಒಂದು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವರ್ತಿಸಲು ಅಥವಾ ನಿಮ್ಮ ಪ್ರೇರಣೆ ಕಾರಣವಾಗಿದೆ. ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬರೂ ಒಂದೇ ರೀತಿಯ ಆಸೆಗಳಿಂದ ಪ್ರೇರೇಪಿಸಲ್ಪಡುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಬಹಳ ಮುಖ್ಯ - ಜನರು ಅನೇಕ ವಿಭಿನ್ನ ವಿಷಯಗಳಿಂದ ಪ್ರೇರೇಪಿಸಲ್ಪಡುತ್ತಾರೆ. ಮಾಸ್ಲೋ ಅವರ ಅಗತ್ಯಗಳ ಶ್ರೇಣಿಯನ್ನು ನೋಡುವ ಮೂಲಕ ನಾವು ಇದನ್ನು ಚೆನ್ನಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು.

ಮಾಸ್ಲೋ ಅವರ ಅಗತ್ಯಗಳ ಶ್ರೇಣಿ

ಪ್ರಸಿದ್ಧ ಅಮೇರಿಕನ್ ಮನಶ್ಶಾಸ್ತ್ರಜ್ಞ ಅಬ್ರಹಾಂ ಮಾಸ್ಲೋ ಜನರನ್ನು ಪ್ರೇರೇಪಿಸುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಬಯಸಿದ್ದರು. ಜನರು ಐದು ರೀತಿಯ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಅವರು ನಂಬಿದ್ದರು, ಇದು ಮೂಲಭೂತ ಅಗತ್ಯಗಳಿಂದ (ಶಾರೀರಿಕ ಅಗತ್ಯಗಳು ಎಂದು ಕರೆಯಲ್ಪಡುತ್ತದೆ) ಸ್ವಯಂ-ಬೆಳವಣಿಗೆಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಹೆಚ್ಚು ಪ್ರಮುಖ ಅಗತ್ಯಗಳವರೆಗೆ (ಸ್ವಯಂ-ವಾಸ್ತವೀಕರಣದ ಅಗತ್ಯಗಳು ಎಂದು ಕರೆಯಲ್ಪಡುತ್ತದೆ). ಶಾರೀರಿಕ ಮತ್ತು ಸ್ವಯಂ ವಾಸ್ತವೀಕರಣದ ಅಗತ್ಯಗಳ ನಡುವೆ ಇತರ ಮೂರು ಅಗತ್ಯಗಳಿವೆ - ಸುರಕ್ಷತೆ ಅಗತ್ಯಗಳು, ಸೇರುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಪ್ರೀತಿಯ ಅಗತ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಗೌರವ ಅಗತ್ಯಗಳು. ಈ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಐದು ಹಂತಗಳೊಂದಿಗೆ ಪಿರಮಿಡ್‌ನಂತೆ ತೋರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಇದನ್ನು ಮಾಸ್ಲೋ ಅವರ ಅಗತ್ಯಗಳ ಶ್ರೇಣಿ ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಪಿರಮಿಡ್‌ನಲ್ಲಿ ನೀವು ನೋಡುವಂತೆ, ಕಡಿಮೆ ಮಟ್ಟವು ಮೂಲಭೂತ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಚಿತ್ರಿಸುತ್ತದೆ. ಆ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವವರೆಗೆ ನಮ್ಮ ನಡವಳಿಕೆಯು ನಮ್ಮ ಮೂಲಭೂತ ಅಗತ್ಯಗಳಿಂದ ಪ್ರೇರೇಪಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದೆ ಎಂದು ಮಾಸ್ಲೋ 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, ಉಷ್ಣತೆ ಅಥವಾ ವಿಶ್ರಾಂತಿ ಹೊಂದಿಲ್ಲ. ಮಾಸ್ಲೋ ಪ್ರಕಾರ, ರೂಪಾ ಅವರು ಈ ಮೂಲಭೂತ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತವಾಗುವವರೆಗೆ, ಮುಂದಿನ ಹಂತದ ಅಗತ್ಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಅವರು ಯೋಚಿಸುವುದಿಲ್ಲ - ಅವರ ಸುರಕ್ಷತೆ ಅಗತ್ಯಗಳು. 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 ನಂತರ ನಾಲ್ಕನೇ ಹಂತದ ಅಗತ್ಯಗಳ ಮೇಲೆ ಕೇಂದ್ರಿಸಲಿರುತ್ತಾಳೆ - ಅವಳ ಗೌರವ ಅಗತ್ಯಗಳು, ನಂತರ ಅವಳ ಐದನೇ ಮತ್ತು ಕೊನೆಯ ಹಂತದ ಅಗತ್ಯಗಳಿಗೆ ಹೋಗುತ್ತಾಳೆ - ಅವರ ಸಂಪೂರ್ಣ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಸಾಧಿಸುವ ಬಯಕೆ.

ಸಾಧನೆಯ ಪ್ರೇರಣೆಯೊಂದಿಗೆ ಉದ್ಯಮಿಗಳ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳು

ಸಾಧನೆಯ ಪ್ರೇರಣೆ ಹೊಂದಿರುವ ಉದ್ಯಮಿಗಳನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತೆ ವಿವರಿಸಬಹುದು:

- ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಧನೆಗಾಗಿ ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಹೆದರುವುದಿಲ್ಲ
- ಪ್ರೀತಿಗೆ ಸವಾಲು ಹಾಕಲಾಗುವುದು
- ಭವಿಷ್ಯ-ಆಧಾರಿತ
- ಹೊಂದಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಮತ್ತು ಹೊಂದಾಣಿಕೆ
- ಧನಾತ್ಮಕ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಿಂತ ನಕಾರಾತ್ಮಕ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚು ಮೌಲ್ಯೀಕರಿಸಿ
- ಗುರಿಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಬಂದಾಗ ಬಹಳ ನಿರಂತರ
- ಅತ್ಯಂತ ಧೈರ್ಯಶಾಲಿ
- ಹೆಚ್ಚು ಸೃಜನಶೀಲ ಮತ್ತು ನವೀನ
- ಪ್ರಕ್ಷುಬ್ಧತೆ - ನಿರಂತರವಾಗಿ ಹೆಚ್ಚಿನದನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ನೋಡುತ್ತಿರುತ್ತಾರೆ
- ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಅನುಭವಿಸುತ್ತಾರೆ

ಯೋಚಿಸಿ:

- ✓ ಇವುಗಳಲ್ಲಿ ಎಷ್ಟು ಗುಣಗಳು ನಿಮ್ಮಲ್ಲಿವೆ?
- ✓ ಈ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವ ಉದ್ಯಮಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ನೀವು ಯೋಚಿಸಬಹುದೇ?

ಸಕಾರಾತ್ಮಕ ಮನೋಭಾವವನ್ನು ಹೇಗೆ ಬೆಳೆಸುವುದು

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

- ನಿಮ್ಮ ವರ್ತನೆಯನ್ನು ನೀವು ನಿಯಂತ್ರಿಸುತ್ತೀರಿ ಎಂದು ನೆನಪಿಡಿ, ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಅಲ್ಲ.
- ದಿನಕ್ಕೆ ಕನಿಷ್ಠ 15 ನಿಮಿಷಗಳನ್ನು ಏನನಾದರೂ ಧನಾತ್ಮಕವಾಗಿ ಓದಲು, ವೀಕ್ಷಿಸಲು ಅಥವಾ ಏನನ್ನಾದರೂ 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 ಒಳ್ಳೆಯದು ಎಂಬುದರ ಮೇಲೆ ಕೇಂದ್ರೀಕರಿಸಿ.
- ನಿಮ್ಮನ್ನು ಬಲಿಪಶು ಎಂದು ಯೋಚಿಸುವುದನ್ನು ನಿಲ್ಲಿಸಿ ಮತ್ತು ಪೂರ್ವಭಾವಿಯಾಗಿರಲು 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 ನಿಮ್ಮನ್ನು ಕಠಿಣ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನೋಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಯಶಸ್ಸಿನತ್ತ ನಿಮ್ಮನ್ನು ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ವರ್ತನೆ ಕೂಡ ಸಾಂಕ್ರಾಮಿಕವಾಗಿದೆ. ಇದು ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಹಿಡಿದು ನಿಮ್ಮ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳವರೆಗೆ ನಿಮ್ಮ ಹೊಡೆದಾಡುವಿಕೆಯನ್ನು 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 ಉತ್ತಮ ಪ್ರಯೋಜನಕ್ಕಾಗಿ ನಿಮ್ಮ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಬಳಸಲು ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ದೌರ್ಬಲ್ಯಗಳನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

ಕೆಳಗಿನ ಎರಡು ಕಾಲಮ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ಮತ್ತು ದೌರ್ಬಲ್ಯಗಳನ್ನು ಗಮನಿಸಿ. ನಿಮ್ಮೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಾಮಾಣಿಕವಾಗಿರಲು ಮರೆಯದಿರಿ!

ಸಾಮರ್ಥ್ಯ	ದೌರ್ಬಲ್ಯಗಳು

ಸಲಹೆಗಳು



- ಸಾಧನೆಯ ಪ್ರೇರಣೆಯನ್ನು ಕಲಿಯಬಹುದು.
- ತಪ್ಪುಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಹಿಂಜರಿಯದಿರಿ.
- ನೀವು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿದ್ದನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ತರಬೇತಿ ನೀಡಿ.
- ದೊಡ್ಡ ಕನಸು ಕಾಣು.

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 ಪ್ರಾಮಾಣಿಕವಾಗಿ ನೋಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಮೋಸ 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 ಘರ್ಷಣೆಯಿಂದ ತುಂಬಿದ ಸಂಬಂಧಗಳಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗುತ್ತದೆ.

ಪ್ರಾಮಾಣಿಕ ಜನರ ಗುಣಗಳು

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

1. ಇತರರು ತಮ್ಮ ಬಗ್ಗೆ ಏನು ಯೋಚಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂಬುದರ ಬಗ್ಗೆ ಅವರು ಚಿಂತಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಅವರು ತಮ್ಮನ್ನು ತಾವು ಎಂದು ನಂಬುತ್ತಾರೆ - ಅವರು ತಮ್ಮ ವ್ಯಕ್ತಿತ್ವಕ್ಕಾಗಿ ಇಷ್ಟಪಡುತ್ತಾರೆಯೇ ಅಥವಾ ಇಷ್ಟಪಡುವುದಿಲ್ಲವೇ ಎಂಬುದರ ಬಗ್ಗೆ ಅವರು ತಲೆಕೆಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದಿಲ್ಲ.
2. ಅವರು ತಮ್ಮ ನಂಬಿಕೆಗಳ ಪರವಾಗಿ ನಿಲ್ಲುತ್ತಾರೆ. ತಮ್ಮ ದೃಷ್ಟಿಕೋನವು ಅಲ್ಪಸಂಖ್ಯಾತರ ಮೇಲಿದೆ ಎಂಬ ಅರಿವಿದ್ದರೂ ಅವರು ತಮ್ಮ ಪ್ರಾಮಾಣಿಕ ಅಭಿಪ್ರಾಯವನ್ನು ನೀಡಲು ಎರಡು ಬಾರಿ ಯೋಚಿಸುವುದಿಲ್ಲ.
3. ಅವರು ದಪ್ಪ ಚರ್ಮದವರು. ಇದರರ್ಥ ಇತರರು ತಮ್ಮ ಪ್ರಾಮಾಣಿಕ ಅಭಿಪ್ರಾಯಗಳಿಗಾಗಿ ಅವರನ್ನು ಕಠಿಣವಾಗಿ ನಿರ್ಣಯಿಸುವುದರಿಂದ ಅವರು ಪ್ರಭಾವಿತರಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
4. ಅವರು ವಿಶ್ವಾಸಾರ್ಹ, ಅರ್ಥಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ಆರೋಗ್ಯಕರ ಸ್ನೇಹವನ್ನು ಬೆಸೆಯುತ್ತಾರೆ. ಪ್ರಾಮಾಣಿಕ ಜನರು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಪ್ರಾಮಾಣಿಕ ಸ್ನೇಹಿತರೊಂದಿಗೆ ತಮ್ಮನ್ನು ಸುತ್ತುವರೆದಿರುತ್ತಾರೆ. ತಮ್ಮ ಸ್ನೇಹಿತರು ಯಾವಾಗಲೂ ತಮ್ಮೊಂದಿಗೆ ಸತ್ಯವಂತರು ಮತ್ತು ಮುಂಚೂಣಿಯಲ್ಲಿರುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಅವರು ನಂಬುತ್ತಾರೆ.

ಅವರು ತಮ್ಮ ಗೆಳೆಯರಿಂದ ನಂಬಲ್ಪಡುತ್ತಾರೆ. ಅವರು ಸತ್ಯವಾದ ಮತ್ತು ವಸ್ತುನಿಷ್ಠ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ಸಲಹೆಗಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಬಹುದಾದ ಜನರಂತೆ ಕಾಣುತ್ತಾರೆ.

- **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:** ಉದ್ಯಮಿಗಳಿಗೆ, ಹೂಡಿಕೆದಾರರೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಾಮಾಣಿಕವಾಗಿರುವುದು ಎಂದರೆ ಸಾಮರ್ಥ್ಯಗಳನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಮಾತ್ರವಲ್ಲದೆ ಪ್ರಸ್ತುತ ಮತ್ತು ಸಂಭಾವ್ಯ ದೌರ್ಬಲ್ಯಗಳು, ಸಮಸ್ಯೆ ಪ್ರದೇಶಗಳು ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರ ತಂತ್ರಗಳನ್ನು ಬಹಿರಂಗವಾಗಿ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವುದು. ಹೂಡಿಕೆದಾರರು ಪ್ರಾರಂಭಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಅನುಭವವನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಹೊಸ ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಗೆ ಸಮಸ್ಯೆಗಳಿವೆ ಎಂದು ತಿಳಿದಿರುತ್ತಾರೆ ಎಂಬುದನ್ನು ನೆನಪಿನಲ್ಲಿಡಿ. ಎಲ್ಲವೂ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಸುಗಮವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಸರಾಗವಾಗಿ ಸಾಗುತ್ತಿದೆ ಎಂದು ಹೇಳಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಹೆಚ್ಚಿನ ಹೂಡಿಕೆದಾರರಿಗೆ ಕೆಂಪು ಬಾವುಟವಾಗಿದೆ.
- **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 ಅವರು ಗೌರವಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ತೋರಿಸುತ್ತದೆ. ಉದ್ಯಮಿಗಳು ತಮ್ಮೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಾಮಾಣಿಕವಾಗಿರುವುದು ಸಹ ಮುಖ್ಯವಾಗಿದೆ. ಪ್ರಾಮಾಣಿಕವಾಗಿರುವುದು ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿಗಳಿಗೆ ಉತ್ತಮ ಪ್ರಯೋಜನಗಳಿಗೆ ಹೇಗೆ ಕಾರಣವಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ನೋಡೋಣ.

- ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು: ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿಗಳು ತಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಾಮಾಣಿಕವಾಗಿದ್ದಾಗ ಅದು ಬಲವಾದ ಸಂಬಂಧಗಳಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗುತ್ತದೆ, ಇದು ವ್ಯಾಪಾರದ ಬೆಳವಣಿಗೆ ಮತ್ತು ಬಲವಾದ ಗ್ರಾಹಕ ಜಾಲಬಂಧ 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.

ಸಂಸ್ಥೆಯ ಲಾಭದಾಯಕತೆಯಲ್ಲಿ ಕಾರ್ಯಸ್ಥಳದ ನೈತಿಕತೆಯು ದೊಡ್ಡ ಪಾತ್ರವನ್ನು ವಹಿಸುತ್ತದೆ. ಇದು ಹೆಚ್ಚಿನ ನೈತಿಕತೆ ಮತ್ತು ತಂಡದ ಸಂಸ್ಥೆ ಉದ್ಯಮಕ್ಕೆ ನಿರ್ಣಾಯಕವಾಗಿದೆ. ಇದಕ್ಕಾಗಿಯೇ 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 ಅಂಶಗಳು:

ವೃತ್ತಿಪರತೆ: ನೀವು ಸಾಂಸ್ಥಿಕನಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮನ್ನು ಹೇಗೆ ಪ್ರಸ್ತುತಪಡಿಸುತ್ತೀರಿ ಎಂಬುದರಿಂದ ಹಿಡಿದು ನೀವು ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಇತರರನ್ನು ಹೇಗೆ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತೀರಿ ಎಂಬುದರವರೆಗೆ ಎಲ್ಲವನ್ನೂ ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

ಗೌರವಾನ್ವಿತತೆ: ಇದರರ್ಥ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಯು ಎಷ್ಟು ಒತ್ತಡ ಅಥವಾ ಬಾಷ್ಪಶೀಲವಾಗಿದ್ದರೂ ಸಹ ಸಮಚಿತ್ತದಿಂದ ಮತ್ತು ರಾಜತಾಂತ್ರಿಕವಾಗಿ ಉಳಿಯುವುದು.

ಅವಲಂಬನೆ: ಇದು ಸಭೆಗೆ ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಆಗಮಿಸುತ್ತಿರಲಿ ಅಥವಾ ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುತ್ತಿರಲಿ ನಿಮ್ಮ ಮತನ್ನು ಯಾವಾಗಲೂ ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಎಂದರ್ಥ.

ಸಮರ್ಪಣೆ: ಇದರರ್ಥ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಕೆಲಸವು ಮುಗಿಯುವವರೆಗೆ ತ್ಯಜಿಸಲು ನಿರಾಕರಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಕೆಲಸವನ್ನು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ನ್ನತ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸುವುದು.

ನಿರ್ಣಯ: ಇದರರ್ಥ ಅಡೆತಡೆಗಳು ನಿಮ್ಮನ್ನು ತಡೆಯಲು ಬಿಡುವ ಬದಲು ಸವಾಲುಗಳಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಅಪೇಕ್ಷಿತ ಫಲಿತಾಂಶಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಉದ್ದೇಶ ಮತ್ತು ಸ್ಥಿತಿತ್ವಾಪಕತ್ವದೊಂದಿಗೆ ಮುಂದುವರಿಯುವುದು.

ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ: ಇದರರ್ಥ ನಿಮ್ಮ ಕ್ರಿಯೆಗಳಿಗೆ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಕ್ರಿಯೆಗಳ ಪರಿಣಾಮಗಳಿಗೆ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ತಪ್ಪಗಳಿಗೆ ಮನ್ನಿಸದಿರುವುದು.

ನಮ್ರತೆ: ಇದರರ್ಥ ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬರ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಕೆಲಸವನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದು, ಮತ್ತು ಸಾಧನೆಗಳಿಗಾಗಿ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಅನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವುದು.

ಉತ್ತಮ ಕೆಲಸದ ನೀತಿಯನ್ನು ಹೇಗೆ ಪೋಷಿಸುವುದು

ಒಬ್ಬ ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿಯಾಗಿ, ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ತಂಡದ ಸದಸ್ಯರಿಂದ ನೀವು ನಿರೀಕ್ಷಿಸುವ ರೀತಿಯ ನಡವಳಿಕೆಯನ್ನು ನೀವು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸುತ್ತೀರಿ. ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಧನಾತ್ಮಕ ಕೆಲಸದ ನೀತಿಗಳನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲು ನೀವು ನಿರೀಕ್ಷಿಸುತ್ತೀರಿ ಎಂದು ನೀವು ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಬೇಕು:

- **ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆ:** ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ವಹಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಕೆಲಸಗಳನ್ನು ಯಾವುದೇ ಮೋಸ ಅಥವಾ ಸುಳ್ಳು ಇಲ್ಲದೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆಯಿಂದ ಮಾಡಬೇಕು.
- **ಉತ್ತಮ ವರ್ತನೆ:** ಎಲ್ಲಾ ತಂಡದ ಸದಸ್ಯರು ಆಶಾವಾದಿ, ಶಕ್ತಿಯುತ ಮತ್ತು ಧನಾತ್ಮಕ ಫಲಿತಾಂಶ.
- **ವಿಶ್ವಾಸಾರ್ಹತೆ:** ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ತಾವು ಇರಬೇಕಾದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ, ಅವರು ಇರಬೇಕಾದಾಗ ತೋರಿಸಬೇಕು.
- **ಉತ್ತಮ ಕೆಲಸದ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು:** ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಯಾವಾಗಲೂ ಚೆನ್ನಾಗಿ ಹೊಂದಬೇಕು, ಯಾವಾಗಲೂ ಅನುಚಿತ ಭಾಷೆಯನ್ನು ಬಳಸಬಾರದು, ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ವೃತ್ತಿಪರವಾಗಿ ವರ್ತಿಸಬೇಕು.
- **ಉಪಕ್ರಮ:** ಕನಿಷ್ಠವನ್ನು ಮಾಡುವುದು ಸಾಕಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಪ್ರತಿ ತಂಡದ ಸದಸ್ಯರು ಪೂರ್ವಭಾವಿಯಾಗಿ ಮತ್ತು ಉಪಕ್ರಮವನ್ನು ತೋರಿಸಬೇಕು.
- **ವಿಶ್ವಾಸಾರ್ಹತೆ:** ನಂಬಿಕೆಯು ನೆಗೋಶಿಯಲ್ ಅಲ್ಲ. ಉದ್ಯೋಗವನ್ನು ನಂಬಲಾಗದಿದ್ದರೆ, ಆ ಉದ್ಯೋಗವನ್ನು ಹೋಗಲು ಬಿಡುವ ಸಮಯ.
- **ಗೌರವ:** ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಕಂಪನಿ, ಕಾನೂನು, ಅವರ ಕೆಲಸ, ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವರು ಗೌರವಿಸಬೇಕು.
- **ಸಮಗ್ರತೆ:** ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ತಂಡದ ಸದಸ್ಯರು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ನೈತಿಕವಾಗಿ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ಮಂಡಳಿಯ ಮೇಲಿನ ನಡವಳಿಕೆಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು.
- **ದಕ್ಷತೆ:** ದಕ್ಷ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಬೆಳವಣಿಗೆಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ ಆದರೆ ದಕ್ಷ ನೌಕರರು ಸಮಯ ಮತ್ತು ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳನ್ನು ವ್ಯರ್ಥ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ.

ಸಲಹೆಗಳು



- ಯಾರಾದರೂ ನಿಮಗೆ ಸತ್ಯವನ್ನು ಹೇಳಿದಾಗ ಮತ್ತು ನೀವು ಕೇಳುವದನ್ನು ನೀವು ಇಷ್ಟಪಡದಿದ್ದಾಗ ಕೋಪಗೊಳ್ಳಬೇಡಿ.
- ನಿಮ್ಮ ತಪ್ಪುಗಳ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಯಾವಾಗಲೂ ಸಿದ್ಧರಾಗಿರಿ.

6.1.5 ಸೃಜನಶೀಲತೆ ಮತ್ತು ನಾವೀನ್ಯತೆ: ಸೃಜನಶೀಲತೆ ಎಂದರೇನು

ಸೃಜನಶೀಲತೆ ಎಂದರೆ ಪೆಟ್ಟಿಗೆಯ ಹೊರಗೆ ಯೋಚಿಸುವುದು. ಇದರರ್ಥ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಹೊಸ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ವಿಭಿನ್ನ ದೃಷ್ಟಿಕೋನಗಳಿಂದ ನೋಡುವುದು ಮತ್ತು ನಂತರ ಈ ಆಲೋಚನೆಗಳನ್ನು ವಾಸ್ತವಕ್ಕೆ ಪರಿವರ್ತಿಸುವುದು. ಸೃಜನಶೀಲತೆ ಎರಡು ಭಾಗಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ: ಚಿಂತನೆ ಮತ್ತು ಉತ್ಪಾದನೆ. ಸರಳವಾಗಿ ಒಂದು ಕಲ್ಪನೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ನೀವು ಕಾಲ್ಪನಿಕ ಮಾಡುತ್ತದೆ, ಸೃಜನಶೀಲ ಅಲ್ಲ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಒಂದು ಕಲ್ಪನೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವುದು ಮತ್ತು ಅದರ ಮೇಲೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವುದು ನಿಮ್ಮನ್ನು ಸೃಜನಶೀಲರನ್ನಾಗಿ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

ಹೆಚ್ಚು ಸೃಜನಶೀಲ ಜನರ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳು

ಸೃಜನಶೀಲ ಜನರ ಕೆಲವು ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳು:

- ಅವರು ಕಾಲ್ಪನಿಕ ಮತ್ತು ತಮಾಷೆಯಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.
- ಅವರು ವಿವಿಧ ಕೋನಗಳಿಂದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ನೋಡುತ್ತಾರೆ.
- ಅವರು ಸಣ್ಣ ವಿವರಗಳನ್ನು ಗಮನಿಸುತ್ತಾರೆ.
- ಅವರು ಬೇಸರವನ್ನು ಸಹಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ತುಂಬಾ ಕಡಿಮೆ.
- ಅವರು ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ದಿನಚರಿಯನ್ನು ದ್ವೇಷಿಸುತ್ತಾರೆ.
- ಅವರು ಹಗಲುಗನಸು ಕಾಣಲು ಇಷ್ಟಪಡುತ್ತಾರೆ.
- ಅವರು ಬಹಳ ಕುತೂಹಲದಿಂದ ಕೂಡಿರುತ್ತಾರೆ.

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 ಜನರ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳು

ಹೆಚ್ಚು ನವೀನ ಜನರ ಕೆಲವು ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳು:

- ಅವರು ಕೆಲಸಗಳನ್ನು ವಿಭಿನ್ನವಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತಾರೆ.
- ಅವರು ಅಡ್ಡದಾರಿ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದನ್ನು ನಂಬುವುದಿಲ್ಲ.
- ಅವರು ಅಸಾಂಪ್ರದಾಯಿಕವಾಗಿರಲು ಹೆದರುವುದಿಲ್ಲ.
- ಅವರು ಹೆಚ್ಚು ಪೂರ್ವಭಾವಿಯಾಗಿ ಮತ್ತು ನಿರಂತರವಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.
- ಅವರು ಸಂಘಟಿತರಾಗಿದ್ದಾರೆ, ಜಾಗರೂಕರಾಗಿದ್ದಾರೆ ಮತ್ತು ಅಪಾಯ-ವಿರೋಧಿಗಳಾಗಿದ್ದಾರೆ.

ಸಲಹೆಗಳು



- ಪುನರ್ಭರ್ತಿಗೆ ನಿಮ್ಮ ಸೃಜನಶೀಲ ಕೆಲಸದಿಂದ ನಿಯಮಿತ ವಿರಾಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಿ ಮತ್ತು ತಾಜಾ ದೃಷ್ಟಿಕೋನವನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಿ.
- 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 ಮಾಡುವುದು (ಹೆಚ್ಚು ಕೆಲಸ ಮಾಡಲು ಹೆಚ್ಚು ಸಮಯ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವುದು) ನಡುವಿನ ವ್ಯತ್ಯಾಸವಾಗಿದೆ. ನೀವು ಬಿಗಿಯಾದ ಗಡುವುಗಳು ಮತ್ತು ಹೆಚ್ಚಿನ ಒತ್ತಡದ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಎದುರಿಸುತ್ತಿರುವಾಗಲೂ ಸಹ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಣೆಯು ದಕ್ಷ ಕೆಲಸದ ಫಲಿತಾಂಶ ಕಾರಣವಾಗುತ್ತದೆ. ಮತ್ತೊಂದೆಡೆ, ನಿಮ್ಮ ಸಮಯವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸದಿರುವುದು ಅಸಮರ್ಥ ಉತ್ಪಾದನೆಗೆ ಕಾರಣವಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಒತ್ತಡ ಮತ್ತು ಆತಂಕವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುತ್ತದೆ.

ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಪ್ರಯೋಜನಗಳು

ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಣೆಯು ದೂಡ್ಡ ಪ್ರಯೋಜನಗಳಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗಬಹುದು:

- ಹೆಚ್ಚಿನ ಉತ್ಪಾದಕತೆಯ
- ಉತ್ತಮ ವೃತ್ತಿಪರ ಖ್ಯಾತಿ
- ವೃತ್ತಿ ಪ್ರಗತಿಗೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಅವಕಾಶಗಳು
- ಹೆಚ್ಚಿನ ದಕ್ಷತೆ
- ಕಡಿಮೆಯಾದ ಒತ್ತಡ
- ಗುರಿಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಹೆಚ್ಚಿನ ಅವಕಾಶಗಳು

ಸಮಯವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸದಿರುವುದು ಅನಪೇಕ್ಷಿತ ಪರಿಣಾಮಗಳಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗಬಹುದು:

- ತಪ್ಪಿಹೋದ ಗಡುವುಗಳು
- ಕೆಳದರ್ಜೆಯ ಕೆಲಸದ ಗುಣಮಟ್ಟ
- ಸ್ಥಗಿತಗೊಂಡ ವೃತ್ತಿ
- ಅಸಮರ್ಥ ಕೆಲಸದ ಔಟ್ಪುಟ್
- ಕಳಪೆ ವೃತ್ತಿಪರ ಖ್ಯಾತಿ
- ಒತ್ತಡ ಮತ್ತು ಆತಂಕದಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚಳ

ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸಮಯ ನಿರ್ವಾಹಕರ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳು

ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸಮಯ ನಿರ್ವಾಹಕರ ಕೆಲವು ಲಕ್ಷಣಗಳು:

- ಅವರು ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು ಮೊದಲೇ ಪ್ರಾರಂಭಿಸುತ್ತಾರೆ.
- ಅವರು ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ಹಂತಗಳಾಗಿ ಒಡೆಯುತ್ತಾರೆ.
- ಅವರು ದೈನಂದಿನ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸುತ್ತಾರೆ.
- ಅವರು ಉತ್ತಮ ಫಲಿತಾಂಶಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು.
- ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು ಮಾರ್ಪಡಿಸುತ್ತಾರೆ.
- ಅವರು ಹೊಂದಿಕೊಳ್ಳುವ ಮತ್ತು ಮುಕ್ತ ಮನಸ್ಸಿನವರು.
- ಅವರ ಸಹಾಯದ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ ಅವರು ಜನರಿಗೆ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ತಿಳಿಸುತ್ತಾರೆ.
- ಇಲ್ಲ ಎಂದು ಹೇಗೆ ಹೇಳಬೇಕೆಂದು ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿದಿದೆ.
- ಅವರು ದೀರ್ಘಕಾಲೀನ ಗುರಿಗಳನ್ನು ನಿರಂತರವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತಾರೆ.
- ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ಯಾವಾಗ ಪರ್ಯಾಯ ಪರಿಹಾರಗಳನ್ನು ಅವರು ಯೋಚಿಸುತ್ತಾರೆ.
- ಅವರು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗ ಸಹಾಯ ಕೇಳುತ್ತಾರೆ.

ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಣೆ ತಂತ್ರಗಳು

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

ಕೆಲವು ಉಪಯುಕ್ತ ಸಲಹೆಗಳು:

- ನಿಮ್ಮ ದಿನವನ್ನು ಯೋಜಿಸಿ ಹಾಗೆಯೇ ಅಡಚಣೆಗಳಿಗಾಗಿ ಯೋಜಿಸಿ. ಕನಿಷ್ಠ 30 ನಿಮಿಷಗಳನ್ನು ನೀವೇ ನೀಡಿ ನಿಮ್ಮ ಸಮಯದ ಯೋಜನೆಯನ್ನು ಲೆಕ್ಕಾಚಾರ ಮಾಡಿ. ನಿಮ್ಮ ಯೋಜನೆಯಲ್ಲಿ, ಅಡಚಣೆಗಳಿಗಾಗಿ ಸ್ವಲ್ಪ ಸಮಯವನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಿ.
- ನೀವು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಪ್ರಮಾಣದ ಕೆಲಸವನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಬೇಕಾದಾಗ "ಅಡಚಣೆ ಮಾಡಬೇಡಿ" ಚಿಹ್ನೆಯನ್ನು ಹಾಕಿ.
- ಎಲ್ಲಾ ಗೊಂದಲಗಳಿಗೆ ನಿಮ್ಮ ಮನಸ್ಸನ್ನು ಮುಚ್ಚಿ. ರಿಂಗಾಣಿಸುವ ಫೋನ್‌ಗಳನ್ನು ನಿರ್ಲಕ್ಷಿಸಲು ನೀವೇ ತರಬೇತಿ ನೀಡಿ, ಸಂದೇಶಗಳಿಗೆ ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರಿಸಬೇಡಿ ಮತ್ತು ಸಾಮಾಜಿಕ ಮಾಧ್ಯಮ ಸೈಟ್‌ಗಳಿಂದ ಸಂಪರ್ಕ ಕಡಿತಗೊಳಿಸಿ.
- ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ನಿಯೋಜಿಸಿ. ಇದು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ವೇಗವಾಗಿ ಮಾಡಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ, ಆದರೆ ನಿಮ್ಮ ಸುತ್ತಲಿರುವವರ ಅನನ್ಯ ಕೌಶಲ್ಯ ಮತ್ತು ಸಾಮರ್ಥ್ಯಗಳನ್ನು ಸಹ ತೋರಿಸುತ್ತದೆ.
- ಮುಂದೂಡುವುದನ್ನು ನಿಲ್ಲಿಸಿ. ಆಲಸ್ಯವು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ವೈಫಲ್ಯದ ಭಯ ಅಥವಾ ನೀವು ಮಾಡಲು ಬಯಸಿದಷ್ಟು ಪರಿಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಿಲ್ಲ ಎಂಬ ನಂಬಿಕೆಯಿಂದ ಉಂಟಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ನಿಮಗೆ ನೆನಪಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
- ಆದ್ಯತೆ ನೀಡಿ. ಪ್ರತಿ ಕಾರ್ಯವನ್ನು ಅದರ ತುರ್ತು ಅಥವಾ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯ ಕ್ರಮದಲ್ಲಿ ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ. ನಂತರ ಪ್ರತಿ ಕೆಲಸವನ್ನು ಒಂದೊಂದಾಗಿ ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸುವತ್ತ ಗಮನಹರಿಸಿ.
- ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳ ದಿನಚರಿಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ. ನೀವು ಎಷ್ಟು ದಕ್ಷತೆ ಹೊಂದಿದ್ದೀರಿ ಮತ್ತು ಪ್ರತಿದಿನ ಎಷ್ಟು ಸಮಯವನ್ನು ವ್ಯರ್ಥ ಮಾಡುತ್ತೀರಿ ಎಂಬುದನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ದಿನಚರಿಯನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಿ. ಸಮಯ ವ್ಯರ್ಥವನ್ನು

ಸಲಹೆಗಳು



- ಯಾವಾಗಲೂ ಅತ್ಯಂತ ಪ್ರಮುಖ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ಮೊದಲು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಿ.
- ಪ್ರತಿದಿನ ಕನಿಷ್ಠ 7 - 8 ಗಂಟೆಗಳ ನಿದ್ರೆ ಪಡೆಯಿರಿ.
- ನಿಮ್ಮ ದಿನವನ್ನು ಬೇಗ ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿ.
- ಚಿಕ್ಕ, ಮುಖ್ಯವಲ್ಲದ ವಿವರಗಳಿಗಾಗಿ ಹೆಚ್ಚು ಸಮಯವನ್ನು ವ್ಯರ್ಥ ಮಾಡಬೇಡಿ.
- ನೀವು ಕೈಗೊಳ್ಳುವ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಕಾರ್ಯಕ್ಕೂ ಸಮಯದ ಮಿತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿಸಿ.
- ಕಾರ್ಯಗಳ ನಡುವೆ ವಿಶ್ರಾಂತಿ ಪಡೆಯಲು ಸ್ವಲ್ಪ ಸಮಯವನ್ನು ನೀಡಿ.

6.1.7 ಕೋಪ ನಿರ್ವಹಣೆ: ಕೋಪ ನಿರ್ವಹಣೆ ಎಂದರೇನು

ಕೋಪ ನಿರ್ವಹಣೆಯು ಈ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಾಗಿದೆ:

1. ನೀವು ಅಥವಾ ಬೇರೊಬ್ಬರು ಕೋಪಗೊಳ್ಳುವ ಚಿಹ್ನೆಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಕಲಿಯುವುದು
2. ಸಕಾರಾತ್ಮಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಶಾಂತಗೊಳಿಸಲು ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಕ್ರಮವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು ಕೋಪ ನಿರ್ವಹಣೆ ಎಂದರೆ ಕೋಪವನ್ನು ನಿಗ್ರಹಿಸುವುದು ಎಂದಲ್ಲ.

ಕೋಪ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ

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 ಹೀಗಿರಬಹುದು:

- ದೈಹಿಕವಾಗಿ ನಿಮ್ಮನ್ನು ನೋಯಿಸುತ್ತದೆ:: ಇದು ಹೃದ್ರೋಗ, ಮಧುಮೇಹ, ದುರ್ಬಲಗೊಂಡ ರೋಗನಿರೋಧಕ ಶಕ್ತಿ, ನಿದ್ರಾಹೀನತೆ ಮತ್ತು ಅಧಿಕ ರಕ್ತದೊತ್ತಡಕ್ಕೆ ಕಾರಣವಾಗುತ್ತದೆ.
- ನಿಮ್ಮನ್ನು ಮಾನಸಿಕವಾಗಿ ನೋಯಿಸುತ್ತದೆ: ಇದು ನಿಮ್ಮ ಆಲೋಚನೆಯನ್ನು ಮಬ್ಬುಗೊಳಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಒತ್ತಡ, ಖಿನ್ನತೆ ಮತ್ತು ಮನಸಿಕ ಆರೋಗ್ಯ ಸಮಸ್ಯೆಗಳಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗಬಹುದು.
- ನಿಮ್ಮ ವೃತ್ತಿಜೀವನವನ್ನು ಹರ್ಜ್ ಮಾಡಿ: ಇದು ನಿಮ್ಮ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳು, ಮೇಲಧಿಕಾರಿಗಳು, ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ದೂರವಿಡಬಹುದು ಮತ್ತು ಗೌರವದ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಕಾರಣವಾಗಬಹುದು.
- ನಿಮ್ಮ ಸಂಬಂಧಗಳನ್ನು ಘಾಸಿಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ: ನಿಮ್ಮ ಕುಟುಂಬ ಮತ್ತು ಸ್ನೇಹಿತರಿಗೆ ನಿಮ್ಮನ್ನು ನಂಬಲು ಕಷ್ಟವಾಗುತ್ತದೆ, ನಿಮ್ಮೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಮಾಣಿಕವಾಗಿರಿ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಸುತ್ತಲೂ ಹಾಯಾಗಿರುತ್ತೇನೆ. 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 ನೋಡುವಷ್ಟು ಸರಳವಾದದ್ದು ಕೋಪದ ಭಾವನೆಗಳನ್ನು ಶಾಂತಗೊಳಿಸುವಲ್ಲಿ ಅದ್ಭುತಗಳನ್ನು ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಈ ಸರಳ ಉಸಿರಾಟದ ವ್ಯಾಯಾಮವನ್ನು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಿ:

1. ನಿಮ್ಮ ಧ್ವನಿಫಲಕದಿಂದ ಆಳವಾದ ಉಸಿರನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಿ (ನಿಮ್ಮ ಎದೆಯಿಂದ ಉಸಿರಾಡಬೇಡಿ)
2. ನಿಮ್ಮ ಉಸಿರಾಟವು ನಿಮ್ಮ ಹೊಟ್ಟೆಯಿಂದ ಮೇಲಕ್ಕೆ ಬರುವುದನ್ನು ದೃಶ್ಯೀಕರಿಸಿ
3. 'ವಿಶ್ರಾಂತಿ' ಅಥವಾ 'ಸುಲಭವಾಗಿ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಿ' ನಂತಹ ಶಾಂತಗೊಳಿಸುವ ಪದವನ್ನು ಪುನರಾವರ್ತಿಸಿ (ಪದವನ್ನು ಪುನರಾವರ್ತಿಸುವಾಗ ಆಳವಾಗಿ ಉಸಿರಾಡಲು ಮರೆಯದಿರಿ)
4. ವಿಶ್ರಾಂತಿ ಕ್ಷಣವನ್ನು ಚಿತ್ರಿಸಿ (ಇದು ನಿಮ್ಮ ಸ್ಮರಣೆಯಿಂದ ಅಥವಾ ನಿಮ್ಮ ಕಲ್ಪನೆಯಿಂದ ಆಗಿರಬಹುದು)

ಪ್ರತಿದಿನ ಈ ವಿಶ್ರಾಂತಿ ತಂತ್ರವನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ, ವಿಶೇಷವಾಗಿ ನೀವು ಕೋಪಗೊಳ್ಳಲು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುತ್ತಿದ್ದೀರಿ ಎಂದು ನೀವು ಅರಿತುಕೊಂಡಾಗ.

ತಂತ್ರ 2: ಅರಿವಿನ ಪುನರ್ರಚನೆ

ಅರಿವಿನ ಪುನರ್ರಚನೆ ಎಂದರೆ ನೀವು ಯೋಚಿಸುವ ವಿಧಾನವನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸುವುದು. ಕೋಪವು ನಿಮ್ಮನ್ನು ಶಾಪ,ಪ್ರಮಾಣ, ಉತ್ತೇಕ್ಷೆ 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 ಹೇಳಿ.

ತಂತ್ರ 3: ಸಮಸ್ಯೆ ಪರಿಹಾರ

ನೀವು ನಿಯಂತ್ರಿಸಲಾಗದ ಸಮಸ್ಯೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಕೋಪಗೊಳ್ಳುವುದು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ನೈಸರ್ಗಿಕ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಾಗಿದೆ. ಕೆಲವೊಮ್ಮೆ, ನೀವು ಎಷ್ಟು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಬಹುದು, ನೀವು ಎದುರಿಸುತ್ತಿರುವ ತೊಂದರೆಗೆ ಪರಿಹಾರವಿಲ್ಲದೇ ಇರಬಹುದು.ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವತ್ತ ಗಮನಹರಿಸುವುದನ್ನು ನಿಲ್ಲಿಸಿ, ಬದಲಿಗೆ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ಮತ್ತು ಎದುರಿಸಲು ಗಮನಹರಿಸಿ. ಪರಿಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ನೀವು ನಿಮ್ಮ ಕೈಲಾದಷ್ಟು ಮಾಡುತ್ತೀರಿ ಎಂದು ನಿಮ್ಮನ್ನು ನೆನಪಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ, ಆದರೆ ನೀವು ಬಯಸಿದ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀವು ಪಡೆಯದಿದ್ದರೆ ನೀವು ನಿಮ್ಮನ್ನು 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. ಇತರ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಏನು ಹೇಳುತ್ತಿದ್ದಾನೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಎಚ್ಚರಿಕೆಯಿಂದ ಕೇಳಲು ನಿಮ್ಮನ್ನು ಒತ್ತಾಯಿಸಿ. ನಂತರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುವ ಮೊದಲು ಸಂಭಾಷಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಯೋಚಿಸಿ.

ತಂತ್ರ 5: ನಿಮ್ಮ ಪರಿಸರವನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸುವುದು

ನಿಮ್ಮ ಕೋಪಕ್ಕೆ ನಿಮ್ಮ ಪರಿಸರವೇ ಕಾರಣ ಎಂದು ನೀವು ಕಂಡುಕೊಂಡರೆ, ನಿಮ್ಮ ಸುತ್ತಮುತ್ತಲಿನ ಪರಿಸರದಿಂದ ವಿರಾಮವನ್ನು ನೀಡಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಿ. ನಿಮಗಾಗಿ ಕೆಲವು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಮಯವನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಲು ಸಕ್ರಿಯ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಿ, ವಿಶೇಷವಾಗಿ ತುಂಬಾ ತೀವ್ರವಾದ ಮತ್ತು ಒತ್ತಡದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ. ಸ್ವಲ್ಪ ಸಮಯದ ಸ್ವಲ್ಪ ಅಥವಾ ಏಕಾಂಗಿ ಸಮಯವನ್ನು ಹೊಂದಿರುವುದು ಖಂಡಿತವಾಗಿಯೂ ನಿಮ್ಮನ್ನು ಶಾಂತಗೊಳಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

ಕೋಪ ನಿರ್ವಹಣೆಗೆ ಸಲಹೆಗಳು

- ಕೆಳಗಿನ ಸಲಹೆಗಳು ನಿಮ್ಮ ಕೋಪವನ್ನು ಹತೋಟಿಯಲ್ಲಿಡಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ:
- ನೀವು ಕೋಪದಿಂದ ಮಾತನಾಡುವ ಮೊದಲು ನಿಮ್ಮ ಆಲೋಚನೆಗಳನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಸ್ವಲ್ಪ ಸಮಯ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಿ.
- ಒಮ್ಮೆ ನೀವು ಶಾಂತವಾದ ನಂತರ ನಿಮ್ಮ ಕೋಪದ ಕಾರಣವನ್ನು ಸಮರ್ಥವಾಗಿ, ಆದರೆ ಮುಖಾಮುಖಿಯಲ್ಲದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಿ.
- ನಿಮಗೆ ಕೋಪ ಬರುತ್ತಿದೆ ಎಂದು ಭಾವಿಸಿದಾಗ ಓಡುವುದು ಅಥವಾ ಚುರುಕಾಗಿ ನಡೆಯುವಂತಹ ಕೆಲವು ರೀತಿಯ ದೈಹಿಕ ವ್ಯಾಯಾಮವನ್ನು ಮಾಡಿ.
- ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಒತ್ತಡದ ದಿನಗಳಲ್ಲಿ ಸಣ್ಣ ವಿರಾಮಗಳನ್ನು ನಿಮ್ಮ ದೈನಂದಿನ ದಿನಚರಿಯ ಭಾಗವಾಗಿ ಮಾಡಿ. ಸಮಸ್ಯೆಯು ನಿಮ್ಮನ್ನು ಕಿರಳಿಸುತ್ತದೆ ಎಂಬ ಅಂಶದ ಮೇಲೆ ಕೇಂದ್ರೀಕರಿಸುವುದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಾಗಿ ನಿಮ್ಮನ್ನು ಕೋಪಗೊಳ್ಳುವ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಹೇಗೆ ಪರಿಹರಿಸುವುದು ಎಂಬುದರ ಮೇಲೆ ಕೇಂದ್ರೀಕರಿಸಿ.

ಸಲಹೆಗಳು



- ನಿಮ್ಮ ಮೇಲೆ ಕೋಪಗೊಳ್ಳುವವರನ್ನು ಕ್ಷಮಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಿ, ಬದಲಿಗೆ ಅವರ ವಿರುದ್ಧ ದ್ವೇಷ ಸಾಧಿಸುವ ಬದಲು.
- ವ್ಯಂಗ್ಯವನ್ನು ಬಳಸುವುದನ್ನು ಮತ್ತು ಅವಮಾನ ಮಾಡುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಿ. ಬದಲಾಗಿ, ನಿಮ್ಮ ಹತಾಶೆಯ ಕಾರಣವನ್ನು ಸಭ್ಯ ಮತ್ತು ಪ್ರಬುದ್ಧ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಿ.

6.1.8 ಒತ್ತಡ ನಿರ್ವಹಣೆ: ಒತ್ತಡ ಎಂದರೇನು

ನಾವು ಮಿತಿಮೀರಿ ಮತ್ತು ನಮ್ಮ ಮೇಲೆ ಇರಿಸಲಾದ ಒತ್ತಡಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸುವ ನಮ್ಮ ಸಾಮರ್ಥ್ಯದ ಬಗ್ಗೆ ಖಚಿತತೆ ಇಲ್ಲದಿರುವಾಗ 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 ಬಹಳ ಮುಖ್ಯ.

ಒತ್ತಡದ ಕಾರಣಗಳು

ಒತ್ತಡವು ಆಂತರಿಕ ಮತ್ತು ಬಾಹ್ಯ ಅಂಶಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗಬಹುದು.

ಒತ್ತಡದ ಆಂತರಿಕ ಕಾರಣಗಳು

- ನಿರಂತರ ಚಿಂತೆ
- ಕಠಿಣ ಚಿಂತನೆ
- ಅವಾಸ್ತವಿಕ ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳು
- ನಿರಾಶಾವಾದ
- ನಕಾರಾತ್ಮಕ ಸ್ವ-ಮಾತು
- ಎಲ್ಲಾ ಒಳಗೆ ಅಥವಾ ಎಲ್ಲಾ ಒರಗಿನ ವರ್ತನೆ

ಒತ್ತಡದ ಬಾಹ್ಯ ಕಾರಣಗಳು

- ಪ್ರಮುಖ ಜೀವನ ಬದಲಾವಣೆಗಳು
- ಸಂಬಂಧಗಳೊಂದಿಗಿನ ತೊಂದರೆಗಳು
- ಮಾಡಲು ಕೆಲಸ ಹೊಂದಿರುವುದು
- ಕೆಲಸದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಶಾಲೆಯಲ್ಲಿ ತೊಂದರೆಗಳು
- ಹಣಕಾಸಿನ ತೊಂದರೆಗಳು
- ಒಬ್ಬರ ಮಕ್ಕಳು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಕುಟುಂಬದ ಬಗ್ಗೆ ಚಿಂತಿಸುವುದು

ಒತ್ತಡದ ಲಕ್ಷಣಗಳು

ಒತ್ತಡವು ಹಲವಾರು ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟವಾಗಬಹುದು. ಒತ್ತಡದ ಅರಿವಿನ, ಭಾವನಾತ್ಮಕ, ದೈಹಿಕ ಮತ್ತು ನಡವಳಿಕೆಯ ಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ನೋಡೋಣ.

ಅರಿವಿನ ಲಕ್ಷಣಗಳು	ಭಾವನಾತ್ಮಕ ಲಕ್ಷಣಗಳು
• ಸ್ಮರಣೆ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು • ಏಕಾಗ್ರತೆಯ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು • ನಿರ್ದರಿಸುವಿಕೆಯ ಕೊರತೆ • ನಿರಾಶಾವಾದ • ಆತಂಕ • ನಿರಂತರ ಚಿಂತೆ	• ಖಿನ್ನತೆ • ತಳಮಳ • ಸಿಡುಕುತನ • ಒಂಟಿತನ • ಆತಂಕ • ಕೋಪ

ಶಾರೀರಿಕ ಲಕ್ಷಣಗಳು	ವರ್ತನೆಯ ಲಕ್ಷಣಗಳು
• ನೋವು ಮತ್ತು ದುಃಖ • ಅತಿಸಾರ ಅಥವಾ ಮಲಬದ್ಧತೆ • ವಾಕರಿಕೆ • ತಲೆತಿರುಗುವಿಕೆ • ಎದೆ ನೋವು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಕ್ಷಿಪ್ರ ಹೃದಯ ಬಡಿತ • ಆಗಾಗ್ಗೆ ಶೀತ ಅಥವಾ ಜ್ವರ ತರಹದ ಭಾವನೆಗಳು	• ಹಸಿವು ಹೆಚ್ಚಾಗುವುದು ಅಥವಾ ಕಡಿಮೆಯಾಗುವುದು • ಹೆಚ್ಚು ನಿದ್ರಿಸುವುದು ಅಥವಾ ಸಾಕಷ್ಟು ನಿದ್ರೆ ಮಾಡದಿರುವುದು • ಸಾಮಾಜಿಕವಾಗಿ ಹಿನ್ನೆಡೆ • ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ನಿರ್ಲಕ್ಷಿಸುವುದು • ಮದ್ಯ ಅಥವಾ ಸಿಗರೇಟ್ ಸೇವನೆ • ಉಗುರು ಕಚ್ಚುವುದು, ಗತಿ ನಿಯಂತ್ರಣ ಮುಂತಾದ ದುರ್ಬಲ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು

ಒತ್ತಡವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಸಲಹೆಗಳು

ಅವರು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಲಹೆಗಳು ನಿಮ್ಮ ಒತ್ತಡವನ್ನು ಉತ್ತಮವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ:

- 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 ತೈ 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.
- ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗ ಜನರು ಮತ್ತು ವಸ್ತುಗಳಿಗೆ ಇಲ್ಲ ಎಂದು ಹೇಳಿ.
- ನಿಮ್ಮ ಹವ್ಯಾಸಗಳು ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಮುಂದುವರಿಸಲು ಸಮಯವನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಿ.
- ನೀವು ಕನಿಷ್ಠ 7-8 ಗಂಟೆಗಳ ನಿದ್ರೆಯನ್ನು ಮಾಡಿ.
- ನಿಮ್ಮ ಕೆಫೀನ್ ಸೇವನೆಯನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಿ.
- ಕುಟುಂಬ ಮತ್ತು ಸ್ನೇಹಿತರೊಂದಿಗೆ ಕಳೆಯುವ ಸಮಯವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಿ.

ಸಲಹೆಗಳು



- ನೀವು ಒತ್ತಡವನ್ನು ಅನುಭವಿಸಿದರೂ ಸಹ ನಿಮ್ಮನ್ನು ನಗುವಂತೆ ಒತ್ತಾಯಿಸಿ. ನಗುವುದು ನಮಗೆ ವಿಶ್ರಾಂತಿ ಮತ್ತು ಸಂತೋಷವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.
- ಬಲಿಪಶುವಿನಂತೆ ಭಾವಿಸುವುದು ಮತ್ತೆ ಯೋಚಿಸುವುದನ್ನು ನಿಲ್ಲಿಸಿ. ನಿಮ್ಮ ಮನೋಭಾವವನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸಿ ಮತ್ತು ಪೂರ್ವಭಾವಿಯಾಗಿ ಗಮನಹರಿಸಿ.

6.2: ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಕ್ಷರತೆ: ಪುನರಾವರ್ತನೆ

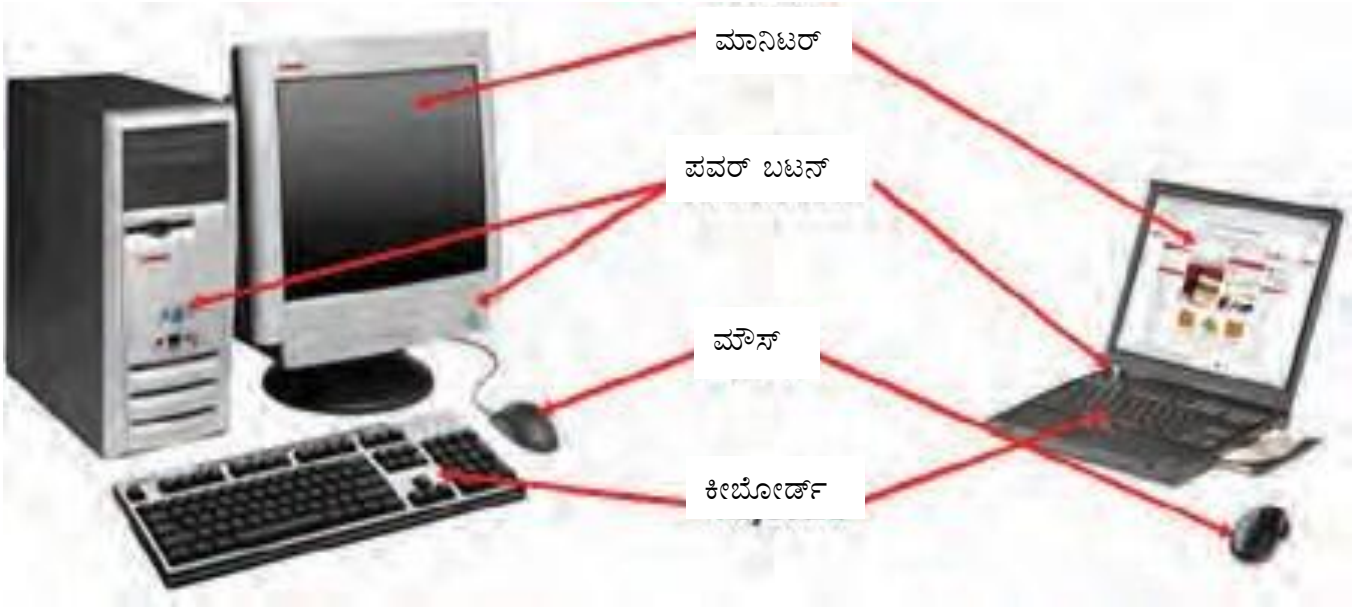
ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು



ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳುವರು:

1. ಗಣಕಯಂತ್ರದ ಮೂಲ ಭಾಗಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ.
2. ಕೀಲಿಮಣೆಯ ಮೂಲ ಭಾಗಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ.
3. ಮೂಲ ಗಣಕಯಂತ್ರ ಪರಿಭಾಷೆಯನ್ನು ನೆನಪಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
4. ಮೂಲ ಗಣಕಯಂತ್ರ ಕೀಳ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ನೆನಪಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
5. ಎಂ ಎಸ್ ಕಛೇರಿ ಮುಖ್ಯ ಅನ್ವಯಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.
6. ಮೈಕ್ರೋಸಾಫ್ಟ್ ದೃಷ್ಟಿಕೋನದ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.
7. ಇ-ಕಾಮರ್ಸ್‌ನ ವಿವಿಧ ಪ್ರಕಾರಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.
8. ಚಿಲ್ಲರೆ ವ್ಯಾಪಾರಿಗಳು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಇ-ಕಾಮರ್ಸ್‌ನ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.
9. ಭಾರತದಲ್ಲಿ ಇ-ಕಾಮರ್ಸ್ ಅನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು ಡಿಜಿಟಲ್ ಇಂಡಿಯಾ ಅಭಿಯಾನವು ಹೇಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.

6.2.1: ಗಣಕಯಂತ್ರ ಮತ್ತು ಅಂತರ್ಜಾಲ ಮೂಲಗಳು: ಗಣಕಯಂತ್ರದ ಮೂಲ ಭಾಗಗಳು



ಕೀಲಿಮಣೆಯ ಮೂಲ ಭಾಗಗಳು



ಗಣಕಯಂತ್ರದ ಮೂಲ ಭಾಗಗಳು

- ಕೇಂದ್ರ ಸಂಸ್ಕರಣ ಘಟಕ (ಕೆ.ಸಿ.ಫ್): ಗಣಕಯಂತ್ರದ ಮೆದುಳು. ಇದು ಪ್ರೋಗ್ರಾಂ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಅರ್ಥೈಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ.
- ಹಾರ್ಡ್ ಡ್ರೈವ್: ದೊಡ್ಡ ಪ್ರಮಾಣದ ದತ್ತಾಂಶವನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸುವ ಸಾಧನ.
- ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ: ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ದೃಷ್ಟಿಗೋಚರವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವ ಗಣಕಯಂತ್ರ ಪರದೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಸಾಧನ.
- ಡೆಸ್ಕ್‌ಟಾಪ್: ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಹೊರೆಯ ನಂತರ ಮೊದಲ ಪರದೆಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಹಿನ್ನೆಲೆ: ಡೆಸ್ಕ್‌ಟಾಪ್‌ನ ಹಿನ್ನೆಲೆಯನ್ನು ತುಂಬುವ ಚಿತ್ರ.

ಗಣಕಯಂತ್ರದ ಮೂಲ ಭಾಗಗಳು

- ಮೌಸ್: ವಿಷಯವನ್ನು ಸೂಚಿಸಲು ಬಳಸುವ ಕೈಯಲ್ಲಿ ಹಿಡಿಯುವ ಸಾಧನವನ್ನು ಮೌಸ್ ಎಂದು ಕರೆಯುತ್ತಾರೆ.
- ಭಾಷಣಕಾರ: ಗಣಕಯಂತ್ರದಿಂದ ಶಬ್ದವನ್ನು ಕೇಳಲು ನಿಮಗೆ ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುವ ಸಾಧನಗಳು.
- ಮುದ್ರಕ: ಗಣಕಯಂತ್ರದಿಂದ ದೃಷ್ಟಿಗೋಚರ ಮುದ್ರಿತ ಕಾಗದದ ದಾಖಲೆಗಳಾಗಿ ಪರಿವರ್ತಿಸುವ ಸಾಧನ.
- ಚಿಹ್ನೆ: ನಿಮ್ಮ ಗಣಕಯಂತ್ರದಲ್ಲಿ ಯಾವುದನ್ನಾದರೂ ದೃಷ್ಟಿಗೋಚರವಾಗಿ ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ಸಣ್ಣ ಚಿತ್ರ ಅಥವಾ ಚಿತ್ರ.
- ಕರ್ಸರ್: ನೀವು ಪರದೆಯ ಮೇಲೆ ಎಲ್ಲಿರುವಿರಿ ಎಂಬುದನ್ನು ಸೂಚಿಸುವ ಬಾಣ.
- ಕಾರ್ಯಕ್ರಮ ಸೂಚಿ: ನಿಮ್ಮ ಗಣಕಯಂತ್ರದಲ್ಲಿನ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭ ಮೆನುವಿನಿಂದ ಪ್ರವೇಶಿಸಬಹುದಾಗಿದೆ.
- ಕಾರ್ಯಪಟ್ಟಿ: ಗಣಕಯಂತ್ರ ಪರದೆಯ ಕೆಳಭಾಗದಲ್ಲಿರುವ ಸಮತಲ ಪಟ್ಟಿಯು ಪ್ರಸ್ತುತ ಬಳಕೆಯಲ್ಲಿರುವ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡುತ್ತದೆ.
- ಮರುಬಳಕೆ ಬಿನ್: ಅಳಿಸಲಾದ ಕಡತಗಳಿಗೆ ತಾತ್ಕಾಲಿಕ ಸಂಗ್ರಹಣೆ.

ಮೂಲ ಅಂತರ್ಜಾಲ ನಿಯಮಗಳು

- ಅಂತರ್ಜಾಲ: ಅವಾಸ್, ಗಣಕಯಂತ್ರ ಅಂತರ್ಜಾಲ ವರ್ಗಾವಣೆ ಮಾಹಿತಿಯ ಅಂತರರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಸಂಗ್ರಹ.
- ಪ್ರಪಂಚದಾದ್ಯಂತ ವೆಬ್: ಅಂತರ್ಜಾಲದಲ್ಲಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸಲು ನಿಮಗೆ ಅನುಮತಿಸುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆ.
- ಜಾಲತಾಣ: ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ವಿಷಯದ ಕುರಿತು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಪ್ರಪಂಚದಾದ್ಯಂತ ವೆಬ್ (ಮತ್ತು ಇಂಟರ್ನೆಟ್) ನಲ್ಲಿನ ಸ್ಥಳ.
- ಮುಖಪುಟ: ಜಾಲತಾಣದ ಕುರಿತು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಆ ಜಾಲತಾಣದಲ್ಲಿರುವ ಇತರ ಪುಟಗಳಿಗೆ ನಿಮ್ಮನ್ನು ನಿರ್ದೇಶಿಸುತ್ತದೆ.
- ಉನ್ನತ ಕೊಂಡಿ: ಹೈಲೈಟ್ ಮಾಡಲಾದ ಅಥವಾ ಅಂಡರ್ಲೈನ್ ಮಾಡಿದ ಐಕಾನ್, ಗ್ರಾಫಿಕ್ ಫೈಲ್ ವಸ್ತು ಅಥವಾ ಪಠ್ಯವು ನಿಮ್ಮನ್ನು ಇನ್ನೊಂದಕ್ಕೆ ಕರೆದೊಯ್ಯುತ್ತದೆ.
- ಜಾಲತಾಣ ವಿಳಾಸ/ಯು.ಆರ್.ಎಲ್: ಜಾಲತಾಣದ ವಿಳಾಸ.
- ವಿಳಾಸ ಬಾಕ್ಸ್: ಬ್ರೌಸರ್ ವಿಂಡೋದಲ್ಲಿ ನೀವು ವೆಬ್ ವಿಳಾಸವನ್ನು ಟೈಪ್ ಮಾಡಬಹುದಾದ ಬಾಕ್ಸ್.

ಮೂಲ ಗಣಕಯಂತ್ರ ಕೀಲಿ

- ಬಾಣದ ಕೀಲಿಗಳು: ನಿಮ್ಮ ಕರ್ಸರ್ ಅನ್ನು ಸರಿಸಲು ಈ ಕೀಲಿಗಳನ್ನು ಒತ್ತಿರಿ.
- ಸ್ಪೇಸ್ ಬಾರ್: ಜಾಗವನ್ನು ಸೇರಿಸುತ್ತದೆ.
- ನಮೂದಿಸಿ/ಹಿಂತಿರುಗಿ: ನಿಮ್ಮ ಕರ್ಸರ್ ಅನ್ನು ಹೊಸ ಸಾಲಿಗೆ ಸರಿಸುತ್ತದೆ.
- ಶಿಫ್ಟ್: ನೀವು ದೊಡ್ಡ ಅಕ್ಷರ ಅಥವಾ ಕೀಲಿಯ ಮೇಲಿನ ಚಿಹ್ನೆಯನ್ನು ಮಾಡಲು ಬಯಸಿದರೆ ಈ ಕೀಲಿಯನ್ನು ಒತ್ತಿರಿ.
- ಬಾರ್ ಸ್ಪೇಸ್: ನೀವು ಟೈಪ್ ಮಾಡುವ ಎಲ್ಲಾ ಅಕ್ಷರಗಳು ದೊಡ್ಡ ಅಕ್ಷರಗಳಾಗಬೇಕೆಂದು ನೀವು ಬಯಸಿದರೆ ಈ ಕೀಲಿಯನ್ನು ಒತ್ತಿರಿ. ಸಣ್ಣ ಅಕ್ಷರಗಳನ್ನು ಟೈಪ್ ಮಾಡಲು ಹಿಂತಿರುಗಲು ಅದನ್ನು ಮತ್ತೊಮ್ಮೆ ಒತ್ತಿರಿ.
- ಹಿಂಬದಿಯ ಚಾಗ: ನಿಮ್ಮ ಕರ್ಸರ್‌ನ ಎಡಭಾಗದಲ್ಲಿರುವ ಎಲ್ಲವನ್ನೂ ಅಳಿಸುತ್ತದೆ.

ಸಲಹೆಗಳು



- com ವಿಳಾಸಕ್ಕೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಿದಾಗ, <http://> ಅಥವಾ www ಎಂದು ಟೈಪ್ ಮಾಡುವ ಅಗತ್ಯವಿಲ್ಲ. ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನ 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: ಎಂ.ಎಸ್ ಕಚೇರಿ ಮತ್ತು ಇಮೇಲ್:ಎಂ.ಎಸ್ ಕಚೇರಿ ಬಗ್ಗೆ

ಎಂ.ಎಸ್ ಆಫೀಸ್ ಅಥವಾ ಮೈಕ್ರೋಸಾಫ್ಟ್ ಆಫೀಸ್ ಎನ್ನುವುದು ಮೈಕ್ರೋಸಾಫ್ಟ್ ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಿದ ಗಣಕಯಂತ್ರ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ತಂಡ ಆಗಿದೆ. ಎಲ್ಲಾ ಬಳಕೆದಾರರಿಗೆ ಮೀಸಲಾಗಿದ್ದರೂ, ಇದು ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳು, ಗೃಹ ಬಳಕೆದಾರರು ಮತ್ತು ವ್ಯಾಪಾರ ಬಳಕೆದಾರರಿಗೆ ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಪೂರೈಸುವ ವಿಭಿನ್ನ ಆವೃತ್ತಿಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಎಲ್ಲಾ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳು ವಿಂಡೋಸ್ ಮತ್ತು ಮ್ಯಾಕಿಂಟೋಷ್ ಎರಡಕ್ಕೂ ಹೊಂದಿಕೊಳ್ಳುತ್ತವೆ.

ಅತ್ಯಂತ ಜನಪ್ರಿಯ ಆಫೀಸ್ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು

ಅತ್ಯಂತ ಜನಪ್ರಿಯ ಮತ್ತು ಸಾರ್ವತ್ರಿಕವಾಗಿ ಬಳಸುವ ಕೆಲವು ಎಂ.ಎಸ್ ಆಫೀಸ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗಳು:

- ಮೈಕ್ರೋಸಾಫ್ಟ್ ವರ್ಡ್: ಪಠ್ಯವನ್ನು ಟೈಪ್ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ದಾಖಲೆಗೆ ಚಿತ್ರಗಳನ್ನು ಸೇರಿಸಲು ಬಳಕೆದಾರರಿಗೆ ಅನುಮತಿಸುತ್ತದೆ.
- ಮೈಕ್ರೋಸಾಫ್ಟ್ ಎಕ್ಸೆಲ್: ಸ್ಟ್ರಿಡ್‌ಶೀಟ್‌ಗೆ ಡೇಟಾವನ್ನು ನಮೂದಿಸಲು ಮತ್ತು ಲೆಕ್ಕಾಚಾರಗಳು ಮತ್ತು ರೇಖಾ ನಕ್ಷೆಗಳನ್ನು ರಚಿಸಲು ಬಳಕೆದಾರರಿಗೆ ಅನುಮತಿಸುತ್ತದೆ.
- ಮೈಕ್ರೋಸಾಫ್ಟ್ ಪವರ್ ಪಾಯಿಂಟ್: ಬಳಕೆದಾರರಿಗೆ ಪಠ್ಯ, ಚಿತ್ರಗಳು ಮತ್ತು ಮಾಧ್ಯಮವನ್ನು ಸೇರಿಸಲು ಮತ್ತು ಸ್ಲೈಡ್‌ಶೋಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಸ್ತುತಿಗಳನ್ನು ರಚಿಸಲು ಅನುಮತಿಸುತ್ತದೆ.
- ಮೈಕ್ರೋಸಾಫ್ಟ್ ಔಟ್‌ಲುಕ್: ಬಳಕೆದಾರರಿಗೆ ಮಿಂಚಂಚೆ ಕಳುಹಿಸಲು ಮತ್ತು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಅನುಮತಿಸುತ್ತದೆ.
- ಮೈಕ್ರೋಸಾಫ್ಟ್ ಒನ್‌ನೋಟ್: ಪೇಪರ್‌ನಲ್ಲಿ ಪೆನ್‌ನ ಭಾವನೆಯೊಂದಿಗೆ ರೇಖಾಚಿತ್ರಗಳು ಮತ್ತು ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಬಳಕೆದಾರರಿಗೆ ಅನುಮತಿಸುತ್ತದೆ.
- ಮೈಕ್ರೋಸಾಫ್ಟ್ ಆನ್‌ಲೈನ್: ಬಳಕೆದಾರರಿಗೆ ಅನೇಕ ಟೇಬಲ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಡೇಟಾವನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಅನುಮತಿಸುತ್ತದೆ.

ಮೈಕ್ರೋಸಾಫ್ಟ್ ಔಟ್‌ಲುಕ್ ಅನ್ನು ಏಕೆ ಆರಿಸಬೇಕು

ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಜನಪ್ರಿಯ ಮಿಂಚಂಚೆ ನಿರ್ವಹಣೆ ಆಯ್ಕೆ, ಮೈಕ್ರೋಸಾಫ್ಟ್ ಔಟ್‌ಲುಕ್ ವಿಳಾಸ ಪುಸ್ತಕ, ವೆಬ್ ಬ್ರೌಸರ್ ಮತ್ತು ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ಅನ್ನು ಸಹ ಒಳಗೊಂಡಿದೆ. ಈ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಕೆಲವು ಪ್ರಮುಖ ಪ್ರಯೋಜನಗಳೆಂದರೆ:

- ಸಂಯೋಜಿತ ಹುಡುಕಾಟ ಕಾರ್ಯ: ಎಲ್ಲಾ ಔಟ್‌ಲುಕ್‌ನಾದ್ಯಂತ ಡೇಟಾವನ್ನು ಹುಡುಕಲು ನೀವು ಕೀವರ್ಡ್‌ಗಳನ್ನು ಬಳಸಬಹುದು
- ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳು.
- ವರ್ಧಿತ ಭದ್ರತೆ: ನಿಮ್ಮ ಇಮೇಲ್ ಹ್ಯಾಕರ್‌ಗಳು, ಜಂಕ್ ಮೇಲ್ ಮತ್ತು ಫಿಶಿಂಗ್ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಇಮೇಲ್‌ನಿಂದ ಸುರಕ್ಷಿತವಾಗಿದೆ.
- ಇಮೇಲ್ ಸಿಂಕ್ ಮಾಡುವಿಕೆ: ನಿಮ್ಮ ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್, ಸಂಪರ್ಕ ಪಟ್ಟಿ, ಒಂದು ಟಿಪ್ಪಣಿಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಫೋನ್‌ನೊಂದಿಗೆ ನಿಮ್ಮ ಮೇಲ್ ಅನ್ನು ಸಿಂಕ್ ಮಾಡಿ!
- ಇ -ಮೇಲ್ ಗೆ ಆನ್‌ಲೈನ್ ಪ್ರವೇಶವಿಲ್ಲ ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಇಲ್ಲವೇ? ಯಾವ 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 ಸೇರಿಸುವ ಮೂಲಕ ಕೀಲಿಯನ್ನು ಒತ್ತುವ ಮೂಲಕ ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಸಂದೇಶಗಳನ್ನು ಫ್ಲಾಗ್ ಮಾಡಿ.
- ಪದೇ ಪದೇ ಕಳುಹಿಸಿದ ಇಮೇಲ್‌ಗಳನ್ನು ಮತ್ತೆ ಮತ್ತೆ ಬಳಸಲು ತೆರೆ ತೋರುಕಿನಂತೆ ಉಳಿಸಿ.
- ಅನುಕೂಲಕರವಾಗಿ ಪ್ರಮುಖ ಇಮೇಲ್‌ಗಳನ್ನು ಕಡತಗಳಾಗಿ ಉಳಿಸಿ.

6.2.3 ಇ-ವಾಣಿಜ್ಯ: ಇ-ವಾಣಿಜ್ಯ ಎಂದರೇನು

ಇ-ವಾಣಿಜ್ಯ ಎಂದರೆ ಸರಕು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಖರೀದಿ ಅಥವಾ ಮಾರಾಟ, ಅಥವಾ ಅಂತರ್ಜಾಲದಲ್ಲಿ ವಿದ್ಯುನ್ಮಾನ ಹಣ ಅಥವಾ ದತ್ತಾಂಶವನ್ನು ರವಾನಿಸುವುದು. ಇ-ವಾಣಿಜ್ಯ ಎಂಬುದು "ವಿದ್ಯುನ್ಮಾನ ವಾಣಿಜ್ಯ" ದ ಕಿರು ರೂಪವಾಗಿದೆ.

ಇ-ವಾಣಿಜ್ಯದ ಉದಾಹರಣೆಗಳು

ಇ-ವಾಣಿಜ್ಯ ಕೆಲವು ಉದಾಹರಣೆಗಳು:

- ಆನ್ಲೈನ್ ಶಾಪಿಂಗ್
- ಆನ್ಲೈನ್ ಹರಾಜು
- ಆನ್ಲೈನ್ ಟಿಕೆಟ್
- ವಿದ್ಯುನ್ಮಾನ ಪಾವತಿಗಳು
- ಅಂತರ್ಜಾಲ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್

ಇ-ವಾಣಿಜ್ಯ ವಿಧಗಳು

ವಹಿವಾಟಿನಲ್ಲಿ ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಪ್ರಕಾರಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಇ-ವಾಣಿಜ್ಯವನ್ನು ವರ್ಗೀಕರಿಸಬಹುದು. ಇ-ವಾಣಿಜ್ಯದ ಮುಖ್ಯ ವಿಧಗಳು:

- ವ್ಯಾಪಾರದಿಂದ ವ್ಯವಹಾರಕ್ಕೆ (ಬಿ2ಬಿ): ವಹಿವಾಟು ನಡೆಸುವ ಎರಡೂ ಪಕ್ಷಗಳು ವ್ಯವಹಾರಗಳಾಗಿವೆ.
- ವ್ಯಾಪಾರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ (ಬಿ2ಸಿ): ವ್ಯಾಪಾರಗಳು ವಿದ್ಯುನ್ಮಾನವಾಗಿ ಅಂತಿಮ-ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾರಾಟ ಮಾಡುತ್ತವೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಗ್ರಾಹಕ (ಸಿ2ಸಿ): ಗ್ರಾಹಕರು ಇತರ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಸ್ತುಗಳನ್ನು ಖರೀದಿಸಲು, ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ಅಥವಾ ವ್ಯಾಪಾರ ಮಾಡಲು ಒಗ್ಗೂಡುತ್ತಾರೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ವ್ಯಾಪಾರಕ್ಕೆ (ಸಿ2ಬಿ): ಗ್ರಾಹಕರು ನಿಖರವಾಗಿ ಆ ಸೇವೆಗಳು ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಹುಡುಕುತ್ತಿರುವ ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಅಥವಾ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಖರೀದಿಸಲು ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ.
- ವ್ಯವಹಾರದಿಂದ ಆಡಳಿತಕ್ಕೆ (ಬಿ2ಎ): ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಮತ್ತು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಆಡಳಿತದ ನಡುವೆ ನಡೆಸುವ ಆನ್ಲೈನ್ ವಹಿವಾಟುಗಳು.
- ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಆಡಳಿತಕ್ಕೆ (ಸಿ2ಎ): ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಮತ್ತು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಆಡಳಿತದ ನಡುವೆ ನಡೆಸುವ ಆನ್ಲೈನ್ ವಹಿವಾಟುಗಳು.

ಇ-ವಾಣಿಜ್ಯ ಪ್ರಯೋಜನಗಳು

ಇ-ವಾಣಿಜ್ಯ ವ್ಯಾಪಾರವು ಚಿಲ್ಲರೆ ವ್ಯಾಪಾರಿಗಳು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕೆಲವು ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

ಚಿಲ್ಲರೆ ವ್ಯಾಪಾರಿಗಳಿಗೆ ಪ್ರಯೋಜನಗಳು:

- ಆನ್ಲೈನ್ ಉಪಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುತ್ತದೆ
 - ಓವರ್ಹೆಡ್ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕುವ ಮೂಲಕ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ವೆಚ್ಚವನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ
 - ಉತ್ತಮ ಮುಖ್ಯಪದಗಳ ಬಳಕೆಯ ಮೂಲಕ ವ್ಯಾಪಾರದ ಗುರುತು ಜಾಗೃತಿಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುತ್ತದೆ.
- ಭೌಗೋಳಿಕ ಮತ್ತು ಸಮಯದ ನಿರ್ಬಂಧಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕುವ ಮೂಲಕ ಮಾರಾಟವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪ್ರಯೋಜನಗಳು:

- ಯಾವುದೇ ಭೌತಿಕ ಅಂಗಡಿಯಿಗಿಂತ ವ್ಯಾಪಕವಾದ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.
- ದೂರದ ಸ್ಥಳಗಳಿಂದ ಸರಕುಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಖರೀದಿಸಲು ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ.
- ಬೆಲೆ ಹೋಲಿಕೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ.

ಡಿಜಿಟಲ್ ಇಂಡಿಯಾ ಅಭಿಯಾನ

ಪ್ರಧಾನಿ ನರೇಂದ್ರ ಮೋದಿ ಅವರು 2015 ರಲ್ಲಿ ಡಿಜಿಟಲ್ ಇಂಡಿಯಾ ಅಭಿಯಾನವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿದರು, ಭಾರತದ ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ನಾಗರಿಕರಿಗೂ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸೇವೆಗಳು, ಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ಮಾಹಿತಿಯ ಪ್ರವೇಶವನ್ನು ನೀಡುವ ಉದ್ದೇಶದಿಂದ. ಅಭಿಯಾನವು ದೇಶದ ಆನ್‌ಲೈನ್ ಮೂಲಸೌಕರ್ಯವನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ಮತ್ತು ಅಂತರ್ಜಾಲ ಸಂಪರ್ಕವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ, ಹೀಗಾಗಿ ಇ ವಾಣಿಜ್ಯ ಉದ್ಯಮವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುತ್ತದೆ.

ಪ್ರಸ್ತುತ, ಹೆಚ್ಚಿನ ಆನ್‌ಲೈನ್ ವಹಿವಾಟುಗಳು ಶ್ರೇಣಿ 2 ಮತ್ತು ಶ್ರೇಣಿ 3 ನಗರಗಳಿಂದ ಬರುತ್ತವೆ. ಡಿಜಿಟಲ್ ಇಂಡಿಯಾ ಅಭಿಯಾನವು ಜಾರಿಗೆ ಬಂದ ನಂತರ, ಸರ್ಕಾರವು ಜಂಗಮವಾಣಿ ಸಂಪರ್ಕದ ಮೂಲಕ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ತಲುಪಿಸುತ್ತದೆ, ಇದು ದೇಶದ ದೂರದ ಮೂಲೆಗಳಿಗೆ ಅಂತರ್ಜಾಲ ತಲುಪಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಇದು ಇ-ವಾಣಿಜ್ಯ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯು ಭಾರತದ 4 ನೇ ಹಂತದ ಪಟ್ಟಣಗಳು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಮೀಣ ಪ್ರದೇಶಗಳನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

ಇ-ವಾಣಿಜ್ಯ ಚಟುವಟಿಕೆ

ನೀವು ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ಬಯಸುವ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯನ್ನು ಆಯ್ಕೆಮಾಡಿ. ನಿಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ನೀವು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಇ-ಕಾಮರ್ಸ್ ವೇದಿಕೆಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಬಳಸುತ್ತೀರಿ ಅಥವಾ ಹೊಸ ಇ-ವಾಣಿಜ್ಯ ವೇದಿಕೆ ಅನ್ನು ಹೇಗೆ ರಚಿಸುತ್ತೀರಿ ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸುವ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ಟಿಪ್ಪಣಿ ಬರೆಯಿರಿ.

ಸಲಹೆಗಳು

- ನಿಮ್ಮ ಇ-ವಾಣಿಜ್ಯ ವೇದಿಕೆ ಅನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು, ಎಲ್ಲವನ್ನೂ ಪರೀಕ್ಷಿಸಿ.
- ನಿಮ್ಮ ಸಾಮಾಜಿಕ ಮಾಧ್ಯಮಕ್ಕೆ ನಿಕಟ ಮತ್ತು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಗಮನವನ್ನು ನೀಡಿ.

6.3: ಹಣದ ವಿಷಯಗಳು

ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು



ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳುವರು:

- ಹಣ ಉಳಿತಾಯದ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.
- ಹಣವನ್ನು ಉಳಿಸುವ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.
- ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಗಳ ಮುಖ್ಯ ಪ್ರಕಾರಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.
- ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆ ತೆರೆಯುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
- ಸ್ಥಿರ ಮತ್ತು ಅಸ್ಥಿರಗುವ ವೆಚ್ಚಗಳ ನಡುವೆ ವ್ಯತ್ಯಾಸ.
- ಹೂಡಿಕೆ ಆಯ್ಕೆಗಳ ಮುಖ್ಯ ಪ್ರಕಾರಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
- ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ವಿಮಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
- ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ತೆರಿಗೆಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
- ಆನ್‌ಲೈನ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್‌ನ ಉಪಯೋಗಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.
- ವಿದ್ಯುನ್ಮಾನ ನಿಧಿ ವರ್ಗಾವಣೆಯ ಮುಖ್ಯ ವಿಧಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ

6.3.1: ವೈಯಕ್ತಿಕ ಹಣಕಾಸು-ಏಕೆ ಉಳಿಸಬೇಕು:ಉಳಿತಾಯದ

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 ಪ್ರಯೋಜನಗಳು

ಉಳಿತಾಯದ ಅಭ್ಯಾಸವನ್ನು ಬೆಳೆಸಿಕೊಳ್ಳುವುದರಿಂದ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಂಖ್ಯೆಯ ಪ್ರಯೋಜನಗಳಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗುತ್ತದೆ. ಉಳಿತಾಯವು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ:

- **ಆರ್ಥಿಕವಾಗಿ ಸ್ವತಂತ್ರರಾಗಿರಿ:** ನೀವು ಸುರಕ್ಷಿತವಾಗಿರಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಹಣವನ್ನು ಉಳಿಸಿದಾಗ ನೀವು ನಿಮ್ಮ ಆಯ್ಕೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಬಹುದು, ನಿಮಗೆ ಬೇಕಾದಾಗ ರಜೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದರಿಂದ, ವೃತ್ತಿಯನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸುವುದು ಅಥವಾ ನಿಮ್ಮ ಸ್ವಂತ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವುದು.
- **ಶಿಕ್ಷಣದ ಮೂಲಕ ನಿಮ್ಮಲ್ಲಿ ಹೂಡಿಕೆ ಮಾಡಿ:** ಉಳಿತಾಯದ ಮೂಲಕ, ನಿಮ್ಮ ವೃತ್ತಿಪರ ಅನುಭವವನ್ನು ಸೇರಿಸುವ ಮತ್ತು ಅಂತಿಮವಾಗಿ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಂಬಳದ ಉದ್ಯೋಗಗಳಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗುವ ಕೋರ್ಸ್‌ಗಳಿಗೆ ಪಾವತಿಸಲು ನೀವು ಸಾಕಷ್ಟು ಗಳಿಸಬಹುದು.

- ಋಣಭಾರದಿಂದ ಹೊರಬನ್ನಿ: ಒಮ್ಮೆ ನೀವು ಮೀಸಲು ನಿಧಿಯಾಗಿ ಸಾಕಷ್ಟು ಉಳಿಸಿದರೆ, ಕಾಲಾನಂತರದಲ್ಲಿ ಸಂಗ್ರಹವಾಗಿರುವ ಸಾಲಗಳು ಅಥವಾ ಬಿಲ್‌ಗಳಂತಹ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ನಿಮ್ಮ ಉಳಿತಾಯವನ್ನು ನೀವು ಬಳಸಬಹುದು.
- ಆಶ್ಚರ್ಯಕರ ವೆಚ್ಚಗಳಿಗೆ ಸಿದ್ಧರಾಗಿರಿ: ಹಣವನ್ನು ಉಳಿಸುವುದರಿಂದ ಹಣಕಾಸಿನ ಒತ್ತಡವನ್ನು ಅನುಭವಿಸದೆ ಹಠಾತ್ ಕಾರು ಅಥವಾ ಮನೆ ರಿಪೇರಿಗಳಂತಹ ಅನಿರೀಕ್ಷಿತ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ನಿಮಗೆ ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ.
- ತುರ್ತು ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳಿಗೆ ಪಾವತಿಸಿ: ಹಠಾತ್ ಆರೋಗ್ಯ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು ಅಥವಾ ತುರ್ತು ಪ್ರವಾಸಗಳಂತಹ ತುರ್ತು ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳನ್ನು ಆರ್ಥಿಕವಾಗಿ ಹೊರೆಯಾಗದಂತೆ ನಿಭಾಯಿಸಲು ಉಳಿತಾಯವು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.
- ದೊಡ್ಡ ಖರೀದಿಗಳನ್ನು ನೀಡಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಮುಖ ಗುರಿಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಿ: ಶ್ರದ್ಧೆಯಿಂದ ಉಳಿತಾಯವು ಮನೆ ಅಥವಾ ಕಾರನ್ನು ಖರೀದಿಸುವಂತಹ ಪ್ರಮುಖ ಖರೀದಿಗಳು ಮತ್ತು ಗುರಿಗಳ ಕಡೆಗೆ ಪಾವತಿಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗಿಸುತ್ತದೆ.
- ನಿವೃತ್ತಿ: ವರ್ಷಗಳಲ್ಲಿ ನೀವು ಉಳಿಸಿದ ಹಣವು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದಿಂದ ನೀವು ಪಡೆಯುವ ಆದಾಯವನ್ನು ಇನ್ನು ಮುಂದೆ ಹೊಂದಿರದಿದ್ದಾಗ ನಿಮ್ಮನ್ನು ಆರಾಮದಾಯಕವಾಗಿರಿಸುತ್ತದೆ.

ಸಲಹೆಗಳು



- ನಿಮ್ಮ ಖರ್ಚು ಮಾಡುವ ಅಭ್ಯಾಸವನ್ನು ಮುರಿಯಿರಿ. ವಾರಕ್ಕೆ ಒಂದು ದುಬಾರಿ ವಸ್ತುವನ್ನು ಖರ್ಚು ಮಾಡದಿರಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಿ ಮತ್ತು ನೀವು ಖರ್ಚು ಮಾಡಿದ ಹಣವನ್ನು ನಿಮ್ಮ ಉಳಿತಾಯಕ್ಕೆ ಇರಿಸಿ.
- ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ದಿನಗಳು ಅಥವಾ ವಾರಗಳಲ್ಲಿ ನೀವು ಏನನ್ನೂ ಖರೀದಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ನಿರ್ಧರಿಸಿ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಮಾತಿನ ಮೇಲೆ ನಿಂತುಕೊಳ್ಳಿ.

6.3.2 ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಗಳ ವಿಧಗಳು, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆ ತೆರೆಯುವುದು:

ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಗಳ ವಿಧಗಳು

ಭಾರತದಲ್ಲಿ, ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ನಾಲ್ಕು ಮುಖ್ಯ ರೀತಿಯ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತವೆ. ಇವು:

- ಚಾಲ್ತಿ ಖಾತೆಗಳು
- ಉಳಿತಾಯ ಖಾತೆಗಳು
- ಮರುಕಳಿಸುವ ಠೇವಣಿ ಖಾತೆಗಳು
- ಸ್ಥಿರ ಠೇವಣಿ ಖಾತೆಗಳು

ಚಾಲ್ತಿ ಖಾತೆಗಳು

ಚಾಲ್ತಿ ಖಾತೆಗಳು ಹೆಚ್ಚಿನ ದ್ರವ ಠೇವಣಿಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಹೀಗಾಗಿ, ಉದ್ಯಮಿಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಗೆ 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 ಪಾವತಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಅಂತಹ ಖಾತೆಗಳಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಗುವ ಕೆಲವು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಅವರಿಗೆ ಶುಲ್ಕ ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಉಳಿತಾಯ ಖಾತೆಗಳು

ಉಳಿತಾಯ ಖಾತೆಗಳು ಉಳಿತಾಯವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು ಉದ್ದೇಶಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು 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 ಮೇಲೆ ಬಡ್ಡಿಯನ್ನು ಪಾವತಿಸುತ್ತಾರೆ.

ಮರುಕಳಿಸುವ ಠೇವಣಿ ಖಾತೆಗಳು

ಮರುಕಳಿಸುವ ಠೇವಣಿ ಖಾತೆಗಳು, ಆರ್ ಡಿ ಖಾತೆಗಳು ಎಂದೂ ಕರೆಯಲ್ಪಡುತ್ತವೆ, ಪ್ರತಿ ತಿಂಗಳು ಒಂದು ಮೊತ್ತವನ್ನು ಉಳಿಸಲು ಬಯಸುವವರಿಗೆ ಆಯ್ಕೆಯ ಖಾತೆಗಳಾಗಿವೆ, ಆದರೆ ಒಂದು ಸಮಯದಲ್ಲಿ ದೊಡ್ಡ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಹೂಡಿಕೆ ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಿಲ್ಲ. ಅಂತಹ ಖಾತೆದಾರರು ಪೂರ್ವ-ನಿರ್ಧಾರಿತ ಅವಧಿಗೆ (ಕನಿಷ್ಠ 6 ತಿಂಗಳುಗಳು) ಪ್ರತಿ ತಿಂಗಳು ಸಣ್ಣ, ಸ್ಥಿರ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಠೇವಣಿ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ. ಮಾಸಿಕ ಪಾವತಿಯಲ್ಲಿ ಪೂರ್ವನಿಯೋಜಿತ ಆಗುವುದರಿಂದ ಖಾತೆದಾರರಿಗೆ ದಂಡದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ನಿಗದಿತ ಅವಧಿಯ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ಒಟ್ಟು ಮೊತ್ತವನ್ನು ಬಡ್ಡಿಯೊಂದಿಗೆ ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಸ್ಥಿರ ಠೇವಣಿ ಖಾತೆಗಳು

ಎಫ್‌ಡಿ ಖಾತೆಗಳು ಎಂದೂ ಕರೆಯಲ್ಪಡುವ ಸ್ಥಿರ ಠೇವಣಿ ಖಾತೆಗಳು, ಹೆಚ್ಚಿನ ಬಡ್ಡಿದರಕ್ಕೆ ಪ್ರತಿಯಾಗಿ ದೀರ್ಘಾವಧಿಯವರೆಗೆ ತಮ್ಮ ಉಳಿತಾಯವನ್ನು ಠೇವಣಿ ಮಾಡಲು ಬಯಸುವವರಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾಗಿದೆ. ನೀಡುವ ಬಡ್ಡಿದರವು ಠೇವಣಿ ಮಾಡಿದ ಮೊತ್ತ ಮತ್ತು ಸಮಯದ ಅವಧಿಯನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ಭಿನ್ನವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಒಂದು ಎಫ್‌ಡಿ ಪ್ರಕರಣದಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಖಾತೆದಾರರಿಂದ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಮೊತ್ತದ ಹಣವನ್ನು ಠೇವಣಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅವಧಿ ಮುಗಿದ ನಂತರ ಹಣವನ್ನು ಹಿಂಪಡೆಯಬಹುದು. ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಠೇವಣಿದಾರನು ನಿಗದಿತ ಠೇವಣಿಯನ್ನು ಅಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಮುರಿಯಬಹುದು. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಇದು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಪೆನಾಲ್ಟಿ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಆಕರ್ಷಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಇದು ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ಭಿನ್ನವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆ ತೆರೆಯುವುದು

ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆ ತೆರೆಯುವುದು ತುಂಬಾ ಸರಳವಾದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ. ನಿಮ್ಮ ಸ್ವಂತ ಖಾತೆಯನ್ನು ತೆರೆಯಲು ಹಂತಗಳನ್ನು ನೋಡೋಣ:

ಹಂತ 1: ಖಾತೆ ತೆರೆಯುವ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಭರ್ತಿ ಮಾಡಿ

ಈ ಅರ್ಜಿಗೆ ನೀವು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿದೆ:

- ವೈಯಕ್ತಿಕ ವಿವರಗಳು (ಹೆಸರು, ವಿಳಾಸ, ಫೋನ್ ಸಂಖ್ಯೆ, ಹುಟ್ಟಿದ ದಿನಾಂಕ, ಲಿಂಗ, ಉದ್ಯೋಗ, ವಿಳಾಸ)
 - ನಿಮ್ಮ ಖಾತೆ ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು ಪಡೆಯುವ ವಿಧಾನ (ಕಾಯಂಪ್ರತಿ / ಮಿಂಚಂಚೆ)
 - ನಿಮ್ಮ ಆರಂಭಿಕ ಠೇವಣಿಯ ವಿವರಗಳು (ನಗದು/ಚೆಕ್)
 - ನಿಮ್ಮ ಖಾತೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ವಿಧಾನ (ಆನ್‌ಲೈನ್/ ಜಂಗಮವಾಣಿ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್/ಸಾಂಪ್ರದಾಯಿಕ ಚೆಕ್, ಸ್ಲಿಪ್ ಪುಸ್ತಕಗಳ ಮೂಲಕ)
- ಅರ್ಜಿಯಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯವಿರುವೆಲ್ಲಾ ನೀವು ಸಹಿ ಮಾಡುತ್ತಿದ್ದೀರಿ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.

ಹಂತ 2: ನಿಮ್ಮ ಛಾಯಾಚಿತ್ರವನ್ನು ಮೇಲಕ್ಕಿತ್ತಿ

ಅರ್ಜಿಯಲ್ಲಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಜಾಗದಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮ ಇತ್ತೀಚಿನ ಭಾವಚಿತ್ರವನ್ನು ಅಂಟಿಸಿ.

ಹಂತ 3: ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಿ (ಕೆ.ವೈ.ಸಿ) ವಿವರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಿ

ಕೆ.ವೈ.ಸಿ ಎಂಬುದು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳು ತಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರ ಗುರುತು ಮತ್ತು ವಿಳಾಸವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಾಗಿದೆ. ಖಾತೆಯನ್ನು ತೆರೆಯಲು, ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಫೋಟೋ ಗುರುತಿನ (ಐ.ಡಿ) ಮತ್ತು ವಿಳಾಸ ಪುರಾವೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕೆಲವು ಅನುಮೋದಿತ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ಕೆಲವು ಅಧಿಕೃತವಾಗಿ ಮಾನ್ಯವಾದ ದಾಖಲೆಗಳು (ಓ.ವಿ.ಡಿ) ಇವೆ:

- ಪಾಸ್ಪೋರ್ಟ್
- ಚಾಲನಾ ಪರವಾನಿಗೆ
- ಮತದಾರರ ಗುರುತಿನ ಚೀಟಿ
- ಪ್ಯಾನ್ ಕಾರ್ಡ್
- ಯುಐಡಿಎಐ (ಆಧಾರ್) ಕಾರ್ಡ್

ಹಂತ 4: ನಿಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಿ

ಪೂರ್ಣಗೊಂಡ ಖಾತೆ ತೆರೆಯುವ ನಮೂನೆಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಿ ಮತ್ತು ಕೆ.ವೈ.ಸಿ ದಾಖಲೆಗಳು. ನಂತರ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುವವರೆಗೆ ಮತ್ತು 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 ಉಳಿತಾಯ ಮೇಲೆ ನಿಗಾ ಇರಿಸಿ.

6.3.3 ವೆಚ್ಚಗಳು: ಸ್ಥಿರ ಮತ್ತು ಚರ: ಸ್ಥಿರ ಮತ್ತು ಚರ ವೆಚ್ಚಗಳು ಯಾವುವು

ಸ್ಥಿರ ವೆಚ್ಚಗಳು ಮತ್ತು ಚರ ವೆಚ್ಚಗಳು ಒಟ್ಟಾಗಿ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಒಟ್ಟು ವೆಚ್ಚವನ್ನು ಮಾಡುತ್ತವೆ. ಸರಕು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಉತ್ಪಾದಿಸುವಾಗ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಭರಿಸಬೇಕಾದ ಎರಡು ರೀತಿಯ ವೆಚ್ಚಗಳು ಇವು ಸಂಸ್ಥೆಯು ಉತ್ಪಾದಿಸುವ ಸರಕು ಅಥವಾ ಸೇವೆಗಳ ಪರಿಮಾಣದೊಂದಿಗೆ ಸ್ಥಿರ ವೆಚ್ಚವು ಬದಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಅದು ಯಾವಾಗಲೂ ಹಾಗೆಯೇ ಇರುತ್ತದೆ.

ಮತ್ತೊಂದೆಡೆ, ಚರ ವೆಚ್ಚವು ಉತ್ಪಾದಿಸಿದ ಸರಕು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಪರಿಮಾಣವನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿ ಹೆಚ್ಚಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಡಿಮೆಯಾಗುತ್ತದೆ. ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಹೇಳುವುದಾದರೆ, ಇದು ಉತ್ಪತ್ತಿಯಾಗುವ ಮೊತ್ತದೊಂದಿಗೆ ಬದಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಸ್ಥಿರ ಮತ್ತು ಚರ ವೆಚ್ಚಗಳ ನಡುವಿನ

ಸ್ಥಿರ ಮತ್ತು ಚರ ವೆಚ್ಚಗಳ ನಡುವಿನ ಕೆಲವು ಪ್ರಮುಖ ವ್ಯತ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ನೋಡೋಣ

ಮಾನದಂಡ	ನಿಗದಿತ ಬೆಲೆಗಳು	ಚರ ವೆಚ್ಚಗಳು
ಅರ್ಥ	ಉತ್ಪಾದನೆಯ ತಯಾರಿಕೆಯನ್ನು ಲೆಕ್ಕಿಸದೆಯೇ ಇರುವ ವೆಚ್ಚವು ಒಂದೇ ಆಗಿರುತ್ತದೆ.	ಯಾವಾಗ ಬದಲಾಗುವ ವೆಚ್ಚ
ಸ್ವಭಾವ	ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದೆ.	ಪರಿಮಾಣಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದೆ.
ಉಂಟಾಗಿದೆ	ಉತ್ಪಾದಿಸುವ ಘಟಕಗಳನ್ನು ಲೆಕ್ಕಿಸದೆ ವೆಚ್ಚವಾಗುತ್ತದೆ.	ಘಟಕಗಳನ್ನು ಉತ್ಪಾದಿಸಿದಾಗ ಮಾತ್ರ ಉಂಟಾಗುತ್ತದೆ.
ಘಟಕ ವೆಚ್ಚ	ಉತ್ಪತ್ತಿಯಾಗುವ ಘಟಕಗಳ ಸಂಖ್ಯೆಗೆ ವಿಲೋಮ ಅನುಪಾತದಲ್ಲಿರುತ್ತದೆ.	ಪ್ರತಿ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಒಂದೇ ಆಗಿರುತ್ತದೆ.
ಉದಾಹರಣೆಗಳು	ಅಪಮೌಲ್ಯನ, ಬಾಡಿಗೆ, ಸಂಬಳ, ವಿಮೆ, ತೆರಿಗೆ ಇತ್ಯಾದಿ.	ಸೇವಿಸಿದ ವಸ್ತು, ವೇತನ, ಮಾರಾಟದ ಕಮಿಷನ್, ಪೊಟ್ಟಣ ಮಾಡುವ ವೆಚ್ಚಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ.

ಸಲಹೆಗಳು



- ವೆಚ್ಚವು ಸ್ಥಿರವಾಗಿದೆಯೇ ಅಥವಾ ಚರವಾಗಿ ಆಗಿದೆಯೇ ಎಂಬುದನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುವಾಗ, ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಶ್ನೆಯನ್ನು ಕೇಳಿ: ಸಂಸ್ಥೆಯು ತನ್ನ ಉತ್ಪಾದನಾ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳನ್ನು ನಿಲ್ಲಿಸಿದರೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ವೆಚ್ಚವು ಬದಲಾಗುತ್ತದೆಯೇ? ಉತ್ತರವು ಇಲ್ಲ ಎಂದಾದರೆ, ಅದು ಸ್ಥಿರ ವೆಚ್ಚವಾಗಿದೆ. ಉತ್ತರ ಹೌದು ಎಂದಾದರೆ, ಅದು ಬಹುಶಃ ಚರ ವೆಚ್ಚವಾಗಿದೆ.

6.3.4:ಹೂಡಿಕೆ, ವಿಮೆ ಮತ್ತು ತೆರಿಗೆಗಳು:

ಹೂಡಿಕೆ ಎಂದರೆ ಭವಿಷ್ಯದಲ್ಲಿ ಹಣಕಾಸಿನ ಲಾಭವನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಉದ್ದೇಶದಿಂದ ಇಂದು ಹಣವನ್ನು ಖರ್ಚು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಸಮಯ. ಹೂಡಿಕೆಯ ಮುಖ್ಯ ವಿಧಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ:

- **ಕರಾರುಪತ್ರಗಳು:** ಕರಾರುಪತ್ರಗಳು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಮತ್ತು ಖಾಸಗಿ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ದೊಡ್ಡ ಮೊತ್ತದ ಹಣವನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಬಳಸುವ ಸಾಧನಗಳಾಗಿವೆ - ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಿಂದ ಎರವಲು ಪಡೆಯಲಾಗದಷ್ಟು ದೊಡ್ಡದಾಗಿದೆ. ಈ ಬಾಂಡ್‌ಗಳನ್ನು ನಂತರ ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಾಲದಾತರು ಖರೀದಿಸುತ್ತಾರೆ.
- **ಷೇರುಗಳು:** ಷೇರುಗಳು ಅಥವಾ ಇಕ್ವಿಟಿಯು ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಂದ ನೀಡಲಾದ ಷೇರುಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಮಾನ್ಯ ಜನರು ಖರೀದಿಸುತ್ತಾರೆ.
- **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.
- **ಸ್ಥಿರ ಠೇವಣಿಗಳು:** ಒಂದು ಹಣಕಾಸಿನ ಸಂಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಒಂದು ನಿಶ್ಚಿತ ಮೊತ್ತದ ಹಣವನ್ನು ಪಕ್ಕಕ್ಕೆ ಇರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಹಣದ ಮೇಲಿನ ಬಡ್ಡಿಗೆ ಪ್ರತಿಯಾಗಿ ಸಮಯವನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ.
- **ಸ್ಥಿರಾಸ್ತಿ:** ಸ್ಥಿರಾಸ್ತಿ ಖರೀದಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳಿಂದ ಸಾಲಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ, ನಂತರ ಅದನ್ನು ಗುತ್ತಿಗೆಗೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಮೌಲ್ಯಯುತವಾದ ಆಸ್ತಿ ಬೆಲೆಯಲ್ಲಿ ಲಾಭ ಗಳಿಸುವ ಗುರಿಯೊಂದಿಗೆ ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- **ಹೆಡ್ಜ್ ಫಂಡ್‌ಗಳು:** ಹೆಡ್ಜ್ ಫಂಡ್‌ಗಳು ಹಣಕಾಸು ಉತ್ಪನ್ನಗಳಲ್ಲಿ ಹೂಡಿಕೆ ಮಾಡುತ್ತವೆ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಸಾರ್ವಜನಿಕವಾಗಿ ವ್ಯಾಪಾರ ಮಾಡುತ್ತವೆ ಭದ್ರತೆಗಳು.
- **ಖಾಸಗಿ ಇಕ್ವಿಟಿ:** ಖಾಸಗಿ ಇಕ್ವಿಟಿಯು ಕಾರ್ಯಾಚರಣಾ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಷೇರುಗಳಲ್ಲಿ ವಹಿವಾಟು ನಡೆಸುತ್ತಿದೆ, ಅದು ಸಾರ್ವಜನಿಕವಾಗಿ ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಲಾಗಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಅದರ ಷೇರುಗಳು ಷೇರು ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿಲ್ಲ.
- **ವೆಂಚರ್ ಬಂಡವಾಳ:** ವೆಂಚರ್ ಬಂಡವಾಳ ಆ ಸಂಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿನ ಷೇರುಗಳಿಗೆ ಪ್ರತಿಯಾಗಿ ಮೊಳಕೆಯೊಡೆಯುವ ಸಂಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಗಣನೀಯ ಬಂಡವಾಳವನ್ನು ಹೂಡಿಕೆ ಮಾಡುವುದನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

ವಿಮೆ

ಎರಡು ವಿಧದ ವಿಮೆಗಳಿವೆ - ಜೀವ ವಿಮೆ ಮತ್ತು ಜೀವೇತರ ಅಥವಾ ಸಾಮಾನ್ಯ ವಿಮೆ.

ಜೀವ ವಿಮೆಯು

ಮಾನವ ಜೀವಿತಾವಧಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ವಿಮೆಗಳೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುತ್ತದೆ.

ಜೀವ ವಿಮಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು

ಮುಖ್ಯ ಜೀವ ವಿಮಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು:

- **ಅವಧಿ ವಿಮೆ:** ಇದು ವಿಮೆಯ ಅತ್ಯಂತ ಸರಳ ಮತ್ತು ಅಗ್ಗದ ರೂಪವಾಗಿದೆ. ಇದು 15 ರಿಂದ 20 ವರ್ಷಗಳವರೆಗೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಅವಧಿಗೆ ಆರ್ಥಿಕ ರಕ್ಷಣೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ನಿಮ್ಮ ಸಾವಿನ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ನಿಮ್ಮ ಕುಟುಂಬಕ್ಕೆ ವಿಮಾ ಮೊತ್ತವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ನೀವು ಉಳಿದಿರುವ ಅವಧಿಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ವಿಮಾದಾರರು ಏನನ್ನೂ ಪಾವತಿಸುವುದಿಲ್ಲ.
- **ದತ್ತಿ ಪಾಲಿಸಿ:** ಇದು ವಿಮೆ ಮತ್ತು ಹೂಡಿಕೆಯ ಎರಡು ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಪ್ರೀಮಿಯಂನ ಭಾಗವನ್ನು ವಿಮಾ ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ ಹಂಚಲಾಗುತ್ತದೆ, ಉಳಿದ ವಿಮೆಯ ಕಂತನ್ನು ಇಕ್ವಿಟಿ ಮತ್ತು ಸಾಲದಲ್ಲಿ ಹೂಡಿಕೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇದು ನಿಗದಿತ ಅವಧಿಯ ನಂತರ ಅಥವಾ ಪಾಲಿಸಿದಾರನ ಮರಣದ ನಂತರ, ಯಾವುದು ಮೊದಲಿನ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಪಾವತಿಸುತ್ತದೆ.
- **ಯುನಿಟ್-ಲಿಂಕ್ಡ್ ಇನ್ಶೂರೆನ್ಸ್ ಪ್ಲಾನ್ (ಯು.ಎಲ್.ಐ.ಪಿ):** ಇಲ್ಲಿ ವಿಮೆಯ ಕಂತು ಭಾಗವನ್ನು ಜೀವ ರಕ್ಷಣೆಗೆ ಖರ್ಚು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ, ಉಳಿದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಈಕ್ವಿಟಿ ಮತ್ತು ಸಾಲದಲ್ಲಿ ಹೂಡಿಕೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇದು ನಿಯಮಿತ ಉಳಿತಾಯ ಅಭ್ಯಾಸವನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

• ಹಣ ಹಿಂತಿರುಗಿಸುವ ಜೀವ ವಿಮೆ: ವಿಮಾದಾರನ ಮರಣದ ನಂತರ, ವಿಮಾ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಬದುಕುಳಿಯುವ ಪ್ರಯೋಜನಗಳ ಜೊತೆಗೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿಮಾ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಪಾವತಿಸುತ್ತದೆ. ಜೀವ ವಿಮೆ: ಪಾಲಿಸಿದಾರರು ಜೀವಂತವಾಗಿರುವಾಗ, ಪಾಲಿಸಿಯ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಭಾಗಶಃ ಬದುಕುಳಿಯುವ ಪ್ರಯೋಜನಗಳ ಆವರ್ತಕ ಪಾವತಿಗಳನ್ನು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

• ಸಂಪೂರ್ಣ ಜೀವ ವಿಮೆ: ಇದು ವಿಮೆ ಮತ್ತು ಹೂಡಿಕೆಯ ಎರಡು ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು 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

ಮುಖ್ಯ ಸಾಮಾನ್ಯ ವಿಮಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು:

- ಮೋಟಾರು ವಿಮೆ: ಇದನ್ನು ನಾಲ್ಕು ಚಕ್ರಗಳ ವಿಮೆ ಮತ್ತು ದ್ವಿಚಕ್ರ ವಾಹನ ವಿಮೆ ಎಂದು ವಿಂಗಡಿಸಬಹುದು.
- ಆರೋಗ್ಯ ವಿಮೆ: ಆರೋಗ್ಯ ವಿಮೆಯ ಮುಖ್ಯ ವಿಭಾಗವು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಆರೋಗ್ಯ ವಿಮೆ, ಕುಟುಂಬ ಪ್ರಾಣಿ ಆರೋಗ್ಯ ವಿಮೆ, ಸಮಗ್ರ ಆರೋಗ್ಯ ವಿಮೆ ಮತ್ತು ಗಂಭೀರ ಅನಾರೋಗ್ಯ 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 ರೈಲು, ರಸ್ತೆ, ಸಮುದ್ರ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಗಾಳಿಯ ಮೂಲಕ ಸಾಗಣೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನಷ್ಟ ಅಥವಾ ಹಾನಿಯ ವಿರುದ್ಧ ಸರಕುಗಳು, ಸರಕು ಸಾಗಣೆ, ಸರಕು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

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 ಉದಾಹರಣೆಗಳು:

- ಆದಾಯ ತೆರಿಗೆ: ಈ ತೆರಿಗೆಯನ್ನು ಆರ್ಥಿಕ ವರ್ಷದಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮ ಗಳಿಕೆಯ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇದು ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಇಬ್ಬರಿಗೂ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತದೆ.
- ಬಂಡವಾಳ ಲಾಭ 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.
- ಭದ್ರತಾ ವಹಿವಾಟು ತೆರಿಗೆಗಳು: ಈ ತೆರಿಗೆಯನ್ನು ಷೇರಿನ ಬೆಲೆಗೆ ಸೇರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇದನ್ನು ಪ್ರತಿ ಬಾರಿಯೂ ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ನೀವು ಷೇರುಗಳನ್ನು ಖರೀದಿಸಿ ಅಥವಾ ಮಾರಾಟ ಮಾಡಿ.

• ಅಗತ್ಯ ತೆರಿಗೆ: ಈ ತೆರಿಗೆಯನ್ನು ಸಂಸ್ಥೆಯು ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಅಥವಾ ಉದ್ಯೋಗಿ ಬಳಸಿದ ಸವಲತ್ತುಗಳ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

• ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ತೆರಿಗೆ: ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಅವರು ಗಳಿಸುವ ಆದಾಯದಿಂದ ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ತೆರಿಗೆಯನ್ನು ಪಾವತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಪರೋಕ್ಷ ತೆರಿಗೆ ಸರಕು ಅಥವಾ ಸೇವೆಗಳ ಮೇಲೆ ಪರೋಕ್ಷ ತೆರಿಗೆಗಳನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಪರೋಕ್ಷ ತೆರಿಗೆಗಳ ಕೆಲವು ಉದಾಹರಣೆಗಳು:

- 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.
- ರಫ್ತಿನ ಮೇಲಿನ ಸುಂಕ ಮತ್ತು ಆಕ್ಟಾಯ್: ರಫ್ತಿನ ಮೇಲಿನ ಸುಂಕ ಎನ್ನುವುದು ಬೇರೆ ದೇಶದಿಂದ ಆಮದು ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಖರೀದಿಗಳ ಮೇಲೆ ಅನ್ವಯಿಸುವ ಶುಲ್ಕವಾಗಿದೆ. ಭಾರತದೊಳಗೆ ರಾಜ್ಯದ ಗಡಿಗಳನ್ನು ದಾಟುವ ಸರಕುಗಳ ಮೇಲೆ ಆಕ್ಟಾಯ್‌ನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಅಬಕಾರಿ ಸುಂಕ: ಭಾರತದಲ್ಲಿ ತಯಾರಿಸಿದ ಅಥವಾ ಉತ್ಪಾದಿಸಿದ ಎಲ್ಲಾ ಸರಕುಗಳ ಮೇಲೆ ಅಬಕಾರಿ ಸುಂಕವನ್ನು ವಿಧಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಸಲಹೆಗಳು

- ನಿಮ್ಮ ಹಣವನ್ನು ಎಷ್ಟು ಬೇಗನೆ ಹಿಂತಿರುಗಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಹೂಡಿಕೆಯ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಆರಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ ಅದರಂತೆ.
- ನಿಮಗಾಗಿ ಸರಿಯಾದ ರೀತಿಯ ವಿಮಾ ಪಾಲಿಸಿಯನ್ನು ನೀವು ಖರೀದಿಸುತ್ತಿದ್ದೀರಿ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
- ನೆನಪಿಡಿ, ತೆರಿಗೆಗಳನ್ನು ಪಾವತಿಸದಿರುವುದು ದಂಡದಿಂದ ಹಿಡಿದು ಜೈಲು ಶಿಕ್ಷೆಗೆ ಕಾರಣವಾಗಬಹುದು.

6.3.5 ಆನ್‌ಲೈನ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್, ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ವಿದ್ಯುನ್ಮಾನ ನಿಧಿ ವರ್ಗಾವಣೆ (NEFT,) ನಿಜ ಸಮಯದ ಒಟ್ಟು ವಸಾಹತು (RTGS) ಇತ್ಯಾದಿ: ಆನ್‌ಲೈನ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಎಂದರೇನು

ಅಂತರ್ಜಾಲ ಅಥವಾ ಆನ್‌ಲೈನ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಖಾತೆದಾರರು ತಮ್ಮ ಖಾತೆಯನ್ನು ಲ್ಯಾಪ್‌ಟಾಪ್‌ನಿಂದ ಯಾವುದೇ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಪ್ರವೇಶಿಸಲು ಅನುಮತಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ರೀತಿಯಾಗಿ, ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ನೀಡಬಹುದು. ಖಾತೆಯನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸಲು, ಖಾತೆದಾರರು ತಮ್ಮ ಅನನ್ಯ ಗ್ರಾಹಕ ID ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಪಾಸ್‌ವರ್ಡ್ ಬಳಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

ಅಂತರ್ಜಾಲ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್‌ನ್ನು ಬಳಸಬಹುದು

- ಖಾತೆಯ ಬಾಕಿಯನ್ನು ಕಂಡುಹಿಡಿಯಿರಿ
- ಒಂದು ಖಾತೆಯಿಂದ ಇನ್ನೊಂದಕ್ಕೆ ಮೊತ್ತವನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಲು.
- ಚೆಕ್‌ಗಳ ವಿತರಣೆಗೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮಾಡಲು.
- ಪಾವತಿಗಳನ್ನು ಮಾಡುವಂತೆ ಸೂಚಿಸಲು.
- ಚೆಕ್ ಪುಸ್ತಕಕ್ಕಾಗಿ ವಿನಂತಿಸಲು.
- ಖಾತೆಗಳ ಹೇಳಿಕೆಗಾಗಿ ವಿನಂತಿಸಲು.
- ಸ್ಥಿರ ಠೇವಣಿ ಮಾಡಲು.

ವಿದ್ಯುನ್ಮಾನ ನಿಧಿಯ ವರ್ಗಾವಣೆಗಳು

ವಿದ್ಯುನ್ಮಾನ ನಿಧಿ ವರ್ಗಾವಣೆಯು ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಮತ್ತು ಜಂಗಮವಾಣಿ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್‌ನಂತಹ ಸಂಯೋಜಿತ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸಾಧನಗಳನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡು ಒಬ್ಬರ ಸ್ವಂತ ಮನೆಯ ಸೌಕರ್ಯದಿಂದ ಹಣವನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸುವ ಅನುಕೂಲಕರ ಮಾರ್ಗವಾಗಿದೆ.

ವಿದ್ಯುನ್ಮಾನ ಗೇಟ್‌ವೇ ಮೂಲಕ ಹಣವನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸುವುದು ಅತ್ಯಂತ ಅನುಕೂಲಕರವಾಗಿದೆ. ಆನ್‌ಲೈನ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಸಹಾಯದಿಂದ, ನೀವು ಇದನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಬಹುದು:

- ಅದೇ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ನಿಮ್ಮ ಸ್ವಂತ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ಹಣವನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಿ.
- ಒಂದೇ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ವಿವಿಧ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ಹಣವನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಿ.
- NEFT ವರ್ಗಾವಣೆ ಅನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡು ವಿವಿಧ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳಲ್ಲಿನ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ಹಣವನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಿ.
- RTGS ಬಳಸಿಕೊಂಡು ಇತರ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ಹಣವನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಿ.
- IMPS ಅನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡು ವಿವಿಧ ಖಾತೆಗಳಿಗೆ ಹಣವನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಿ.

ಎನ್‌ಇಎಫ್ಟಿ (NEFT)

NEFT ಎಂದರೆ ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಫಂಡ್‌ಗಳ ವರ್ಗಾವಣೆ. 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
- ಗಮ್ಯಸ್ಥಾನ ಬ್ಯಾಂಕ್

ನೀವು NEFT ಮೂಲಕ ಹಣವನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸುವ ಮೊದಲು, ಹಣವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ಫಲಾನುಭವಿಯನ್ನು ನೀವು ನೋಂದಾಯಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಈ ನೋಂದಣಿಯನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು, ನಿಮಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಗತ್ಯವಿರುತ್ತದೆ.

- ಸ್ವೀಕರಿಸುವವರ ಹೆಸರು.
- ಸ್ವೀಕರಿಸುವವರ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹೆಸರು
- ಸ್ವೀಕರಿಸುವವರ ಖಾತೆ
- ಸ್ವೀಕರಿಸುವವರ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಐಎಫ್‌ಎಸ್‌ಸಿ ಕೋಡ್

ಆರ್‌ಟಿಜಿಎಸ್ (RTGS)

RTGS ಎಂದರೆ ನಿಜ ಸಮಯದ ಒಟ್ಟು ವಸಾಹತು. ಇದು ನಿಜ ಸಮಯದ ಒಟ್ಟು ವಸಾಹತು ಆಗಿದ್ದು, ಇದು ಒಂದು ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಇನ್ನೊಂದಕ್ಕೆ ನೈಜ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಒಟ್ಟು ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಹಣವನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಲು ನಿಮಗೆ ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುತ್ತದೆ. ವರ್ಗಾವಣೆಯಾದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ಒಂದು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಖಾತೆಯಿಂದ ಕಡಿತಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ತಕ್ಷಣವೇ ಇನ್ನೊಂದು ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಖಾತೆಗೆ ಜಮಾ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. RTGS ಪಾವತಿ ಮಾರ್ಗವನ್ನು ಭಾರತೀಯ ರಿಸರ್ವ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ. ಬ್ಯಾಂಕುಗಳ ನಡುವಿನ ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ವಿದ್ಯುನ್ಮಾನವಾಗಿ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. RTGS ಅನ್ನು ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು, ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ದೊಡ್ಡ ಮೊತ್ತದ ಹಣವನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಲು ಬಳಸಬಹುದು. RTGS 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 ಅಗತ್ಯವಿದೆ:

- ಫಲಾನುಭವಿಯ ಹೆಸರು
- ಫಲಾನುಭವಿಯ ಖಾತೆ ಸಂಖ್ಯೆ
- ಫಲಾನುಭವಿಯ ಬ್ಯಾಂಕ್ ವಿಳಾಸ
- ಫಲಾನುಭವಿಯ ಬ್ಯಾಂಕಿನ ಐಎಫ್‌ಎಸ್‌ಸಿ ಕೋಡ್

ತಕ್ಷಣದ ಪಾವತಿ ಸೇವೆ (ಐಎಂಪಿಎಸ್)

ಐಪಿಎಂಎಸ್ ಎಂದರೆ ತಕ್ಷಣದ ಪಾವತಿ ಸೇವೆ. ಇದು ನೈಜ-ಸಮಯ, ಅಂತರ-ಬ್ಯಾಂಕ್, ವಿದ್ಯುನ್ಮಾನ ಹಣ ವರ್ಗಾವಣೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಾಗಿದ್ದು, ಭಾರತದಾದ್ಯಂತ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ತಕ್ಷಣವೇ ಹಣವನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಲು ಬಳಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಐಪಿಎಂಎಸ್ ಮೊಬೈಲ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಮತ್ತು SMS ಎರಡರ ಮೂಲಕವೂ ಮೊಬೈಲ್ ಫೋನ್‌ಗಳನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡು ತ್ವರಿತ ವಿದ್ಯುನ್ಮಾನ ವರ್ಗಾವಣೆ ಪಾವತಿಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಬಳಕೆದಾರರನ್ನು ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ. ಇದನ್ನು ಎಟಿಎಂಗಳು ಮತ್ತು ಆನ್‌ಲೈನ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಮೂಲಕವೂ ಬಳಸಬಹುದು. ಐಪಿಎಂಎಸ್ ಲಭ್ಯವಿದೆ 24 ದಿನಕ್ಕೆ ಗಂಟೆಗಳು ಮತ್ತು ವಾರದಲ್ಲಿ 7 ದಿನಗಳು. ಸಿಸ್ಟಮ್ ಸುರಕ್ಷಿತ ವರ್ಗಾವಣೆ ಮಾರ್ಗವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ ಮತ್ತು ಪೂರೈಸಿದ ಆದೇಶಗಳನ್ನು ತಕ್ಷಣವೇ ದೃಢೀಕರಿಸುತ್ತದೆ.

ಐಪಿಎಂಎಸ್ ಮೂಲಕ ಹಣವನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಲು, ನಿಮಗೆ ಇವುಗಳ ಅಗತ್ಯವಿದೆ:

- ನಿಮ್ಮ ಬ್ಯಾಂಕಿನೊಂದಿಗೆ ಐಪಿಎಂಎಸ್‌ಗಾಗಿ ನೋಂದಾಯಿಸಿ
- ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಮೊಬೈಲ್ ಮನಿ ಐಡೆಂಟಿಫೈಯರ್ (ಎಂಎಂಐಡಿ) ಸ್ವೀಕರಿಸಿ
- ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಎಂಪಿಎನ್ ಸ್ವೀಕರಿಸಿ.

ಒಮ್ಮೆ ನೀವು ಈ ಎರಡನ್ನೂ ಹೊಂದಿದ್ದರೆ, ನೀವು ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ವರ್ಗಾಯಿಸಲು SMS ಮೂಲಕ ಲಾಗಿನ್ ಮಾಡಬಹುದು ಅಥವಾ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಮಾಡಬಹುದು ಫಲಾನುಭವಿಗೆ ಮೊತ್ತ. ವರ್ಗಾವಣೆಗೊಂಡ ಹಣವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಫಲಾನುಭವಿಗೆ, ಅವನು ಹೀಗೆ ಮಾಡಬೇಕು:

1. ಅವರ ಜಂಗಮವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಅವರ ಖಾತೆಯೊಂದಿಗೆ ಲಿಂಕ್ ಮಾಡಿ
2. ಬ್ಯಾಂಕಿನಿಂದ ಎಂಎಂಐಡಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿ

ಐಪಿಎಂಎಸ್ ಮೂಲಕ ಹಣ ವರ್ಗಾವಣೆಯನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲು, ನೀವು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನಮೂದಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ:

1. ಫಲಾನುಭವಿಯ ಜಂಗಮವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ
2. ಫಲಾನುಭವಿಯ ಎಂಐಡಿ
3. ವರ್ಗಾವಣೆ ಮೊತ್ತ
4. ನಿಮ್ಮ ಎಂಪಿಎನ್

ಎನ್‌ಐಎಫ್ಐ, ಆರ್‌ಟಿಜಿಎಸ್ ಮತ್ತು ಐಎಂಪಿಎಸ್ ನಡುವಿನ ವ್ಯತ್ಯಾಸಗಳು

ಮಾನದಂಡ	ಎನ್‌ಐಎಫ್ಐ	ಆರ್‌ಟಿಜಿಎಸ್	ಐಎಂಪಿಎಸ್
ವಸಾಹತು	ಬ್ಯಾಚ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ	ನೈಜ-ಸಮಯ	ನೈಜ-ಸಮಯ
ಪೂರ್ಣ ರೂಪ	ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಹಣ ವರ್ಗಾವಣೆ	ರಿಯಲ್ ಟೈಮ್ ಗ್ರಾಸ್ ಸೆಟ್ಟಿಂಗ್ಸ್	ಇಮ್ಪ್ಲೈಡ್ ಪೇಮೆಂಟ್ ಸರ್ವಿಸ್
ಸೋಮವಾರ - ಶುಕ್ರವಾರದ ಸಮಯ	8:00 am - 6:30 pm	9:00 am - 4:30 pm	24x7
ಶನಿವಾರದ ಸಮಯ	8:00 am - 1:00 pm	9:00 am - 1:30 pm	24x7
ಕನಿಷ್ಠ ಹಣ ವರ್ಗಾವಣೆ ಮಿತಿ	` 1	`2 ಲಕ್ಷಗಳು	` 1
ಹಣ ವರ್ಗಾವಣೆಯ ಗರಿಷ್ಠ ಮಿತಿ	`10 ಲಕ್ಷಗಳು	ದಿನಕ್ಕೆ `10 ಲಕ್ಷ	`2 ಲಕ್ಷಗಳು
ಗರಿಷ್ಠ ಶುಲ್ಕಗಳು	10,000 ವರೆಗೆ - ` 2.5 10,000 ಮೇಲೆ - 1 ಲಕ್ಷ - ` 5 1 - 2 ಲಕ್ಷಗಳ ಮೇಲೆ - ` 15 2 - 5 ಲಕ್ಷಗಳ ಮೇಲೆ -	2 - 5 ಲಕ್ಷಗಳ ಮೇಲೆ - ` 25 5 - 10 ಲಕ್ಷಗಳ ಮೇಲೆ - ` 50	10,000 ವರೆಗೆ - ` 5-10,000 ಮೇಲೆ - 1 ಲಕ್ಷ 1 - 2 ಲಕ್ಷಗಳ ಮೇಲೆ - ` 15

ಸಲಹೆಗಳು



- ನಿಮ್ಮ ಆನ್‌ಲೈನ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಜಾಲತಾಣವನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸಲು ಯಾವುದೇ ಮಿಂಚಂಚೆ ಸಂದೇಶದಲ್ಲಿರುವ ಯಾವುದೇ ಕೊಂಡಿ ಮೇಲೆ ಕ್ಲಿಕ್ ಮಾಡಬೇಡಿ.
- ಆನ್‌ಲೈನ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಬಳಸುವಾಗ ನಿಮ್ಮ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಅಥವಾ ಡೆಬಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ವಿವರಗಳನ್ನು ಎಂದಿಗೂ ಕೇಳಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
- ನಿಮ್ಮ ಆನ್‌ಲೈನ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಗುಪ್ತಪದವನ್ನು ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಬದಲಾಯಿಸಿ.

6.4 ಉದ್ಯೋಗ ಮತ್ತು ಸ್ವಯಂ ಉದ್ಯೋಗಕ್ಕಾಗಿ ತಯಾರಿ

ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು



ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳುವರು:

1. ಸಂದರ್ಶನಕ್ಕೆ ತಯಾರಿ ಮಾಡುವ ಹಂತಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.
2. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಪುನರಾರಂಭವನ್ನು ರಚಿಸಲು ಹಂತಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.
3. ಪದೇ ಪದೇ ಕೇಳಲಾಗುವ ಸಂದರ್ಶನದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.
4. ಪದೇ ಪದೇ ಕೇಳಲಾಗುವ ಸಂದರ್ಶನದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂದು ಚರ್ಚಿಸಿ.
5. ಮೂಲ ಕೆಲಸದ ಪರಿಭಾಷೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.

6.4.1: ಸಂದರ್ಶನ ತಯಾರಿ: ಸಂದರ್ಶನಕ್ಕೆ ತಯಾರಿ ಹೇಗೆ

ನೀವು ಬಯಸಿದ ಕೆಲಸವನ್ನು ಪಡೆಯುವಲ್ಲಿ ಯಶಸ್ಸು ಹೆಚ್ಚಾಗಿ ನಿಮ್ಮ ಸಂದರ್ಶನವು ಎಷ್ಟು ಚೆನ್ನಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಎಂಬುದರ ಮೇಲೆ ಅವಲಂಬಿತವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಆದ್ದರಿಂದ, ನಿಮ್ಮ ಸಂದರ್ಶನಕ್ಕೆ ಹೋಗುವ ಮೊದಲು, ನೀವು ಅದಕ್ಕೆ ತಕ್ಕಮಟ್ಟಿಗೆ ಸಂಶೋಧನೆ ಮತ್ತು ಯೋಜನೆಯೊಂದಿಗೆ ತಯಾರಿ ನಡೆಸುವುದು ಮುಖ್ಯ. ಸಂದರ್ಶನಕ್ಕೆ ಚೆನ್ನಾಗಿ ತಯಾರಾಗಲು ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಹಂತಗಳನ್ನು ನೋಡೋಣ :-

1. ನೀವು ಸಂದರ್ಶನವನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಸಂಸ್ಥೆಯನ್ನು ಸಂಶೋಧಿಸಿ.

- ಸಂಸ್ಥೆಯನ್ನು 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 ಹೊರಗುಳಿಯುವಂತೆ ಮಾಡುವುದು ಖಚಿತವಾಗಿದೆ.
- ಸಂಸ್ಥೆಯ ಹಿನ್ನೆಲೆ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ನೋಡಿ. ಸಂಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಉದ್ಯಮದ ವಿವರಗಳ ಅವಲೋಕನವನ್ನು ಟೈ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ಹುಡುಕಿ.
- ಸಂಸ್ಥೆಯು ಏನು ಮಾಡುತ್ತದೆ ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಉತ್ತಮ ಕಲ್ಪನೆಯನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಂಸ್ಥೆ ಜಾಲತಾಣಕ್ಕೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಿ. ಸಂಸ್ಥೆಯ ಜಾಲತಾಣವು ಪ್ರಮುಖ ಮಾಹಿತಿಯ ಸಂಪತ್ತನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಸಂಸ್ಥೆಯ ಮಿಷನ್ ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು ಓದಿ ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ. ಸಂಸ್ಥೆಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳು ಮತ್ತು ಕ್ಲೈಂಟ್ ಪಟ್ಟಿಗೆ ಗಮನ ಕೊಡಿ. ಸಂಸ್ಥೆಯ ಯೋಜಿತ ಬೆಳವಣಿಗೆ ಮತ್ತು ಸ್ಥಿರತೆಯ ಕಲ್ಪನೆಯನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಯಾವುದೇ ಪತ್ರಿಕಾ ಪ್ರಕಟಣೆಗಳ ಮೂಲಕ ಓದಿ.
- ನಿಮ್ಮ ಸಂಶೋಧನೆ ಪೂರ್ಣಗೊಂಡ ನಂತರ ನೀವು ಹೊಂದಿರುವ ಯಾವುದೇ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಗಮನಿಸಿ

2. ನಿಮ್ಮ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಅರ್ಹತೆಗಳು ಕೆಲಸದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳಿಗೆ ಹೊಂದಿಕೆಯಾಗುತ್ತವೆಯೇ ಎಂದು ಯೋಚಿಸಿ.

- ಉದ್ಯೋಗ ವಿವರಣೆಯನ್ನು ಎಚ್ಚರಿಕೆಯಿಂದ ಓದಿ ಮತ್ತು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಿ.
- ಕೆಲಸದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಜ್ಞಾನ, ಕೌಶಲ್ಯ ಮತ್ತು ಸಾಮರ್ಥ್ಯಗಳ ಟಿಪ್ಪಣಿ ಮಾಡಿ.
- ಸಂಸ್ಥೆಯ ಕ್ರಮಾನುಗತವನ್ನು ನೋಡೋಣ. ನೀವು ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸುತ್ತಿರುವ ಸ್ಥಾನವು ಈ ಕ್ರಮಾನುಗತಕ್ಕೆ ಎಲ್ಲಿ ಹೊಂದಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಲೆಕ್ಕಾಚಾರ ಮಾಡಿ.

3. ಕೇಳಲಾದ ಅತ್ಯಂತ ವಿಶಿಷ್ಟವಾದ ಸಂದರ್ಶನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳ ಮೂಲಕ ಹೋಗಿ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ತಯಾರಿಸಿ.

- ನೆನಪಿಡಿ, ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಂದರ್ಶನಗಳಲ್ಲಿ ಪುನರಾರಂಭ-ಆಧಾರಿತ ಮಿಶ್ರಣ, ನಡವಳಿಕೆ ಮತ್ತು ಉದಾಹರಣ ಪರಿಶೀಲನೆ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು 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 ಯೋಚಿಸಿ.

- ವ್ಯಾಪಾರದ ಸಾಂದರ್ಭಿಕ ಉಡುಗೆಯನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಸದ ಹೊರತು ಔಪಚಾರಿಕ ವ್ಯಾಪಾರ ಉಡುಪುಗಳನ್ನು ಆರಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಯಾವಾಗಲೂ ಸುರಕ್ಷಿತವಾಗಿದೆ (ಇದರಲ್ಲಿ ನೀವು ನಿಮ್ಮ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ತೀರ್ಮಾನವನ್ನು ಬಳಸಬೇಕು).
- ನಿಮ್ಮ ಬಟ್ಟೆಗಳನ್ನು ಸ್ವಚ್ಛವಾಗಿ ಮತ್ತು ಚೆನ್ನಾಗಿ ಇಸ್ತಿ ಮಾಡಲಾಗಿದೆಯೇ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ. ತಟಸ್ಥ ಬಣ್ಣಗಳನ್ನು ಆರಿಸಿ ತುಂಬಾ ಪ್ರಕಾಶಮಾನವಾಗಿ ಅಥವಾ ಹೊಳೆಯುತ್ತಿಲ್ಲ.
- ನೀವು ಧರಿಸುವ ಬೂಟುಗಳು ನಿಮ್ಮ ಬಟ್ಟೆಗಳಿಗೆ ಹೊಂದಿಕೆಯಾಗಬೇಕು ಮತ್ತು ಸ್ವಚ್ಛವಾಗಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಸಂದರ್ಶನಕ್ಕೆ ಸೂಕ್ತವಾಗಿರಬೇಕು.
- ನೆನಪಿಡಿ, ನೀವು ಭೇಟಿಯಾಗುವ ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬರನ್ನು ನೀವು ವೃತ್ತಿಪರ ಮತ್ತು ಹೆಚ್ಚು ದಕ್ಷ ವ್ಯಕ್ತಿ ಎಂಬ ಅನಿಸಿಕೆಯೊಂದಿಗೆ ಬಿಡುವುದು ನಿಮ್ಮ ಗುರಿಯಾಗಿದೆ.

5. ಸಂದರ್ಶನದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನಿಮಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲವುಗಳನ್ನು ನೀವು ಸಿದ್ಧವಾಗಿದ್ದೀರಿ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.

- ನಿಮ್ಮ ಪುನರಾರಂಭದ ಕೆಲವು ಪ್ರತಿಗಳನ್ನು ಒಯ್ಯಿರಿ. ನಿಮ್ಮ ವ್ಯಕ್ತಿ ಪರಿಚಯ ಪ್ರಿಂಟ್ ಔಟ್‌ಗಾಗಿ ಉತ್ತಮ ಗುಣಮಟ್ಟದ ಕಾಗದವನ್ನು ಬಳಸಿ.
- ಯಾವಾಗಲೂ ನೋಟ್‌ಬ್ಯಾಡ್ ಮತ್ತು ಪೆನ್ ಜೊತೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಿ.
- ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯನ್ನು ಭರ್ತಿ ಮಾಡಲು ನೀವು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಬೇಕಾದ ಯಾವುದೇ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಿ.
- ಸಂಬಂಧಿತವಾಗಿದ್ದರೆ, ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಕೆಲವು ಮಾದರಿಗಳನ್ನು ಒಯ್ಯಿರಿ.

6. ಮೌಖಿಕ ಸಂವಹನದ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ನೆನಪಿಡಿ.

- ಆತ್ಮವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಪ್ರಕ್ಷೇಪಿಸುವುದನ್ನು ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡಿ. ಕಿರುನಗೆ ಮತ್ತು ಕಣ್ಣಿನ ಸಂಪರ್ಕವನ್ನು ಮಾಡಲು ನಿಮ್ಮನ್ನು ನೆನಪಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ. ದೃಢವಾಗಿ ಕೈಕುಲುಕುವುದನ್ನು ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ.
- ಭಂಗಿಯ ಮಹತ್ವವನ್ನು ನೆನಪಿನಲ್ಲಿಡಿ. ನೇರವಾಗಿ ಕುಳಿತುಕೊಳ್ಳುವುದನ್ನು ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡಿ. ಚಡಪಡಿಕೆ ಮತ್ತು ಕಾಲು ಬಡಿಯುವುದನಂತಹ ನರಗಳ ಸನ್ನೆಗಳನ್ನು ನಿಲ್ಲಿಸಲು ತರಬೇತಿ ನೀಡಿ.
- ನಿಮ್ಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಣದಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಳ್ಳುವುದನ್ನು ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡಿ. ನೆನಪಿಡಿ, ನಿಮ್ಮ ಮುಖದ ಅಭಿವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ನಿಮ್ಮ ನಿಜವಾದ ಭಾವನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತಮ ಒಳನೋಟವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಸಕಾರಾತ್ಮಕ ಚಿತ್ತವನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲು ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡಿ.

7. ಸಂದರ್ಶನವನ್ನು ಕೊನೆಗೊಳಿಸಲು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು.

- ನೀವು ಯಾವುದೇ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ ಸಂದರ್ಶಕ(ರು) ಕೇಳುವುದರೊಂದಿಗೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಂದರ್ಶನಗಳು ಕೊನೆಗೊಳ್ಳುತ್ತವೆ. ನಿಮ್ಮ ಸಂಶೋಧನೆಯನ್ನು ನೀವು ಮಾಡಿದ್ದೀರಿ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಇನ್ನಷ್ಟು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಲು ಆಸಕ್ತಿ ಹೊಂದಿದ್ದೀರಿ ಎಂದು ತೋರಿಸಲು ಇದು ನಿಮ್ಮ ಅವಕಾಶವಾಗಿದೆ.
- ಸಂದರ್ಶಕರು ನಿಮಗೆ ಈ ಪ್ರಶ್ನೆಯನ್ನು ಕೇಳದಿದ್ದರೆ, ನೀವು ಚರ್ಚಿಸಲು ಬಯಸುವ ಕೆಲವು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ನೀವು ಹೊಂದಿರುವಿರಿ ಎಂದು ನೀವು ಅವರಿಗೆ/ಅವಳಿಗೆ
- ತಿಳಿಸಬಹುದು. ಸಂಸ್ಥೆಯನ್ನು ಅಧ್ಯಯನ ಮಾಡುವಾಗ ನೀವು ಮಾಡಿದ ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲು ಇದು ಸಮಯ.
- ಈ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಕೇಳಲು ಕೆಲವು ಉತ್ತಮ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳೆಂದರೆ:
 - o ಈ ಕೆಲಸದಲ್ಲಿ ಯಶಸ್ಸಿಗೆ ಪ್ರಮುಖ ಮಾನದಂಡಗಳೇನು ಎಂದು ನೀವು ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತೀರಿ?
 - o ನನ್ನ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಹೇಗೆ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ?
 - o ಪ್ರಗತಿಯ ಅವಕಾಶಗಳು ಯಾವುವು?
 - o ನೇಮಕಾತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ಮುಂದಿನ ಹಂತಗಳೇನು?
- ನೆನಪಿಡಿ, ಸಂಸ್ಥೆ ಜಾಲತಾಣದಲ್ಲಿ ಸುಲಭವಾಗಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಎಂದಿಗೂ ಕೇಳಬೇಡಿ.

ಸಲಹೆಗಳು

- ಒಳನೋಟವುಳ್ಳ ಮತ್ತು ತನಿಖೆಯ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಿ.
- ಸಂವಹನ ಮಾಡುವಾಗ, ನಗುವುದು, ಕಣ್ಣಿನ ಸಂಪರ್ಕವನ್ನು ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು ಸಕ್ರಿಯವಾಗಿ ಆಲಿಸುವುದು ಮತ್ತು ತಲೆಯಾಡಿಸುವಂತಹ ದೇಹ ಭಾಷೆಯ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ರೂಪಗಳನ್ನು ಬಳಸಿ. ಕುಣಿಯಬೇಡಿ, ಹತ್ತಿರದ ವಸ್ತುಗಳೊಂದಿಗೆ ಆಟವಾಡಿ, ಚಡಪಡಿಕೆ, ಚೂಯಿಂಗ್ ಗಮ್ ಅಥವಾ ಗೊಣಗಬೇಡಿ.

6.4.1: ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ವ್ಯಕ್ತಿ ಪರಿಚಯ ಸಿದ್ಧಪಡಿಸುವುದು: ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಹೇಗೆ ರಚಿಸುವುದು

ವ್ಯಕ್ತಿ ಪರಿಚಯವು ಅಭ್ಯರ್ಥಿಯ ಕೆಲಸದ ಅನುಭವ, ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿಮಾಡುವ ಔಪಚಾರಿಕ ದಾಖಲೆಯಾಗಿದೆ. ಉತ್ತಮ ವ್ಯಕ್ತಿ ಪರಿಚಯವು ಸಂಭಾವ್ಯ ಉದ್ಯೋಗದಾತರಿಗೆ ಅರ್ಜಿದಾರರನ್ನು ಸಂದರ್ಶಿಸಲು ಯೋಗ್ಯವಾಗಿದೆ ಎಂದು ನಂಬಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಅದಕ್ಕಾಗಿಯೇ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾದ ಪುನರಾರಂಭವನ್ನು ರಚಿಸುವುದು ಬಹಳ ಮುಖ್ಯ. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ವ್ಯಕ್ತಿ ಪರಿಚಯವನ್ನು ರಚಿಸಲು ಹಂತಗಳನ್ನು ನೋಡೋಣ

ಹಂತ 1: ವಿಳಾಸ ವಿಭಾಗವನ್ನು ಬರೆಯಿರಿ

ವಿಳಾಸ ವಿಭಾಗವು ನಿಮ್ಮ ವ್ಯಕ್ತಿ ಪರಿಚಯದ ಮೇಲ್ಭಾಗವನ್ನು ಆಕ್ರಮಿಸುತ್ತದೆ. ಇದು ನಿಮ್ಮ ಹೆಸರು, ವಿಳಾಸ, ಜಂಗಮವಾಣಿ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಮಿಂಚಂಚೆ ವಿಳಾಸದಂತಹ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ. ನಿಮ್ಮ ವ್ಯಕ್ತಿ ಪರಿಚಯದ ಉಳಿದ ಭಾಗದಿಂದ ಬೇರ್ಪಡಿಸಲು ವಿಭಾಗದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ದಪ್ಪ ರೇಖೆಯನ್ನು ಸೇರಿಸಿ.

ಉದಾಹರಣೆ:

ಜಾಸ್ಮಿನ್ ವ್ಯಾಟ್ಸ್

ಬ್ರೀಚ್ ಕ್ಯಾಂಡಿ, ಮುಂಬೈ - ಭಾರತ ಸಂಪರ್ಕ ಸಂಖ್ಯೆ: +912223678270

ಇಮೇಲ್: ಜಾಸ್ಮಿನ್ [.watts@gmail.com](mailto:watts@gmail.com)

ಹಂತ 2: ವಿವರ ಸಾರಾಂಶ ವಿಭಾಗವನ್ನು ಸೇರಿಸಿ

ನಿಮ್ಮ ವ್ಯಕ್ತಿ 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

- ಕಂಟೆಂಟ್ ರೈಟರ್ ಬರಹದ ಜಾಲತಾಣ ಪ್ರತಿಯಲ್ಲಿ 6 ವರ್ಷಗಳ ಅನುಭವವನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಸ್ಟ್ರಾಟ್‌ಕ್ಲೆಡ್ ವಿಶ್ವವಿದ್ಯಾಲಯದಿಂದ ಪದವಿ ಪಡೆದಿದ್ದಾರೆ.
- ಪ್ರಮುಖ ಪರಿಣತಿಯು ಇ-ಲರ್ನಿಂಗ್ ಕೋರ್ಸ್‌ಗಳಿಗೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ K-12 ವಿಭಾಗಕ್ಕೆ ವಿಷಯ ರಚನೆಯಲ್ಲಿದೆ.

ಹಂತ 3: ನಿಮ್ಮ ಶೈಕ್ಷಣಿಕ ಅರ್ಹತೆಗಳನ್ನು ಸೇರಿಸಿ

ನಿಮ್ಮ ಶೈಕ್ಷಣಿಕ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡುವಾಗ, ಮೊದಲು ನಿಮ್ಮ ಅತ್ಯುನ್ನತ ಪದವಿಯನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ. ನಂತರ ಅತ್ಯುನ್ನತ ಅರ್ಹತೆಯ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಎರಡನೇ ಅತ್ಯುನ್ನತ ಅರ್ಹತೆಯನ್ನು ಸೇರಿಸಿ ಮತ್ತು ಹೀಗೆ. ನಿಮ್ಮ ಶೈಕ್ಷಣಿಕ ಹಿನ್ನೆಲೆಯ ಸ್ಪಷ್ಟ ಮತ್ತು ನಿಖರವಾದ ಚಿತ್ರವನ್ನು ಒದಗಿಸಲು, ನೀವು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿದ ಪ್ರತಿ ಪದವಿ ಅಥವಾ ಪ್ರಮಾಣೀಕರಣಕ್ಕೆ ನಿಮ್ಮ ಸ್ಥಾನ, ಶ್ರೇಣಿ, ಶೇಕಡಾವಾರು ಅಥವಾ ಸಿ ಪಿಐ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವುದು ನಿರ್ಣಾಯಕವಾಗಿದೆ. ನೀವು ಯಾವುದೇ ಪ್ರಮಾಣೀಕರಣಗಳು ಮತ್ತು ತರಬೇತಿಗಳನ್ನು ಮಾಡಿದ್ದರೆ, ನೀವು ತರಬೇತಿಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಮಾಣಪತ್ರಗಳ ವಿಭಾಗವನ್ನು ಸೇರಿಸಬಹುದು

ನಿಮ್ಮ ಶೈಕ್ಷಣಿಕ ಅರ್ಹತೆಗಳ ವಿಭಾಗದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ

ಉದಾಹರಣೆ:

ಶೈಕ್ಷಣಿಕ ಅರ್ಹತೆಗಳು

- 8.8 CPI ಯೊಂದಿಗೆ ಕೊಲಂಬಿಯಾ ವಿಶ್ವವಿದ್ಯಾಲಯದಿಂದ ಅಂತರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ನಿರ್ವಹಣೆ ಮಾಸ್ಟರ್ (2007).
- ಬ್ಯಾಚುಲರ್ ಆಫ್ ಮ್ಯಾನೇಜ್‌ಮೆಂಟ್ ಸ್ಟಡೀಸ್ (2004) ಮುಂಬೈ ವಿಶ್ವವಿದ್ಯಾಲಯದಿಂದ 87% ಅಂಕಗಳೊಂದಿಗೆ.
- 91% ಅಂಕಗಳೊಂದಿಗೆ ಮಹಾರಾಷ್ಟ್ರ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಗಣಿತ, ಅಂಕಿಅಂಶಗಳೊಂದಿಗೆ 10+2 (2001).
- 93% ಅಂಕಗಳೊಂದಿಗೆ ಮಹಾರಾಷ್ಟ್ರ ಮಂಡಳಿಯಿಂದ ಪ್ರೌಢಶಾಲೆ (1999).

ಹಂತ 4: ನಿಮ್ಮ ತಾಂತ್ರಿಕ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ

ನಿಮ್ಮ ತಾಂತ್ರಿಕ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡುವಾಗ, ನೀವು ಹೆಚ್ಚು ವಿಶ್ವಾಸ ಹೊಂದಿರುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿ. ನಂತರ ನೀವು ಉತ್ತಮ ಆಜ್ಞೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರದ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಸೇರಿಸಿ. ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಕೌಶಲ್ಯವು ನಿಮ್ಮ ರೆಸ್ಯೂಮೆಗೆ ಅಪಾರ ಮೌಲ್ಯವನ್ನು ಸೇರಿಸುತ್ತದೆ ಎಂದು ನೀವು ಭಾವಿಸಿದರೆ, ಕೇವಲ ಒಂದು ಕೌಶಲ್ಯವನ್ನು ಸೇರಿಸುವುದು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹವಾಗಿದೆ. ನೀವು ಯಾವುದೇ ತಾಂತ್ರಿಕ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ, ನೀವು ಈ ಹಂತವನ್ನು ಬಿಟ್ಟುಬಿಡಬಹುದು.

ಉದಾಹರಣೆ:

ತಾಂತ್ರಿಕ ಕೌಶಲ್ಯ

- ಫ್ಲಾಶ್
- ಫೋಟೋಶಾಪ್

ಹಂತ 5: ನಿಮ್ಮ ಶೈಕ್ಷಣಿಕ ಯೋಜನೆಯ ಅನುಭವವನ್ನು ಸೇರಿಸಿ ನೀವು ಕೆಲಸ ಮಾಡಿದ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಮುಖ ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ. ಈ ವಿಭಾಗದಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸೇರಿಸಿ:

- ಯೋಜನೆಯ ಶೀರ್ಷಿಕೆ
- ಸಂಸ್ಥೆ
- ವೇದಿಕೆಯನ್ನು ಬಳಸಲಾಗಿದೆ
- ವಿವರಣೆ
- ಕೊಡುಗೆ

ಉದಾಹರಣೆ:

ಶೈಕ್ಷಣಿಕ ಯೋಜನೆಗಳು

ಯೋಜನೆಯ ಶೀರ್ಷಿಕೆ: ವಿಭಿನ್ನ ಸಂವಹನ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು

ಸಂಸ್ಥೆ: ಟ್ರಾ ಬ್ಲೂ ಸೊಲ್ಯೂಷನ್ಸ್

ವೇದಿಕೆ ಬಳಸಲಾಗಿದೆ: ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಿ

ಕೊಡುಗೆ: ವಿಷಯ ಬರವಣಿಗೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಫಿಕ್ ದೃಶ್ಯೀಕರಣ

ವಿವರಣೆ: ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಪ್ರೇರಣೆ ಮತ್ತು ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳಿಗಾಗಿ ಕಥಾ ಫಲಕದ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ.

ಹಂತ 6: ನಿಮ್ಮ ಸಾಮರ್ಥ್ಯಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ

ನಿಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಮುಖ ಸಾಮರ್ಥ್ಯಗಳನ್ನು ನೀವು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡುವ ಸ್ಥಳ ಇದು. ಈ ವಿಭಾಗವು ಬುಲೆಟ್ ಪಟ್ಟಿಯ ರೂಪದಲ್ಲಿರಬೇಕು. ಉದಾಹರಣೆ

- ಸಾಮರ್ಥ್ಯ
- ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಮೌಖಿಕ, ಲಿಖಿತ ಮತ್ತು ಪ್ರಸ್ತುತಿ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು.
- ಕ್ರಿಯೆ-ಆಧಾರಿತ ಮತ್ತು ಫಲಿತಾಂಶ-ಕೇಂದ್ರಿತ.
- ಉತ್ತಮ ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಣೆ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು.

ಹಂತ 7: ನಿಮ್ಮ ಪಠ್ಯೇತರ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ

ನೀವು ವೈವಿಧ್ಯಮಯ ಆಸಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದೀರಿ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಜೀವನವು ಶೈಕ್ಷಣಿಕಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನದನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ ಎಂದು ತೋರಿಸುವುದು ಬಹಳ ಮುಖ್ಯ. ನಿಮ್ಮ ಪಠ್ಯೇತರ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ಒಂದೇ ರೀತಿಯ ಶೈಕ್ಷಣಿಕ ಅಂಶಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಾಜೆಕ್ಟ್ ಅನುಭವಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಇತರ ಅಭ್ಯರ್ಥಿಗಳ ಮೇಲೆ ನಿಮಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಅಂಶವನ್ನು ನೀಡಬಹುದು. ಈ ವಿಭಾಗವು ಬುಲೆಟ್ ಪಟ್ಟಿಯ ರೂಪದಲ್ಲಿರಬೇಕು.

ಉದಾಹರಣೆ:

ಪಠ್ಯೇತರ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳು

- ಚರ್ಚಾ ಸ್ಪರ್ಧೆಯ ಸದಸ್ಯ
- ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಟೆನಿಸ್ ಆಡಿದ್ದಾರೆ
- ಅಖಿಲ ಭಾರತ ಒಂಟಿ ಸ್ಪರ್ಧೆ, 2010 ರಲ್ಲಿ ಪ್ರಥಮ ಬಹುಮಾನ.

ಹಂತ 8: ನಿಮ್ಮ ವೈಯಕ್ತಿಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಬರೆಯಿರಿ

ನಿಮ್ಮ ವ್ಯಕ್ತಿ ಪರಿಚಯದ ಕೊನೆಯ ವಿಭಾಗವು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು:

- ಹುಟ್ಟಿದ ದಿನ
- ಲಿಂಗ ಮತ್ತು ವೈವಾಹಿಕ ಸ್ಥಿತಿ
- ತಿಳಿದಿರುವ ಭಾಷೆಗಳು
- ರಾಷ್ಟ್ರೀಯತೆ

ಉದಾಹರಣೆ:

ವೈಯಕ್ತಿಕ ವಿವರಗಳು

ಹುಟ್ಟಿದ ದಿನ:	ಮೇ 25, 1981
ಲಿಂಗ ಮತ್ತು ವೈವಾಹಿಕ ಸ್ಥಿತಿ:	ಹೆಣ್ಣು, ಅವಿವಾಹಿತ
ರಾಷ್ಟ್ರೀಯತೆ:	ಭಾರತೀಯ
ತಿಳಿದಿರುವ ಭಾಷೆಗಳು	ಇಂಗ್ಲಿಷ್, ಹಿಂದಿ, ತಮಿಳು, ಫ್ರೆಂಚ್.

ಸಲಹೆಗಳು



- ನಿಮ್ಮ ವ್ಯಕ್ತಿ ಪರಿಚಯದ ಕಡತದ ಹೆಸರನ್ನು ಚಿಕ್ಕದಾಗಿ, ಸರಳವಾಗಿ ಮತ್ತು ಮಾಹಿತಿಯುಕ್ತವಾಗಿರಿಸಿ.
- ವ್ಯಕ್ತಿ ಪರಿಚಯವು ಅಚ್ಚುಕಟ್ಟಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಟೈಪಿಂಗ್ ದೋಷಗಳಿಂದ ಮುಕ್ತವಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
- ಯಾವಾಗಲೂ ಸರಳವಾದ ಬಿಳಿ ಕಾಗದದ ಮೇಲೆ ನಿಮ್ಮ ವ್ಯಕ್ತಿ ಪರಿಚಯವನ್ನು ರಚಿಸಿ.

ಸಂದರ್ಶನದಲ್ಲಿ ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಕೇಳುವ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು

ಪದೇ ಪದೇ ಕೇಳಲಾಗುವ ಕೆಲವು ಸಂದರ್ಶನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಅವುಗಳಿಗೆ ಹೇಗೆ ಉತ್ತರಿಸುವುದು ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಕೆಲವು ಉಪಯುಕ್ತ ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ನೋಡೋಣ.

ಪ್ರಶ್ನೆ1. ನಿಮ್ಮ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ವಲ್ಪ ಹೇಳಬಲ್ಲೀರಾ?

ಉತ್ತರಿಸಲು ಸಲಹೆಗಳು:

- ನಿಮ್ಮ ಪೂರ್ಣ ಉದ್ಯೋಗ ಅಥವಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಇತಿಹಾಸವನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಡಿ.
- ನೀವು ಹೆಚ್ಚು ಮೌಲ್ಯಯುತ ಮತ್ತು ಪ್ರಸ್ತುತವೆಂದು ಭಾವಿಸುವ 2-3 ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಅನುಭವಗಳನ್ನು ನೀಡಿ.
- ಆ ಅನುಭವಗಳು ನಿಮ್ಮನ್ನು ಈ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಪಾತ್ರಕ್ಕೆ ಹೇಗೆ ಪರಿಪೂರ್ಣರನ್ನಾಗಿಸಿದೆ ಎನ್ನುವುದರೊಂದಿಗೆ ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸಿ.

ಪ್ರಶ್ನೆ2. ಸ್ಥಾನದ ಬಗ್ಗೆ ನೀವು ಹೇಗೆ ಕೇಳಿದ್ದೀರಿ?

ಉತ್ತರಿಸಲು ಸಲಹೆಗಳು:

- ಕೆಲಸದ ಬಗ್ಗೆ ನೀವು ಹೇಗೆ ಕೇಳಿದ್ದೀರಿ ಎಂದು ಸಂದರ್ಶಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ - ಅದು ಸ್ನೇಹಿತರ ಮೂಲಕವೇ (ಸ್ನೇಹಿತನನ್ನು ಹೆಸರಿಸಿ), ಈವೆಂಟ್ ಅಥವಾ ಲೇಖನ (ಅವರನ್ನು ಹೆಸರಿಸಿ) ಅಥವಾ ಉದ್ಯೋಗ ಪೋರ್ಟಲ್ (ಯಾವುದನ್ನು ಹೇಳಿ).
- ಸ್ಥಾನದ ಬಗ್ಗೆ ನಿಮ್ಮನ್ನು ಪ್ರಚೋದಿಸುವ ಮತ್ತು ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಈ ಪಾತ್ರದ ಬಗ್ಗೆ ನಿಮ್ಮ ಗಮನ ಸೆಳೆದಿರುವುದನ್ನು ವಿವರಿಸಿ

ಪ್ರಶ್ನೆ3. ಸಂಸ್ಥೆಯ ಬಗ್ಗೆ ನಿಮಗೆ ಏನು ಗೊತ್ತು?

ಉತ್ತರಿಸಲು ಸಲಹೆಗಳು:

- ಸಂಸ್ಥೆಯ ನಮ್ಮ ಬಗ್ಗೆ ಪುಟವನ್ನು ಓದಬೇಡಿ.
- ಸಂಸ್ಥೆಯ ಗುರಿಗಳನ್ನು ನೀವು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಿದ್ದೀರಿ ಮತ್ತು ಕಾಳಜಿ ವಹಿಸುತ್ತೀರಿ ಎಂದು ತೋರಿಸಿ.
- ನೀವು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಧ್ಯೇಯ ಮತ್ತು ಮೌಲ್ಯಗಳನ್ನು ಏಕೆ ನಂಬುತ್ತೀರಿ ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.

ಪ್ರಶ್ನೆ4. ನಿಮಗೆ ಈ ಕೆಲಸ ಏಕೆ ಬೇಕು?

ಉತ್ತರಿಸಲು ಸಲಹೆಗಳು:

- ನೀವು ಕೆಲಸದ ಬಗ್ಗೆ ಉತ್ಸುಕರಾಗಿದ್ದೀರಿ ಎಂದು ತೋರಿಸಿ.
- ಪಾತ್ರವು ನಿಮಗೆ ಏಕೆ ಉತ್ತಮವಾಗಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ.
- ನೀವು ಸಂಸ್ಥೆಯನ್ನು ಏಕೆ ಪ್ರೀತಿಸುತ್ತೀರಿ ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.

ಪ್ರಶ್ನೆ5. 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 ಉತ್ತಮ ಫಿಟ್ ಆಗುತ್ತೀರಿ ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
- ಇತರ ಅಭ್ಯರ್ಥಿಗಳಿಗಿಂತ ನಿಮ್ಮನ್ನು ಏಕೆ ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.

ಪ್ರಶ್ನೆ6. 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.

ಪ್ರಶ್ನೆ 7. ನಿಮ್ಮ ದೌರ್ಬಲ್ಯಗಳೆಂದು ನೀವು ಏನು ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತೀರಿ?

ಉತ್ತರಿಸಲು ಸಲಹೆಗಳು:

- ನಿಮ್ಮ ಸ್ವಯಂ ಅರಿವು ಮತ್ತು ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆಯನ್ನು ಅಳೆಯುವುದು ಈ ಪ್ರಶ್ನೆಯ ಉದ್ದೇಶವಾಗಿದೆ.
- ನೀವು ಹೋರಾಡುತ್ತಿರುವ, ಆದರೆ ನೀವು ಸುಧಾರಿಸಲು ಕೆಲಸ ಮಾಡುತ್ತಿರುವ ಗುಣಲಕ್ಷಣದ ಉದಾಹರಣೆಯನ್ನು ನೀಡಿ.

ಪ್ರಶ್ನೆ 8. ನಿಮ್ಮ ಸಂಬಳದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳೇನು?

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 ಎಲ್ಲಿ ಮಲಗಿದ್ದೀರಿ ಎಂಬುದನ್ನು ಕಂಡುಹಿಡಿಯಿರಿ.
- ಹೊಂದಿಕೊಳ್ಳುವವರಾಗಿರಿ. ನಿಮ್ಮ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು ಮೌಲ್ಯಯುತವೆಂದು ನಿಮಗೆ ತಿಳಿದಿದೆ ಎಂದು ಸಂದರ್ಶಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ, ಆದರೆ ನೀವು ಕೆಲಸವನ್ನು ಬಯಸುತ್ತೀರಿ ಮತ್ತು ಮಾತುಕತೆ ನಡೆಸಲು ಸಿದ್ಧರಿದ್ದೀರಿ.

ಪ್ರಶ್ನೆ 9. ಕೆಲಸದ ಹೊರಗೆ ನೀವು ಏನು ಮಾಡಲು ಇಷ್ಟಪಡುತ್ತೀರಿ?

ಉತ್ತರಿಸಲು ಸಲಹೆಗಳು:

- ಈ ಪ್ರಶ್ನೆಯ ಉದ್ದೇಶವೆಂದರೆ ನೀವು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಸಂಸ್ಕೃತಿಯೊಂದಿಗೆ ಹೊಂದಿಕೊಳ್ಳುತ್ತೀರಾ ಎಂದು ನೋಡುವುದು.
- ಪ್ರಾಮಾಣಿಕರಾಗಿರಿ- - ನಿಮಗೆ ಆಸಕ್ತಿ ಮತ್ತು ಉತ್ತೇಜನ ನೀಡುವ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಹವ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ತೆರೆಯಿರಿ ಮತ್ತು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ

ಪ್ರಶ್ನೆ 10. ನೀವು ಪ್ರಾಣಿಯಾಗಿದ್ದರೆ, ನೀವು ಯಾರಾಗಲು ಬಯಸುತ್ತೀರಿ?

ಉತ್ತರಿಸಲು ಸಲಹೆಗಳು:

- ಈ ಪ್ರಶ್ನೆಯ ಉದ್ದೇಶವು ನಿವು ಸ್ವಂತವಾಗಿ ಮೇಲೆ ಯೋಚಿಸಲು ನಿಮಗೆ ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆಯೇ ಎಂದು ನೋಡುವುದು.
- ಯಾವುದೇ ತಪ್ಪು ಉತ್ತರವಿಲ್ಲ - ಆದರೆ ಉತ್ತಮ ಪ್ರಭಾವ ಬೀರಲು ನಿಮ್ಮ ಉತ್ತರದ ಮೂಲಕ ನಿಮ್ಮ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ಅಥವಾ ವ್ಯಕ್ತಿತ್ವದ ಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಹೊರತರಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಿ.

ಪ್ರಶ್ನೆ 11: ನಾವು ಉತ್ತಮವಾಗಿ ಅಥವಾ ವಿಭಿನ್ನವಾಗಿ ಏನು ಮಾಡಬಹುದು ಎಂದು ನೀವು ಯೋಚಿಸುತ್ತೀರಿ?

ಉತ್ತರಿಸಲು ಸಲಹೆಗಳು:

- ಈ ಪ್ರಶ್ನೆಯ ಉದ್ದೇಶವೆಂದರೆ ನೀವು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಕುರಿತು ನಿಮ್ಮ ಸಂಶೋಧನೆಯನ್ನು ಮಾಡಿದ್ದೀರಾ ಎಂದು ನೋಡುವುದು ಮತ್ತು ನೀವು ವಿಮರ್ಶಾತ್ಮಕವಾಗಿ ಯೋಚಿಸಬಹುದೇ ಮತ್ತು ಹೊಸ ಆಲೋಚನೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಬರಬಹುದೇ ಎಂದು ಪರೀಕ್ಷಿಸುವುದು.
- ಹೊಸ ಆಲೋಚನೆಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸಿ. ನಿಮ್ಮ ಆಸಕ್ತಿಗಳು ಮತ್ತು ಪರಿಣತಿಯು ಈ ಆಲೋಚನೆಗಳನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಲು ನಿಮಗೆ ಹೇಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ತೋರಿಸಿ.

ಪ್ರಶ್ನೆ 12: ನೀವು ನಮಗೆ ಯಾವುದೇ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದೀರಾ?

ಉತ್ತರಿಸಲು ಸಲಹೆಗಳು:

- ಸಂಸ್ಥೆಯ ಜಾಲತಾಣದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ತ್ವರಿತ ಆನ್‌ಲೈನ್ ಹುಡುಕಾಟದ ಮೂಲಕ ಉತ್ತರಗಳನ್ನು ಸುಲಭವಾಗಿ ಕಂಡುಹಿಡಿಯಬಹುದಾದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಬೇಡಿ.

ಸಲಹೆಗಳು



- ಉತ್ತರಿಸುವಾಗ ಪ್ರಾಮಾಣಿಕವಾಗಿ ಮತ್ತು ಆತ್ಮವಿಶ್ವಾಸದಿಂದಿರಿ.
- ನಿಮ್ಮ ಉತ್ತರಗಳನ್ನು ಹೆಚ್ಚು ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಿರುವಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮ ಹಿಂದಿನ ಅನುಭವಗಳ ಉದಾಹರಣೆಗಳನ್ನು ಬಳಸಿ.

6.4.3: ಕೆಲಸದ ಸಿದ್ಧತೆ - ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಪರಿಭಾಷೆಗಳು: ಮೂಲ ಕಾರ್ಯಗಳ ಪರಿಭಾಷೆ

ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಉದ್ಯೋಗಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಚೆನ್ನಾಗಿ ತಿಳಿದಿರಬೇಕು:

- ವಾರ್ಷಿಕ ರಜೆ: ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಉದ್ಯೋಗದಾತರು ನೀಡಿದ ವೇತನ ಸಹಿತ 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 ಅವನ/ಅವಳ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಒದಗಿಸುವ ಸಂಬಳ ಮತ್ತು ಪ್ರಯೋಜನಗಳ ಸಂಯೋಜನೆ.
- ಸರಿದೂಗಿಸುವ ಸಮಯ (ಕಾಂಪ್ ಟೈಮ್): ವೇತನಕ್ಕೆ ಬದಲಾಗಿ ಸಮಯ ಬಿಡುವು.
- ಗುತ್ತಿಗೆ ಉದ್ಯೋಗಿ: ಒಂದು ಸಂಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವ ಉದ್ಯೋಗಿ ಅವರು ಹೇಳಿದ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಮತ್ತೊಂದು ಸಂಸ್ಥೆಗೆ, ಯೋಜನೆ ಅಥವಾ ಸಮಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮಾರಾಟ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ.
- ಉದ್ಯೋಗದ ಒಪ್ಪಂದ: ವೇತನ ಅಥವಾ ಸಂಬಳಕ್ಕೆ ಬದಲಾಗಿ ಉದ್ಯೋಗಿಗೆ ಕೆಲಸವನ್ನು ನೀಡಿದಾಗ ಮತ್ತು ಉದ್ಯೋಗದಾತರಿಂದ ಮಾಡಿದ ಪ್ರಸ್ತಾಪವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದಾಗ, ಉದ್ಯೋಗದ ಒಪ್ಪಂದವು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿದೆ.
- ಕಾರ್ಪೊರೇಟ್ ಸಂಸ್ಕೃತಿ: ಸಂಸ್ಥೆಯ ಎಲ್ಲಾ ಸದಸ್ಯರು ಹಂಚಿಕೊಂಡ ನಂಬಿಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಮೌಲ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಒಂದು ಪೀಳಿಗೆಯ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಂದ ಮತ್ತೊಂದು ಪೀಳಿಗೆಗೆ ಹಂಚಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಪ್ರತಿ ಆಫರ್/ಪ್ರತಿ ಪ್ರಸ್ತಾಪ: ಸಂಸ್ಥೆಯು ನೀಡುವ ಸಂಬಳದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು ಸಂಭಾವ್ಯ ಅಭ್ಯರ್ಥಿಗಳು ಬಳಸುವ ಸಮಾಲೋಚನಾ ತಂತ್ರ.
- ಕವರ್ ಪತ್ರ: ಅಭ್ಯರ್ಥಿಯ ಪುನರಾರಂಭದ ಜೊತೆಯಲ್ಲಿರುವ ಪತ್ರ. ಇದು ಅಭ್ಯರ್ಥಿಯ ಪುನರಾರಂಭದಲ್ಲಿನ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಒತ್ತಿಹೇಳುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಕೆಲಸದ ಪಾತ್ರವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಅಭ್ಯರ್ಥಿಯ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಸಾಬೀತುಪಡಿಸುವ ನೈಜ ಉದಾಹರಣೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.
- ಪಠ್ಯಕ್ರಮ ವಿಚೀ (CV)/ರೆಸ್ಯೂಮೆ: ಅಭ್ಯರ್ಥಿಯ ಸಾಧನೆಗಳು, ಶೈಕ್ಷಣಿಕ ಹಿನ್ನೆಲೆ, ಕೆಲಸದ ಅನುಭವ, ಕೌಶಲ್ಯ ಮತ್ತು ಸಾಮರ್ಥ್ಯಗಳ ಸಾರಾಂಶ.
- ಇಳಿಮುಖ ಪತ್ರ: ಉದ್ಯೋಗದಾತರಿಗೆ ಉದ್ಯೋಗಿಯೊಬ್ಬರು ಕಳುಹಿಸುವ ಪತ್ರ, ಉದ್ಯೋಗದಾತರು ಉದ್ಯೋಗಿಗೆ ನೀಡಿದ ಉದ್ಯೋಗದ ಪ್ರಸ್ತಾಪವನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸುತ್ತಾರೆ.
- ಕಡಿತಗಳು: ನೌಕರನ ವೇತನದಿಂದ ಕಳೆಯಲಾದ ಮೊತ್ತಗಳು ಮತ್ತು ಉದ್ಯೋಗಿಯ ವೇತನ ಚೀಟಿಯಲ್ಲಿ ಪಟ್ಟಿಮಾಡಲಾಗಿದೆ.
- ತಾರತಮ್ಯ: ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ಇನ್ನೊಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯಂತೆ ಅನುಕೂಲಕರವಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಿದ ಕ್ರಿಯೆ.
- ಉದ್ಯೋಗಿ: ಪಾವತಿಗೆ ಬದಲಾಗಿ ಇನ್ನೊಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವ ವ್ಯಕ್ತಿ.
- ಉದ್ಯೋಗಿ ತರಬೇತಿ: ಉದ್ಯೋಗದಾತರ ಪ್ರಯೋಜನಕ್ಕಾಗಿ ಉದ್ಯೋಗಿಗೆ 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 ಪುನರಾರಂಭವನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಿದ ನಂತರ ಸಂಭಾವ್ಯ ಉದ್ಯೋಗದಾತರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುವ ಕ್ರಿಯೆ.
- ಸ್ವತಂತ್ರ/ಸಮಾಲೋಚಕ/ಸ್ವತಂತ್ರ ಗುತ್ತಿಗೆದಾರ: ತನಗಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವ ವ್ಯಕ್ತಿ ಮತ್ತು ವಿವಿಧ ಉದ್ಯೋಗದಾತರೊಂದಿಗೆ ತಾತ್ಕಾಲಿಕ ಉದ್ಯೋಗಗಳು ಮತ್ತು ಯೋಜನೆಗಳಿಗೆ ಪಿಚ್ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ.
- ರಜೆ: ಕೆಲಸದಿಂದ ಪಾವತಿಸಿದ ಸಮಯ-ವಿರಾಮ.
- ಗಂಟೆಯ ದರ: 60 ನಿಮಿಷಗಳ ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಪಾವತಿಸಿದ ಸಂಬಳ ಅಥವಾ ವೇತನದ ಮೊತ್ತ.

- **ಶಿಷ್ಯವೃತ್ತಿ:** ಉದ್ಯೋಗದಾತರ ಸಂಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ನಿಗದಿತ, ಸೀಮಿತ ಅವಧಿಯವರೆಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡಲು ತರಬೇತಿ ನೀಡುವುದು ಮತ್ತು ಸಂಭಾವ್ಯ ಉದ್ಯೋಗಿಗೆ ಉದ್ಯೋಗದಾತರು ನೀಡುವ ಉದ್ಯೋಗಾವಕಾಶ.
- **ಸಂದರ್ಶನ:** ಸಂಭಾವ್ಯ ಉದ್ಯೋಗಿ ಮತ್ತು ಉದ್ಯೋಗದಾತರ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯ ನಡುವಿನ ಸಂಭಾಷಣೆ, ಸಂಭಾವ್ಯ ಉದ್ಯೋಗಿಯನ್ನು ನೇಮಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕೆಂದು ನಿರ್ಧರಿಸಲು.
- **ಉದ್ಯೋಗ ಅರ್ಜಿ:** ಅಭ್ಯರ್ಥಿಯ ಹೆಸರು, ವಿಳಾಸ, ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು ಮತ್ತು ಕೆಲಸದ ಅನುಭವದಂತಹ ಅಭ್ಯರ್ಥಿಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕೇಳುವ ಅರ್ಜಿ.ಅಭ್ಯರ್ಥಿಯು ಉದ್ಯೋಗ ಅರ್ಜಿಯನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುವ ಉದ್ದೇಶವು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಂಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಲು ಅಭ್ಯರ್ಥಿಯ ಆಸಕ್ತಿಯನ್ನು ತೋರಿಸುವುದು.
- **ಉದ್ಯೋಗದ ಪ್ರಸ್ತಾಪ:** ಸಂಭಾವ್ಯ ಉದ್ಯೋಗಿಗೆ ಉದ್ಯೋಗದಾತರಿಂದ ಉದ್ಯೋಗದ ಪ್ರಸ್ತಾಪ.
- **ಉದ್ಯೋಗ ಹುಡುಕಾಟ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮ:** ಉದ್ಯೋಗ ಲಸಿಕೆಗಳ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದಲ್ಲಿ ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಲಾದ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಉದ್ಯೋಗಾವಕಾಶಗಳನ್ನು ಹುಡುಕಲು ಅಭ್ಯರ್ಥಿಗಳನ್ನು ತಯಾರಿ ಮಾಡುವುದು.
- **ಲೇ ಆಫ್:** ಉದ್ಯೋಗದಾತನು ಆ ಉದ್ಯೋಗಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಕೆಲಸವನ್ನು ಹೊಂದಿಲ್ಲದ ಕಾರಣ, ಉದ್ಯೋಗಿ ತನ್ನ ಅಥವಾ ಅವಳ ಕೆಲಸದಿಂದ ತಾತ್ಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಕೈಬಿಟ್ಟಾಗ 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 ದೃಢೀಕರಿಸುವುದು, ಹಾಗೆಯೇ ಪ್ರಸ್ತಾಪದ ಷರತ್ತುಗಳು.
- **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 ಕೊಡುಗೆ, ಇದು ಆರಂಭಿಕ ದಿನಾಂಕ, ಸಂಬಳ, ಕೆಲಸದ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳು ಮುಂತಾದವು ನೀಡಲಾಗುವ ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪ್ರಮುಖ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.
- **ಮುಕ್ತ ಒಪ್ಪಂದ:** ಉದ್ಯೋಗದಾತ ಅಥವಾ ಉದ್ಯೋಗಿ ಅದನ್ನು ಕೊನೆಗೊಳಿಸುವವರೆಗೂ ಮುಂದುವರೆಯುವ ಉದ್ಯೋಗದ ಒಪ್ಪಂದ.
- **ಅತಿಯಾದ ಅರ್ಹತೆ:** ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಹೊಂದಿಕೆಯಾಗದ ವ್ಯಕ್ತಿ, ಏಕೆಂದರೆ ಅವನು ಅಥವಾ ಅವಳು ಹಲವಾರು ವರ್ಷಗಳ ಕೆಲಸದ ಅನುಭವವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ, ಅಥವಾ ಉದ್ಯೋಗಕ್ಕೆ 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.
- **ಪಿತ್ತೃತ್ವ ರಜೆ:** ಇತ್ತೀಚೆಗೆ ತಂದೆಯಾದ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ರಜೆ ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- **ನೇಮಕಾತಿದಾರರು/ಹೆಡ್‌ಹಂಟರ್‌ಗಳು/ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ಹುಡುಕಾಟ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು:** ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸ್ಥಾನಗಳನ್ನು ತುಂಬಲು ಜನರನ್ನು ಹುಡುಕಲು ಉದ್ಯೋಗದಾತರಿಂದ ಪಾವತಿಸಲ್ಪಡುವ ವೃತ್ತಿಪರರು.
- **ರಾಜೀನಾಮೆ/ರಾಜೀನಾಮೆಗಳು:** ಉದ್ಯೋಗಿಯು ತನ್ನ ಉದ್ಯೋಗದಾತರಿಗೆ ಅವನು ಅಥವಾ ಅವಳು ತನ್ನ ಕೆಲಸವನ್ನು ತೊರೆಯುತ್ತಿರುವುದಾಗಿ ಔಪಚಾರಿಕವಾಗಿ ತಿಳಿಸಿದಾಗ.
- **ಸ್ವಯಂ ಉದ್ಯೋಗಿ:** ತನ್ನ ಸ್ವಂತ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಮತ್ತು ಉದ್ಯೋಗಿಯ ಸಾಮರ್ಥ್ಯದಲ್ಲಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡದ ವ್ಯಕ್ತಿ.
- **ವೇಳಾಚೀಟಿ:** ಉದ್ಯೋಗಿಯೊಬ್ಬರು ಉದ್ಯೋಗದಾತರಿಗೆ ಸಲ್ಲಿಸುವ ಅರ್ಜಿ, ಇದು ಉದ್ಯೋಗಿ ಪ್ರತಿದಿನ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವ ಗಂಟೆಗಳ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

6.5 ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮವನ್ನು ನಮೂದಿಸುವುದು

ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು



ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳುವರು:

1. ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಚರ್ಚಿಸಿ.
2. ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.
3. ಒಬ್ಬ ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿಯ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
4. ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ಉದ್ಯಮಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
5. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ನಾಯಕನ ಗುಣಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.
6. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ನಾಯಕತ್ವದ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.
7. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ತಂಡದ ಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.
8. ಆಲಿಸುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.
9. ಆಲಿಸುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂದು ಚರ್ಚಿಸಿ.
10. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಆಲಿಸುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂದು ಚರ್ಚಿಸಿ.
11. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಮಾತನಾಡುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.
12. ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಪರಿಹರಿಸಬೇಕೆಂದು ಚರ್ಚಿಸಿ.
13. ಪ್ರಮುಖ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.
14. ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ಣಯಿಸುವ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.
15. ಸಮಾಲೋಚನೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.
16. ಹೇಗೆ ಮಾತುಕತೆ ನಡೆಸಬೇಕೆಂದು ಚರ್ಚಿಸಿ.
17. ಹೊಸ ವ್ಯಾಪಾರ ಅವಕಾಶಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂದು ಚರ್ಚಿಸಿ.
18. ನಿಮ್ಮ ವ್ಯಾಪಾರದಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಪಾರ ಅವಕಾಶಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂದು ಚರ್ಚಿಸಿ.
19. ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿ ಅರ್ಥವನ್ನು ನಮೂದಿಸಿ.
20. ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ಉದ್ಯಮಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
21. ಉದ್ಯಮಿಗಳ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.
22. ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿ ಯಶಸ್ಸಿನ ಕಥೆಗಳನ್ನು ನೆನಪಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
23. ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಚರ್ಚಿಸಿ.
24. ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮ ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
25. ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮ ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಸರ್ಕಾರದ ಪಾತ್ರವನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.

6.5.1 ಪರಿಕಲ್ಪನೆಯ ಪರಿಚಯ, (ಉದ್ಯಮಿಗಳ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳು, ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ಪ್ರಕಾರಗಳು / ಪ್ರಕಾರಗಳ ಉದ್ಯಮಗಳು): ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿಗಳು ಮತ್ತು ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆ

ಎಷ್ಟೇ ಅಪಾಯವಿದ್ದರೂ ಉದ್ಯಮವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲು ನಿರ್ಧರಿಸುವ ಯಾರಾದರೂ ಉದ್ಯಮಿ. ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿಗಳು ತಮ್ಮದೇ ಆದ ಪ್ರಾರಂಭವನ್ನು ನಡೆಸುತ್ತಾರೆ, ಹಣಕಾಸಿನ ಅಪಾಯಗಳ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಯಶಸ್ಸನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಸೃಜನಶೀಲತೆ, ನಾವೀನ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಸ್ವಯಂ ಪ್ರೇರಣೆಯ ವಿಶಾಲವಾದ ಮೀಸಲುಗಳನ್ನು ಬಳಸುತ್ತಾರೆ. ಅವರು ದೊಡ್ಡ ಕನಸು ಕಾಣುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ತಮ್ಮ ಕಲ್ಪನೆಯನ್ನು ಕಾರ್ಯಸಾಧ್ಯವಾದ ಕೊಡುಗೆಯಾಗಿ ಪರಿವರ್ತಿಸಲು ಏನು ಬೇಕಾದರೂ ಮಾಡಲು ನಿರ್ಧರಿಸುತ್ತಾರೆ. ಉದ್ಯಮವನ್ನು ರಚಿಸುವುದು ಉದ್ಯಮಿಗಳ ಗುರಿಯಾಗಿದೆ. ಈ ಉದ್ಯಮವನ್ನು ರಚಿಸುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆ ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ

ಕೆಳಗಿನ ಕಾರಣಗಳಿಗಾಗಿ ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆ ಬಹಳ ಮುಖ್ಯ:

1. ಇದು ಹೊಸ ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ರಚನೆಗೆ ಕಾರಣವಾಗುತ್ತದೆ.
2. ಇದು ಮಾರುಕಟ್ಟೆಗೆ ಸೃಜನಶೀಲತೆಯನ್ನು ತರುತ್ತದೆ.
3. ಇದು ಸುಧಾರಿತ ಜೀವನ ಮಟ್ಟಕ್ಕೆ ಕಾರಣವಾಗುತ್ತದೆ.
4. ಇದು ದೇಶದ ಆರ್ಥಿಕತೆಯನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

ಉದ್ಯಮಿಗಳ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳು

ಎಲ್ಲಾ ಯಶಸ್ವಿ ಉದ್ಯಮಿಗಳು ಸಾಮಾನ್ಯವಾದ ಕೆಲವು ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ.

ಅವರೆಲ್ಲರೂ:

- ಅವರ ಕೆಲಸದ ಬಗ್ಗೆ ಅತ್ಯಂತ ಉತ್ಸಾಹ.
- ತಮ್ಮಲ್ಲಿ ಆತ್ಮವಿಶ್ವಾಸ.
- ಶಿಸ್ತುಬದ್ಧ ಮತ್ತು ಸಮರ್ಪಿತ.
- ಪ್ರೇರಿತ ಮತ್ತು ಚಾಲಿತ.
- ಹೆಚ್ಚು ಸೃಜನಶೀಲ.
- ದಾರ್ಶನಿಕರು.
- ಮುಕ್ತ ಮನಸ್ಸಿನವರು.
- ನಿರ್ಣಾಯಕ.

ಉದ್ಯಮಿಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರವೃತ್ತಿಗಳನ್ನು ಸಹ ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ.

- ಹೆಚ್ಚಿನ ಅಪಾಯ ಸಹಿಷ್ಣುತೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರಿ.
- ಎಲ್ಲವನ್ನೂ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಯೋಚಿಸಿ.
- ಅವರ ಹಣವನ್ನು ಬುದ್ಧಿವಂತಿಕೆಯಿಂದ ನಿರ್ವಹಿಸಿ.
- ಅವರ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಅವರ ಆದ್ಯತೆಯನ್ನಾಗಿ ಮಾಡಿ.
- ಅವರ ಕೊಡುಗೆ ಮತ್ತು ಅವರ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯನ್ನು ವಿವರವಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ.
- ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗ ತಜ್ಞರಿಂದ ಸಲಹೆ ಪಡೆಯಿರಿ.
- ಅವರ ನಷ್ಟವನ್ನು ಯಾವಾಗ ಕಡಿತಗೊಳಿಸಬೇಕೆಂದು ತಿಳಿಯಿರಿ.

ಪ್ರಸಿದ್ಧ ಉದ್ಯಮಿಗಳ ಉದಾಹರಣೆಗಳು

- ಬಿಲ್ ಗೇಟ್ಸ್ (ಮೈಕ್ರೋಸಾಫ್ಟ್ ಆಫೀಸ್ ಸಂಸ್ಥಾಪಕ).
- ಸ್ಟೀವ್ ಜಾಬ್ಸ್ (ಐಫೋನ್ ಸಂಸ್ಥಾಪಕ).
- ಮಾರ್ಕ್ ಜುಕರ್‌ಬರ್ಗ್ (ಫೇಸ್‌ಬುಕ್ ಸಂಸ್ಥಾಪಕ).
- ಪೀರ್ ಒಮಿಡ್ಯಾರ್(ಇ ಬೇ ಸ್ಥಾಪಕ).

ಉದ್ಯಮಿಗಳ ವಿಧಗಳು

ಭಾರತದಲ್ಲಿ ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿಯಾಗಿ, ನೀವು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಉದ್ಯಮಗಳನ್ನು ಹೊಂದಬಹುದು ಮತ್ತು ನಡೆಸಬಹುದು: ಏಕಮಾತ್ರ ಮಾಲೀಕತ್ವ

ಏಕಮಾತ್ರ ಮಾಲೀಕತ್ವದಲ್ಲಿ, ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಉದ್ಯಮವನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದಾನೆ, ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಾನೆ ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಿಸುತ್ತಾನೆ. ಈ ರೀತಿಯ ವ್ಯವಹಾರವು ಕಾನೂನು ಔಪಚಾರಿಕತೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ರೂಪಿಸಲು ಸುಲಭವಾಗಿದೆ. ವ್ಯಾಪಾರ ಮತ್ತು ಮಾಲೀಕರಿಗೆ ಪ್ರತ್ಯೇಕ ಕಾನೂನು ಅಸ್ತಿತ್ವವಿಲ್ಲ. ಎಲ್ಲಾ ನಷ್ಟಗಳಂತೆ ಎಲ್ಲಾ ಲಾಭವು ಮಾಲೀಕರಿಗೆ ಸೇರಿದೆ- ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿಯ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ ಅಪರಿಮಿತವಾಗಿದೆ.

ಪಾಲುದಾರಿಕೆ

ಪಾಲುದಾರಿಕೆ ಸಂಸ್ಥೆಯನ್ನು ಎರಡು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಜನರು ರಚಿಸುತ್ತಾರೆ. ಉದ್ಯಮದ ಮಾಲೀಕರನ್ನು ಪಾಲುದಾರರು ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ. ಪಾಲುದಾರಿಕೆ ಪತ್ರವನ್ನು 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 ಹುಚ್ಚುತನಕ್ಕೆ ಒಳಗಾದಾಗ ಅದನ್ನು ಕರಗಿಸಬೇಕು.

ಸೀಮಿತ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ ಪಾಲುದಾರಿಕೆ (ಎಲ್.ಎಲ್.ಪಿ)

ಸೀಮಿತ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ ಪಾಲುದಾರಿಕೆ ಅಥವಾ ಎಲ್.ಎಲ್.ಪಿ.ಯಲ್ಲಿ, ಸಂಸ್ಥೆಯ ಪಾಲುದಾರರು ಶಾಶ್ವತ ಅಸ್ತಿತ್ವವನ್ನು ಮತ್ತು ಸೀಮಿತ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯ ಪ್ರಯೋಜನವನ್ನು ಆನಂದಿಸುತ್ತಾರೆ. ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಪಾಲುದಾರನ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯು ಎಲ್.ಎಲ್.ಪಿ.ಗೆ ಅವರು ಒಪ್ಪಿದ ಕೊಡುಗೆಗೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿದೆ. ಪಾಲುದಾರಿಕೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಪಾಲುದಾರರು ಪ್ರತ್ಯೇಕ ಕಾನೂನು ಅಸ್ತಿತ್ವವನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ.

ಸಲಹೆಗಳು



- ಇತರರ ವೈಫಲ್ಯಗಳಿಂದ ಕಲಿಯಿರಿ.
- ಇದು ನಿಮಗೆ ಬೇಕಾಗಿರುವುದು ಎಂದು ಖಚಿತವಾಗಿರಿ.
- ನಿಮ್ಮ ಕಲ್ಪನೆಗೆ ಲಗತ್ತಿಸಲು ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಹುಡುಕುವ ಬದಲು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಹುಡುಕಿ.

6.5.2 ನಾಯಕತ್ವ ಮತ್ತು ತಂಡದ ಕೆಲಸ: ನಾಯಕತ್ವ ಮತ್ತು ನಾಯಕರು

ನಾಯಕತ್ವ ಎಂದರೆ ಇತರರು ಅನುಸರಿಸಲು ಮಾದರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವುದು. ಉತ್ತಮ ಉದಾಹರಣೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವುದು ಎಂದರೆ ನೀವು ಮಾಡಲು ಬಯಸಿದ ಕೆಲಸವನ್ನು ಮಾಡಲು ಯಾರನ್ನಾದರೂ ಕೇಳಬೇಡಿ. ನಾಯಕತ್ವವು ತಂಡವಾಗಿ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯಾಗಿ ಗೆಲ್ಲಲು ಏನು ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ಕಂಡುಹಿಡಿಯುವುದು.

ನಾಯಕರು ಸರಿಯಾದ ಕೆಲಸಗಳನ್ನು ಮಾಡುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ನಂಬುತ್ತಾರೆ. ಅವರು ಸರಿಯಾದ ಕೆಲಸಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಇತರರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ನಂಬುತ್ತಾರೆ. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ನಾಯಕ ಯಾರೆಂದರೆ:

- ಭವಿಷ್ಯದ ಸ್ಪೂರ್ತಿದಾಯಕ ದೃಷ್ಟಿಯನ್ನು ರಚಿಸುತ್ತಾರೆ.
- ಆ ದೃಷ್ಟಿಯನ್ನು ಮುಂದುವರಿಸಲು ಅವರ ತಂಡವನ್ನು ಪ್ರೇರೇಪಿಸುತ್ತಾರೆ.

ಎಲ್ಲಾ ಉದ್ಯಮಿಗಳಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ನಾಯಕತ್ವದ ಗುಣಗಳು

ಉಸ್ತುವಾರಿ ಉದ್ಯಮಿ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ನಾಯಕತ್ವ ಗುಣಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ ಮಾತ್ರ ಯಶಸ್ವಿ ಉದ್ಯಮವನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸುವುದು ಸಾಧ್ಯ. ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿ ಹೊಂದಿರಬೇಕಾದ ಕೆಲವು ನಿರ್ಣಾಯಕ ನಾಯಕತ್ವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು:

1. **ವ್ಯಾಪಕಾರಿಕತೆ:** ಇದರರ್ಥ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಮತ್ತು ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಲು ಎಲ್ಲಾ ಅಡೆತಡೆಗಳು ಮತ್ತು ಸವಾಲುಗಳನ್ನು ಎತ್ತಿ ತೋರಿಸುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ.
2. **ನಮ್ರತೆ:** ಇದರರ್ಥ ಆಗಾಗ್ಗೆ ಮತ್ತು ಮುಂಚೆಯೇ ತಪ್ಪುಗಳನ್ನು ಒಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳುವುದು, ನಿಮ್ಮ ಕ್ರಿಯೆಗಳ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ತಪ್ಪುಗಳನ್ನು ಜಯಿಸಲು ಸವಾಲುಗಳಾಗಿ ನೋಡಬೇಕು, ದೂಷಿಸಲು ಅವಕಾಶ ಕೊಡಬಾರದು.
3. **ಹೊಂದಿಕೊಳ್ಳುವಿಕೆ:** ಒಬ್ಬ ಉತ್ತಮ ನಾಯಕನಿಗೆ ಬಹಳ ಸುಲಭವಾಗಿ ಹೊಂದಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಮತ್ತು ಬದಲಾವಣೆಗೆ ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಹೊಂದಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಬಹಳ ಮುಖ್ಯ. ಇದು ಯಾವಾಗ ಹೊಂದಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಯಾವಾಗ ಮಾಡಬಾರದು ಎಂದು ತಿಳಿಯುವುದು ಅಷ್ಟೇ ನಿರ್ಣಾಯಕವಾಗಿದೆ.
4. **ದೃಢೀಕರಣ:** ಇದರರ್ಥ ನಿಮ್ಮ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ದೌರ್ಬಲ್ಯ ಎರಡನ್ನೂ ತೋರಿಸುವುದು. ಇದರರ್ಥ ನೀವು ಮನುಷ್ಯರಾಗಿರುವುದು ಮತ್ತು ನೀವು ಮನುಷ್ಯರು ಎಂದು ಇತರರಿಗೆ ತೋರಿಸುವುದು.
5. **ಮರುಶೋಧನೆ:** ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗ ನಿಮ್ಮ ನಾಯಕತ್ವ ಶೈಲಿಯನ್ನು ದಣಿವಾರಿಸು ಮಾಡುವುದು ಅಥವಾ ಬದಲಾಯಿಸುವುದು ಎಂದರ್ಥ. ಇದನ್ನು ಮಾಡಲು, ನಿಮ್ಮ ನಾಯಕತ್ವದ ಅಂತರವು ಎಲ್ಲಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳುವುದು ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಮುಚ್ಚಲು ಯಾವ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು ಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಕಂಡುಹಿಡಿಯುವುದು ಮುಖ್ಯವಾಗಿದೆ.
6. **ಚಾಗ್ಗತಿ:** ಇದರರ್ಥ ಇತರರು ನಿಮ್ಮನ್ನು ಹೇಗೆ ವೀಕ್ಷಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಸಮಯವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು. ನಿಮ್ಮ ಉಪಸ್ಥಿತಿಯು ನಿಮ್ಮ ಸುತ್ತಲಿರುವವರ ಮೇಲೆ ಹೇಗೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಎಂದರ್ಥ.

ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ನಾಯಕತ್ವದ ಪ್ರಯೋಜನಗಳು

ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ನಾಯಕತ್ವವು ಹಲವಾರು ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಶ್ರೇಷ್ಠ ನಾಯಕತ್ವವು ನಾಯಕನನ್ನು ಯಶಸ್ವಿಯಾಗಿ ಮುನ್ನಡೆಸುತ್ತದೆ:

- ತಂಡದ ಸದಸ್ಯರ ನಿಷ್ಠೆ ಮತ್ತು ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ಗಳಿಸುವುದು.
- ಸಂಸ್ಥೆಯ ಗುರಿಗಳು ಮತ್ತು ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸುವ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಲು ತಂಡವನ್ನು ಪ್ರೇರೇಪಿಸುವುದು.
- ನೈತಿಕತೆಯನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸುವುದು ಮತ್ತು ತಂಡದ ಸದಸ್ಯರಲ್ಲಿ ಆತ್ಮವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ತುಂಬುವುದು.
- ತಂಡದ ಸದಸ್ಯರ ನಡುವೆ ಪರಸ್ಪರ ತಿಳುವಳಿಕೆ ಮತ್ತು ತಂಡದ ಮನೋಭಾವವನ್ನು ಬೆಳೆಸುವುದು.
- ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗೆ ಹೊಂದಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಗತ್ಯವಿರುವಾಗ ಬದಲಾಯಿಸುವ ಅಗತ್ಯತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ತಂಡದ ಸದಸ್ಯರಿಗೆ ಮನವರಿಕೆ ಮಾಡುವುದು.

ತಂಡದ ಕೆಲಸ ಮತ್ತು ತಂಡಗಳು

ಒಂದು ಸಾಮಾನ್ಯ ಗುರಿಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಜನರು ತಮ್ಮ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಸಂಯೋಜಿಸಿದಾಗ ತಂಡದ ಕೆಲಸವು ಸಂಭವಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ಸಾಮಾನ್ಯ ಗುರಿಯನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಒಟ್ಟಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಂದ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ತಂಡಗಳನ್ನು ರಚಿಸಲಾಗಿದೆ. ಅಂತಿಮ ಫಲಿತಾಂಶಕ್ಕಾಗಿ ತಮ್ಮನ್ನು ತಾವು ಜವಾಬ್ದಾರಾಗಿರುವ ತಂಡವು ಶ್ರೇಷ್ಠ ತಂಡವಾಗಿದೆ.

ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯ ಯಶಸ್ಸಿನಲ್ಲಿ ತಂಡದ ಕೆಲಸದ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ

ಉದ್ಯಮಶೀಲ ನಾಯಕನಿಗೆ, ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ತಂಡವನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸುವುದು ಸಾಹಸದ ಯಶಸ್ಸಿಗೆ ನಿರ್ಣಾಯಕವಾಗಿದೆ. ಒಬ್ಬ ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿ ತಾನು ನಿರ್ಮಿಸುವ ತಂಡವು ಕೆಲವು ನಿರ್ಣಾಯಕ ಗುಣಗಳು, ಲಕ್ಷಣಗಳು ಮತ್ತು ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ ಎಂದು ವಿಚಿತ್ರಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ತಂಡವು ಇದರಲ್ಲಿ ಒಂದಾಗಿದೆ:

1. **ಉದ್ದೇಶದ ಏಕತೆ:** ತಂಡದ ಎಲ್ಲಾ ಸದಸ್ಯರು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ತಂಡದ ಉದ್ದೇಶ, ದೃಷ್ಟಿ ಮತ್ತು ಗುರಿಗಳಿಗೆ ಸಮಾನವಾಗಿ ಬದ್ಧರಾಗಿರಬೇಕು.
2. **ಉತ್ತಮ ಸಂವಹನ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು:** ತಂಡದ ಸದಸ್ಯರು ತಮ್ಮ ಕಳವಳಗಳನ್ನು ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಲು, ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಲು ಮತ್ತು ಸಂಕೀರ್ಣ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ತಿಳಿಸಲು ರೇಖಾಚಿತ್ರಗಳು ಮತ್ತು ಸಂದೇಶಗಳನ್ನು ಬಳಸುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು.
3. **ಸಹಯೋಗ ಮಾಡುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ:** ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಸದಸ್ಯರು ಹೊಸ ಆಲೋಚನೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ನಿಯಮಿತ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನೀಡಲು ಅರ್ಹರಾಗಿರಬೇಕು.
4. **ಉಪಕ್ರಮ:** ತಂಡವು ಪೂರ್ವಭಾವಿ 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 ಪ್ರಗತಿಯನ್ನು ಅಳೆಯಲು ಮತ್ತು ಆರ್.ಓ.ಐ ಅನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವುದು.

ಸಲಹೆಗಳು



- ನಿಮ್ಮ ಮೂಲ ಕಲ್ಪನೆಗೆ ಹೆಚ್ಚು ಲಗತ್ತಿಸಬೇಡಿ. ಅದನ್ನು ವಿಕಸನಗೊಳಿಸಲು ಮತ್ತು ಬದಲಾಯಿಸಲು ಅನುಮತಿಸಿ.
- ನಿಮ್ಮ ದೌರ್ಬಲ್ಯಗಳನ್ನು ಅರಿತುಕೊಳ್ಳಿ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಕೊರತೆಗಳಿಗೆ ಪೂರಕವಾಗಿರುವ ತಂಡವನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸಿ.
- ಸರಿಯಾದ ಜನರನ್ನು ನೇಮಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಸಾಕಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ನಿಮ್ಮ ಅತ್ಯಂತ ಪ್ರತಿಭಾವಂತ ಜನರನ್ನು ಪ್ರೇರೇಪಿಸುವಂತೆ ನೀವು ಉತ್ತೇಜಿಸಬೇಕು ಅಥವಾ ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಬೇಕು.
- ನಿಮ್ಮ ತಂಡದ ಗೌರವವನ್ನು ಗಳಿಸಿ.

6.5.3: ಸಂವಹನ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು: ಆಲಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಮಾತನಾಡುವುದು: ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಆಲಿಸುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ

ಆಲಿಸುವಿಕೆಯು ಸಂವಹನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ಸಂದೇಶಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವಾಗಿದೆ. 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 ಭಾಷಣಕಾರ ಅವರ 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 ನಿಲ್ಲಿಸು.
- ಅಡ್ಡಿಪಡಿಸುವುದನ್ನು ನಿಲ್ಲಿಸಿ.
- ಏನು ಹೇಳಲಾಗುತ್ತಿದೆ ಎಂಬುದರ ಮೇಲೆ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಗಮನಹರಿಸಿ.
- ನಮಸ್ಕರಿಸಿ ಮತ್ತು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸುವ ಪದಗಳು ಮತ್ತು ಸನ್ನೆಗಳನ್ನು ಬಳಸಿ.
- ಮುಕ್ತ ಮನಸ್ಸಿನವರಾಗಿರಿ.
- ಭಾಷಣಕಾರ ದೃಷ್ಟಿಕೋನದ ಬಗ್ಗೆ ಯೋಚಿಸಿ.
- ತುಂಬಾ ತಾಳ್ಮೆಯಿಂದಿರಿ.
- ಬಳಸಲಾಗುತ್ತಿರುವ ಸ್ವರಕ್ಕೆ ಗಮನ ಕೊಡಿ.
- ಭಾಷಣಕಾರ ಸನ್ನೆಗಳು, ಮುಖದ ಅಭಿವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಣ್ಣಿನ ಚಲನೆಗಳಿಗೆ ಗಮನ ಕೊಡಿ.
- ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಬೇಡಿ ಮತ್ತು ಹೊರದಬ್ಬಬೇಡಿ.
- ಭಾಷಣಕಾರರ ವರ್ತನೆಗಳು ಅಥವಾ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು ನಿಮ್ಮನ್ನು ಕೆರಳಿಸಲು ಅಥವಾ ಗಮನವನ್ನು ಸೆಳೆಯಲು ಬಿಡಬೇಡಿ.

ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಆಲಿಸುವುದು ಹೇಗೆ

ಸಂದೇಶವು ಎಷ್ಟು ಯಶಸ್ವಿಯಾಗಿ ರವಾನೆಯಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದು ನೀವು ಎಷ್ಟು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಅದನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದರ ಮೇಲೆ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅವಲಂಬಿತವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಒಬ್ಬ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸ್ವೀಕರ್ ಎಂದರೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಉಚ್ಚರಿಸುವ, ಪದಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಉಚ್ಚರಿಸುವ, ಸರಿಯಾದ ಪದಗಳನ್ನು ಆಲಿಸುವ 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. ಸ್ತಬ್ಧ ಧ್ವನಿ ಹೊಂದಿರುವವರು ನಾಚಿಕೆ ಸ್ವಭಾವದವರು ಎಂದು ಲೇಬಲ್ ಮಾಡಬಹುದು. ಮತ್ತು ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದ ಸ್ಪಷ್ಟತೆಯೊಂದಿಗೆ ಆಜ್ಞಾಪಿಸಿದ ಸ್ವರ ಮಾತನಾಡುವವರನ್ನು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಅತ್ಯಂತ ಆತ್ಮವಿಶ್ವಾಸ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇದು ಮಾತನಾಡುವುದನ್ನು ಬಹಳ ನಿರ್ಣಾಯಕ ಸಂವಹನ ಕೌಶಲ್ಯವನ್ನಾಗಿ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಮಾತನಾಡುವುದು ಹೇಗೆ

ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಮಾತನಾಡಲು ನೀವು ಹೀಗೆ ಮಾಡಬೇಕು:

- ಕಣ್ಣಿನ ಸಂಪರ್ಕ, ನಗುವುದು, ತಲೆಯಾಡಿಸುವಿಕೆ, ಸನ್ನೆ ಮಾಡುವಿಕೆ ಇತ್ಯಾದಿಗಳಂತಹ ದೇಹ ಭಾಷೆಯನ್ನು ನಿಮ್ಮ ಮಾತಿನಲ್ಲಿ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
- ನಿಮ್ಮ ಭಾಷಣವನ್ನು ನಿಜವಾಗಿ ಮಾಡುವ ಮೊದಲು ನಿಮ್ಮ ಭಾಷಣದ ಕರಡನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸಿ.
- ನಿಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ಭಾವನೆಗಳು ಮತ್ತು ಭಾವನೆಗಳು ನಿಯಂತ್ರಣದಲ್ಲಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
- ಸರಿಯಾದ ಉಚ್ಚಸ್ವರ ಮತ್ತು ತೀವ್ರತೆಯೊಂದಿಗೆ ನಿಮ್ಮ ಪದಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಉಚ್ಚರಿಸಿ. ನಿಮ್ಮ ಮಾತು ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ಸ್ಪಷ್ಟ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿರಬೇಕು.
- ಮಾತನಾಡುವಾಗ ಆಹ್ಲಾದಕರ ಮತ್ತು ನೈಸರ್ಗಿಕ ಸ್ವರವನ್ನು ಬಳಸಿ. ನೀವು ಉಚ್ಚಾರಣೆಯನ್ನು ಹಾಕುತ್ತಿದ್ದೀರಿ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಅಸ್ವಾಭಾವಿಕರಾಗಿದ್ದೀರಿ ಎಂದು ನಿಮ್ಮ ಪ್ರೇಕ್ಷಕರು ಭಾವಿಸಬಾರದು.
- ನಿಮ್ಮ ಸಂದೇಶವನ್ನು ಮನೆಗೆ ಚಾಲನೆ ಮಾಡಲು ನಿಖರವಾದ ಮತ್ತು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಪದಗಳನ್ನು ಬಳಸಿ.
- ನಿಮ್ಮ ಭಾಷಣವು ತಾರ್ಕಿಕ ಹರಿವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
- ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತವಾಗಿರಿ. ಯಾವುದೇ ಅನಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸೇರಿಸಬೇಡಿ.
- ಚಡಪಡಿಕೆ, ಸೆಳೆತ ಇತ್ಯಾದಿ ಕಿರಿಕಿರಿಯುಂಟುಮಾಡುವ ನಡವಳಿಕೆಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು ಪ್ರಜ್ಞಾಪೂರ್ವಕ ಪ್ರಯತ್ನವನ್ನು ಮಾಡಿ.
- ನಿಮ್ಮ ಪದಗಳನ್ನು ಎಚ್ಚರಿಕೆಯಿಂದ ಆರಿಸಿ ಮತ್ತು ಬಹುಪಾಲು ಪ್ರೇಕ್ಷಕರಿಗೆ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಯಾವುದೇ ತೊಂದರೆಯಿಲ್ಲದ ಸರಳ ಪದಗಳನ್ನು ಬಳಸಿ.
- ಸ್ಲೈಡ್‌ಗಳು ಅಥವಾ ಬಿಳಿಹಲಗೆಯಂತಹ ದೃಶ್ಯ ಸಾಧನಗಳನ್ನು ಬಳಸಿ.
- ನಿಧಾನವಾಗಿ ಮಾತನಾಡಿ ಇದರಿಂದ ನಿಮ್ಮ ಪ್ರೇಕ್ಷಕರು ನೀವು ಏನು ಹೇಳುತ್ತಿರುವಿರಿ ಎಂಬುದನ್ನು ಸುಲಭವಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ಆದಾಗ ತುಂಬಾ ನಿಧಾನವಾಗಿ ಮಾತನಾಡದಿರಲು ಜಾಗರೂಕರಾಗಿರಿ ಏಕೆಂದರೆ ಇದು ಗಟ್ಟಿಯಾದ, ಸಿದ್ಧವಿಲ್ಲದ ಅಥವಾ ಸಹಾನುಭೂತಿಯಿಂದ ಬರಬಹುದು.
- ಸರಿಯಾದ ಕ್ಷಣಗಳಲ್ಲಿ ವಿರಾಮಗೊಳಿಸಲು ಮರೆಯದಿರಿ.

ಸಲಹೆಗಳು



- ಯಾರಾದರೂ ಏನು ಹೇಳುತ್ತಿದ್ದಾರೆ ಎಂಬುದರ ಮೇಲೆ ಕೇಂದ್ರೀಕರಿಸಲು ನಿಮಗೆ ಕಷ್ಟವಾಗಿದ್ದರೆ, ಅವರ ಮಾತುಗಳನ್ನು ನಿಮ್ಮ ತಲೆಯಲ್ಲಿ ಪುನರಾವರ್ತಿತವಾಗಿ ಪ್ರಯತ್ನಿಸಿ.
- ನೀವು ಸಂವಹನ ನಡೆಸುತ್ತಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಯೊಂದಿಗೆ ಯಾವಾಗಲೂ ಕಣ್ಣಿನ ಸಂಪರ್ಕವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ, ಮಾತನಾಡುವಾಗ ಮತ್ತು ಕೇಳುವಾಗ. ಇದು ಸಂಭಾಷಣೆಯಲ್ಲಿ ಆಸಕ್ತಿಯನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಉತ್ತೇಜಿಸುತ್ತದೆ.

ದಿ ಕನ್ವೆಸ್ ಆಕ್ಸ್‌ಫರ್ಡ್ ಡಿಕ್ಷನರಿ (1995) ಪ್ರಕಾರ, ಸಮಸ್ಯೆಯೆಂದರೆ, "ಪರಿಹಾರ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಸಂದೇಹಾಸ್ಪದ ಅಥವಾ ಕಷ್ಟದ 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. ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಎದುರಿಸುವಾಗ 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 ಎಂದು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ.

ಸಮಸ್ಯೆ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳು

ಹೆಚ್ಚು ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಹೊಂದಿದ ಸಮಸ್ಯೆ ಪರಿಹರಿಸುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು ವ್ಯಾಪಾರ ಮಾಲೀಕರು ಮತ್ತು ಅವರ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ನಿರ್ಣಾಯಕವಾಗಿವೆ. ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದರಲ್ಲಿ

ಕೆಳಗಿನ ವ್ಯಕ್ತಿತ್ವ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳು ದೊಡ್ಡ ಪಾತ್ರವನ್ನು ವಹಿಸುತ್ತವೆ:

- ಮುಕ್ತ ಮನಸ್ಸಿನವರಾಗಿರುವುದು
- ಕ್ರಿಯಾಶೀಲರಾಗಿರುವುದು
- ಸಕಾರಾತ್ಮಕ ಮನೋಭಾವವನ್ನು

- ಸರಿಯಾದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳುವುದು
- ಗಾಬರಿಯಾಗುವುದಿಲ್ಲ
- ಸರಿಯಾದ ಸಮಸ್ಯೆಯ ಮೇಲೆ ಕೇಂದ್ರೀಕರಿಸುವುದು

ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ಣಯಿಸುವುದು

ಒಬ್ಬ ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿಯಾಗಿ, ಸಂಭಾವ್ಯ ಅಭ್ಯರ್ಥಿಗಳನ್ನು ನೇಮಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೊದಲು ಅವರ ಸಮಸ್ಯೆ ಪರಿಹರಿಸುವ ಕೌಶಲ್ಯದ ಮಟ್ಟವನ್ನು ನಿರ್ಣಯಿಸುವುದು ಒಳ್ಳೆಯದು. ಈ ಕೌಶಲ್ಯವನ್ನು ನಿರ್ಣಯಿಸಲು ಕೆಲವು ಮಾರ್ಗಗಳು:

1. **ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಗಳು:** ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆಯಲ್ಲಿ ಅಭ್ಯರ್ಥಿಯ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ಕೌಶಲ್ಯದ ಪುರಾವೆಯನ್ನು ಕೇಳಿ.
2. **ಮಾನಸಿಕ ಪರೀಕ್ಷೆ:** ಸಂಭಾವ್ಯ ಅಭ್ಯರ್ಥಿಗಳಿಗೆ ತಾರ್ಕಿಕ ತಾರ್ಕಿಕ ಮತ್ತು ನಿರ್ಣಾಯಕ ಚಿಂತನೆಯ ಪರೀಕ್ಷೆಗಳನ್ನು ನೀಡಿ ಮತ್ತು ಅವರು ಹೇಗೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂಬುದನ್ನು ನೋಡಿ.
3. **ಸಂದರ್ಶನಗಳು:** ಕಾಲ್ಪನಿಕ ಸಮಸ್ಯಾತ್ಮಕ ಸನ್ನಿವೇಶಗಳನ್ನು ರಚಿಸಿ ಅಥವಾ ನೈತಿಕ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಹುಟ್ಟುಹಾಕಿ ಮತ್ತು ಅಭ್ಯರ್ಥಿಗಳು ಹೇಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂಬುದನ್ನು ನೋಡಿ.
4. **ತಾಂತ್ರಿಕ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು:** ಅಭ್ಯರ್ಥಿಗಳಿಗೆ ನಿಜ ಜೀವನದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳ ಉದಾಹರಣೆಗಳನ್ನು ನೀಡಿ ಮತ್ತು ಅವರ ಆಲೋಚನಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಿ.

ಮಾತುಕತೆ ಎಂದರೇನು?

ಸಮಾಲೋಚನೆಯು ಭಿನ್ನಾಭಿಪ್ರಾಯಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಬಳಸುವ ಒಂದು ವಿಧಾನವಾಗಿದೆ. ವಿವಾದಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಿಸುವಾಗ ರಾಜಿ ಅಥವಾ ಒಪ್ಪಂದದ ಮೂಲಕ ಭಿನ್ನಾಭಿಪ್ರಾಯಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವುದು ಮಾತುಕತೆಯ ಗುರಿಯಾಗಿದೆ. ಸಂಧಾನವಿಲ್ಲದೆ, ಘರ್ಷಣೆಗಳು ಜನರ ನಡುವೆ ಅಸಮಾಧಾನಕ್ಕೆ ಕಾರಣವಾಗಬಹುದು. ಉತ್ತಮ ಸಮಾಲೋಚನಾ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು ಎರಡೂ ಪಕ್ಷಗಳನ್ನು ತೃಪ್ತಿಪಡಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಬಲವಾದ ಸಂಬಂಧಗಳನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸುವ ಕಡೆಗೆ ಬಹಳ ದೂರ ಹೋಗುತ್ತವೆ.

ಮಾತುಕತೆ ನಡೆಸುವುದು ಏಕೆ

ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲು ಹಲವು, ಹಲವು ಮಾತುಕತೆಗಳ ಅಗತ್ಯವಿದೆ. ಕೆಲವು ಮಾತುಕತೆಗಳು ಚಿಕ್ಕದಾಗಿರುತ್ತವೆ ಆದರೆ ಇತರವು ಪ್ರಾರಂಭವನ್ನು ಮಾಡಲು ಅಥವಾ ಮುರಿಯಲು ಸಾಕಷ್ಟು ನಿರ್ಣಾಯಕವಾಗಿವೆ. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಸಮಾಲೋಚನೆಯು ದೊಡ್ಡ ಪಾತ್ರವನ್ನು ವಹಿಸುತ್ತದೆ. ಒಬ್ಬ ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿಯಾಗಿ, ನೀವೇ ಹೇಗೆ ಮಾತುಕತೆ ನಡೆಸಬೇಕೆಂದು ತಿಳಿದಿರಬೇಕು, ಆದರೆ ಸಮಾಲೋಚನಾ ಕಲೆಯಲ್ಲಿ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಹೇಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡಬೇಕು.

ಮಾತುಕತೆ ನಡೆಸುವುದು ಹೇಗೆ

ಹಂತ 1: ಸಮಾಲೋಚನೆಯ ಪೂರ್ವ ತಯಾರಿ	ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು ಎಲ್ಲಿ ಭೇಟಿಯಾಗಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಒಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳಿ, ಯಾರು ಎಲ್ಲರೂ ಇರಬೇಕೆಂದು 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 ಗುರಿ	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 ಸ್ಪಷ್ಟ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿರಬೇಕು, ತಪ್ಪುಗ್ರಹಿಕೆಗಳಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಅವಕಾಶವಿಲ್ಲ.
ಹಂತ 6: ಪರಿಹಾರದ ಮೇಲೆ ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಿ	ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಚಲನೆಯಲ್ಲಿ ಹೊಂದಿಸಲು ಕ್ರಿಯೆಯ ಅಭ್ಯಾಸ ಕ್ರಮವನ್ನು ಒಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳಿ.

ಸಲಹೆಗಳು

- ನೀವು ಅದನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಕೆಲಸ ಮಾಡುವ ಮೊದಲು ನಿಮಗೆ ಬೇಕಾದುದನ್ನು ನಿಖರವಾಗಿ ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಿ.
- ಮಾತನಾಡುವುದಕ್ಕಿಂತ ಕೇಳಲು ಮತ್ತು ಯೋಚಿಸಲು ಹೆಚ್ಚಿನ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ ನೀಡಿ.
- ಗೆಲ್ಲುವುದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಾಗಿ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸುವತ್ತ ಗಮನಹರಿಸಿ.
- ನಿಮ್ಮ ಜನರ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು ಫಲಿತಾಂಶದ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತವೆ ಎಂಬುದನ್ನು ನೆನಪಿಡಿ.
- ಯಾವಾಗ ಹೊರನಡೆಯಬೇಕೆಂದು ತಿಳಿಯಿರಿ - ಕೆಲವೊಮ್ಮೆ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ತಲುಪುವುದು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿರಬಹುದು.

6.5.5 ವ್ಯಾಪಾರ ಅವಕಾಶಗಳ ಗುರುತಿಸುವಿಕೆ: ಉದ್ಯಮಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವಕಾಶಗಳು

"ಉದ್ಯಮಿ ಯಾವಾಗಲೂ ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು ಹುಡುಕುತ್ತಾನೆ, ಅದಕ್ಕೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುತ್ತಾನೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಅವಕಾಶವಾಗಿ ಬಳಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾನೆ." ಪೀಟರ್ ಡ್ರೆಕ್ವಾರ್ಟ್‌ಪಾರ 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.

ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿಗಳು ಎದುರಿಸುವ ಸಾಮಾನ್ಯ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು

ಎಲ್ಲಾ ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿಗಳು ಎದುರಿಸುತ್ತಿರುವ ಒಂದು ನಿರ್ಣಾಯಕ ಪ್ರಶ್ನೆಯೆಂದರೆ, ಅವರಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ವ್ಯಾಪಾರ ಅವಕಾಶವನ್ನು ಹೇಗೆ ಕಂಡುಹಿಡಿಯುವುದು.

ಉದ್ಯಮಿಗಳು ನಿರಂತರವಾಗಿ ಯೋಚಿಸುವ ಕೆಲವು ಸಾಮಾನ್ಯ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು:

- 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?
- ಉದ್ಯಮವು ಬೇರೆಡೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡಿದ ಪ್ರಯತ್ನಿಸಿದ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಿಸಿದ ಸೂತ್ರವನ್ನು ಆಧರಿಸಿರಬೇಕೇ?
- ಆದ್ದರಿಂದ ಉದ್ಯಮಿಗಳು ಹೊಸ ಮತ್ತು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ವ್ಯಾಪಾರ ಅವಕಾಶಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಅವರ ಯಶಸ್ಸಿನ ಸಾಧ್ಯತೆಗಳನ್ನು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಕಲಿಯುವುದು ಬಹಳ ಮುಖ್ಯ.

ಒಂದು ಕಲ್ಪನೆಯ ಅವಕಾಶವಾಗಿದೆ?

ಕಲ್ಪನೆಯು ಒಂದು ಅವಕಾಶವಾಗಿದೆ:

- ಇದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮೌಲ್ಯವನ್ನು ಸೃಷ್ಟಿಸುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಸೇರಿಸುತ್ತದೆ.
- ಇದು ಗಮನಾರ್ಹವಾದ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುತ್ತದೆ, ನೋವಿನ ಬಿಂದುವನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಬೇಡಿಕೆಯನ್ನು ಪೂರೈಸುತ್ತದೆ.

- ದೃಢವಾದ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಮತ್ತು ಲಾಭದ ಅಂಚು ಹೊಂದಿದೆ.
- ಸರಿಯಾದ ಸಮಯ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಸಂಸ್ಥಾಪಕ ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಣಾ ತಂಡದೊಂದಿಗೆ ಉತ್ತಮ ಫಿಟ್ ಆಗಿದೆ.

ಅವಕಾಶಗಳಿಗಾಗಿ ಹುಡುಕುತ್ತಿರುವಾಗ ಪರಿಗಣಿಸಬೇಕಾದ ಅಂಶಗಳು

ವ್ಯಾಪಾರ ಅವಕಾಶಗಳನ್ನು ಹುಡುಕುತ್ತಿರುವಾಗ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಿ:

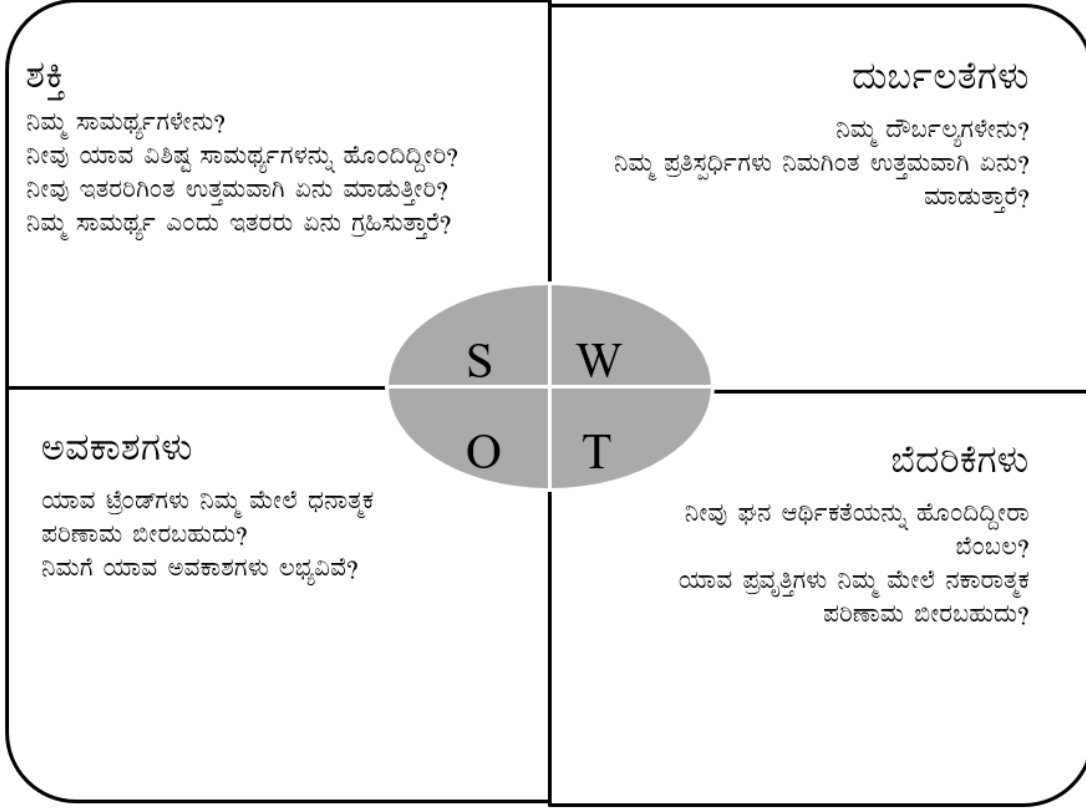
- ಆರ್ಥಿಕ ಪ್ರವೃತ್ತಿಗಳು
- ನಿಧಿಯಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಗಳು
- ಮಾರಾಟಗಾರರು, ಪಾಲುದಾರರು ಮತ್ತು ಪೂರೈಕೆದಾರರ ನಡುವಿನ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸುವುದು
- ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಪ್ರವೃತ್ತಿಗಳು
- ರಾಜಕೀಯ ಬೆಂಬಲದಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಗಳು
- ಗುರಿ ಪ್ರೇಕ್ಷಕರಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆ

ಹೊಸ ವ್ಯಾಪಾರ ಅವಕಾಶಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವ ಮಾರ್ಗಗಳು

1. ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಅಸಮರ್ಥತೆಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ.
ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯನ್ನು ನೋಡುವಾಗ, ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯಲ್ಲಿ ಯಾವ ಅಸಮರ್ಥತೆಗಳಿವೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಿ. ಈ ಅಸಮರ್ಥತೆಗಳನ್ನು ಸರಿಪಡಿಸುವ ಮಾರ್ಗಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಯೋಚಿಸಿ.
2. ಪ್ರಮುಖ ತೊಂದರೆಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕಿ.
ಹೊಸ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯನ್ನು ರಚಿಸುವ ಬದಲು, ನೀವು ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ಅಥವಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನವೀನವಾಗಿ ಸುಧಾರಿಸಬಹುದು.
3. ಹೊಸದನ್ನು ರಚಿಸಿ.
ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ವ್ಯಾಪಾರ ಮಾದರಿಗಳನ್ನು ಆಧರಿಸಿ ನೀವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹೊಸ ಅನುಭವವನ್ನು ಹೇಗೆ ರಚಿಸಬಹುದು ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಯೋಚಿಸಿ.
4. ಬೆಳೆಯುತ್ತಿರುವ ವಲಯ/ಉದ್ಯಮವನ್ನು ಆರಿಸಿ.
ಯಾವ ವಲಯಗಳು ಅಥವಾ ಕೈಗಾರಿಕೆಗಳು ಬೆಳೆಯುತ್ತಿವೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಸಂಶೋಧಿಸಿ ಮತ್ತು ಕಂಡುಹಿಡಿಯಿರಿ ಮತ್ತು ಯಾವುದರ ಬಗ್ಗೆ ಯೋಚಿಸಿ ನೀವು ಅದೇ ಟ್ಯಾಪ್ ಮಾಡಬಹುದಾದ ಅವಕಾಶಗಳು.
5. ಉತ್ಪನ್ನದ ವ್ಯತ್ಯಾಸದ ಬಗ್ಗೆ ಯೋಚಿಸಿ.
ನೀವು ಈಗಾಗಲೇ ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ಮನಸ್ಸಿನಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಂಡಿದ್ದರೆ, ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳಿಂದ ಅದನ್ನು ಪ್ರತ್ಯೇಕಿಸುವ ವಿಧಾನಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಯೋಚಿಸಿ.

ನಿಮ್ಮ ವ್ಯಾಪಾರದೊಳಗೆ ವ್ಯಾಪಾರ ಅವಕಾಶಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವ ಮಾರ್ಗಗಳು

1. ಸ್ವಲ್ಪ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆ
ಸ್ವಲ್ಪ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಯನ್ನು ರಚಿಸುವ ಮೂಲಕ ನಿಮ್ಮ ವ್ಯಾಪಾರದಲ್ಲಿ ಅವಕಾಶಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಉತ್ತಮ ಮಾರ್ಗವಾಗಿದೆ. ಸ್ವಲ್ಪ ಎಂಬ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ರೂಪವು ಸಾಮರ್ಥ್ಯಗಳು, ದೌರ್ಬಲ್ಯಗಳು, ಅವಕಾಶಗಳು ಮತ್ತು ಬೆದರಿಕೆಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ. ಸ್ವಲ್ಪ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆ ಚೌಕಟ್ಟು.



ವ್ಯಾಪಾರ ಅವಕಾಶಗಳನ್ನು ಹುಡುಕುತ್ತಿರುವಾಗ ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಿ:

ಸ್ವಾಟ್ ಫ್ರೇಮ್‌ವರ್ಕ್ ಅನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡು ನಿಮ್ಮನ್ನು ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಪ್ರತಿಸ್ಪರ್ಧಿಗಳನ್ನು ನೋಡುವ ಮೂಲಕ, ನೀವು ಬಳಸಿಕೊಳ್ಳಬಹುದಾದ ಅವಕಾಶಗಳನ್ನು ನೀವು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬಹುದು, ಹಾಗೆಯೇ ನಿಮ್ಮ ಯಶಸ್ಸನ್ನು ಹಳಿತಪ್ಪಿಸುವ ಬೆದರಿಕೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ತೊಡೆದುಹಾಕಬಹುದು.

1. ನಿಮ್ಮ ಯುಎಸ್‌ಡಿಪಿಯನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುವುದು
ನಿಮ್ಮ ಯುಎಸ್‌ಡಿಪಿಯನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಿ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಪ್ರತಿಸ್ಪರ್ಧಿಗಳಿಗಿಂತ ಭಿನ್ನವಾಗಿ ನಿಮ್ಮನ್ನು ಇರಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ. ಗ್ರಾಹಕರು ನಿಮ್ಮಿಂದ ಏಕೆ ಖರೀದಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ ಮತ್ತು ಆ ಕಾರಣವನ್ನು ಪ್ರಚಾರ ಮಾಡಿ.

ಅವಕಾಶ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆ

ನೀವು ಅವಕಾಶವನ್ನು ಗುರುತಿಸಿದ ನಂತರ, ನೀವು ಅದನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಬೇಕಾಗಿದೆ. ಅವಕಾಶವನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಲು, ನೀವು ಮಾಡಬೇಕು:

- ಕಲ್ಪನೆಯ ಮೇಲೆ ಕೇಂದ್ರೀಕರಿಸಿ.
- ಕಲ್ಪನೆಯ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯ ಮೇಲೆ ಕೇಂದ್ರೀಕರಿಸಿ.
- ಕಲ್ಪನೆಯಂತೆಯೇ ಅದೇ ಜಾಗದಲ್ಲಿ ಉದ್ಯಮದ ಪ್ರಮುಖರೊಂದಿಗೆ ಮಾತನಾಡಿ.
- ಕಲ್ಪನೆಯಂತೆಯೇ ಅದೇ ಜಾಗದಲ್ಲಿ ಆಟಗಾರರೊಂದಿಗೆ ಮಾತನಾಡಿ.

ಸಲಹೆಗಳು

- ನೆನಪಿಡಿ, ಅವಕಾಶಗಳು ಸಾಂದರ್ಭಿಕವಾಗಿವೆ.
- ಸಾಬೀತಾದ ದಾಖಲೆಗಾಗಿ ನೋಡಿ.
- ಇತ್ತೀಚಿನ ವ್ಯಾಮೋಹವನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಿ.
- ನಿಮ್ಮ ಕಲ್ಪನೆಯನ್ನು ಪ್ರೀತಿಸಿ.

6.5.6 ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮ ಬೆಂಬಲ ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆ: ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿ ಎಂದರೇನು?

ಒಬ್ಬ ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿ ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿ:

- ಉದ್ಯೋಗ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ.
- ಸಣ್ಣ ಉದ್ಯಮವನ್ನು ನಡೆಸುತ್ತದೆ.
- ಉದ್ಯಮ, ಕಲ್ಪನೆ, ಒಳ್ಳೆಯದು ಅಥವಾ ಸೇವೆಯ ಎಲ್ಲಾ ಅಪಾಯಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರತಿಫಲಗಳನ್ನು ಊಹಿಸುತ್ತದೆ.

ಉದ್ಯಮಿಗಳ ವಿಧಗಳು

ಉದ್ಯಮಿಗಳಲ್ಲಿ ನಾಲ್ಕು ಮುಖ್ಯ ವಿಧಗಳಿವೆ:

1. ಸಾಂಪ್ರದಾಯಿಕ ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿ: ಈ ರೀತಿಯ ಉದ್ಯಮಿಗಳು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಕೆಲವು ರೀತಿಯ ಕೌಶಲ್ಯವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ - ಅವರು ಬಡಗಿ, ಮೆಕ್ಯಾನಿಕ್, ಅಡುಗೆಯವರು ಇತ್ಯಾದಿ ಆಗಿರಬಹುದು. ಅವರು ರೆಸ್ಟೋರೆಂಟ್‌ಗಳು, ಅಂಗಡಿಗಳು ಮತ್ತು ಬಡಗಿಗಳಂತಹ ಹಲವಾರು ವರ್ಷಗಳಿಂದ ವ್ಯಾಪಾರವನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ. ವಿಶಿಷ್ಟವಾಗಿ, ಅವರು ಇದೇ ಕ್ಷೇತ್ರದಲ್ಲಿ ತಮ್ಮ ಸ್ವಂತ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿ ಸಾಕಷ್ಟು ಅನುಭವವನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತಾರೆ.
2. ಬೆಳವಣಿಗೆಯ ಸಂಭಾವ್ಯ ಉದ್ಯಮಿ: ಈ ರೀತಿಯ ಉದ್ಯಮಿಗಳ ಬಯಕೆಯು ಬೆಳೆಯುವ, ಅನೇಕ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಗೆಲ್ಲುವ ಮತ್ತು ಸಾಕಷ್ಟು ಹಣವನ್ನು ಗಳಿಸುವ ಉದ್ಯಮವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವುದು. ಅಂತಿಮವಾಗಿ ತಮ್ಮ ಉದ್ಯಮವನ್ನು ಉತ್ತಮ ಲಾಭಕ್ಕಾಗಿ ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವುದು ಅವರ ಅಂತಿಮ ಗುರಿಯಾಗಿದೆ. ಅಂತಹ ಉದ್ಯಮಿಗಳು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ವಿಜ್ಞಾನ ಅಥವಾ ತಾಂತ್ರಿಕ ಹಿನ್ನೆಲೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ.
3. ಪ್ರಕ್ಷೇಪಕ-ಆಧಾರಿತ ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿ: ಈ ರೀತಿಯ ಉದ್ಯಮಿಗಳು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಕಲೆ ಅಥವಾ ಮನೋವಿಜ್ಞಾನದಲ್ಲಿ ಹಿನ್ನೆಲೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ. ಅವರ ಉದ್ಯಮಗಳು ಅವರು ತುಂಬಾ ಭಾವೋದ್ರಿಕ್ತವಾಗಿರುವ ಯಾವುದನ್ನಾದರೂ ಕೇಂದ್ರೀಕರಿಸುತ್ತವೆ.
4. ಜೀವನಶೈಲಿ ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿ: ಈ ರೀತಿಯ ಉದ್ಯಮಿಗಳು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಶಿಕ್ಷಕ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯದರ್ಶಿಯಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ. ಅವರು ಬಹಳಷ್ಟು ಹಣವನ್ನು ಗಳಿಸುವ ಬದಲು ಜನರು ಆನಂದಿಸುವ ಯಾವುದನ್ನಾದರೂ ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ಹೆಚ್ಚು ಆಸಕ್ತಿ ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ.

ಒಬ್ಬ ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿಯ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳು

ಯಶಸ್ವಿ ಉದ್ಯಮಿಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ:

- ಅವರು ಹೆಚ್ಚು ಪ್ರೇರಿತರಾಗಿದ್ದಾರೆ.
- ಅವರು ಸೃಜನಶೀಲರು ಮತ್ತು ಮನವೊಲಿಸುವವರು.
- ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಕೆಲಸವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಅವರು ಮಾನಸಿಕವಾಗಿ ಸಿದ್ಧರಾಗಿದ್ದಾರೆ.
- ಅವರು ಅತ್ಯುತ್ತಮ ವ್ಯಾಪಾರ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ - ಅವರ ನಗದು ಹರಿವು, ಮಾರಾಟ ಮತ್ತು ಆದಾಯವನ್ನು ಹೇಗೆ
- ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡುವುದು ಎಂದು ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿದಿದೆ.
- ಅವರು ದೊಡ್ಡ ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಸಿದ್ಧರಿದ್ದಾರೆ.
- ಅವರು ಬಹಳ ಪೂರ್ವಭಾವಿಯಾಗಿದ್ದಾರೆ - ಇದರರ್ಥ ಅವರು ಕೆಲಸವನ್ನು ಬೇರೆಯವರಿಗಾಗಿ ಕಾಯುವ ಬದಲು ತಾವೇ ಮಾಡಲು ಸಿದ್ಧರಿದ್ದಾರೆ.

- ಅವರಿಗೆ ದೃಷ್ಟಿ ಇದೆ - ಅವರು ದೊಡ್ಡ ಚಿತ್ರವನ್ನು ನೋಡಲು ಸಮರ್ಥರಾಗಿದ್ದಾರೆ.
- ಅವರು ಹೊಂದಿಕೊಳ್ಳುವ ಮತ್ತು ಮುಕ್ತ ಮನಸ್ಸಿನವರು.
- ಅವರು ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವಲ್ಲಿ ಉತ್ತಮರು.

ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿ ಯಶಸ್ಸಿನ ಕಥೆಗಳು

ಧೀರೂ ಭಾಯಿ ಅಂಬಾನಿ

ಧೀರೂಭಾಯಿ ಅಂಬಾನಿ ವಾರಾಂತ್ಯದಲ್ಲಿ ಗಿರ್ನಾರ್ ಪರ್ವತದಲ್ಲಿ ಯಾತ್ರಾರ್ಥಿಗಳಿಗೆ "ಭಾಜಿಯಾ"ಗಳನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ತಮ್ಮ ಉದ್ಯಮಶೀಲ ವೃತ್ತಿಜೀವನವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿದರು. 16 ನೇ ವಯಸ್ಸಿನಲ್ಲಿ, ಅವರು ಯೆಮೆನ್‌ಗೆ ತೆರಳಿದರು, ಅಲ್ಲಿ ಅವರು ಗ್ಯಾಸ್ ಸ್ಟೇಷನ್ ಪರಿಚಾರಕ ಆಗಿ ಮತ್ತು ತೈಲ ಸಂಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಗುಮಾಸ್ತರಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಿದರು. ರೂ.ನೊಂದಿಗೆ ಭಾರತಕ್ಕೆ ಮರಳಿದರು. 50,000 ಮತ್ತು ಜವಳಿ ವ್ಯಾಪಾರ ಸಂಸ್ಥೆಯನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿದರು. ರಿಲಯನ್ಸ್ ಜಾಗತಿಕ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಗಳಲ್ಲಿ ಹಣವನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಿದ ಮೊದಲ ಭಾರತೀಯ ಸಂಸ್ಥೆಯಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಫೋರ್ಬ್ಸ್ 500 ಪಟ್ಟಿಯಲ್ಲಿ ಕಾಣಿಸಿಕೊಂಡ ಮೊದಲ ಭಾರತೀಯ ಕಂಪನಿಯಾಗಿದೆ.

ಡಾ. ಕರ್ಸನ್‌ಭಾಯ್ ಪಟೇಲ್

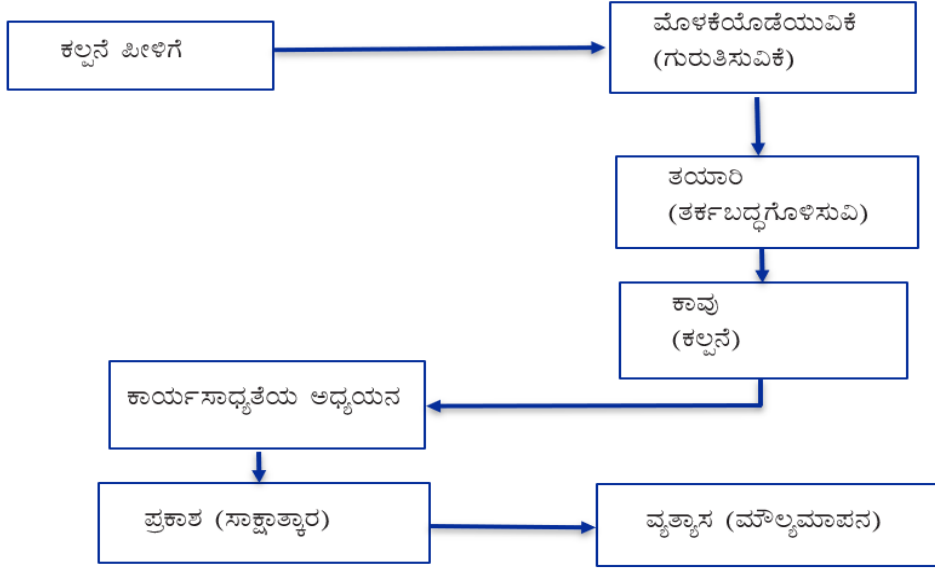
ಕರ್ಸನ್ ಭಾಯಿ ಪಟೇಲ್ ತಮ್ಮ ಮನೆಯ ಹಿತ್ತಲಲ್ಲಿ ಡಿಟರ್ಜೆಂಟ್ ಪೌಡರ್ ತಯಾರಿಸಿದ್ದರು. ಅವರು ತಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ಮನೆ-ಮನೆಗೆ ಮಾರಾಟ ಮಾಡಿದರು ಮತ್ತು ಮಾರಾಟವಾದ ಪ್ರತಿ ಪ್ಯಾಕ್‌ಗೆ ಹಣವನ್ನು ಹಿಂತಿರುಗಿಸುವ ಭರವಸೆ ನೀಡಿದರು. ಈತ ರೂ. ಆ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅತ್ಯಂತ ಅಗ್ಗದ ಡಿಟರ್ಜೆಂಟ್ ಕೆಜಿಗೆ 13 ರೂ. ಇದ್ದಾಗ ಕೆಜಿಗೆ 3 ರೂ. ಡಾ. ಪಟೇಲ್ ಅಂತಿಮವಾಗಿ ನಿರ್ಮಾವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿದರು, ಇದು ಭಾರತೀಯ ದೇಶೀಯ ಡಿಟರ್ಜೆಂಟ್ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯಲ್ಲಿ ಸಂಪೂರ್ಣ ಹೊಸ ವಿಭಾಗವಾಯಿತು.

ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

ಉದ್ಯಮಶೀಲತಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಹಂತಗಳನ್ನು ನೋಡೋಣ.

- ಹಂತ 1:** ಐಡಿಯಾ ಪೀಳಿಗೆ. ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಉದ್ಯಮಿಯು ಯೋಚಿಸಿದ ಕಲ್ಪನೆಯೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಾರಂಭವಾಗುತ್ತದೆ. ಕಲ್ಪನೆಯು ಪರಿಹರಿಸುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಸಮಸ್ಯೆಯಾಗಿದೆ.
- ಹಂತ 2:** ಮೊಳಕೆಯೊಡೆಯುವಿಕೆ ಅಥವಾ ಗುರುತಿಸುವಿಕೆ. ಈ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಗುರುತಿಸಲಾದ ಸಮಸ್ಯೆಗೆ ಸಂಭವನೀಯ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಯೋಚಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಹಂತ 3:** ತಯಾರಿ ಅಥವಾ ತರ್ಕಬದ್ಧಗೊಳಿಸುವಿಕೆ. ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಮತ್ತಷ್ಟು ಅಧ್ಯಯನ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಂಶೋಧನೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಅದೇ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಇತರರು ಹೇಗೆ ಪರಿಹರಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಿದ್ದಾರೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಕಂಡುಕೊಳ್ಳಿ.
- ಹಂತ 4:** ಕಾವು ಅಥವಾ ಫ್ಯಾಂಟಸೈಸಿಂಗ್. ಈ ಹಂತವು ಹೆಚ್ಚಿನ ಆಲೋಚನೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಬರುವ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಸೃಜನಾತ್ಮಕ ಚಿಂತನೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ ಸಮಸ್ಯೆಯ ಪ್ರದೇಶಗಳಿಗೆ ಕಡಿಮೆ ಚಿಂತನೆಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಹಂತ 5:** ಕಾರ್ಯಸಾಧ್ಯತೆಯ ಅಧ್ಯಯನ: ಮುಂದಿನ ಹಂತವು ಒಂದು ಕಾರ್ಯಸಾಧ್ಯತೆಯ ಅಧ್ಯಯನದ ರಚನೆಯಾಗಿದ್ದು, ಆಲೋಚನೆಯು ಲಾಭವನ್ನು ಗಳಿಸುತ್ತದೆಯೇ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ನೋಡಬೇಕೇ ಎಂದು ನಿರ್ಧರಿಸುತ್ತದೆ.
- ಹಂತ 6:** ಪ್ರಕಾಶ ಅಥವಾ ಸಾಕ್ಷಾತ್ಕಾರ. ಎಲ್ಲಾ ಅನಿಶ್ಚಿತ ಪ್ರದೇಶಗಳು ಇದ್ದಕ್ಕಿದ್ದಂತೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾದಾಗ ಇದು. ಉದ್ಯಮಿ ತನ್ನ ಕಲ್ಪನೆಗೆ ಅರ್ಹತೆ ಇದೆ ಎಂದು ವಿಶ್ವಾಸ ಹೊಂದುತ್ತಾನೆ.
- ಹಂತ 7:** ಪರಿಶೀಲನೆ ಅಥವಾ ಮೌಲ್ಯೀಕರಣ. ಈ ಅಂತಿಮ ಹಂತದಲ್ಲಿ, ಕಲ್ಪನೆಯು ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆಯೇ ಮತ್ತು ಅದು ಉಪಯುಕ್ತವಾಗಿದೆಯೇ ಎಂದು ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಈ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಉತ್ತಮ ಕಲ್ಪನೆಯನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಕೆಳಗಿನ ರೇಖಾಚಿತ್ರವನ್ನು ನೋಡೋಣ



ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮ ಎಂದರೇನು?

ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮ ಬೆಂಬಲ ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯು ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯ ಸಾಮಾಹಿಕ ಮತ್ತು ಸಂಪೂರ್ಣ ಸ್ವರೂಪವನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ. ಹೊಸ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಹೊರಹೊಮ್ಮುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಧೈರ್ಯಶಾಲಿ, ದೂರದೃಷ್ಟಿಯ ಉದ್ಯಮಿಗಳಿಂದ ಮಾತ್ರವಲ್ಲ, ಆದರೆ ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಪರಿಸರ ಅಥವಾ 'ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆ'ಯಲ್ಲಿ ಅವು ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಹೊಂದುತ್ತವೆ. ಈ ಆಟಗಾರರು ಹೊಸ ಉದ್ಯಮಗಳನ್ನು ಪೋಷಿಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ, ಉದ್ಯಮಿಗಳ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಸುಗಮಗೊಳಿಸುತ್ತಾರೆ. ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮ ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಆರು ಕ್ಷೇತ್ರಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ:

1. **ಅನುಕೂಲಕರ ಸಂಸ್ಕೃತಿ:** ಇದು ಅಪಾಯ ಮತ್ತು ದೋಷಗಳ ಸಹಿಷ್ಣುತೆ, ಮೌಲ್ಯಯುತವಾದ ಜಾಲಬಂಧ ಮತ್ತು ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿಯ ಧನಾತ್ಮಕ ಸಾಮಾಜಿಕ ಸ್ಥಿತಿಯಂತಹ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ.
2. **ಸುಗಮಗೊಳಿಸುವ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ನಾಯಕತ್ವ:** ಇದು ನಿಯಂತ್ರಕ ಚೌಕಟ್ಟಿನ ಪ್ರೋತ್ಸಾಹ ಮತ್ತು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಸಂಶೋಧನಾ ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ಅಸ್ತಿತ್ವವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ.
3. **ಹಣಕಾಸು ಆಯ್ಕೆಗಳು:** ಎಂಜಿಲ್ ಫೈನಾನ್ಸಿಂಗ್, ವೆಂಚರ್ ಕ್ಯಾಪಿಟಲಿಸ್ಟ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಮೈಕ್ರೋ ಲೋನ್‌ಗಳು ಇದಕ್ಕೆ ಉತ್ತಮ ಉದಾಹರಣೆಗಳಾಗಿವೆ.
4. **ಮಾನವ ಬಂಡವಾಳ:** ಇದು ತರಬೇತಿ ಪಡೆದ ಮತ್ತು ತರಬೇತಿ ಪಡೆಯದ ಕಾರ್ಮಿಕರು, ಉದ್ಯಮಿಗಳು ಮತ್ತು ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮ ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸುತ್ತದೆ.
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 ನೆಟ್‌ವರ್ಕ್‌ಗೆ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ.

ಈ ಕ್ಷೇತ್ರಗಳು ಪ್ರಬಲವಾದ ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯ ಬೆಂಬಲ ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಇದೆಯೇ ಮತ್ತು ಈ ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಮತ್ತಷ್ಟು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಲು ಸರ್ಕಾರವು ಯಾವ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ. ಆರು ಕ್ಷೇತ್ರಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ವಿವಿಧ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಸಚಿತ್ರವಾಗಿ ಚಿತ್ರಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಆರಂಭಿಕ ಗ್ರಾಹಕರು

- ಪರಿಕಲ್ಪನೆಯ ಪುರಾವೆಗಾಗಿ ಆರಂಭಿಕ
- ಅಳವಡಿಸಿಕೊಂಡವರು.
- ಉತ್ಪಾದನೆಯಲ್ಲಿ ಪರಿಣತಿ
- ಉಲ್ಲೇಖ ಗ್ರಾಹಕ
- ಮೊದಲ ವಿಮರ್ಶೆಗಳು
- ವಿತರಿಸುವ ಮಾರ್ಗಗಳು

ನಾಯಕತ್ವ

- ನಿಸ್ಸಂದಿಗ್ಧ ಬೆಂಬಲ
- ಸಾಮಾಜಿಕ ನ್ಯಾಯಸಮ್ಮತತೆ
- ವಕೀಲರಿಗೆ ಬಾಗಿಲು ತೆರೆಯಿರಿ
- ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮ ತಂತ್ರ
- ತುರ್ತು, ಬಿಕ್ಕಟ್ಟು ಮತ್ತು ಸವಾಲು

ಸರ್ಕಾರ

ಸಂಸ್ಥೆಗಳು
ಉದಾ. ಹೂಡಿಕೆ, ಬೆಂಬಲ
• ಆರ್ಥಿಕ ಬೆಂಬಲ
ಉದಾ. ಫಾರ್ ಆರ್ ಮತ್ತು ಡಿ, ಜಂಪ್
ಆರಂಭಿಸಲು ನಿಧಿಗಳು ನಿಯಂತ್ರಕ ಚೌಕಟ್ಟು
ಪೋಷಾಹಕಗಳು
ಉದಾ. ತೆರಿಗೆ ಪ್ರಯೋಜನಗಳು.

- ಸಂಶೋಧನಾ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು
- ಸಾಹಸೋದ್ಯಮ ಸ್ನೇಹಿ ಕಾನೂನು
- ಉದಾ. ದಿವಾಳಿತನದ ಒಪ್ಪಂದದ ಜಾರಿ, ಆಸ್ತಿ ಹಕ್ಕುಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಮಿಕರು .

ಹಣಕಾಸು ಬಂಡವಾಳ

ಸೂಕ್ಷ್ಮ ಸಾಲಗಳು

- ವಿಂಚಿಲ್ ಹೂಡಿಕೆದಾರರು, ಸ್ನೇಹಿತರು ಮತ್ತು ಕುಟುಂಬ
- ಶೂನ್ಯ-ಹಂತದ ಸಾಹಸೋದ್ಯಮ
- ಸಾಹಸೋದ್ಯಮ ಬಂಡವಾಳ ನಿಧಿಗಳು
- ಖಾಸಗಿ ಷೇರುಗಳ
- ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಬಂಡವಾಳ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಗಳು
- ಸಾಲ

ಯಶೋಗಾಥೆ

ಗೋಚರಿಸುವ ಯಶಸ್ಸುಗಳು

- ಸಂಸ್ಥಾಪಕರಿಗೆ ಸಂಪತ್ತು ಉತ್ಪಾದನೆ
- ಅಂತಾರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಖ್ಯಾತಿ

ಕಾರ್ಮಿಕ

- ನುರಿತ ಮತ್ತು ಕೌಶಲ್ಯರಹಿತ
- ಸರಣಿ ಉದ್ಯಮಿಗಳು
- ನಂತರದ ಪೀಳಿಗೆಯ ಕುಟುಂಬ

ಶೈಕ್ಷಣಿಕ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು

- ಸಾಮಾನ್ಯ ಪದವಿಗಳು (ವೃತ್ತಿಪರ ಮತ್ತು ಶೈಕ್ಷಣಿಕ)
- ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮ ತರಬೇತಿ

ಮೂಲಸೌಕರ್ಯ

- ದೂರಸಂಪರ್ಕ
- ಸಾರಿಗೆ ಮತ್ತು ಜಾರಿ
- ಶಕ್ತಿ
- ವಲಯಗಳು, ಕಾವು ಕೇಂದ್ರಗಳು, ಸಮೂಹಗಳು

ಬೆಂಬಲ ವೃತ್ತಿಗಳು

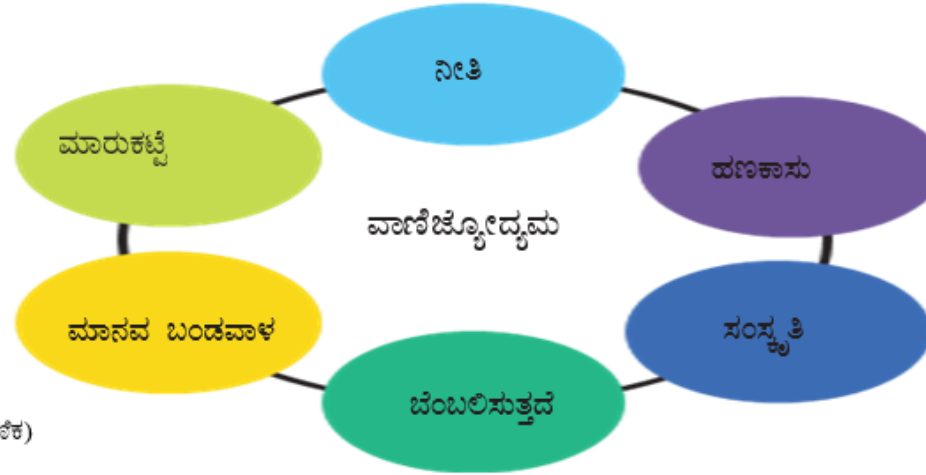
- ಕಾನೂನು
- ಲೆಕ್ಕಪತ್ರ
- ಹೂಡಿಕೆ ಬ್ಯಾಂಕರ್‌ಗಳು
- ಸರ್ಕಾರೇತರ ಸಂಸ್ಥೆ

ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮದ ಪ್ರಚಾರ ಲಾಭರಹಿತ

- ವ್ಯಾಪಾರ ಯೋಜನೆ ಸ್ಪರ್ಧೆಗಳು ಸಮ್ಮೇಳನಗಳು
- ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿ-ಸ್ನೇಹಿ ಸಂಘ

ಸಾಮಾಜಿಕ ರೂಢಿಗಳು

- ಅಪಾಯ, ತಪ್ಪುಗಳು, ವೈಫಲ್ಯದ ಸಹಿಷ್ಣುತೆ
- ನಾವೀನ್ಯತೆ, ಸೃಜನಶೀಲತೆ, ಪ್ರಯೋಗ
- ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿಗಳ ಸಾಮಾಜಿಕ ಸ್ಥಿತಿ ಸಂಪತ್ತು ಸೃಷ್ಟಿ ಮಹತ್ವಾಕಾಂಕ್ಷೆ, ಚಾಲನೆ, ಹಸಿವು



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 ಹೆಚ್ಚು ಸಂಕೀರ್ಣ ಮತ್ತು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವ ನೂರು ಅಂಶಗಳ ಪರಿಣಾಮವಾಗಿದೆ.

ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮ ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳು ಅಂತಿಮವಾಗಿ (ಹೆಚ್ಚಾಗಿ) ಸ್ವಾವಲಂಬಿಯಾಗುತ್ತವೆ. ಆರು ಡೊಮೇನ್‌ಗಳು ಸಾಕಷ್ಟು ಸ್ಥಿತಿಸ್ಥಾಪಕತ್ವವನ್ನು ಹೊಂದಿರುವಾಗ, ಅವು ಪರಸ್ಪರ ಪ್ರಯೋಜನಕಾರಿಯಾಗಿರುತ್ತವೆ. ಈ ಹಂತದಲ್ಲಿ, ಸರ್ಕಾರದ ಒಳಗೊಳ್ಳುವಿಕೆಯನ್ನು ಗಮನಾರ್ಹವಾಗಿ ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಬಹುದು ಮತ್ತು ಕಡಿಮೆಗೊಳಿಸಬೇಕು. ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ನಾಯಕರು ಹೆಚ್ಚು ಹೂಡಿಕೆ ಮಾಡುವ ಅಗತ್ಯವಿಲ್ಲ. ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯ ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಗಳನ್ನು ಸ್ವಯಂ-ದ್ರವೀಕರಣಗೊಳಿಸುವಂತೆ ರೂಪಿಸುವುದು ಅತ್ಯಗತ್ಯ, ಆದ್ದರಿಂದ ಪರಿಸರದ ಸುಸ್ಥಿರತೆಯ ಮೇಲೆ ಕೇಂದ್ರೀಕರಿಸುತ್ತದೆ.

ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮ ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಸರ್ಕಾರದ ಪಾತ್ರ

ಹೊಸ ಉದ್ಯಮಗಳನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸುವುದು ನೀತಿ ನಿರೂಪಕರಿಗೆ ಪ್ರಮುಖ ಗಮನವಾಗಿದೆ. ಪ್ರಪಂಚದಾದ್ಯಂತದ ಸರ್ಕಾರಗಳು ಹೊಸ ವ್ಯವಹಾರಗಳು ವಿಶಿಷ್ಟ ರೀತಿಯ ಬೆಂಬಲ ಪರಿಸರದಲ್ಲಿ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಹೊಂದುತ್ತವೆ ಎಂದು ಗುರುತಿಸುತ್ತಿವೆ. ನೀತಿ ನಿರೂಪಕರು ಸನ್ನಿವೇಶವನ್ನು ಅಧ್ಯಯನ ಮಾಡಬೇಕು ಮತ್ತು ಯಶಸ್ವಿ ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆ ಬೆಂಬಲ ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸುವ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸುವಾಗ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು

1. ನೀತಿ ನಿರೂಪಕರು ಹೊಸ ಪ್ರವೇಶಗಳನ್ನು ನಿರುತ್ಸಾಹಗೊಳಿಸುವಂತಹ ನಿಯಮಾವಳಿಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ವ್ಯಾಪಾರ ಪ್ರಾರಂಭಕ್ಕಾಗಿ ದಕ್ಷ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸಲು ಕೆಲಸ ಮಾಡಬೇಕು. ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯ ಉದ್ಯಮಗಳ ಮೇಲೆ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ, ಪ್ರಬಲವಾದ ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಗೆ ಒಲವು ತೋರುವ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳು, ಸ್ಪರ್ಧೆಯನ್ನು ನಿರ್ಬಂಧಿಸುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಹೊಸ ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಗೆ ಪ್ರವೇಶವನ್ನು ತಡೆಯುತ್ತವೆ.
2. ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ವೈಫಲ್ಯಗಳನ್ನು ಸರಿಪಡಿಸಲು ಕಲ್ಪನಾತ್ಮಕವಾಗಿ ನೀತಿಗಳನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸುವ ಬದಲು, ನೀತಿ ನಿರೂಪಕರು ಉದ್ಯಮಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಅವರು ಎದುರಿಸುತ್ತಿರುವ ಸವಾಲುಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಕಲ್ಪನೆಯ ಪರಿಶೋಧನೆ, ಉತ್ಪನ್ನ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಮತ್ತು ಒಪ್ಪಂದದ ಹರಿವಿನ ಹೆಚ್ಚಿದ ದರಗಳನ್ನು ಪ್ರಚೋದಿಸುವ ನೀತಿಗಳನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಲು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಬಳಸಬೇಕು.
3. ಉದ್ಯಮಶೀಲ ಬೆಂಬಲಿಗರು ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಯಾರು ಮತ್ತು ಅವರು ಹೇಗೆ ಸಂಪರ್ಕ ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುವ ದತ್ತಸಂಚಯ ಅನ್ನು ರಚಿಸಬೇಕು. ಈ ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ನಕ್ಷೆಗಳು ನಿಶ್ಚಿತಾರ್ಥದ ತಂತ್ರಗಳನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸುವಲ್ಲಿ ಉಪಯುಕ್ತ ಸಾಧನಗಳಾಗಿವೆ.
4. ಆರ್ಥಿಕ ಮತ್ತು ಸಾಮಾಜಿಕ ಜೀವನದಲ್ಲಿ ಅಡಚಣೆಗಳು ಅನಿವಾರ್ಯ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಆರ್ಥಿಕ ಅಡಚಣೆಯು ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯ ಅವಕಾಶಗಳಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಗಮನಿಸುವುದು ಮುಖ್ಯ. ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮ ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳ ವಾಸ್ತುಶಿಲ್ಪಿಗಳು (ಉದ್ಯಮಿಗಳು, ಮಾರ್ಗದರ್ಶಕರು, ನೀತಿ ನಿರೂಪಕರು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು) ಈ ಕುಸಿತಗಳನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬೇಕು, ಹೀಗಾಗಿ ಅವರು ಸೃಷ್ಟಿಸುವ ಅವಕಾಶಗಳ ಲಾಭವನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

ಸ್ಥಳೀಯ ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮ ಬೆಂಬಲ ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಲು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಕಾರ್ಯತಂತ್ರಗಳ ಅಗತ್ಯವು ಪ್ರಾಯೋಗಿಕವಾಗಿದೆ. ನೈಜ ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳ ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯು ನೀತಿ ನಿರೂಪಕರು ಸಂಬಂಧಿತ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಬಹುದಾದ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ, ಹೆಚ್ಚು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಉಹಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ನಂತರದ ಫಲಿತಾಂಶಗಳನ್ನು ನಿರ್ಣಯಿಸಬಹುದು.

ಭಾರತದಲ್ಲಿನ ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮ ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಸ್ಕ್ಯಾಪ್ ಶಾಟ್

ಭಾರತದಲ್ಲಿ ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆ ಹೊಸ ಗೌರವವನ್ನು ಗಳಿಸಿದೆ. ಅನೇಕ ಭಾರತೀಯರು, ವ್ಯಾಪಾರದ ಜಗತ್ತಿಗೆ ತೆರೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ, ಅವರು ಸಾಂಪ್ರದಾಯಿಕವಾಗಿ ಉದ್ಯೋಗವನ್ನು ಆರಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಿದ್ದರು, ತಮ್ಮದೇ ಆದ ಉದ್ಯಮಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುತ್ತಿದ್ದಾರೆ. ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮ ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಅನೇಕ ಅಂಶಗಳು ಒಟ್ಟಿಗೆ ಬರಲು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿವೆ. ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ವೆಂಚರ್ ಕ್ಯಾಪಿಟಲಿಸ್ಟ್‌ಗಳು, ಸರ್ಕಾರಿ ಯೋಜನೆಗಳು ಮತ್ತು ಇನ್‌ಕ್ಯುಬೇಟರ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚಳ, ಶೈಕ್ಷಣಿಕ ಉದ್ಯಮದ ಸಂಪರ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ಉದಯೋನ್ಮುಖ ಕ್ಲಸ್ಟರ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಮೀಣ ಆರ್ಥಿಕತೆಗೆ ಬೆಂಬಲ. ಈ ಎಲ್ಲಾ ಉಪಕ್ರಮಗಳು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿವೆ ಆದರೆ ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಧಾನಗಳಲ್ಲಿ ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಮತ್ತಷ್ಟು ಹೆಚ್ಚಿಸುವ ಮತ್ತು ಉತ್ಪನ್ನಗೊಳಿಸುವ ಅವಶ್ಯಕತೆಯಿದೆ:

1. ವೈಫಲ್ಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ನಾವು ನಮ್ಮ ಮನೋಭಾವವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಕಲಿಕೆಯ ಅನುಭವಗಳಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಬೇಕು.
2. ನಾವು ವಿದ್ಯಾವಂತರನ್ನು ಉದ್ಯಮಿಗಳಾಗಲು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಶಾಲೆಗಳು ಮತ್ತು ಕಾಲೇಜುಗಳಲ್ಲಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳಿಗೆ ಉದ್ಯಮಶೀಲತಾ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು.
3. ವಿಶ್ವವಿದ್ಯಾನಿಲಯಗಳು, ಸಂಶೋಧನಾ ಪ್ರಯೋಗಾಲಯಗಳು ಮತ್ತು ಸರ್ಕಾರವು ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯ ಬೆಂಬಲ ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸುವವರ ಪಾತ್ರವನ್ನು ವಹಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿದೆ.
4. ಭ್ರಷ್ಟಾಚಾರ, ಕೆಂಪು ಪಟ್ಟಿ ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರಶಾಹಿಯಂತಹ ಅಡೆತಡೆಗಳನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಲು ನೀತಿ ನಿರೂಪಕರು ಗಮನಹರಿಸಬೇಕು.
5. ನಾವು ನಮ್ಮ ಕಾನೂನು ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಾಲಯದ ಅಂತಾರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಸಾಹಸೋದ್ಯಮ ಬಂಡವಾಳ ಸಂಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಬೇಕಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಭಾರತಕ್ಕೆ ತರಬೇಕಾಗಿದೆ.
6. ನಾವು ಭಾರತದಲ್ಲಿ ದ್ವಿತೀಯ ಮತ್ತು ತೃತೀಯ ಪಟ್ಟಣಗಳನ್ನು ತಲುಪಲು ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸಬೇಕು, ಅಲ್ಲಿ ಜನರು ನಗರಗಳಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಅದೇ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳಿಗೆ ಪ್ರವೇಶವನ್ನು ಹೊಂದಿರುವುದಿಲ್ಲ.

ಇಂದು, ಈ ದೇಶದಲ್ಲಿ ಹೊಸತನದ ಪರಿಹಾರಗಳನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸಲು ದೊಡ್ಡ ಅವಕಾಶವಿದೆ, ಅದು ಅಳಿಯುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ, ಮತ್ತು ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ಸಹಕರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಸಮೃದ್ಧಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ.

ಮೇಕ್ ಇನ್ ಇಂಡಿಯಾ ಅಭಿಯಾನ

ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಉದ್ಯಮಿಯು ಕೆಲವು ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾನೆ. ಅವರ ಕೆಲವು ಪ್ರಮುಖ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳು:

- ಸುಲಭವಾಗಿ ಸಾಲ ಪಡೆಯಲು
- ಹೂಡಿಕೆದಾರರನ್ನು ಸುಲಭವಾಗಿ ಹುಡುಕಲು
- ತೆರಿಗೆ ವಿನಾಯಿತಿಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು
- ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು ಮತ್ತು ಉತ್ತಮ ಮೂಲಸೌಕರ್ಯವನ್ನು ಸುಲಭವಾಗಿ ಪ್ರವೇಶಿಸಲು
- ತೊಂದರೆಗಳಿಲ್ಲದ ಮತ್ತು ತ್ವರಿತವಾದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಆನಂದಿಸಲು
- ಇತರ ಸಂಸ್ಥೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಸುಲಭವಾಗಿ ಪಾಲುದಾರರಾಗಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ.

ಪ್ರಧಾನಿ ಮೋದಿಯವರು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿದ ಮೇಕ್ ಇನ್ ಇಂಡಿಯಾ ಅಭಿಯಾನವು ಯುವ, ಮಹತ್ವಾಕಾಂಕ್ಷಿ ಉದ್ಯಮಿಗಳ ಈ ಎಲ್ಲಾ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಇದರ ಉದ್ದೇಶ ಹೀಗಿದೆ:

- ಹೂಡಿಕೆಯನ್ನು ಸುಲಭಗೊಳಿಸುವುದು.
- ಹೊಸ ಆಲೋಚನೆಗಳನ್ನು ಬೆಂಬಲಿಸುವುದು.
- ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭಿವೃದ್ಧಿಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದು
- ಉದ್ಯಮಿಗಳ ಆಲೋಚನೆಗಳನ್ನು ರಕ್ಷಿಸುವುದು
- ಸರಕುಗಳನ್ನು ತಯಾರಿಸಲು ಅತ್ಯಾಧುನಿಕ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ರಚಿಸುವುದು.

ಸಲಹೆಗಳು

- ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯನ್ನು ಸಂಶೋಧಿಸಿ, ಇತರ ಉದ್ಯಮಿಗಳು, ಸಾಹಸೋದ್ಯಮ ಬಂಡವಾಳಗಾರರು, ಏಂಜೆಲ್ ಹೂಡಿಕೆದಾರರೊಂದಿಗೆ ಜಾಲಬಂಧ, ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯನ್ನು ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಲು ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ನೀತಿಗಳನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಿ.
- ವೈಫಲ್ಯವು ಒಂದು ಮೆಟ್ಟಿಲು ಮತ್ತು ರಸ್ತೆಯ ಅಂತ್ಯವಲ್ಲ. ನಿಮ್ಮ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಗೆಳೆಯರ ದೋಷಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಭವಿಷ್ಯದ ಸಾಹಸದಲ್ಲಿ ಅವುಗಳನ್ನು ಸರಿಪಡಿಸಿ.
- ನಿಮ್ಮ ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಪೂರ್ವಭಾವಿಯಾಗಿರಿ. ನಿಮ್ಮ ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯ ಬೆಂಬಲ ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಸ್ವಯಂ-ಸಮರ್ಥತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಅವುಗಳನ್ನು ಪುಷ್ಟೀಕರಿಸಿ.

6.5.7 ಅಪಾಯದ ಹಸಿವು ಮತ್ತು ಸ್ಥಿತಿಸ್ಥಾಪಕತ್ವ: ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆ ಮತ್ತು ಅಪಾಯ

ಉದ್ಯಮಿಗಳು ಸ್ವಾಭಾವಿಕವಾಗಿ ರಿಸ್ಕ್ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವವರು. ಅವರು ಮಾರ್ಗ-ನಿರ್ಮಾಪಕರು ಅಲ್ಲ ಮಾರ್ಗ-ದಾರರು. 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, ಊಹೆಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಾಗಿ ಸಾಬೀತುಪಡಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಅನಿರೀಕ್ಷಿತ ಘಟನೆಗಳು ಉದ್ಭವಿಸಬಹುದು ಎಂದು ತಿಳಿದಿರುತ್ತಾನೆ. ಹಲವಾರು ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಎದುರಿಸಿದ ನಂತರ, ಯಶಸ್ಸು ಇನ್ನೂ ಖಾತರಿಯಿಲ್ಲ ಎಂದು ಅವರು ತಿಳಿದಿದ್ದಾರೆ. ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮವು ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯಕ್ಕೆ ಸಮಾನಾರ್ಥಕವಾಗಿದೆ. ಅಪಾಯ-ಹಸಿವು ಎಂದು ಕರೆಯಲ್ಪಡುವ ಈ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವು ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯ ಲಕ್ಷಣವಾಗಿದೆ, ಇದು ಭಾಗಶಃ ಅನುವಂಶಿಕ ಮತ್ತು ಭಾಗಶಃ ಸ್ವಾಧೀನಪಡಿಸಿಕೊಂಡಿದೆ.

ಅಪಾಯದ ಹಸಿವು ಎಂದರೇನು?

ಅಪಾಯದ ಹಸಿವು ಸಂಸ್ಥೆಯು ತನ್ನ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಅಪಾಯವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಎಷ್ಟರ ಮಟ್ಟಿಗೆ ಸಜ್ಜುಗೊಂಡಿದೆ ಎಂದು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾಗಿದೆ. ಮೂಲಭೂತವಾಗಿ, ಇದು ಸಂಭವನೀಯ ಲಾಭಗಳು ಮತ್ತು ಪರಿಸರದಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳಿಂದ (ಆರ್ಥಿಕ ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆ, ನೀತಿಗಳು, ಇತ್ಯಾದಿ) ಉಂಟಾಗುವ ಅಪಾಯಗಳ ನಡುವಿನ ಸಮತೋಲನವನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ. ಹೆಚ್ಚಿನ ಅಪಾಯವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು ಹೆಚ್ಚಿನ ಪ್ರತಿಫಲಗಳಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗಬಹುದು ಆದರೆ ನಷ್ಟದ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಂಭವನೀಯತೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ತುಂಬಾ ಸಂಪ್ರದಾಯವಾದಿಯಾಗಿರುವುದು ಸಂಸ್ಥೆಯ ವಿರುದ್ಧ ಹೋಗಬಹುದು ಏಕೆಂದರೆ ಅದು ಬೆಳೆಯಲು ಮತ್ತು ಅವರ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ತಲುಪಲು ಉತ್ತಮ ಅವಕಾಶಗಳನ್ನು ಕಳೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು.

ಅಪಾಯದ ಹಸಿವಿನ ಮಟ್ಟವನ್ನು ವಿಶಾಲವಾಗಿ "ಕಡಿಮೆ", "ಮಧ್ಯಮ" ಮತ್ತು "ಹೆಚ್ಚು" ಎಂದು ವರ್ಗೀಕರಿಸಬಹುದು. ಸಂಸ್ಥೆಯ ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿ(ಗಳು) ಎಲ್ಲಾ ಸಂಭಾವ್ಯ ಪರ್ಯಾಯಗಳನ್ನು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಬೇಕು ಮತ್ತು ಯಶಸ್ವಿಯಾಗುವ ಸಾಧ್ಯತೆಯನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಕಂಪನಿಗಳು ವಿಭಿನ್ನ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಅಪಾಯದ ಹಸಿವುಗಳ ವಿವಿಧ ಹಂತಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿವೆ. ಮಟ್ಟಗಳು ಅವಲಂಬಿಸಿರುತ್ತದೆ:

- ಉದ್ಯಮದ ಪ್ರಕಾರ
- ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಒತ್ತಡಗಳು
- ಸಂಸ್ಥೆ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ಕ್ರಾಂತಿಕಾರಿ ಪರಿಕಲ್ಪನೆಯೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಾರಂಭವು ಹೆಚ್ಚಿನ ಅಪಾಯದ ಹಸಿವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ. ದೀರ್ಘಾವಧಿಯ ಯಶಸ್ಸನ್ನು ಸಾಧಿಸುವ ಮೊದಲು ಪ್ರಾರಂಭವು ಅಲ್ಪಾವಧಿಯ ವೈಫಲ್ಯಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ರೀತಿಯ ಹಸಿವು ಸ್ಥಿರವಾಗಿ ಉಳಿಯುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಪ್ರಸ್ತುತ ಸಂದರ್ಭಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸರಿಹೊಂದಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಅಪಾಯದ ಹಸಿವು ಹೇಳಿಕೆ

ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ತಮ್ಮ ಉದ್ದೇಶಗಳು ಮತ್ತು ಅವಕಾಶಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಡಿದ ನಿರ್ಧಾರಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಿಂಕ್‌ನಲ್ಲಿ ತಮ್ಮ ಅಪಾಯದ ಹಸಿವನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಬೇಕು. ಅಪಾಯದ ಹಸಿವು ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಅಂಶವೆಂದರೆ ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿ ಅಪಾಯದ ಸ್ವೀಕಾರ ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಹೇಳುವ ಚೌಕಟ್ಟನ್ನು ಹೊಂದಿರುವುದು. ಇದು ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ಅಪಾಯವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಮಿತಿಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸುತ್ತದೆ. ಅಪಾಯದ ಹಸಿವು ಹೇಳಿಕೆಯು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಬೇಕು:

- ವ್ಯಾಪಾರ ಎದುರಿಸುವ ಅಪಾಯಗಳ ಸ್ವರೂಪ.
- ಯಾವ ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ಸಂಸ್ಥೆಯು ಆರಾಮದಾಯಕವಾಗಿ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಯಾವ ಅಪಾಯಗಳು ಸ್ವೀಕಾರಾರ್ಹವಲ್ಲ.
- ಎಲ್ಲಾ ಅಪಾಯದ ವರ್ಗಗಳಲ್ಲಿ ಎಷ್ಟು ಅಪಾಯವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಬೇಕು.
- ಅಪಾಯ ಮತ್ತು ಪ್ರತಿಫಲದ ನಡುವಿನ ಅಪೇಕ್ಷಿತ ವಿನಿಮಯ.

ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆ ಮತ್ತು ಸ್ಥಿತಿಸ್ಥಾಪಕತ್ವ

ಉದ್ಯಮಿಗಳು ಸ್ಥಿತಿಸ್ಥಾಪಕತ್ವ ಎಂದು ಕರೆಯಲ್ಪಡುವ ಗುಣಗಳ ಗುಂಪಿನಿಂದ ನಿರೂಪಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದ್ದಾರೆ. ಉದ್ಯಮವನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸುವ ಆರಂಭಿಕ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ಈ ಗುಣಗಳು ವಿಶೇಷವಾಗಿ ದೊಡ್ಡ ಪಾತ್ರವನ್ನು ವಹಿಸುತ್ತವೆ. ಅಪಾಯದ ಸ್ಥಿತಿಸ್ಥಾಪಕತ್ವವು ಅತ್ಯಂತ ಮೌಲ್ಯಯುತ ಲಕ್ಷಣವಾಗಿದೆ ಏಕೆಂದರೆ ಇದು ಉದ್ಯಮಿಗಳನ್ನು ಸವಾಲುಗಳ ಬೆದರಿಕೆ ಮತ್ತು ವ್ಯಾಪಾರ ಪರಿಸರದಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳ ವಿರುದ್ಧ ರಕ್ಷಿಸುತ್ತದೆ ಎಂದು ನಂಬಲಾಗಿದೆ.

ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯ ಸ್ಥಿತಿಸ್ಥಾಪಕತ್ವ ಎಂದರೇನು?

ತಮ್ಮ ಜೀವನ ಮತ್ತು ವೃತ್ತಿ ಆಕಾಂಕ್ಷೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಹಿನ್ನೆಡೆಗಳನ್ನು ಜಯಿಸುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಲು ಸ್ಥಿತಿಸ್ಥಾಪಕತ್ವವನ್ನು ಬಳಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಚೇತರಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ವ್ಯಕ್ತಿ ಎಂದರೆ ಹಿನ್ನೆಡೆಯಿಂದ ಸುಲಭವಾಗಿ ಮತ್ತು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಚೇತರಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿ. ಉದ್ಯಮಿಗಳಿಗೆ, ಸ್ಥಿತಿಸ್ಥಾಪಕತ್ವವು ನಿರ್ಣಾಯಕ ಲಕ್ಷಣವಾಗಿದೆ. ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯ ಸ್ಥಿತಿಸ್ಥಾಪಕತ್ವವನ್ನು 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:

- ನಿಯಂತ್ರಣದ ಬಲವಾದ ಆಂತರಿಕ ಅರ್ಥ
- ಬಲವಾದ ಸಾಮಾಜಿಕ ಸಂಪರ್ಕಗಳು
- ಹಿನ್ನೆಡೆಯಿಂದ ಕಲಿಯುವ ಕೌಶಲ್ಯ
- ದೊಡ್ಡ ಚಿತ್ರವನ್ನು ನೋಡುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ
- ವೈವಿಧ್ಯಗೊಳಿಸಲು ಮತ್ತು ವಿಸ್ತರಿಸುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ
- ಬದುಕುಳಿದವರ ವರ್ತನೆ
- ನಗದು ಹರಿವಿನ ಪ್ರಜ್ಞೆಯ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು
- ವಿವರಗಳಿಗೆ ಗಮನ

ಸಲಹೆಗಳು

- ಗ್ರಾಹಕರು, ಪೂರೈಕೆದಾರರು, ಗೆಲೆಯರು, ಸ್ನೇಹಿತರು ಮತ್ತು ಕುಟುಂಬದ ಉತ್ತಮ ಜಾಲಬಂಧವನ್ನು ಬೆಳೆಸಿಕೊಳ್ಳಿ. ಇದು ನಿಮ್ಮ ವ್ಯಾಪಾರವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ, ಆದರೆ ನಿಮಗೆ ಕಲಿಯಲು, ಹೊಸ ಅವಕಾಶಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಮತ್ತು ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳಿಗೆ ಟ್ಯೂನ್ ಮಾಡಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.
- ಹಿನ್ನಡೆಗಳ ಮೇಲೆ ನೆಲೆಸಬೇಡಿ. ಮತ್ತೆ ಚಲಿಸಲು ನೀವು ಮುಂದೆ ಏನು ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ಗಮನಹರಿಸಿ.
- ನೀವು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಮೊಟಕುಗೊಳಿಸಬೇಕು, ಅದು ನಿಮ್ಮ ಬೆಳವಣಿಗೆಯ ವೆಚ್ಚದಲ್ಲಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.

6.5.8: ಯಶಸ್ಸು ಮತ್ತು ವೈಫಲ್ಯಗಳು: ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯಲ್ಲಿ ಯಶಸ್ಸು ಮತ್ತು ವೈಫಲ್ಯಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು

ಶ್ಯಾಮ್ ಒಬ್ಬ ಪ್ರಸಿದ್ಧ ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿ, ಅವರ ಯಶಸ್ಸಿನ ಕಥೆಗೆ ಹೆಸರುವಾಸಿಯಾಗಿದ್ದಾರೆ. ಆದರೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಜನರಿಗೆ ತಿಳಿದಿಲ್ಲ, ಶ್ಯಾಮ್ ತನ್ನ 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: ಹ ಹ, ಖಂಡಿತಾ ಇದು ನಿಜವಲ್ಲ! ಉದ್ಯಮಿಗಳು ನಿರ್ಭಯವಾಗಿ ಉತ್ಸಾಹದಿಂದ ಇರಬೇಕೆಂದು ಹೆಚ್ಚಿನ ಜನರು ನಂಬುತ್ತಾರೆ. ಆದರೆ ಸತ್ಯವೆಂದರೆ, ಭಯವು ಅತ್ಯಂತ ಸಾಮಾನ್ಯ ಮತ್ತು ಮಾನ್ಯವಾದ ಮಾನವ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಾಗಿದೆ, ವಿಶೇಷವಾಗಿ ನೀವು ನಿಮ್ಮ ಸ್ವಂತ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲು ಯೋಚಿಸುತ್ತಿರುವಾಗ! ವಾಸ್ತವವಾಗಿ, ನನ್ನ ದೊಡ್ಡ ಭಯವು ವಿಫಲಗೊಳ್ಳುವ ಭಯವಾಗಿತ್ತು. ವಾಸ್ತವ ಏನೆಂದರೆ, ಉದ್ಯಮಿಗಳು ಎಷ್ಟು ಯಶಸ್ವಿಯಾಗುತ್ತಾರೋ ಅಷ್ಟು ಸೋಲುತ್ತಾರೆ. ನಿಮ್ಮ ಯೋಜನೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಮುಂದುವರಿಯುವುದನ್ನು ತಡೆಯಲು ವಿಫಲವಾಗುವ ಭಯವನ್ನು ಅನುಮತಿಸದಿರುವುದು ಟ್ರಿಕ್ ಆಗಿದೆ. ನೆನಪಿಡಿ, ವೈಫಲ್ಯಗಳು ಭವಿಷ್ಯದ ಯಶಸ್ಸಿಗೆ ಪಾಠಗಳಾಗಿವೆ!

ಸಂದರ್ಶಕ: ನಿಮ್ಮ ಪ್ರಕಾರ, ಉದ್ಯಮಿಗಳು ವಿಫಲರಾಗಲು ಕಾರಣವೇನು?

ಶ್ಯಾಮ್: ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿಗಳು ವಿಫಲರಾಗಲು ಒಂದೇ ಒಂದು ಕಾರಣವಿಲ್ಲ. ಹಲವಾರು ಕಾರಣಗಳಿಂದ ಉದ್ಯಮಿ ವಿಫಲವಾಗಬಹುದು. ನೀವು ವಿಫಲರಾಗಬಹುದು ಏಕೆಂದರೆ ನಿಮ್ಮ ವೈಫಲ್ಯದ ಭಯವು ನಿಮ್ಮನ್ನು ಸೋಲಿಸಲು ನೀವು ಅನುಮತಿಸಿದ್ದೀರಿ. 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. ನಿಮ್ಮ ಶಕ್ತಿಯನ್ನು ಸಣ್ಣ, ಅತ್ಯಲ್ಪ ಕಾರ್ಯಗಳ ಮೇಲೆ 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 ಪಶ್ಚಾತ್ತಾಪಪಡುವುದು ಮತ್ತು 'ಏನಾದರೆ' ಎಂದು ಆಶ್ಚರ್ಯಪಡುವುದು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುವುದಕ್ಕಿಂತ ಕೆಟ್ಟದಾಗಿದೆ ಎಂದು ನಾನು ಭಾವಿಸುತ್ತೇನೆ

ಸಂದರ್ಶಕ: ನೀವು ಮೊದಲ ಬಾರಿಗೆ ವಿಫಲರಾದಾಗ ನಿಮಗೆ ಏನನಿಸಿತು?

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 ನೀವು ಜಯಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದ ಅಡಚಣೆಯಾಗಿ ಬದಲಾಗಿ ಅಂತಿಮವಾಗಿ ಯಶಸ್ವಿಯಾಗಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುವ ಪಾಠವಾಗಿ ನೋಡಲು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುತ್ತೀರಿ. ವೈಫಲ್ಯವು ಅನೇಕ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ ಎಂದು ನೀವು ಅರಿತುಕೊಳ್ಳಲು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುತ್ತೀರಿ.

ಸಂದರ್ಶಕ: ವಿಫಲವಾಗುವುದರ ಕೆಲವು ಪ್ರಯೋಜನಗಳ ಬಗ್ಗೆ ನೀವು ನಮಗೆ ಹೇಳಬಲ್ಲೀರಾ?

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 ಒಳ್ಳೆಯದು ಎಂದು ನಾನು ಅವರಿಗೆ ಎಚ್ಚರಿಸುತ್ತೇನೆ ದುಬಾರಿ ಮತ್ತು ಅವರು ಹಣದ ಕೊರತೆಯ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗೆ ಸಿದ್ಧರಾಗಿರಬೇಕು.

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.

ಸಂದರ್ಶಕ: ಇದು ನಿಜವಾಗಿಯೂ ಸಹಾಯಕವಾದ ಸಲಹೆ, ಶ್ಯಾಮ್! ಎಲ್ಲಾ ಉದ್ಯಮಿಗಳು 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 ಉದ್ದೇಶ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ.
- ನಿಮ್ಮ ಮುಂದಿನ ಹಂತಗಳನ್ನು ಯೋಜಿಸಿ - ಆತುರದಿಂದ ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಡಿ.

6.6: ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿಯಾಗಲು ತಯಾರಿ

ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಈ ಘಟಕದ ಅಂತ್ಯದ ವೇಳೆಗೆ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳಿಗೆ ಈ ಕೆಳಗಿನವು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ:

1. ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಸಂಶೋಧನೆಯನ್ನು ಹೇಗೆ ಕೈಗೊಳ್ಳಬೇಕೆಂದು ಚರ್ಚಿಸಿ.
2. ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ 4 ಪಿ ಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
3. ಕಲ್ಪನೆಯ ಉತ್ಪಾದನೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.
4. ಮೂಲ ವ್ಯಾಪಾರ ಪರಿಭಾಷೆಯನ್ನು ನೆನಪಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
5. ಸಿ.ಆರ್.ಎಂ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.
6. ಸಿ.ಆರ್ .ಎಂ ನ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ
7. ಜಾಲಬಂಧದ ಅಗತ್ಯವನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.
8. ಜಾಲಬಂಧದ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.
9. ಗುರಿಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ.
10. ಅಲ್ಪಾವಧಿಯ, ಮಧ್ಯಮಾವಧಿಯ ಮತ್ತು ದೀರ್ಘಾವಧಿಯ ಗುರಿಗಳ ನಡುವಿನ ವ್ಯತ್ಯಾಸವನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ.
11. ವ್ಯವಹಾರ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮ ಬರೆಯುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂದು ಚರ್ಚಿಸಿ
12. ಹಣಕಾಸು ಯೋಜನೆ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರಿಸಿ.
13. ನಿಮ್ಮ ಅಪಾಯವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.
14. ಬ್ಯಾಂಕ್ ಫೈನಾನ್ಸ್‌ಗೆ ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸುವ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ಔಪಚಾರಿಕತೆಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
15. ನಿಮ್ಮ ಸ್ವಂತ ಉದ್ಯಮವನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು ಎಂದು ಚರ್ಚಿಸಿ.
16. ಉದ್ಯಮವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿ ಕೇಳಬೇಕಾದ ಪ್ರಮುಖ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.

6.6.1 ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಅಧ್ಯಯನ / ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್‌ನ 4 ಪಿಎಸ್ /

ಕಲ್ಪನೆಯದ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ: ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಸಂಶೋಧನೆಯನ್ನು

ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಸಂಶೋಧನೆಯು ಆ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯಲ್ಲಿ ಮಾರಾಟವಾಗುತ್ತಿರುವ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸುವ,ವಿಶ್ಲೇಷಿಸುವ ಮತ್ತು ಅರ್ಥೈಸುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಾಗಿದೆ. ಇದು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಹ ಒಳಗೊಂಡಿದೆ:

- ಹಿಂದಿನ, ಪ್ರಸ್ತುತ ಮತ್ತು ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕರು.
- ಗ್ರಾಹಕರ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳು ಮತ್ತು ಖರ್ಚು ಮಾಡುವ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು.
- ಗುರಿ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯ ಸ್ಥಳ ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯತೆಗಳು.
- ಒಟ್ಟಾರೆ ಉದ್ಯಮ.
- ಸಂಬಂಧಿತ ಸ್ಪರ್ಧಿಗಳು

ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಸಂಶೋಧನೆಯು ಎರಡು ರೀತಿಯ ಡೇಟಾವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ:

- ಪ್ರಾಥಮಿಕ ಮಾಹಿತಿ. ಇದು ನೀವೇ ಅಥವಾ ನೀವು ನೇಮಿಸಿದ ಯಾರಾದರೂ ಸಂಗ್ರಹಿಸಿದ ಸಂಶೋಧನೆಯಾಗಿದೆ.
- ದ್ವಿತೀಯ ಮಾಹಿತಿ. ಇದು ಈಗಾಗಲೇ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಸಂಶೋಧನೆಯಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ನೀವು ಹುಡುಕಲು ಹೊರಗಿದೆ.

ಪ್ರಾಥಮಿಕ ಸಂಶೋಧನೆ

ಪ್ರಾಥಮಿಕ ಸಂಶೋಧನೆಯು ಎರಡು ವಿಧಗಳಾಗಿರಬಹುದು:

- ಪರಿಶೋಧಕ: ಇದು ಮುಕ್ತ-ಮುಕ್ತ ಮತ್ತು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ವಿವರವಾದ, ರಚನೆಯಿಲ್ಲದ ಸಂದರ್ಶನಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.
- ನಿರ್ದಿಷ್ಟ: ಇದು ನಿಖರವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ರಚನಾತ್ಮಕ, ಔಪಚಾರಿಕ ಸಂದರ್ಶನಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ನಡೆಸುವುದು ಸಂಶೋಧನೆಯು ಪರಿಶೋಧನಾತ್ಮಕ ಸಂಶೋಧನೆ ನಡೆಸುವುದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ದುಬಾರಿಯಾಗಿದೆ.

ಮಾಧ್ಯಮಿಕ ಸಂಶೋಧನೆ

ದ್ವಿತೀಯ ಸಂಶೋಧನೆಯು ಹೊರಗಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಳಸುತ್ತದೆ. ಕೆಲವು ಸಾಮಾನ್ಯ ದ್ವಿತೀಯಕ ಮೂಲಗಳು:

- ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಮೂಲಗಳು: ಇವುಗಳು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಉಚಿತ ಮತ್ತು ಸಾಕಷ್ಟು ಉತ್ತಮ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತವೆ. ಉದಾಹರಣೆಗೆ 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, ವಿಶ್ವವಿದ್ಯಾಲಯಗಳು, ತಾಂತ್ರಿಕ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ.

ವ್ಯಾಪಾರೋದ್ಯಮದ 4 ಪಿ.ಗಳು

ವ್ಯಾಪಾರೋದ್ಯಮದ 4 ಪಿ.ಗಳು ಉತ್ಪನ್ನ, ಬೆಲೆ ಪ್ರಚಾರ ಮತ್ತು ಸ್ಥಳವಾಗಿದೆ. ಈ 4 ಪಿ.ಗಳು ಪ್ರತಿಯೊಂದನ್ನೂ ವಿವರವಾಗಿ ನೋಡೋಣ.

ಉತ್ಪನ್ನ

ಉತ್ಪನ್ನವು ಹೀಗಿರಬಹುದು:

- ಒಂದು ಸ್ಪಷ್ಟವಾದ ಒಳ್ಳೆಯದು
- ಒಂದು ಅಮೂರ್ತ ಸೇವೆ

ನಿಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನ ಯಾವುದೇ ಆಗಿರಲಿ, ನೀವು ಏನೆಂಬುದರ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾದ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವುದು ಬಹಳ ಮುಖ್ಯ. ನೀವು ವ್ಯಾಪಾರೋದ್ಯಮ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು, ಮತ್ತು ಅದರ ವಿಶಿಷ್ಟ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳು ಯಾವುವು.

ನಿಮ್ಮನ್ನು ಕೇಳಿಕೊಳ್ಳಬೇಕಾದ ಕೆಲವು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು:

- ಉತ್ಪನ್ನ/ಸೇವೆಯಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ಏನು ಬಯಸುತ್ತಾರೆ?
- ಇದು ಯಾವ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುತ್ತದೆ?
- ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚಿನ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳನ್ನು ಸೇರಿಸಬಹುದೇ?
- ಇದು ಯಾವುದೇ ದುಬಾರಿ ಮತ್ತು ಅನಗತ್ಯ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದೆಯೇ?
- ಗ್ರಾಹಕರು ಅದನ್ನು ಹೇಗೆ ಬಳಸುತ್ತಾರೆ?
- ಅದನ್ನು 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 ಲಾಭದ ಅಂಚುಗಳು, ಪೂರೈಕೆ, ಬೇಡಿಕೆ ಮತ್ತು ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ತಂತ್ರದಂತಹ ಹಲವಾರು ಅಂಶಗಳ ಮೇಲೆ ಅವಲಂಬಿತವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

ನಿಮ್ಮನ್ನು ಕೇಳಿಕೊಳ್ಳಬೇಕಾದ ಕೆಲವು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು:

- ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಉತ್ಪನ್ನ/ಸೇವೆಯ ಮೌಲ್ಯ ಏನು?
- ಸ್ಥಳೀಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳು ಬೆಲೆ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಿವೆಯೇ?
- ಗ್ರಾಹಕರ ಬೆಲೆ ಸೂಕ್ಷ್ಮವಾಗಿದೆಯೇ?
- ರಿಯಾಯಿತಿಗಳನ್ನು ನೀಡಬೇಕೇ?
- ನಿಮ್ಮ ಪ್ರತಿಸ್ಪರ್ಧಿಗಳಿಗೆ ಹೋಲಿಸಿದರೆ ನಿಮ್ಮ ಬೆಲೆ ಹೇಗೆ?

ಪ್ರಚಾರ

ನಿಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಬೆಲೆಯ ಬಗ್ಗೆ ನೀವು ವಿಚಿತವಾದ ನಂತರ, ಮುಂದಿನ ಹಂತವು ಅದನ್ನು ಪ್ರಚಾರ ಮಾಡುವ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ನೋಡುವುದು. ಪ್ರಚಾರದ ಕೆಲವು ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳೆಂದರೆ ಜಾಹೀರಾತು, ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಸಂಪರ್ಕಗಳು, ಸಾಮಾಜಿಕ ಮಾಧ್ಯಮ ವ್ಯಾಪಾರೋದ್ಯಮ, ಮಿಂಚಂಚೆ ವ್ಯಾಪಾರೋದ್ಯಮ, ಹುಡುಕಾಟ ಯಂತ್ರ ವ್ಯಾಪಾರೋದ್ಯಮ, ದೃಶ್ಯಸುರಳಿ ವ್ಯಾಪಾರೋದ್ಯಮ ಮತ್ತು ಇನ್ನಷ್ಟು.

ನಿಮ್ಮನ್ನು ಕೇಳಿಕೊಳ್ಳಬೇಕಾದ ಕೆಲವು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು:

- 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, ವ್ಯಾಪಾರೋದ್ಯಮದ ಆಧಾರವು ಸರಿಯಾದ ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ಸರಿಯಾದ ಬೆಲೆಗೆ, ಸರಿಯಾದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ, ಸರಿಯಾದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನೀಡುವುದಾಗಿದೆ. ಈ ಕಾರಣಕ್ಕಾಗಿ, ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕನನ್ನು ನಿಜವಾದ ಗ್ರಾಹಕನಾಗಿ ಪರಿವರ್ತಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಉತ್ತಮವಾದ ಸ್ಥಳವನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡುವುದು ನಿರ್ಣಾಯಕವಾಗಿದೆ.

ನಿಮ್ಮನ್ನು ಕೇಳಿಕೊಳ್ಳಬೇಕಾದ ಕೆಲವು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು:

- ನಿಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯನ್ನು ಭೌತಿಕ ಅಂಗಡಿಯಲ್ಲಿ, ಮಿನ್ಯಾಣ್ಕಿನಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಎರಡರಲ್ಲಿ ಹುಡುಕಲಾಗುತ್ತದೆಯೇ?
- ಅತ್ಯಂತ ಸೂಕ್ತವಾದ ವಿತರಣಾ ಮಾರ್ಗಗಳನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸಲು ನೀವು ಏನು ಮಾಡಬೇಕು?
- ನಿಮಗೆ ಮಾರಾಟಗಾರರ ಅಗತ್ಯವಿದೆಯೇ?
- ನಿಮ್ಮ ಪ್ರತಿಸ್ಪರ್ಧಿಗಳು ತಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಅಥವಾ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಎಲ್ಲಿ ನೀಡುತ್ತಿದ್ದಾರೆ?
- ನಿಮ್ಮ ಪ್ರತಿಸ್ಪರ್ಧಿಗಳ ಹೆಜ್ಜೆಗಳನ್ನು ನೀವು ಅನುಸರಿಸಬೇಕೇ?
- ನಿಮ್ಮ ಪ್ರತಿಸ್ಪರ್ಧಿಗಳಿಗಿಂತ ಭಿನ್ನವಾಗಿ ನೀವು ಏನನ್ನಾದರೂ ಮಾಡಬೇಕೇ?

ಕಲ್ಪನೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ

ಆಲೋಚನೆಗಳು ಪ್ರಗತಿಯ ಅಡಿಪಾಯ. ಒಂದು ಕಲ್ಪನೆಯು ಚಿಕ್ಕದಾಗಿರಬಹುದು ಅಥವಾ ನೆಲ-ಮುರಿಯುವ, 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, ಒಬ್ಬ ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿಯಾಗಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ಸ್ಪರ್ಧಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ನವೀನವಾಗಿ ಉಳಿಯಲು ಬಯಸಿದರೆ, ನಿಮ್ಮ ಆಲೋಚನೆಗಳನ್ನು ನೀವು ಬೆಳಕಿಗೆ ತರಬೇಕು.

ಇದನ್ನು ಮಾಡಲು ಕೆಲವು ಮಾರ್ಗಗಳು:

- ಬುದ್ಧಿಮತ್ತೆ ಸಂಸ್ಕೃತಿಯನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುವುದು ಅಲ್ಲಿ ನೀವು ಎಲ್ಲಾ ಆಸಕ್ತಿ ಪಕ್ಷಗಳನ್ನು ಕೊಡುಗೆ ನೀಡಲು ಆಹ್ವಾನಿಸುತ್ತೀರಿ.
- ಆಲೋಚನೆಗಳನ್ನು ಜೋರಾಗಿ ಚರ್ಚಿಸುವುದು ಇದರಿಂದ ಜನರು ತಮ್ಮ ಆಲೋಚನೆಗಳು, ವೀಕ್ಷಣೆಗಳು, ಅಭಿಪ್ರಾಯಗಳನ್ನು ಅವರಿಗೆ ಸೇರಿಸಬಹುದು.
- ತೆರೆದ ಮನಸ್ಸಿನವರಾಗಿದ್ದು ನಿಮ್ಮ ಆಲೋಚನೆಗಳನ್ನು ಮಿತಿಗೊಳಿಸದಿರುವುದು, ಹೊಂದಿರುವ ಕಲ್ಪನೆಯು ಹಾಸ್ಯಾಸ್ಪದವಾಗಿ ಕಂಡುಬಂದರೂ ಸಹ.
- ನೀವು ತಕ್ಷಣವೇ ಕೆಲಸ ಮಾಡದಿರುವ ವಿಚಾರಗಳನ್ನು ತಿರಸ್ಕರಿಸುವುದಿಲ್ಲ, ಬದಲಿಗೆ ಅವುಗಳನ್ನು ಟಿಪ್ಪಣಿ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ನಂತರದ ದಿನಾಂಕದಲ್ಲಿ ಮರುಪರಿಶೀಲಿಸಬಹುದು.

ಸಲಹೆಗಳು



- ಒಳ್ಳೆಯ ವಿಚಾರಗಳು ಯಾವಾಗಲೂ ಅನನ್ಯವಾಗಿರಬೇಕಿಲ್ಲ ಎಂಬುದನ್ನು ನೆನಪಿನಲ್ಲಿಡಿ.
- ನಿಮ್ಮ ಕಲ್ಪನೆಯ ಯಶಸ್ಸನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುವಲ್ಲಿ ಸಮಯವು ದೊಡ್ಡ ಪಾತ್ರವನ್ನು ವಹಿಸುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ನೆನಪಿಡಿ.
- ಸಂದರ್ಭಗಳು ಮತ್ತು ಸಂದರ್ಭಗಳು ಯಾವಾಗಲೂ ಬದಲಾಗುತ್ತವೆ, ಆದ್ದರಿಂದ ಹೊಂದಿಕೊಳ್ಳಿ ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ನಿಮ್ಮ ಕಲ್ಪನೆಯನ್ನು ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.

6.6.2 ವ್ಯಾಪಾರ ಘಟಕದ ಪರಿಕಲ್ಪನೆಗಳು: ಮೂಲ ವ್ಯಾಪಾರ ಪರಿಭಾಷೆ

ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವುದು ಮತ್ತು ನಡೆಸುವುದು ನಿಮ್ಮ ಗುರಿಯಾಗಿದ್ದರೆ, ಮೂಲಭೂತ ವ್ಯವಹಾರ ನಿಯಮಗಳ ಬಗ್ಗೆ ನೀವು ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವುದು ಬಹಳ ಮುಖ್ಯ. ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಉದ್ಯಮಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ನಿಯಮಗಳಲ್ಲಿ ಚೆನ್ನಾಗಿ ತಿಳಿದಿರಬೇಕು:

- ಲೆಕ್ಕಪತ್ರ ನಿರ್ವಹಣೆ: ಹಣಕಾಸಿನ ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸುವ ಮತ್ತು ವರದಿ ಮಾಡುವ ವ್ಯವಸ್ಥಿತ ವಿಧಾನ.
- ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಖಾತೆಗಳು: ಸಂಸ್ಥೆಯು ಅದರ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೀಡಬೇಕಾದ ಹಣ.
- ಸ್ವೀಕರಿಸಬಹುದಾದ ಖಾತೆಗಳು: ಸಂಸ್ಥೆಯು ತನ್ನ ಕ್ಲೆಂಟ್‌ಗಳಿಂದ ನೀಡಬೇಕಾದ ಮೊತ್ತ.
- ಸ್ವತ್ತುಗಳು: ಸಂಸ್ಥೆಯು ಹೊಂದಿರುವ ಮತ್ತು ಅದರ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ನಡೆಸಲು ಬಳಸುವ ಎಲ್ಲದರ ಮೌಲ್ಯ.
- ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್ ಶೀಟ್: ಒಂದು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಕ್ಷಣದಲ್ಲಿ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಸ್ವತ್ತುಗಳು, ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾಲೀಕರ ಇಕ್ವಿಟಿಯ ಸ್ಕ್ವಾಪ್‌ಶಾಟ್.
- ಕೆಳಗಿನ ಸಾಲ: ವ್ಯಾಪಾರವು ತಿಂಗಳ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ಗಳಿಸಿದ ಅಥವಾ ಕಳೆದುಕೊಂಡಿರುವ ಒಟ್ಟು ಮೊತ್ತ.
- ವ್ಯಾಪಾರ: ಲಾಭ ಗಳಿಸುವ ಗುರಿಯೊಂದಿಗೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವ ಸಂಸ್ಥೆ.
- ವ್ಯಾಪಾರದಿಂದ ವ್ಯವಹಾರಕ್ಕೆ (ಬಿ2ಬಿ): ಇನ್ನೊಂದು ವ್ಯಾಪಾರಕ್ಕೆ ಸರಕು ಅಥವಾ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವ ವ್ಯಾಪಾರ.
- ವ್ಯಾಪಾರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ (ಬಿ2ಸಿ): ಅಂತಿಮ ಬಳಕೆದಾರರಿಗೆ ನೇರವಾಗಿ ಸರಕು 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 ಹಣದ ಒಟ್ಟಾರೆ ಚಲನೆ.

- ನಗದು ಹರಿವಿನ ಹೇಳಿಕೆ: ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸಿದ ಮತ್ತು ನಿರ್ಗಮಿಸಿದ ಹಣವನ್ನು ತೋರಿಸುವ ಹೇಳಿಕೆ ಒಂದು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ.
- ಒಪ್ಪಂದ: ವೇತನಕ್ಕಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಲು ಔಪಚಾರಿಕ ಒಪ್ಪಂದ.
- ಸವಕಳಿ: ಕಾಲಾನಂತರದಲ್ಲಿ ಆಸ್ತಿಯ ಮೌಲ್ಯವನ್ನು ತಗ್ಗಿಸುವುದು.
- ಖರ್ಚು: ವ್ಯವಹಾರವು ಅದರ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳ ಮೂಲಕ ಉಂಟಾದ ವೆಚ್ಚಗಳು.
- ಹಣಕಾಸು: ಹಣ ಮತ್ತು ಇತರ ಸ್ವತ್ತುಗಳ ನಿರ್ವಹಣೆ ಮತ್ತು ಹಂಚಿಕೆ.
- ಹಣಕಾಸು ವರದಿ: ವ್ಯವಹಾರದ ವಹಿವಾಟುಗಳು ಮತ್ತು ವೆಚ್ಚಗಳ ಸಮಗ್ರ ಖಾತೆ.
- ಸ್ಥಿರ ವೆಚ್ಚ: ಒಂದು-ಬಾರಿ ವೆಚ್ಚ.
- ಆದಾಯದ ಹೇಳಿಕೆ (ಲಾಭ ಮತ್ತು ನಷ್ಟದ ಹೇಳಿಕೆ): ವ್ಯವಹಾರದ ಲಾಭದಾಯಕತೆಯನ್ನು ತೋರಿಸುತ್ತದೆ ಒಂದು ಕಾಲಾವಧಿ.
- ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳು: ವ್ಯಾಪಾರವು ಬೇರೆಯವರಿಗೆ ನೀಡಬೇಕಾದ ಮೌಲ್ಯ.
- ವ್ಯಾಪಾರೋದ್ಯಮ: ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯನ್ನು ಪ್ರಚಾರ ಮಾಡುವ, ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವ ಮತ್ತು ವಿತರಿಸುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ.
- ನಿವ್ವಳ ಆದಾಯ/ಲಾಭ: ಆದಾಯವನ್ನು ಕಡೆಮೆ ಮಾಡಿ ವೆಚ್ಚಗಳು.
- ನಿವ್ವಳ ಮೌಲ್ಯ: ವ್ಯವಹಾರದ ಒಟ್ಟು ಮೌಲ್ಯ.
- ಮರುಪಾವತಿ ಅವಧಿ: ವ್ಯವಹಾರದ ಆರಂಭಿಕ ಹೂಡಿಕೆಯನ್ನು ಮರುಪಡೆಯಲು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಸಮಯ.
- ಲಾಭದ ಅಂಚು: ಲಾಭದ ಅನುಪಾತ, ಆದಾಯದಿಂದ ಭಾಗಿಸಿ, ಶೇಕಡಾವಾರು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಹೂಡಿಕೆಯ ಮೇಲಿನ ಲಾಭ (ಆರ್.ಓ.ಐ.): ಹೂಡಿಕೆಯಿಂದ ವ್ಯಾಪಾರವು ಪಡೆಯುವ ಹಣದ ಮೊತ್ತ.
- ಆದಾಯ: ಖರ್ಚುಗಳನ್ನು ಕಳೆಯುವ ಮೊದಲು ಆದಾಯದ ಒಟ್ಟು ಮೊತ್ತ.
- ಮಾರಾಟದ ನಿರೀಕ್ಷೆ: ಸಂಭಾವ್ಯ ಗ್ರಾಹಕ.
- ಪೂರೈಕೆದಾರ: ವ್ಯಾಪಾರಕ್ಕೆ ಸರಬರಾಜು ಮಾಡುವವರು.
- ಗುರಿ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ: ಸಂಸ್ಥೆಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಗುರಿಯಾಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಗ್ರಾಹಕರ ಗುಂಪು.
- ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ: ವ್ಯವಹಾರದ ಒಟ್ಟಾರೆ ಮೌಲ್ಯದ ಅಂದಾಜು.
- ಬೇರೆಯಾಗುವ ವೆಚ್ಚ: ವ್ಯಾಪಾರದ ಚಟುವಟಿಕೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಬದಲಾಗುವ ವೆಚ್ಚಗಳು.
- ಕಾರ್ಯವಾಹಿ ಬಂಡವಾಳ: ಪ್ರಸ್ತುತ ಸ್ವತ್ತುಗಳನ್ನು ಕಳೆದು ಪ್ರಸ್ತುತ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳನ್ನು ಲೆಕ್ಕಹಾಕಲಾಗುತ್ತದೆ.

6.6.3 ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆ (ಸಿಆರ್ಎಮ್)& ಜಾಲಬಂಧ: ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆ ಎಂದರೇನು?

ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆ (ಸಿಆರ್ಎಮ್) ಎಂದರೆ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆ. ಮೂಲತಃ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಎಂದರೆ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಒಬ್ಬರ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಇಂದು ಇದು ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ(ಐಟಿ) ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ತಮ್ಮ ಸಂಬಂಧಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಲಾದ ತಂತ್ರಾಂಶವನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆ(ಸಿಆರ್ಎಮ್) ಅಗತ್ಯತೆ

ಸಂಸ್ಥೆಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ತನ್ನ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಉತ್ತಮವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಬಹುದು, ಸಂಸ್ಥೆಯ ಯಶಸ್ಸಿನ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಾಧ್ಯತೆಗಳು. ಯಾವುದೇ ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿಗೆ, ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಯಶಸ್ವಿಯಾಗಿ ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮತ್ತು ಉದ್ಯಮವನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವು ಅತ್ಯುನ್ನತವಾಗಿದೆ. ಅದಕ್ಕಾಗಿಯೇ ಪ್ರತಿದಿನ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವಲ್ಲಿ ಗಮನಹರಿಸುವ ಐಟಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳು ಹೆಚ್ಚು ಹೆಚ್ಚು ಬೇಡಿಕೆಯಾಗುತ್ತಿವೆ.

ಗ್ರಾಹಕರು ಕಾಲಾನಂತರದಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಯ ಅಗತ್ಯವಿದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ನಿಜವಾಗಿಯೂ ಏನನ್ನು ಬಯಸುತ್ತಾರೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ತಂತ್ರಜ್ಞಾನವು ಸುಲಭವಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಒಳನೋಟವು ಸಂಸ್ಥೆಗಳು 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, ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆ (ಸಿಆರ್ಎಮ್) ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ತಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರ ಮೌಲ್ಯವನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸುಧಾರಿತ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧಗಳನ್ನು ಲಾಭ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುತ್ತದೆ.

ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆ (ಸಿಆರ್ಎಮ್) ಪ್ರಯೋಜನಗಳು

ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆ (ಸಿಆರ್ಎಮ್) ಹಲವಾರು ಪ್ರಮುಖ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ:

- ಇದು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಅದು ಕಾರಣವಾಗಬಹುದು:
 - ಹೆಚ್ಚಿದ ಮಾರಾಟಗಳು
 - ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು
 - 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.

ಜಾಲಬಂಧ ಎಂದರೇನು?

ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿ, ಜಾಲಬಂಧ ಎಂದರೆ ಹೊಸ ವ್ಯಾಪಾರದ ನಿಯಮಿತ ಪೂರೈಕೆಯನ್ನು ತರಲು ನಿಮ್ಮ ವ್ಯಾಪಾರ ಮತ್ತು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಂಪರ್ಕಗಳನ್ನು ಹತೋಟಿಗೆ ತರುವುದು. ಈ ವ್ಯಾಪಾರೋದ್ಯಮದ ವಿಧಾನವು ಕಡಿಮೆ ವೆಚ್ಚದ ಜೊತೆಗೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿದೆ. ಮಾರಾಟದ ಅವಕಾಶಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕಗಳನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಲು ಇದು ಉತ್ತಮ ಮಾರ್ಗವಾಗಿದೆ. ಜಾಲಬಂಧವು ಉಲ್ಲೇಖಗಳು ಮತ್ತು ಪರಿಚಯಗಳನ್ನು ಆಧರಿಸಿರಬಹುದು ಅಥವಾ ಜಂಗಮವಾಣಿ, ಇಮೇಲ್ ಮತ್ತು ಸಾಮಾಜಿಕ ಮತ್ತು ವ್ಯಾಪಾರ ಜಾಲಬಂಧ ಜಾಲತಾಣದ ಮೂಲಕ ನಡೆಯಬಹುದು.

ಜಾಲಬಂಧದ ಅವಶ್ಯಕತೆ

ಜಾಲಬಂಧವು ವ್ಯಾಪಾರಸ್ಥರಿಗೆ ಅತ್ಯಗತ್ಯವಾದ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಕೌಶಲ್ಯವಾಗಿದೆ, ಆದರೆ ಇದು ಉದ್ಯಮಿಗಳಿಗೆ ಹೆಚ್ಚು ಮುಖ್ಯವಾಗಿದೆ. ಜಾಲಬಂಧದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ಮಾಣದಲ್ಲಿ ತನ್ನ ಬೇರುಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಜಾಲಬಂಧವು ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಂವಹನ ಮತ್ತು ಉದ್ಯಮಶೀಲ ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಬಲವಾದ ಉಪಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲಿ ಫಲಿತಾಂಶಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಇದು ಇತರ ಉದ್ಯಮಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಬಲವಾದ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

ಪ್ರಪಂಚದಾದ್ಯಂತ ನಡೆಯುವ ವ್ಯಾಪಾರ ಜಾಲಬಂಧ ಘಟನೆಗಳು ಸಂವಹನದಲ್ಲಿ ಒಂದೇ ರೀತಿಯ ಮೂಲಭೂತ ನಂಬಿಕೆಗಳನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ಸಮಾನ ಮನಸ್ಕ ಉದ್ಯಮಿಗಳನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುವಲ್ಲಿ ದೊಡ್ಡಪಾತ್ರವನ್ನು ವಹಿಸುತ್ತವೆ, ವಿಚಾರಗಳನ್ನು ವಿನಿಮಯ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಕಲ್ಪನೆಗಳನ್ನು ವಾಸ್ತವಕ್ಕೆ ಪರಿವರ್ತಿಸುತ್ತವೆ. ಸಂಭಾವ್ಯ ಹೂಡಿಕೆದಾರರೊಂದಿಗೆ ಉದ್ಯಮಿಗಳನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುವಲ್ಲಿ ಇಂತಹ ಜಾಲಬಂಧ ಘಟನೆಗಳು ನಿರ್ಣಾಯಕ ಪಾತ್ರವನ್ನು ವಹಿಸುತ್ತವೆ. ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿಗಳು ವಿಭಿನ್ನ ಅನುಭವಗಳು ಮತ್ತು ಹಿನ್ನೆಲೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರಬಹುದು ಆದರೆ ಅವರೆಲ್ಲರೂ ಮನಸ್ಸಿನಲ್ಲಿ ಸಾಮಾನ್ಯ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ – ಅವರೆಲ್ಲರೂ ಸಂಪರ್ಕ, ಸ್ಫೂರ್ತಿ, ಸಲಹೆ, ಅವಕಾಶಗಳು ಮತ್ತು ಮಾರ್ಗದರ್ಶಕರನ್ನು ಹುಡುಕುತ್ತಾರೆ. ಅದನ್ನು ಮಾಡಲು ಜಾಲಬಂಧ ಅವರಿಗೆ ವೇದಿಕೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.

ಜಾಲಬಂಧದ ಪ್ರಯೋಜನಗಳು

ಜಾಲಬಂಧವು ಉದ್ಯಮಿಗಳಿಗೆ ಹಲವಾರು ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಕೆಲವು ಪ್ರಮುಖ ಪ್ರಯೋಜನಗಳೆಂದರೆ:

- ಉತ್ತಮ ಗುಣಮಟ್ಟದ ಮುನ್ನಡೆಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತಿದೆ.
- ಹೆಚ್ಚಿದ ವ್ಯಾಪಾರ ಅವಕಾಶಗಳು.
- ಸಂಬಂಧಿತ ಸಂಪರ್ಕಗಳ ಉತ್ತಮ ಮೂಲ.
- ಸಮಾನ ಮನಸ್ಸು ಉದ್ಯಮಿಗಳಿಂದ ಸಲಹೆ.
- ಗೋಚರತೆಯನ್ನು ಪಡೆಯುವುದು ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ವಿವರವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದು.
- ಧನಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಉತ್ಸಾಹಿ ಜನರನ್ನು ಭೇಟಿಯಾಗುವುದು.
- ಹೆಚ್ಚಿನ ಆತ್ಮ ವಿಶ್ವಾಸ.
- ಇತರರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವುದರಿಂದ ತೃಪ್ತಿ.
- ಬಲವಾದ ಮತ್ತು ಶಾಶ್ವತವಾದ ಸ್ನೇಹವನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸುವುದು.

ಸಲಹೆಗಳು



- ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಮತ್ತು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಸಾಮಾಜಿಕ ಮಾಧ್ಯಮ ಸಂವಹನಗಳನ್ನು ಬಳಸಿ.
- ಜಾಲಬಂಧ ಮಾಡಿದಾಗ, ಹೌದು/ಇಲ್ಲ ರೀತಿಯ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗಿಂತ ಮುಕ್ತ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಿ.

6.6.4 ವ್ಯಾಪಾರ ಯೋಜನೆ: ಗುರಿಯನ್ನು ಏಕೆ ಹೊಂದಿಸುವುದು

ಗುರಿಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವುದು 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.

ಮಧ್ಯಮ-ಅವಧಿಯ ಗುರಿಗಳು.

- ಈ ಗುರಿಗಳನ್ನು ನಿಮ್ಮ ಅಲ್ಪಾವಧಿಯ ಗುರಿಗಳ ಮೇಲೆ ನಿರ್ಮಿಸಲಾಗಿದೆ.
- ಅವರು ನಿಮ್ಮ ಅಲ್ಪಾವಧಿಯ ಗುರಿಗಳಂತೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿರಬೇಕಾಗಿಲ್ಲ.

ಉದಾಹರಣೆ: ನಿಮ್ಮ ಯಂತ್ರಗಳು ಮತ್ತೆ ವಿಫಲವಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸೇವಾ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಏರ್ಪಡಿಸುವುದು.

ದೀರ್ಘಾವಧಿಯ ಗುರಿಗಳು

- ಈ ಗುರಿಗಳಿಗೆ ಸಮಯ ಮತ್ತು ಯೋಜನೆ ಅಗತ್ಯವಿರುತ್ತದೆ.
- ಅವರು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಸಾಧಿಸಲು ಒಂದು ವರ್ಷ ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಮಯವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ.

ಉದಾಹರಣೆ: ನಿಮ್ಮ ಖರ್ಚುಗಳನ್ನು ಯೋಜಿಸಿ ಇದರಿಂದ ನೀವು ಹೊಸ ಯಂತ್ರೋಪಕರಣಗಳನ್ನು ಖರೀದಿಸಬಹುದು.

ವ್ಯಾಪಾರದ ಯೋಜನೆಯನ್ನು ರಚಿಸುವುದು ಏಕೆ

ವ್ಯವಹಾರ ಯೋಜನೆಯು ನಿಮ್ಮ ವ್ಯಾಪಾರವನ್ನು ಹೇಗೆ ಒಟ್ಟುಗೂಡಿಸುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಸಾಧನವಾಗಿದೆ. ಪ್ರಗತಿಯನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಲು, ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಬೆಳೆಸಲು ಮತ್ತು ವ್ಯವಹಾರದ ಭವಿಷ್ಯವನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸಲು ಇದನ್ನು ಬಳಸಬಹುದು. ಇದು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ 3-5 ವರ್ಷಗಳ ಪ್ರಕ್ಷೇಪಣವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಥೆಯು ತನ್ನ ಆದಾಯವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು ಅನುಸರಿಸಲು ಉದ್ದೇಶಿಸಿರುವ ಯೋಜನೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ. ಪ್ರಮುಖ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಅಥವಾ ಭವಿಷ್ಯದ ಹೂಡಿಕೆದಾರರ ಆಸಕ್ತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಲು ವ್ಯಾಪಾರ ಯೋಜನೆಯು ಬಹಳ ಮುಖ್ಯವಾದ ಸಾಧನವಾಗಿದೆ.

ವ್ಯವಹಾರ ಯೋಜನೆಯು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಎಂಟು ಅಂಶಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ.

ವ್ಯವಹಾರ ಯೋಜನೆಯ ಅಂಶಗಳು

ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ಸಾರಾಂಶ

- ಕಾರ್ಯಕಾರಿ ಸಾರಾಂಶವು ಶೀರ್ಷಿಕೆ ಪುಟವನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ. ಸಾರಾಂಶವು ವ್ಯಾಪಾರದ ಮಾಲೀಕರಾಗಿ ನಿಮ್ಮ ಆಸೆಗಳನ್ನು ಸಣ್ಣ ಮತ್ತು ವ್ಯವಹಾರದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಹೇಳಬೇಕು. ಇದು ನಿಮ್ಮ ವ್ಯಾಪಾರ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಯೋಜನೆಗಳ ಅವಲೋಕನವಾಗಿದೆ. ತಾತ್ಕಾಲಿಕವಾಗಿ ಇದು 1-2 ಪುಟಗಳಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಇರಬಾರದು.
- ನಿಮ್ಮ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ಸಾರಾಂಶವು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು: ಯೋಜನಾ ಹೇಳಿಕೆ: ನಿಮ್ಮ ವ್ಯಾಪಾರ ಏನೆಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
ಉದಾಹರಣೆ: ನಾಯಕ್ ಯೋಜನಾ ಹೇಳಿಕೆ
ನೈಕ್ ಮಿಷನ್ ಹೇಳಿಕೆಯು "ಜಗತ್ತಿನ ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಕ್ರೀಡಾಪಟುವಿಗೆ ಸ್ಪೂರ್ತಿ ಮತ್ತು ನಾವೀನ್ಯತೆ ತರಲು."
- ಸಂಸ್ಥೆಯ ಮಾಹಿತಿ: ನಿಮ್ಮ ವ್ಯಾಪಾರ ಯಾವಾಗ ರೂಪುಗೊಂಡಿತು, ಸಂಸ್ಥಾಪಕರ ಹೆಸರುಗಳು ಮತ್ತು ಪಾತ್ರಗಳು, ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ, ನಿಮ್ಮ ವ್ಯಾಪಾರ ಸ್ಥಳ(ಗಳು) ಇತ್ಯಾದಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿ.
- ಬೆಳವಣಿಗೆಯ ಮುಖ್ಯಾಂಶಗಳು: ಸಂಸ್ಥೆಯ ಬೆಳವಣಿಗೆಯ ಉದಾಹರಣೆಗಳನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ. ಸಾಧ್ಯವಾದರೆ ರೇಖಾನಕ್ಷೆಗಳು 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.

ವ್ಯಾಪಾರವಿವರಣೆ

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 ಸಹಾಯಮಾಡುತ್ತದೆ.

- ನಿಮ್ಮ ವ್ಯಾಪಾರ ವಿವರಣೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು:
- ನಿಮ್ಮ ವ್ಯಾಪಾರದ ಸ್ವರೂಪದ ವಿವರಣೆ.
- ನೀವು ಪೂರೈಸುವ ಗುರಿ ಹೊಂದಿರುವ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯ ಅಗತ್ಯತೆಗಳು.
- ನಿಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು ಈ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವ ವಿಧಾನಗಳು.
- ನೀವು ಸೇವೆ ಮಾಡಲು ಉದ್ದೇಶಿಸಿರುವ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಥೆಗಳು.
- ನಿಮ್ಮ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸ್ಪರ್ಧಾತ್ಮಕ ಅನುಕೂಲಗಳು.

ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆ

ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆ ವಿಭಾಗವು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ವ್ಯವಹಾರ ವಿವರಣೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ. ನಿಮ್ಮ ಉದ್ಯಮ ಮತ್ತು ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಜ್ಞಾನವನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವುದು ಈ ವಿಭಾಗ ದಗುರಿಯಾಗಿದೆ. ನಿಮ್ಮ ಸಂಶೋಧನಾ ಸಂಶೋಧನೆಗಳು ಮತ್ತು ತೀರ್ಮಾನಗಳನ್ನು ನೀವು ಇಡಬೇಕಾದ ವಿಭಾಗವೂ ಇದು.

ನಿಮ್ಮ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಯು ರೇಖೆಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು:

- ನಿಮ್ಮ ಉದ್ಯಮದ ವಿವರಣೆ ಮತ್ತು ದೃಷ್ಟಿಕೋನ.
- ನಿಮ್ಮ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಗುರಿಯ ಮಾಹಿತಿ.
- ನಿಮ್ಮ ಗುರಿ ಪ್ರೇಕ್ಷಕರ ಅಗತ್ಯತೆಗಳು ಮತ್ತು ಜನಸಂಖ್ಯಾಶಾಸ್ತ್ರ.
- ನಿಮ್ಮ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಗುರಿಯ ಗಾತ್ರ.
- ನೀವು ಸೆರೆಹಿಡಿಯಲು ಬಯಸುವ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಪಾಲು.
- ನಿಮ್ಮ ಬೆಲೆ ರಚನೆ.
- ನಿಮ್ಮ ಸ್ಪರ್ಧಾತ್ಮಕ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆ.
- ಯಾವುದೇ ನಿಯಂತ್ರಕ ಅಗತ್ಯತೆಗಳು.

ಸಂಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಣೆ

ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಯ ನಂತರ ಈ ವಿಭಾಗವು ತಕ್ಷಣವೇ ಬರಬೇಕು. ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಣೆ ವಿಭಾಗವು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು:

- ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ರಚನೆ.
- ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಮಾಲೀಕತ್ವದ ವಿವರಗಳು.
- ನಿಮ್ಮ ನಿರ್ವಹಣಾ ತಂಡದ ವಿವರಗಳು.
- ನಿಮ್ಮ ನಿರ್ದೇಶಕರ ಮಂಡಳಿಯ ಅರ್ಹತೆಗಳು.
- ಪ್ರತಿ ವಿಭಾಗ/ಇಲಾಖೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಕಾರ್ಯದ ವಿವರವಾದ ವಿವರಣೆಗಳು.
- ನಿಮ್ಮ ಜನರಿಗೆ ನೀವು ನೀಡುವ ಸಂಬಳ ಮತ್ತು ಪ್ರಯೋಜನಗಳ ಪೊಟ್ಟಣ.
- ನೀವು ನೀಡುವ ಪ್ರೋತ್ಸಾಹ ಧನಗಳು.

ಸೇವೆ ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನದ ಸಾಲು

ಮುಂದಿನ ವಿಭಾಗವು ಸೇವೆ ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನ ಸಾಲಿನ ವಿಭಾಗವಾಗಿದೆ. ಇಲ್ಲಿ ನೀವು ನಿಮ್ಮ ಸೇವೆ ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತೀರಿ ಮತ್ತು ಸಂಭಾವ್ಯ ಮತ್ತು ಪ್ರಸ್ತುತ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವರ ಪ್ರಯೋಜನಗಳ ಮೇಲೆ ಒತ್ತು ನೀಡುತ್ತೀರಿ. ನಿಮ್ಮ ಆಯ್ಕೆಯ ಉತ್ಪನ್ನವು ನಿಮ್ಮ ಗುರಿ ಪ್ರೇಕ್ಷಕರ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಏಕೆ ಪೂರೈಸುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ.

ನಿಮ್ಮ ಸೇವೆ ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನ ರೇಖೆಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು:

- ನಿಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನ/ಸೇವೆಯ ವಿವರಣೆ
- ನಿಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯ ಜೀವನ ಚಕ್ರದ ವಿವರಣೆ
- ಯಾವುದೇ ಹಕ್ಕು ಸ್ವಾಮ್ಯ ಅಥವಾ ಹಕ್ಕುಸ್ವಾಮ್ಯ ಭರ್ತಿಗಳ ಪಟ್ಟಿ
- ನೀವು ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಅಥವಾ ಯೋಜಿಸಿರುವ ಯಾವುದೇ ಆರ್&ಡಿ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳ ವಿವರಣೆ:

ವ್ಯಾಪಾರೋದ್ಯಮ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟ

ನಿಮ್ಮ ಯೋಜನೆಯ ಸೇವೆ ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನ ರೇಖೆ ವಿಭಾಗವು ಪೂರ್ಣಗೊಂಡ ನಂತರ, ನೀವು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಬೇಕು.

ನಿಮ್ಮ ವ್ಯಾಪಾರಕ್ಕಾಗಿ ವ್ಯಾಪಾರೋದ್ಯಮ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟ ನಿರ್ವಹಣೆ ತಂತ್ರದ ವಿವರಣೆ. ನಿಮ್ಮ ವ್ಯಾಪಾರೋದ್ಯಮ ವಿಭಾಗವು ಈ ಕೆಳಗಿನ ತಂತ್ರಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು:

- **ವ್ಯಾಪಾರೋದ್ಯಮ ನುಗ್ಗುವ ತಂತ್ರ:** ಈ ತಂತ್ರವು ನಿಮ್ಮ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಪಾಲನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವ ಸಲುವಾಗಿ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಗಳಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಅಥವಾ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವುದರ ಮೇಲೆ ಕೇಂದ್ರೀಕರಿಸುತ್ತದೆ.
- **ಬೆಳವಣಿಗೆಯ ತಂತ್ರ:** ಈ ತಂತ್ರವು ಅಲ್ಪಾವಧಿಯಲ್ಲಿ ಗಳಿಕೆಯನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಿದರೂ ಸಹ, ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಪಾಲನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದರ ಮೇಲೆ ಕೇಂದ್ರೀಕರಿಸುತ್ತದೆ.
- **ವಿತರಣಾ ತಂತ್ರದ ಮಾರ್ಗಗಳು:** ಇವು ಸಗಟು ವ್ಯಾಪಾರಿಗಳು, ಚಿಲ್ಲರೆ ವ್ಯಾಪಾರಿಗಳು, ವಿತರಣೆಗಳು ಮತ್ತು ಅಂತರ್ಜಾಲವೂ ಆಗಿರಬಹುದು.
- **ಸಂವಹನ ತಂತ್ರ:** ಇವುಗಳನ್ನು ಬರೆಯುವ ತಂತ್ರಗಳು (ಮಿಂಚಂಚೆ, ಪಠ್ಯ, ಹರಟೆ), ಮೌಖಿಕ ತಂತ್ರಗಳು (ಜಂಗಮವಾಣಿ ದೃಶ್ಯವರ್ಧಕ ಹರಟೆ, ಮುಖಾಮುಖಿ ಸಂಭಾಷಣೆಗಳು), ಮೌಖಿಕ ತಂತ್ರಗಳು (ದೇಹ ಭಾಷೆ, ಮುಖದ ಅಭಿವ್ಯಕ್ತಿಗಳು, ಧ್ವನಿಯ ಧ್ವನಿ) ಮತ್ತು ದೃಶ್ಯ ತಂತ್ರಗಳು (ಚಿಹ್ನೆಗಳು, ಜಾಲತಾಣ, ವಿವರಣೆಗಳು).

ನಿಮ್ಮ ಮಾರಾಟ ವಿಭಾಗವು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು:

ಮಾರಾಟಗಾರರ ಕಾರ್ಯತಂತ್ರ: ಈ ತಂತ್ರವು ಉದ್ಯಮದ ಆದಾಯವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದರ ಮೇಲೆ ಕೇಂದ್ರೀಕರಿಸುತ್ತದೆ.

ನಿಮ್ಮ ಮಾರಾಟದ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳ ಸ್ಥಿತಿ: ಇದರರ್ಥ ನೀವು ಹೇಗೆ ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ಉದ್ದೇಶಿಸಿರುವಿರಿ, ಪ್ರತಿ ಘಟಕವನ್ನು ಯಾವ ಬೆಲೆಗೆ ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ನೀವು ಯೋಚಿಸುತ್ತೀರಿ ಇತ್ಯಾದಿ.

ನಿಧಿಯ ವಿನಂತಿ

ಈ ವಿಭಾಗವು ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ತಮ್ಮ ಉದ್ಯಮಕ್ಕೆ ಹಣದ ಅಗತ್ಯವಿರುವವರಿಗೆ.

ನಿಧಿಯ ವಿನಂತಿ ವಿಭಾಗವು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು:

- ನಿಮಗೆ ಪ್ರಸ್ತುತ ಎಷ್ಟು ಹಣದ ಅಗತ್ಯವಿದೆ.
- ಮುಂದಿನ ಐದು ವರ್ಷಗಳಲ್ಲಿ ನಿಮಗೆ ಎಷ್ಟು ಹಣದ ಅಗತ್ಯವಿರುತ್ತದೆ. ಇದು ನಿಮ್ಮ ದೀರ್ಘಕಾಲೀನ ಗುರಿಗಳನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿರುತ್ತದೆ.
- ನೀವು ಬಯಸುವ ನಿಧಿಯ ಪ್ರಕಾರ ಮತ್ತು ನೀವು ಅದನ್ನು ಹೇಗೆ ಬಳಸಲು ಯೋಚಿಸುತ್ತೀರಿ. ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಮಾತ್ರ ಬಳಸಬಹುದಾದ ನಿಧಿಯನ್ನು ನೀವು ಬಯಸುವಿರಾ 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 ಆರ್ಥಿಕ ಮಾಹಿತಿ. ನಿಮ್ಮ ಉದ್ಯಮ ಪ್ರಾರಂಭವಾದ ಕ್ಷಣದಿಂದ ಇಂದಿನವರೆಗೆ ನಿಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ಹಣಕಾಸಿನ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ರಚಿಸುವ ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ಇದನ್ನು ಮಾಡಬಹುದು. ಇದಕ್ಕೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ದಾಖಲೆಗಳು ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಆಸ್ತಿ ಮತ್ತು ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ನಿಮ್ಮ ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್ ಶೀಟ್, ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಆದಾಯ, ವೆಚ್ಚಗಳು ಮತ್ತು ವರ್ಷದ ನಿವ್ವಳ ಆದಾಯವನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡುವ ನಿಮ್ಮ ಆದಾಯ ಹೇಳಿಕೆ, ನಿಮ್ಮ ತೆರಿಗೆ ಹಿಂದಿರುಗಿಸುತ್ತದೆ (ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಕಳೆದ ಮೂರು ವರ್ಷಗಳಿಂದ) ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ನಗದು ಹರಿವು ಬಂದ ನಗದನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡುವ ಬಜೆಟ್, ಹೊರ ಹೋದ ನಗದನ್ನು ಪ್ರತಿ ತಿಂಗಳ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ನೀವು ನಗದು ಕೊರತೆ (ಋಣಾತ್ಮಕ ಸಮತೋಲನ) ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚುವರಿ (ಧನಾತ್ಮಕ ಸಮತೋಲನ) ಹೊಂದಿದ್ದೀರಾ ಎಂಬುದನ್ನು ತಿಳಿಸುತ್ತದೆ.

ಆರ್ಥಿಕ ಯೋಜನೆ

ನಿಮ್ಮ ಉದ್ಯಮವನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸಲು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು, ನಿಮ್ಮ ಹಣಕಾಸಿನ ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು ನೀವು ಯೋಜಿಸಬೇಕಾಗಿದೆ. ಹಣಕಾಸು ಯೋಜನೆಗಾಗಿ ಹಂತಗಳನ್ನು ನೋಡೋಣ:

ಹಂತ 1: ಹಣಕಾಸು ಯೋಜನೆಯನ್ನು ರಚಿಸಿ. ಇದು ನಿಮ್ಮ ಗುರಿಗಳು, ಕಾರ್ಯತಂತ್ರಗಳು ಮತ್ತು ಈ ಗುರಿಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಅವಧಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು.

ಹಂತ 2: ನಿಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಮುಖ ಹಣಕಾಸು ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಆಯೋಜಿಸಿ. ನಿಮ್ಮ ಹೂಡಿಕೆ ವಿವರಗಳನ್ನು ಹಿಡಿದಿಡಲು ಫೈಲ್ ಅನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹೇಳಿಕೆಗಳು, ತೆರಿಗೆ ಕಾಗದಗಳು, ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಬೆಲೆಪಟ್ಟಿಗಳು, ವಿಮಾ ಪತ್ರಗಳು ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಇತರ ಹಣಕಾಸು ದಾಖಲೆಗಳು.

ಹಂತ 3: ನಿಮ್ಮ ನಿವ್ವಳ ಮೌಲ್ಯವನ್ನು ಲೆಕ್ಕಾಚಾರ ಮಾಡಿ. ಇದರರ್ಥ ನೀವು ಏನನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದೀರಿ (ನಿಮ್ಮ ಮನೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಗಳು, ಹೂಡಿಕೆಗಳು ಮುಂತಾದ ಸ್ವತ್ತುಗಳು) ಲೆಕ್ಕಾಚಾರ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ನಂತರ ನೀವು ಬಾಕಿ ಇರುವ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಕಳೆಯಿರಿ (ಸಾಲಗಳು, ಬಾಕಿ ಉಳಿದಿರುವ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಕಾರ್ಡ್ ಮೊತ್ತಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ.) 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 ನಿರ್ಮಿಸಿ. 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 ಸಂಸ್ಥೆಯನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಲು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ನೀವು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲು ಬಯಸುವ ಉದ್ಯಮದ ಪ್ರಕಾರದೊಂದಿಗೆ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ನೀವು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡುವುದು ನಿರ್ಣಾಯಕವಾಗಿದೆ. ಸಂಭವನೀಯ ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ನೀವು ಗುರುತಿಸಿದ ನಂತರ, ಅವುಗಳನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಲು ನೀವು ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು.

ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಕೆಲವು ಮಾರ್ಗಗಳು:

- ಇದೇ ರೀತಿಯ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಸಂಶೋಧಿಸಿ ಮತ್ತು ಅವರ ಅಪಾಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಕಂಡುಹಿಡಿಯಿರಿ.
- ಪ್ರಸ್ತುತ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಪ್ರವೃತ್ತಿಗಳನ್ನು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ಸ್ವಲ್ಪ ಸಮಯದ ಹಿಂದೆ ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿದ ಅಂತಹುದೇ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಅಥವಾ ಸೇವೆಗಳು ಇನ್ನೂ ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಂದ 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 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.
- ಸಾಧ್ಯವಿರುವಲ್ಲಿಲ್ಲಾ ನಕ್ಷೆಗಳು, ರೇಖಾನಕ್ಷೆಗಳು ಮತ್ತು ಚಿತ್ರಗಳಂತಹ ದೃಶ್ಯಗಳನ್ನು ಬಳಸಿ.

6.6.5 ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹಣಕಾಸಿಗಾಗಿ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನ ಮತ್ತು ಔಪಚಾರಿಕತೆಗಳು:

ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹಣಕಾಸಿನ ಅಗತ್ಯ

ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿಗಳಿಗೆ, ಪ್ರಾರಂಭಕ್ಕಾಗಿ ನಿಧಿಯನ್ನು ಭದ್ರಪಡಿಸುವುದು ಎದುರಿಸುತ್ತಿರುವ ಅತ್ಯಂತ ಕಷ್ಟಕರವಾದ ಸವಾಲುಗಳಲ್ಲಿ ಒಂದಾಗಿದೆ. ಹಲವಾರು ಹಣಕಾಸಿನ ಆಯ್ಕೆಗಳು ಲಭ್ಯವಿರುವುದರಿಂದ, ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿಗಳು ಅವರಿಗೆ ಯಾವ ನಿಧಿಯ ವಿಧಾನವು ಉತ್ತಮವಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಗಮನಿಸಬೇಕು. ಭಾರತದಲ್ಲಿ, ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳು ಪ್ರಾರಂಭದ ಅತಿದೊಡ್ಡ ನಿಧಿಗಳಲ್ಲಿ ಒಂದಾಗಿದೆ, ಪ್ರತಿ ವರ್ಷ ಸಾವಿರಾರು ಪ್ರಾರಂಭಗಳಿಗೆ ಹಣವನ್ನು ನೀಡುತ್ತವೆ.

ಧನಸಹಾಯಕ್ಕಾಗಿ ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿಗಳು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳಿಗೆ ಯಾವ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಬೇಕು?

ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುವಾಗ, ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು, ದರ ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಲು ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಬಳಸುವ ವಿವಿಧ ಮಾನದಂಡಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಉದ್ಯಮಿಗಳು ಸ್ಪಷ್ಟವಾದ ಕಲ್ಪನೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು. ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿಗಳು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳಿಗೆ ನಿಖರವಾದ ಮತ್ತು ಸರಿಯಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಮಹತ್ವದ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿರಬೇಕು. ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿದಾರರ ಯಾವುದೇ ಪೂರ್ವನಿಯೋಜಿತ ನಡವಳಿಕೆಯನ್ನು ಜಾಡು ಮಾಡುವುದು ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಗೆ ಹಿಂದೆಂದಿಗಿಂತಲೂ ಈಗ ಸುಲಭವಾಗಿದೆ. ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳಿಂದ ನಿಧಿಯನ್ನು ಹುಡುಕುತ್ತಿರುವ ಉದ್ಯಮಿಗಳು ತಮ್ಮ ಸಾಮಾನ್ಯ ರುಜುವಾತುಗಳು, ಹಣಕಾಸಿನ ಪರಿಸ್ಥಿತಿ ಮತ್ತು ಖಾತರಿಗಳು ಅಥವಾ ನೀಡಬಹುದಾದ ಮೇಲಾಧಾರಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳಿಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು.

ಸಾಮಾನ್ಯ ರುಜುವಾತುಗಳು

ಇಲ್ಲಿ ನೀವು ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿಯಾಗಿ ನಿಮ್ಮ ಹಿನ್ನೆಲೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ಒದಗಿಸುತ್ತೀರಿ. ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿಯು ಇವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ:

- ಪರಿಚಯದ ಪತ್ರ (ಗಳು): ಈ ಪತ್ರವನ್ನು ನಿಮ್ಮನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಚೆನ್ನಾಗಿ ತಿಳಿದಿರುವ ಗೌರವಾನ್ವಿತ ವ್ಯಾಪಾರ ವ್ಯಕ್ತಿಯಿಂದ ಬರೆಯಬೇಕು. ಈ ಪತ್ರದ ಗುರಿಯನ್ನು ನಿಮ್ಮ ಸಾಧನೆಗಳಾದ್ಯಂತ ಹೊಂದಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಪಾತ್ರ ಮತ್ತು ಸಮಗ್ರತೆಯ ಭರವಸೆ.
- ನಿಮ್ಮ ವಿವರ: ಇದು ಮೂಲತಃ ನಿಮ್ಮ ಪುನರಾರಂಭವಾಗಿದೆ. ನಿಮ್ಮ ಶೈಕ್ಷಣಿಕ ಸಾಧನೆಗಳು, ವೃತ್ತಿಪರತರಬೇತಿ, ವಿದ್ಯಾರ್ಹತೆಗಳು, ಉದ್ಯೋಗ ದಾಖಲೆ ಮತ್ತು ಸಾಧನೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ನೀವು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ಉತ್ತಮ ಕಲ್ಪನೆಯನ್ನು ನೀಡಬೇಕಾಗಿದೆ.
- ವ್ಯಾಪಾರಕರ ಪತ್ರ: ವ್ಯಾಪಾರಕರ ಪತ್ರವು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು, ಗ್ರಾಹಕರು, ವ್ಯವಹಾರವು ಎಷ್ಟು ಸಮಯದವರೆಗೆ ಚಾಲನೆಯಲ್ಲಿದೆ ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.
- ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮತ್ತು ಇತರ ಉಲ್ಲೇಖಗಳು: ನೀವು ಇನ್ನೊಂದು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಲ್ಲಿ ಖಾತೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ, ಆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಉಲ್ಲೇಖಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು ಒಳ್ಳೆಯದು.
- ಸಂಸ್ಥೆಯ ಮಾಲೀಕತ್ವ ಅಥವಾ ನೋಂದಣಿಯ ಪುರಾವೆ: ಕೆಲವು ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ನೀವು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಮಾಲೀಕತ್ವ ಮತ್ತು ನೋಂದಣಿಯ ಪುರಾವೆಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕಾಗಬಹುದು. ಸ್ವತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳ ಪಟ್ಟಿಯೂ ಅಗತ್ಯವಾಗಬಹುದು.

ಆರ್ಥಿಕ ಪರಿಸ್ಥಿತಿ

ನಿಮ್ಮ ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿ ಪ್ರಸ್ತುತ ಹಣಕಾಸು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳು ನಿರೀಕ್ಷಿಸುತ್ತವೆ. ಪ್ರಮಾಣಿತ ಹಣಕಾಸು ನೀವು ಸಿದ್ಧ ಪಡಿಸಬೇಕಾದ ವರದಿಗಳು:

- ಸಮತೋಲನ ಹಾಳೆ
- ಲಾಭ ಮತ್ತು ನಷ್ಟದ ಖಾತೆ
- ನಗದು ಹರಿವಿನ ಹೇಳಿಕೆ
- ಯೋಜಿತ ಮಾರಾಟ ಮತ್ತು ಆದಾಯ
- ವ್ಯಾಪಾರ ಯೋಜನೆ
- ಕಾರ್ಯಸಾಧ್ಯತೆಯ ಅಧ್ಯಯನ

ಖಾತರಿಗಳು ಅಥವಾ ಮೇಲಾಧಾರಗಳು

ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ನಿಮಗೆ ಭದ್ರತೆಯಿಲ್ಲದೆ ಸಾಲ ನೀಡಲು ನಿರಾಕರಿಸುತ್ತವೆ. ನೀವು ಸಾಲವನ್ನು ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡದಿದ್ದರೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ವಶಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವ ಆಸ್ತಿಗಳನ್ನು ನೀವು ನೀಡಬಹುದು. ಯಂತ್ರೋಪಕರಣಗಳು, ಉಪಕರಣಗಳು, ವಾಹನಗಳು ಮುಂತಾದ ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಭದ್ರತೆ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಮಾನದಂಡ

ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನೀವು ಪೂರೈಸಿದರೆ ನಿಧಿಗಾಗಿ ನಿಮ್ಮ ವಿನಂತಿಯು ಯಶಸ್ವಿನ ಹೆಚ್ಚಿನ ಅವಕಾಶವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ:

- ಉತ್ತಮ ನಗದು ಹರಿವು
- ಸಾಕಷ್ಟು ಷೇರುದಾರರ ನಿಧಿಗಳು
- ಸಾಕಷ್ಟು ಭದ್ರತೆ
- ವ್ಯಾಪಾರದಲ್ಲಿ ಅನುಭವ
- ಒಳ್ಳೆಯ ಖ್ಯಾತಿ

ವಿಧಾನ

ಧನಸಹಾಯಕ್ಕಾಗಿ ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸಲು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಧಾನವನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

1. ನಿಮ್ಮ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆ ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಿ.
2. ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿಮ್ಮ ಕ್ರೆಡಿಟ್ ಅರ್ಹತೆಯನ್ನು ಎಚ್ಚರಿಕೆಯಿಂದ ನಿರ್ಣಯಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಣೆ, ಹಣಕಾಸು, ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆ ಮತ್ತು ಉದ್ಯಮದ ಮಾಹಿತಿ ಮತ್ತು ಹಿಂದಿನ ಸಾಲದ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯಂತಹ ನಿಯತಾಂಕಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ನಿಮ್ಮ ವ್ಯಾಪಾರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸುವ ಮೂಲಕ ದರಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸುತ್ತದೆ.
3. ನಿಮಗೆ ಸಾಲವನ್ನು ನೀಡಬೇಕೆ ಅಥವಾ ಬೇಡವೇ ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

ಸಲಹೆಗಳು



- ಅನುಭವಿ ಬ್ಯಾಂಕರ್‌ಗಳಿಂದ ಹಣಕಾಸಿನ ಆಯ್ಕೆಗಳ ಕುರಿತು ಸಲಹೆ ಪಡೆಯಿರಿ.
- ಜಾಗರೂಕರಾಗಿರಿ ಮತ್ತು ನಿಮಗೆ ಅಗತ್ಯಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಸಾಲವನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಿ, ನಿಮಗೆ ಅಗತ್ಯಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಅವಧಿಗೆ, ನೀವು ಆರಾಮದಾಯಕವಾಗಿರುವುದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಬಡ್ಡಿದರದಲ್ಲಿ.

ಉದ್ಯಮಗಳ ನಿರ್ವಹಣೆ - ಒಂದು ಅವಲೋಕನ: ನಿಮ್ಮ ಉದ್ಯಮಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು

ನಿಮ್ಮ ಉದ್ಯಮಗಳನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ನೀವು ದಿನನಿತ್ಯದ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದರಿಂದ ಹಿಡಿದು ದೊಡ್ಡ ಪ್ರಮಾಣದ ಘಟನೆಯನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಕಂಡುಹಿಡಿಯುವವರೆಗೆ ಹಲವಾರು ವಿಭಿನ್ನ ಅಂಶಗಳನ್ನು ನೋಡಬೇಕು. ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಕೆಲವು ಸರಳ ಹಂತಗಳನ್ನು ನೋಡೋಣ.

ಹಂತ 1: ನಿಮ್ಮ ನಾಯಕತ್ವದ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಬಳಸಿ ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗ ಸಲಹೆಯನ್ನು ಕೇಳಿ.

ಇತ್ತೀಚೆಗಷ್ಟೇ ಸ್ವಂತ ಉದ್ಯಮಗಳನ್ನು ಆರಂಭಿಸಿರುವ ಉದ್ಯಮಿ ರಾಮು ಅವರ ಉದಾಹರಣೆಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳೋಣ. ರಾಮು ಉತ್ತಮ ನಾಯಕತ್ವದ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ - ಅವರು ಪ್ರಾಮಾಣಿಕರು, ಚೆನ್ನಾಗಿ ಸಂವಹನ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ, ಕೆಲಸವನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿಯೋಜಿಸಬೇಕು ಎಂದು ತಿಳಿದಿದ್ದಾರೆ. ಈ ನಾಯಕತ್ವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು ರಾಮು ಅವರ ಉದ್ಯಮಗಳ 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. ರಾಮು ತನ್ನ ಜಾಲಬಂಧ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಬಳಸುವುದು ಮತ್ತೊಂದು ಪರಿಹಾರವಾಗಿದೆ, ಇದರಿಂದ ಅವನು ಇತರ ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂಪರ್ಕ ಹೊಂದಬಹುದು, ಅಂತಹ ಸಂದರ್ಭಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಸಲಹೆಯನ್ನು ನೀಡಬಹುದು.

ಹಂತ 2: ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಇತರರ ನಡುವೆ ವಿಭಜಿಸಿ-ಎಲ್ಲವನ್ನೂ ನೀವೇ ನಿಭಾಯಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಿಲ್ಲ ಎಂದು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಿ.

ವಿಶ್ವದ ಅತ್ಯಂತ ನುರಿತ ನಿರ್ವಾಹಕ ಸಹ ಉದ್ಯಮವು ತನ್ನಿಂದ ಬೇಡಿಕೆಯಿರುವ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಕೆಲಸವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಒಬ್ಬ ಬುದ್ಧಿವಂತ ನಿರ್ವಾಹಕನು ತನ್ನ ಉದ್ಯಮವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಕೀಲಿಯು ತನ್ನ ಸುತ್ತಲಿನವರ ನಡುವೆ ತನ್ನ ಎಲ್ಲಾ ಕೆಲಸವನ್ನು ವಿಭಜಿಸುವುದರಲ್ಲಿದೆ ಎಂದು ಅರಿತುಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಇದನ್ನು ನಿಯೋಗ ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ನಿಯೋಜಿಸುವುದು ಸಾಕಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಅವರು ಫಲಿತಾಂಶಗಳನ್ನು ನೋಡಲು ಬಯಸಿದರೆ ನಿರ್ವಾಹಕ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿಯೋಜಿಸಬೇಕು. ಇದು ಮುಖ್ಯವಾದುದು ಏಕೆಂದರೆ ತಪ್ಪಾಗಿ ಮಾಡಿದಾಗ, ನಿಯೋಜಿಸುವಿಕೆಯು ನಿಮಗಾಗಿ ಇನ್ನಷ್ಟು ಕೆಲಸವನ್ನು ರಚಿಸುವಲ್ಲಿ ಕಾರಣವಾಗಬಹುದು. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿಯೋಜಿಸಲು, ನೀವು ಎರಡು ಪಟ್ಟಿಗಳನ್ನು ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಪ್ರಾರಂಭಿಸಬಹುದು. ಒಂದು ಪಟ್ಟಿಯು ನೀವೇ ನಿಭಾಯಿಸಲು ನಿಮಗೆ ತಿಳಿದಿರುವ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು. ಎರಡನೆಯ ಪಟ್ಟಿಯು ನಿಮಗೆ ವಿಶ್ವಾಸವಿರುವ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಇತರರಿಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಿಸಲು 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 ಜಾಡು ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಲು ನೀವು ಹೆಚ್ಚು ಸಮಯವನ್ನು ಕಳೆಯುತ್ತೀರಿ. ಇದು ನಿಮ್ಮ ಸ್ವಂತ ಕೆಲಸವನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ನಿಮಗೆ ಕಡಿಮೆ ಸಮಯವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.

ಹಂತ 3: ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಸರಿಯಾದ ಜನರನ್ನು ನೇಮಿಸಿ.

ಸರಿಯಾದ ಜನರನ್ನು ನೇಮಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ನಿಮ್ಮ ಉದ್ಯಮವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಕಡೆಗೆ ಬಹಳ ದೂರ ಹೋಗುತ್ತದೆ. 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. ಸಾಲದ ಪರಿಶೀಲನೆ ಅನ್ನು ನಡೆಸುವುದು ಒಳ್ಳೆಯದು, ವಿಶೇಷವಾಗಿ ನೀವು ನೇಮಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಯೋಚಿಸುತ್ತಿರುವ ಜನರು ನಿಮ್ಮ ಹಣವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಿದ್ದರೆ. ನೀವು ಭರ್ತಿ ಮಾಡಲು ಬಯಸುವ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಪಾತ್ರಕ್ಕೂ ವಿವರವಾದ ಉದ್ಯೋಗ ವಿವರಣೆಯನ್ನು ರಚಿಸಿ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಅಭ್ಯರ್ಥಿಗಳು ಉದ್ಯೋಗ ವಿವರಣೆಯ ಸ್ಪಷ್ಟ ಮತ್ತು ಸರಿಯಾದ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ. ನೀವು ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಉದ್ಯೋಗಿ ಕೈಪಿಡಿಯನ್ನು ಸಹ ಹೊಂದಿರಬೇಕು. ನಿಮ್ಮ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಂದ ನೀವು ಹೊಂದಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳನ್ನು ಕೆಳಗೆ ಇರಿಸಿ. ಈ ಎಲ್ಲಾ ಕ್ರಮಗಳು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತವೆ. ನಿಮ್ಮ ಉದ್ಯಮವನ್ನು ನಡೆಸಲು ಸರಿಯಾದ ಜನರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.

ಹಂತ 4: ನಿಮ್ಮ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳನ್ನು ಪ್ರೇರೇಪಿಸಿ ಮತ್ತು ಅವರಿಗೆ ಉತ್ತಮ ತರಬೇತಿ ನೀಡಿ.

ನಿಮ್ಮ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ನಿಮ್ಮ ಉದ್ಯಮಗಳಿಗಾಗಿ ಶ್ರಮಿಸಲು ಪ್ರೇರೇಪಿಸಿದರೆ ಮಾತ್ರ ನಿಮ್ಮ ಉದ್ಯಮಗಳನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಬಹುದು. ಪ್ರೇರೇಪಿತವಾಗಿರುವ ಭಾಗವು ನಿಮ್ಮ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳನ್ನು ನಿಮ್ಮ ಉದ್ಯಮಗಳ ದೃಷ್ಟಿ ಮತ್ತು ಧೈಯದಲ್ಲಿ ನಂಬುವುದನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವ ಕಡೆಗೆ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಪ್ರಾಮಾಣಿಕವಾಗಿ ಬಯಸುತ್ತದೆ. ನಿಮ್ಮ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವಿಕೆ, ಲಾಭಾಂಶಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಧನೆಗಳಿಗಾಗಿ ಪ್ರತಿಫಲಗಳೊಂದಿಗೆ ನೀವು ಪ್ರೇರೇಪಿಸಬಹುದು. ಅವರ ಪ್ರಯತ್ನಗಳು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಯಶಸ್ಸಿಗೆ ಹೇಗೆ ಕಾರಣವಾಗಿವೆ ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಹೇಳುವ ಮೂಲಕ ನೀವು ಅವರನ್ನು ಪ್ರೇರೇಪಿಸಬಹುದು. ಇದು ಅವರಿಗೆ ಹೆಮ್ಮೆಯನ್ನು ಅನುಭವಿಸಲು 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 ಕಲೆಯಲ್ಲಿ 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 ಅರ್ಥ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ನೀವು ಮಾಡುವ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಅವರಿಗೆ ತೋರಿಸಿ. ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕಗಳಿಗೆ ನೀವು ಕೇಳುವ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳ ಪ್ರಕಾರವನ್ನು ಕೇಳಲು ಅವರಿಗೆ ಅವಕಾಶ ಮಾಡಿಕೊಡಿ ಇದರಿಂದ ಯಾವ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು ಸೂಕ್ತವೆಂದು ಅವರು ಅರ್ಥ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ.

ಹಂತ 6: ನಿಮ್ಮ ಉದ್ಯಮವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಮಾಡಿ.

ನಿಮ್ಮ ಉದ್ಯಮವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಮಾಡಲು ನಿಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಬಳಸಿ. ಈ ಪ್ರದೇಶದಲ್ಲಿ ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯಬೇಕು ಎಂದು ನೀವು ಭಾವಿಸಿದರೆ ನೀವು ವ್ಯಾಪಾರೋದ್ಯಮ ಸಂಸ್ಥೆಯನ್ನು ಸಹ ನೇಮಿಸಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು.ನಿಮ್ಮ ಉದ್ಯಮಗಳನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಡೆಸಲು ಏನುಬೇಕು ಎಂದು ಈಗ ನಿಮಗೆ ತಿಳಿದಿದೆ, ಈ ಹಂತಗಳನ್ನು ವಿಹರಿಸಿ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಉದ್ಯಮಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು ಎಷ್ಟು ಸುಲಭವಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ನೋಡಿ!.

ಸಲಹೆಗಳು

- ಅನುಭವಿ ಬ್ಯಾಂಕರ್‌ಗಳಿಂದ ಹಣಕಾಸಿನ ಆಯ್ಕೆಗಳ ಕುರಿತು ಸಲಹೆ ಪಡೆಯಿರಿ.
- ಜಾಗರೂಕರಾಗಿರಿ ಮತ್ತು ನಿಮಗೆ ಅಗತ್ಯಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಸಾಲವನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಿ, ನಿಮಗೆ ಅಗತ್ಯಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಕಾಲ, ನೀವು ಆರಾಮದಾಯಕವಾಗಿರುವುದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಬಡ್ಡಿದರದಲ್ಲಿ.

6.6.7. ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮವನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸುವ ಮೊದಲು ನಿಮ್ಮನ್ನು ಕೇಳಿಕೊಳ್ಳಬೇಕಾದ 20 ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು

1. ನಾನು ವ್ಯಾಪಾರವನ್ನು ಏಕೆ ಪ್ರಾರಂಭಿಸುತ್ತಿದ್ದೇನೆ?
2. ನಾನು ಯಾವ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುತ್ತಿದ್ದೇನೆ?
3. ಇತರರು ಮೊದಲು ಈ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಿದ್ದಾರೆಯೇ? ಅವರು ಯಶಸ್ವಿಯಾಗಿದ್ದಾರೆಯೇ ಅಥವಾ ವಿಫಲರಾಗಿದ್ದಾರೆಯೇ?
4. ನಾನು ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದಾದ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಕ ಅಥವಾ ಉದ್ಯಮ ತಜ್ಞರನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದೇನೆಯೇ?
5. ನನ್ನ ಆದರ್ಶ ಗ್ರಾಹಕ ಯಾರು?
6. ನನ್ನ ಪ್ರತಿಸ್ಪರ್ಧಿಗಳು?
7. ನನ್ನ ವ್ಯಾಪಾರ ಕಲ್ಪನೆಯನ್ನು ಇತರ ವ್ಯಾಪಾರ ಕಲ್ಪನೆಗಳಿಗಿಂತ ಭಿನ್ನವಾಗಿಸುವುದು ಯಾವುದು?
8. ನನ್ನ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳು ಯಾವುವು?
9. ನಾನು ಸ್ವಚ್ಛ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆ ಮಾಡಿದ್ದೇನೆಯೇ?
10. ನನ್ನ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯನ್ನು ಖರೀದಿಸುವ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯ ಗಾತ್ರ ಎಷ್ಟು?
11. ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯನ್ನು ಪರೀಕ್ಷಿಸಲು ಕನಿಷ್ಠ ಕಾರ್ಯಸಾಧ್ಯವಾದ ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸಲು ಏನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ?
12. ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲು ನನಗೆ ಎಷ್ಟು ಹಣ ಬೇಕು?
13. ನಾನು ಸಾಲವನ್ನು ಪಡೆಯಬೇಕೆ?
14. ನನ್ನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಅಥವಾ ಸೇವೆಗಳು ಎಷ್ಟು ಬೇಗ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತವೆ?
15. ನಾನು ಯಾವಾಗ ನಷ್ಟ ಮುರಿಯುತ್ತೇನೆ ಅಥವಾ ಲಾಭ ಗಳಿಸುತ್ತೇನೆ?
16. ನನ್ನ ಕಲ್ಪನೆಯಲ್ಲಿ ಹೂಡಿಕೆ ಮಾಡುವವರು ಹೇಗೆ ಲಾಭ ಗಳಿಸುತ್ತಾರೆ?
17. ನನ್ನ ವ್ಯಾಪಾರದ ಕಾನೂನು ರಚನೆಯನ್ನು ನಾನು ಹೇಗೆ ಹೊಂದಿಸಬೇಕು?
18. ನಾನು ಯಾವ ತೆರಿಗೆಗಳನ್ನು ಪಾವತಿಸಬೇಕು?
19. ನನಗೆ ಯಾವ ರೀತಿಯ ವಿಮೆ ಬೇಕು?
20. ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಾಗಿ ನಾನು ಸಂಭಾವ್ಯ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ತಲುಪಿದ್ದೇನೆಯೇ?

ಸಲಹೆಗಳು

- ನೀವು ಮಹತ್ವದ ಸಮಯವನ್ನು ಹೂಡಿಕೆ ಮಾಡುವ ಮೊದಲು ನಿಮ್ಮ ವ್ಯಾಪಾರ ಕಲ್ಪನೆಗಳನ್ನು ಮೌಲ್ಯೀಕರಿಸುವುದು ಬಹಳ ಮುಖ್ಯ. ಅದರಲ್ಲಿ ಹಣ ಮತ್ತು ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು.
- ನೀವು ನಿಮ್ಮನ್ನು ಕೇಳಿಕೊಳ್ಳುವ ಹೆಚ್ಚಿನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು, ಉದ್ಯಮವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಗರಿಷ್ಠ ಮತ್ತು ಕಡಿಮೆಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ನೀವು ಹೆಚ್ಚು ಸಿದ್ಧರಾಗಿರುವಿರಿ.

ಅಡ್ಡಿಪ್ಪಣಿಗಳು:

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 ಸಂಸ್ಥೆ.
4. ಸ್ವಚ್ಛ ಎಂದರೆ ಸಾಮರ್ಥ್ಯಗಳು, ದೌರ್ಬಲ್ಯಗಳು, ಅವಕಾಶಗಳು ಮತ್ತು ಬೆದರಿಕೆಗಳು. ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಸ್ವಾಚ್ಛ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಯನ್ನು ನಡೆಸಲು, ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಎಲ್ಲಾ ಸಾಮರ್ಥ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ದೌರ್ಬಲ್ಯಗಳು, ನಿಮ್ಮ ಕಂಪನಿಗೆ ಇರುವ ಅವಕಾಶಗಳು ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಎದುರಿಸುತ್ತಿರುವ ಬೆದರಿಕೆಗಳನ್ನು ನೀವು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

5. ಕನಿಷ್ಠ ಕಾರ್ಯಸಾಧ್ಯವಾದ ಉತ್ಪನ್ನವು ಉತ್ಪನ್ನದ ಕುರಿತು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾರಾಟ ಮಾಡಬಹುದಾದ ಕಡಿಮೆ ಸಂಭವನೀಯ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಉತ್ಪನ್ನವಾಗಿದೆ. ಸಂಸ್ಥೆಯ ಲಾಭವು ವೆಚ್ಚಗಳಿಗೆ ಸಮಾನವಾದಾಗ ಕಂಪನಿಯು ಮುರಿಯುತ್ತದೆ ಎಂದು ಹೇಳಲಾಗುತ್ತದೆ.
6. ಕಾನೂನು ರಚನೆಯು ಏಕಮಾತ್ರ ಮಾಲೀಕತ್ವ, ಪಾಲುದಾರಿಕೆ ಅಥವಾ ಸೀಮಿತ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ ಪಾಲುದಾರಿಕೆಯಾಗಿರಬಹುದು.
7. ಎರಡು ವಿಧದ ತೆರಿಗೆಗಳಿವೆ - ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ನೇರ ತೆರಿಗೆಗಳು ಅಥವಾ ಸರಕು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಸೇವೆಗಳ ಮೇಲೆ ವಿಧಿಸಲಾಗುವ ಪರೋಕ್ಷ ತೆರಿಗೆಗಳು.
8. ಎರಡು ವಿಧದ ವಿಮೆಗಳಿವೆ - ಜೀವ ವಿಮೆ ಮತ್ತು ಸಾಮಾನ್ಯ ವಿಮೆ. ಜೀವ ವಿಮೆಯು ಮಾನವ ಜೀವವನ್ನು ಆವರಿಸುತ್ತದೆ ಆದರೆ ಸಾಮಾನ್ಯ ವಿಮೆಯು ಪ್ರಾಣಿಗಳು, ಸರಕುಗಳು, ಕಾರುಗಳು ಮುಂತಾದ ಸ್ವತ್ತುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ.

ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು

This image shows a single sheet of white paper with horizontal ruling lines. The lines are evenly spaced and run across the width of the page. There are no margins, text, or other markings on the paper.



SANKALP

Ministry of Skill Development
& Entrepreneurship

ಕರ್ನಾಟಕ ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ನಿಗಮ

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

ಅಧಿಕೃತ ಜಾಲತಾಣ : www.kaushalkar.com