ಕರ್ನಾಟಕ ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ನಿಗಮ
KARNATAKA SKILL DEVELOPMENT CORPORATION

SANKALP
Ministry of Skill Development & Entrepreneurship

ಅರ್ಹತಾ ಪ್ಯಾಕ್ – ಟೆಲಿಕಾಮ್ ಉದ್ಯಮದ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳು

QUALIFICATION PACK - OCCUPATION OF THE TELECOM INDUSTRY STANDARDS

ಅರ್ಹತಾ ಪ್ಯಾಕ್– ಗ್ರಾಹಕ ಆರೈಕೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ (ಕಸ್ಟಮರ್ ಕೇರ್ ಎಕ್ಸಿಕ್ಯುಟೀವ್) (ಟೆಲಿಕಾಮ್ ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್)

ವಿಷಯಗಳು

1. ಪರಿಚಯ ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕಗಳು
2. ಅರ್ಹತಾ ಪ್ಯಾಕ್
3. ಪ್ರಮುಖ ಪದಗಳ ಶಬ್ದಕೋಶ
4. OS ಘಟಕಗಳು
5. ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ಮಾನದಂಡಗಳು

ಪರಿಚಯ

ವಲಯ: ದೂರಸಂಪರ್ಕ (ಟೆಲಿಕಾಮ್)

ಉಪ ವಲಯ: ಸೇವೆ ಪೂರೈಕೆದಾರರು (ಸರ್ವಿಸ್ ಪ್ರೊವೈಡರ್)

ಉದ್ಯೋಗ: ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ

ಉಲ್ಲೇಖ ID : TAT / P0100

ಈ ಸ್ಟ್ಯಾಂಡರ್ಡ್ ಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಹೊಂದಿಸಲಾಗಿದೆ : NCO -2015 / 5244.0303

ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ಉದ್ಯೋಗ ವಿವರಣೆ: ಈ ಕೆಲಸದಲ್ಲಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ತಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಫೋನ್ ಮೂಲಕ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವ ಮೂಲಕ ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಬೆಂಬಲವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತಾರೆ. ಅವರು ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು, ವಿನಂತಿಗಳು ಮತ್ತು ದೂರುಗಳನ್ನು ಸಕಾಲದಲ್ಲಿ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಾರೆ, ಅನುಸರಿಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಪರಿಹರಿಸುತ್ತಾರೆ.

ವೈಯಕ್ತಿಕ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳು: ಈ ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಸ್ಪಷ್ಟ ವಾದ ವಾಕ್ ಶೈಲಿಯೊಂದಿಗೆ (ಡಿಕ್ಷನ್) ಉತ್ತಮ ಸಂವಹನ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು, ಸರಳ ಮತ್ತು ವಿವೇಕಯುತ ವಾಕ್ಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ; ಸರಳ ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ವಾಕ್ಯಗಳನ್ನು ಗ್ರಹಿಸುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ; ಉತ್ತಮ ಸಮಸ್ಯೆ ಪರಿಹರಿಸುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ತರ್ಕಾತ್ಮಕವಾಗಿ ಸಮೀಪಿಸುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ; ಬಲವಾದ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಗಮನ; ಒತ್ತಡದಲ್ಲಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ಮತ್ತು ಸಕ್ರಿಯ ಆಲಿಸುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು. ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಶಿಫ್ಟ್ ಗಳಲ್ಲಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಲು ಸಿದ್ಧರಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಆರಾಮವಾಗಿರಬೇಕು.

ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳು (OS) ಎಂದರೇನು

- ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಉದ್ಯೋಗ ಪಾತ್ರ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಏನು ಮಾಡಬೇಕು, ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ.
- OS ಎನ್ನುವುದು ಕಾರ್ಯಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವಾಗ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಸಾಧಿಸಬೇಕಾದ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳು, ಜೊತೆಗೆ ಆಧಾರವಾಗಿರುವ ಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆಯ ವಿಶೇಷಣಗಳುನಿರ್ವಹಿಸುವಾಗ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಸಾಧಿಸಬೇಕಾದ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳು, ಜೊತೆಗೆ ಆಧಾರವಾಗಿರುವ ಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆಯ ವಿಶೇಷಣಗಳು ಆಗಿವೆ.

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

ಕರ್ನಾಟಕ ಸರ್ಕಾರ

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

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

ದಿನಾಂಕ: 14. 06. 2022

ಶುಭ ಸಂದೇಶ

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

(ಡಾ: ಅಶ್ವಥ್ ನಾರಾಯಣ ಸಿ.ಎನ್)

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

ಕರ್ನಾಟಕ ಸರ್ಕಾರ
75 ಸ್ವಾತಂತ್ರ್ಯದ ಅಮೃತ ಮಹೋತ್ಸವ
ಕೌಶಲ್ಯ ಕರ್ನಾಟಕ

ಕೌಶಲ್ಯಾಭಿವೃದ್ಧಿ, ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆ ಮತ್ತು
ಜೀವನೋಪಾಯ ಇಲಾಖೆ
ಕರ್ನಾಟಕ ಸರ್ಕಾರ

ಮುನ್ನುಡಿ

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

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

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

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

Message from Chief Executive Officer - Telecom Sector Skill Council

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

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

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

Mr. Arvind Bali
Chief Executive Officer
Telecom Sector Skill Council

ಉದ್ಯೋಗ

ಅರ್ಹತಾ ಪ್ಯಾಕ್ ಕೋಡ್	**TEL/Q0100**		
ಕೆಲಸದ ಪಾತ್ರ	**ಕಸ್ಟಮರ್ ಕೇರ್ ಎಕ್ಸಿಕ್ಯುಟೀವ್ (ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್)**		
ಕ್ರೆಡಿಟ್ಸ್ NSQF	**TBD**	ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ	1.0
ವಲಯ	ದೂರಸಂಪರ್ಕ (ಟೆಲಿಕಾಮ್)	ಕರಡು ತಯಾರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕ	**31/01/2013**
ಉಪ-ವಲಯ	ಸೇವೆ ಪೂರೈಕೆದಾರರು (ಸರ್ವಿಸ್ ಪ್ರೊವೈಡರ್)	ಕೊನೆಯದಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ದಿನಾಂಕ	**21/06/2018**
ಉದ್ಯೋಗ	ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ (ಕಸ್ಟಮರ್ ಸರ್ವಿಸ್)	ಮುಂದಿನ ಪರಿಶೀಲನಾ ದಿನಾಂಕ	**31/03/2019**
NSQC ಅನುಮತಿ ನೀಡಿದ ದಿನಾಂಕ	**18/06/2015**		

ಕೆಲಸದ ಪಾತ್ರ	ಕಸ್ಟಮರ್ ಕೇರ್ ಎಕ್ಸಿಕ್ಯುಟೀವ್ (ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್)
ಪಾತ್ರ ವಿವರಣೆ	ಫೋನ್ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಬೆಂಬಲವನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು
NSQF ಮಟ್ಟ	4
ಕನಿಷ್ಠ ಶೈಕ್ಷಣಿಕ ಅರ್ಹತೆಗಳು*	10+2 ಅಥವಾ ತತ್ಸಮಾನ ವಿದ್ಯಾರ್ಹತೆ
ಗರಿಷ್ಠ ಶೈಕ್ಷಣಿಕ ಅರ್ಹತೆಗಳು *	ಯಾವುದೇ ವಿಭಾಗದಲ್ಲಿ ಪದವಿ
ತರಬೇತಿ (ಸೂಚಿಸಲಾದ ಆದರೆ ಕಡ್ಡಾಯವಲ್ಲ)	ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಮೂಲಭೂತ ತರಬೇತಿ ಕೋರ್ಸ್ ಮೂಲ ಮೃದು ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭಿಶಿಕ್ಷಣ (ಸಾಫ್ಟ್ ಸ್ಕಿಲ್ ಓರಿಯೆಂಟೇಶನ್)
ಕನಿಷ್ಠ ಉದ್ಯೋಗ ಪ್ರವೇಶ ವಯಸ್ಸು	18
ಅನುಭವ	0-1 ವರ್ಷದ ಕೆಲಸದ ಅನುಭವ

ಅನ್ವಯವಾಗುವ ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳು (**NOS**)	ಕಡ್ಡಾಯ: 1. **TAT/N0100** (ಗ್ರಾಹಕರ ಕರೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವುದು/ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದು) 2. **TEL/N0101** (ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆ, ವಿನಂತಿ ಮತ್ತು ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವುದು) 3. **TEL/N0102** (ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸುವುದು) 4. **TEL/N0103** (ವರದಿ ಮತ್ತು ವಿಮರ್ಶೆ) 5. **TAT/N0104** (ಪೂರ್ವಭಾವಿ ಮಾರಾಟ)
ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳು	ಸಂಬಂಧಿತ OS ಘಟಕಗಳಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿದಂತೆ

ಪ್ರಮುಖ ಪದಗಳು	ವಿವರಣೆ
ACHT– ಆವರೇಜ್ ಕಾಲ್ ಹ್ಯಾಂಡಲಿಂಗ್ ಟೈಮ್ (ಸರಾಸರಿ ಕರೆ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಸಮಯ)	ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನವನ್ನು ಮುಗಿಸಲು/ ಮುಚ್ಚಲು ಸರಾಸರಿ ಶಿಫಾರಸು ಮಾಡಿದ ಸಮಯ
AHT– ಆವರೇಜ್ ಹೋಲ್ಡ್ ಟೈಮ್ (ಸರಾಸರಿ ಕರೆ ಹಿಡಿದಿಡುವ ಸಮಯ)	ಧ್ವನಿ ಸಂವಹನದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕನನ್ನು ಹಿಡಿದಿಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಬಹುದಾದ ಸರಾಸರಿ ಶಿಫಾರಸು ಮಾಡಿದ ಸಮಯ
ವಿಸ್ತಾರ ತರಂಗ ವ್ಯಾಪ್ತಿ (ಬ್ರಾಡ್ ಬ್ಯಾಂಡ್)	ಬ್ರಾಡ್ ಬ್ಯಾಂಡ್ ಎಂಬ ಪದವು ಪ್ರಸರಣ ಮಾಧ್ಯಮದ ವ್ಯಾಪಕ ಬ್ಯಾಂಡ್ ವಿಡ್ತ್ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳು ಮತ್ತು ಏಕಕಾಲದಲ್ಲಿ ಅನೇಕ ಸಂಕೇತಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಚಾರ ಪ್ರಕಾರಗಳನ್ನು ಸಾಗಿಸುವ ಅದರ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ. ಮಾಧ್ಯಮವು ಸಹಾಕ್ಷ ಕೇಬಲ್ (ಕೋ ಆಕ್ಸ್), ಆಪ್ಟಿಕಲ್ ಫೈಬರ್, ತಿರುಚಿದ ಜೋಡಿ (ಟ್ವಿಸ್ಟಡ್ ಪೇರ್) ಅಥವಾ ವೈರ್‌ಲೆಸ್ ಆಗಿರಬಹುದು. ಇದಕ್ಕೆ ವ್ಯತಿರಿಕ್ತವಾಗಿ, ಬೇಸ್‌ಬ್ಯಾಂಡ್, ಒಂದೇ ಚಾನಲ್‌ನಲ್ಲಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಾಗಿಸುವ ಸಂವಹನ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ
CRM –ಕಸ್ಟಮರ್ ರಿಲೇಷನ್ಶಿಪ್ ಮ್ಯಾನೇಜ್ಮೆಂಟ್	ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಭವಿಷ್ಯಗಳೊಂದಿಗೆ ಕಂಪನಿಯ ಸಂವಹನಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಜಾರಿಗೆ ತರಬೇಕಾದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು
ಗ್ರಾಹಕ	ಒಬ್ಬ ಗ್ರಾಹಕನು (ಕ್ಲೈಂಟ್, ಖರೀದಿದಾರ, ಕೊಳ್ಳುವವ ಎಂದೂ ಕರೆಯಲ್ಪಡುತ್ತಾನೆ) ಒಂದು ಉತ್ತಮ, ಸೇವೆ, ಉತ್ಪನ್ನ, ಅಥವಾ ಕಲ್ಪನೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತಾನೆ, ಇದು ಒಬ್ಬ ಮಾರಾಟಗಾರ,ಅಥವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರನಿಂದ ವಿತ್ತೀಯ ಅಥವಾ ಇತರ ಮೌಲ್ಯಯುತ ಪರಿಗಣನೆಗಾಗಿ ಪಡೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ. ಆಂತರಿಕ ಮತ್ತು ಬಾಹ್ಯ ಎಂಬ ಎರಡು ರೀತಿಯ ಗ್ರಾಹಕರಿದ್ದಾರೆ. ಆಂತರಿಕ ಗ್ರಾಹಕರು ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು, ಚಿಲ್ಲರೆ ವ್ಯಾಪಾರಿಗಳು, ವಿತರಕರು, ವ್ಯವಹಾರ ಮತ್ತು ಬಾಹ್ಯ ಗ್ರಾಹಕರು ಬಳಕೆದಾರರು
ಗ್ರಾಹಕ ಆರೈಕೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ (ಕಸ್ಟಮರ್ ಕೇರ್ ಎಕ್ಸಿಕ್ಯುಟೀವ್)	ಗ್ರಾಹಕ ಆರೈಕೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕನು ಕಂಪನಿಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಅಥವಾ ಸೇವೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಇರುವ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು, ವಿನಂತಿಗಳು ಮತ್ತು ದೂರುಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವ ವ್ಯಕ್ತಿ

ಗ್ರಾಹಕ ತೃಪ್ತಿ ಸ್ಕೋರ್ ಗಳು/ ತ್ವರಿತ ನಿಶ್ಚಿತಾರ್ಥದ (ಇನ್ಸ್ಟಂಟ್ ಎಂಗೇಜ್ಮೆಂಟ್) ಸ್ಕೋರ್ ಗಳು	ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನದ ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿ ಮಟ್ಟವನ್ನು ಅಳೆಯುವ ಮೆಟ್ರಿಕ್ಸ್
ವಿವರಣೆ	ವಿವರಣೆಯು ಘಟಕ ವಿಷಯದ ಸಣ್ಣ ಸಾರಾಂಶವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಡೇಟಾಬೇಸ್ ನಲ್ಲಿ ಹುಡುಕುವ ಯಾರಿಗಾದರೂ ಇದು ಅವರು ಹುಡುಕುತ್ತಿರುವ ಸೂಕ್ತ OS ಎಂದು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಇದು ಸಹಾಯಕವಾಗಿರುತ್ತದೆ
DTH– ಡೈರೆಕ್ಟ್ ಟು ಹೋಂ (ಮನೆಗೆ ನೇರವಾಗಿ)	DTH ಎಂದರೆ ಮನೆಗೆ ಪ್ರತ್ಯೇಕ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಡಿಶ್ ಬಳಸಿ ಉಪಗ್ರಹ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುವುದು ಎಂದು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾಗಿದೆ. DTH ಸ್ಥಳೀಯ ಕೇಬಲ್ ಆಪರೇಟರ್‌ನ ಅಗತ್ಯವನ್ನು ದೂರ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಬ್ರಾಡ್‌ಕಾಸ್ಟರ್ ಅನ್ನು ನೇರವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂಪರ್ಕದಲ್ಲಿರಿಸುತ್ತದೆ
ಮೇಲಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ವರದಿ ಮಾಡುವಿಕೆ(ಎಸ್ಕಲೇಶನ್ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್)	ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಪರಿಹರಿಸುವಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚಿನ ಪರಿಣತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಸೂಪರ್ ವೈಸರ್ ಅಥವಾ ಹಿರಿಯರಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆ/ತೊಂದರೆಯನ್ನು ತಿಳಿಸುವ ಮಾರ್ಗ.
ಫಂಕ್ಷನ್	ಕಾರ್ಯವು ಒಂದು ವ್ಯಕ್ತಿ ಅಥವಾ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಗುಂಪಿನಿಂದ ನಡೆಸಬಹುದಾದ ಕಾರ್ಯಕ್ಷೇತ್ರ, ಉದ್ಯೋಗ ಅಥವಾ ಕೆಲಸದ ಕ್ಷೇತ್ರದ ಪ್ರಮುಖ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಾದ ಚಟುವಟಿಕೆಯಾಗಿದೆ . ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ಕ್ರಿಯಾತ್ಮಕ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಯ ಮೂಲಕ ಗುರುತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು OS ನ ಆಧಾರವನ್ನು ರೂಪಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ
ಹೆಲ್ಪ್ ಡೆಸ್ಕ್	ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು, ವಿನಂತಿಗಳು ಅಥವಾ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಇರುವ ಒಂದು ಸಾಮಾನ್ಯ ಕೇಂದ್ರ . ಸಹಾಯ ಕೇಂದ್ರವು ತಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಚೆನ್ನಾಗಿ ತಿಳಿದಿರುವ ತಜ್ಞರಿಂದ ನಿರ್ವಹಿಸಲ್ಪಡುತ್ತದೆ

ಇಂಟ್ರಾನೆಟ್ ಸಾಧನಗಳು	ಸಂಸ್ಥೆಯ ಜಾಲದೊಳಗೆ ಮಾತ್ರ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಆಂತರಿಕ ಸಾಧನಗಳು/ ಪರಿಕರಗಳು
ಉದ್ಯೋಗ ಪಾತ್ರ	ಉದ್ಯೋಗ ಪಾತ್ರವು ಒಂದು ಸಂಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಒಂದು ವಿಶಿಷ್ಟ ಉದ್ಯೋಗಾವಕಾಶವನ್ನು ರೂಪಿಸುವ ಒಂದು ವಿಶಿಷ್ಟ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸುತ್ತದೆ
ಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆ	ಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆ ಗಳು ತಾಂತ್ರಿಕ, ಸಾಮಾನ್ಯ, ವೃತ್ತಿಪರ ಮತ್ತು ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ಪರಿಣತಿಯನ್ನು ಸೂಚಿಸುವ ಹೇಳಿಕೆಗಳಾಗಿವೆ

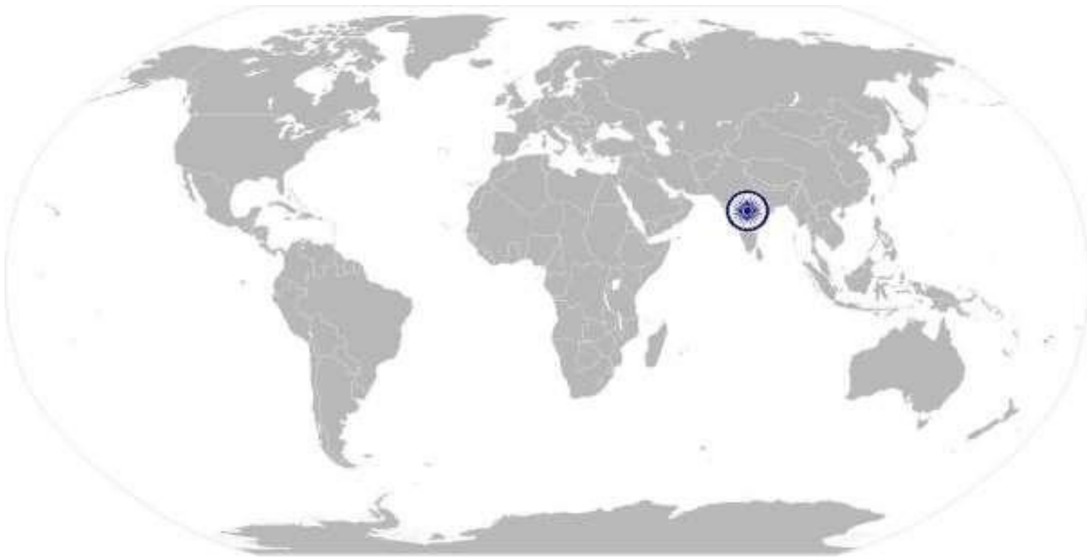
NOS (ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳು)	ಭಾರತೀಯ ಸನ್ನಿವೇಶದಲ್ಲಿ ವಿಶಿಷ್ಟವಾಗಿ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳೇ NOS
ನೋಡಲ್ ಡೆಸ್ಕ್	ನೋಡಲ್ ಡೆಸ್ಕ್ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಸಂಬಂಧಿತ ಮತ್ತು ಕಾನೂನು ಉಲ್ಲಂಘನಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಕುಂದುಕೊರತೆ ಪರಿಹಾರ ಡೆಸ್ಕ್ ಆಗಿದೆ
ಉದ್ಯೋಗ	ಉದ್ಯೋಗವು ಉದ್ಯೋಗ ಪಾತ್ರಗಳ ಒಂದು ಗುಂಪಾಗಿದೆ, ಇದರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾತ್ರಹೊಂದಿರುವವರು ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿ ಒಂದೇ ರೀತಿಯ / ಸಂಬಂಧಿತ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಾರೆ
OS (ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳು)	ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಒಂದು ಕಾರ್ಯವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವಾಗ ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಸಾಧಿಸಬೇಕಾದ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು OS ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸುತ್ತದೆ, ಜೊತೆಗೆ ಅವರು ಆ ಮಾನದಂಡವನ್ನು ನಿರಂತರವಾಗಿ ಪೂರೈಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆಯೊಂದಿಗೆ. ಭಾರತೀಯ ಮತ್ತು ಜಾಗತಿಕ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳು ಅನ್ವಯವಾಗಿವೆ
ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳು	ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆ ಮಾನದಂಡಗಳು ಒಂದು ಕಾರ್ಯವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವಾಗ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡವನ್ನು ಒಟ್ಟಿಗೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸುವ ಹೇಳಿಕೆಗಳಾಗಿವೆ
ಅರ್ಹತಾ ಪ್ಯಾಕ್ (QP)	QP ಯು OS ಸೆಟ್ ಅನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ, ಜೊತೆಗೆ ಶೈಕ್ಷಣಿಕ ಪಾತ್ರ, ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ಉದ್ಯೋಗದ ಪಾತ್ರವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಾದ ಇತರ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ. ಒಂದು QPಗೆ ವಿಶಿಷ್ಟವಾದ ಅರ್ಹತಾ ಪ್ಯಾಕ್ ಕೋಡ್ ಅನ್ನು ನೀಡಲಾಗಿದೆ.
ಅರ್ಹತಾ ಪ್ಯಾಕ್ ಕೋಡ್	ಅರ್ಹತಾ ಪ್ಯಾಕ್ ಕೋಡ್ ಎಂದರೆ ಒಂದು ವಿಶಿಷ್ಟ ಉಲ್ಲೇಖ ಕೋಡ್ ಆಗಿದ್ದು, ಇದು ಅರ್ಹತಾ ಪ್ಯಾಕ್ ಅನ್ನು ಗುರುತಿಸುತ್ತದೆ
ವ್ಯಾಪ್ತಿ	ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವಲ್ಲಿ ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ವ್ಯವಹರಿಸಬೇಕಾದ ವೇರಿಯಬಲ್ ಗಳ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸುವ ಹೇಳಿಕೆಗಳ ಸಮೂಹವೇ ಸ್ಕೋಪ್ ಆಗಿದ್ದು, ಇದು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಗುಣಮಟ್ಟದ ಮೇಲೆ ನಿರ್ಣಾಯಕ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತದೆ.
ವಲಯ	ವಲಯವು ಒಂದೇ ರೀತಿಯ ವ್ಯವಹಾರಗಳು ಮತ್ತು ಹಿತಾಸಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ವಿವಿಧ ವ್ಯಾಪಾರ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳ ಸಂಯೋಜನೆಯಾಗಿದೆ. ಇದನ್ನು ಆರ್ಥಿಕತೆಯ ಒಂದು ವಿಶಿಷ್ಟ ಉಪಗುಂಪು ಎಂದು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಬಹುದು, ಅದರ ಘಟಕಗಳು ಒಂದೇ ರೀತಿಯ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳು ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುತ್ತವೆ
ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರು	ಇದು ಟೆಲಿಕಾಮ್‌ಗೆ ಒಂದು ಉಪ ವಲಯವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಗೆ ಸಂವಹನಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಕಂಪನಿಗಳು/ ಸಂಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ

SLA–ಸರ್ವಿಸ್ ಲೆವೆಲ್ ಅಗ್ರಿಮೆಂಟ್ (ಸೇವಾ ಮಟ್ಟ ಒಪ್ಪಂದ)	ಒದಗಿಸಬೇಕಾದ ಸೇವೆಯ ಮಟ್ಟಕ್ಕಾಗಿ ಒಪ್ಪಂದ ಅಥವಾ ಕರಾರು
ತಜ್ಞರು (ಸ್ಪೆಷಲಿಸ್ಟ್)	ವಿಷಯ ತಜ್ಞರು ಡೊಮೇನ್ ಅನುಭವ, ಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ಪರಿಣತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು, ವಿನಂತಿಗಳು ಮತ್ತು ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಾರೆ

ಉಪ–ಕಾರ್ಯಗಳು	ಕಾರ್ಯದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಉಪ ಕಾರ್ಯಗಳು ಅತ್ಯಗತ್ಯವಾದ ಉಪ–ಚಟುವಟಿಕೆಗಳು ಆಗಿವೆ
ಉಪ–ವಲಯ	ಉಪವಲಯವನ್ನು ಅದರ ಘಟಕಗಳ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳು ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮತ್ತಷ್ಟು ವಿಭಜನೆಯಿಂದ ಪಡೆಯಲಾಗಿದೆ
ಟ್ಯಾಗಿಂಗ್	CRM ನಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂವಹನವನ್ನು ಸೆರೆಹಿಡಿಯುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ
TAT – ಟರ್ನ್ ಅರೌಂಡ್ ಟೈಮ್	ಗ್ರಾಹಕರ ಕೋರಿಕೆ ಅಥವಾ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ಸಮಯ
ತಾಂತ್ರಿಕ ಜ್ಞಾನ	ತಾಂತ್ರಿಕ ಜ್ಞಾನವು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಜ್ಞಾನವಾಗಿದೆ
ಟೆಲಿಕಾಮ್	ಇದು ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಗೆ ದೂರವಾಣಿ ಸಂವಹನ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಕಂಪನಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡ ಸಂವಹನ ವಲಯವಾಗಿದೆ
ಘಟಕದ ಕೋಡ್	ಯುನಿಟ್ ಕೋಡ್ OS ಯುನಿಟ್‌ಗೆ ವಿಶಿಷ್ಟವಾದ ಗುರುತಿಸುವಿಕೆಯಾಗಿದೆ, ಇದನ್ನು 'O' ಅಥವಾ 'N' ನೊಂದಿಗೆ ಸೂಚಿಸಬಹುದು.
ಘಟಕದ ಶೀರ್ಷಿಕೆ	ಘಟಕದ ಶೀರ್ಷಿಕೆಯು ಅಧಿಕಾರದಲ್ಲಿರುವವರು ಏನಾಗಿರಬೇಕು ಎಂಬುದರ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟ ಒಟ್ಟಾರೆ ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ
VAS– ವ್ಯಾಲ್ಯೂ ಆಡೆಡ್ ಸರ್ವಿಸ್ (ಮೌಲ್ಯವರ್ಧಿತ ಸೇವೆ)	ಟೆಲಿಕಾಮ್ ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿ, ಪರಿಕಲ್ಪನಾ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ, ಮೌಲ್ಯವರ್ಧಿತ ಸೇವೆಗಳು ಪ್ರಮಾಣಿತ ಸೇವಾ ಕೊಡುಗೆಗೆ ಮೌಲ್ಯವನ್ನು ಸೇರಿಸುತ್ತವೆ, ಚಂದಾದಾರರು ತಮ್ಮ ಫೋನ್ ಅನ್ನು ಹೆಚ್ಚು ಬಳಸಲು ಉತ್ತೇಜಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಆಪರೇಟರ್‌ಗೆ ಪ್ರತಿ ಬಳಕೆದಾರರಿಗೆ ಅವರ ಸರಾಸರಿ ಆದಾಯವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುತ್ತದೆ. ಮೊಬೈಲ್ ಫೋನ್‌ಗಳಿಗೆ, ಶಾರ್ಟ್ ಮೆಸೇಜಿಂಗ್ ಸೇವೆ, ಮಲ್ಟಿಮೀಡಿಯಾ ಮೆಸೇಜಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಡೇಟಾದಂತಹ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನಗಳು ಐತಿಹಾಸಿಕವಾಗಿ ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಮೌಲ್ಯವರ್ಧಿತ ಸೇವೆಗಳೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿವೆ, ಆದರೆ ಇತ್ತೀಚಿನ ವರ್ಷಗಳಲ್ಲಿ SMS, MMS ಮತ್ತು ಡೇಟಾ ಪ್ರವೇಶವು ಹೆಚ್ಚು ಹೆಚ್ಚು ಪ್ರಮುಖ ಸೇವೆಗಳಾಗಿ ಮಾರ್ಪಟ್ಟಿದೆ ಮತ್ತು VAS ಅವುಗಳನ್ನು ಹೊರಗಿಡಲು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿದೆ. ಸೇವೆಗಳು.
ವರ್ಟಿಕಲ್	ವಿವಿಧ ಡೊಮೇನ್ ಪ್ರದೇಶಗಳನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ಉಪ ವಲಯದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಉದ್ಯಮದಿಂದ ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಕ್ಲೈಂಟ್ ಉದ್ಯಮಗಳಲ್ಲಿ ವರ್ಟಿಕಲ್ ಆಗಿ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರಬಹುದು

ಪ್ರಮುಖ ಪದಗಳು	ವಿವರಣೆ
ACHT (ಆವರೇಜ್ ಕಾಲ್ ಹ್ಯಾಂಡಲಿಂಗ್ ಟೈಮ್)	ಸರಾಸರಿ ಕರೆ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಸಮಯ
AHT (ಆವರೇಜ್ ಹ್ಯಾಂಡಲಿಂಗ್ ಟೈಮ್)	ಸರಾಸರಿ ನಿರ್ವಹಣೆ ಸಮಯ
GSM (ಗ್ಲೋಬಲ್ ಸಿಸ್ಟಮ್ ಫಾರ್ ಮೊಬೈಲ್ ಕಮ್ಯುನಿಕೇಷನ್ಸ್)	ಮೊಬೈಲ್ ಸಂವಹನಗಳಿಗೆ ಜಾಗತಿಕ ವ್ಯವಸ್ಥೆ
POA (ಪ್ರೂಫ್ ಆಫ್ ಅಡ್ರೆಸ್	ವಿಳಾಸದ ಪುರಾವೆ
POI (ಪ್ರೂಫ್ ಆಫ್ ಐಡೆಂಟಿಟಿ)	ಗುರುತಿನ ಪುರಾವೆ
Q R C (ಕ್ವೆರಿ ರಿಕ್ವೆಸ್ಟ್ ಕಂಪ್ಲಿನ್ಸ್)	ಪ್ರಶ್ನೆ ವಿನಂತಿ ದೂರುಗಳು
SLA – (ಸರ್ವಿಸ್ ಲೆವೆಲ್ ಅಗ್ರಿಮೆಂಟ್)	ಸೇವಾ ಮಟ್ಟದ ಒಪ್ಪಂದ
TAT –	ಟರ್ನ್ ಅರೌಂಡ್ ಟೈಮ್
w.r.t. (ವಿಥ್ ರೆಸ್ಪೆಕ್ಟ್ ಟು)	ಇದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ

ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳು



<u>ಅವಲೋಕನ</u>

ಈ ಘಟಕವು ಕಸ್ಟಮರ್ ಕೇರ್ ಎಕ್ಸಿಕ್ಯುಟೀವ್ ನಿಂದ ಫೋನ್ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಾಯ್ಸ್ ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದು/ ಸ್ವೀಕರಿಸುವುದರ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ.

ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡ

ಘಟಕದ ಕೋಡ್	TEL/N0100
ಘಟಕದ ಶೀರ್ಷಿಕೆ (ಕಾರ್ಯ)	ಗ್ರಾಹಕರ ಕರೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವುದು/ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದು
ವಿವರಣೆ	ಈ OS ಘಟಕವು ಫೋನ್ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೇವಾ ಸಹಾಯವನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ
ವ್ಯಾಪ್ತಿ	ಈ ಘಟಕ/ ಕಾರ್ಯವು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ: ಪ್ರಮುಖ ಸಂಬಂದಪಟ್ಟವರು: • ಗ್ರಾಹಕರು • ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು • ಗ್ರಾಹಕ ಆರೈಕೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ಗ್ರಾಹಕರ ಧ್ವನಿ ಕರೆಗಳಿಗೆ ಹಾಜರಾಗುವುದು : • ಒಳಬರುವ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಧ್ವನಿ ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದು : • ಹೊರಹೋಗುವ
ವ್ಯಾಪ್ತಿ ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳು (PC)	
ವಿಷಯಗಳು	**ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳು**
	ದಕ್ಷ ಕಾರ್ಯ ನಿರ್ವಾಹಕನಾಗಲು ಕೆಲಸದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಸಮರ್ಥನಾಗಿರಬೇಕು: PC1. ಕನಿಷ್ಠ ಕರೆ ಲಾಗಿನ್ ಸಮಯ/ಡಯಲ್‌ಗಳು/ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಪರ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ದಿನಗಳ ಸಂಖ್ಯೆಗೆ ಹಾಜರಾತಿಯನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಿ PC2. ನಿಗದಿತ ಮಿತಿಯೊಳಗೆ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಮಾತನಾಡುವ ಒಟ್ಟು ನಿಮಿಷಗಳನ್ನು ಸಮತೋಲನಗೊಳಿಸಿ PC3. ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ತಡೆಹಿಡಿಯಲಾದ ಸಮಯದ ಮಿತಿಗಳಲ್ಲಿ ಒಟ್ಟು ನಿಮಿಷಗಳ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ನಿರ್ಬಂಧಿಸಿ PC4. ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಮಯದ ಮಿತಿಯೊಳಗೆ ಕರೆಗಳು / ಸೂಚನೆಗಳು / ಟ್ಯಾಗಿಂಗ್ ಅನ್ನು ಸುತ್ತುವ ಒಟ್ಟು ನಿಮಿಷಗಳ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಿ PC5. ಉದ್ಯೋಗಕ್ಕಾಗಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ ಕನಿಷ್ಠ ಟೈಪಿಂಗ್ ವೇಗ ಮತ್ತು ನಿಖರತೆಯನ್ನು ಸಾಧಿಸಿ
ಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆ	

ಎ. ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಸಂದರ್ಭ (ಕಂಪನಿ / ಸಂಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳ ಜ್ಞಾನ)	**ಕೆಲಸದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು:** KA1. ವ್ಯಾಪಾರ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳನ್ನು ಬೆಂಬಲಿಸುವಲ್ಲಿ ಹೆಲ್ಪ್ ಡೆಸ್ಕ್ ನ ಪಾತ್ರ ಮತ್ತು ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ KA2. ACHT ಮತ್ತು AHT ಪರಿಕಲ್ಪನೆ, ವ್ಯವಹಾರದ ಒಟ್ಟಾರೆ ಲಾಭದಾಯಕತೆಯಲ್ಲಿ ಅದರ ಮಹತ್ವ ಮತ್ತು ಕೆಲಸವು ACHT ಮತ್ತು AHT ಗೆ ಹೇಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದೆ KA3. ಗ್ರಾಹಕರ ಕರೆಗೆ ಹಾಜರಾಗಲು ಲಭ್ಯವಿರುವ ಇಂಟ್ರಾನೆಟ್ ಉಪಕರಣಗಳು ಮತ್ತು ಟೆಲಿಫೋನಿ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಗಳ ಮಹತ್ವ KA4. ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿ ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಹಾಜರಾತಿಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ / ಕನಿಷ್ಠ ಕರೆ ಲಾಗಿನ್ ಗಂಟೆಗಳು / ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು, ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ವಿಶಿಷ್ಟ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಸಮಯ / ಸೇವಾ ಸಮಯ KA5. ಸ್ಪಷ್ಟ ಮತ್ತು ಪ್ರಾಮಾಣಿಕ ಸಂವಹನದ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ ಇದರಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ನಿಮ್ಮಿಂದ ಅವರಿಗೆ ಏನು ಬದ್ಧತೆ ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಎಂಬುದರ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ತಿಳಿಯಬಹುದಾಗಿದೆ.

	KA6. ಆತ್ಮಗೌರವ, ಇತರರಿಗೆ ಗೌರವ ಮತ್ತು ಪರಿಸರದ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ KA7. 'ಅಪೇಕ್ಷಣೀಯ' ಮತ್ತು 'ಅನಪೇಕ್ಷಿತ' ಸಂವಹನದ ನಡುವಿನ ವ್ಯತ್ಯಾಸ KA8. ಕೆಲಸದ ಪಾತ್ರ/ ಕಂಪನಿಯ ಆಸ್ತಿಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು/ ಗ್ರಾಹಕರ ಡೇಟಾದ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾದ ಕಂಪನಿಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು KA9. ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯ ಉಲ್ಲಂಘನೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಸರಿಪಡಿಸುವ ಕ್ರಮಗಳು KA10. ಅಸಮಂಜಸ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬೌಂಡ್ ಕರೆಗಳನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಬಾರದು ಅಂದರೆ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ 8:00 ಕ್ಕೆ ಮೊದಲು ಅಥವಾ ರಾತ್ರಿ 9:00 ರ ನಂತರ (ಸ್ಥಳೀಯ ಸಮಯ ಪಾರ್ಟಿಯ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ) KA11. ದೈನಂದಿನ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದ ಎರ್ಗೊನಾಮಿಕ್ಸ್ KA12. ಕೆಲಸದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಕಷ್ಟು ವಿಶ್ರಾಂತಿ ವಿರಾಮಗಳು ಅಥವಾ ವಿರಾಮಗಳ ಅಗತ್ಯತೆ
ಬಿ. ತಾಂತ್ರಿಕ ಜ್ಞಾನ	**ಕೆಲಸದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು:** KB1. ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ನ ಮೂಲ ಕೆಲಸ KB2. ಕರೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಮಾಡುವುದು ಹೇಗೆ, ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಂಖ್ಯೆಯ ಕರೆ ಘಂಟೆ (ರಿಂಗ್) ಒಳಗೆ ಕರೆಗೆ ಉತ್ತರಿಸುವುದು, ಕರೆ ರವಾನಿಸುವುದು (ಫಾರ್ವರ್ಡ್)ಮಾಡುವುದು, ಕರೆ ಹೋಲ್ಡ್ ಮತ್ತು ಕರೆ ವರ್ಗಾವಣೆ (ಟ್ರಾನ್ಸ್ಫರ್) ಸೇರಿದಂತೆ

	ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಂಖ್ಯೆಯ ಕರೆ ಘಂಟೆಯ (ರಿಂಗ್) ಒಳಗೆ ಕರೆಗೆ ಉತ್ತರಿಸುವುದು, ಕರೆ ಮಾಡುವುದು, ಹೋಲ್ಡ್ ಗೆ ಕರೆ ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು ಕರೆ ವರ್ಗಾವಣೆ ಸೇರಿದಂತೆ ಕರೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಮಾಡುವುದು ಹೇಗೆ? KB3. ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಮಯ ಮಿತಿಗಳಲ್ಲಿ, ಡೇಟಾಬೇಸ್ ನಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿವರಗಳನ್ನು ಶೋಧಿಸಲು ಬಳಸುವ ಸಂಬಂಧಿತ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಗಳ ಮೂಲಭೂತ ಕಾರ್ಯಾತ್ಮಕತೆಗಳು KB4. ಎಲ್ಲಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗಳು, ತ್ವರಿತ ಕರೆ ಸುತ್ತುವಿಕೆಗಾಗಿ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗಳ ನಡುವೆ ತ್ವರಿತವಾಗಿ ವಿನಿಮಯ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ
ಕೌಶಲ್ಯಗಳು (ಎಸ್)	
ಎ. ಮೂಲ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು / ಸಾಮಾನ್ಯ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು (ಕೋರ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್/ ಜನರಿಕ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್)	**ಓದುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು**
	ಕೆಲಸದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು ಎಂದು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು:: SA1. ಇಂಟ್ರಾನೆಟ್ ಪೋರ್ಟಲ್ ಮೂಲಕ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಹೊಸ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಓದುವುದು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು SA2. ACHT ಯನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಲು ಬ್ರೋಷರ್ ಗಳು, ಕರಪತ್ರಗಳು ಮತ್ತು ದೈನಂದಿನ ಬ್ರೀಫಿಂಗ್ ಶೀಟ್ ಗಳನ್ನು ಓದುವ ಮೂಲಕ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಇತ್ತೀಚಿನ ಮಾಹಿತಿಯೊಂದಿಗೆ ಗಮನ ಇಡುವುದು.
	ಬರವಣಿಗೆ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು
	ಕೆಲಸದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು ಎಂದು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SA3. ACHT ಒಳಗೆ CRM ನಲ್ಲಿನ ಕರೆ ಲಾಗ್‌ಗಳಲ್ಲಿ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ಸರಿಯಾದ ಗ್ರಾಹಕರ ಚರ್ಚೆಗಳನ್ನು ರೆಕಾರ್ಡ್ ಮಾಡುವುದು SA4. ಯಾವುದೇ ವ್ಯಾಕರಣ ದೋಷಗಳಿಲ್ಲದೆ ವಾಕ್ಯಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸುವುದು SA5. ಇತರ ಇಲಾಖೆಗಳ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಗಾಗಿ ನಿಖರವಾದ ಮತ್ತು ಸ್ಪಷ್ಟ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ದಾಖಲಿಸುವುದು

	ಗ್ರಹಿಕೆ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು
	ಕೆಲಸದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು ಎಂದು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SA6. ACHT ಒಳಗೆ ಗ್ರಾಹಕ Q R C ನಲ್ಲಿ CRM ನಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಗಳು SA7. ಗ್ರಾಹಕರು ವಿವರಿಸಿದ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ, ACHT ಯೊಳಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಅರ್ಥೈಸಿಕೊಳ್ಳಿ ಮತ್ತು ಸಂವಹನ ಮಾಡಿ
	ಮೌಖಿಕ ಸಂವಹನ (ಆಲಿಸುವ ಮತ್ತು ಮಾತನಾಡುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು)
	ಕೆಲಸದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು ಎಂದು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SA8. ನಿರರ್ಗಳವಾಗಿ ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಮತ್ತು ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಯನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಲ್ಳುವುದು SA9. ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂವಹನ ಶೈಲಿಯನ್ನು ಅಳೆಯುವುದು ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುವುದು SA10. ಯಾವುದೇ ಪೂರ್ವ ತೀರ್ಮಾನಗಳಿಲ್ಲದೆ, ಸಮಸ್ಯೆಯ ಸ್ವರೂಪವನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಸೂಕ್ತ ಮುಕ್ತ ಮತ್ತು ನಿಕಟ ಅಂತ್ಯದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ತನಿಖೆ ಮಾಡುವುದು SA11. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ನೀಡುವುದು SA12. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವಾಗ ಪರಿಭಾಷೆ (ಜಾರ್ಗನ್), ಅನಾಗರಿಕ ಭಾಷೆ (ಸ್ಲ್ಯಾಂಗ್) ಬಳಸುವುದು, ಕ್ಲಿಷ್ಟಕರ ತಾಂತ್ರಿಕ ಪದಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಕ್ಷೇಪಣಗಳನ್ನು ಬಳಸುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಿ
ಬಿ. ವೃತ್ತಿಪರ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು	ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು
	ಕೆಲಸದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು ಎಂದು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB1. ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂವಹನವನ್ನು ವರ್ಗೀಕರಿಸಲು ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಿ
	ಗ್ರಾಹಕ ಕೇಂದ್ರಿತತೆ

	ಕೆಲಸದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು:: SB2. ಕೋಪಗೊಂಡ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು SB3. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವಾಗ ಸೌಜನ್ಯ ಮತ್ತು ವೃತ್ತಿಪರತೆಯನ್ನು ಹೇಗೆ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವುದು SB4. ತಾಳ್ಮೆಯಿಂದಿರುವುದು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾತನ್ನು ಗಮನವಿಟ್ಟು ಕೇಳುವುದು ಹೇಗೆ? SB5. ಆಹ್ಲಾದಕರ ಮತ್ತು ಸಕಾರಾತ್ಮಕ ಅನುಭವವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಬಾಂಧವ್ಯವನ್ನು ಹೇಗೆ ಬೆಳೆಸುವುದು
	ಸಮಸ್ಯೆ ಪರಿಹಾರ
	ಕೆಲಸದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು ಎಂದು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB6. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡಬೇಕಾದ ತಕ್ಷಣದ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ತಾತ್ಕಾಲಿಕ ಪರಿಹಾರಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ SB7. ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡು, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಂಭವನೀಯ ಪರಿಹಾರವನ್ನು (ಗಳನ್ನು) ಗುರುತಿಸಿ ಮತ್ತು ಅತ್ಯುತ್ತಮವಾದವುಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸಿ. SB8. ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ತಾಂತ್ರಿಕ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಶಿಕ್ಷಣ ನೀಡಿ

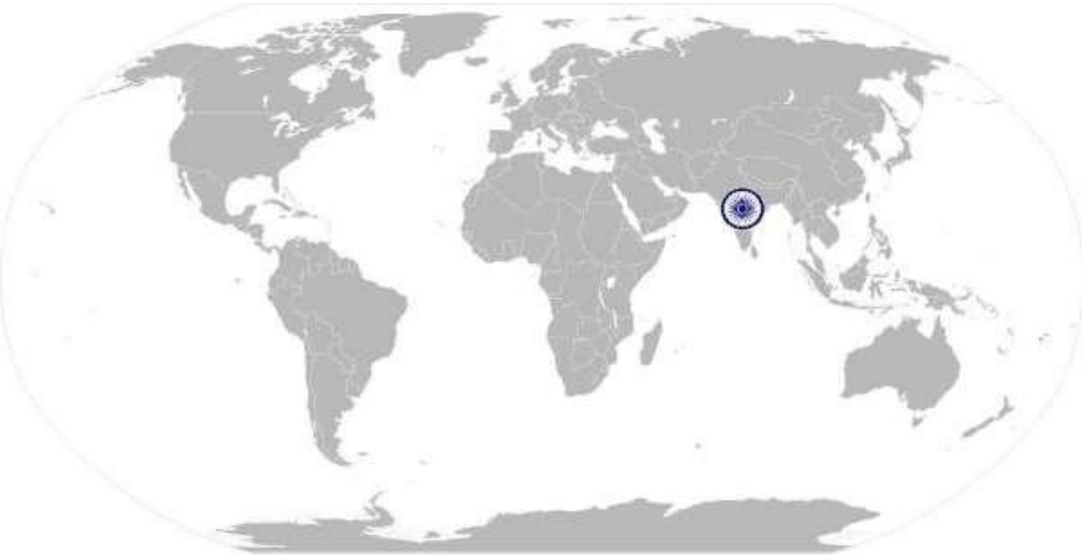
	ಆಕ್ಷೇಪಣೆ ನಿರ್ವಹಣೆ
	ಕೆಲಸದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು ಎಂದು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB9. ಗ್ರಾಹಕರ ಟೀಕೆಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಿ ಮತ್ತು ರಚನಾತ್ಮಕವಾಗಿ ಅದನ್ನು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸಕಾರಾತ್ಮಕ ಅನಿಸಿಕೆಯಾಗಿ ರೂಪಿಸಿ SB10. ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು, ಟೀಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಸಲಹೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಹಾನುಭೂತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರಿ SB11. ನಿಮಗೆ ನೀಡಿದ ಸ್ಕ್ರಿಪ್ಟ್ ಅನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವ ಮೊದಲು ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಿ SB12. ಕರೆಯನ್ನು ಕೊನೆಗೊಳಿಸುವ ಮೊದಲು ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಪೂರ್ಣ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಿ
	ಮಾರಾಟ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು

	ಕೆಲಸದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು ಎಂದು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB13. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂಭಾಷಿಸುವಾಗ ಆತ್ಮವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ SB 14. ಸರಿಯಾದ ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಲು ಗ್ರಾಹಕರ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಪ್ರಭಾವ ಬೀರಿರಿ SB15. ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲಿ ಉತ್ಪನ್ನ/ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ/ VAS/ ಡೇಟಾ ಕುರಿತು ಅರಿವು ಮೂಡಿಸಿ SB16. ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯತೆಗಳು ಮತ್ತು ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ಣಯಿಸಿ ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಅವುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಿ

NOS ಆವೃತ್ತಿ ನಿಯಂತ್ರಣ:

NOS ಕೋಡ್	**TEL/N0100**		
ಕ್ರೆಡಿಟ್ NSQF	TBD	ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ	**1.0**
ಉದ್ಯಮ	ಟೆಲಿಕಾಮ್	ಕರಡು ತಯಾರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕ	**31/01/2013**
ಉದ್ಯಮ ಉಪ ವಲಯದ	ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರು	ಕೊನೆಯದಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ದಿನಾಂಕ	**21/06/2018**
ಉದ್ಯೋಗ	ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ	ಮುಂದಿನ ಪರಿಶೀಲನಾ ದಿನಾಂಕ	**31/03/2019**

ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳು



<u>ಅವಲೋಕನ</u>

ಈ ಘಟಕವು ಫೋನ್ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಬೆಂಬಲವನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ. ಅಲ್ಲದೆ ಸಕಾಲದಲ್ಲಿ ಅವರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳಿಗೆ ನಿರ್ಣಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು, ಪರಿಹರಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಅನುಸರಿಸುವುದನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ.

ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡ

ಘಟಕದ ಕೋಡ್	TEL/N0101
ಘಟಕ ಶೀರ್ಷಿಕೆ (ಕಾರ್ಯ)	ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆ, ವಿನಂತಿ ಮತ್ತು ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವುದು
ವಿವರಣೆ	ಈ OS ಘಟಕವು ಟೆಲಿಕಾಮ್ ಸೇವೆಗಳಿಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು, ವಿನಂತಿಗಳು ಮತ್ತು ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಬಗ್ಗೆ
ವ್ಯಾಪ್ತಿ	ಈ ಘಟಕ/ಕಾರ್ಯವು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ : ಪ್ರಮುಖ ಸಂಬಂದಪಟ್ಟವರು: • ಗ್ರಾಹಕರು • ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು • ಗ್ರಾಹಕ ಆರೈಕೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾತುಗಳನ್ನು ಕೇಳುವುದು : • ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು • ವಿನಂತಿಗಳು • ದೂರುಗಳು ಕರೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವಾಗ ಕರೆ ನಿರ್ವಹಣೆ ಸಮಯವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು: • ಒಳಬರುವ • ಹೊರಹೋಗುವ
ವ್ಯಾಪ್ತಿ ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳು (PC)	

	ದಕ್ಷ ಕಾರ್ಯ ನಿರ್ವಾಹಕನಾಗಲು ಕೆಲಸದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಸಮರ್ಥನಾಗಿರಬೇಕು: PC1. ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂವಹನವನ್ನು ಪ್ರಶ್ನೆ, ವಿನಂತಿ ಅಥವಾ ದೂರು ಎಂದು ವರ್ಗೀಕರಿಸಿ PC2. ಯಾವುದೇ ಖಾತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿವರಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ PC3. ತಮ್ಮ ಪ್ರಶ್ನೆ, ವಿನಂತಿ ಅಥವಾ ದೂರನ್ನು ಲಾಗಿನ್ ಮಾಡಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಸಾಕಷ್ಟು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಿ PC4. ವರ್ಗೀಕರಣದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆ, ವಿನಂತಿ ಅಥವಾ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಿ PC5. ಕರೆಯಲ್ಲಿ ತಕ್ಷಣದ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಕಂಡುಹಿಡಿಯಲಾಗದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ತಗುಲಬಹುದಾದ ಸಮಯದ ಅಂದಾಜನ್ನು ಒದಗಿಸಿ PC6. ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂವಹನವನ್ನು ಪ್ರಶ್ನೆ, ವಿನಂತಿ ಅಥವಾ ದೂರಿನಂತೆ ದಾಖಲಿಸಿ PC7. ಗ್ರಾಹಕರೊಡನೆ ಕರೆಯಲ್ಲಿರುವಾಗಲೇ ಸರಿಯಾದ ಪರಿಹಾರ ಒದಗಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ, ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರಿಗೆ/ ತಂಡಕ್ಕೆ/ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರಿಗೆ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ PC8. ಕನಿಷ್ಠ 80% ಮೊದಲ ಹಂತದ ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿಮ್ಮ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿಯೇ ಪರಿಹರಿಸಿ

ಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆ	
ಎ. ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಸಂದರ್ಭ (ಕಂಪನಿ/ ಸಂಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳ ಜ್ಞಾನ)	**ಕೆಲಸದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು:** KA1. ಪ್ರಸ್ತುತ ದರಪಟ್ಟಿಗಳು/ ರೀಚಾರ್ಜ್‌ಗಳು/ ಯೋಜನೆಗಳು/ VASಗಳು/ ಡೇಟಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ ಬ್ರಾಡ್‌ಬ್ಯಾಂಡ್/ ಇತರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು ಮತ್ತು ಜಮ್ಮು ಮತ್ತು ಕಾಶ್ಮೀರ, NESA ಮುಂತಾದ ನಿಯಂತ್ರಿತ ರಾಜ್ಯಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ದಾಖಲೆಗಳು. KA2. ವಿವಿಧ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳ ಟರ್ನ್‌ಅರೌಂಡ್ ಸಮಯ (TAT)/ ಸೇವಾ ಮಟ್ಟದ ಒಪ್ಪಂದಗಳು (SLA). KA3. ಪ್ರಶ್ನೆ, ವಿನಂತಿ ಮತ್ತು ದೂರು ಗಳನ್ನು ಮೇಲಾಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ವರದಿ ಮಾಡುವುದು KA4. ಸ್ಪಷ್ಟ ಮತ್ತು ಪ್ರಾಮಾಣಿಕ ಸಂವಹನದ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ ಇದರಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರು ಏನು ಬದ್ಧರಾಗುತ್ತಾರೆ ಎಂಬುದರ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿರುತ್ತದೆ KA5. ಸ್ವಯಂ ಗೌರವ, ಇತರರಿಗೆ ಮತ್ತು ಪರಿಸರಕ್ಕೆ ಗೌರವದ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ KA6. 'ಅಪೇಕ್ಷಣೀಯ' ಮತ್ತು 'ಅನಪೇಕ್ಷಿತ' ಸಂವಹನದ ನಡುವಿನ ವ್ಯತ್ಯಾಸ KA7. ಉದ್ಯೋಗದ ಪಾತ್ರವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು / ಕಂಪನಿಯ ಆಸ್ತಿಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು / ಗ್ರಾಹಕರ

	ಡೇಟಾದ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಕಂಪನಿಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸಲಾಗಿದೆ KA8. ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯ ಉಲ್ಲಂಘನೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಸರಿಪಡಿಸುವ ಕ್ರಮಗಳು KA9. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಔಟ್ ಬೌಂಡ್ ಕರೆಗಳನ್ನು ಅವಿವೇಕದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅಂದರೆ 8:00am ಮೊದಲು ಅಥವಾ 9:00pm ನಂತರ ಪ್ರಾರಂಭಿಸಬಾರದು (ಸ್ಥಳೀಯ ಸಮಯ ಪಕ್ಷದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ) KA10. ದೈನಂದಿನ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಕೆಲಸದ ದಕ್ಷತಾಶಾಸ್ತ್ರ KA11. ಕೆಲಸದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸಾಕಷ್ಟು ವಿಶ್ರಾಂತಿ ವಿರಾಮಗಳು ಅಥವಾ ವಿರಾಮಗಳ ಅಗತ್ಯವಿದೆ
B. ತಾಂತ್ರಿಕ ಜ್ಞಾನ	**ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು:** KB1. ಬಹು–ಕಾರ್ಯ ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಕಂಪ್ಯೂಟರ್‌ನ ಮೂಲಭೂತ ಕೆಲಸ KB2. ಉತ್ಪನ್ನ/ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ/ಸೇವೆಗಳ ಕುರಿತು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯುವುದು ಅಥವಾ ಮಾಹಿತಿಯ ಅಂತರ್ ಜಾಲ ಪರಿಕರಗಳಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂವಾದವನ್ನು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುವುದು ಹೇಗೆ KB3. ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆ ವಿವರಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಮತ್ತು ಅವರ ಖಾತೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು CRM ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಬಳಸುವುದು KB4. GSM ಮತ್ತು CDMA ತಂತ್ರಜ್ಞಾನದ ಮೂಲಭೂತ ಪರಿಕಲ್ಪನೆಗಳು ಮತ್ತು ಡೇಟಾ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನದ ಅರಿವು
ಕೌಶಲ್ಯಗಳು (ಗಳು) (ಐಚ್ಛಿಕ)	
ಎ. ಮೂಲ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು / ಸಾಮಾನ್ಯ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು (ಕೋರ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್/ ಜನರಿಕ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್)	**ಓದುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು** **ಕೆಲಸದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು ಎಂದು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು::** SA1. ಇಂಟ್ರಾನೆಟ್ ಪೋರ್ಟಲ್ SA2 ಮೂಲಕ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಹೊಸ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಓದಿ. ಓದುವ ಮೂಲಕ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಇತ್ತೀಚಿನ ಮಾಹಿತಿಯೊಂದಿಗೆ ಗಮನ ವಿರಿಸಿ APT ಯನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಲು ಬ್ರೋಷರ್ ಗಳು, ಕರಪತ್ರಗಳು ಮತ್ತು ದೈನಂದಿನ ಬ್ರೀಫಿಂಗ್ ಶೀಟ್ ಗಳು **ಬರವಣಿಗೆ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು** **ಕೆಲಸದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು ಎಂದು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು:** SA3. ಕರೆ ಲಾಗ್ ಇನ್ ನಲ್ಲಿ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ಸರಿಯಾದ ಗ್ರಾಹಕ ಚರ್ಚೆಗಳನ್ನು ರೆಕಾರ್ಡ್ ಮಾಡಿ

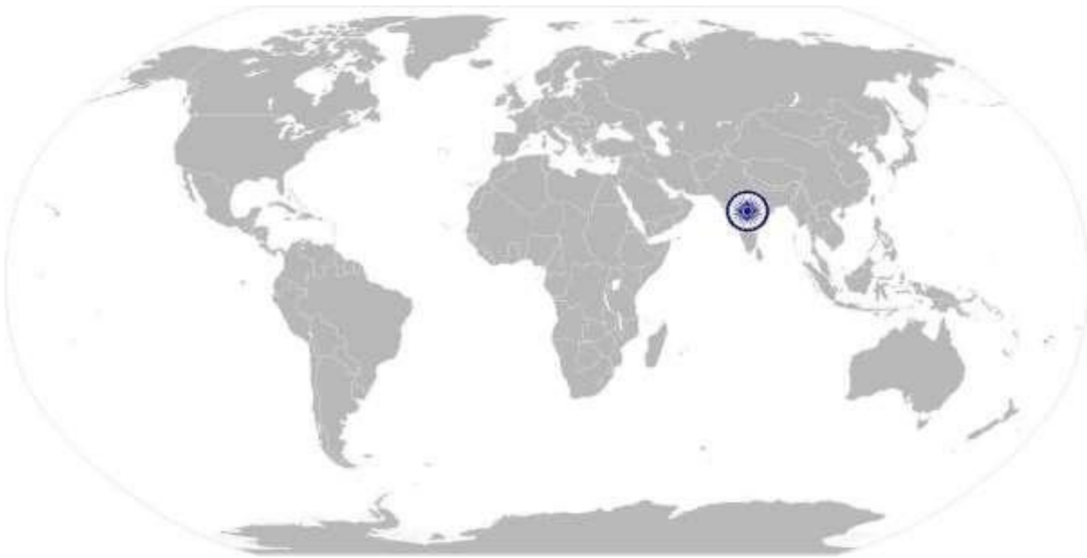
	Aಸಿಎಚ್ ಟಿಯೊಳಗಿನ ಸಿ.ಆರ್.ಎಂ. SA4. ಯಾವುದೇ ವ್ಯಾಕರಣ ದೋಷಗಳಿಲ್ಲದೆ ವಾಕ್ಯಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸಿ SA5. ಇತರ ಇಲಾಖೆಗಳ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಗಾಗಿ ನಿಖರವಾದ ಮತ್ತು ಸ್ಪಷ್ಟ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ದಾಖಲಿಸಿ
	ಗ್ರಹಿಕೆ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು
	ಕೆಲಸದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು ಎಂದು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SA6. ATT ಒಳಗೆ ಗ್ರಾಹಕ ಕ್ಯೂ ಆರ್ ಸಿ ಬಗ್ಗೆ CRMನಲ್ಲಿ ಹೇಳಿಕೆಗಳನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ SA7. ಗ್ರಾಹಕನಿರೂಪಿಸುವ ಸಮಸ್ಯೆಯೊಂದಿಗೆ ಗುರುತಿಸಿ , Aಸಿಎಚ್ ಟಿಯಒಳಗೆ ಸೂಕ್ತ ರೆಸಲ್ಯೂಶನ್ ಗಾಗಿ ಅದನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿ ಮತ್ತು ಸಂವಹನ ಮಾಡಿ
	ಮೌಖಿಕ ಸಂವಹನ (ಆಲಿಸುವ ಮತ್ತು ಮಾತನಾಡುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು)
	ಕೆಲಸದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು ಎಂದು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SA8. ನಿರರ್ಗಳವಾಗಿ ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಮತ್ತು ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆ SA9 ಅನ್ನು ನಿರರ್ಗಳವಾಗಿ ಮಾತನಾಡಿ ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ. ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಸೂಕ್ತ ಉತ್ತರದೊಂದಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಿ SA10. ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂವಹನ ಶೈಲಿಯನ್ನು ಅಳೆಯಿರಿ ಮತ್ತು APpatಲಿ SA11 ಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಿ. ಸೂಕ್ತವಾದ ಮುಕ್ತ ಮತ್ತು ನಿಕಟ ಅಂತ್ಯದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ತನಿಖೆ ಮಾಡಿ ಸಮಸ್ಯೆಯ ಸ್ವರೂಪವನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ ಎಸ್ ಎ 12. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ನೀಡಿ SA13. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ಮಾಡುವಾಗ ಜಾರ್ಗನ್ ಗಳು, ಸ್ಲ್ಯಾಂಗ್, ತಾಂತ್ರಿಕ ಪದಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ಪದಗಳನ್ನು ಬಳಸುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಿ
ಬಿ. ವೃತ್ತಿಪರ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು	**ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು**
	ಕೆಲಸದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು ಎಂದು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB1. ತ್ವರಿತ ನಿರ್ಣಯಗಳನ್ನು ನೀಡಲು, ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂವಹನ ಆಧಾರದ ತುರ್ತು ವರ್ಗೀಕರಿಸಲು ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಿ

	ಗ್ರಾಹಕ ಕೇಂದ್ರಿತತೆ
	ಕೆಲಸದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB2. ಕೋಪಗೊಂಡ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು SB3. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವಾಗ ಸೌಜನ್ಯ ಮತ್ತು ವೃತ್ತಿಪರತೆಯನ್ನು ಹೇಗೆ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವುದು SB4. ತಾಳ್ಮೆಯಿಂದಿಡುವುದು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾತನ್ನು ಗಮನವಿಟ್ಟು ಕೇಳುವುದು ಹೇಗೆ? SB5. ಆಹ್ಲಾದಕರ ಮತ್ತು ಸಕಾರಾತ್ಮಕ ಅನುಭವವನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಬಾಂಧವ್ಯವನ್ನು ಹೇಗೆ ಬೆಳೆಸುವುದು

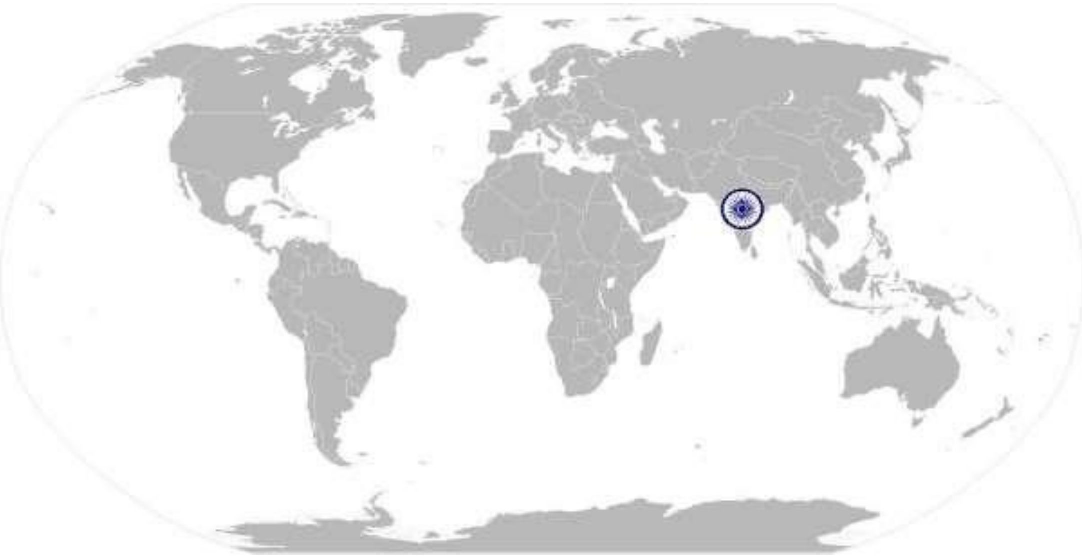
	ಸಮಸ್ಯೆ ಪರಿಹಾರ
	ಕೆಲಸದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು ಎಂದು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB6. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡಬೇಕಾದ ತಕ್ಷಣದ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ತಾತ್ಕಾಲಿಕ ಪರಿಹಾರಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ SB7. ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ, ಪರಿಹಾರವನ್ನು (ಗಳನ್ನು) ಗುರುತಿಸಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಉತ್ತಮವಾದ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಸೂಚಿಸಿ SB8. ತಮ್ಮ ತಾಂತ್ರಿಕ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಶಿಕ್ಷಣ ನೀಡಿ
	ಆಕ್ಷೇಪಣೆ ನಿರ್ವಹಣೆ
	ಕೆಲಸದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು ಎಂದು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB9. ಗ್ರಾಹಕರ ಟೀಕೆಗಳೊಂದಿಗೆ ವ್ಯಾಪ್ತಿ ಮತ್ತು ರಚನಾತ್ಮಕವಾಗಿ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸಕಾರಾತ್ಮಕ ಪ್ರಭಾವವನ್ನು ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ SB10. ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು, ಟೀಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಸಲಹೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಹಾನುಭೂತಿ SB11. ನೀವು ನೀಡಿದ ಸ್ಕ್ರಿಪ್ಟ್ ಅನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವ ಮೊದಲು ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಿ SB12. ಕರೆಯನ್ನು ಕೊನೆಗೊಳಿಸುವ ಮೊದಲು ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಪೂರ್ಣ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ತಿಳಿಸಿ
	ನ್ಯಾವಿಗೇಶನ್ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು
	ಕೆಲಸದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು ಎಂದು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB13. ಗೌರವಾನ್ವಿತ ಸಮಯ ಮಿತಿಗಳಲ್ಲಿ ಅನೇಕ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಗಳ ಮೂಲಕ ನ್ಯಾವಿಗೇಟ್ ಮಾಡಿ

NOS ಆವೃತ್ತಿ ನಿಯಂತ್ರಣ:

NOS ಕೋಡ್	**TEL/N0101**		
ಕ್ರೆಡಿಟ್ಸ್ NSQF	TBD	**ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ**	**1.0**
ಉದ್ಯಮ	**ಟೆಲಿಕಾಮ್**	**ಕರಡು ತಯಾರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕ**	**31/01/2013**
ಉದ್ಯಮ ಉಪ ವಲಯ	**ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರು**	**ಕೊನೆಯದಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ದಿನಾಂಕ**	**21/06/2018**
ಉದ್ಯೋಗ	**ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ**	**ಮುಂದಿನ ಪರಿಶೀಲನಾ ದಿನಾಂಕ**	**31/03/2019**



ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳು



<u>ಅವಲೋಕನ</u>

ಈ ಘಟಕವು ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ಮೂಲಕ ಮತ್ತು ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಮೂಲಕ ಬಾಂಧವ್ಯವನ್ನು ಬೆಳೆಸುವ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸುವ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ.

ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡ

ಘಟಕದ ಕೋಡ್	TEL/N0102
ಘಟಕದ ಶೀರ್ಷಿಕೆ (ಕಾರ್ಯ)	ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸುವುದು
ವಿವರಣೆ	ಈ OS ಘಟಕವು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಮತ್ತು ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಆರೋಗ್ಯಕರ ಮತ್ತು ಬಲವಾದ ಬಾಂಧವ್ಯ / ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸುವ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ
ವ್ಯಾಪ್ತಿ	**ಈ ಘಟಕ/ಕಾರ್ಯವು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ:** ಈ ಕೆಳಗಿನವರೊಂದಿಗೆ ಬಾಂಧವ್ಯವನ್ನು ಬೆಳೆಸಿಕೊಳ್ಳಿ: • ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರು • ಪ್ರಾಸ್ಪೆಕ್ಟ್ ಗ್ರಾಹಕರು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸುವ ಸೇವೆಗಳು : • ಒಳಬರುವ • ಹೊರಹೋಗುವ
ವ್ಯಾಪ್ತಿ ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳು (PC)	
ವಿಷಯಗಳು	ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳು

	ದಕ್ಷ ಕಾರ್ಯ ನಿರ್ವಾಹಕನಾಗಲು ಕೆಲಸದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಸಮರ್ಥನಾಗಿರಬೇಕು: **PC1**. ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಅವರ **Q R C** ಯ ಮೌಲ್ಯ ಮತ್ತು ತುರ್ತುಸ್ಥಿತಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ವರ್ಗೀಕರಿಸಿ ಮತ್ತು ತ್ವರಿತ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿ **PC2**. ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸಮಯೋಚಿತವಾಗಿ ಸೆರೆಹಿಡಿಯಿರಿ. **PC3**. ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಗರಿಷ್ಠ ಮಟ್ಟದ ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿ ಸ್ಕೋರ್‌ಗಳನ್ನು ಮೀರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ತ್ವರಿತ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ **PC4**. ಸಂಪೂರ್ಣ ರೆಸಲ್ಯೂಶನ್ ಒದಗಿಸಿ ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವಿರುವಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚಿಸಿ, ಪುನರಾವರ್ತಿತ ಕರೆ ಶೇಕಡಾವಾರು ಪ್ರಮಾಣವನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಲು **PC5**. **ACHT** ಮತ್ತು **AHT** ಗೆ ತಕ್ಕಂತೆ ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ. **PC6**. ಸಂಸ್ಥೆಯು ಮಾಡಿದ ಸೇವಾ ಭರವಸೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮರು ಭರವಸೆ ನೀಡಿ **PC7**. ಸಂಸ್ಥೆಯ ಸೇವಾ ಕೊಡುಗೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳನ್ನು ಸಮತೋಲನಗೊಳಿಸಿ **PC8**. ಸೇವೆಯ ಕುರಿತು ಅವರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು ಮತ್ತು ಕಾಮೆಂಟ್‌ಗಳಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಿ **PC9**. ಗ್ರಾಹಕರ ಆದ್ಯತೆಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಶುಭಾಶಯವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿ ಮತ್ತು ಕರೆಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಮಾತನಾಡುವ ಭಾಷೆಗೆ ನಿಮ್ಮ ಭಾಷೆಯನ್ನು ಬದಲಿಸಿ **PC10**. ಪಾರಿಭಾಷಿಕ ಆಡಂಬರ ಭಾಷೆಗಳು, ಅನಾಗರಿಕ ಭಾಷೆ ಮತ್ತು ಕ್ಲಿಷ್ಟಕರ ತಾಂತ್ರಿಕ ಪದಗಳ ಬಳಕೆಯನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಿ **PC11**. ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ಕ್ರಮದ ಬಗ್ಗೆ ಕರೆ ಮಾಡುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸುವ ಮೂಲಕ ಸಂಭಾಷಣೆಯ ಹರಿವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ **PC12**. ಹೊಸ ಕೊಡುಗೆಗಳು/ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವರ ಬಳಕೆಯ ಮಾದರಿ ಮತ್ತು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಅಗತ್ಯಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಶಿಕ್ಷಣ ನೀಡಿ **PC13**. ಕರೆಯ ಉದ್ದಕ್ಕೂ ಗ್ರಾಹಕರ ಡೇಟಾದ ಸರಿಯಾದ ಮಟ್ಟದ ವಿಶ್ವಾಸಾರ್ಹತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ

ಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆ	
ಎ. ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಸಂದರ್ಭ (ಕಂಪನಿ / ಸಂಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳ ಜ್ಞಾನ)	**ಕೆಲಸದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು:** KA1. ವ್ಯಾಪಾರ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳನ್ನು ಬೆಂಬಲಿಸುವಲ್ಲಿ ಹೆಲ್ಪ್ ಡೆಸ್ಕ್ ನ ಪಾತ್ರ ಮತ್ತು ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ KA2. ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳ ಪ್ರಕಾರ ACHT ಮತ್ತು AHT ನಿಯತಾಂಕಗಳು KA3. ಪ್ರಶ್ನೆ, ವಿನಂತಿ ಮತ್ತು ದೂರುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮೇಲಾಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ವರದಿ ಮಾಡುವ ಕ್ರಮ KA4. ಸಮಯೋಚಿತ ಮತ್ತು ತ್ವರಿತ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ, ಮೊದಲ ಬಾರಿಗೆ ಪರಿಹಾರ ನೀಡುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳುವಿಕೆ/ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ದೀರ್ಘಕಾಲೀನ ಸಂಬಂಧ KA5. ದೃಢವಾಗಿ ಮತ್ತು ವೃತ್ತಿಪರವಾಗಿ ಹೇಗೆ ವರ್ತಿಸುವುದು
ಬಿ. ತಾಂತ್ರಿಕ ಜ್ಞಾನ	**ಕೆಲಸದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು:** KB1. ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಚಲಿತದಲ್ಲಿರುವ ಇತ್ತೀಚಿನ ಟೆಲಿಕಾಮ್ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನಗಳು KB2. ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂವಹನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಾಗಿ, ಇಂಟ್ರಾನೆಟ್ ಸಾಧನಗಳಿಂದ ಉತ್ಪನ್ನ/ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ/ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಅಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹೇಗೆ ತರುವುದು? KB3. ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ನ ಮೂಲ ಕೆಲಸ KB4. ಗ್ರಾಹಕರು ಧ್ವನಿ ನೀಡಿದ ವಿಶಿಷ್ಟ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು,ಮತ್ತು ಅದರ ಪರಿಹಾರಗಳು KB5. ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಸೇವಾ ಕೊಡುಗೆಯ ಮಿತಿಗಳು
ಕೌಶಲ್ಯಗಳು (ಎಸ್)	
ಎ. ಮೂಲ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು / ಸಾಮಾನ್ಯ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು (ಕೋರ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್/	**ಓದುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು**
	ಕೆಲಸದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು ಎಂದು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು:: SA1. ಇಂಟ್ರಾನೆಟ್ ಪೋರ್ಟಲ್ ಮೂಲಕ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಹೊಸ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಓದಿ SA2. ACHT ಅನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಲು ಬ್ರೋಷರ್‌ಗಳು, ಕರಪತ್ರಗಳು ಮತ್ತು ದೈನಂದಿನ ಬ್ರೀಫಿಂಗ್ ಶೀಟ್‌ಗಳನ್ನು ಓದುವ ಮೂಲಕ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಇತ್ತೀಚಿನ ಮಾಹಿತಿಯೊಂದಿಗೆ ಪಕ್ಕದಲ್ಲಿರಿ
	ಬರವಣಿಗೆ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು

ಜನರಿಕ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್)	**ಕೆಲಸದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು ಎಂದು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು:** SA3. APT ಯೊಳಗಿನ CRM ನಲ್ಲಿ ನ ಕರೆ ಲಾಗ್ ಗಳಲ್ಲಿ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ಸರಿಯಾದ ಗ್ರಾಹಕ ಚರ್ಚೆಗಳನ್ನು ರೆಕಾರ್ಡ್ ಮಾಡಿ SA4. ಯಾವುದೇ ವ್ಯಾಕರಣ ದೋಷಗಳಿಲ್ಲದೆ ವಾಕ್ಯಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸಿ SA5. ಇತರ ಇಲಾಖೆಗಳ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಗಾಗಿ ನಿಖರವಾದ ಮತ್ತು ಸ್ಪಷ್ಟ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ದಾಖಲಿಸಿ
	ಗ್ರಹಿಕೆ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು

	ಕೆಲಸದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು ಎಂದು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SA6. ACHT ಒಳಗೆ ಗ್ರಾಹಕ Q R C ನಲ್ಲಿ CRM ನಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಗಳು SA7. ಗ್ರಾಹಕರು ವಿವರಿಸಿದ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ, ACHT ಯೊಳಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಅರ್ಥೈಸಿಕೊಳ್ಳಿ ಮತ್ತು ಸಂವಹನ ಮಾಡಿ
	ಮೌಖಿಕ ಸಂವಹನ (ಆಲಿಸುವ ಮತ್ತು ಮಾತನಾಡುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು)
	ಕೆಲಸದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು ಎಂದು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SA8. ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಮತ್ತು ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಯನ್ನು ನಿರರ್ಗಳವಾಗಿ ಮಾತನಾಡುವುದು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು. SA9. ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಉತ್ತರದೊಂದಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಿ SA10. ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂವಹನ ಶೈಲಿಯನ್ನು ಅಳೆಯಿರಿ ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಿ SA11. ಸಮಸ್ಯೆಯ ಸ್ವರೂಪವನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಸೂಕ್ತವಾದ ತೆರೆದ ಮತ್ತು ಮುಚ್ಚಿದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ತನಿಖೆ ಮಾಡಿ SA12. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ನೀಡಿ SA13. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವಾಗ ಪರಿಭಾಷೆ (ಜಾರ್ಗನ್), ಅನಾಗರಿಕ ಭಾಷೆ (ಸ್ಲ್ಯಾಂಗ್) ಬಳಸುವುದು, ಕ್ಲಿಷ್ಟಕರ ತಾಂತ್ರಿಕ ಪದಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಕ್ಷೇಪಣಗಳನ್ನು ಬಳಸುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಿ
ಬಿ. ವೃತ್ತಿಪರ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು	**ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು**

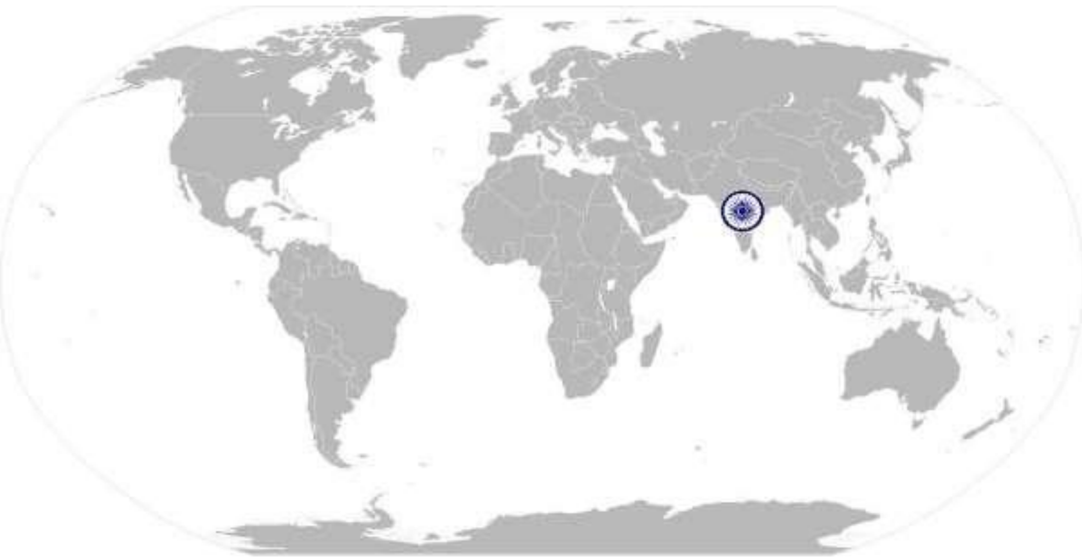
	ಕೆಲಸದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು ಎಂದು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB1. ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂವಹನವನ್ನು ವರ್ಗೀಕರಿಸಲು ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಿ
	ಗ್ರಾಹಕ ಕೇಂದ್ರಿತತೆ
	ಕೆಲಸದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು ಎಂದು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB2. ಕೋಪಗೊಂಡ ಅಥವಾ ನಿಂದನೀಯ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು SB3. ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂವಾದದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸೌಜನ್ಯ ಮತ್ತು ವೃತ್ತಿಪರತೆಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವುದು SB4. ತಾಳ್ಮೆಯಿಂದಿರಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾತನ್ನು ಗಮನವಿಟ್ಟು ಆಲಿಸುವುದು SB5. ಸಕಾರಾತ್ಮಕ ಅನುಭವಕ್ಕಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಬಾಂಧವ್ಯವನ್ನು ಬೆಳೆಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು SB6. ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂತೋಷಪಡಿಸಲು ತ್ವರಿತ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನೀಡುವುದು
	ಸಮಸ್ಯೆ ಪರಿಹಾರ
	ಕೆಲಸದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು ಎಂದು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB7. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ನೀಡಬೇಕಾದ ತಕ್ಷಣದ ಮತ್ತು/ ಅಥವಾ ತಾತ್ಕಾಲಿಕ ಪರಿಹಾರಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು SB8. ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡು, ಪರಿಹಾರವನ್ನು (ಗಳನ್ನು) ಗುರುತಿಸಿ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಉತ್ತಮವಾದ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಸೂಚಿಸುವುದು SB9. ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ತಾಂತ್ರಿಕ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಶಿಕ್ಷಣ ನೀಡುವುದು
	ಆಕ್ಷೇಪಣೆ ನಿರ್ವಹಣೆ

	ಕೆಲಸದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು ಎಂದು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB10. ಗ್ರಾಹಕರ ಟೀಕೆಗಳೊಂದಿಗೆ ವ್ಯಾಪ್ತಿ ಮತ್ತು ರಚನಾತ್ಮಕವಾಗಿ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸಕಾರಾತ್ಮಕ ಪ್ರಭಾವವನ್ನು ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ SB11. ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು, ಟೀಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಸಲಹೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಹಾನುಭೂತಿ SB12. ನೀವು ನೀಡಿದ ಸ್ಕ್ರಿಪ್ಟ್ ಅನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವ ಮೊದಲು ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಿ SB13. ಕರೆಯನ್ನು ಕೊನೆಗೊಳಿಸುವ ಮೊದಲು ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಪೂರ್ಣ ಕಾಳಜಿಯನ್ನು ತಿಳಿಸಿ

NOS ಆವೃತ್ತಿ ನಿಯಂತ್ರಣ:

NOS ಕೋಡ್	TEL/N0112		
ಕ್ರೆಡಿಟ್ NSQF	TBD	ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ	1.0
ಉದ್ಯಮ	ಟೆಲಿಕಾಮ್	ಕರಡು ತಯಾರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕ	31/01/2013
ಉದ್ಯಮದ ಉಪ ವಲಯ	ಸೇವೆಗಳ ಪೂರೈಕೆದಾರರು	ಕೊನೆಯದಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ದಿನಾಂಕ	21/06/2018
ಉದ್ಯೋಗ	ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ	ಮುಂದಿನ ಪರಿಶೀಲನಾ ದಿನಾಂಕ	31/03/2019

ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡ



<u>ಅವಲೋಕನ</u>

ಈ ಘಟಕವು ವರದಿ ಮತ್ತು ಪರಿಶೀಲನಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಮೂಲಕ ಸ್ವಯಂ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದರ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ.

ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡ

ಘಟಕದ ಕೋಡ್	TEL/N0103
ಘಟಕ ಶೀರ್ಷಿಕೆ (ಕಾರ್ಯ)	ವರದಿ ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು
ವಿವರಣೆ	ಈ OS ಘಟಕವು ವರದಿ ಮತ್ತು ಪರಿಶೀಲನಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಮೂಲಕ ಸ್ವಯಂ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡುವುದರ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ
ವ್ಯಾಪ್ತಿ	ಈ ಘಟಕ/ಕಾರ್ಯವು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ : ಪ್ರಮುಖ ಸಂಬಂದಪಟ್ಟವರು: • ಗ್ರಾಹಕ ಆರೈಕೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರು • ಮೇಲಧಿಕಾರಿಗಳು ಸ್ವಯಂ ವರದಿಗಳ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ: • ಹಾಜರಾತಿ/ ಕೆಲಸದ ಪಾಳಿಯ ಪಟ್ಟಿ (ರೋಸ್ಟರ್) ಅನುಸರಣೆ • ಸರಾಸರಿ ಕರೆ ನಿರ್ವಹಣೆ ಸಮಯ • ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು (ಕ್ವೆರಿ), ವಿನಂತಿಗಳು, ದೂರುಗಳನ್ನು ಟ್ಯಾಗ್ ಮಾಡುವುದು/ CRM ನಮೂದುಗಳು/ಸೇವಾ ವಿನಂತಿಗಳು • ಕರೆಯ ಗುಣಮಟ್ಟದ ಸ್ಕೋರ್ (ಆಂತರಿಕ ಮತ್ತು ಬಾಹ್ಯ) • ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರೊಡನೆ ಬೆರೆಯುವ (ಎಂಗೇಜ್ಮೆಂಟ್) ಬಗೆಗಿನ ಸ್ಕೋರ್ ಗಳು/ ಗ್ರಾಹಕ ತೃಪ್ತಿ ಸ್ಕೋರ್ ಗಳು • ಪುನರಾವರ್ತಿತ ಶೇಕಡಾವಾರು ಮೇಲಧಿಕಾರಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಪರಿಶೀಲನೆಯನ್ನು ನಡೆಸುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ
ವ್ಯಾಪ್ತಿ ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳು (PC)	
ವಿಷಯಗಳು	ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳು
	ದಕ್ಷ ಕಾರ್ಯ ನಿರ್ವಾಹಕನಾಗಲು ಕೆಲಸದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಸಮರ್ಥನಾಗಿರಬೇಕು: PC1. ವೈಯಕ್ತಿಕ ಕರೆ ಲಾಗಿನ್ ಸಮಯ/ ಡಯಲ್‌ಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ/ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಪರ್ಕಗಳು/ ಪರಿಶೀಲನೆ ಅವಧಿಗೆ ಹಾಜರಾತಿಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ PC2. ಸಂಸ್ಥೆಯ ನಿಯತಾಂಕಗಳಾದ (ಪ್ಯಾರಾಮೀಟರ್) ಕರೆ ಆರಂಭಿಸಿದಾಗ ಶುಭಾಶಯಗಳನ್ನು

	ತಿಳಿಸುವುದು, ಭದ್ರತಾ ತಪಾಸಣೆ, ಕರೆ ಮುಗಿಸುವ ಸಂಧರ್ಭದಲ್ಲಿ ಧನ್ಯವಾದಗಳನ್ನು ಹೇಳುವುದು, ಕರೆಯನ್ನು ಹೋಲ್ಡ್/ ವರ್ಗಾವಣೆ (ಟ್ರಾನ್ಸ್ಫರ್)/ ಮೇಲಾಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ರವಾನಿಸುವ ಪ್ರೋಟೋಕಾಲ್, ಮೊದಲ ಕರೆಯಲ್ಲೆ ಸೂಕ್ತ ಪರಿಹಾರ ನೀಡುವ ಶೇಕಡವಾರು ಮತ್ತು ಸಂಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ಸರಿಯಾದ ಟ್ಯಾಗಿಂಗ್/ ಅಂತಿಮಗೊಳಿಸುವುದು ಮುಂತಾದವುಗಳು PC3. AHT, ಲಾಗಿನ್ ಸಮಯ, CRM ವರದಿಯಲ್ಲಿ ನವೀಕರಣದಂತಹ ಸ್ವಯಂ-ವರದಿಗಳನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಿ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ತಕ್ಷಣದ ಮೇಲಧಿಕಾರಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ
ಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆ	
ಎ. ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಸಂದರ್ಭ (ಕಂಪನಿ / ಸಂಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳ ಜ್ಞಾನ)	**ಕೆಲಸದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು:** KA1. ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು/ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ ಸೇವೆಗಳ ವಿಶಿಷ್ಟ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಸಮಯ/ ಸೇವಾ ಸಮಯ KA2. ದೂರವಾಣಿ ಕರೆಗಳ ಮೂಲಕ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸೇವಾ ವಿನಂತಿಗಳನ್ನು ವರ್ಗೀಕರಿಸುವ ಮತ್ತು ದಾಖಲಿಸುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ

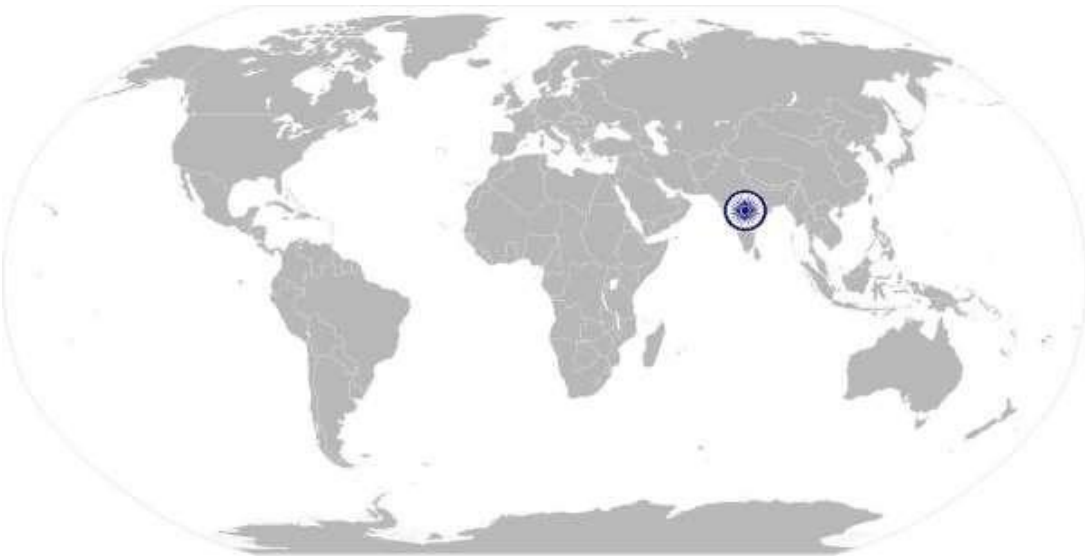
ಬಿ. ತಾಂತ್ರಿಕ ಜ್ಞಾನ	**ಕೆಲಸದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು:** KB1. ಕರೆಯ ಆರಂಭದಲ್ಲಿ ಶುಭಾಶಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸುವುದು, ಭದ್ರತಾ ತಪಾಸಣೆಗಳು, ಕರೆಯ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ಶುಭಾಶಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಿ ಕೊನೆಗಾಣಿಸುವುದು, ಕರೆ ಹೋಲ್ಡ್ ಮಾಡುವುದು/ಕರೆ ವರ್ಗಾವಣೆ/ ವರದಿ ಮಾಡುವಿಕೆಯ ಶಿಷ್ಟಾಚಾರಗಳ ನಿಯಮಾವಳಿ, ಸಂಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ಸರಿಯಾದ ಟ್ಯಾಗಿಂಗ್ ಮುಂತಾದ ಅನುಸರಣೆ ನಿಯತಾಂಕಗಳ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ KB2. ದೈನಂದಿನ/ ಸಾಪ್ತಾಹಿಕ/ ಮಾಸಿಕ ಸ್ವಯಂ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆ ವರದಿಗಳನ್ನು ಓದುವುದು ಮತ್ತು ಅರ್ಥೈಸುವುದು ಹೇಗೆ KB3. ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ನ ಮೂಲಭೂತ ಕೆಲಸ
ಕೌಶಲ್ಯಗಳು (ಎಸ್)	
ಎ. ಮೂಲ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು / ಸಾಮಾನ್ಯ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು (ಕೋರ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್/ ಜನರಿಕ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್)	**ಓದುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು**
	ಕೆಲಸದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು ಎಂದು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು:: SA1. ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ವರದಿಗಳನ್ನು ಓದಿ ಮತ್ತು ಅದರ ಪರಿಭಾಷೆ SA2. ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳ ಕುರಿತು ದೈನಂದಿನ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಓದಿ
	ಗ್ರಹಿಕೆ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು

	ಕೆಲಸದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು ಎಂದು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SA3. ವರದಿಗಳನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಿ ಮತ್ತು ಗುರಿಗಳು / ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯೊಂದಿಗೆ ಹೋಲಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ
	ಮೌಖಿಕ ಸಂವಹನ (ಆಲಿಸುವ ಮತ್ತು ಮಾತನಾಡುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು)
	ಕೆಲಸದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು ಎಂದು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SA4. ಸ್ವಯಂ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಆಧಾರದ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡವನ್ನು ಮೇಲಧಿಕಾರಿಯೊಂದಿಗೆ ಚರ್ಚಿಸಿ
ಬಿ. ವೃತ್ತಿಪರ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು	ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಣೆ
	ಕೆಲಸದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು ಎಂದು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB1. ವರದಿಗಳ ಸಮಯೋಚಿತ ಪರಿಶೀಲನೆಯ ಮೂಲಕ ಸ್ವಯಂ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ಸುಧಾರಿಸಿ

NOS ಆವೃತ್ತಿ ನಿಯಂತ್ರಣ:

NOS ಕೋಡ್	TEL/N0103		
ಕ್ರೆಡಿಟ್ಸ್ NSQF	TBD	ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ	1.0
ಉದ್ಯಮ	ಟೆಲಿಕಾಮ್	ಕರಡು ತಯಾರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕ	31/01/2013
ಉದ್ಯಮ ಉಪ ವಲಯ	ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರು	ಕೊನೆಯದಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ದಿನಾಂಕ	21/06/2018
ಉದ್ಯೋಗ	ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ	ಮುಂದಿನ ಪರಿಶೀಲನಾ ದಿನಾಂಕ	31/03/2019

ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳು



ಅವಲೋಕನ

ಈ ಘಟಕವು ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್ ನಲ್ಲಿ ಕರೆ ಮಾಡುವ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಟೆಲಿಕಾಮ್ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಪೂರ್ವಭಾವಿ ಮಾರಾಟಕ್ಕೆ ಅವಕಾಶವನ್ನು ಹುಡುಕುವ ತಂತ್ರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ.

ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡ

ಘಟಕದ ಕೋಡ್	TEL/N0104
ಘಟಕದ ಶೀರ್ಷಿಕೆ (ಕಾರ್ಯ)	ಪೂರ್ವಭಾವಿ ಮಾರಾಟ
ವಿವರಣೆ	ಈ OS ಘಟಕವು ಟೆಲಿಕಾಮ್ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಕರೆಯಲ್ಲಿ ಪಿಚ್ ಮಾಡುವ ಅವಕಾಶಗಳನ್ನು ಹುಡುಕುವ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ
ವ್ಯಾಪ್ತಿ	ಈ ಘಟಕ/ಕಾರ್ಯವು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ: ಪ್ರಮುಖ ಸಂಬಂದಪಟ್ಟವರು: • ಗ್ರಾಹಕ ಆರೈಕೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ • ಗ್ರಾಹಕರು ಇದಕ್ಕಾಗಿ ಅವಕಾಶವನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು : • ಮಾರಾಟ • (ಹೆಚ್ಚು-ಮಾರಾಟ) ಅಪ್-ಸೆಲ್ಲಿಂಗ್ • (ಅಡ್ಡ-ಮಾರಾಟ) ಕ್ರಾಸ್-ಸೆಲ್ಲಿಂಗ್ ಮಾರಾಟ/ ಅಪ್-ಸೇಲ್/ ಕ್ರಾಸ್-ಸೇಲ್: • ಉತ್ಪನ್ನಗಳು • ಸೇವೆಗಳು
ವ್ಯಾಪ್ತಿ ಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳು (PC)	
ವಿಷಯಗಳು	ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳು
	ದಕ್ಷ ಕಾರ್ಯ ನಿರ್ವಾಹಕನಾಗಲು ಕೆಲಸದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಸಮರ್ಥನಾಗಿರಬೇಕು: PC1. ತಮ್ಮ ಖರೀದಿ ನಡವಳಿಕೆ ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ತನಿಖೆ ಮಾಡಿ PC2. ಬಳಕೆಯ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆ ಇತಿಹಾಸದ ಮೂಲಕ ನ್ಯಾವಿಗೇಟ್ ಮಾಡಿ PC3. ಸಂಬಂಧಿತ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಪಿಚ್ ಮಾಡಲು ಅವಕಾಶವನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ PC4. ಸಂಸ್ಥೆಯೊಂದಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ ಸೇವೆಗಳ ಶ್ರೇಣಿಯಿಂದ ಕಸ್ಟಮೈಸ್ ಮಾಡಿದ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತವೆ
ಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆ	

ಎ. ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಸಂದರ್ಭ (ಕಂಪನಿ / ಸಂಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳ ಜ್ಞಾನ)	**ಕೆಲಸದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು:** KA1. ಸಂಸ್ಥೆಯನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವಲ್ಲಿ ಪಾತ್ರದ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ KA2. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತೋರ್ಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಮಾಡಲು ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ ಸೇವೆಗಳ ಸಂಪೂರ್ಣ ಶ್ರೇಣಿ KA3. ಸ್ಪರ್ಧೆಯಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮ ಸ್ವಂತ ಉತ್ಪನ್ನ/ಸೇವೆಯ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ಮತ್ತು ಮಿತಿಗಳು

ಬಿ. ತಾಂತ್ರಿಕ ಜ್ಞಾನ	**ಕೆಲಸದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು:** KB1. ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಮತ್ತು MS ಎಕ್ಸೆಲ್‌ನ ಮೂಲಭೂತ ಕೆಲಸ KB2. ಇತ್ತೀಚಿನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಸ್ಥಳ KB3. ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಇಂಟ್ರಾ ನೆಟ್ ಉಪಕರಣಗಳು ಮತ್ತು CRM ನ ನ್ಯಾವಿಗೇಷನ್
ಕೌಶಲ್ಯಗಳು (ಎಸ್)	
ಎ. ಮೂಲ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು / ಸಾಮಾನ್ಯ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು (ಕೋರ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್/ ಜನರಿಕ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್)	**ಓದುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು**
	ಕೆಲಸದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು ಎಂದು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು:: SA1. ಇಂಟ್ರಾನೆಟ್ ಪೋರ್ಟಲ್ ಮೂಲಕ ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಹೊಸ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಓದಿ SA2. ಬ್ರೋಷರ್ ಗಳು, ಕರಪತ್ರಗಳು ಮತ್ತು ದೈನಂದಿನ ಬ್ರೀಫಿಂಗ್ ಶೀಟ್ ಗಳನ್ನು ಓದುವ ಮೂಲಕ ಇತ್ತೀಚಿನ ಜ್ಞಾನವನ್ನು ಗಮನದಲ್ಲಿಡಿ
	ಬರವಣಿಗೆ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು
	ಕೆಲಸದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು ಎಂದು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SA3. CRM/ MS ಎಕ್ಸೆಲ್ ನಲ್ಲಿ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ಸರಿಯಾದ ಗ್ರಾಹಕರ ಚರ್ಚೆಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಿ
	ಗ್ರಹಿಕೆ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು
	ಕೆಲಸದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು ಎಂದು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SA4. ಉತ್ಪನ್ನ/ ಸೇವೆಯನ್ನು ಪಿಚ್ ಮಾಡುವ ಮೊದಲು ಪರಿಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಮನಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಓದಿ/ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ SA5. CRM ನಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಹೇಳಿಕೆಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ SA6. ಗ್ರಾಹಕ ನಿರೂಪಿಸುವ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸಿ
	ಮೌಖಿಕ ಸಂವಹನ (ಆಲಿಸುವ ಮತ್ತು ಮಾತನಾಡುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು)

	ಕೆಲಸದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು ಎಂದು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SA7. ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಮತ್ತು/ ಅಥವಾ ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಯನ್ನು ನಿರರ್ಗಳವಾಗಿ ಮಾತನಾಡುವುದು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು SA8. ಸಂಬಂಧಿತ ಉತ್ತರದೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ Q R C ಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಿ SA9. ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂವಹನ ಶೈಲಿಯನ್ನು ಅಳೆಯಿರಿ ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಿ SA10. ಸಮಸ್ಯೆಯ ಸ್ವರೂಪವನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ತನಿಖೆ ಮಾಡಿ SA11. ಸ್ಪಷ್ಟ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ನೀಡಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ SA12. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವಾಗ ಪರಿಭಾಷೆ (ಜಾರ್ಗನ್), ಅನಾಗರಿಕ ಭಾಷೆ (ಸ್ಲ್ಯಾಂಗ್) ಬಳಸುವುದು, ಕ್ಲಿಷ್ಟಕರ ತಾಂತ್ರಿಕ ಪದಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಕ್ಷೇಪಣಗಳನ್ನು ಬಳಸುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಿ

ಬಿ. ವೃತ್ತಿಪರ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು	**ಪರಸ್ಪರ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು (ಇಂಟರ್ ಪರ್ಸನಲ್)**
	ಕೆಲಸದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು ಎಂದು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB1. ಆಹ್ಲಾದಕರ ವ್ಯಕ್ತಿತ್ವವನ್ನು ಪ್ರಸ್ತುತಪಡಿಸಿ ಮತ್ತು ಜನರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನವನ್ನು ಆನಂದಿಸಿ SB2. ಇತರರ ಭಾವನೆಗಳಿಗೆ ಸಂವೇದನಾಶೀಲರಾಗಿರಿ ಮತ್ತು ಸಂಘರ್ಷಗಳನ್ನು ಶಾಂತವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಿ SB3. ಸೌಕರ್ಯವನ್ನು ಸೃಷ್ಟಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರ ಭಾಷೆಗೆ ಬದಲಿಸಿ SB4. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಗೆಲುವು–ಗೆಲುವಿನ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ರಚಿಸಿ SB5. ಕಂಪನಿಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಖರೀದಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮನವರಿಕೆ ಮಾಡಿ
	ಗ್ರಾಹಕ ಕೇಂದ್ರಿತತೆ
	ಕೆಲಸದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು ಎಂದು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: **SB6**. ಕೋಪಗೊಂಡ ಅಥವಾ ನಿಂದನೀಯ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ **SB7**. ಸೌಜನ್ಯ ಮತ್ತು ವೃತ್ತಿಪರತೆಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಿ **SB8**. ತಾಳ್ಮೆಯಿಂದಿರಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಗಮನವಿಟ್ಟು ಆಲಿಸಿ **SB9**. ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯಕ್ಕೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಉತ್ಪನ್ನ/ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿ
	ಮಾರಾಟ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು
	ಕೆಲಸದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು ಎಂದು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB10. ಮಾರಾಟ/ಅಪ್–ಸೆಲ್ /ಕ್ರಾಸ್–ಸೆಲ್ ಮಾಡುವ ಅವಕಾಶವನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ SB11. ಸಂವಾದದುದ್ದಕ್ಕೂ , ಸಂಬಂಧಿತ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ಉತ್ಪನ್ನ /ಸೇವೆಯ ಖರೀದಿ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ಕೇಳಿ

NOS ಆವೃತ್ತಿ ನಿಯಂತ್ರಣ:

NOS ಕೋಡ್	TEL/N0104		
ಕ್ರೆಡಿಟ್ಸ್ NSQF	TBD	ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ	1.0
ಉದ್ಯಮ	ಟೆಲಿಕಾಮ್	ಕರಡು ತಯಾರಿಸಿದ ದಿನಾಂಕ	31/01/2013
ಉದ್ಯಮ ಉಪ ವಲಯ	ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರು	ಕೊನೆಯದಾಗಿ ಪರಿಶೀಲಿಸಿದ ದಿನಾಂಕ	21/06/2018
ಉದ್ಯೋಗ	ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ	ಮುಂದಿನ ಪರಿಶೀಲನಾ ದಿನಾಂಕ	31/03/2019

ಮೌಲ್ಯಮಾಪನಕ್ಕಾಗಿ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು:

1. ಪ್ರತಿ ಅರ್ಹತಾ ಪ್ಯಾಕ್ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಸೆಕ್ಟರ್ ಸ್ಕಿಲ್ ಕೌನ್ಸಿಲ್ ರಚಿಸುತ್ತದೆ. ಪ್ರತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡವನ್ನು (PC) NOS ನಲ್ಲಿ ಅದರ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಗೆ ಅನುಪಾತದಲ್ಲಿ ಅಂಕಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ . SSC ಪ್ರತಿ PC ಗೆ ಥಿಯರಿ ಮತ್ತು ಸ್ಕಿಲ್ಸ್ ಪ್ರಾಕ್ಟಿಕಲ್ ಗೆ ಅಂಕಗಳ ಅನುಪಾತವನ್ನು ಸಹ ನಿಗದಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
2. ಸಿದ್ಧಾಂತ ಭಾಗದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನವು SSC ರಚಿಸಿದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳ ಜ್ಞಾನ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅನ್ನು ಆಧರಿಸಿರುತ್ತದೆ.
3. ಎಲ್ಲಾ ಕಡ್ಡಾಯ NOS ಮತ್ತು ಅನ್ವಯವಾಗುವಲ್ಲಿ, ಆಯ್ದ ಎಲೆಕ್ಟಿವ್ / ಆಯ್ದ NOS / NOS ಸೆಟ್ ನಲ್ಲಿ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ನಡೆಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
4. 4A. ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು ಪ್ರತಿ ಪರೀಕ್ಷೆ / ತರಬೇತಿ ಕೇಂದ್ರದಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿ ಅಭ್ಯರ್ಥಿಗೆ ಸಿದ್ಧಾಂತ ಭಾಗಕ್ಕಾಗಿ ವಿಶಿಷ್ಟ ಪ್ರಶ್ನೆ ಪತ್ರಿಕೆಗಳನ್ನು ರಚಿಸುತ್ತವೆ (ಕೆಳಗಿನ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾನದಂಡದ ಪ್ರಕಾರ).
5. 4B. ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು ಈ ಮಾನದಂಡದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಪ್ರತಿ ಪರೀಕ್ಷೆ / ತರಬೇತಿ ಕೇಂದ್ರದಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗೆ ಕೌಶಲ್ಯ ಪ್ರಾಯೋಗಿಕಕ್ಕಾಗಿ ಅನನ್ಯ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನಗಳನ್ನು ರಚಿಸುತ್ತವೆ.
6. ಅರ್ಹತಾ ಪ್ಯಾಕ್ ನಲ್ಲಿ ಉತ್ತೀರ್ಣರಾಗಲು, ಮೌಲ್ಯಮಾಪನವನ್ನು ಯಶಸ್ವಿಯಾಗಿ ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಅಭ್ಯರ್ಥಿಯು ಒಟ್ಟು ಅಂಕಗಳಲ್ಲಿ ಕನಿಷ್ಠ 70% ಅಂಕಗಳನ್ನು ಗಳಿಸಬೇಕು .
7. ಒಂದು ವೇಳೆ ಕೆಲವು ಸಂಖ್ಯೆಯ NOS ಗಳಲ್ಲಿ ಮಾತ್ರ ಯಶಸ್ವಿಯಾಗಿ ಉತ್ತೀರ್ಣನಾಗಿದ್ದರೆ, ಅರ್ಹತಾ ಪ್ಯಾಕ್ ನಲ್ಲಿ ಉತ್ತೀರ್ಣರಾಗಲು ಬಾಕಿ NOS ಗಳ ಮೇಲೆ ನಂತರದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ತರಬೇತಿದಾರನು ಅರ್ಹನಾಗಿದ್ದಾನೆ.

ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಬಹುದಾದ ಫಲಿತಾಂಶಗಳು	ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ಮಾನದಂಡಗಳು	ಒಟ್ಟು ಅಂಕಗಳು (400+ 100)	ಒಟ್ಟು	ಅಂಕಗಳ ಹಂಚಿಕೆ	
				ಸಿದ್ಧಾಂತ (ಥಿಯರಿ)	ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು
1. **TEL/N0100**	PC1. ಕನಿಷ್ಠ ಕರೆ ಲಾಗಿನ್ ಸಮಯ/ಡಯಲ್‌ಗಳು/ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಪರ್ಕಗಳು ಮತ್ತು ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ದಿನಗಳ ಸಂಖ್ಯೆಗೆ ಹಾಜರಾತಿಯನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಿ		10	10	0
	PC2. ನಿಗದಿತ ಮಿತಿಯೊಳಗೆ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಮಾತನಾಡುವ ಒಟ್ಟು ನಿಮಿಷಗಳನ್ನು ಸಮತೋಲನಗೊಳಿಸಿ		20	5	15

(ಗ್ರಾಹಕರ ಕರೆಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವುದು/ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದು)	PC3. ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ತಡೆಹಿಡಿಯಲಾದ ಸಮಯದ ಮಿತಿಗಳಲ್ಲಿ ಒಟ್ಟು ನಿಮಿಷಗಳ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ನಿರ್ಬಂಧಿಸಿ	**100**	20	5	15
	PC4. ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಮಯದ ಮಿತಿಯೊಳಗೆ ಕರೆಗಳು / ಸೂಚನೆಗಳು / ಟ್ಯಾಗಿಂಗ್ ಅನ್ನು ಸುತ್ತುವ ಒಟ್ಟು ನಿಮಿಷಗಳ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಿ		25	5	20
	PC5. ಉದ್ಯೋಗಕ್ಕಾಗಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ ಕನಿಷ್ಠ ಟೈಪಿಂಗ್ ವೇಗ ಮತ್ತು ನಿಖರತೆಯನ್ನು ಸಾಧಿಸಿ		25	5	20
	ಒಟ್ಟು		**100**	**30**	**70**
2.TEL/N0101 (ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆ, ವಿನಂತಿ ಮತ್ತು ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವುದು)	PC1. ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂವಹನವನ್ನು ಪ್ರಶ್ನೆ, ವಿನಂತಿ ಅಥವಾ ದೂರು ಎಂದು ವರ್ಗೀಕರಿಸಿ	**100**	15	15	0
	PC2. ಯಾವುದೇ ಖಾತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿವರಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ		20	10	10
	PC3. ತಮ್ಮ ಪ್ರಶ್ನೆ, ವಿನಂತಿ ಅಥವಾ ದೂರನ್ನು ಲಾಗಿನ್ ಮಾಡಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಸಾಕಷ್ಟು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಿ		20	10	10
	PC4. ವರ್ಗೀಕರಣದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆ, ವಿನಂತಿ ಅಥವಾ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಿ		10	0	10
	PC5. ಕರೆಯಲ್ಲಿ ತಕ್ಷಣದ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಕಂಡುಹಿಡಿಯಲಾಗದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ತಗುಲಬಹುದಾದ ಸಮಯದ ಅಂದಾಜನ್ನು ಒದಗಿಸಿ		15	5	10
	PC6. ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂವಹನವನ್ನು ಪ್ರಶ್ನೆ, ವಿನಂತಿ ಅಥವಾ ದೂರಿನಂತೆ ದಾಖಲಿಸಿ		5	0	5
	PC7. ಗ್ರಾಹಕರೊಡನೆ ಕರೆಯಲ್ಲಿರುವಾಗಲೇ ಸರಿಯಾದ ಪರಿಹಾರ ಒದಗಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೆ, ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರಿಗೆ/ ತಂಡಕ್ಕೆ/ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರಿಗೆ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ		5	5	0
	PC8. ಕನಿಷ್ಠ 80% ಮೊದಲ ಹಂತದ ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿಮ್ಮ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿಯೇ ಪರಿಹರಿಸಿ		10	5	5
	ಒಟ್ಟು		**100**	**50**	**50**
3.TEL/N0102 (ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸುವುದು)	PC1. ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಅವರ Q R C ಯ ಮೌಲ್ಯ ಮತ್ತು ತುರ್ತುಸ್ಥಿತಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ವರ್ಗೀಕರಿಸಿ ಮತ್ತು ತ್ವರಿತ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿ		8	4	4
	PC2. ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸಮಯೋಚಿತವಾಗಿ ಸೆರೆಹಿಡಿಯಿರಿ.		4	0	4

	PC3. ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಗರಿಷ್ಠ ಮಟ್ಟದ ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿ ಸ್ಕೋರ್‌ಗಳನ್ನು ಮೀರುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ತ್ವರಿತ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತದೆ	100	8	4	4
	PC4. ಸಂಪೂರ್ಣ ರೆಸಲ್ಯೂಶನ್ ಒದಗಿಸಿ ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವಿರುವಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚಿಸಿ, ಪುನರಾವರ್ತಿತ ಕರೆ ಶೇಕಡಾವಾರು ಪ್ರಮಾಣವನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಲು		10	10	0
	PC5. ACHT ಮತ್ತು AHT ಗೆ ತಕ್ಕಂತೆ ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ.		5	5	0
	PC6. ಸಂಸ್ಥೆಯು ಮಾಡಿದ ಸೇವಾ ಭರವಸೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮರು ಭರವಸೆ ನೀಡಿ		10	5	5

ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಬಹುದಾದ ಫಲಿತಾಂಶ	ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾನದಂಡ	ಟೋಟಾಲ್ ಡಾರ್ಕ್ (400+1 00)	ಹೊರಗೆ	ಗುರುತುಗಳು ಹಂಚಿಕೆ	
				ಥಿಯರ್ ವೈ	ಕೌಶಲ್ಯಗಳು ಪ್ರಾಕ್ಟಿಕ್ಯಾಲ್
	PC7. ಸಂಸ್ಥೆಯ ಸೇವಾ ಕೊಡುಗೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳನ್ನು ಸಮತೋಲನಗೊಳಿಸಿ		15	10	5
	PC8. ಸೇವೆಯ ಕುರಿತು ಅವರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು ಮತ್ತು ಕಾಮೆಂಟ್‌ಗಳಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಿ		10	6	4
	PC9. ಗ್ರಾಹಕರ ಆದ್ಯತೆಯ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಶುಭಾಶಯವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿ ಮತ್ತು ಕರೆಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರು ಮಾತನಾಡುವ ಭಾಷೆಗೆ ನಿಮ್ಮ ಭಾಷೆಯನ್ನು ಬದಲಿಸಿ		5	0	5
	PC10. ಪಾರಿಭಾಷಿಕ ಆಡಂಬರ ಭಾಷೆಗಳು, ಅನಾಗರಿಕ ಭಾಷೆ ಮತ್ತು ಕ್ಲಿಷ್ಟಕರ ತಾಂತ್ರಿಕ ಪದಗಳ ಬಳಕೆಯನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಿ		5	3	2
	PC11. ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ಕ್ರಮದ ಬಗ್ಗೆ ಕರೆ ಮಾಡುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸುವ ಮೂಲಕ ಸಂಭಾಷಣೆಯ ಹರಿವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ		8	4	4
	PC12. ಹೊಸ ಕೊಡುಗೆಗಳು/ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವರ ಬಳಕೆಯ ಮಾದರಿ ಮತ್ತು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಅಗತ್ಯಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಶಿಕ್ಷಣ ನೀಡಿ		10	5	5

	PC13. ಕರೆಯ ಉದ್ದಕ್ಕೂ ಗ್ರಾಹಕರ ಡೇಟಾದ ಸರಿಯಾದ ಮಟ್ಟದ ವಿಶ್ವಾಸಾರ್ಹತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ		2	2	0
	ಒಟ್ಟು		**100**	**58**	**42**
4. TEL/N0103 (ವರದಿ ಮತ್ತು ವಿಮರ್ಶೆ))	PC1. ವೈಯಕ್ತಿಕ ಕರೆ ಲಾಗಿನ್ ಸಮಯ/ ಡಯಲ್‌ಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ/ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಪರ್ಕಗಳು/ ಪರಿಶೀಲನೆ ಅವಧಿಗೆ ಹಾಜರಾತಿಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ	**100**	30	20	10
	PC2. ಸಂಸ್ಥೆಯ ನಿಯತಾಂಕಗಳಾದ (ಪ್ಯಾರಾಮೀಟರ್) ಕರೆ ಆರಂಭಿಸಿದಾಗ ಶುಭಾಶಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸುವುದು, ಭದ್ರತಾ ತಪಾಸಣೆ, ಕರೆ ಮುಗಿಸುವ ಸಂಧರ್ಭದಲ್ಲಿ ಧನ್ಯವಾದಗಳನ್ನು ಹೇಳುವುದು, ಕರೆಯನ್ನು ಹೋಲ್ಡ್/ ವರ್ಗಾವಣೆ (ಟ್ರಾನ್ಸ್ಫರ್)/ ಮೇಲಾಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ರವಾನಿಸುವ ಪ್ರೋಟೋಕಾಲ್, ಮೊದಲ ಕರೆಯಲ್ಲೇ ಸೂಕ್ತ ಪರಿಹಾರ ನೀಡುವ ಶೇಕಡವಾರು ಮತ್ತು ಸಂಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ಸರಿಯಾದ ಟ್ಯಾಗಿಂಗ್/ ಅಂತಿಮಗೊಳಿಸುವುದು ಮುಂತಾದವುಗಳು		40	25	15
	PC3. AHT, ಲಾಗಿನ್ ಸಮಯ, CRM ವರದಿಯಲ್ಲಿ ನವೀಕರಣದಂತಹ ಸ್ವಯಂ-ವರದಿಗಳನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಿ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ತಕ್ಷಣದ ಮೇಲಧಿಕಾರಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ		30	10	20
	ಒಟ್ಟು		**100**	**55**	**45**
5. TEL/N0104 (ಪೂರ್ವ ಭಾವಿ ಮಾರಾಟ)	PC1. ತಮ್ಮ ಖರೀದಿ ನಡವಳಿಕೆ ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ತನಿಖೆ ಮಾಡಿ	**100**	25	10	15
	PC2. ಬಳಕೆಯ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆ ಇತಿಹಾಸದ ಮೂಲಕ ನ್ಯಾವಿಗೇಟ್ ಮಾಡಿ		25	0	25
	PC3. ಸಂಬಂಧಿತ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಪಿಚ್ ಮಾಡಲು ಅವಕಾಶವನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ		15	5	10
	PC4. ಸಂಸ್ಥೆಯೊಂದಿಗೆ ಲಭ್ಯವಿರುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ ಸೇವೆಗಳ ಶ್ರೇಣಿಯಿಂದ ಕಸ್ಟಮೈಸ್ ಮಾಡಿದ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತವೆ		35	15	20
	ಒಟ್ಟು		**100**	**30**	**70**
	ಒಟ್ಟು ಮೊತ್ತ	**500**	**500**	**223**	**277**
	ಶೇಕಡಾವಾರು ತೂಕ:			**40%**	**60%**
	<u>ಅರ್ಹತೆ ಪಡೆಯಲು ಗಳಿಸಬೇಕಾದ ಕನಿಷ್ಠ ಅಂಕಗಳು (ಒಟ್ಟು):</u>			**70%**	

SANKALP
Ministry of Skill Development
& Entrepreneurship

ಕರ್ನಾಟಕ ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ನಿಗಮ

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