



**SANKALP**  
Ministry of Skill Development  
& Entrepreneurship



**ಕರ್ನಾಟಕ ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ನಿಗಮ**  
**KARNATAKA SKILL DEVELOPMENT CORPORATION**

# ಸುಗಮ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ FACILITATOR GUIDE

**CRM ಡೊಮೆಸ್ಟಿಕ್ ನಾನ್ ವಾಯ್ಸ್**  
**CRM Domestic Non Voice**

ವಲಯ (Sector)  
**IT-ITES**

ಉಪ ವಲಯ (Sub-sector)  
**ಉದ್ಯಮ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ನಿರ್ವಹಣೆ**

ಉದ್ಯೋಗ (Occupation)  
**ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆ**

ಉಲ್ಲೇಖ ID: **SSC/Q2211, ಆವೃತ್ತಿ 1.0**  
**NSQF ಮಟ್ಟ: 4**

## ಪ್ರಕಟಣೆ

IT-ITES ವಲಯ ಕೌಶಲ ಮಂಡಳಿ ನೆಸ್ಕಾಂ

ವಲಯ ಕೌಶಲ ಮಂಡಳಿ ಸಂಪರ್ಕ ವಿವರಗಳು:

ವಿಳಾಸ: IT-ITES ವಲಯ ಕೌಶಲ ಮಂಡಳಿ ನೆಸ್ಕಾಂ

ಪ್ಲಾಟ್ ಸಂಖ್ಯೆ - 7, 8, 9 ಮತ್ತು 10

ಸೆಕ್ಟರ್ - 126, ನೋಯ್ಡಾ

ಉತ್ತರ ಪ್ರದೇಶ - 201303

ವೆಬ್: [www.sscnasscom.com](http://www.sscnasscom.com)

ದೂರವಾಣಿ: 0120 4990111 - 0120 4990172

ಎಲ್ಲಾ ಹಕ್ಕುಗಳನ್ನು ಕಾಯ್ದಿರಿಸಲಾಗಿದೆ ಬಿ 2016

ಮೊದಲ ಆವೃತ್ತಿ, ಅಕ್ಟೋಬರ್ 2016

ಭಾರತದಲ್ಲಿ ಮುದ್ರಣ

ಕೃತಿಸ್ವಾಮ್ಯ © 2016

ಹಕ್ಕುಬಾಧ್ಯತೆ ನಿರಾಕರಣೆ

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





ಶ್ರೀ ನರೇಂದ್ರ ಮೋದಿ  
ಭಾರತದ ಪ್ರಧಾನ ಮಂತ್ರಿ

“ಕೌಶಲ್ಯವೆಂದರೆ ಸದೃಢ ಭಾರತದ ನಿರ್ಮಾಣ.  
ನಾವು ಭಾರತವನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಕಡೆಗೆ  
ಕೊಂಡೊಯ್ಯಬೇಕಾದರೆ ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ  
ನಮ್ಮ ಧೈಯವಾಗಬೇಕು.”

## ಸ್ವೀಕೃತಿಗಳು

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

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

ಕೋರ್ಸ್‌ವೇರ್ ಅಭಿವೃದ್ಧಿಯು ಹಲವಾರು ಪ್ರಯತ್ನಗಳಲ್ಲಿ ಒಂದಾಗಿದೆ, ಇದರ ಮೂಲಕ ಎಸ್‌ಎಸ್‌ಸಿ ನಾಸ್ಕಾಂ ಐಟಿ-ಬಿಪಿಎಂ ಉದ್ಯಮಕ್ಕೆ ಸಿದ್ಧವಾದ ಪ್ರತಿಭೆಯನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸುವ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಈ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿ ಕೈಪಿಡಿಯನ್ನು CRM ಡೊಮೇಸ್ಟಿಕ್ ನಾನ್ ವಾಯ್ಸ್ ಉದ್ಯೋಗದ ಪಾತ್ರಕ್ಕಾಗಿ ತರಬೇತಿಯನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳುವ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳನ್ನು ಬೆಂಬಲಿಸಲು ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಲಾಗಿದೆ. ಉದ್ಯಮದ BPM ಉಪ-ವಲಯದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ದೊಡ್ಡ ಉದ್ಯೋಗದೊಳಗೆ ಪ್ರವೇಶ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯಗಳೊಂದಿಗೆ ಕಲಿಯುವವರನ್ನು ಸಜ್ಜುಗೊಳಿಸುವ ಗುರಿಯನ್ನು ಇದು ಹೊಂದಿದೆ. ಕೆಲಸದ ಪಾತ್ರಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪ್ರಮುಖ ಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ಕೌಶಲ್ಯಗಳ ಜೊತೆಗೆ, ಕೈಪಿಡಿಯು ವೃತ್ತಿಪರ ಮತ್ತು ಉದ್ಯೋಗ ಕೌಶಲ್ಯಗಳಿಗೆ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿಯಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ಕೋರ್ಸ್ ಪ್ರಕಟಣೆಯನ್ನು ತಯಾರಿಸಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ನಾವು ವಿಶ್ವೇ ಲಿಮಿಟೆಡ್‌ಗೆ ನಮ್ಮ ಧನ್ಯವಾದಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸುತ್ತೇವೆ.

## ಈ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಿ ಬಗ್ಗೆ

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

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

SSC IT-ITES ನೆಸಾಂ ಬಿಡುಗಡೆ ಮಾಡಿದ CRM ಡೊಮೈಸ್ಟಿಕ್ ನಾನ್ ವಾಯ್ಸ್‌ಗಾಗಿ QP-NOS ಅನ್ನು ಬಳಸುವ ಮೂಲಕ ಈ ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ. ಇದು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಸ್ತಾರವಾದ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ:

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

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

ನಿರ್ಮಾಣದ ಕೆಲಸದಲ್ಲಿರುವ ಕಾರ್ಮಿಕರ ಕಡಿಮೆ ಶೈಕ್ಷಣಿಕ ಹಿನ್ನೆಲೆಯನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಿ ಈ ಪುಸ್ತಕವನ್ನು ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಆದ್ದರಿಂದ ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಪರಿಕಲ್ಪನೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಾಗಿ ಫೋಟೋಗಳು ಮತ್ತು ದೃಷ್ಟಾಂತಗಳ ಮೂಲಕ ವಿವರಿಸಲು ವಿಶೇಷ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಮಾಡಲಾಗಿದೆ.

ಪುಸ್ತಕದಲ್ಲಿ ಬಳಸಲಾದ ಘಟಕಗಳು ಮತ್ತು ಚಿಹ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೆಳಗೆ ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ.

ಪುಸ್ತಕದಲ್ಲಿ ಬಳಸಲಾದ ಚಿಹ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೆಳಗೆ ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ.

## ಬಳಸಲಾಗಿರುವ ಚಿಹ್ನೆಗಳು



ಚಟುವಟಿಕೆ



ಕೇಳಿ



ಮಾಡಿ



ಅಭ್ಯಾಸ



ಸುಗಮಕಾರರ  
ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು



ಉದ್ದೇಶಗಳು



ಕಲಿಕೆಯ  
ಫಲಿತಾಂಶಗಳು



ಸಲಹೆಗಳು



ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ತಿಳಿಸಿ



ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು



ವಿವರಿಸಿ

## ಪರಿವಿಡಿ

| ಕ್ರ.ಸಂ    | ಮಾಡ್ಯೂಲ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಘಟಕಗಳು                                                    | ಪುಟ ಸಂ.    |
|-----------|------------------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>1.</b> | <b>ಪರಿಚಯ</b>                                                                 | <b>1</b>   |
|           | ಘಟಕ 1.1 – IT-ITeS ವಲಯದ ಪರಿಚಯ                                                 | 3          |
|           | ಘಟಕ 1.2 – ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಪರಿಚಯ                                            | 6          |
|           | ಘಟಕ 1.3 – CRM ದೇಶೀಯ ನಾನ್ ವಾಯ್ಸ್ ಪಾತ್ರ                                        | 9          |
| <b>2.</b> | <b>ಪ್ರಮುಖ/ವಿಶಿಷ್ಟವಾದ ಕೌಶಲಗಳು</b>                                             | <b>15</b>  |
|           | ಘಟಕ 2.1 – ಉದ್ಯಮ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಪರಿಕಲ್ಪನೆಗಳು                                       | 17         |
|           | ಘಟಕ 2.2 – ಭಾಷಾ ಕೌಶಲಗಳು                                                       | 23         |
| <b>3.</b> | <b>ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ದೂರಸ್ಥವಾಗಿ ನಿಭಾಯಿಸಿ (SSC/N3021)</b>                 | <b>29</b>  |
|           | ಘಟಕ 3.1 – ಗ್ರಾಹಕರ ನಿಭಾಯಿಸುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಸ್ವಾಗತಿಸುವಿಕೆಯ ಪರಿಚಯ            | 31         |
|           | ಘಟಕ 3.2 – ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು                                 | 35         |
|           | ಘಟಕ 3.3 – QRCಯ ನಿಭಾಯಿಸುವಿಕೆ                                                  | 38         |
|           | ಘಟಕ 3.4 – ಎಸ್ಕಲೇಷನ್                                                          | 41         |
|           | ಘಟಕ 3.5 – ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ                                                | 44         |
|           | ಘಟಕ 3.6 – ಚಾಟ್ ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸುವುದು                                             | 47         |
|           | ಘಟಕ 3.7 – ಗ್ರಾಹಕರ ನಿಭಾಯಿಸುವಿಕೆಯ ಮುಖ್ಯ ಮತ್ತು ಸಾಮಾನ್ಯ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು                | 51         |
| <b>4.</b> | <b>ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ (SSC/N9001)</b>          | <b>55</b>  |
|           | ಘಟಕ 4.1 – ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ                   | 57         |
|           | ಘಟಕ 4.2 – CCEಯ ನೀತಿಸಂಹಿತೆ                                                    | 59         |
|           | ಘಟಕ 4.3 – ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ನೀತಿಗಳು                               | 62         |
|           | ಘಟಕ 4.4 – ಯೋಜಿಸುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಸಂಯೋಜಿಸುವಿಕೆ                                      | 65         |
|           | ಘಟಕ 4.5 – ತಂಡಗಳಲ್ಲಿ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವುದು                             | 71         |
|           | ಘಟಕ 4.6 – ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಲು ಪ್ರಮುಖ ಮತ್ತು ವಿಶಿಷ್ಟವಾದ ಕೌಶಲಗಳು          | 74         |
| <b>5.</b> | <b>ಆರೋಗ್ಯಕರ, ಸುರಕ್ಷಿತ ಮತ್ತು ಸುಭದ್ರ ಕೆಲಸದ ವಾತಾವರಣವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿ (SSC/N9003)</b> | <b>77</b>  |
|           | ಘಟಕ 5.1 – ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿನ ಅಪಾಯಗಳು                                           | 79         |
|           | ಘಟಕ 5.2 – ತುರ್ತು ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವುದು                             | 82         |
| <b>6.</b> | <b>ಉದ್ಯೋಗಾರ್ಹತೆ ಮತ್ತು ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು</b>                              | <b>86</b>  |
|           | ಘಟಕ 6.1 – ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಮರ್ಥ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಮೌಲ್ಯ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳು                       | 90         |
|           | ಘಟಕ 6.2 – ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಕ್ಷರತೆ: ಒಂದು ಅವಲೋಕನ                                      | 107        |
|           | ಘಟಕ 6.3 – ಹಣದ ವಿಷಯಗಳು                                                        | 112        |
|           | ಘಟಕ 6.4 – ಉದ್ಯೋಗ ಮತ್ತು ಸ್ವಯಂ ಉದ್ಯೋಗಕ್ಕಾಗಿ ತಯಾರಿ                              | 117        |
|           | ಘಟಕ 6.5 – ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು                                 | 121        |
|           | ಘಟಕ 6.6 – ಉದ್ಯಮಿಯಾಗಲು ಸಿದ್ಧತೆ                                                | 137        |
| <b>7.</b> | <b>ಅನುಬಂಧ</b>                                                                | <b>146</b> |
|           | ಅನುಬಂಧ I: ತರಬೇತಿ ವಿತರಣಾ ಯೋಜನೆ                                                | 147        |
|           | ಅನುಬಂಧ II: ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾನದಂಡ                                                  | 163        |



**Skill India**  
कौशल भारत-कुशल भारत



सत्यमेव जयते  
GOVERNMENT OF INDIA  
MINISTRY OF SKILL DEVELOPMENT  
& ENTREPRENEURSHIP



N.S.D.C.  
National  
Skill Development  
Corporation

Transforming the skill landscape



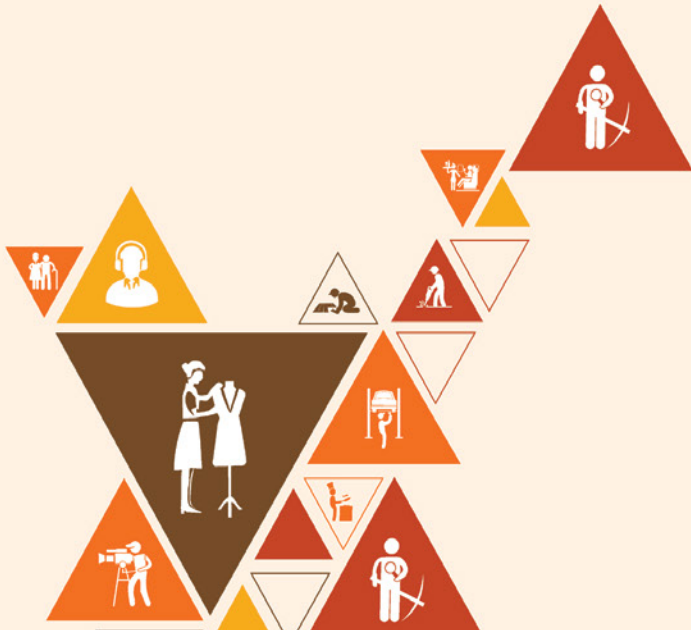
IT - ITes SSC  
NASSCOM

# 1. ಪರಿಚಯ

ಘಟಕ 1.1 – IT-ITes ವಲಯದ ಪರಿಚಯ

ಘಟಕ 1.2 – ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಪರಿಚಯ

ಘಟಕ 1.3 – CRM ಡೊಮೇಸ್ಟಿಕ್ ನಾನ್ ವಾಯ್ಸ್‌ನ ಪಾತ್ರ



## ಕಲಿಕೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಫಲಿತಾಂಶಗಳು



ಈ ತರಬೇತಿಯ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ನೀವು ಇದನ್ನು ಮಾಡಬಲ್ಲೀರಿ:

1. ಈ ಕೋರ್ಸ್‌ನ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
2. ಭಾರತದಲ್ಲಿನ IT ಮತ್ತು ITES ಉದ್ಯಮದ ಬಗ್ಗೆ ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
3. CCE - CRM ಡೊಮೇಸ್ಟಿಕ್ ನಾನ್ ವಾಯ್ಸ್ ಪಾತ್ರವನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
4. ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
5. CRM ಡೊಮೇಸ್ಟಿಕ್ ನಾನ್ ವಾಯ್ಸ್‌ನ ಪಾತ್ರಗಳು ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
6. ಉದ್ಯಮದ ಬಗ್ಗೆ ತನ್ನನ್ನು ತಾನು ಹೇಗೆ ನವೀಕರಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
7. CCE ಯ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
8. CCE ಯ ವೃತ್ತಿ ಏಣಿಯನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲೀರಿ

## ಘಟಕ 1.1: IT-ITES ವಲಯದ ಪರಿಚಯ

### ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು



ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳು ಇದನ್ನು ಮಾಡಬಲ್ಲರು:

1. ಈ ಕೋರ್ಸ್‌ನ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲರು
2. ಭಾರತದಲ್ಲಿನ IT ಮತ್ತು ITES ಉದ್ಯಮದ ಬಗ್ಗೆ ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲರು
3. CCE - CRM ಡೊಮೆಸ್ಟಿಕ್ ನಾನ್ ವಾಯ್ಸ್ ಪಾತ್ರವನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲರು

### ಬಳಸಬೇಕಾದ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು



- ಕಪ್ಪು ಅಥವಾ ಬಿಳಿ ಬೋರ್ಡ್, ಚಾಕ್ ಪೀಸ್ ಅಥವಾ ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್ ಮಾರ್ಕರ್ ಪೆನ್ನುಗಳು, ಡಸ್ಟರ್‌ನಂತಹ ಲಭ್ಯವಿರುವ ವಸ್ತುಗಳು.
- LCD ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್ ಜೊತೆಗೆ PC ಅಥವಾ ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ.
- ಕರಪತ್ರಗಳ ಪ್ರತಿಗಳು.

### ಮಾಡಿ



- ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಕ್ಕೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಸ್ವಾಗತಿಸಿ.
- ನಿಮ್ಮ ಬಗ್ಗೆ, ನಿಮ್ಮ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಕೆಲಸದ ಅನುಭವದ ಬಗ್ಗೆ ಪ್ರಸ್ತಾಪಿಸುವ ಪಾಲ್ಗೊಳ್ಳುವವರಿಗೆ ನಿಮ್ಮನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
- ಅಧಿವೇಶನವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ಅವರು ಈ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದಲ್ಲಿ ಏನನ್ನು ಕಲಿಯಲಿದ್ದಾರೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ.

### ಕೇಳಿ



- ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳಿಗೆ IT-ITES ವಲಯದ ಅವಲೋಕನವನ್ನು ನೀಡಿ.
- ಐಟಿ ಕ್ಷೇತ್ರ ಏಕೆ ಬೆಳೆಯುತ್ತಿದೆ ಎಂದು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ?
- ಅವರಿಗೆ ITES ಉದ್ಯಮದ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ಪರಿಚಯವನ್ನು ನೀಡಿ
- ಭಾರತದಲ್ಲಿನ ITES ಕುರಿತು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ
- ಉದ್ಯೋಗ ಪ್ರವೃತ್ತಿಗಳು ಎಂದರೇನು?

### ತಿಳಿಸಿ



- ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ (IT) ಎಂಬುದು, ಅನೇಕವೇಳೆ, ವ್ಯವಹಾರ ಅಥವಾ ಇತರ ಉದ್ಯಮದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ದೂರಸಂಪರ್ಕ ಸಾಧನಗಳಿಂದ ದತ್ತಾಂಶ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು, ಮತ್ತು ಮರಳಿ ಪಡೆಯಲು, ಪ್ರಸಾರ ಮಾಡಲು ಅಥವಾ ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಲು ಉಪಯೋಗವಾಗುವಂತಹದು.
- ಭಾರತವು ವಿಶ್ವದ ಅತ್ಯಂತ ವೇಗವಾಗಿ ಬೆಳೆಯುತ್ತಿರುವ IT ಸೇವಾ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಗಳಲ್ಲಿ ಒಂದಾಗಿದೆ. ಇದು ವಿಶ್ವದ ಅತಿದೊಡ್ಡ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ-ತಾಣ ಆಗಿದೆ. 2025ರ ವೇಳೆಗೆ ಭಾರತವು 100 ದಶಲಕ್ಷ US\$ ಸಾಫ್ಟ್‌ವೇರ್ ಉತ್ಪನ್ನ ಉದ್ಯಮವನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ ಎಂದು ಭಾರತೀಯ ಸಾಫ್ಟ್‌ವೇರ್ ಉತ್ಪನ್ನ ಉದ್ಯಮದ ದುಂಡುಮೇಜು (ISPIRIT) ತಿಳಿಸಿದೆ.
- CRM-ನಾನ್-ವಾಯ್ಸ್, ITES ವಲಯದ ಒಂದು ಭಾಗ. ಈ ವಲಯ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು, ವಿನಂತಿಗಳು ಮತ್ತು ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಅಥವಾ ಅವರಿಗೆ ಕಂಪನಿಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ.
- ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ಎನೇಬಲ್ಡ್ ಸರ್ವಿಸಸ್ (ITES), ದೂರಸಂಪರ್ಕ, ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್, ಹಣಕಾಸು, ದೂರವಾಣಿ, ವಿಮೆ, ಪ್ರಯಾಣ ಮುಂತಾದ ವಿವಿಧ ಕ್ಷೇತ್ರಗಳಲ್ಲಿ ಖಬಿ ಪಾಲ್ಗೊಳ್ಳುವಿಕೆಯಿಂದ ಹೊರಚಿಮ್ಮಿದ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಸೇವೆಯ ಒಂದು ರೂಪ.
- ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್‌ಗಳು, ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂವಹನ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತವೆ. ವಿವಿಧ ದೊಡ್ಡ ಕಂಪನಿಗಳ ಬ್ಯಾಕ್-ಆಫೀಸ್ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳನ್ನು ನಮ್ಮ BPO ಗಳಲ್ಲಿ ಮಾಡಿಸುತ್ತಾರೆ. ಉದಾ. ಬ್ರಿಟಿಷ್-ಎರ್‌ವೇಸ್ ತನ್ನ ಸ್ಥಳ-ಮೀಸಲಾತಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಭಾರತದ ಹೊರಗುತ್ತಿಗೆ ಮೂಲಕ ನಡೆಸುತ್ತದೆ. ಹೆಚ್ಚಿನ ಉನ್ನತ ಅಂತರರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ತಮ್ಮ ದತ್ತಾಂಶ-ಮಂಥನ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಭಾರತದಲ್ಲಿರುವ ತಮ್ಮ ಘಟಕಗಳಿಗೆ ವರ್ಗಾಯಿಸುತ್ತವೆ.
- IT ಮತ್ತು ITES ವಲಯವು ಉದ್ಯೋಗಗಳನ್ನು ಸೃಷ್ಟಿಸಿದೆ ಮತ್ತು ಪ್ರತಿ ವರ್ಷ ಹೆಚ್ಚು ಹೆಚ್ಚು ಸಂಖ್ಯೆಯ ಉದ್ಯೋಗಗಳನ್ನು ಸೃಷ್ಟಿಸುತ್ತಲೇ ಇದೆ.

### ವಿವರಿಸಿ



- IT-ITES ಸೆಕ್ಟರ್ ಎಂದರೇನು?
- ಭಾರತದಲ್ಲಿ ಐಟಿಯ ಪ್ರಮುಖ ಕಂಪನಿಗಳು ಯಾವುವು?
- ಐಟಿ ಉದ್ಯಮ ವಲಯಗಳು ಯಾವುವು?

### ಚಟುವಟಿಕೆ



- ವರ್ಗವನ್ನು ಗುಂಪುಗಳಾಗಿ ವಿಂಗಡಿಸಿ
- ಕೊಠಡಿಯ ಸ್ಥಳವನ್ನು ಅನುಮತಿಸಿದರೆ, ಗುಂಪಿನ ಸದಸ್ಯರನ್ನು ವೃತ್ತದಲ್ಲಿ ನಿಲ್ಲಲು ಹೇಳಿ.
- ಮುಂದೆ, ಗುಂಪಿನಿಂದ ಯಾವುದೇ ಪಾಲ್ಗೊಳ್ಳುವವರಿಗೆ ಸನ್ನೆ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ತನ್ನನ್ನು ಅಥವಾ ತನ್ನನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ ಆಟವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲು ಹೇಳಿ, ಮತ್ತು ಅವನ/ಅವಳ ಹೆಸರನ್ನು ವಿವರಿಸಿ, ಉದಾ. “ಐಯಾಮ್ ವಂಡರ್‌ಫುಲ್ ಅನಾ” ಅಥವಾ “ನಾನು ಸ್ಕಾರ್ಟ್ ಸ್ಕಾಮ್”.
- ಮುಂದಿನ ಆಟಗಾರನು ಮೊದಲ ಆಟಗಾರನಿಗೆ ಸೂಚಿಸುತ್ತಾನೆ, ಹಿಂದಿನ ಆಟಗಾರನ ಹೆಸರು, ಗುಣಲಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ಸನ್ನೆಯನ್ನು ಪುನರಾವರ್ತಿಸುತ್ತಾನೆ ಮತ್ತು ತನ್ನ ಬಗ್ಗೆ ಅಥವಾ ತನ್ನ ಬಗ್ಗೆ ಏನಾದರೂ ಮಾಡುತ್ತಾನೆ. ಮತ್ತು ಇತ್ಯಾದಿ.
- ಮೊದಲ ಆಟಗಾರನು ಇತರ ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಆಟಗಾರನ ಸನ್ನೆ ಮಾಡುವುದರೊಂದಿಗೆ ಆಟವು ಕೊನೆಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ, ಅವರ ಹೆಸರುಗಳು ಮತ್ತು ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಪುನರಾವರ್ತಿಸುತ್ತದೆ.

## ಸಲಹೆಗಳು



- ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ನಿಲ್ಲಲು ಹೇಳಿ. ಸುತ್ತಲು ಸ್ಥಳಾವಕಾಶವಿರುವ ಕೋಣೆಯ ಒಂದು ಭಾಗಕ್ಕೆ ಅವರನ್ನು ಕರೆದೊಯ್ಯಿರಿ.
- ನಿಮ್ಮ ಅವಧಿಯನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಲು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವ ಗತಿ/ಕ್ಯಾಡೆನ್ಸ್ ಅನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ನಿಮ್ಮ ಸಮಯದ ಬಳಕೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ.
- ಅಭ್ಯಾಸದ ಉದ್ದೇಶ, ಉದ್ದೇಶ, ಅವಧಿ ಮತ್ತು ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ.

## ಸುಗಮಕಾರರಿಗೆ ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು



- ಕೋರ್ಸಿನಲ್ಲಿ ಕಲಿಸಿದ ಕೌಶಲಗಳನ್ನು ಸಮುದಾಯದಲ್ಲಿ ತಮ್ಮ ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಹೇಗೆ ಅನ್ವಯಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಿ.
- ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ವಸ್ತುಗಳ ಮೂಲಕ ಹೇಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡಬೇಕು ಮತ್ತು ಪ್ರತಿ ಅಭ್ಯಾಸದಲ್ಲಿ ಅವನು ಅಥವಾ ಅವಳು ಏನು ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಲು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ ಇದರಿಂದ ಅವರು ಭವಿಷ್ಯದ ಉದ್ಯೋಗದ ಪಾತ್ರದ ಕುರಿತು ತಮ್ಮ ಅನುಮಾನಗಳನ್ನು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ತೆರವುಗೊಳಿಸಬಹುದು.
- ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ ಮತ್ತು ಗೊಂದಲಮಯವಾಗಿರುವುದನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಿ.
- ಅದರ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಒಟ್ಟಾರೆಯಾಗಿ ಗುಂಪಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿ.
- ಕೋರ್ಸಿನಲ್ಲಿ ಕಲಿಸಿದ ಕೌಶಲಗಳನ್ನು ಸಮುದಾಯದಲ್ಲಿ ತಮ್ಮ ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಹೇಗೆ ಅನ್ವಯಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಿ.
- ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ಪ್ರಸ್ತಾಪಿಸಲಾದ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳು ಮತ್ತು ಸಮಸ್ಯೆಗಳಿಗೆ ಪುನಃ ಒತ್ತು ನೀಡಿ.
- ಅವರ ಭಾಗವಹಿಸುವಿಕೆಗಾಗಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳನ್ನು ಶ್ಲಾಘಿಸಿ.

## ಘಟಕ 1.2: ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಪರಿಚಯ

### ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳು ಇದನ್ನು ಮಾಡಬಲ್ಲರು:

1. ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲರು

### ಬಳಸಬೇಕಾದ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು

- ಕಪ್ಪು ಅಥವಾ ಬಿಳಿ ಬೋರ್ಡ್, ಚಾಕ್ ಪೀಸ್ ಅಥವಾ ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್ ಮಾರ್ಕರ್ ಪೆನ್ನುಗಳು, ಡಸ್ಟರ್‌ನಂತಹ ಲಭ್ಯವಿರುವ ವಸ್ತುಗಳು.
- LCD ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್ ಜೊತೆಗೆ PC ಅಥವಾ ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ.
- ಕರಪತ್ರಗಳ ಪ್ರತಿಗಳು.

### ಮಾಡಿ

- ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಮುಂದಿನ ಅಧಿವೇಶನಕ್ಕೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಸ್ವಾಗತಿಸಿ.
- ಅಧಿವೇಶನವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ಅವರಿಗೆ ಹಿಂದಿನ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ಅನುಮಾನಗಳಿವೆಯೇ ಎಂದು ಕೇಳಿ.
- ಅವರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸಿ ಮತ್ತು ಅವರ ಅನುಮಾನಗಳನ್ನು ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ ನಿವಾರಿಸಿ.
- ಘಟಕದ ಈ ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ಅವರು ಈ ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಬಗ್ಗೆ ಕಲಿಯುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ.

### ಕೇಳಿ

- ಹಿಂದಿನ ಅವಧಿಯ ಬಗ್ಗೆ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳಿಗೆ ಒಂದು ಅವಲೋಕನವನ್ನು ನೀಡಿ
- ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಉದ್ದೇಶ
- QP NOS ಕುರಿತು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ

### ತಿಳಿಸಿ

- ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆಯ (CRM) ಡೊಮೈಸ್ಟಿಕ್ ನಾನ್ ವಾಯ್ಸ್ ಆಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸಲು ಬಯಸುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಕೌಶಲಗಳನ್ನು ನೀಡಲು ಈ ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮವನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಹವರ್ತಿ, ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಪ್ರತಿನಿಧಿ, ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ, ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಲಹೆಗಾರ, ಸಹಾಯವಾಣಿ ಸಂಯೋಜಕ, ಗ್ರಾಹಕ ಬೆಂಬಲ ಪ್ರತಿನಿಧಿ, ಬೆಂಬಲ ಇಂಜಿನಿಯರ್, ಬೆಂಬಲ ಸಲಹೆಗಾರ, ಮತ್ತು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಅಸೋಸಿಯೇಟ್- ವಹಿವಾಟು ಐಟಿ-ಐಟಿ ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿ ಬಳಸಲಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ಪದಗಳಾಗಿವೆ.

- ಈ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮ CRM ಡೊಮೇಸ್ಟಿಕ್ ನಾನ್ ವಾಯ್ಸ್ ಎಂದು ಕರೆಯಲ್ಪಡುವ ಅರ್ಹತಾ ಪ್ಯಾಕ್ ಅನ್ನು ಆಧರಿಸಿದೆ.
- QP ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಆಕ್ಯುಪೇಷನಲ್ ಸ್ಟಾಂಡರ್ಡ್ಸ್ (NOS) ಅನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ.
- ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಒಂದು ಕಾರ್ಯವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವಾಗ ಒಬ್ಬರು ಸಾಧಿಸಬೇಕಾದ ಪ್ರಮಾಣಿತ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು NOS ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸುತ್ತದೆ.
- CRM ಡೊಮೇಸ್ಟಿಕ್ ನಾನ್ ವಾಯ್ಸ್ QP ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಮೂರು NOSಗಳು ಇವೆ, ಅದು CRM ಡೊಮೇಸ್ಟಿಕ್ ನಾನ್ ವಾಯ್ಸ್‌ನಲ್ಲಿ ಮಾಡಬೇಕಾದ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸುತ್ತದೆ.

## ಅಭ್ಯಾಸ

ಬಿಟ್ಟ ಸ್ಥಳ ತುಂಬಿರಿ.

- ಈ ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ವೃತ್ತಿಗಳು ವೆಬ್-ಚಾಟ್ ಅಥವಾ ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಕರಣಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.
- CRM ದೇಶೀಯ ದ್ವಿನಿಯೇತರ ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮವು ಮೂಲಭೂತ ಕೌಶಲ್ಯ ಮತ್ತು ಜ್ಞಾನವನ್ನು ನೀಡಲು ಉದ್ದೇಶಿಸಲಾಗಿದೆ.
- CRM ಡೊಮೇಸ್ಟಿಕ್ ನಾನ್ ವಾಯ್ಸ್ ಅನ್ನು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಹಾಯಕ, ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಪ್ರತಿನಿಧಿ, ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ, ಸಹಾಯವಾಣಿ ಸಂಯೋಜಕ, ಗ್ರಾಹಕ ಬೆಂಬಲ ಪ್ರತಿನಿಧಿ ಮತ್ತು ಬೆಂಬಲ ಇಂಜಿನಿಯರ್ ಎಂದೂ ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ

## ಚಟುವಟಿಕೆ

**ಉದ್ದೇಶ:** ಈ ಚಟುವಟಿಕೆಯು ಸಂವಹನದಲ್ಲಿ ಏನು ತಪ್ಪಾಗಬಹುದು ಎಂಬುದನ್ನು ತೋರಿಸುತ್ತದೆ: ಕಳಪೆ ಆಲಿಸುವಿಕೆ, ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯ ಕೊರತೆ, ವಿಭಿನ್ನ ಸಂದರ್ಭಗಳು/ಹಿನ್ನೆಲೆಗಳು ಮತ್ತು ಗ್ರಹಿಕೆಗಳು.

**ಸಾಮಗ್ರಿಗಳು:** ಪ್ರತಿ ವೃತ್ತಿಗೆ 8 ½ ಕಾಗದದ ಹಾಳೆ

**ಸಮಯ:** 10 ರಿಂದ 15 ನಿಮಿಷಗಳ ಜೊತೆಗೆ ಚರ್ಚೆ ಸಮಯ

**ನಿರ್ದೇಶನಗಳು:** ಸಂವಹನವು ಸರಳವಾಗಿದೆ ಎಂದು ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ನಂಬುತ್ತಾರೆಯೇ ಎಂದು ಕೇಳುವ ಮೂಲಕ ಈ ಚಟುವಟಿಕೆಯನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿ. ಅವರಿಗೆ, “ನೋಡೋಣ” ಎಂದು ಹೇಳಿ. ಪ್ರತಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗೆ ಕಾಗದದ ಹಾಳೆಯನ್ನು ನೀಡಿ ಮತ್ತು ಅವರಿಗೆ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಓದಿ.

**ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಸೂಚನೆಗಳು:** ಈ ಅಭ್ಯಾಸಕ್ಕೆ ನಿರ್ದೇಶನಗಳನ್ನು ಆಲಿಸುವ ಮತ್ತು ಅನುಸರಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿದೆ. ನೀವು ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಿದಂತೆ, ಕಾರ್ಯವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ. ನೀವು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳದೇ ಇರಬಹುದು. ನೀವು ನಿಮ್ಮ ಕಣ್ಣುಗಳನ್ನು ಮುಚ್ಚಬೇಕು.

1. ನಿಮ್ಮ ಕಾಗದದ ಹಾಳೆಯನ್ನು ಅರ್ಧದಷ್ಟು ಮಡಿಸಿ
2. ಮೇಲಿನ ಬಲ ಮೂಲೆಯನ್ನು ಕಿತ್ತುಹಾಕಿ
3. ನಿಮ್ಮ ಕಾಗದವನ್ನು ಮತ್ತೆ ಅರ್ಧದಷ್ಟು ಮಡಿಸಿ
4. ಕೆಳಗಿನ ಬಲ ಮೂಲೆಯನ್ನು ಕಿತ್ತುಹಾಕಿ
5. ನಿಮ್ಮ ಕಾಗದವನ್ನು ಅರ್ಧದಷ್ಟು ಮಡಿಸಿ
6. ಮೇಲಿನ ಎಡ ಮೂಲೆಯನ್ನು ಕಿತ್ತುಹಾಕಿ
7. ಅಂತಿಮ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅರ್ಧದಷ್ಟು ಪಟ್ಟು
8. ಕೆಳಗಿನ ಎಡ ಮೂಲೆಯನ್ನು ಕಿತ್ತುಹಾಕಿ
9. ನಿಮ್ಮ ಕಾಗದವನ್ನು ಬಿಡಿಸಿ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಹಿಡಿದುಕೊಳ್ಳಿ
10. ನಿಮ್ಮ ಕಣ್ಣುಗಳನ್ನು ತೆರೆಯಿರಿ, ನಿಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ನೋಡಿ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಇತರ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಯೊಂದಿಗೆ ಹೋಲಿಕೆ ಮಾಡಿ

**ವಿವರಣೆ:** ಏನಾಯಿತು? ಎಲ್ಲರೂ ಒಂದೇ ರೀತಿಯ ನೋಟವನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆಯೇ? ನೀವು ಜನರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸಿದಾಗ, ನೀವು ಕಳುಹಿಸುವ ಸಂದೇಶವನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಎಂಬುದನ್ನು ನೆನಪಿಡಿ. ವೈಯಕ್ತಿಕ ದೃಷ್ಟಿಕೋನಗಳು ಭಿನ್ನವಾಗಿರುತ್ತವೆ. ನಿಮಗೆ ಒಂದೇ ರೀತಿಯ ನಿರ್ದೇಶನಗಳನ್ನು ನೀಡಿದ್ದರೆ, ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಏಕೆ ವಿಭಿನ್ನವಾಗಿವೆ? ಜನರು ವಿವಿಧ ಹಿನ್ನೆಲೆಯಿಂದ ಬಂದವರು. ನೀವು ಯಾವುದೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪಡೆಯಲಿಲ್ಲ...ನೀವು ಕಣ್ಣು ಮುಚ್ಚಿಕೊಳ್ಳಬೇಕಾಗಿತ್ತು ಮತ್ತು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಲಾಗಿಲ್ಲ.

## ಸುಗಮಕಾರರಿಗೆ ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು



- ಕೋರ್ಸಿನಲ್ಲಿ ಕಲಿಸಿದ ಕೌಶಲಗಳನ್ನು ಸಮುದಾಯದಲ್ಲಿ ತಮ್ಮ ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಹೇಗೆ ಅನ್ವಯಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಿ.
- ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ವಸ್ತುಗಳ ಮೂಲಕ ಹೇಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡಬೇಕು ಮತ್ತು ಪ್ರತಿ ಅಭ್ಯಾಸದಲ್ಲಿ ಅವನು ಅಥವಾ ಅವಳು ಏನು ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಲು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ ಇದರಿಂದ ಅವರು ಭವಿಷ್ಯದ ಉದ್ಯೋಗದ ಪಾತ್ರದ ಕುರಿತು ತಮ್ಮ ಅನುಮಾನಗಳನ್ನು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ತೆರವುಗೊಳಿಸಬಹುದು.
- ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ ಮತ್ತು ಗೊಂದಲಮಯವಾಗಿರುವುದನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಿ.
- ಅದರ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಒಟ್ಟಾರೆಯಾಗಿ ಗುಂಪಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿ.
- ಕೋರ್ಸಿನಲ್ಲಿ ಕಲಿಸಿದ ಕೌಶಲಗಳನ್ನು ಸಮುದಾಯದಲ್ಲಿ ತಮ್ಮ ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಹೇಗೆ ಅನ್ವಯಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಿ.
- ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ಪ್ರಸ್ತಾಪಿಸಲಾದ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳು ಮತ್ತು ಸಮಸ್ಯೆಗಳಿಗೆ ಪುನಃ ಒತ್ತು ನೀಡಿ.
- ಅವರ ಭಾಗವಹಿಸುವಿಕೆಗಾಗಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳನ್ನು ಶ್ಲಾಘಿಸಿ.

## ಘಟಕ 1.3: CRM ಡೊಮೆಸ್ಟಿಕ್ ನಾನ್ ವಾಯ್ಸ್ ಪಾತ್ರ

### ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳು ಇದನ್ನು ಮಾಡಬಲ್ಲರು:

1. CRM ಡೊಮೆಸ್ಟಿಕ್ ನಾನ್ ವಾಯ್ಸ್ ಪಾತ್ರಗಳು ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲರು
2. ಉದ್ಯಮದ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ವಯಂ ಅಪ್‌ಡೇಟ್ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲರು
3. CCEಯ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಬಲ್ಲರು
4. CCEಯ ವೃತ್ತಿ ಏಣಿಯನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲರು

### ಬಳಸಬೇಕಾದ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು

- ಕಪ್ಪು ಅಥವಾ ಬಿಳಿ ಬೋರ್ಡ್, ಚಾಕ್ ಪೀಸ್ ಅಥವಾ ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್ ಮಾರ್ಕರ್ ಪೆನ್ನುಗಳು, ಡಸ್ಟರ್‌ನಂತಹ ಲಭ್ಯವಿರುವ ವಸ್ತುಗಳು.
- LCD ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್ ಜೊತೆಗೆ PC ಅಥವಾ ಫ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ.
- ಕರಪತ್ರಗಳ ಪ್ರತಿಗಳು.

### ಮಾಡಿ

- ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಮುಂದಿನ ಅಧಿವೇಶನಕ್ಕೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಸ್ವಾಗತಿಸಿ.
- ಅಧಿವೇಶನವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ಅವರಿಗೆ ಹಿಂದಿನ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ಅನುಮಾನಗಳಿವೆಯೇ ಎಂದು ಕೇಳಿ.
- ಅವರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸಿ ಮತ್ತು ಅವರ ಅನುಮಾನಗಳನ್ನು ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ ನಿವಾರಿಸಿ.
- ಅವರು CRM ಡೊಮೆಸ್ಟಿಕ್ ನಾನ್-ವಾಯ್ಸ್ ಪಾತ್ರದ ಬಗ್ಗೆ ಕಲಿಯುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಹೇಳಿ.

### ಕೇಳಿ

- CRM ಡೊಮೆಸ್ಟಿಕ್ ನಾನ್-ವಾಯ್ಸ್ ಪಾತ್ರದ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಕೇಳಿ
- ಅವರಿಗೆ CCE-CRM ಡೊಮೆಸ್ಟಿಕ್ ನಾನ್-ವಾಯ್ಸ್ ಪಾತ್ರದ ಪರಿಚಯವನ್ನು ನೀಡಿ
- ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾರು?
- ದೇಶೀಯ ಧ್ವನಿಯಲ್ಲದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕ ಆರೈಕೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರು ಯಾರು?

### ತಿಳಿಸಿ



- CCE ಆಗಿ ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ನಡವಳಿಕೆ, ವೃತ್ತಿಪರ ಮತ್ತು ತಾಂತ್ರಿಕ ಕೌಶಲಗಳು.
- ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ CRM ಸಾಧಿಸಬೇಕಾದ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳು
- ನಾನ್-ವಾಯ್ಸ್ BPO ವಾಯ್ಸ್ ಸಾಕಷ್ಟು ಹೋಲುತ್ತದೆ. ಒಂದೇ ಒಂದು ವ್ಯತ್ಯಾಸವೆಂದರೆ, ಡೊಮೆಸ್ಟಿಕ್ ನಾನ್-ವಾಯ್ಸ್‌ನಲ್ಲಿ CCE ವಾಯ್ಸ್ ಅನ್ನು ಬಳಸುವುದಿಲ್ಲ. ಒಬ್ಬ CCE ಯು ತನ್ನ ಲಿಖಿತ ಸಂವಹನ ಕೌಶಲಗಳನ್ನು ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಇಂಗ್ಲಿಷಿನಲ್ಲಿ ಕರಗತ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು, ಏಕೆಂದರೆ ಅನೇಕ ನಾನ್-ವಾಯ್ಸ್ BPO ಉದ್ಯೋಗಗಳು ವಿಶ್ವದಾದ್ಯಂತದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಇಮೇಲುಗಳನ್ನು ಬರೆಯುವುದನ್ನು ಮತ್ತು ಲೈವ್ ವೆಬ್ ಆಧಾರಿತ ಚಾಟ್‌ಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತವೆ.
- ವಿತ್ತೀಯ ಅಥವಾ ಇತರ ಮೌಲ್ಯಯುತ ಪರಿಗಣನೆಗಾಗಿ ಮಾರಾಟಗಾರ, ಮಾರುವವ ಅಥವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರಿಂದ ಸರಕು, ಸೇವೆ, ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಕಲ್ಪನೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವವನೇ ಗ್ರಾಹಕ.
- ಕಸ್ಟಮರ್ ಕೇರ್ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ (ನಾನ್-ವಾಯ್ಸ್) ಎಂದರೆ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ನೇರವಾಗಿ ವ್ಯವಹರಿಸುವ ಆದರೆ ಲೈವ್ ಚಾಟ್ ಅಥವಾ ಇಮೇಲ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ವ್ಯವಹರಿಸುವ ಮತ್ತು ಕರೆ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ವ್ಯವಹರಿಸದ ವ್ಯಕ್ತಿ. ಈ ಕೆಲಸದ ಪಾತ್ರದಲ್ಲಿ, ಯಾವುದೇ ಕರೆ ಒಳಗೊಂಡಿಲ್ಲದಿದ್ದರಿಂದ ಇದನ್ನು ನಾನ್-ವಾಯ್ಸ್ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ.

### ವಿವರಿಸಿ



- ಈ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮವು ನಿಮಗೆ ಯಾವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ತರಬೇತಿ ನೀಡಿದೆ?
- CCE-CRM ದೇಶೀಯ ಧ್ವನಿಯಲ್ಲದ ಪಾತ್ರವೇನು?
- ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾರು?

### ಕೇಳಿ



- CCE-CRM ಡೊಮೆಸ್ಟಿಕ್ ನಾನ್ ವಾಯ್ಸ್‌ನ ಪಾತ್ರ ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ.
- ಸಾಂಪ್ರದಾಯಿಕ ಮೂಲಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ.
- ಆನ್‌ಲೈನ್ ಮೂಲಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ.

### ತಿಳಿಸಿ



- ಗ್ರಾಹಕರ ಲೈವ್ ಚಾಟ್ ಅಥವಾ ಇಮೇಲ್‌ಗಳಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು CCE ನಾನ್-ವಾಯ್ಸ್ ಅಗತ್ಯ. ಚಾಟ್ ವಿನಂತಿಗಳು ಅಥವಾ ಇಮೇಲ್‌ಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವಾಗ, CCE ವಿಚಾರಣೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸುತ್ತಾರೆ, ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುತ್ತಾರೆ, ದೂರುಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತಾರೆ.
- CCE ತಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವ ವಿಧಾನಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಅವರು ಚೆನ್ನಾಗಿ ತಿಳಿದಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಸರಿಯಾದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕು. ಗ್ರಾಹಕರು ಪರಿಹರಿಸಬೇಕೆಂದು ಬಯಸುವ ಸಮಸ್ಯೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಅವರು ಅಥವಾ ಅವಳು ಚೆನ್ನಾಗಿ ತಿಳಿದಿರಬೇಕು.
- CCE ಪ್ರತಿ ಸಮಸ್ಯೆ ಪರಿಹಾರವಾಗುವ ಸಮಯದ ಬಗ್ಗೆ ಗಮನ ಹರಿಸಬೇಕು. ಒಂದು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಮಸ್ಯೆಯ ವರ್ಗಕ್ಕೆ ಒಬ್ಬ ಅಅಇ ಪರಿಹಾರ ನೀಡಲು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಸಮಯವು 24 ಗಂಟೆಗಳಾಗಿದ್ದರೆ, ಆಗ ಅವರು ಆ ಸಮಯದ ಅವಧಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರದೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕನ ಬಳಿಗೆ ಹಿಂತಿರುಗಬೇಕು.
- ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹೆಚ್ಚು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಪುನರಾವರ್ತಿತ ಸಂಪರ್ಕಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿನ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಬೆಳವಣಿಗೆಗಳಲ್ಲಿ ನಿರಂತರ ಬದಲಾವಣೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಪಕ್ಕದಲ್ಲಿರಲು.

- ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿಯೇ ಒಬ್ಬ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಕರನ್ನು ಹುಡುಕುವುದು ಒಂದು ಉತ್ತಮ ಪ್ರಾರಂಭಿಕ ಹಂತವಾಗಿದೆ. ಮಾರ್ಗದರ್ಶಕರು ವೃತ್ತಿಜೀವನದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ವೃತ್ತಿಜೀವನವನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಲು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವುದಲ್ಲದೆ, ಅವರು ನಿಮಗೆ ಆಂತರಿಕ ಜ್ಞಾನದ ಸಂಪತ್ತನ್ನು ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಒಳನೋಟವನ್ನು ಒದಗಿಸಬಹುದು.
- ನಿಮ್ಮ ಕಂಪನಿಯ ಸುದ್ದಿಪತ್ರಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಕಟಣೆಗಳಿಂದ ನೀವು ಮಾಹಿತಿ ಪಡೆಯಿರಿ. ಸಭೆಗಳು ಮತ್ತು ಸಮ್ಮೇಳನಗಳ ಕುರಿತು ನಿಮಗೆ ಅಪ್‌ಡೇಟ್ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ಇವುಗಳು ನೆಟ್‌ವರ್ಕ್ ಅವಕಾಶಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತವೆ.
- ಉದ್ಯಮದ ಸುದ್ದಿ ಮತ್ತು ಟ್ರೆಂಡ್‌ಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿರಲು ಮುಖಾಮುಖಿ ನೆಟ್‌ವರ್ಕ್ ಅತ್ಯಂತ ಲಾಭದಾಯಕ ಮಾರ್ಗವಾಗಿದೆ. ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ, ವಿಶೇಷವಾಗಿ ನೀವು ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ಭೇಟಿಯಾದಾಗ ವೃತ್ತಿಪರ ಸಂಬಂಧಗಳು ಆಳವಾದ ಸ್ನೇಹಗಳಾಗಿ ಬೆಳೆಯಬಹುದು.
- ಉದ್ಯಮದ ನಾಯಕರು ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ಹುಡುಕಲು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಸುದ್ದಿ ಮತ್ತು ಪ್ರವೃತ್ತಿಗಳ ಮೇಲೆ ಉಳಿಯಲು Twitter ಉತ್ತಮ ಸ್ಥಳವಾಗಿದೆ.
- ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳು, ವ್ಯಾಪಾರ ಗುಂಪುಗಳು ಮತ್ತು ಉದ್ಯಮದ ಪ್ರಮುಖರೊಂದಿಗೆ ಸಂಪರ್ಕ ಸಾಧಿಸಲು ಲಿಂಕ್ಡ್‌ಇನ್ ಒಂದು ಅದ್ಭುತ ಸಾಧನವಾಗಿದೆ. ವೃತ್ತಿಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಂದ ಅತ್ಯಂತ ನವೀಕೃತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಲು ನೀವು ಉದ್ಯಮ-ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಗುಂಪುಗಳಿಗೆ ಸೇರಬಹುದು.
- ಸದಸ್ಯತ್ವ ತಾಣಗಳು ಮತ್ತು ಚರ್ಚಾ ಪೋರಂ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ವಿಷಯಗಳು ಅಥವಾ ಉದ್ಯಮಗಳ ಸುತ್ತ ಹೆಣೆದ ಆಂತರಿಕ-ಮಾಹಿತಿಯಿಂದ ತುಂಬಿರಬಹುದು; ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿನ ಇತರ ವೃತ್ತಿಪರರೊಂದಿಗೆ ಮಾತನಾಡುವುದು ವಿಶೇಷವಾಗಿ ನೀವು IT ಯಂತಹ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ಕ್ಷೇತ್ರದಲ್ಲಿದ್ದರೆ ನೆಟ್‌ವರ್ಕ್ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಕೌಶಲಗಳನ್ನು ಬೆಳೆಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

## ವಿವರಿಸಿ



- ಯಾವ ಕೌಶಲ್ಯ ಸೆಟ್ ಅಗತ್ಯವಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸಿ?
- ತನ್ನನ್ನು ತಾನು ನವೀಕೃತವಾಗಿರಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಹೇಗೆ?
- ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳ ಪ್ರಗತಿ ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಸಮಯದ ಮಾಪಕಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಿ
- CCE ಯ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ
  - »» ಒಳ್ಳೆಯ ಸಂವಾದದ ಕೌಶಲ್ಯ
  - »» ಸ್ವಯಂ ನಿಯಂತ್ರಣ
  - »» ಉತ್ತಮ ಕೆಲಸದ ನೀತಿಗಳು
  - »» ತಾಳ್ಮೆ
  - »» ಸಂಬಂಧ ಕಲ್ಪಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ/ ಸಹಾನುಭೂತಿ ತೋರುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ
  - »» ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗ ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ಸಿದ್ಧರಿದ್ದಾರೆ
  - »» ವಿಸ್ತರಿಸಿದ ಗಂಟೆಗಳವರೆಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡಲು ಸಿದ್ಧರಿದ್ದಾರೆ / ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮೈಲಿ ಹೋಗಲು
  - »» ಇತರರೊಂದಿಗೆ ಚೆನ್ನಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಿ
  - »» ಓದಲು ಮತ್ತು ಜ್ಞಾನವನ್ನು ನವೀಕರಿಸಲು ಉತ್ಸುಕರಾಗಿರುವುದು
  - »» ಸಾರ್ವಜನಿಕ ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿ ಉತ್ತಮ
  - »» ಯಾವಾಗಲೂ ಸಕಾರಾತ್ಮಕ ಮನಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವುದು

## ಕೇಳಿ



- ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಹಿಂದಿನ ವಿಷಯಗಳ ಅವಲೋಕನವನ್ನು ನೀಡಿ
- ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ
- ಕೆಲಸದ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವುದು

## ತಿಳಿಸಿ



- ಗ್ರಾಹಕರು ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯನ್ನು ಖರೀದಿಸಿದಾಗ, ಅವರು ಈಗಾಗಲೇ ಕೆಲವು ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ. ಉತ್ಪನ್ನ/ಸೇವೆ, ಸಂಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಉದ್ಯಮದ ಬಗ್ಗೆ ಅವರ ಅನಿಸಿಕೆಗಳ ಪರಿಣಾಮವಾಗಿ ಈ ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳು ರೂಪುಗೊಂಡಿವೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳುವುದು ಉತ್ತಮ ಗುಣಮಟ್ಟದ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವಲ್ಲಿ ಮೊದಲ ಮತ್ತು ಬಹುಶಃ ಅತ್ಯಂತ ನಿರ್ಣಾಯಕ ಹಂತವಾಗಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ಏನನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂಬುದರ ಬಗ್ಗೆ ತಪ್ಪಾಗಿ ತಿಳಿದುಕೊಂಡಿದ್ದೀರಿ ಎಂದರೆ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಕಳೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತೀರಿ ಎಂದರ್ಥ.
- ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯಗಳಾಗಿವೆ. ಇದನ್ನು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಉತ್ಪನ್ನದ ಮೌಲ್ಯ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟದ ನಂತರದ ಸೇವೆ ಸೇರಿದಂತೆ ಅದರ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳಲ್ಲಿ ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ, ವಿಷಯ ಪರಿಣತಿಯನ್ನು ಮಾತ್ರವಲ್ಲದೆ ಪರಸ್ಪರ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸಿ.
- ಪರಾನುಭೂತಿ, ಕ್ಷಮೆ ಮತ್ತು ನಿರ್ಣಯದ ಪ್ರಸ್ತುತ ಮಿಶ್ರಣದೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು ಮತ್ತು ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಿ.
- ನಿಯಮಿತವಾಗಿ ತಂಡದೊಂದಿಗೆ ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕ ನಿರ್ವಹಣೆ ಅನುಭವವನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ, ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಿ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
- ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಸರಿಪಡಿಸುವ ಬದಲು ಸಮಸ್ಯೆಯ ತಡೆಗಟ್ಟುವಿಕೆಯ ಮೇಲೆ ಕೇಂದ್ರೀಕರಿಸಿ. ಸಮಸ್ಯೆ ಪುನರಾವರ್ತನೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಅದನ್ನು ಮೊದಲೇ ಸರಿಪಡಿಸುವ ಮೂಲಕ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪೂರ್ವಭಾವಿಯಾಗಿ ಮಾಡಿ.

## ವಿವರಿಸಿ



- ಬದಲಾವಣೆಗಳೊಂದಿಗೆ ನವೀಕೃತವಾಗಿರುವುದು ಹೇಗೆ?
- CCE ಯ ವೃತ್ತಿಜೀವನದ ಏಣಿಯನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.

## ಚಟುವಟಿಕೆ



- ವರ್ಗವನ್ನು ತಂಡಗಳಾಗಿ ವಿಂಗಡಿಸಿ.
- IT-ITES ಸೆಕ್ಟರ್‌ನಲ್ಲಿ ಸಂಶೋಧನೆ ಮಾಡಲು ತಂಡಗಳಿಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಸಮಯವನ್ನು ನೀಡಿ ಮತ್ತು ಬಯೋಮೆಟ್ರಿಕ್ ಡೇಟಾ ಆಪರೇಟರ್‌ನ ಪಾತ್ರಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಠ್ಯವನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ.
- ತಂಡದ ಸದಸ್ಯರ ನಡುವೆ ಚರ್ಚಿಸಲು ಅನುಕೂಲ ಮಾಡಿ.
- ಪ್ರತಿ ತಂಡವನ್ನು ತಮ್ಮ ಸರದಿಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು ಕೆಳಗಿನ ನೀಡಿರುವ ವಿಷಯಗಳ ಕುರಿತು ಪ್ರಸ್ತುತಿಯನ್ನು ನೀಡಲು ಕೇಳಿ.
  - »» IT ಅಥವಾ ITES ಒಂದೇ ಅಥವಾ ಬೇರೆಯೇ? IT-ITES ವಲಯದಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖ ಆಟಗಾರರು ಯಾವವು? ಅವರು ನೀಡುವ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ಪರಿಚಯ ಮತ್ತು ಪ್ರಮುಖ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ನೀಡಿ. ಸೂಕ್ತ ಉದಾಹರಣೆಯೊಂದಿಗೆ ವಿವರಿಸಿ.
  - »» ಅವರ ವೃತ್ತಿಜೀವನದ ಏಣಿಯಾದ CCE ಯ ಕೆಲಸದ ಪಾತ್ರ ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.
  - »» CCE ನ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳು ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು.

- ಇತರ ತಂಡಗಳು ಪ್ರತಿ ಪ್ರಸ್ತುತಿಯನ್ನು ಆಲಿಸುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಗಮನಿಸಿ ಎಂದು ವಿಚಿತರಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
- ಪ್ರಸ್ತುತಿಯ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ, ಅವರು ಆಯ್ಕೆಮಾಡಿದ ವಿಷಯದ ಕುರಿತು ಚರ್ಚಿಸುವಾಗ ಅವರು ತಪ್ಪಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಇತರ ತಂಡಗಳ ಪಾಯಿಂಟರ್‌ಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸಲು ಪ್ರತಿ ತಂಡವನ್ನು ಕೇಳಿ. ಇತರರಿಗೆ ಗರಿಷ್ಠ ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ನೀಡುವ ಗುಂಪನ್ನು ವಿಜೇತರನ್ನಾಗಿ ನೀಡಬೇಕು.

## ಅಭ್ಯಾಸ



### 1. ಭಾರತದಲ್ಲಿ ಐಟಿ ವಲಯದಲ್ಲಿ 5 ಆಟಗಾರರನ್ನು ಹೆಸರಿಸಿ.

ಪರಿಹಾರ: TATA ಕನ್ಸಲ್ಟೆನ್ಸಿ ಸರ್ವಿಸಸ್, ಇನ್ಫೋಸಿಸ್, ಟೆಕ್ ಮಹೀಂದ್ರಾ, ವಿಪ್ರೋ, ಮಿಡ್‌ಟ್ರೀ, HCL ಟೆಕ್ನಾಲಜೀಸ್

### 2. ಭಾರತದಲ್ಲಿ ITES ವಲಯದಲ್ಲಿ 5 ಆಟಗಾರರನ್ನು ಹೆಸರಿಸಿ.

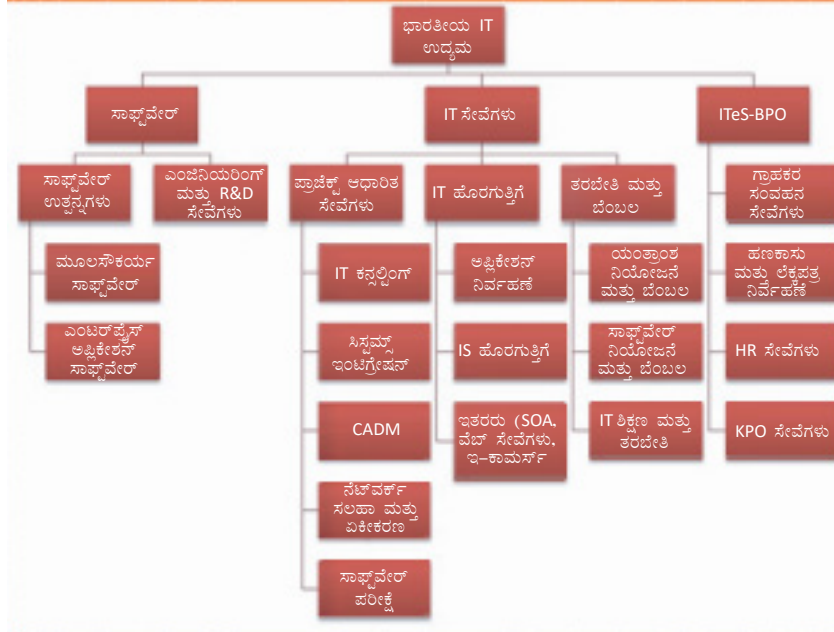
ಪರಿಹಾರ: HCL ಟೆಕ್ನಾಲಜೀಸ್, TATA ಕನ್ಸಲ್ಟೆನ್ಸಿ ಸರ್ವಿಸಸ್, ಅಕ್ಸೆಂಚರ್, ವಿಪ್ರೋ ಟೆಕ್ನಾಲಜೀಸ್ ಮತ್ತು ಕಾಗ್ನಿಜೆಂಟ್ ಟೆಕ್ನಾಲಜಿ ಸೊಲ್ಯೂಷನ್ಸ್.

IT ಎಂದರೆ ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ITES ಎಂದರೆ IT ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ. ITES ಸೇವೆಗಳು IT ಯ ಸಹಾಯದ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಸೇವೆಗಳಾಗಿವೆ ಆದರೆ ಹಾರ್ಡ್‌ಕೋರ್ IT ಅಲ್ಲ.

IT ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಐಟಿ ಮೂಲಸೌಕರ್ಯ ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಿಗೆ ಸಂಪರ್ಕ ಹೊಂದಿದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಲಹಾ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತವೆ. ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ಐಟಿ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಲ್ಲಿ ಬಳಸಲಾಗುವ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್ ಅನ್ನು ರಚಿಸಬಹುದು. ITES ಅಥವಾ IT ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸಿದ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಕಂಪನಿಗಳು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಏಳಿ ಅನ್ನು ಬಳಸುತ್ತವೆ. ಒಂದು ITES, ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ಆನ್‌ಲೈನ್ ಡೇಟಾ ಇನ್‌ಪುಟ್ ಕೆಲಸ.

### 3. ಭಾರತೀಯ ಉದ್ಯಮವನ್ನು ಸ್ಥೂಲವಾಗಿ 3 ಕ್ಷೇತ್ರಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದಕ್ಕೆ ವಿಂಗಡಿಸಬಹುದು?

ಪರಿಹಾರ: ಐಟಿ ಉದ್ಯಮವನ್ನು ಮೂಲಭೂತವಾಗಿ ಮೂರು ವಲಯಗಳಾಗಿ ವಿಂಗಡಿಸಲಾಗಿದೆ:



### 4. ITES ವಲಯವು ನೀಡುವ ಕೆಲವು ಪ್ರಮುಖ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ?

ಪರಿಹಾರ:

- ITES ವಲಯವು ವ್ಯಾಪ್ತಿಯ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ
- ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್‌ಗಳು

- ಹಕ್ಕುಗಳ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ, ಉದಾ. ವಿಮೆ
- ಲೆಕ್ಕಪತ್ರ ನಿರ್ವಹಣೆ, ಡೇಟಾ ಸಂಸ್ಕರಣೆ, ಡೇಟಾ ಗಣಿಗಾರಿಕೆಯಂತಹ ಕಚೇರಿ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳು
- ಬಿಲ್ ಮತ್ತು ಸಂಗ್ರಹಣೆ, ಉದಾ. ದೂರವಾಣಿ ಬಿಲ್ಲುಗಳು
- ಆಂತರಿಕ ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನೆ ಮತ್ತು ವೇತನದಾರರ ಪಟ್ಟಿ, ರೆಗ್. ಮಾಸಿಕ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಸಂಬಳದ ಬಿಲ್‌ಗಳು
- ನಗದು ಮತ್ತು ಹೂಡಿಕೆ ನಿರ್ವಹಣೆ

**5. ಕಂಪನಿಗೆ ಅನಿರೀಕ್ಷಿತ ಏಕೆ ನಿರ್ಣಾಯಕವಾಗಿದೆ?**

ಪರಿಹಾರ: CCE ಅವರು ಕೆಲಸ ಮಾಡುವ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಪರವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂವಹನದ ಉಸ್ತುವಾರಿ ವಹಿಸುತ್ತಾರೆ.

**6. ಯಶಸ್ವಿ CCE ಆಗಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು ಯಾವುವು?**

ಪರಿಹಾರ:

- ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಲಿಖಿತ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು
- ಗ್ರಾಹಕ ಕೇಂದ್ರಿತವಾಗಿರಬೇಕು.
- ವಿಶ್ಲೇಷಣಾತ್ಮಕ ಮನಸ್ಸು ಹೊಂದಿರಬೇಕು.
- ಮೂಲಭೂತ ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಕೌಶಲ್ಯಗಳ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಜ್ಞಾನ.

**7. CCE ಯ ಯಾವುದೇ 3 ಪಾತ್ರಗಳು ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.**

ಪರಿಹಾರ:

- ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಚಾರಣೆಗಳಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಿ ಮತ್ತು ವೆಬ್ ಚಾಟ್ ಮತ್ತು ಇಮೇಲ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ (ಧ್ವನಿ ಅಲ್ಲದ)
- ಜಟಿಲವಾದ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಚಾರಣೆಗಳು, ಸಮಸ್ಯೆಗಳು, ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸುವಂತಹ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು.
- ಉನ್ನತ ಗುಣಮಟ್ಟದ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ, ಸಾಧಿಸುವ ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಬಂಧಗಳ ಉನ್ನತ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು.

## ಸುಗಮಕಾರರಿಗೆ ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು



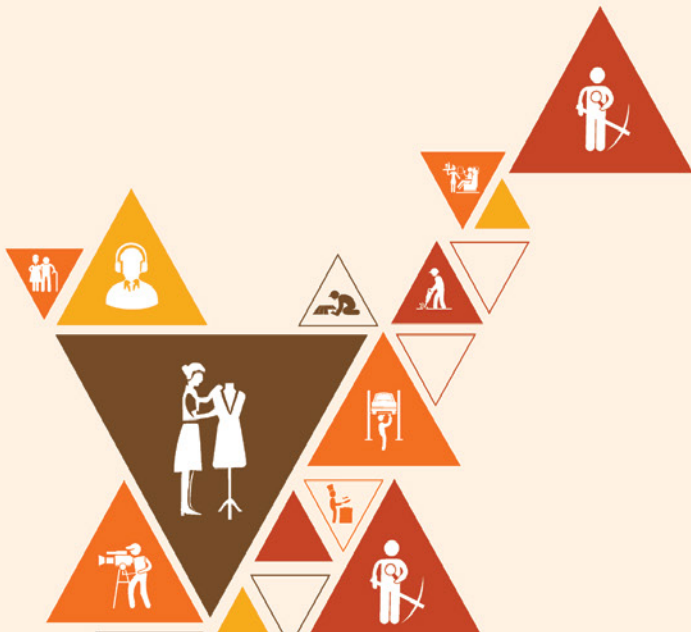
- ಕೋರ್ಸಿನಲ್ಲಿ ಕಲಿಸಿದ ಕೌಶಲಗಳನ್ನು ಸಮುದಾಯದಲ್ಲಿ ತಮ್ಮ ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಹೇಗೆ ಅನ್ವಯಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಿ.
- ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ವಸ್ತುಗಳ ಮೂಲಕ ಹೇಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡಬೇಕು ಮತ್ತು ಪ್ರತಿ ಅಭ್ಯಾಸದಲ್ಲಿ ಅವನು ಅಥವಾ ಅವಳು ಏನು ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಲು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ ಇದರಿಂದ ಅವರು ಭವಿಷ್ಯದ ಉದ್ಯೋಗದ ಪಾತ್ರದ ಕುರಿತು ತಮ್ಮ ಅನುಮಾನಗಳನ್ನು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ತೆರವುಗೊಳಿಸಬಹುದು.
- ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ ಮತ್ತು ಗೊಂದಲಮಯವಾಗಿರುವುದನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಿ.
- ಅದರ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಒಪ್ಪಾಕಾರಿಯಾಗಿ ಗುಂಪಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿ.
- ಕೋರ್ಸಿನಲ್ಲಿ ಕಲಿಸಿದ ಕೌಶಲಗಳನ್ನು ಸಮುದಾಯದಲ್ಲಿ ತಮ್ಮ ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಹೇಗೆ ಅನ್ವಯಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಿ.
- ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ಪ್ರಸ್ತಾಪಿಸಲಾದ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳು ಮತ್ತು ಸಮಸ್ಯೆಗಳಿಗೆ ಪುನಃ ಒತ್ತು ನೀಡಿ.
- ಅವರ ಭಾಗವಹಿಸುವಿಕೆಗಾಗಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳನ್ನು ಶ್ಲಾಘಿಸಿ.



## Transforming the skill landscape



## ಘಟಕ 2.2 - ಭಾಷಾ ಕೌಶಲಗಳು



## ಕಲಿಕೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಫಲಿತಾಂಶಗಳು



ಈ ತರಬೇತಿಯ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ನೀವು ಇದನ್ನು ಮಾಡಬಲ್ಲೀರಿ:

1. ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
2. ಡೇಟಾ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು ಎಂಬುದನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
3. CRM ಟೂಲ್ ಎಂದರೇನು ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
4. ಟೈಪಿಂಗ್ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
5. ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ವರ್ಣಮಾಲೆಯ ಅಕ್ಷರಗಳ ಮೂಲ ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಗುರುತಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
6. ಮೂಲ ಶಬ್ದಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿತ ಪದಗಳನ್ನು ನೆನಪಿಸಿಕೊಳ್ಳುವಿರಿ
7. ಮೂಲ ಸ್ವರ ಶಬ್ದಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
8. ಮೂಲ ಸ್ವರ ಶಬ್ದಗಳನ್ನು ನಿರರ್ಗಳವಾಗಿ ಮಾತನಾಡುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಕಂಡುಕೊಳ್ಳುವಿರಿ
9. ಭಿನ್ನ ಸ್ವರ ಶಬ್ದಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
10. ಭಿನ್ನ ಸ್ವರ ಶಬ್ದಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಉಚ್ಚರಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಕಂಡುಕೊಳ್ಳುವಿರಿ
11. b, c, d, f, g, h, j, k, i, m, n ವ್ಯಂಜನ ಶಬ್ದಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ ಮತ್ತು ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
12. ವ್ಯಂಜನ ಶಬ್ದಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಮಾನ್ಯ ವ್ಯಂಜನ ಮಿಶ್ರಣಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ ಮತ್ತು ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
13. ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಭಾಷೆಯ ವರ್ಣಮಾಲೆಯ ಅಕ್ಷರಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಉಚ್ಚರಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಪರೀಕ್ಷಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
14. ನೌಕಾಪಡೆಯ ಕರೆ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಮರುಪಡೆಯುವರು.
15. ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಭಾಷೆಯನ್ನು ಮಾತನಾಡುವ ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಗತ್ಯವನ್ನು ನಿರ್ಣಯಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
16. ತಟಸ್ಥ ಹಿಂದಿ ಭಾಷೆಯನ್ನು ಹೊಂದುವ ಅಗತ್ಯವನ್ನು ನಿರ್ಣಯಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
17. ತಟಸ್ಥ ಹಿಂದಿ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಹೇಗೆ ಮಾತನಾಡಬೇಕೆಂದು ನಿರ್ಧರಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
18. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವಾಗ ಸಾಮಾನ್ಯ ನುಡಿಗಟ್ಟುಗಳನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಬಳಸಿಕೊಳ್ಳುವಿರಿ
19. ನಿಮ್ಮ ಭಾಷಣದಲ್ಲಿ ಸಭ್ಯ ಅಭಿವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಮತ್ತು ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಳ್ಳುವಿರಿ
20. ರಾಜತಾಂತ್ರಿಕ ಭಾಷಣದೊಂದಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ಸನ್ನಿವೇಶಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು ಎಂಬುದನ್ನು ಕಂಡುಕೊಳ್ಳುವಿರಿ
21. ವಿಭಿನ್ನ ಸ್ವರಗಳ ನಡುವೆ ವ್ಯತ್ಯಾಸವನ್ನು ಗುರುತಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
22. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವಾಗ ಸೂಕ್ತವಾದ ನುಡಿಗಟ್ಟುಗಳು ಮತ್ತು ಟೋನ್‌ಗಳು ಬಳಸಿಕೊಳ್ಳುವಿರಿ

## ಘಟಕ 2.1: ಉದ್ಯಮ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಪರಿಕಲ್ಪನೆಗಳು

### ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳು ಇದನ್ನು ಮಾಡಬಲ್ಲರು:

1. ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಬಲ್ಲರು
2. ಡೇಟಾ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು ಎಂಬುದನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲರು
3. CRM ಟೂಲ್ ಎಂದರೇನು ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲರು
4. ಟೈಪಿಂಗ್ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಬಲ್ಲರು

### ಬಳಸಬೇಕಾದ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು

- ಕಪ್ಪು ಅಥವಾ ಬಿಳಿ ಬೋರ್ಡ್, ಚಾಕ್ ಪೀಸ್ ಅಥವಾ ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್ ಮಾರ್ಕರ್ ಪೆನ್ನುಗಳು, ಡಸ್ಟರ್‌ನಂತಹ ಲಭ್ಯವಿರುವ ವಸ್ತುಗಳು.
- LCD ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್ ಜೊತೆಗೆ ಪಿಸಿ ಅಥವಾ ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ.
- ಕರಪತ್ರಗಳ ಪ್ರತಿಗಳು.

### ಮಾಡಿ

- ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಮುಂದಿನ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಸ್ವಾಗತಿಸಿ.
- ಅಧಿವೇಶನವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ಅವರಿಗೆ ಹಿಂದಿನ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ಅನುಮಾನಗಳಿವೆಯೇ ಎಂದು ಕೇಳಿ.
- ಅವರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸಿ ಮತ್ತು ಅವರ ಅನುಮಾನಗಳನ್ನು ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ ನಿವಾರಿಸಿ.
- ಉದ್ಯಮದ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಪರಿಕಲ್ಪನೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಅವರು ಕಲಿಯಲಿರುವ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ.

### ಕೇಳಿ

- ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳಿಗೆ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮ ಮತ್ತು ಅದರ ರಚನೆಯ ಅವಲೋಕನವನ್ನು ನೀಡಿ
- ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ
- ಫೋನ್‌ನಲ್ಲಿ ಚರ್ಚಿಸಲು ಅಥವಾ ಗ್ರಾಹಕ ಮತ್ತು ಅಖಿಲ ನ ಕಾರ್ಯವನ್ನು ಆಡಲು ಅಭ್ಯರ್ಥಿಗಳನ್ನು ಗುಂಪುಗಳಲ್ಲಿ ಒಡೆಯುವಂತೆ ಮಾಡಿ
- ಉತ್ಕೃಷ್ಟ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಗಳ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ

## ತಿಳಿಸಿ



- ಗ್ರಾಹಕನು ತನ್ನ ಹಣವನ್ನು ಪ್ರಜ್ಞಾಪೂರ್ವಕವಾಗಿ ಖರ್ಚು ಮಾಡುವುದನ್ನು ಆರಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾನೆ. ಉತ್ಪನ್ನ ಮತ್ತು ಸೇವೆ ಯಾವಾಗಲೂ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸರಿಹೊಂದುವಂತೆ ಸಜ್ಜಾಗಬೇಕು.
- ದೋಷರಹಿತ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಸಾಲನ್ನು ಯಾರುಬೇಕಾದರೂ ಹೊಂದಬಹುದು ಆದರೆ ಪ್ರಭಾವಶಾಲಿ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನಲ್ಲ. ಇದು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಹೇಗೆ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅವರಿಗೆ ಹೇಗನಿಸುತ್ತದೆ ಎಂಬುದರ ಮೇಲೆ ಅವಲಂಬಿತವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಆದ್ದರಿಂದ ಅಂತಿಮವಾಗಿ ಇದು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಭವದ ಮೇಲೆ ನಿರ್ಧಾರವಾಗುತ್ತದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯು ವೃತ್ತಿಪರ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವಾಗಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ಖರೀದಿಸಲು ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಸೇವೆಯನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಕರೆ ಮಾಡಿದಾಗ, ಯಾವಾಗಲೂ ದೂರವಾಣಿ/ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಸಂಪರ್ಕಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಉತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು ಯಾವುದೇ ವ್ಯವಹಾರದ ಜೀವಾಳವಾಗಿದೆ. ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಹೊಂದುವ ಕಂಪನಿಗಳು ಮತ್ತು ವಿಫಲಗೊಳ್ಳುವ ಕಂಪನಿಗಳ ನಡುವೆ ವ್ಯತ್ಯಾಸವನ್ನು ಉಂಟುಮಾಡುವುದೇ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ.
- ಅಅಇ ಡೊಮೆಸ್ಟಿಕ್ ನಾನ್-ವಾಯ್ಸ್ ಆಗಿ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂಪರ್ಕ ಸಾಧಿಸುವ ಮೊದಲ ವ್ಯಕ್ತಿ ನೀವಾಗಿದ್ದೀರಿ. ಆದ್ದರಿಂದ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯು ನಿಮ್ಮಿಂದಲೇ ಪ್ರಾರಂಭವಾಗುತ್ತದೆ.

## ವಿವರಿಸಿ



- ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತವಾಗಿ
- CRM:
  - »» ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸ್ವಾಗತಿಸಿದರು
  - »» ವಿವರಗಳನ್ನು ನಮೂದಿಸಲಾಗಿದೆ
  - »» ತ್ವರಿತ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ನೀಡಿದರು
- ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು CCEಗಾಗಿ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ ಬಹಳ ಮುಖ್ಯ ಎಂದು ವಿವರಿಸಿ:
  - »» ತೃಪ್ತ ಗ್ರಾಹಕರು ಪುನಃ ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರಾಗುತ್ತಾರೆ
  - »» ಒಬ್ಬ ತೃಪ್ತ ಗ್ರಾಹಕರು ಅನೇಕ ಇತರ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಕರೆತರುತ್ತಾರೆ
  - »» ಕಂಪನಿಯ ಖ್ಯಾತಿಯು ಬೆಳೆಯುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನೀವೂ ಪ್ರಗತಿ ಹೊಂದುತ್ತೀರಿ
  - »» ಉತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯು ಪರೋಕ್ಷವಾಗಿ ನಿಮ್ಮ ಉತ್ತಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಪ್ರತಿಬಿಂಬಿಸುತ್ತದೆ
  - »» ನೀವು ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಹಿರಿಯರಿಂದ ಮೆಚ್ಚುಗೆಯನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತೀರಿ
- ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಗಾಗಿ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಕೆಲವು ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ನೀಡಿ:
  - »» ಚಾಟ್‌ಗೆ ತಕ್ಷಣ ಉತ್ತರಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಕಾಯುವಂತೆ ಮಾಡದಿರುವುದು.
  - »» ನೀವು ಭರವಸೆಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದ ಹೊರತು, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸುಳ್ಳು ಭರವಸೆಗಳನ್ನು ನೀಡಬೇಡಿ.
  - »» ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಕ್ರಮವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಿ.
  - »» ತಾಂತ್ರಿಕ ಪರಿಭಾಷೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಗೊಂದಲಗೊಳಿಸಬೇಡಿ.
  - »» ಪರಿಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಗ್ರಾಹಕರ ಬೂಟುಗಳಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮನ್ನು ಇರಿಸಿ.
  - »» ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರು ಹೆಚ್ಚಾಗಿ ಏನು ಬಯಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಕಂಪನಿಯು ಅತ್ಯುತ್ತಮವಾಗಿ ಏನು ಮಾಡುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಿ, ಅವರೊಡನೆ ಎಲ್ಲಿ ಸೇರುತ್ತವೆ ಎಂಬುದರ ಮೇಲೆ ಕೇಂದ್ರೀಕರಿಸಿ.
- ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರಿಸಿ.

## ಕೇಳಿ



- ಇಮೇಲ್ ಅನ್ನು ಹೇಗೆ ಫೇಮ್ ಮಾಡುವುದು?
- ಡೇಟಾ ಗೌಪ್ಯತೆ, ಮಾಹಿತಿ ಭದ್ರತೆ ಮತ್ತು ಕ್ಲೌಡ್ ಗೌಪ್ಯತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ.
- ಡೇಟಾ ಸುರಕ್ಷತೆಗಾಗಿ ಕ್ರಮಗಳು ಯಾವುವು?
- CRM ಪರಿಕರಗಳ ಕುರಿತು ಚರ್ಚಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಗುಂಪುಗಳಲ್ಲಿ ವಿರಾಮಗೊಳಿಸುವಂತೆ ಮಾಡಿ

## ತಿಳಿಸಿ



- ವಿಷಯವನ್ನು ಸೇರಿಸಲು ಮರೆಯದಿರಿ.
- ವಿಷಯವನ್ನು ಸೇರಿಸಲು ಮರೆಯದಿರಿ.
- ಪರಿಚಯ (ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ) ಮತ್ತು ಸಮಸ್ಯೆಯ ಉಲ್ಲೇಖ.
- ಟೀಕೆಗಳನ್ನು ಮುಕ್ತಾಯಿಸಿ ಮತ್ತು ಧನ್ಯವಾದಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸಿ.
- ದತ್ತಾಂಶವು ಯಾವುದೇ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಪ್ರಾಥಮಿಕ ಆಸ್ತಿಯಾಗಿದ್ದು, ಅದರ ಸುರಕ್ಷತೆಯು ಅತ್ಯಗತ್ಯವಾಗಿರುತ್ತದೆ.
- ಖಾತೆದಾರರನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಬೇರೆಯವರಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮತ್ತು ಹಣಕಾಸಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಬೇಡಿ.
- ಅನಧಿಕೃತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬರೆಯಲಾಗಿದ್ದರೂ ಅಥವಾ ಮಾತನಾಡಿದ್ದರೂ, ಯಾವುದೇ ಗ್ರಾಹಕರು, ಪ್ರತಿಸ್ಪರ್ಧಿ ಅಥವಾ ಇತರ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ, ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ಗ್ರಾಹಕರ ಮಾಹಿತಿ ಪುಟದ ಫೋಟೋಕಾಪಿ. ಒಬ್ಬ ಗ್ರಾಹಕರ ಬಗ್ಗೆ ಇನ್ನೊಬ್ಬರೊಂದಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಬೇಡಿ.
- ಯಾವುದೇ ಗೌಪ್ಯ ದತ್ತಾಂಶವನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಅಪರಾಧವಾಗಿದೆ. ತಪ್ಪಿತಸ್ಥರೆಂದು ಕಂಡುಬಂದರೆ, ಅಅಇ ಅನ್ನು ಅಪರಾಧಿ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಿ ಜೈಲು ಶಿಕ್ಷೆಗೆ ಒಳಪಡಿಸಬಹುದು.
- ಯಾವುದೇ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಮೆಮೊರಿ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳು, CD/ DVD/ Blue Rays Disc, ಬಾಹ್ಯ ಹಾರ್ಡ್‌ಡಿಸ್ಕ್, ಫ್ಲಾಪಿ ಡಿಸ್ಕ್, ಪೆನ್ ಡ್ರೈವ್, ಇತ್ಯಾದಿಗಳಂತಹ ಯಾವುದೇ ಶೇಖರಣಾ ಸಾಧನಗಳನ್ನು ತಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳಕ್ಕೆ ತರಲು ಅನುಮತಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
- ವೃತ್ತಿಪರ ಫೈರ್‌ವಾಲ್ ಸಿಸ್ಟಂಯು ಇಂಟರ್ನೆಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅನಧಿಕೃತ ಸೈಟ್‌ಗಳನ್ನು ಸರ್ಫ್ ಮಾಡಲು ಅಥವಾ ಪ್ರವೇಶಿಸಲು ಬಳಕೆದಾರರನ್ನು ನಿರ್ಬಂಧಿಸುತ್ತದೆ.
- ಗೌಪ್ಯತೆ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಪ್ರದೇಶದಲ್ಲಿ ಪ್ರವೇಶವನ್ನು ಫಿಂಗರ್ ಪ್ರಿಂಟ್ ಸಾಫ್ಟ್‌ವೇರ್‌ನಿಂದ ನಿರ್ಬಂಧಿಸಲಾಗಿದೆ.
- ಲಾಗಿನ್ ಐಡಿಗಳು ಮತ್ತು ಪಾಸ್‌ವರ್ಡ್ ರಕ್ಷಣೆಯ ಮೂಲಕ ನೆಟ್‌ವರ್ಕ್‌ಗೆ ಸೀಮಿತ ಪ್ರವೇಶವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.

## ವಿವರಿಸಿ



- ಗುರುತಿಸುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಪರಿಶೀಲನೆಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಿ
- ಇಮೇಲ್ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ಹೇಗೆ ಗುರುತಿಸುವುದು.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಟೈಪಿಂಗ್ ಕೌಶಲ್ಯವನ್ನು ಹೇಗೆ ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸುವುದು ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸಿ
- ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತವಾಗಿ ಮೂರು ಸಾಲುಗಳಲ್ಲಿ ವರ್ಣಮಾಲೆಯ ಕೀಳು ಬಗ್ಗೆ ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ
  - »» ಟ್ಯಾಬ್ - ಮೇಲಿನ ಸಾಲು
  - »» ಕ್ಯಾಪ್ಸ್ - ಮಧ್ಯಮ ಸಾಲು
  - »» ಕೊನೆಯ ಸಾಲಾದ ಶಿಪ್ಪು
  - »» ಸ್ಟೇಸ್ ಬಾರ್

## ಚಟುವಟಿಕೆ



ಉದ್ದೇಶ: ನೀವು ಏನು ಮಾಡಬಹುದು ಎಂಬುದನ್ನು ಜನರಿಗೆ ಹೇಳುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಲು ಮತ್ತು ನೀವು ಏನು ಮಾಡಬಾರದು ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸಲು.

ಗುರಿ: ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಇಲ್ಲ ಎಂದು ಹೇಳುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಸೃಜನಾತ್ಮಕವಾಗಿ ಯೋಚಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು.

ನಿರ್ದೇಶನಗಳು: ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ವೃತ್ತದಲ್ಲಿ ನಿಲ್ಲುವಂತೆ ಮಾಡಿ. ಅವರು ಇನ್ನೊಬ್ಬರನ್ನು ಕೇಳುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬರಿಗೂ ಹೇಳಿ

ನಿರ್ದೇಶನಗಳು: ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ವೃತ್ತವನ್ನು ಮಾಡಿ. ಅವನು ಅಥವಾ ಅವಳು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದ ಯಾವುದನ್ನಾದರೂ ಅವರು ತರಗತಿಯ ಇನ್ನೊಬ್ಬ ಸದಸ್ಯರನ್ನು ಕೇಳುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ. ಆ ವ್ಯಕ್ತಿ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಬೇಕು. ಆ ಸುತ್ತು ಮುಗಿದ ನಂತರ, ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುವವರು ಬೇರೆಯವರಲ್ಲಿ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಮಾಡುತ್ತಾರೆ. ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ನಾನು ಊಟಕ್ಕೆ ಲಸಾಂಜವನ್ನು ಹೊಂದಲು ಬಯಸುತ್ತೇನೆ. ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ನಂತರ ಪರ್ಯಾಯಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು. ಕೆಫೆಟೀರಿಯಾದಲ್ಲಿ ಹಲವಾರು ಪರ್ಯಾಯಗಳಿವೆ. ನಾನು ಮೆನುವಿನಲ್ಲಿ ಲಸಾಂಜವನ್ನು ನೋಡಿಲ್ಲವಾದರೂ, ಅವರು ಅದ್ಭುತವಾದ ಡಬಲ್ ಚೀಸ್ ಪಿಜ್ಜಾವನ್ನು ನೀಡುತ್ತಾರೆ. ವಿನಂತಿಗಳು ಹೆಚ್ಚು ವಿಲಕ್ಷಣವಾಗಿರುತ್ತವೆ, ಉತ್ತರಗಳು ಹೆಚ್ಚು ಕಾಲ್ಪನಿಕವಾಗಿರಬೇಕು. ವಿಶಿಷ್ಟವಾಗಿ, ಒಬ್ಬ ಅಥವಾ ಇಬ್ಬರು ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಇಡೀ ಗುಂಪನ್ನು ನಗುವಂತೆ ಪ್ರಚೋದಿಸುತ್ತಾರೆ.

ವಿವರಣೆ: ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಈ ಚಟುವಟಿಕೆಯಿಂದ ಕಲಿಯಬೇಕು, ಅವರು ಎಷ್ಟೇ ಹಾಸ್ಯಾಸ್ಪದವಾಗಿದ್ದರೂ ಯಾವುದೇ ವಿನಂತಿಗೆ ಪರಿಹಾರಗಳನ್ನು ಪ್ರಸ್ತಾಪಿಸಲು ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಕಂಡುಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ಅವರು ಹೊಂದಲು ಸಾಧ್ಯವಿಲ್ಲ ಎಂದು ಯಾರೂ ಹೇಳಲು ಬಯಸುವುದಿಲ್ಲ. ನೀವು ಶಿಫಾರಸುಗಳು ಮತ್ತು ಆಯ್ಕೆಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಿದರೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಹೆಚ್ಚು ಮೆಚ್ಚುಗೆಯನ್ನು ಅನುಭವಿಸುತ್ತಾರೆ. ಚಟುವಟಿಕೆಯು ಪೂರ್ಣಗೊಂಡಾಗ, ಗುಂಪಿನ ಸದಸ್ಯರು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಇಲ್ಲ ಎಂದು ಉತ್ತರಿಸುವ ವಿನಂತಿಗಳ ಪ್ರಕಾರಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಲು ಕೇಳುವ ಮೂಲಕ ನೀವು ಕಲಿಕೆಯ ಹಂತವನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸಬಹುದು. ನಂತರ, ಒದಗಿಸುವ ಭವಿಷ್ಯದ ಸಾಧ್ಯತೆಗಳನ್ನು ಗುಂಪು ಚರ್ಚಿಸಿ.

## ಅಭ್ಯಾಸ



### 1. ಉತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು ಯಾವುವು?

ಪರಿಹಾರ: ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು

- »» ಜ್ಞಾನವಂತರಾಗಿರಿ
- »» ಸ್ನೇಹಪರರಾಗಿರಿ
- »» ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಮಾಹಿತಿ ನೀಡಿ
- »» ಮಾರಾಟ ಸಲಹೆಗಾರರಾಗಿರಿ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟಗಾರರಲ್ಲ
- »» ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸಿ
- »» ಕಂಪನಿಗೆ ಒಳ್ಳೆಯ ಹೆಸರನ್ನು ತಂದುಕೊಡಿ
- »» ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ ನೀಡಿ.

### 2. ಉತ್ತಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಪ್ರಯೋಜನಗಳೇನು: (ಒಂದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಉತ್ತರಗಳು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತವೆ)

ಪರಿಹಾರ:

- ಎ) ಹಣವನ್ನು ಉಳಿಸುತ್ತದೆ
- ಬಿ) ದೀರ್ಘಕಾಲೀನ ಪ್ರಭಾವ ಬೀರುತ್ತದೆ
- ಸಿ) ಹೊಸ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಆಕರ್ಷಿಸುತ್ತದೆ
- ಡಿ) ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ತೃಪ್ತಿಪಡಿಸುತ್ತದೆ

### 3. CRM ಆಗಿ ನೀವು ಯಾವಾಗಲೂ ಮಾಡಬೇಕು: (ಒಂದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಉತ್ತರಗಳು ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತವೆ)

- ಎ) ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವಾದ ಮಾಡಿ
- ಬಿ) ತ್ವರಿತ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿ
- ಸಿ) ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಅಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಿ
- ಡಿ) ಗ್ರಾಹಕರು ತೃಪ್ತರಾಗಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ

4. ಗ್ರಾಹಕರೊಬ್ಬರು ಹೀಗೆ ಬರೆಯುತ್ತಾರೆ, “ನನ್ನ ಲ್ಯಾಪ್ಟಾಪ್‌ನ EMI ಗಾಗಿ ಹತ್ತಿರದ ಪಾವತಿ ಕೇಂದ್ರವನ್ನು ಪತ್ತೆಹಚ್ಚಲು ನಾನು ನಿಮ್ಮ ಸಹಾಯವನ್ನು ಬಯಸುತ್ತೇನೆ.” ನಿಮ್ಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಹೀಗಿರುತ್ತದೆ:

- “ನಮ್ಮ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ಗೆ ಹೋಗಿ ಮತ್ತು ನೀವು ಎಲ್ಲಾ ವಿವರಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತೀರಿ.”
- “ನಾನು ಕಾರ್ಯನಿರತನಾಗಿದ್ದೇನೆ ಮತ್ತು ಸಮಯವಿಲ್ಲ.”
- “ಕರೆ ಮಾಡಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ಧನ್ಯವಾದಗಳು, ನಿಮ್ಮ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿರುವ ಹತ್ತಿರದ ಪಾವತಿ ಕೇಂದ್ರದೊಂದಿಗೆ ನಾನು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತೇನೆ.”
- “ನಾನು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆಯೇ ಎಂದು ನನಗೆ ಖಚಿತವಿಲ್ಲ.”

5. “ನಾನು ಡಿವಿಡಿ ಪ್ಲೇಯರ್ ಅನ್ನು ಖರೀದಿಸಲು ಬಯಸುತ್ತೇನೆ” ಎಂದು ಹೇಳಲು ಗ್ರಾಹಕರು ಬರೆಯುತ್ತಾರೆ. ನಿಮ್ಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಹೀಗಿರುತ್ತದೆ:

- “ಖಂಡಿತ ಸರ್, ನೀವು ಯಾವ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಹುಡುಕುತ್ತಿದ್ದೀರಿ ಎಂದು ನನಗೆ ಹೇಳಬಲ್ಲೀರಾ?”
- “ಹಲವು ಡಿವಿಡಿ ಪ್ಲೇಯರ್‌ಗಳಿವೆ. ನಿಮಗೆ ಯಾವುದು ಬೇಕು?”
- “ಮೊದಲು ನಿಮ್ಮ ಬಜೆಟ್ ಅನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಿ, ನೀವು ಯಾವ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಖರೀದಿಸಲು ಬಯಸುತ್ತೀರಿ, ಯಾವ ಬ್ರಾಂಡ್, ಇತ್ಯಾದಿ.”
- “ನಾವು ಡಿವಿಡಿ ಪ್ಲೇಯರ್‌ಗಳನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ. ಬೇರೆ ಕಡೆ ನೋಡು.”

6. ಗ್ರಾಹಕರು ಹೀಗೆ ಬರೆಯುತ್ತಾರೆ, “ನನ್ನ ಲ್ಯಾಪ್ಟಾಪ್‌ನಿಂದ ನಾನು ನಿಜವಾಗಿಯೂ ನಿರಾಶೆಗೊಂಡಿದ್ದೇನೆ, ಅದು ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತವಾಗಿ ಸ್ಥಗಿತಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ!” ನಿಮ್ಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಹೀಗಿರುತ್ತದೆ:

- “ನೀವು ಸೆಟ್ಟಿಂಗ್‌ಗಳನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸಿರಬೇಕು. ಇದು ನಿಮ್ಮ ತಪ್ಪು.”
- “ಇದು ಹೇಗೆ ಸಾಧ್ಯ, ಲ್ಯಾಪ್ಟಾಪ್ ಅನ್ನು ಅದರ ಮೇಲೆ ಹೇಗೆ ಸ್ಥಗಿತಗೊಳಿಸಬಹುದು?”
- “ನೀವು ಸ್ವಿಚ್ ಆಫ್ ಬಟನ್ ಅನ್ನು ತಪ್ಪಾಗಿ ಒತ್ತಿದಿರಬೇಕು.”
- “ಮೇಡಂ ನಿಮಗೆ ಉಂಟಾದ ಅನಾನುಕೂಲತೆಗಾಗಿ ನಾನು ಕ್ಷಮೆಯಾಚಿಸುತ್ತೇನೆ, ನಿಮ್ಮ ಲ್ಯಾಪ್ಟಾಪ್ ಅನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ತಂತ್ರಜ್ಞರನ್ನು ನಾನು ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮಾಡುತ್ತೇನೆ.”

7. ಡೇಟಾ ಸುರಕ್ಷತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಏಕೆ ಮುಖ್ಯ?

ಪರಿಹಾರ: CCE ಆಗಿ, ನೀವು ಎಲ್ಲಾ ಮಾಹಿತಿ ಭದ್ರತಾ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವುದು ನಿರ್ಣಾಯಕವಾಗಿದೆ. ಅನಧಿಕೃತ ಪ್ರವೇಶ, ಬಳಕೆ, ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆ, ಅಡಚಣೆ, ಬದಲಾವಣೆ, ತಪಾಸಣೆ, ರೆಕಾರ್ಡಿಂಗ್ ಅಥವಾ ವಿನಾಶದಿಂದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ರಕ್ಷಿಸುವ ಅಭ್ಯಾಸವನ್ನು ಮಾಹಿತಿ ಭದ್ರತೆ ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಡೇಟಾವು ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್, ಭೌತಿಕ ಅಥವಾ ಎರಡೂ ಆಗಿರಬಹುದು.

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

8. ಡೇಟಾ ಸುರಕ್ಷತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಂಸ್ಥೆಯು ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ಕೆಲವು ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ

ಪರಿಹಾರ: ಡೇಟಾ ಭದ್ರತಾ ಕ್ರಮಗಳು

- »» ಮೆಮೊರಿ ಕಾರ್ಡ್‌ಗಳು, CD/ DVD/ Blue Rays Disc, ಬಾಹ್ಯ ಹಾರ್ಡ್ ಡಿಸ್ಕ್, ಫ್ಲಾಪಿ ಡಿಸ್ಕ್, ಪೆನ್ ಡ್ರೈವ್, ಇತ್ಯಾದಿಗಳಂತಹ ಯಾವುದೇ ಶೇಖರಣಾ ಸಾಧನಗಳನ್ನು ತಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳಕ್ಕೆ ಬಳಸಲು ಅನುಮತಿಸಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.
- »» ಯಾವುದೇ ಸ್ಟೋರೇಜ್ ಸಾಧನಗಳನ್ನು ಯಾವುದೇ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಒಳಗೆ ಅಥವಾ ಹೊರಗೆ ಸಾಗಿಸಿಲ್ಲ ಎಂದು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಸೆಕ್ಯೂರಿಟಿ ಗಾರ್ಡ್‌ಗಳು ಉದ್ಯೋಗಿಗಳನ್ನು ಪ್ರವೇಶ ಮತ್ತು ನಿರ್ಗಮನ ಸ್ಥಳಗಳಲ್ಲಿ ಪರೀಕ್ಷಿಸುತ್ತಾರೆ.
- »» ವೃತ್ತಿಪರ ಫೈರ್‌ವಾಲ್ ಸಿಸ್ಟಂಯು ಇಂಟರ್ನೆಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅನಧಿಕೃತ ಸೈಟ್‌ಗಳನ್ನು ಸರ್ಫ್ ಮಾಡಲು ಅಥವಾ ಪ್ರವೇಶಿಸಲು ಬಳಕೆದಾರರನ್ನು ನಿರ್ಬಂಧಿಸುತ್ತದೆ.
- »» ಫೈರ್‌ವಾಲ್ ಕಂಪನಿಯೊಳಗಿನ ಎಲ್ಲಾ ಬಳಕೆದಾರರ ಹಕ್ಕುಗಳನ್ನು ನಿರ್ಬಂಧಿಸುತ್ತದೆ.
- »» ವೃತ್ತಿಪರ ಫೈರ್‌ವಾಲ್ ಸಿಸ್ಟಂಯು ಇಂಟರ್ನೆಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅನಧಿಕೃತ ಸೈಟ್‌ಗಳನ್ನು ಸರ್ಫ್ ಮಾಡಲು ಅಥವಾ ಪ್ರವೇಶಿಸಲು ಬಳಕೆದಾರರನ್ನು ನಿರ್ಬಂಧಿಸುತ್ತದೆ.
- »» ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ಪ್ರದೇಶದಲ್ಲಿ ಗೌಪ್ಯತಾ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಫಿಂಗರ್ ಪ್ರಿಂಟ್ ಸಾಫ್ಟ್‌ವೇರ್‌ನಿಂದ ಪ್ರವೇಶವನ್ನು ನಿರ್ಬಂಧಿಸಲಾಗಿದೆ.
- »» ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ನ ಸರ್ವರ್ ಅನ್ನು ಸಹ ರಕ್ಷಿಸಲಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಅವರು ಅನಧಿಕೃತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಳಸುವುದಿಲ್ಲ ಅಥವಾ ಪ್ರವೇಶಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಅಥವಾ ಪಡೆಯಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು CCE ಗೆ ಇದು ನಿರ್ಣಾಯಕವಾಗಿದೆ

- »» ಲಾಗಿನ್ IDಗಳು ಮತ್ತು ಪಾಸ್‌ವರ್ಡ್ ರಕ್ಷಣೆಯ ಮೂಲಕ ನೆಟ್‌ವರ್ಕ್ ಸೀಮಿತ ಪ್ರವೇಶವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ
- »» ಪಾಸ್‌ವರ್ಡ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರವೇಶ ನಿಯಂತ್ರಣಗಳನ್ನು ಅಧಿಕೃತ ಆಂತರಿಕ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಉತ್ತಮವಾಗಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾಗಿದೆ.

#### 9. CRM ಉಪಕರಣ ಎಂದರೇನು?

ಪರಿಹಾರ: ಇದು ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್‌ನಿಂದ ಮಾರಾಟದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರ ಬೆಂಬಲದವರೆಗೆ ನಿಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ಇಲಾಖೆಗಳನ್ನು ಸಂಯೋಜಿಸುವ ವೇದಿಕೆಯಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು, ಕ್ರಮಗಳು ಮತ್ತು ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಗಳನ್ನು ಒಂದು ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಸಂಘಟಿಸುತ್ತದೆ.

ನಿಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ನೀವು ಸಂಗ್ರಹಿಸಬಹುದು, ಕರೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಬಹುದು, ಇಮೇಲ್‌ಗಳನ್ನು ಕಳುಹಿಸಬಹುದು, ವರದಿಗಳನ್ನು ರಚಿಸಬಹುದು, ಅಪಾಯಿಂಟ್‌ಮೆಂಟ್‌ಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಬಹುದು, ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳನ್ನು ಸೇರಿಸಬಹುದು, ನಿಮ್ಮ ವೈಬ್‌ಲೈನ್ ಅನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಇತ್ತೀಚಿನ ಇಮೇಲ್ ಅನ್ನು ಯಾರು ತೆರೆದಿದ್ದಾರೆ ಎಂಬುದನ್ನು CRM ಸಿಸ್ಟಮ್‌ನಿಂದ ಹೊರಬರದೆಯೇ ಕಂಡುಹಿಡಿಯಬಹುದು.

#### 10. CRM ಉಪಕರಣವನ್ನು ಬಳಸಬಹುದಾದ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.

ಪರಿಹಾರ:

- »» ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನಿಖರವಾಗಿ ನವೀಕರಿಸಿ - ಉದಾ. ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರು ಅಥವಾ ಪ್ರಶ್ನೆಯ ಬಗ್ಗೆ.
- »» ಸಂಪೂರ್ಣ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನವೀಕರಿಸಿ - ದಿನಾಂಕಗಳು, ನಿಖರವಾದ ವಿನಂತಿಗಳು, ದೂರುಗಳು, ಪಿಚ್ ಮಾಡಿದ ಉತ್ಪನ್ನ,
- »» ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ.
- »» ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ನವೀಕರಿಸಿ - ಉದಾ. ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಯೋಜನೆಯಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆ ಇತ್ಯಾದಿ.
- »» ನೀವು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಉಳಿಸಿ ಮತ್ತು ಸಲ್ಲಿಸುತ್ತೀರಿ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
- »» ಮಾಹಿತಿ ಹಳೆಯದಾಗಿದೆಯೇ ಎಂಬುದನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗ ಅದನ್ನು ನವೀಕರಿಸುವುದು.
- »» ಕಾಣೆಯಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು ಮತ್ತು ನೀವು ಯಾವುದಾದರೂ ಮಾಹಿತಿ ಖಾಲಿಯಾಗಿ ಕಂಡುಬಂದಲ್ಲಿ ಅದನ್ನು ನವೀಕರಿಸುವುದು.

### ಸುಗಮಕಾರರಿಗೆ ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು



- ಕೋರ್ಸ್‌ನಲ್ಲಿ ಕಲಿಸಿದ ಕೌಶಲಗಳನ್ನು ಸಮುದಾಯದಲ್ಲಿ ತಮ್ಮ ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಹೇಗೆ ಅನ್ವಯಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಿ.
- ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ವಸ್ತುಗಳ ಮೂಲಕ ಹೇಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡಬೇಕು ಮತ್ತು ಪ್ರತಿ ಅಭ್ಯಾಸದಲ್ಲಿ ಅವನು ಅಥವಾ ಅವಳು ಏನು ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಲು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ ಇದರಿಂದ ಅವರು ಭವಿಷ್ಯದ ಉದ್ಯೋಗದ ಪಾತ್ರದ ಕುರಿತು ತಮ್ಮ ಅನುಮಾನಗಳನ್ನು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ತೆರವುಗೊಳಿಸಬಹುದು.
- ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ ಮತ್ತು ಗೊಂದಲಮಯವಾಗಿರುವುದನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಿ.
- ಅದರ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಒಟ್ಟಾರೆಯಾಗಿ ಗುಂಪಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿ.
- ಕೋರ್ಸ್‌ನಲ್ಲಿ ಕಲಿಸಿದ ಕೌಶಲಗಳನ್ನು ಸಮುದಾಯದಲ್ಲಿ ತಮ್ಮ ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಹೇಗೆ ಅನ್ವಯಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಿ.
- ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ಪ್ರಸ್ತಾಪಿಸಲಾದ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳು ಮತ್ತು ಸಮಸ್ಯೆಗಳಿಗೆ ಪುನಃ ಒತ್ತು ನೀಡಿ.
- ಅವರ ಭಾಗವಹಿಸುವಿಕೆಗಾಗಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳನ್ನು ಶ್ಲಾಘಿಸಿ.

## ಘಟಕ 2.2: ಭಾಷಾ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು

### ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳು ಇದನ್ನು ಮಾಡಬಲ್ಲರು:

1. ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ವರ್ಣಮಾಲೆಯ ಅಕ್ಷರಗಳ ಮೂಲ ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಗುರುತಿಸುವರು
2. ಮೂಲ ಶಬ್ದಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿತ ಪದಗಳನ್ನು ನೆನಪಿಸಿಕೊಳ್ಳುವರು
3. ಮೂಲ ಸ್ವರ ಶಬ್ದಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವರು
4. ಮೂಲ ಸ್ವರ ಶಬ್ದಗಳನ್ನು ನಿರರ್ಗಳವಾಗಿ ಮಾತನಾಡುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಕಂಡುಕೊಳ್ಳುವರು
5. ಭಿನ್ನ ಸ್ವರ ಶಬ್ದಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವರು
6. ಭಿನ್ನ ಸ್ವರ ಶಬ್ದಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಉಚ್ಚರಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಕಂಡುಕೊಳ್ಳುವರು
7. b, c, d, f, g, h, j, k, i, m, n ವ್ಯಂಜನ ಶಬ್ದಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ ಮತ್ತು ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸುವರು
8. ವ್ಯಂಜನ ಶಬ್ದಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಮಾನ್ಯ ವ್ಯಂಜನ ಮಿಶ್ರಣಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ ಮತ್ತು ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸುವರು
9. ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಭಾಷೆಯ ವರ್ಣಮಾಲೆಯ ಅಕ್ಷರಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಉಚ್ಚರಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಪರೀಕ್ಷಿಸುವರು
10. ನೌಕಾಪಡೆಯ ಕರೆ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಮರುಪಡೆಯುವರು
11. ತಟಸ್ಥ ಹಿಂದಿ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಹೇಗೆ ಮಾತನಾಡಬೇಕೆಂದು ನಿರ್ಧರಿಸುವರು
12. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವಾಗ ಸಾಮಾನ್ಯ ಪದಗುಚ್ಛಗಳನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಹೇಗೆ ಬಳಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸುವರು
13. ನಿಮ್ಮ ಭಾಷಣದಲ್ಲಿ ಸಭ್ಯ ಅಭಿವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಮತ್ತು ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಹೇಗೆ ಬಳಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸುವರು
14. ರಾಜತಾಂತ್ರಿಕ ಭಾಷಣದೊಂದಿಗೆ ವಿಭಿನ್ನ ಸನ್ನಿವೇಶಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು ಎಂಬುದನ್ನು ಕಂಡುಕೊಳ್ಳುವರು
15. ವಿಭಿನ್ನ ಟೋನ್‌ಗಳು ನಡುವೆ ವ್ಯತ್ಯಾಸವನ್ನು ಗುರುತಿಸುವರು
16. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವಾಗ ಸೂಕ್ತವಾದ ನುಡಿಗಟ್ಟುಗಳು ಮತ್ತು ಸ್ವರಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಬಳಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸುವರು

### ಬಳಸಬೇಕಾದ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು

- ಕಪ್ಪು ಅಥವಾ ಬಿಳಿ ಬೋರ್ಡ್, ಚಾಕ್ ಪೀಸ್ ಅಥವಾ ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್ ಮಾರ್ಕರ್ ಪೆನ್ನುಗಳು, ಡಸ್ಟರ್‌ನಂತಹ ಲಭ್ಯವಿರುವ ವಸ್ತುಗಳು.
- LCD ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್ ಜೊತೆಗೆ ಪಿಸಿ ಅಥವಾ ಫ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ.
- ಕರಪತ್ರಗಳ ಪ್ರತಿಗಳು.

## ಮಾಡಿ



- ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಮುಂದಿನ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಸ್ವಾಗತಿಸಿ.
- ಅಧಿವೇಶನವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ಅವರಿಗೆ ಹಿಂದಿನ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ಅನುಮಾನಗಳಿವೆಯೇ ಎಂದು ಕೇಳಿ.
- ಅವರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸಿ ಮತ್ತು ಅವರ ಅನುಮಾನಗಳನ್ನು ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ ನಿವಾರಿಸಿ.
- ಅವರು ಭಾಷಾ ಕೌಶಲ್ಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಕಲಿಯಲಿರುವ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ.

## ಕೇಳಿ



- ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ವರ್ಣಮಾಲೆಯಲ್ಲಿನ ಶಬ್ದಗಳ ಅವಲೋಕನವನ್ನು ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳಿಗೆ ನೀಡಿ
- ಸಂವಾದವನ್ನು ಹೊಂದಲು ಮತ್ತು ಫೋನೆಟಿಕ್ ಸಂವಾದವನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಗುಂಪುಗಳಲ್ಲಿ ಒಡೆಯುವಂತೆ ಮಾಡಿ
- ಸಣ್ಣ ಸ್ವರ ಶಬ್ದಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಮಾಡಿ
- ದೀರ್ಘ ಸ್ವರ ಶಬ್ದಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಮಾಡಿ
- ಸ್ವರಗಳ ರೂಪಾಂತರಗಳು ಯಾವುವು?

## ತಿಳಿಸಿ



- ಸ್ವರ ಶಬ್ದಗಳನ್ನು ತೆರೆದ ಗಾಯನದ ಮೂಲಕ ಉಚ್ಚರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಒಂದು ಪದದಲ್ಲಿ ಒಂದೇ ಒಂದು ಸ್ವರ ಇದ್ದರೆ, ಅದು ಹೃಸ್ವ ಸ್ವರ ಧ್ವನಿಯಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಹೃಸ್ವ ಸ್ವರ ಧ್ವನಿಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಕೆಲವು ಪದಗಳೆಂದರೆ ಕ್ಯಾಟ್, ಬೆಡ್, ಡಾಗ್, ಪೆನ್, ಟೆನ್, ಬಸ್, ಸನ್ ಇತ್ಯಾದಿ.
- ಒಂದು ಪದದಲ್ಲಿ ಎರಡು ಸ್ವರಗಳಿದ್ದರೆ, ಮೊದಲನೆಯದು ದೀರ್ಘ ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಉಂಟುಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಎರಡನೆಯದು ಹೃಸ್ವ ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಉಂಟುಮಾಡುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಹೃಸ್ವವೆಂಬಂತೆ ಧ್ವನಿಸುತ್ತದೆ, ಉದಾಹರಣೆಗೆ: ಸ್ನೇಲ್, ರೈಲ್ವೆ, ಇಲೆಕ್ಟ್ರಿಸಿಟಿ, ಈಟ್, ಟೂತ್‌ಬ್ರಷ್, ಪಿಲ್ಲಾ, ಐ, ಯು ಇತ್ಯಾದಿ.
- ಕೆಲವು ಪದಗಳಲ್ಲಿ, ಎರಡು ಒಂದೇ ಅಥವಾ ವಿಭಿನ್ನ ಸ್ವರಗಳು ಒಂದರ ನಂತರ ಒಂದರಂತೆ ತಕ್ಷಣವೇ ಕಾಣಿಸಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ಅಂತಹ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಅವುಗಳ ಉಚ್ಚಾರಣೆ ಬದಲಾಗುತ್ತದೆ. ಹಾಗೆ ಉಂಟಾಗುವುದನ್ನು ಸ್ವರ ರೂಪಾಂತರಗಳು ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ. BPO ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿ ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಬಳಸುವ ಕೆಲವು ಪದಗಳೆಂದರೆ: ಗುಡ್, ಆಪ್ಪರ್‌ನೂನ್, ಅಕೌಂಟ್, ಸ್ಪಾಯಿಲ್ಡ್, ಅಲೌ, ಡೆಸ್ಪಾಯ್ ಇತ್ಯಾದಿ.

## ವಿವರಿಸಿ



- ಸ್ವರ ವ್ಯಂಜನದ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ವಿವರಿಸಿ.
- ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ವರ್ಣಮಾಲೆಯಲ್ಲಿ ಯಾವ ಶಬ್ದಗಳಿವೆ ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸಿ
- ವ್ಯಂಜನ ಶಬ್ದಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಯಾವ ಪದಗಳನ್ನು BPOನಲ್ಲಿ ಬಳಸಲಾಗುತ್ತದೆ?
- ಸಾಮಾನ್ಯ ವ್ಯಂಜನ ಮಿಶ್ರಣಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು ಹೇಗೆ?

## ಕೇಳಿ



- ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ವರ್ಣಮಾಲೆಯ ಅಕ್ಷರಗಳ ಉಚ್ಚಾರಣೆಯನ್ನು ಹೇಗೆ ಮಾಡುವುದು
- ನೌಕಾಪಡೆಯ ಕರೆ ಪಟ್ಟಿ ಎಂದರೇನು?
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಗುಂಪುಗಳಲ್ಲಿ ವಿರಾಮಗೊಳಿಸುವಂತೆ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ಅಖಿಲ ಬಂಟಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಾದ ಶ್ರೀಮತಿ ಗೋಶ್ ಅವರ ಕಾರ್ಯವನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ.

## ತಿಳಿಸಿ



- ಉಚ್ಚಾರಣೆಯು ಭಾಷಾ ಧ್ವನಿ ನಿರೂಪಕ ಅಧ್ಯಯನದ ಒಂದು ಭಾಗವಾಗಿದೆ. ಅಭಿವ್ಯಕ್ತಿ ಎಂದರೆ ಮಾತನಾಡುವಾಗ ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಉತ್ಪಾದಿಸಲು ನಾವು ಬಳಸುವ ಬಾಯಿಯ ಎಲ್ಲಾ ಭಾಗಗಳ ಕ್ರಿಯೆಗಳು ಮತ್ತು ಚಲನೆಗಳು. ಇವುಗಳಲ್ಲಿ ನಾಲಿಗೆ, ತುಟಿಗಳು, ಹಲ್ಲುಗಳು, ಬಾಯಿಯ ಮೇಲ್ಭಾಗ ಮತ್ತು ಗಂಟಲು ಸೇರಿವೆ.
- ನೇವಿ ಕಾಲ್ ಲಿಸ್ಟ್ ಎಂಬುದು ನೇವಿ ಅಭಿವ್ಯಕ್ತಿಪಡಿಸಿದ ಪದಗಳ ವಿಶೇಷ ಪಟ್ಟಿಯಾಗಿದೆ. ದೂರವಾಣಿ/ ವೈರ್‌ಲೆಸ್ ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿರುವ ಇತರ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಕಷ್ಟವಾಗುವ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ಇದನ್ನು ಅಭಿವ್ಯಕ್ತಿಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ.

|                |                        |                    |
|----------------|------------------------|--------------------|
| A ಅಂದರೆ ಆಲ್ಫಾ  | J ಅಂದರೆ ಜುಲಿಯೆಟ್       | S ಅಂದರೆ ಸಿಯೆರಾ     |
| B ಅಂದರೆ ಬ್ರಾವೋ | K ಅಂದರೆ ಕಿಲೋ           | T ಅಂದರೆ ಟ್ಯಾಂಗೋ    |
| C ಅಂದರೆ ಚಾರ್ಲಿ | L ಅಂದರೆ ಲಿಮಾ           | U ಅಂದರೆ ಯುನಿಫಾರ್ಮ್ |
| D ಅಂದರೆ ಡೆಲ್ಟಾ | M ಅಂದರೆ ಮೈಕ್           | V ಅಂದರೆ ವಿಕ್ಟರ್    |
| E ಅಂದರೆ ಎಕೋ    | N ಅಂದರೆ ನವೆಂಬರ್        | W ಅಂದರೆ ವಿಸ್ಕಿ     |
| F ಅಂದರೆ ಫಾಕ್ಸ್ | O ಅಂದರೆ ಆಸ್ಕರ್         | X ಅಂದರೆ ಎಕ್ಸ್-ರೇ   |
| G ಅಂದರೆ ಗಾಲ್ಫ್ | P ಅಂದರೆ ಪಾಪಾ           | Y ಅಂದರೆ ಯಾಂಕೀ      |
| H ಅಂದರೆ ಹೋಟೆಲ್ | Q ಅಂದರೆ ಕ್ವಿಬ್‌ಕ್+ಅ582 | Z ಅಂದರೆ ಜುಲಿ       |
| I ಅಂದರೆ ಭಾರತ   | R ಅಂದರೆ ರೋಮಿಯೋ         |                    |

## ವಿವರಿಸಿ



- 'A', 'An' ಮತ್ತು 'The' ನ ಸರಿಯಾದ ಬಳಕೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಿ
- 'ನಾನು', 'ನೀನು' ಮತ್ತು 'ಅವನು/ಅವಳು/ಅವರು' ಸರಿಯಾದ ಬಳಕೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಿ
- ಮಾತನಾಡುವಾಗ ನಾವು ಮಾಡುವ ಸಾಮಾನ್ಯ ತಪ್ಪುಗಳು ಯಾವುವು?

## ಕೇಳಿ



- ಮೂಲ ಪರಿಹಾರಗಳಿಂದ ಬಂಟಿ ಅವರ ಅಭಿನಯವನ್ನು ಆಡಲು ಗುಂಪುಗಳಲ್ಲಿ ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ವಿರಾಮಗೊಳಿಸಿ ಮತ್ತು ಶ್ರೀಮತಿ ಗೋಶ್ ಬಂಟಿ ಅವರು ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಮಾತನಾಡುವ ಕುರಿತು ಕೆಲವು ಒಳಹರಿವುಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ್ದಾರೆ ಮತ್ತು ಮಾರ್ಗದರ್ಶನವನ್ನು ಸರಿಪಡಿಸಿದ್ದಾರೆ
- ಉಚ್ಚಾರಾಂಶಗಳು ಯಾವುವು?
- ಪದದ ಒತ್ತಡಕ್ಕೆ ನಿಯಮಗಳು ಯಾವುವು?
- ಒಂದು ಭಾಷೆಯ ಅಗತ್ಯವನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ವಿವಿಧ ಭಾಷೆ ಮಾತನಾಡುವ CSR ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಆಡಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಗುಂಪುಗಳಲ್ಲಿ ಒಡೆಯುವಂತೆ ಮಾಡಿ.

### ತಿಳಿಸಿ



- ಇಂಗ್ಲಿಷ್‌ನಲ್ಲಿ, ನಾವು ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಅಕ್ಷರವನ್ನು ಒಂದೇ ರೀತಿ ಜೋರಾಗಿ ಅಥವಾ ಗಟ್ಟಿಯಾಗಿ ಹೇಳುವುದಿಲ್ಲ. ಒಂದೇ ಮಾತಿನಲ್ಲಿ ಹೇಳುವುದಾದರೆ, ನಾವು ಒಂದು ಅಕ್ಷರಕ್ಕೆ ಒತ್ತು ನೀಡುತ್ತೇವೆ. ನಾವು ಒಂದು ಅಕ್ಷರವನ್ನು ಬಹಳ ಜೋರಾಗಿ ಹೇಳುತ್ತೇವೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಎಲ್ಲಾ ಅಕ್ಷರಗಳನ್ನು ತುಂಬಾ ಸದ್ದಿಲ್ಲದೆ ಹೇಳುತ್ತೇವೆ.
- ಇಂಗ್ಲಿಷ್‌ನಲ್ಲಿ, ಪದ ಒತ್ತಡವು ಐಚ್ಛಿಕವಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ; ಇದು ಭಾಷೆಯ ಅವಿಭಾಜ್ಯ ಲಕ್ಷಣವಾಗಿದೆ. ನೀವು ಪದವನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಕೇಳದಿದ್ದರೆ, ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ಒತ್ತಡದ ಸ್ಥಳದಿಂದಾಗಿ ನೀವು ಅದನ್ನು ಇನ್ನೂ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು.
- ನೀವು ಹೊಸ ಪದವನ್ನು ಕಲಿಯುವಾಗ, ನೀವು ಅದರ ಒತ್ತಡದ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಸಹ ಕಲಿಯಬೇಕು. ನೀವು ಶಬ್ದಕೋಶ ಪುಸ್ತಕವನ್ನು ಇಟ್ಟುಕೊಂಡರೆ, ಯಾವ ಉಚ್ಚಾರಾಂಶವನ್ನು ಒತ್ತಿಹೇಳುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ತೋರಿಸಲು ಟಿಪ್ಪಣಿ ಮಾಡಿ.

### ವಿವರಿಸಿ



- ತಟಸ್ಥ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಹೇಗೆ ಮಾತನಾಡಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸಿ?
- ಭಾಷೆಯಲ್ಲದ ಭಾಷೆಯನ್ನು ಹೇಗೆ ಪಡೆಯುವುದು?
- ಕೆಲವು ಸಾಮಾನ್ಯ ನುಡಿಗಟ್ಟುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾತನಾಡಿ
- ಪೀರ್ ಸೂಕ್ಷ್ಮತೆಯ ಸನ್ನಿವೇಶವನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.

### ತಿಳಿಸಿ



1. ಕೆಲವು ಸಾಮಾನ್ಯ ಸನ್ನಿವೇಶಗಳಿಗೆ ಸಭ್ಯ ಅಭಿವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಪಟ್ಟಿ.
  - ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಹಾನುಭೂತಿ ಹೊಂದಲು
    - »» ನಿಮ್ಮ ಸಮಯವನ್ನು ನಾವು ಗೌರವಿಸುತ್ತೇವೆ...
    - »» ನಾನು ಅದನ್ನು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳುತ್ತೇನೆ.
    - »» ನಿಮ್ಮ ಕಾಳಜಿಯನ್ನು ನಾನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಿದ್ದೇನೆ.
  - ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಲು
    - »» ಈ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ನಮ್ಮ ಗಮನಕ್ಕೆ ತಂದಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ಧನ್ಯವಾದಗಳು.
    - »» ನಾನು ಖಚಿತವಾಗಿ ಇದಕ್ಕೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಬಲ್ಲೆ.
    - »» ನಾನು ವಿಷಯದ ಬಗ್ಗೆ ನನ್ನ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಗಮನವನ್ನು ನೀಡಲಿದ್ದೇನೆ.
    - »» ನೀವು ಏಕೆ ಅಸಮಾಧಾನಗೊಂಡಿದ್ದೀರಿ ಎಂದು ನಾನು ನೋಡುತ್ತೇನೆ.
    - »» ನಮ್ಮೊಂದಿಗಿನ ನಿಮ್ಮ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ನಾನು ಗೌರವಿಸುತ್ತೇನೆ.
    - »» ಇದು ಬಹಳ ಮುಖ್ಯವಾದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಾಗಿದೆ.
    - »» ಅಂತಹ ವಿಷಯವು ಕೆಲವೊಮ್ಮೆ ಕಿರಿಕಿರಿ ಉಂಟುಮಾಡಬಹುದು.
    - »» ಇದನ್ನು ನಮ್ಮ ಗಮನಕ್ಕೆ ತಂದಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ಧನ್ಯವಾದಗಳು.
    - »» ನಾವು ಅದನ್ನು ಹೇಗೆ ಮಾಡಬೇಕು ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ನೀವು ಯಾವುದೇ ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದೀರಾ?
    - »» ಅದು ಹೇಗೆ ಭಾಸವಾಗುತ್ತಿದೆ ಎಂದು ನನಗೆ ತಿಳಿದಿದೆ.
  - ಗ್ರಾಹಕರು ಎದುರಿಸುತ್ತಿರುವ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು
    - »» ನಾನು ಕೆಲವು ಆಯ್ಕೆಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸಬಹುದೇ?
    - »» ನಾನು ನಿಮಗಾಗಿ ಏನು ಮಾಡಬಹುದು?

»» ನಾವು ಇದನ್ನು ಮಾಡಲು ಒಂದು ಮಾರ್ಗವಿದೆ.

»» ನಾನು ಈಗಿನಿಂದಲೇ ನಿಮಗಾಗಿ ಮಾಡಬಹುದಾದ ಕೆಲವು ವಿಷಯಗಳಿವೆ.

»» ನಾನು ಇದನ್ನು ನನ್ನ ಪ್ರಮುಖ ಆದ್ಯತೆಯನ್ನಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸುತ್ತೇನೆ.

- ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಹೋಲ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿರುವಂತೆ ಮಾಡಲು:

»» ನಾವು ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುವಾಗ ನಿಮ್ಮ ತಾಳ್ಮೆಯನ್ನು ನಾವು ಪ್ರಶಂಸಿಸುತ್ತೇವೆ.

»» ಇದನ್ನು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಬೇಗ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುವುದು ಎಂದು ನಾನು ನಿಮಗೆ ಭರವಸೆ ನೀಡುತ್ತೇನೆ.

»» ನಾನು ಇದನ್ನು ಆದಷ್ಟು ಬೇಗ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುತ್ತೇನೆ.

»» ನಾನು ನಿಮ್ಮ ಖಾತೆಯನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸುವಾಗ ನಾನು ನಿಮ್ಮನ್ನು ಹೋಲ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಇಡಬಹುದೇ?

## ಚಟುವಟಿಕೆ



- ಸ್ವರ ಮತ್ತು ಪದಗಳ ಆಯ್ಕೆಯ ಜ್ಞಾನಕ್ಕಾಗಿ ಬಂಟಿ ಮತ್ತು ಶ್ರೀ ಆಂಟನಿ ಅವರ ಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಆಡಲು ಗುಂಪುಗಳಲ್ಲಿ ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ವಿರಾಮಗೊಳಿಸಿ.
- ಶಿಷ್ಟ ಅಭಿವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಪಟ್ಟಿ
- ವಿಭಿನ್ನ ಧ್ವನಿಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು CSR ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಆಡಲು ಗುಂಪುಗಳಲ್ಲಿ ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ವಿರಾಮಗೊಳಿಸಿ.
- ನೀವು ಯಾವ ಪದಗುಚ್ಛಗಳನ್ನು ಬಳಸಬೇಕು?

## ಸುಗಮಕಾರರಿಗೆ ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು



- ಕೋರ್ಸ್‌ನಲ್ಲಿ ಕಲಿಸಿದ ಕೌಶಲಗಳನ್ನು ಸಮುದಾಯದಲ್ಲಿ ತಮ್ಮ ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಹೇಗೆ ಅನ್ವಯಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಿ.
- ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ವಸ್ತುಗಳ ಮೂಲಕ ಹೇಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡಬೇಕು ಮತ್ತು ಪ್ರತಿ ಅಭ್ಯಾಸದಲ್ಲಿ ಅವನು ಅಥವಾ ಅವಳು ಏನು ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಲು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ ಇದರಿಂದ ಅವರು ಭವಿಷ್ಯದ ಉದ್ಯೋಗದ ಪಾತ್ರದ ಕುರಿತು ತಮ್ಮ ಅನುಮಾನಗಳನ್ನು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ತೆರವುಗೊಳಿಸಬಹುದು.
- ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ ಮತ್ತು ಗೊಂದಲಮಯವಾಗಿರುವುದನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಿ.
- ಅದರ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಒಟ್ಟಾರೆಯಾಗಿ ಗುಂಪಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿ.
- ಕೋರ್ಸ್‌ನಲ್ಲಿ ಕಲಿಸಿದ ಕೌಶಲಗಳನ್ನು ಸಮುದಾಯದಲ್ಲಿ ತಮ್ಮ ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಹೇಗೆ ಅನ್ವಯಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಿ.
- ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ಪ್ರಸ್ತಾಪಿಸಲಾದ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳು ಮತ್ತು ಸಮಸ್ಯೆಗಳಿಗೆ ಪುನಃ ಒತ್ತು ನೀಡಿ.
- ಅವರ ಭಾಗವಹಿಸುವಿಕೆಗಾಗಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳನ್ನು ಶ್ಲಾಘಿಸಿ.





SSC/N3021

## ಕಲಿಕೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಫಲಿತಾಂಶಗಳು

ಈ ತರಬೇತಿಯ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ನೀವು ಇದನ್ನು ಮಾಡಬಲ್ಲಿರಿ:

1. CCE ಹೇಗೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿರಬಹುದು ಎಂಬುದನ್ನು ಗುರುತಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
2. CRM ಹೊಂದಿರುವ ಕೈಗಾರಿಕೆಗಳನ್ನು ನೆನಪಿಸಿಕೊಳ್ಳುವಿರಿ
3. ಚಾಟ್ ತೆರೆಯುವುದು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಹೇಗೆ ಸ್ವಾಗತಿಸುವುದು ಎಂಬುದನ್ನು ಪರೀಕ್ಷಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
4. ಗ್ರಾಹಕರ ವಿವರಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ದೃಢೀಕರಿಸುವುದು ಎಂಬುದನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
5. ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಪ್ರೋಬಿಂಗ್ ತಂತ್ರಗಳನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
6. ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು, ವಿನಂತಿಗಳು ಮತ್ತು ದೂರುಗಳನ್ನು ವರ್ಗೀಕರಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
7. QRC ಯಲ್ಲಿ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ವರ್ಗೀಕರಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
8. ಎಲ್ಲಾ ವಿವರಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ದೃಢೀಕರಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
9. ಕನಿಷ್ಠ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಒದಗಿಸುವುದು ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
10. ಕಷ್ಟಕರವಾದ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಹೇಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವುದು ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
11. ಏರಿಕೆಯ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
12. ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಅನುಕೂಲಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡುವರು.
13. ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ಅಂದಾಜು ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ಚಾಟ್ ಅನ್ನು ಮುಚ್ಚಿ
14. ಸಂವಹನದ ಮೂಲಭೂತ ಅಂಶಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
15. CCE ಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸಂವಹನದ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
16. CCE ಆಗಿ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿರಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಮೂಲಭೂತ ವೃತ್ತಿಪರ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
17. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ವಿವಿಧ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡುವಿರಿ

### ಘಟಕ 3.1: ಗ್ರಾಹಕರ ನಿಭಾಯಿಸುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಸ್ವಾಗತಿಸುವಿಕೆಯ ಪರಿಚಯ

#### ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳು ಇದನ್ನು ಮಾಡಬಲ್ಲರು:

1. CCE ಹೇಗೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿರಬಹುದು ಎಂಬುದನ್ನು ಗುರುತಿಸಬಲ್ಲರು
2. CRM ಹೊಂದಿರುವ ಕೈಗಾರಿಕೆಗಳನ್ನು ನೆನಪಿಸಿಕೊಳ್ಳುವರು
3. ಚಾಟ್ ತೆರೆಯುವುದು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಹೇಗೆ ಸ್ವಾಗತಿಸುವುದು ಎಂಬುದನ್ನು ಪರೀಕ್ಷಿಸಬಲ್ಲರು
4. ಗ್ರಾಹಕರ ವಿವರಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ದೃಢೀಕರಿಸುವುದು ಎಂಬುದನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಬಲ್ಲರು

#### ಬಳಸಬೇಕಾದ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು

- ಕಪ್ಪು ಅಥವಾ ಬಿಳಿ ಬೋರ್ಡ್, ಚಾಕ್ ಪೀಸ್ ಅಥವಾ ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್ ಮಾರ್ಕರ್ ಪೆನ್ನುಗಳು, ಡಸ್ಟರ್‌ನಂತಹ ಲಭ್ಯವಿರುವ ವಸ್ತುಗಳು.
- LCD ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್ ಜೊತೆಗೆ ಪಿಸಿ ಅಥವಾ ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ.
- ಕರಪತ್ರಗಳ ಪ್ರತಿಗಳು.

#### ಮಾಡಿ

- ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಮುಂದಿನ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಸ್ವಾಗತಿಸಿ.
- ಅಧಿವೇಶನವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ಅವರಿಗೆ ಹಿಂದಿನ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ಅನುಮಾನಗಳಿವೆಯೇ ಎಂದು ಕೇಳಿ.
- ಅವರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸಿ ಮತ್ತು ಅವರ ಅನುಮಾನಗಳನ್ನು ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ ನಿವಾರಿಸಿ.
- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಹೇಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಅವರನ್ನು ಹೇಗೆ ಅಭಿನಂದಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಕಲಿಯಲಿರುವ ಪಾಲ್ಗೊಳ್ಳುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ.

#### ಕೇಳಿ

- ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳಿಗೆ ಘಟಕದ ಪರಿಚಯವನ್ನು ನೀಡಿ
- ಚಾಟ್/ಇಮೇಲ್ ಸಂವಾದವನ್ನು ಹೇಗೆ ತೆರೆಯುವುದು
- ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಚಾಟ್‌ಗಳಿಗಾಗಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳಿಗೆ ಕೆಲವು ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ನೀಡಿ
- ಉತ್ಕೃಷ್ಟ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಗಳ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ

## ತಿಳಿಸಿ



1. ಕೆಲವು ಸಾಮಾನ್ಯ ಸನ್ನಿವೇಶಗಳಿಗೆ ಸಭ್ಯ ಅಭಿವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಪಟ್ಟಿ.

- ಕಸ್ತಮರ್ ಕೇರ್ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರು ಎಂದರೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರಗಳು ಮತ್ತು ಅವರ ತೃಪ್ತಿಗಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಿ ಅವರ ಅಗತ್ಯತೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಹೊತ್ತವರು. ಇದಲ್ಲದೆ, CCE ಕಂಪನಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ನಡುವಿನ ಕೊಂಡಿಯಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.
- ಲೈವ್ ಚಾಟ್ ಸರಳವಾದ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಸೂಕ್ತವಾದ ತ್ವರಿತ, ದ್ವಿಮುಖ ಸಂವಹನವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ. ಆಗಾಗ್ಗೆ ಸ್ವಯಂ-ಸೇವೆಯನ್ನು ಬೆಂಬಲಿಸುತ್ತದೆ.
- ಕಂಪನಿಗಳು ಸಂಪರ್ಕ ಕೇಂದ್ರಕ್ಕೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಕರೆ ಮಾಡುವುದರ ಪ್ರಮಾಣವನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಿ ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚಿನ ಗ್ರಾಹಕರು ತೊಡಗಿಕೊಳ್ಳುವಂತಾಗಲು ಯೋಜಿಸುತ್ತಿರುವ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ನೈಜ-ಸಮಯ, ಸುರಕ್ಷಿತ, ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮತ್ತು ಅತ್ಯಂತ ವೆಚ್ಚ ಕಡಿತೆಗಳಿಸುವ ಆಕರ್ಷಕ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಆನ್‌ಲೈನ್ ಚಾಟ್ ಶಕ್ತಿಯುತ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ವೇದಿಕೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.
- ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಚಾಟ್‌ಗಳಿಗೆ ಸಲಹೆಗಳು:
  - »» ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪ್ರತಿಲೇಖನವನ್ನು ಒದಗಿಸಿ
  - »» ಪೂರ್ವಸಿದ್ಧ ಸಂದೇಶಗಳನ್ನು ಬಳಸಿ
  - »» ಉದ್ದೇಶಿತ ಪೂರ್ವಭಾವಿ ಚಾಟ್ ಬಳಸಿ
  - »» ಪೂರ್ವ-ಚಾಟ್ ಸಮೀಕ್ಷೆಯನ್ನು ಬಳಸಿ
  - »» ಅಡ್ಡ-ಇಲಾಖೆಯ ಸಹಕಾರವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಿ
  - »» ಟೈಪಿಂಗ್ ಸೂಚಕವನ್ನು ಬಳಸಿ
  - »» ಚಾಟ್ ವರ್ಗಾವಣೆಯನ್ನು ಬಳಸಿ
  - »» ಚಾಟ್ ವಿನಂತಿಗಳನ್ನು ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತವಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಿ
  - »» ಹಿಂದಿರುಗುವ ಸಂದರ್ಶಕರಿಗೆ ಚಾಟ್ ಇತಿಹಾಸವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ
  - »» ಇಮೇಲ್ ಮಾಡಲು ಚಾಟ್ ಬಟನ್
  - »» ನಿಮ್ಮ CRM ಉಪಕರಣದೊಂದಿಗೆ ಸಂಯೋಜಿಸಲಾದ ಲೈವ್ ಚಾಟ್

## ವಿವರಿಸಿ



- CRM ಹೊಂದಿರುವ ಕೆಲವು ಪ್ರಮುಖ ಉದ್ಯಮಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ.
- ಚಾಟ್ ಅನ್ನು ಹೇಗೆ ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವುದು?
- ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ವಿನಂತಿಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಪಡೆಯುವುದು.

## ಚಟುವಟಿಕೆ



ಈ ಆಟವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಲಾಗಿದೆ. ನೀವು ತಂಡವನ್ನು ಜೋಡಿಗಳಾಗಿ ವಿಭಜಿಸುತ್ತೀರಿ, ಗುಂಪು A ಗ್ರಾಹಕರಂತೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಗುಂಪು B ಸೇವಾ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳಾಗಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ.

A ಗುಂಪಿನಲ್ಲಿರುವ ಜನರು ಕೋಪಗೊಂಡ ಗ್ರಾಹಕರಂತೆ ವರ್ತಿಸುತ್ತಾರೆ. ಅವರು ಒಂದು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ದೂರವನ್ನು ಹಸ್ತಾಂತರಿಸುತ್ತಾರೆ ಅಥವಾ ಅವರ ಬಗ್ಗೆಯೇ ಯೋಚಿಸಬಹುದು (ಹಾಸ್ಯಾಸ್ಪದ ದೂರುಗಳನ್ನು ಯೋಚಿಸಿ, ಉದಾ: “ನೀರು ತುಂಬಾ ಒದ್ದೆಯಾಗಿತ್ತು”). ಅಲ್ಲದೆ, ಅವರಿಗೆ ಒಂದು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಗುರಿಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ - ದೊಡ್ಡ ಮರುಪಾವತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಲು, ಉದಾಹರಣೆಗೆ.

B ಗುಂಪಿನಲ್ಲಿರುವ ಸೇವಾ ಪ್ರತಿನಿಧಿಗಳಿಗೆ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಕಾರ್ಯವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಅವರು ಕೂಡ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ - ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಶಾಂತಗೊಳಿಸಲು ಮತ್ತು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಹಾನಿಯನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಲು. ಮರುಪಾವತಿಯನ್ನು ನೀಡಲು ಅವರಿಗೆ ಅನುಮತಿಸದಿರಬಹುದು, ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ಆದರೆ ಪಾನೀಯ ಅಥವಾ ಕೆಲವು ವಾರಗಳ ಉಚಿತ ಸೇವೆಯನ್ನು ನೀಡಲು ಅನುಮತಿಸಲಾಗಿದೆ.

ನಂತರ ದಂಪತಿಗಳು ಇಡೀ ಗುಂಪಿನ ಮುಂದೆ ತಮ್ಮ ಪಾತ್ರಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಾರೆ. ಗ್ರಾಹಕರು, ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ, ಪ್ರದರ್ಶಕರಿಂದ ಸೃಜನಶೀಲರಾಗಿರಲು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ವಿಪರೀತ ಗ್ರಾಹಕರಂತೆ ಆಡುವುದು ಅವರಿಗೆ ಮನರಂಜನೆಯಾಗಿದೆ, ಆದರೆ ಸಂವೇದನಾಶೀಲರಾಗಿರಲು ಅವರಿಗೆ ನೆನಪಿಸುತ್ತದೆ. ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ತಮ್ಮ ಸಹಚರರು ಏನು ಹೇಳುತ್ತಾರೆ ಅಥವಾ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ ಎಂಬುದರ ಮೇಲೆ ಯಾವುದೇ ಸುಧಾರಣೆಯನ್ನು ಇಷ್ಟಪಡಬೇಕು. ಇದು ಚರ್ಚೆಯೇ ಹೊರತು ಕೂಗಾಟವಲ್ಲ.

ಪಾತ್ರದ ನಂತರ, ಗುಂಪಿನ ಉಳಿದವರು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನೀಡಬಹುದು - ಉದಾ. ಹಾನಿಯನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಲು ಸೇವಾ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯು ವಿಭಿನ್ನವಾಗಿ ಏನು ಮಾಡಬಹುದಿತ್ತು.

ಇದು ಎರಡೂ ಗುಂಪುಗಳಿಗೆ ಉಪಯುಕ್ತ ಅಭ್ಯಾಸವಾಗಿದೆ. ಸೇವಾ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯು ಸಂಘರ್ಷ ಪರಿಹಾರದಲ್ಲಿ ಸಂಪೂರ್ಣ ವ್ಯಾಯಾಮವನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತಾನೆ, ಆದರೆ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಆಟವಾಡುವವರು ಪರಾನುಭೂತಿಯಲ್ಲಿ ತರಬೇತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತಾರೆ - ಅವರು ಪ್ರತಿದಿನವೂ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರಂತೆ ನಡೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ.

ದೈನಂದಿನ ಜೀವನದಲ್ಲಿ ಅವರು ಎದುರಿಸುತ್ತಿರುವ ವಿಶಿಷ್ಟವಾದ ವಾದಗಳು ಮತ್ತು ಸಂದಿಗ್ಧತೆಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಗುಂಪಿಗೆ ಇದು ವಿನೋದಮಯವಾಗಿದೆ

## ಅಭ್ಯಾಸ



### 1. ನಿಮ್ಮ ಸೈಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಲಾಗ್ ಮಾಡುವ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾದರಿ ಶುಭಾಶಯ ಸ್ಲಿಪ್ಸ್ ಅನ್ನು ಬರೆಯಿರಿ.

ಪರಿಹಾರ:

- ನಮಸ್ಕಾರ! ನಮಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ಧನ್ಯವಾದಗಳು, ಅಂತಿಮವಾಗಿ! ಒಲಿವಿಯಾ ನಿಮಗಾಗಿ ಇಲ್ಲಿದ್ದಾರೆ
- “ಹಲೋ ಜಾನ್, ಬೆಂಬಲವನ್ನು ಒದಗಿಸಿ ಎಂದು ಕರೆ ಮಾಡಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ಧನ್ಯವಾದಗಳು. ನಾನು ನಿಮಗೆ ಹೇಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಲಿ?”
- ಶುಭಾಶಯಗಳು! ನಾನು ಮೇಗನ್. ನಿಮಗೆ ಯಾವುದೇ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದೀರಾ? ನೀವು ಸರಿಯಾದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿದ್ದೀರಿ!
- ನಮಸ್ತೆ! ಇದು ಮಾರಿಯಾ, ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಪ್ರತಿನಿಧಿ. ನಾವು ನಿಜವಾಗಿಯೂ ಚೆನ್ನಾಗಿ ಹೋಗುತ್ತೇವೆ ಎಂದು ನನಗೆ ಖಾತ್ರಿಯಿದೆ.
- ಸಹಾಯ ಬೇಕೇ? ಇಲ್ಲಿ ಕ್ಲಿಕ್ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ನಮ್ಮೊಂದಿಗೆ ಚಾಟ್ ಮಾಡಲು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿ!

### 2. ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ನೀವು ಕೇಳುವ 5 ವೈಯಕ್ತಿಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ನೀಡಿ.

ಪರಿಹಾರ:

- ಗ್ರಾಹಕ ಹೆಸರು
- ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಪರ್ಕ ಮಾಹಿತಿ
- ಗ್ರಾಹಕರ ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ
- ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆ ಮಾಹಿತಿ (ಖಾತೆಯ ಸಂಖ್ಯೆಯ ಕೊನೆಯ ನಾಲ್ಕು ಅಂಕಿ)
- ಗ್ರಾಹಕ ಆರ್ಡರ್ ವಿವರಗಳು

### 3. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಲೈವ್ ಚಾಟ್‌ಗಳಿಗಾಗಿ ಯಾವುದೇ 5 ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ನೀಡಿ.

ಪರಿಹಾರ:

- ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪ್ರತಿಲೇಖನವನ್ನು ಒದಗಿಸಿ
- ಉದ್ದೇಶಿತ ಪೂರ್ವಭಾವಿ ಚಾಟ್ ಬಳಸಿ
- ಪೂರ್ವ-ಚಾಟ್ ಸಮೀಕ್ಷೆಯನ್ನು ಬಳಸಿ
- ಅಡ್ಡ-ಇಲಾಖೆಯ ಸಹಕಾರವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಿ
- ಟೈಪಿಂಗ್ ಸೂಚಕವನ್ನು ಬಳಸಿ

## ಸುಗಮಕಾರರಿಗೆ ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು



- ಕೋರ್ಸಿನಲ್ಲಿ ಕಲಿಸಿದ ಕೌಶಲಗಳನ್ನು ಸಮುದಾಯದಲ್ಲಿ ತಮ್ಮ ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಹೇಗೆ ಅನ್ವಯಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಿ.
- ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ವಸ್ತುಗಳ ಮೂಲಕ ಹೇಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡಬೇಕು ಮತ್ತು ಪ್ರತಿ ಅಭ್ಯಾಸದಲ್ಲಿ ಅವನು ಅಥವಾ ಅವಳು ಏನು ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಲು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ ಇದರಿಂದ ಅವರು ಭವಿಷ್ಯದ ಉದ್ಯೋಗದ ಪಾತ್ರದ ಕುರಿತು ತಮ್ಮ ಅನುಮಾನಗಳನ್ನು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ತೆರವುಗೊಳಿಸಬಹುದು.
- ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ ಮತ್ತು ಗೊಂದಲಮಯವಾಗಿರುವುದನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಿ.
- ಅದರ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಒಟ್ಟಾರೆಯಾಗಿ ಗುಂಪಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿ.
- ಕೋರ್ಸಿನಲ್ಲಿ ಕಲಿಸಿದ ಕೌಶಲಗಳನ್ನು ಸಮುದಾಯದಲ್ಲಿ ತಮ್ಮ ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಹೇಗೆ ಅನ್ವಯಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಿ.
- ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ಪ್ರಸ್ತಾಪಿಸಲಾದ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳು ಮತ್ತು ಸಮಸ್ಯೆಗಳಿಗೆ ಪುನಃ ಒತ್ತು ನೀಡಿ.
- ಅವರ ಭಾಗವಹಿಸುವಿಕೆಗಾಗಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳನ್ನು ಶ್ಲಾಘಿಸಿ.

## ಘಟಕ 3.2: ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು

### ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳು ಇದನ್ನು ಮಾಡಬಲ್ಲರು:

1. ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಪ್ರೋಬಿಂಗ್ ತಂತ್ರಗಳನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸಬಲ್ಲರು
2. ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು, ವಿನಂತಿಗಳು ಮತ್ತು ದೂರುಗಳನ್ನು ವರ್ಗೀಕರಿಸಬಲ್ಲರು

### ಬಳಸಬೇಕಾದ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು

- ಕಪ್ಪು ಅಥವಾ ಬಿಳಿ ಬೋರ್ಡ್, ಚಾಕ್ ಪೀಸ್ ಅಥವಾ ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್ ಮಾರ್ಕರ್ ಪೆನ್ನುಗಳು, ಡಸ್ಪರ್‌ನಂತಹ ಲಭ್ಯವಿರುವ ವಸ್ತುಗಳು.
- LCD ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್ ಜೊತೆಗೆ ಪಿಸಿ ಅಥವಾ ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ.
- ಕರಪತ್ರಗಳ ಪ್ರತಿಗಳು.

### ಮಾಡಿ

- ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಮುಂದಿನ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಸ್ವಾಗತಿಸಿ.
- ಅಧಿವೇಶನವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ಅವರಿಗೆ ಹಿಂದಿನ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ಅನುಮಾನಗಳಿವೆಯೇ ಎಂದು ಕೇಳಿ.
- ಅವರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸಿ ಮತ್ತು ಅವರ ಅನುಮಾನಗಳನ್ನು ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ ನಿವಾರಿಸಿ.
- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಹೇಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಅವರನ್ನು ಹೇಗೆ ಅಭಿನಂದಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಕಲಿಯಲಿರುವ ಪಾಲ್ಗೊಳ್ಳುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ.

### ಕೇಳಿ

- ಪ್ರಶ್ನೆ, ವಿನಂತಿ ಮತ್ತು ದೂರಿನ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ
- ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಹೇಗೆ ತನಿಖೆ ಮಾಡುವುದು
- ಓಪನ್ ಎಂಡ್ ಮತ್ತು ಕ್ಲೋಸ್ಡ್ ಎಂಡ್ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು ಯಾವುವು?

### ತಿಳಿಸಿ

- CCE ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು ಮತ್ತು ವಿನಂತಿಗಳಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುತ್ತಾರೆ, ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ನಿಯಮಿತ ಅನುಸರಣೆಗಳೊಂದಿಗೆ ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುತ್ತಾರೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾವುದೇ ಸಂದೇಹವಿದ್ದಲ್ಲಿ ಅವರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುತ್ತಾರೆ.
- ಪ್ರಶ್ನೆಯು ಪ್ರಶ್ನೆ ಅಥವಾ ವಿಚಾರಣೆಯಾಗಿದೆ. ಪ್ರಶ್ನೆಯ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರು ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತಾರೆ.
- ಗ್ರಾಹಕನು ತಾನಿಗೆ ಬೇಕಾಗಿರುವುದನ್ನು ಕಂಡುಕೊಳ್ಳಲು ಸಹಾಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡಲು CCEಯನ್ನು ವಿನಂತಿಸುತ್ತಾನೆ. ಇದು ಸೇವೆಯನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲು ವಿನಂತಿ, ಸಹಾಯಕ್ಕಾಗಿ ವಿನಂತಿ, ಸೂಕ್ತವಾದ ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ಹುಡುಕಲು ವಿನಂತಿ, ಆರ್ಡರ್ ಮಾಡಲು ವಿನಂತಿ, ರದ್ದುಗೊಳಿಸುವಿಕೆ, ಹಣವನ್ನು ಹಿಂತಿರುಗಿಸುವ ವಿನಂತಿ ಇತ್ಯಾದಿ ಆಗಿರಬಹುದು.

- ದೂರು - ಅವನು/ಅವಳು ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಎದುರಿಸುತ್ತಿರುವ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರು ಕಂಪನಿಗೆ ಎತ್ತಿಹಿಡಿಯುವ ಸೂಚನೆ ಅಥವಾ ಎಚ್ಚರಿಕೆ.
- ಪ್ರೋಬಿಂಗ್ ಎನ್ನುವುದು ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯತೆಗಳು, ಅಗತ್ಯತೆಗಳು ಅಥವಾ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಮಸ್ಯೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಅಭಿಪ್ರಾಯಗಳನ್ನು ಕಂಡುಹಿಡಿಯಲು ಪ್ರಶ್ನಿಸುವ ತಂತ್ರವಾಗಿದೆ.
- ಮುಕ್ತ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು ವಿವರವಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಆಹ್ವಾನಿಸುತ್ತವೆ. ಇವು ಭಾವನೆಗಳು ಮತ್ತು ಆಲೋಚನೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಾಗಿವೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳಿಗೆ ನಿಮ್ಮ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸುವ ಮೊದಲು ಅವರ ಮನಸ್ಸಿನಲ್ಲಿ ಏನಿದೆ ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಮುಕ್ತ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಬಳಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಕ್ಲೋಸ್-ಎಂಡ್ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು - ಗ್ರಾಹಕರ ಆಯ್ಕೆಗಳನ್ನು “ಹೌದು” ಅಥವಾ “ಇಲ್ಲ” ಎಂಬ ಉತ್ತರಕ್ಕೆ ಸಂಕುಚಿತಗೊಳಿಸಲು ಈ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಬಳಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸುವುದು ಸುಲಭ ಆದರೆ ಅವುಗಳನ್ನು ಹೆಚ್ಚು ಬಳಸಬಾರದು.

## ವಿವರಿಸಿ



- ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಯ ಕೆಲವು ಉದಾಹರಣೆಗಳನ್ನು ನೀಡಿ
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿನಂತಿಯ ಕೆಲವು ಉದಾಹರಣೆಗಳನ್ನು ನೀಡಿ
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರಿನ ಕೆಲವು ಉದಾಹರಣೆಗಳನ್ನು ನೀಡಿ

## ಚಟುವಟಿಕೆ



ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯಗಳಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುವ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯಗಳಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುವ ನಡುವಿನ ವ್ಯತ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಗುಂಪು ಚರ್ಚೆ ಮತ್ತು ಮೋಜಿನ, ಹಳೆಯ-ಸಮಯದ ಆಟವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.

### ಕಲಿಕೆ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಇದನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ:

1. ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯಗಳಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುವ ಮತ್ತು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುವ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ.
2. ದೀರ್ಘಾವಧಿಯ ಗ್ರಾಹಕ-ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಾತ್ಮಕ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸುವ ಮಹತ್ವವನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ.
3. ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯಗಳಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುವಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಅವರ ಜ್ಞಾನವನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಿ.

### ಸೂಚನೆಯ ವಿಧಾನ

ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ,

ಹುಚ್ಚುತನದ ಕ್ಲಾಸಿಕ್ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನವನ್ನು ನೆನಪಿಡಿ: ಒಂದೇ ವಿಷಯವನ್ನು ಮತ್ತೆ ಮತ್ತೆ ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು ವಿಭಿನ್ನ ಫಲಿತಾಂಶಗಳನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸುವುದು? ಗ್ರಾಹಕರ ಬೇಡಿಕೆಗಳಿಗೆ ಸ್ಪಂದಿಸುವುದು ಬಹಳಷ್ಟು ಹಾಗೆ. ನಿಮ್ಮ ಹಿಂದಿನ ನಡವಳಿಕೆಗಳನ್ನು ಆಧರಿಸಿ ನೀವು ತಕ್ಷಣ ಕ್ರಮ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತೀರಿ ಮತ್ತು ಹಿಂದೆ ನೀವು ಹೇಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಿದ್ದೀರಿ, ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ವಾಸ್ತವದ ನಂತರ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಿ. ಪ್ರಸ್ತುತ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವುದು ಇಲ್ಲಿನ ಉದ್ದೇಶವಾಗಿದೆ.

ಗ್ರಾಹಕರ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುವುದು ಹೆಚ್ಚು ಪರಿಗಣನೆಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ, ಅನುಕೂಲಗಳು ಮತ್ತು ನ್ಯೂನತೆಗಳ ತೂಕ ಮತ್ತು ಸಹಾನುಭೂತಿಯನ್ನು ಆಧರಿಸಿದೆ. ದೀರ್ಘಾವಧಿಯ ಗ್ರಾಹಕ-ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಾತ್ಮಕ ಸಂಪರ್ಕವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುವುದು ನಿಮ್ಮ ಉದ್ದೇಶವಾಗಿದೆ.” ಗುಂಪನ್ನು ನಾಲ್ಕರಿಂದ ಆರು ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ತಂಡಗಳಾಗಿ ವಿಂಗಡಿಸಿ. ಪ್ರತಿ ತಂಡವು ಗ್ರಾಹಕರ ಬೇಡಿಕೆಗಳಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುವ ನಡುವಿನ ಮೂರರಿಂದ ಐದು ಪ್ರಮುಖ ವ್ಯತ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ವಿನಂತಿಸಿ. 5 ರಿಂದ 8 ರವರೆಗೆ ಅನುಮತಿಸಿ ಸಂಭಾಷಣೆಯ ನಿಮಿಷಗಳ ನಿಮಿಷಗಳು. ಮುಗಿದ ನಂತರ, ಮಾಸ್ಟರ್ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಕಂಪೈಲ್ ಮಾಡುವಾಗ ಪ್ರತಿ ಗುಂಪು ತಮ್ಮ ಸಂಶೋಧನೆಗಳನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವಂತೆ ಮಾಡಿ. ಕೆಳಗಿನ ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ಮಾಸ್ಟರ್ ಪಟ್ಟಿಯಲ್ಲಿ ಸೇರಿಸಬೇಕು.

### ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುವ

ಅಲ್ಪಾವಧಿಯ ಪರಿಣಾಮಗಳು

ಬೆಂಕಿಯನ್ನು ನಂದಿಸುವುದು

Vs.

### ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುತ್ತಿದ್ದಾರೆ

ದೀರ್ಘಕಾಲೀನ ಪರಿಣಾಮಗಳು

ಸಂಪರ್ಕಿಸಿದ ಮಾಡ್ಯೂಲ್

ತೃತೀಯ ಉತ್ತರಗಳು

ಒತ್ತಟ್ಟಿಗೆ

ಇದು ಸರಿ ಅನಿಸುವುದಿಲ್ಲ

ಒಳಗೆ ಹಾರಿ

ಸಿದ್ಧ-ಬೆಂಕಿ-ಗುರಿ

ಸರಿಯಾದ ಉತ್ತರಗಳು

ಹೆಚ್ಚು ವಿಶ್ರಾಂತಿ

ಸರಿಯಾದ ಭಾವನೆಗಳು

ಪ್ರತಿರೋಧ ಮತ್ತು ಆಲೋಚನೆ (ಅಪಾಯವನ್ನು ಗ್ರಹಿಸುತ್ತದೆ)

ಸಿದ್ಧ-ಗುರಿ-ಬೆಂಕಿ

ಅಂತಿಮ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ ಚರ್ಚಿಸಬೇಕು. ನಿಜವಾದ ವೃತ್ತಿಪರರು ಎರಡನ್ನೂ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಒತ್ತಿಹೇಳುವುದು ಮುಖ್ಯ. ಮತ್ತೊಂದೆಡೆ, ವೃತ್ತಿಪರರು ತಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರ ಬೇಡಿಕೆಗಳನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಮಯವನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತಾರೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವಲ್ಲಿ ತಕ್ಷಣವೇ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುವುದು ವೇಗವಾಗಿ ಮತ್ತು ಹೆಚ್ಚು ಸಮಯೋಚಿತವಾಗಿ ಕಂಡುಬರುತ್ತದೆ; ಅದೇನೇ ಇದ್ದರೂ, ಇದು ಆಗಾಗ್ಗೆ ದೋಷಗಳು ಮತ್ತು ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗುತ್ತದೆ, ಇದು ನಿಮಗೆ ಅವಕಾಶವಿದ್ದಲ್ಲಿ ಪುನಃ ಕೆಲಸ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಪುನಃ ಮಾಡಲು ಕಾರಣವಾಗುತ್ತದೆ.

ತಿಳಿಸಿ



ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರ ಬೇಡಿಕೆಗಳಿಗೆ ನೀವು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಿದಾಗ, ನೀವು ಹಾಗೆ ಮಾಡಬಹುದು ಏಕೆಂದರೆ ನೀವು ಅವರನ್ನು ಬಹುತೇಕ ಚೆನ್ನಾಗಿ ತಿಳಿದಿರುವಿರಿ ಅಥವಾ ಅವರು ತಮ್ಮನ್ನು ತಾವು ತಿಳಿದಿರುವುದಕ್ಕಿಂತ ಉತ್ತಮವಾಗಿರುತ್ತೀರಿ. ಇದು ಸಮಯ ಮತ್ತು ಶ್ರಮವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ, ಆದರೆ ನೀವು ರಚಿಸುತ್ತಿರುವ ಸಂಪರ್ಕಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿಫಲಗಳು ಗಮನಾರ್ಹವಾಗಿರಬಹುದು.”

ಈಗ ವಿನೋದಕ್ಕಾಗಿ, ಹಳೆಯ-ಶೈಲಿಯ ಆಟ. ತಂಡಗಳೊಂದಿಗೆ ಉಂಗುರಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸಿ (ನಿಂತಿರುವ). ಪ್ರತಿ ತಂಡಕ್ಕೆ ದೊಡ್ಡ ಆಲೂಗಡ್ಡೆ ನೀಡಿ. ಅವರು ನಿಮ್ಮಿಂದ ಜೋರಾಗಿ, ಉತ್ಸಾಹದಿಂದ “ನಿಲ್ಲಿಸಿ” ಕೇಳುವವರೆಗೂ ಅವರು ಆಲೂಗಡ್ಡೆಯನ್ನು ಹಾದುಹೋಗಬಹುದು ಎಂದು ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ. ತಂಡಗಳು ಆಲೂಗಡ್ಡೆಯನ್ನು ಹಾದು ಹೋಗುವಾಗ, ನೀವು ಅವರ ಮೇಲೆ ನಿಮ್ಮ ಬೆನ್ನು ತಿರುಗಿಸುತ್ತೀರಿ. ನೀವು “ಹಾಲ್ಟ್” ಎಂದು ಹೇಳುವಾಗ, ಆಲೂಗಡ್ಡೆಯನ್ನು ಹಿಡಿದಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಗ್ರಾಹಕ-ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಾತ್ಮಕ ಸಂಪರ್ಕವನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸುವಾಗ ಗಮನಹರಿಸಬೇಕಾದ ಪ್ರಮುಖ ಸಮಸ್ಯೆಯೆಂದು ಅವರು ಭಾವಿಸುವುದನ್ನು ವಿವರಿಸಬೇಕು. ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರ ಬೇಡಿಕೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಒತ್ತು ನೀಡಲಾಗಿದೆ. ಇದು ಹಳೆಯ-ಶೈಲಿಯ ಮಕ್ಕಳ ಆಟ “ಬಿಸಿ ಆಲೂಗಡ್ಡೆ” ಗೆ ಹೋಲುತ್ತದೆ. ವಯಸ್ಕರು ಅದನ್ನು ಆನಂದಿಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ವಸ್ತುಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಇದು ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಸಾಧನವಾಗಿದೆ. ನಿಮ್ಮ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮವನ್ನು ಮುಂದುವರಿಯುವ ಮೊದಲು ಅವರು ಆಲೂಗಡ್ಡೆಯನ್ನು ಮೂರು ಅಥವಾ ನಾಲ್ಕು ಬಾರಿ ರವಾನಿಸುವಂತೆ ನಾವು ಶಿಫಾರಸು ಮಾಡುತ್ತೇವೆ.

ಸಲಹೆಗಳು



ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ತರಬೇತಿ ಅಪಧಿಯ ಉದ್ದಕ್ಕೂ, ಗ್ರಾಹಕನ ಅಗತ್ಯಗಳಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುವ ಮತ್ತು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುವ ಕಲ್ಪನೆಯನ್ನು ಬಲಪಡಿಸಬಹುದು. ಗ್ರಾಹಕರ ಮೇಲೆ ಗಮನವನ್ನು ಇರಿಸಲು ಇದು ಅತ್ಯುತ್ತಮ ವಿಧಾನವಾಗಿದೆ. ಅವರು ನಿಖರವಾಗಿ ಏನು ಯೋಚಿಸುತ್ತಿದ್ದಾರೆ? ಅವರ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳೇನು? ನಮ್ಮ ಕ್ರಿಯೆಗಳು ಅಥವಾ ಚರ್ಚೆಗಳು ಅವರ ಮೇಲೆ ಯಾವ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತವೆ? ಇದು ನಿಮ್ಮ ಸ್ವಂತ ಗಮನಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಾಗಿ ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರ ಗಮನವನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

ಸುಗಮಕಾರರಿಗೆ ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು



- ಕೋರ್ಸ್‌ನಲ್ಲಿ ಕಲಿಸಿದ ಕೌಶಲಗಳನ್ನು ಸಮುದಾಯದಲ್ಲಿ ತಮ್ಮ ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಹೇಗೆ ಅನ್ವಯಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಿ.
- ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ವಸ್ತುಗಳ ಮೂಲಕ ಹೇಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡಬೇಕು ಮತ್ತು ಪ್ರತಿ ಅಭ್ಯಾಸದಲ್ಲಿ ಅವರು ಅಥವಾ ಅವಳು ಏನು ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಲು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ ಇದರಿಂದ ಅವರು ಭವಿಷ್ಯದ ಉದ್ಯೋಗದ ಪಾತ್ರದ ಕುರಿತು ತಮ್ಮ ಅನುಮಾನಗಳನ್ನು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ತೆರವುಗೊಳಿಸಬಹುದು.
- ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ ಮತ್ತು ಗೊಂದಲಮಯವಾಗಿರುವುದನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಿ.
- ಅದರ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಒಟ್ಟಾರೆಯಾಗಿ ಗುಂಪಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿ.
- ಕೋರ್ಸ್‌ನಲ್ಲಿ ಕಲಿಸಿದ ಕೌಶಲಗಳನ್ನು ಸಮುದಾಯದಲ್ಲಿ ತಮ್ಮ ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಹೇಗೆ ಅನ್ವಯಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಿ.
- ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ಪ್ರಸ್ತಾಪಿಸಲಾದ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳು ಮತ್ತು ಸಮಸ್ಯೆಗಳಿಗೆ ಪುನಃ ಒತ್ತು ನೀಡಿ.
- ಅವರ ಭಾಗವಹಿಸುವಿಕೆಗಾಗಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳನ್ನು ಶ್ಲಾಘಿಸಿ.

### ಘಟಕ 3.3: QRCಯ ನಿಭಾಯಿಸುವಿಕೆ

#### ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು



ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳು ಇದನ್ನು ಮಾಡಬಲ್ಲರು:

1. QRC ಯಲ್ಲಿ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ವರ್ಗೀಕರಿಸಬಲ್ಲರು
2. ಎಲ್ಲಾ ವಿವರಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ದೃಢೀಕರಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಬಲ್ಲರು
3. ಕನಿಷ್ಠ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಪರಿಹಾರಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಒದಗಿಸುವುದು ಎಂಬುದನ್ನು ತೋರಿಸಬಲ್ಲರು

#### ಬಳಸಬೇಕಾದ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು



- ಕಪ್ಪು ಅಥವಾ ಬಿಳಿ ಬೋರ್ಡ್, ಚಾಕ್ ಪೀಸ್ ಅಥವಾ ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್ ಮಾರ್ಕರ್ ಪೆನ್ನುಗಳು, ಡಸ್ಟ್‌ನಂತಹ ಲಭ್ಯವಿರುವ ವಸ್ತುಗಳು.
- LCD ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್ ಜೊತೆಗೆ ಪಿಸಿ ಅಥವಾ ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಜ್.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ.
- ಕರಪತ್ರಗಳ ಪ್ರತಿಗಳು.

#### ಮಾಡಿ



- ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಮುಂದಿನ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಸ್ವಾಗತಿಸಿ.
- ಅಧಿವೇಶನವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ಅವರಿಗೆ ಹಿಂದಿನ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ಅನುಮಾನಗಳಿವೆಯೇ ಎಂದು ಕೇಳಿ.
- ಅವರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸಿ ಮತ್ತು ಅವರ ಅನುಮಾನಗಳನ್ನು ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ ನಿವಾರಿಸಿ.
- QRC (ಪ್ರಶ್ನೆ, ಏನಂತಿ ಅಥವಾ ದೂರು) ಯೊಂದಿಗೆ ಹೇಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಕಲಿಯಲಿರುವ ಪಾಲ್ಗೊಳ್ಳುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ.

#### ಕೇಳಿ



- ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಘಟಕದ ಅವಲೋಕನವನ್ನು ನೀಡಿ.
- QRC ಯೊಂದಿಗೆ ಹೇಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಕೇಳಿ.
- ಗ್ರಾಹಕ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಾಹಕರ ಕಾರ್ಯವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಗುಂಪುಗಳಲ್ಲಿ ಒಡೆಯುವಂತೆ ಮಾಡಿ.

#### ತಿಳಿಸಿ



- ನಿಮ್ಮ ಸ್ವಂತ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಿ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಇತರ ಇಲಾಖೆಗೆ ವರ್ಗಾಯಿಸುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಿ, ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ ನಿಮ್ಮ ತಂಡದ ಸದಸ್ಯರು ಅಥವಾ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರ ಸಹಾಯವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಿ

- ಗ್ರಾಹಕರ ದೂರು ಅಥವಾ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವಾಗ:
  - »» ಗ್ರಾಹಕರು ಏನು ಬಯಸುತ್ತಾರೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಎಚ್ಚರಿಕೆಯಿಂದ ಓದಿ
  - »» ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪ್ಯಾರಾಫ್ರೇಸ್ ಮಾಡಿ
  - »» ದೂರು ಇದ್ದರೆ, ಸಮಸ್ಯೆಗಾಗಿ ಕ್ಷಮೆಯಾಚಿಸಿ
  - »» ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸಿ
  - »» ನಿಮ್ಮ ಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಅಥವಾ ಏನು ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ವಿವರಿಸಿ
  - »» ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಧನ್ಯವಾದ ತಿಳಿಸಿ
  - »» ಶಾಂತವಾಗಿರಿ ಮತ್ತು ಅಸಭ್ಯ ಅಥವಾ ಆಕ್ರಮಣಕಾರಿ ಪದಗಳನ್ನು ಬರೆಯುವ ಮೂಲಕ ಅತಿಯಾಗಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಬೇಡಿ
  - »» ಸಮಸ್ಯೆಯ ಮೇಲೆ ಕೇಂದ್ರೀಕರಿಸಿ ಮತ್ತು ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಮೇಲೆ ಅಲ್ಲ
- ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಅತ್ಯಂತ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಮತ್ತು ಉತ್ತಮ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಹರಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುವ ಜನರ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಸಿಬ್ಬಂದಿಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಕಂಪನಿಗಳು ಗಮನಹರಿಸಬೇಕು. ಇದಕ್ಕಾಗಿ ಈ ಜನರು ಕಾಮನ್ ಅನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಬಹುದು.

## ಚಟುವಟಿಕೆ



ಈ ಚಟುವಟಿಕೆಯು ಭಾಗವಹಿಸುವವರು “ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು” ತಮ್ಮದೇ ಆದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುತ್ತದೆ.

### ಕಲಿಕೆ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಇದನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ:

1. ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯಲ್ಲಿ ತಮ್ಮ ಪಾತ್ರವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಾದ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು ಮತ್ತು ನಡವಳಿಕೆಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ.
2. ಉತ್ತಮ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.
3. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ತಮ್ಮದೇ ಆದ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆ ಮತ್ತು ನಡವಳಿಕೆಯ ಮೂಲಕ ಉತ್ತಮ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಿ.

### ಸೂಚನೆಯ ವಿಧಾನ

ಐದು ಜನರ ತಂಡಗಳನ್ನು ರಚಿಸಿ ಮತ್ತು ತಂಡದ ನಾಯಕನನ್ನು ಆರಿಸಿ. ಪ್ರತಿ ಗುಂಪು ತಮ್ಮ ವ್ಯಾಪಾರ ಮತ್ತು ಸ್ಥಾನದೊಳಗೆ ಅಸಾಧಾರಣ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಉತ್ತಮ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ರಚಿಸುವ ಕಾರ್ಯವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಈ ಕಾರ್ಯವನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಅವರು 15 ನಿಮಿಷಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ. ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಅವರ “ಉತ್ತಮ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು” ಹಾಕಲು ಪ್ರತಿ ತಂಡದ ಸದಸ್ಯರನ್ನು ಜವಾಬ್ದಾರರನ್ನಾಗಿ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ಗುಂಪಿನ ವಕ್ತಾರರಾಗಿ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯುತ ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಿ.

ಸೂಚನೆ: ಫೆಸಿಲಿಟೇಟರ್‌ಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ಮಾದರಿ ಉತ್ತಮ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಲಾಗಿದೆ.

ಪ್ರತಿ ಗುಂಪು ತಮ್ಮ ಸಂಶೋಧನೆಗಳನ್ನು ಪ್ರಸ್ತುತಪಡಿಸಿ. ಪ್ರತಿ ತಂಡವು ತಮ್ಮ ಪ್ರಸ್ತುತಿಯನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಿದಾಗ ಮೆಚ್ಚುಗೆಯನ್ನು ತೋರಿಸಿ.

ಒಟ್ಟು ಗುಂಪಿನಂತೆ, ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಪಟ್ಟಿಯಲ್ಲಿ ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡಿರುವ ಉತ್ತಮ ಅಭ್ಯಾಸಗಳಿಗೆ ಆಗಮಿಸಿ.

ಇದು ಅವರ ಕಂಪನಿಯ ಪಟ್ಟಿ ಎಂದು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ನೆನಪಿಸಿ. “ಜನರು ತಾವು ಮಾಡುವ ವಸ್ತುಗಳನ್ನು ಬೆಂಬಲಿಸಲು ಒಲವು ತೋರುತ್ತಾರೆ” ಎಂದು ಗಾದೆ ಹೇಳುತ್ತದೆ.

ಇದು ಅವರು ನಿಜವಾಗಿಯೂ ಮಾಲೀಕತ್ವವನ್ನು ಅನುಭವಿಸಬಹುದಾದ ಪಟ್ಟಿಯಾಗಿದೆ. ಈ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಅದನ್ನು ಅವರ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವುದು ಸವಾಲಾಗಿದೆ, ಇದು ಅವರ ಸಾಮಾನ್ಯ ದೈನಂದಿನ ನಡವಳಿಕೆಯ ಭಾಗವಾಗಿದೆ.

## ಸಲಹೆಗಳು



ಅಂತಹ ಉತ್ತಮ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಪಟ್ಟಿಗಳು ಹೊಸ-ಬಾಡಿಗೆ ದೃಷ್ಟಿಕೋನ, ಪಾತ್ರ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆ, ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ವಿಮರ್ಶೆಗಳು ಮತ್ತು ಮುಂತಾದವುಗಳ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳಾಗಿ ಪರಿಣಮಿಸಬಹುದು. ಈ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಸಂಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ಪ್ರಯೋಜನಕಾರಿ ಸಾಧನವಾಗಿ ಬಳಸಬಹುದು. ಚಟುವಟಿಕೆಯನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವವರು ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಿದ ಕಾರಣ ಇದು ತುಂಬಾ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿದೆ.

## ಅಭ್ಯಾಸ



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

ಪರಿಹಾರ:

- ನಮಸ್ಕಾರ! ನಮಗೆ ಕರೆ ಮಾಡಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ಧನ್ಯವಾದಗಳು, ಅಂತಿಮವಾಗಿ! ಒಲಿವಿಯಾ ನಿಮಗಾಗಿ ಇಲ್ಲಿದ್ದಾರೆ
- “ಹಲೋ ಜಾನ್, ಬೆಂಬಲವನ್ನು ಒದಗಿಸಿ ಎಂದು ಕರೆ ಮಾಡಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ಧನ್ಯವಾದಗಳು. ನಾನು ನಿಮಗೆ ಹೇಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಲಿ?”
- ಶುಭಾಶಯಗಳು! ನಾನು ಮೇಗನ್. ನಿಮಗೆ ಯಾವುದೇ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದೀರಾ? ನೀವು ಸರಿಯಾದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿದ್ದೀರಿ!
- ನಮಸ್ತೆ! ಇದು ಮಾರಿಯಾ, ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಪ್ರತಿನಿಧಿ. ನಾವು ನಿಜವಾಗಿಯೂ ಚೆನ್ನಾಗಿ ಹೋಗುತ್ತೇವೆ ಎಂದು ನನಗೆ ಖಾತ್ರಿಯಿದೆ.
- ಸಹಾಯ ಬೇಕೇ? ಇಲ್ಲಿ ಕ್ಲಿಕ್ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ನಮ್ಮೊಂದಿಗೆ ಚಾಟ್ ಮಾಡಲು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿ!

2. ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ನೀವು ಕೇಳುವ 5 ವೈಯಕ್ತಿಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ನೀಡಿ.

ಪರಿಹಾರ:

- ಗ್ರಾಹಕ ಹೆಸರು
- ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಪರ್ಕ ಮಾಹಿತಿ
- ಗ್ರಾಹಕರ ಇಮೇಲ್ ಐಡಿ
- ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆ ಮಾಹಿತಿ (ಖಾತೆಯ ಸಂಖ್ಯೆಯ ಕೊನೆಯ ನಾಲ್ಕು ಅಂಕ)
- ಗ್ರಾಹಕ ಆರ್ಡರ್ ವಿವರಗಳು

3. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಲೈವ್ ಚಾಟ್‌ಗಳಿಗಾಗಿ ಯಾವುದೇ 5 ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ನೀಡಿ.

ಪರಿಹಾರ:

- ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪ್ರತಿಲೇಖನವನ್ನು ಒದಗಿಸಿ
- ಉದ್ದೇಶಿತ ಪೂರ್ವಭಾವಿ ಚಾಟ್ ಬಳಸಿ
- ಪೂರ್ವ-ಚಾಟ್ ಸಮೀಕ್ಷೆಯನ್ನು ಬಳಸಿ
- ಅಡ್ಡ-ಇಲಾಖೆಯ ಸಹಕಾರವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸಿ
- ಟೈಪಿಂಗ್ ಸೂಚಕವನ್ನು ಬಳಸಿ

## ಸುಗಮಕಾರರಿಗೆ ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು



- ಕೋರ್ಸಿನಲ್ಲಿ ಕಲಿಸಿದ ಕೌಶಲಗಳನ್ನು ಸಮುದಾಯದಲ್ಲಿ ತಮ್ಮ ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಹೇಗೆ ಅನ್ವಯಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಿ.
- ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ವಸ್ತುಗಳ ಮೂಲಕ ಹೇಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡಬೇಕು ಮತ್ತು ಪ್ರತಿ ಅಭ್ಯಾಸದಲ್ಲಿ ಅವನು ಅಥವಾ ಅವಳು ಏನು ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಲು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ ಇದರಿಂದ ಅವರು ಭವಿಷ್ಯದ ಉದ್ಯೋಗದ ಪಾತ್ರದ ಕುರಿತು ತಮ್ಮ ಅನುಮಾನಗಳನ್ನು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ತೆರವುಗೊಳಿಸಬಹುದು.
- ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ ಮತ್ತು ಗೊಂದಲಮಯವಾಗಿರುವುದನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಿ.
- ಅದರ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಒಪ್ಪಾಕಾರಿಯಾಗಿ ಗುಂಪಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿ.
- ಕೋರ್ಸಿನಲ್ಲಿ ಕಲಿಸಿದ ಕೌಶಲಗಳನ್ನು ಸಮುದಾಯದಲ್ಲಿ ತಮ್ಮ ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಹೇಗೆ ಅನ್ವಯಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಿ.
- ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ಪ್ರಸ್ತಾಪಿಸಲಾದ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳು ಮತ್ತು ಸಮಸ್ಯೆಗಳಿಗೆ ಪುನಃ ಒತ್ತು ನೀಡಿ.
- ಅವರ ಭಾಗವಹಿಸುವಿಕೆಗಾಗಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳನ್ನು ಶ್ಲಾಘಿಸಿ.

## ಘಟಕ 3.4: ಎಸ್ಕಲೇಶನ್

### ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು



ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳು ಇದನ್ನು ಮಾಡಬಲ್ಲರು:

1. ಕಷ್ಟಕರವಾದ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಹೇಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವುದು ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲರು
2. ಏರಿಕೆಯ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಬಲ್ಲರು

### ಬಳಸಬೇಕಾದ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು



- ಕಪ್ಪು ಅಥವಾ ಬಿಳಿ ಬೋರ್ಡ್, ಚಾಕ್ ಪೀಸ್ ಅಥವಾ ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್ ಮಾರ್ಕರ್ ಪೆನ್ನುಗಳು, ಡಸ್ಪರ್‌ನಂತಹ ಲಭ್ಯವಿರುವ ವಸ್ತುಗಳು.
- LCD ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್ ಜೊತೆಗೆ ಪಿಸಿ ಅಥವಾ ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ.
- ಕರಪತ್ರಗಳ ಪ್ರತಿಗಳು.

### ಮಾಡಿ



- ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಮುಂದಿನ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಸ್ವಾಗತಿಸಿ.
- ಅಧಿವೇಶನವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ಅವರಿಗೆ ಹಿಂದಿನ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ಅನುಮಾನಗಳಿವೆಯೇ ಎಂದು ಕೇಳಿ.
- ಅವರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸಿ ಮತ್ತು ಅವರ ಅನುಮಾನಗಳನ್ನು ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ ನಿವಾರಿಸಿ.
- ಅವರು ಏರಿಕೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಕಲಿಯಲಿರುವ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ.

### ಕೇಳಿ



- ಕಷ್ಟಕರವಾದ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಹೇಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಕೇಳಿ
- QRC ಅನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದು ಹೇಗೆ?
- ಗ್ರಾಹಕ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಆರೈಕೆ ಕೇಂದ್ರದ ಕಾರ್ಯವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಗುಂಪುಗಳಲ್ಲಿ ವಿರಾಮಗೊಳಿಸಿ

### ತಿಳಿಸಿ



- ಕೋಪಗೊಂಡ ಗ್ರಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಹತಾಶೆಯನ್ನು ನಿಮ್ಮ ಮೇಲೆ ಹೊರಹಾಕಿದರೂ, ಅವರ ಸಮಸ್ಯೆಗೆ ನೀವು ಕಾರಣರಲ್ಲ ಎಂದು ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿದಿದೆ. ಅವರ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಹೊರಹಾಕಲು ಅವರಿಗೆ ಅವಕಾಶ ಮಾಡಿಕೊಡಿ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಡಿ. ಅವರು ಮಾತನಾಡುವಾಗ ಅಡ್ಡಿಪಡಿಸದೆ ಅವರ ಕಥೆಯನ್ನು ಆಲಿಸಿ ಮತ್ತು ನಂತರ ಅವರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವ ಮಾರ್ಗವನ್ನು ಕಂಡುಕೊಳ್ಳಿ.
- ನಿಮ್ಮ ಕೋಪಗೊಂಡ ಗ್ರಾಹಕರು ಶಾಂತಗೊಳ್ಳಲು ಸಿದ್ಧರಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಹೆಚ್ಚು ದಯಾಳುವಾಗಿರುವುದನ್ನು ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ, ಪ್ರಾಮಾಣಿಕರಾಗಿರಿ, ಗೌರವಯುತವಾಗಿ ನಡೆದುಕೊಳ್ಳಿ ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವವರಾಗಿ.
- ವೃತ್ತಿಪರ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ತಜ್ಞರಾಗಿ, ನೀವು ಎಂದಿಗೂ ವಾದಿಸಬಾರದು.

- ಸಂದರ್ಭ ಬಂದಾಗ, ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರಲ್ಲಿ ಕ್ಷಮೆಯಾಚಿಸಿ. ನಿಮ್ಮ ಶಾಂತತೆಯನ್ನು ಕಳೆದುಕೊಳ್ಳದಿರಲು ನೀವು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುತ್ತಿರುವಾಗ ಪ್ರಾಮಾಣಿಕವಾಗಿರುವುದು ಕಠಿಣವಾಗಿದೆ, ಆದರೆ ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಶಾಂತಗೊಳಿಸಲು ನಿಜವಾದ ಕ್ಷಮೆಯನ್ನು ನೀಡಲು ನಿಮ್ಮ ಕಠಿಣ ಪ್ರಯತ್ನವನ್ನು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಿ.
- ಚಾಟ್ ಅನ್ನು ಸಂತೋಷದಿಂದ ಕೊನೆಗೊಳಿಸಿ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಒತ್ತಡವನ್ನು ನಿವಾರಿಸಲು ಒಂದು ಮಾರ್ಗವನ್ನು ಕಂಡುಕೊಳ್ಳಿ. ನಿಮ್ಮ ಕೋಪವು ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೇ ಕಳೆದು ಹೋಗಲಿ.
- CCE ತನ್ನ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಸ್ವತಃ ಪರಿಹರಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಬೇಕು. ಆದಾಗ್ಯೂ ಪರಿಣತಿ ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚು ವ್ಯಾಪಕವಾದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಅಥವಾ ಕ್ರಮದ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಕೆಲವು ಸಮಸ್ಯೆಗಳು ಇರಬಹುದು. ಹೀಗಾಗಿ ಅಂತಹ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ನಿಮ್ಮ ಹಿರಿಯರು, ಇತರ ತಂಡದ ಸದಸ್ಯರು ಅಥವಾ ವಿಷಯ ಪರಿಣಿತರು ವ್ಯವಹರಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿರಬಹುದು.
- ಮುಂದಕ್ಕೆ ರವಾನಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನೆನಪಿನಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಬೇಕಾದ ಕೆಲವು ಅಂಶಗಳು:
  - »» ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಹಾನುಭೂತಿ.
  - »» ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಲು ತನಿಖಾ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳುವುದು.
  - »» ನಂತರ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವಾದ ಮಾಡುವ ಬದಲು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರಿಗೆ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ತಿಳಿಸುವುದು
  - »» ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಸಮಸ್ಯೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರಿಗೆ ಒದಗಿಸಿ.
  - »» ನಿಮ್ಮ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರಿಗೆ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತವಾಗಿ ತಿಳಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಸ್ವಲ್ಪ ಸಮಯ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಿ ಆದರೆ ಆ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಬಳಿಗೆ ಹಿಂತಿರುಗಲು ಮರೆಯದಿರುವುದು.
  - »» ನಿಮ್ಮ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರು ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸುವುದು.

## ಅಭ್ಯಾಸ



### 1. ಚಾಟ್ ಅನ್ನು ಯಾವಾಗ ಹೆಚ್ಚಿಸಬೇಕು?

ಪರಿಹಾರ: ಯಾರೂ ತಮ್ಮ ಹಿರಿಯರಿಗೆ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸುವುದನ್ನು ಆನಂದಿಸುವುದಿಲ್ಲ. ಇದು 'ನನ್ನದೇ ಆದ ಮೇಲೆ ಇದನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಬೆಂಬಲದ ಅಗತ್ಯವಿದೆ,' ಮತ್ತು ಹೆಚ್ಚಿನ ನಿರ್ವಾಹಕರು ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಸಹಾಯವನ್ನು ಕೇಳುವುದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಾಗಿ ಹೋರಾಡುತ್ತಾರೆ. ಅವರು ಕೇಳಿದಾಗ, ಇದು ದೊಡ್ಡ ಸಮಸ್ಯೆ ಮತ್ತು ಅವರ ಹಿರಿಯ ಪಾಲ್ಗೊಳ್ಳುವಿಕೆಗೆ ಅರ್ಹವಾಗಿದೆ ಎಂದು ನಿಮಗೆ ತಿಳಿದಿದೆ.

ಆದ್ದರಿಂದ ಯಾವ ರೀತಿಯ ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸುವ ಸೂಕ್ತವಾಗಿದೆ? ಯಾವಾಗ ನೀವೇ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಿಲ್ಲ? ಇದು ಉಲ್ಲೇಖಿಸುವ ಪಾವತಿಸುವ ಕೆಲವು ಸನ್ನಿವೇಶಗಳು ಇಲ್ಲಿವೆ.

- ಅಸಮಾಧಾನಗೊಂಡ ಗ್ರಾಹಕ
- ಗ್ರಾಹಕರು ಅತ್ಯಪ್ರಸಾದ್ಧರಾಗಿದ್ದಾರೆ
- ನೀವು ಅವಾಸ್ತವಿಕ ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದಾಗ
- ನೀವು ರಾಜಕೀಯವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದಾಗ
- ಗ್ರಾಹಕರು ನೀವು ನಿಯಮಗಳಿಂದ ವಿಮುಖರಾಗುವಂತೆ ವಿನಂತಿಸುತ್ತಾರೆ
- ನಿಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನವು ಪ್ರಮಾಣಿತವಾಗಿಲ್ಲ
- ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ನಿಮಗೆ ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತಿಲ್ಲ

### 2. ಚಾಟ್ ಅನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವಾಗ ನೀವು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತೀರಿ?

ಪರಿಹಾರ: ಉಲ್ಲೇಖಿಸುವ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನೆನಪಿಡುವ ಕೆಲವು ವಿಷಯಗಳು

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

## ಸುಗಮಕಾರರಿಗೆ ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು



- ಕೋರ್ಸಿನಲ್ಲಿ ಕಲಿಸಿದ ಕೌಶಲಗಳನ್ನು ಸಮುದಾಯದಲ್ಲಿ ತಮ್ಮ ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಹೇಗೆ ಅನ್ವಯಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಿ.
- ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ವಸ್ತುಗಳ ಮೂಲಕ ಹೇಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡಬೇಕು ಮತ್ತು ಪ್ರತಿ ಅಭ್ಯಾಸದಲ್ಲಿ ಅವನು ಅಥವಾ ಅವಳು ಏನು ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಲು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ ಇದರಿಂದ ಅವರು ಭವಿಷ್ಯದ ಉದ್ಯೋಗದ ಪಾತ್ರದ ಕುರಿತು ತಮ್ಮ ಅನುಮಾನಗಳನ್ನು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ತೆರವುಗೊಳಿಸಬಹುದು.
- ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ ಮತ್ತು ಗೊಂದಲಮಯವಾಗಿರುವುದನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಿ.
- ಅದರ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಒಟ್ಟಾರೆಯಾಗಿ ಗುಂಪಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿ.
- ಕೋರ್ಸಿನಲ್ಲಿ ಕಲಿಸಿದ ಕೌಶಲಗಳನ್ನು ಸಮುದಾಯದಲ್ಲಿ ತಮ್ಮ ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಹೇಗೆ ಅನ್ವಯಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಿ.
- ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ಪ್ರಸ್ತಾಪಿಸಲಾದ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳು ಮತ್ತು ಸಮಸ್ಯೆಗಳಿಗೆ ಪುನಃ ಒತ್ತು ನೀಡಿ.
- ಅವರ ಭಾಗವಹಿಸುವಿಕೆಗಾಗಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳನ್ನು ಶ್ಲಾಘಿಸಿ.

## ಘಟಕ 3.5: ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ

### ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳು ಇದನ್ನು ಮಾಡಬಲ್ಲರು:

1. ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಅನುಕೂಲಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಬಲ್ಲರು

### ಬಳಸಬೇಕಾದ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು

- ಕಪ್ಪು ಅಥವಾ ಬಿಳಿ ಬೋರ್ಡ್, ಚಾಕ್ ಪೀಸ್ ಅಥವಾ ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್ ಮಾರ್ಕರ್ ಪೆನ್ನುಗಳು, ಡಸ್ಪರ್‌ನಂತಹ ಲಭ್ಯವಿರುವ ವಸ್ತುಗಳು.
- LCD ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್ ಜೊತೆಗೆ ಪಿಸಿ ಅಥವಾ ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ.
- ಕರಪತ್ರಗಳ ಪ್ರತಿಗಳು.

### ಮಾಡಿ

- ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಮುಂದಿನ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಸ್ವಾಗತಿಸಿ.
- ಅಧಿವೇಶನವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ಅವರಿಗೆ ಹಿಂದಿನ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ಅನುಮಾನಗಳಿವೆಯೇ ಎಂದು ಕೇಳಿ.
- ಅವರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸಿ ಮತ್ತು ಅವರ ಅನುಮಾನಗಳನ್ನು ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ ನಿವಾರಿಸಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಅವರು ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಕಲಿಯಲು ಹೊರಟಿದ್ದಾರೆ.

### ಕೇಳಿ

- ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳಿಗೆ ಘಟಕದ ಬಗ್ಗೆ ಒಂದು ಅವಲೋಕನವನ್ನು ನೀಡಿ
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಏನು ತಿಳಿದಿದೆ ಎಂದು ಕೇಳಿ
- ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯ ಅನುಕೂಲಗಳು ಯಾವುವು?

### ತಿಳಿಸಿ

- ನೀವು ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳಿಗೆ ಸೂಕ್ತ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸಿದ ನಂತರ, ಅವರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು ಮುಖ್ಯವಾಗಿದೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯ ಪ್ರಯೋಜನಗಳೆಂದರೆ:
  - »» ಪ್ರಾಮಾಣಿಕ ಅಭಿಪ್ರಾಯಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಿರಿ: ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಸೇವೆಗಳು ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಪ್ರಾಮಾಣಿಕ ಅಭಿಪ್ರಾಯಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಅತ್ಯಗತ್ಯ. ಈ ಅಭಿಪ್ರಾಯಗಳು ಪ್ರಮುಖ ವಿಮರ್ಶಕರ ಮನಸ್ಸಿನಲ್ಲಿ ಬರಲು ಸುಲಭವಾಗುತ್ತವೆ.
  - »» ಸಂಬಂಧಗಳನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಿ: ನಿಮ್ಮ ಕಂಪನಿಯು ತಮ್ಮ ಬಗ್ಗೆ ಮತ್ತು ಅವರು ಏನು ಯೋಚಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂಬುದರ ಬಗ್ಗೆ ನಿಜವಾಗಿಯೂ ಕಾಳಜಿ ವಹಿಸುತ್ತದೆ ಎಂದು ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರು ಭಾವಿಸಿದಾಗ, ಅವರು ನಿಮ್ಮ ಕಂಪನಿಗಳ ನಿಷ್ಠಾವಂತ ಗ್ರಾಹಕರಾಗುವ ಸಾಧ್ಯತೆ ಹೆಚ್ಚು.

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

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

## ಚಟುವಟಿಕೆ



ಗುಂಪು ಹಂಚಿಕೆ ಮತ್ತು ಸರಿಯಾದ ಪ್ರಶ್ನಾವಳಿಯ ಅಭಿವೃದ್ಧಿಯ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರ ನೈಜ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಕಂಡುಹಿಡಿಯಲು ಪರಿಶೋಧನಾತ್ಮಕ ಪ್ರಶ್ನೆಯ ಪಾತ್ರವನ್ನು ಈ ಚಟುವಟಿಕೆಯು ಕೇಂದ್ರೀಕರಿಸುತ್ತದೆ.

ವರ್ಗವನ್ನು ಸಮಾನ ಗುಂಪುಗಳಾಗಿ ವಿಂಗಡಿಸಿ ಮತ್ತು ಜನರ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ಪ್ರಾಥಮಿಕವಾಗಿ ಉದ್ದೇಶಿಸಿರುವ ಸೂಕ್ತವಾದ ಪರಿಶೋಧನಾ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಭರ್ತಿ ಮಾಡಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಫಾರ್ಮ್ ಅನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸಲು ಪ್ರತಿ ಗುಂಪನ್ನು ಕೇಳಿ.

## ಅಭ್ಯಾಸ



### 1. ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪಡೆಯುವುದು ಏಕೆ ಮುಖ್ಯ?

ಪರಿಹಾರ: ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ-

- ಪ್ರಾಮಾಣಿಕ ಅಭಿಪ್ರಾಯಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಿರಿ
- ಸಂಬಂಧಗಳನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಿ
- ಅಗ್ಗದ ವ್ಯಾಪಾರ ಸಲಹೆ
- ಹೆಚ್ಚು ಗ್ರಾಹಕರು

### 2. ಗ್ರಾಹಕರು ನಕಾರಾತ್ಮಕ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನೀಡಿದರೆ ನೀವು ಏನು ಮಾಡುತ್ತೀರಿ?

ಪರಿಹಾರ: ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾವಾಗಲೂ ಸರಿ ಎಂಬ ಮಾತಿದೆ. ಸಹಜವಾಗಿ, ಯಾರೂ ಯಾವಾಗಲೂ ಸರಿಯಾಗಿರುವುದಿಲ್ಲ. ಆದರೆ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಕಳೆದುಕೊಳ್ಳುವ ತ್ವರಿತ ಮಾರ್ಗವೆಂದರೆ ಆ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಅವರು ತಪ್ಪು ಎಂದು ತೀವ್ರವಾಗಿ ಹೇಳುವುದು.

ಋಣಾತ್ಮಕ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಧನಾತ್ಮಕವಾಗಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ನೀವು ಆರು ಪ್ರಬಲ ಮಾರ್ಗಗಳನ್ನು ಇಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾಗಿದೆ.

- ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ನಿರ್ಣಯಿಸಿ
- ತಕ್ಷಣ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಿ ಆದರೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಬೇಡಿ
- ಪ್ರಾಮಾಣಿಕವಾಗಿ, ಗೌರವಯುತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಕೃತಜ್ಞತೆಯಿಂದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಿ
- ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ತಪ್ಪಾಗಿದ್ದರೆ ಅವರನ್ನು ಸರಿಪಡಿಸಿ
- ನಿಮ್ಮ ವ್ಯಾಪಾರವನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ಅವಕಾಶವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಿ
- ನಿಮ್ಮ ಕಾಳಜಿಯನ್ನು ತೋರಿಸಲು ಫಾಲೋ-ಅಪ್

## ಸುಗಮಕಾರರಿಗೆ ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು



- ಕೋರ್ಸಿನಲ್ಲಿ ಕಲಿಸಿದ ಕೌಶಲಗಳನ್ನು ಸಮುದಾಯದಲ್ಲಿ ತಮ್ಮ ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಹೇಗೆ ಅನ್ವಯಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಿ.
- ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ವಸ್ತುಗಳ ಮೂಲಕ ಹೇಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡಬೇಕು ಮತ್ತು ಪ್ರತಿ ಅಭ್ಯಾಸದಲ್ಲಿ ಅವನು ಅಥವಾ ಅವಳು ಏನು ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಲು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ ಇದರಿಂದ ಅವರು ಭವಿಷ್ಯದ ಉದ್ಯೋಗದ ಪಾತ್ರದ ಕುರಿತು ತಮ್ಮ ಅನುಮಾನಗಳನ್ನು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ತೆರವುಗೊಳಿಸಬಹುದು.

- ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ ಮತ್ತು ಗೊಂದಲಮಯವಾಗಿರುವುದನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಿ.
- ಅದರ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಒಟ್ಟಾರೆಯಾಗಿ ಗುಂಪಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿ.
- ಕೋರ್ಸಿನಲ್ಲಿ ಕಲಿಸಿದ ಕೌಶಲಗಳನ್ನು ಸಮುದಾಯದಲ್ಲಿ ತಮ್ಮ ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಹೇಗೆ ಅನ್ವಯಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಿ.
- ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ಪ್ರಸ್ತಾಪಿಸಲಾದ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳು ಮತ್ತು ಸಮಸ್ಯೆಗಳಿಗೆ ಪುನಃ ಒತ್ತು ನೀಡಿ.
- ಅವರ ಭಾಗವಹಿಸುವಿಕೆಗಾಗಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳನ್ನು ಶ್ಲಾಘಿಸಿ.

## ಘಟಕ 3.6: ಚಾಟ್ ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸುವುದು

### ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು



ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳು ಇದನ್ನು ಮಾಡಬಲ್ಲರು:

1. ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ಅಂದಾಜು ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ಚಾಟ್ ಅನ್ನು ಮುಚ್ಚಿ.

### ಬಳಸಬೇಕಾದ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು



- ಕಪ್ಪು ಅಥವಾ ಬಿಳಿ ಬೋರ್ಡ್, ಚಾಕ್ ಪೀಸ್ ಅಥವಾ ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್ ಮಾರ್ಕರ್ ಪೆನ್ನುಗಳು, ಡಸ್ಪರ್‌ನಂತಹ ಲಭ್ಯವಿರುವ ವಸ್ತುಗಳು.
- LCD ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್ ಜೊತೆಗೆ ಪಿಸಿ ಅಥವಾ ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ.
- ಕರಪತ್ರಗಳ ಪ್ರತಿಗಳು.

### ಮಾಡಿ



- ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಮುಂದಿನ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಸ್ವಾಗತಿಸಿ.
- ಅಧಿವೇಶನವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ಅವರಿಗೆ ಹಿಂದಿನ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ಅನುಮಾನಗಳಿವೆಯೇ ಎಂದು ಕೇಳಿ.
- ಅವರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸಿ ಮತ್ತು ಅವರ ಅನುಮಾನಗಳನ್ನು ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ ನಿವಾರಿಸಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಅವರು ಚಾಟ್ ಅನ್ನು ಹೇಗೆ ಮುಚ್ಚಬೇಕು ಎಂದು ಕಲಿಯಲು ಹೊರಟಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ತಿಳಿಸಿ.

### ಕೇಳಿ



- ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಚಾಟ್ ಅನ್ನು ಹೇಗೆ ಮುಚ್ಚಬೇಕು ಎಂದು ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿದಿದೆಯೇ ಎಂದು ಕೇಳಿ?
- ಚಾಟ್ ಅನ್ನು ಮುಚ್ಚುವಾಗ ಅವರು ಏನು ಮಾಡಬೇಕು?

### ತಿಳಿಸಿ



- ನೀವು ಚಾಟ್ ಅನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿದಾಗ, ಅದನ್ನು ಆತ್ಮೀಯ ಟಿಪ್ಪಣಿಯಲ್ಲಿ ಮುಚ್ಚುವುದು ನಿಮಗೆ ಅಷ್ಟೇ ಮುಖ್ಯವಾಗಿದೆ. ಗ್ರಾಹಕರು ಅವನ/ಅವಳ ಪ್ರಶ್ನೆಯನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಿದ್ದಾರೆ ಮತ್ತು ಚಾಟ್ ಅನ್ನು ಕೊನೆಗೊಳಿಸಲು ಬಯಸುತ್ತಾರೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
- ನಿಮ್ಮ ಕಂಪನಿಯ ಸರಿಯಾದ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ ನೀವು ಸೈನ್ ಆಫ್ ಮಾಡುತ್ತಿದ್ದೀರಿ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ ಏಕೆಂದರೆ ನೀವು ಹೇಗೆ ಸಂಭಾಷಿಸುತ್ತೀರಿ ಎಂದರೆ ಕಂಪನಿಯ ಚಿತ್ರವನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರು ಹೇಗೆ ಗ್ರಹಿಸುತ್ತಾರೆ.
- ನೀವು ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಯನ್ನು ಅವರ ತೃಪ್ತಿಗಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಿದ್ದೀರಿ ಅಥವಾ ಸಮಸ್ಯೆಯು ನಿಮ್ಮ ಪರಿಣತಿ ಅಥವಾ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಪ್ರದೇಶದಿಂದ ಹೊರಗಿದ್ದರೆ ಅವರಿಗೆ ಕಾರ್ಯಸಾಧ್ಯವಾದ ಪರ್ಯಾಯವನ್ನು ನೀಡಿದ್ದೀರಿ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
- ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯನ್ನು ನಂಬಿದ ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗ ನಿಮ್ಮನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಧನ್ಯವಾದ ಹೇಳಲು ಮರೆಯಬೇಡಿ.
- ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಸಹಾಯದ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಬೇರೆ ಯಾವುದೇ ಸಮಸ್ಯೆ ಇದ್ದರೆ ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ.

- ತಕ್ಷಣವೇ ಚಾಟ್ ಅನ್ನು ಮುಚ್ಚಬೇಡಿ ಆದರೆ ಕೃತಜ್ಞರಾಗಿರಿ ಮತ್ತು ಅವರಿಗೆ ಶುಭ ದಿನವನ್ನು ಹಾರೈಸಿ ಅಥವಾ ನಿಮ್ಮ ಕಂಪನಿಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಪ್ರಕಾರ ಸೈನ್ ಆಫ್ ಮಾಡಿ.
- ಭವಿಷ್ಯದ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಅಥವಾ ಉಲ್ಲೇಖಗಳಿಗಾಗಿ ಸಂಭಾಷಣೆಯನ್ನು ರೆಕಾರ್ಡ್ ಮಾಡಿ.
- ಒದಗಿಸಿದ ಪರಿಹಾರದ ಪ್ರಕಾರ ನಿಮ್ಮ CRM ಅನ್ನು ನವೀಕರಿಸಿ.
- ನಿಮ್ಮ ಕಂಪನಿಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಪ್ರಕಾರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಮರೆಯಬೇಡಿ.

## ಅಭ್ಯಾಸ



### 1. ಸಂತ್ಯಜ್ಞ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಾದವನ್ನು ಹೇಗೆ ಮುಚ್ಚಬೇಕು ಎಂಬುದಕ್ಕೆ ಉದಾಹರಣೆ ನೀಡಿ.

ಪರಿಹಾರ:

ಸರಿ, ಹೊಸ ಮನೆಗೆ ಅಭಿನಂದನೆಗಳು! ನಾನು ಮುಗಿಸಲಿದ್ದೇನೆ ಆದ್ದರಿಂದ ನಾನು ಈ ಮುಂದಿನ ಕರೆಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು, ಆದರೆ ನಿಮಗೆ ಬೇರೇನಾದರೂ ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ ದಯವಿಟ್ಟು ನನಗೆ ತಿಳಿಸಿ. ನಿಮ್ಮ ಬಳಿ ನನ್ನ ನಂಬರ್ ಇದೆ.

ನಿಮ್ಮೊಂದಿಗೆ ಮಾತನಾಡುವುದು ಸಂತೋಷವಾಗಿದೆ, ಆದರೆ ನಾನು ಈಗ ಹೋಗಬೇಕಾಗಿದೆ. ನಮ್ಮ ಮುಂದಿನ ಕರೆಗೆ ನಾವು ಸಮಯವನ್ನು ಹೊಂದಿಸಬಹುದೇ?

ನಿಮ್ಮಿಂದ ಕೇಳಲು ಯಾವಾಗಲೂ ಸಂತೋಷವಾಗುತ್ತದೆ. ನಾನು ನಿನ್ನನ್ನು ಬಿಡುವ ಮೊದಲು ನಿನಗೆ ಬೇರೇನಾದರೂ ಬೇಕೇ?

“ನಮ್ಮ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಬಳಸಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ಧನ್ಯವಾದಗಳು. ನೀವು ಯಾವುದೇ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ ದಯವಿಟ್ಟು ನಮಗೆ ತಿಳಿಸಿ. ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ನಾವು ಸಂತೋಷಪಡುತ್ತೇವೆ. ಶುಭ ದಿನ”

ನಿಮ್ಮ ತಾಳ್ಮೆಗೆ ತುಂಬಾ ಧನ್ಯವಾದಗಳು, ಶೀಘ್ರದಲ್ಲೇ ನಿಮ್ಮಿಂದ ಕೇಳಲು ಭಾವಿಸುತ್ತೇವೆ

### 2. ಅತ್ಯಂತ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಕರೆಯನ್ನು ಹೇಗೆ ಮುಚ್ಚಬೇಕು ಎಂಬುದಕ್ಕೆ ಉದಾಹರಣೆ ನೀಡಿ.

ಪರಿಹಾರ:

ನಾನು ನಿಮಗೆ X ಅನ್ನು ನೀಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದರೂ, ನಾನು ಜಿ ಅನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಬಹುದು.

ನಾನು ನಿಮಗಾಗಿ ಇದನ್ನು ನೋಡಿಕೊಳ್ಳುತ್ತೇನೆ ...

ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ಇಷ್ಟಪಡುತ್ತೇನೆ, ಆದರೆ... ಬದಲಿಗೆ ನಾನು ಏನು ಮಾಡಬಲ್ಲೆ ಎಂಬುದು ಇಲ್ಲಿದೆ...

ನಾನು ನಿಮಗೆ ಭರವಸೆ ನೀಡುತ್ತೇನೆ ...

ಅದನ್ನು ನಮ್ಮ ಗಮನಕ್ಕೆ ತಂದಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ಧನ್ಯವಾದಗಳು.

ನಮ್ಮ ಕಂಪನಿಯ ಪರವಾಗಿ, ನಿಮ್ಮ ತಾಳ್ಮೆಗಾಗಿ ನಾನು ನಿಮಗೆ ಧನ್ಯವಾದ ಹೇಳಲು ಬಯಸುತ್ತೇನೆ.

### ಪ್ರಾಪಿಂಗ್ ಥಿಂಗ್ಸ್ ಅಪ್

- ನೀವು ಏನು ಮಾತನಾಡಿದ್ದೀರಿ ಮತ್ತು ಏನನ್ನು ಸಾಧಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತವಾಗಿ ರೀಕ್ಯಾಪ್ ಮಾಡಿ.
- ಮುಂದೆ ಏನಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸಿ. ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ನೀವು ಹೀಗೆ ಹೇಳಬಹುದು: ನಿಮ್ಮ ಆರ್ಡರ್ ಅನ್ನು 24 ರಿಂದ 48 ಗಂಟೆಗಳಲ್ಲಿ ರವಾನಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.”
- ನಿಮ್ಮನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ಕರೆ ಮಾಡಿದವರಿಗೆ ಧನ್ಯವಾದಗಳು ಮತ್ತು ಅವರ ವ್ಯವಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ನಿಮ್ಮ ಮೆಚ್ಚುಗೆಯನ್ನು ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಿ.
- ಆಕೆಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಯಾವುದಕ್ಕೂ ಮತ್ತೆ ನಿಮ್ಮೊಂದಿಗೆ ಸಂಪರ್ಕದಲ್ಲಿರಲು ಕರೆ ಮಾಡಿದವರನ್ನು ಆಹ್ವಾನಿಸಿ.
- ವಿನಯಶೀಲ ಪದಗುಚ್ಛದೊಂದಿಗೆ ಮುಚ್ಚಿ: “ಒಳ್ಳೆಯ ದಿನ” ಅಥವಾ “ನಮ್ಮ ಸಂಭಾಷಣೆಯನ್ನು ನಾನು ಆನಂದಿಸಿದೆ.”

## ಚಟುವಟಿಕೆ



1. ಈ ಅಭ್ಯಾಸವು ಬದಲಾವಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಅವರ ಭಾವನೆಗಳು ಮತ್ತು ವರ್ತನೆಗಳ ಮೇಲೆ ತ್ವರಿತ ಸ್ವಯಂ-ಪರಿಶೀಲನೆಯನ್ನು ಮಾಡಲು ಜನರಿಗೆ ಅವಕಾಶ ನೀಡುತ್ತದೆ ಎಂದು ವಿವರಿಸಿ.
2. ಪ್ರತಿ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಕರಪತ್ರವನ್ನು ವಿತರಿಸಿ (ಕೆಳಗೆ \* ನೋಡಿ). ಪ್ರತಿ ಪದ ಅಥವಾ ಪದಗುಚ್ಛಕ್ಕೆ (“ನಕಾರಾತ್ಮಕ” ಅಥವಾ “ಧನಾತ್ಮಕ”) ಅವರ ತಕ್ಷಣದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಉತ್ತಮವಾಗಿ ಹೊಂದುವ ಪೆಟ್ಟಿಗೆಯನ್ನು ಟಿಕ್ ಮಾಡಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಸೂಚಿಸಿ. ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಅತಿಯಾಗಿ ಯೋಚಿಸಬೇಡಿ ಮತ್ತು ಅವರ ಮೂಲ “ಕರುಳಿನ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ” ಯೊಂದಿಗೆ ಹೋಗಲು ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ. ಅವರು ಒಂದು ಪದದ ಬಗ್ಗೆ ನಿರ್ಧರಿಸದಿದ್ದರೆ, ಅವರ ಭಾವನೆಯು ಪ್ರಮಾಣದ ಧನಾತ್ಮಕ ಅಥವಾ ಋಣಾತ್ಮಕ ಬದಿಯಲ್ಲಿದೆಯೇ ಎಂದು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಿ.

|    |                               | ಧನಾತ್ಮಕ (+) | ನಕಾರಾತ್ಮಕ (-) |
|----|-------------------------------|-------------|---------------|
|    | ಅನಿಶ್ಚಿತ                      |             |               |
| 2  | ಮುಂದೂಡಿಸಿ                     |             |               |
| 3  | ವಿಧಿಸಿ                        |             |               |
| 4  | ಹೊಂದಿಕೊಳ್ಳಿ                   |             |               |
| 5  | ಮರುಸಂಘಟಿಸಿ                    |             |               |
| 6  | ಅವಕಾಶ                         |             |               |
| 7  | ಮರುತರಬೇತಿ                     |             |               |
| 8  | ರದ್ದುಮಾಡಿ                     |             |               |
| 9  | ಯೋಜನೆ                         |             |               |
| 10 | ಶಿಫ್ಟ್                        |             |               |
| 11 | ಮರು ನಿಯೋಜಿಸಿ                  |             |               |
| 12 | ಪರಿವರ್ತನೆ                     |             |               |
| 13 | ಅಸ್ವಸ್ಥ                       |             |               |
| 14 | ಬೇರೆ ಯಾವುದನ್ನಾದರೂ ಪ್ರಯತ್ನಿಸೋಣ |             |               |
| 15 | ಮೊದಲಿನಿಂದ ಪ್ರಾರಂಭಿಸೋಣ         |             |               |
|    | ಒಟ್ಟು:                        |             |               |

3. ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಸುಮಾರು 1 ನಿಮಿಷವನ್ನು ಅನುಮತಿಸಿ.

ವಿವರಣೆ

ಧನಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಋಣಾತ್ಮಕ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳ ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ಎಣಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಸೂಚಿಸಿ ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಒಟ್ಟು ಸಾಲಿನಲ್ಲಿ ಗಮನಿಸಿ. ಎಷ್ಟು ಜನರು ಧನಾತ್ಮಕತೆ ಹೆಚ್ಚು ನಕಾರಾತ್ಮಕತೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆಂದು ಕೇಳಿ. ಕೆಳಗಿನ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಮಾಡಿ:

- ನಾವು ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು ಸವಾಲಾಗಿ ಅಥವಾ ಅವಕಾಶವಾಗಿ ನೋಡುತ್ತೇವೆ.
- ಅನೇಕ ಧನಾತ್ಮಕತೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ನಮ್ಮಲ್ಲಿ ಸಹ ಬದಲಾವಣೆಯ ವಿವಿಧ ಅಂಶಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಕೆಲವು ಕಾಳಜಿಗಳಿವೆ.

## ಸುಗಮಕಾರರಿಗೆ ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು



- ಕೋರ್ಸ್‌ನಲ್ಲಿ ಕಲಿಸಿದ ಕೌಶಲಗಳನ್ನು ಸಮುದಾಯದಲ್ಲಿ ತಮ್ಮ ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಹೇಗೆ ಅನ್ವಯಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಿ.
- ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ವಸ್ತುಗಳ ಮೂಲಕ ಹೇಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡಬೇಕು ಮತ್ತು ಪ್ರತಿ ಅಭ್ಯಾಸದಲ್ಲಿ ಅವನು ಅಥವಾ ಅವಳು ಏನು ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಲು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ ಇದರಿಂದ ಅವರು ಭವಿಷ್ಯದ ಉದ್ಯೋಗದ ಪಾತ್ರದ ಕುರಿತು ತಮ್ಮ ಅನುಮಾನಗಳನ್ನು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ತೆರವುಗೊಳಿಸಬಹುದು.

- ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ ಮತ್ತು ಗೊಂದಲಮಯವಾಗಿರುವುದನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಿ.
- ಅದರ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಒಟ್ಟಾರೆಯಾಗಿ ಗುಂಪಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿ.
- ಕೋರ್ಸಿನಲ್ಲಿ ಕಲಿಸಿದ ಕೌಶಲಗಳನ್ನು ಸಮುದಾಯದಲ್ಲಿ ತಮ್ಮ ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಹೇಗೆ ಅನ್ವಯಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಿ.
- ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ಪ್ರಸ್ತಾಪಿಸಲಾದ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳು ಮತ್ತು ಸಮಸ್ಯೆಗಳಿಗೆ ಪುನಃ ಒತ್ತು ನೀಡಿ.
- ಅವರ ಭಾಗವಹಿಸುವಿಕೆಗಾಗಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳನ್ನು ಶ್ಲಾಘಿಸಿ.

### ಘಟಕ 3.7: ಗ್ರಾಹಕರ ನಿಭಾಯಿಸುವಿಕೆಯ ಮುಖ್ಯ ಮತ್ತು ಸಾಮಾನ್ಯ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು

#### ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳು ಇದನ್ನು ಮಾಡಬಲ್ಲರು:

1. ಸಂವಹನದ ಮೂಲಭೂತ ಅಂಶಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲರು
2. CCE ಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸಂವಹನದ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಬಲ್ಲರು
3. CCE ಆಗಿ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿರಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಮೂಲಭೂತ ವೃತ್ತಿಪರ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲರು
4. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ವಿವಿಧ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಬಲ್ಲರು

#### ಬಳಸಬೇಕಾದ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು

- ಕಪ್ಪು ಅಥವಾ ಬಿಳಿ ಬೋರ್ಡ್, ಚಾಕ್ ಪೀಸ್ ಅಥವಾ ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್ ಮಾರ್ಕರ್ ಪೆನ್ನುಗಳು, ಡಸ್ಪರ್‌ನಂತಹ ಲಭ್ಯವಿರುವ ವಸ್ತುಗಳು.
- LCD ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್ ಜೊತೆಗೆ ಪಿಸಿ ಅಥವಾ ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ.
- ಕರಪತ್ರಗಳ ಪ್ರತಿಗಳು.

#### ಮಾಡಿ

- ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಮುಂದಿನ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಸ್ವಾಗತಿಸಿ.
- ಅಧಿವೇಶನವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ಅವರಿಗೆ ಹಿಂದಿನ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ಅನುಮಾನಗಳಿವೆಯೇ ಎಂದು ಕೇಳಿ.
- ಅವರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸಿ ಮತ್ತು ಅವರ ಅನುಮಾನಗಳನ್ನು ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ ನಿವಾರಿಸಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವುದಕ್ಕಾಗಿ ಕೋರ್ ಮತ್ತು ಜೆನೆರಿಕ್ ಕೌಶಲಗಳನ್ನು ಕಲಿಯಲು ಹೊರಟಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ತಿಳಿಸಿ.

#### ಕೇಳಿ

- ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗೆ ಘಟಕದ ಅವಲೋಕನವನ್ನು ನೀಡಿ.
- 7 C ಗಳ ಸಂವಹನದ ಕುರಿತು ಚರ್ಚಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಗುಂಪುಗಳಲ್ಲಿ ವಿರಾಮಗೊಳಿಸಿ.
- ವಿವರಗಳಿಗೆ ಗಮನ ಕೊಡಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ.
- ಓದುವ ಮತ್ತು ಬರೆಯುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ

### ತಿಳಿಸಿ



- ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸಂವಹನವು ಕೇವಲ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಂವಹನ ಮಾಡುವುದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನದನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ; ಇದು ಮಾಹಿತಿಯ ಆಧಾರವಾಗಿರುವ ಭಾವನೆಯನ್ನು ಗ್ರಹಿಸುವುದನ್ನು ಒಳಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸಂವಹನವು ಜನರೊಂದಿಗೆ ಸಂಪರ್ಕಗಳನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವ ಮೂಲಕ ಮತ್ತು ಸಹಕಾರ, ನಿರ್ಧಾರ-ಮಾಡುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಸಮಸ್ಯೆ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವ ಮೂಲಕ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂವಹನಗಳನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಬಹುದು.
- ಚಾಟ್ ಅಥವಾ ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಚಾರಣೆಗಳನ್ನು ದೂರದಿಂದಲೇ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ, ಅವರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಓದುವಾಗ ಮತ್ತು ಅವರಿಗೆ ಪ್ರತ್ಯುತ್ತರಿಸುವಾಗ ನೀವು ವಿವರಗಳಿಗೆ ಗಮನ ಕೊಡಬೇಕು.
- ಓದುವಿಕೆಯು ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಸ್ವತಂತ್ರವಾಗಿ ಓದಲು ಮತ್ತು ಸಂದೇಶದೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುವ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಾಮರ್ಥ್ಯಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.
- ಕೊಟ್ಟಿರುವ ಪಠ್ಯದಲ್ಲಿ ನೀವು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಮಾಹಿತಿಯ ತುಣುಕನ್ನು ಹುಡುಕಬೇಕಾದಾಗ ಸ್ಟಾಫಿಂಗ್ ಅನ್ನು ಬಳಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಸ್ಟಾಫಿಂಗ್‌ಗಾಗಿ, ನಿಮಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಮಾಹಿತಿಯ ತುಣುಕನ್ನು ಕಂಡುಹಿಡಿಯಲು ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ನೋಡಿ ಮತ್ತು ಆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಮಾತ್ರ ಓದಿ, ಆದರೆ ಜಾಗರೂಕತೆಯಿಂದ ಓದಿ.
- ಸ್ಕಿಮ್ಮಿಂಗ್ ಎಂದರೆ ಅದರ ಬಗ್ಗೆ ಏನೆಂದು ಕಂಡುಹಿಡಿಯಲು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಒಂದು ಭಾಗವನ್ನು ಓದುವುದು.
- ಸ್ಕಿಮ್ಮಿಂಗ್ ಸಾಮಾನ್ಯ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ವಿಷಯವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ.
- ನಿಯೋಜನೆಯು ಯಾವ ರೀತಿಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ನೋಡಲು ಸ್ಕಿಮ್ಮಿಂಗ್ ನಿಮಗೆ ಅವಕಾಶವನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.
- ವಿವರಗಳಿಗಾಗಿ ಓದುವಾಗ, ಪ್ರತಿ ಪದಗುಚ್ಛವನ್ನು ಓದಿ ಆದರೆ ಪ್ರತಿ ಪದದ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಅರ್ಥವನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಬೇಡಿ. ಸ್ಥಳೀಯ ಭಾಷಿಕರು ಸಹ ಓದುವಾಗ ಪರಿಚಯವಿಲ್ಲದ ಪದಗಳ ಅರ್ಥವನ್ನು ಊಹಿಸುತ್ತಾರೆ.

### ಕೇಳಿ



- ತಮ್ಮ ಓದುವ ಕೌಶಲಗಳನ್ನು ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಗುಂಪುಗಳಲ್ಲಿ ವಿರಾಮಗೊಳಿಸುವಂತೆ ಮಾಡಿ.
- ಬರವಣಿಗೆ ಎಂದರೇನು?
- ಯೋಜನೆ ಮತ್ತು ಸಂಘಟಿಸುವುದು ಹೇಗೆ?
- ಗ್ರಾಹಕ ಕೇಂದ್ರಿತತೆ ಎಂದರೇನು?

### ತಿಳಿಸಿ



- ವಿವರಗಳನ್ನು ಗಮನದಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಂಡು ಸಂಪೂರ್ಣವಾದ, ನಿಖರವಾದ ಮತ್ತು ಉತ್ತಮವಾಗಿ ಬರೆಯಲ್ಪಟ್ಟ ಕೆಲಸವನ್ನು ತಯಾರಿಸಲು ಬರವಣಿಗೆಯ ಸಾಮರ್ಥ್ಯಗಳು ಅವಶ್ಯಕ. ಬರವಣಿಗೆಯು ಒಂದು ರೀತಿಯ ಸಂವಹನವಾಗಿದ್ದು ಅದು ಚಿಹ್ನೆಗಳು ಮತ್ತು ಚಿಹ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೆತ್ತುವ ಮೂಲಕ ಭಾಷೆಯನ್ನು ಪ್ರತಿಬಿಂಬಿಸುತ್ತದೆ.
- ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ಬರವಣಿಗೆಯ ಶೈಲಿಗಾಗಿ, ಅನಗತ್ಯ ಪದಗಳನ್ನು ಬಿಟ್ಟುಬಿಡಿ, ಅಗತ್ಯವಿರುವವೆಲ್ಲಾ ವಾಕ್ಯಗಳನ್ನು ಸಂಯೋಜಿಸಿ ಮತ್ತು ವಾಕ್ಯಗಳನ್ನು ಉತ್ತಮ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಮರುಸಂಯೋಜಿಸಿ. ನೀವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಿದಾಗ ಅಥವಾ ಅವರ ದೂರುಗಳು ಮತ್ತು ವಿನಂತಿಗಳಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುವಾಗ ಇಮೇಲ್‌ಗಳು ಅಥವಾ ಚಾಟ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ಅವರೊಂದಿಗೆ ಸಂಭಾಷಣೆ ನಡೆಸಿದಾಗ ನಿಮ್ಮ ಬರವಣಿಗೆ ಕೌಶಲಗಳನ್ನು ಪರೀಕ್ಷಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- CCE ಆಗಿ, ನೀವು ಯಾವಾಗಲೂ ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಯೋಜಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಕ್ರೋಢೀಕರಿಸಬೇಕು. ಎಂದರೆ ಕಂಪನಿಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ರೂಢಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ನಿಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ಕೆಲಸ ಮತ್ತು ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ನವೀಕರಿಸಬೇಕು.
- ಗ್ರಾಹಕ ಕೇಂದ್ರಿತವಾಗಿರುವುದರಿಂದ ನಿಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಪುನಃ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಬಯಸುವ ಸ್ಥಿರ ಮತ್ತು ಪುನರಾವರ್ತಿತ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ರೂಪಿಸಲು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ನಿಮ್ಮ ಆದ್ಯತೆಯು ಗ್ರಾಹಕರಾಗಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ನೀವು ಅದನ್ನು ಅವರಿಗೆ ತೋರಿಸಿಕೊಟ್ಟರೆ, ಬ್ಯಾಂಡ್ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಅದರ ವಿಶ್ವಾಸಾರ್ಹತೆಯನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸುವ ನಿಮ್ಮ ವ್ಯಾಪಾರದ ಬೆಳವಣಿಗೆಯ ಭಾಗವಾಗಲು ಅವರು ಸಂತೋಷಪಡುತ್ತಾರೆ.

## ವಿವರಿಸಿ



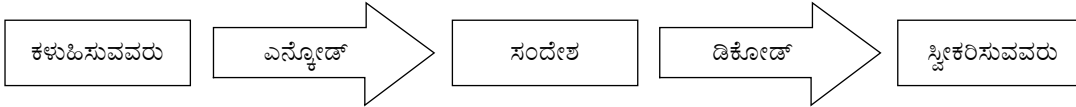
- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವಾಗ ನೀವು ಹೇಗೆ ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತೀರಿ ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
- ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ನೀವು ಹೇಗೆ ಪರಿಹರಿಸುತ್ತೀರಿ?
- ವಿಶ್ಲೇಷಣಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ವಿಮರ್ಶಾತ್ಮಕ ಚಿಂತನೆ ಎಂದರೇನು?
- ತಂಡದಲ್ಲಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವುದು ಹೇಗೆ?

## ಅಭ್ಯಾಸ



### 1. ಸಂವಹನ ಎಂದರೇನು?

ಪರಿಹಾರ: ಸಂವಹನವು ಹಂಚಿಕೊಂಡ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ರವಾನಿಸುವ ಕ್ರಿಯೆಯಾಗಿದೆ. ಇದು ಮನುಷ್ಯರು ದಿನನಿತ್ಯ ಮಾಡುವ ಕೆಲಸ. “ಸಂವಹನ” ಎಂಬ ಪದವು ಲ್ಯಾಟಿನ್ “ಕಮ್ಯುನಿಸ್” ನಿಂದ ಬಂದಿದೆ, ಇದರರ್ಥ “ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವುದು” ಮತ್ತು ಮಾನವ ಸಂಪರ್ಕದ ಧ್ವನಿ, ಅಮೌಖಿಕ ಮತ್ತು ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ.



### 2. ಸಂವಹನದ 7 Cಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ?

ಪರಿಹಾರ:

- ಸ್ಪಷ್ಟತೆ - ಉದಾಹರಣೆ: ಗ್ರಾಹಕರು ಫಿ ಬ್ರಾಂಡ್ ರೇಡಿಯೋ ಬೆಲೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಕೇಳಿದರೆ, ಅವರನ್ನು ಗೊಂದಲಕ್ಕೀಡುಮಾಡಬಹುದಾದ ಅಥವಾ ಕಿರಿಕಿರಿಗೊಳಿಸಬಹುದಾದ ಇತರ ಅಪ್ರಸ್ತುತ ಬ್ರಾಂಡ್ ಆಯ್ಕೆಗಳನ್ನು ನೀಡುವ ಬದಲು ಅವರ ಬಗ್ಗೆ ಅವರಿಗೆ ನೇರವಾಗಿ ಹೇಳಿ.
- ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತತೆ - ಉದಾಹರಣೆ: ಗ್ರಾಹಕರು ರೇಡಿಯೋಗೆ ಉತ್ತಮವಾದ ಡೀಲ್ ಅನ್ನು ಹೇಗೆ ಪಡೆಯಬಹುದು ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸುವ ಬದಲು, ಡೀಲ್ ಮತ್ತು ಕಡಿಮೆ ಬೆಲೆಯ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಿ.
- ದೃಢತೆ - ಉದಾಹರಣೆ: ಒಬ್ಬ ಗ್ರಾಹಕನು ರೇಡಿಯೋ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳನ್ನು ಕೇಳುತ್ತಾನೆ ಎಂದಿಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಿ, ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಅರ್ಥವಾಗದಿರಬಹುದಾದ ಅನಗತ್ಯ ವಿವರಣೆ ನೀಡುವ ಬದಲು ಅವರ ಪ್ರಶ್ನೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ಎರಡು ಮೂರು ಮುಖ್ಯ ಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ.
- ಸರಿಯಾದ - ಉದಾಹರಣೆ: ಒಬ್ಬ ಗ್ರಾಹಕ ಆರ್ಡರ್ ಮಾಡುವುದರಿಂದ ಅವನ ಒಟ್ಟು ಬಿಲ್ ಎಷ್ಟು ಎಂದು ಕೇಳುತ್ತಾನೆ; ಆದೇಶಿಸಿದ ಉತ್ಪನ್ನದ ಮೊತ್ತಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಾಗಿ ಅನ್ವಯವಾಗುವ ಎಲ್ಲಾ ತೆರಿಗೆಗಳು ಮತ್ತು ಶುಲ್ಕಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಂತೆ ನಿಖರವಾದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಅವನಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ. ಸರಿಯಾಗಿ ಮತ್ತು ನಿಖರವಾಗಿರಿ.
- ಸುಸಂಬಂಧ - ಉದಾಹರಣೆ: ಒಂದೇ ಉತ್ಪನ್ನದ ಎರಡು ಬ್ರಾಂಡ್‌ಗಳು ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳ ನಡುವಿನ ವ್ಯತ್ಯಾಸವೇನು ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರು ಕೇಳಿದರೆ ವ್ಯತ್ಯಾಸವನ್ನು ಮಾತ್ರ ಉಲ್ಲೇಖಿಸುವ ಮೂಲಕ ನೀವು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸುವಾಗ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿರಿ. ಅದನ್ನು ಪುನರಾವರ್ತಿತಬೇಡಿ ಅಥವಾ ಬೇರೆ ಯಾವುದೇ ಉತ್ಪನ್ನದೊಂದಿಗೆ ಗೊಂದಲಗೊಳಿಸಬೇಡಿ.
- ಸಂಪೂರ್ಣ - ಉದಾಹರಣೆ: ಒಬ್ಬ ಗ್ರಾಹಕನು ಒಂದು ಉತ್ಪನ್ನದ ಬಗ್ಗೆ ದೂರು ನೀಡುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಬದಲಿಯನ್ನು ಕೇಳುತ್ತಾನೆ ಎಂದಿಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಿ, ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸಲಾಗುತ್ತದೆಯೇ ಅಥವಾ ಇಲ್ಲವೇ, ಕಾರಣ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದೊಂದಿಗೆ ಅದು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಸಮಯ ಮತ್ತು ಸಂಪೂರ್ಣ ವಿಷಯವನ್ನು ಅವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ.
- ವಿನಯಶೀಲ - ಉದಾಹರಣೆ: ಅವರ ತಾಳ್ಮೆ, ಸಹಕಾರ ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆಗಾಗಿ ನಡುವೆ ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ಧನ್ಯವಾದ ಹೇಳುತ್ತಿರಿ.

### 3. ಓದುವ ಮಹತ್ವವನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.

ಪರಿಹಾರ: ಓದುವಿಕೆಯು ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಸ್ವತಂತ್ರವಾಗಿ ಓದಲು ಮತ್ತು ಸಂದೇಶದೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುವ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಾಮರ್ಥ್ಯಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.

- ಓದುವಿಕೆ ಜ್ಞಾನಕ್ಕೆ ನೇರವಾಗಿ ಅನುಪಾತದಲ್ಲಿರುತ್ತದೆ
- ಓದುವಿಕೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ
- ಓದುವಿಕೆ ನಿಮ್ಮ ಮಾತಿನ ಕೌಶಲ್ಯವನ್ನು ಸುಧಾರಿಸುತ್ತದೆ
- ಓದುವಿಕೆ ನಿಮ್ಮ ಪದಗಳ ಸಂಗ್ರಹವನ್ನು ಉತ್ಕೃಷ್ಟಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ

### CCE ಗಾಗಿ ಓದುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ:

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

### ಚಟುವಟಿಕೆ



ಮುಚ್ಚಿದ ಮತ್ತು ಮುಕ್ತ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳ ನಡುವಿನ ವ್ಯತ್ಯಾಸವನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸಲು ಮತ್ತು ತೋರಿಸಲು ಈ ಸರಳ ಚಟುವಟಿಕೆಯು ಒಂದು ಮೋಜಿನ ಮಾರ್ಗವಾಗಿದೆ

ನಿರ್ದೇಶನಗಳು:

ನಿಮ್ಮ ವರ್ಗವನ್ನು ಎರಡು ಸಮಾನ ಗುಂಪುಗಳು/ತಂಡಗಳಾಗಿ ವಿಭಜಿಸಿ.

ಪ್ರತಿಯೊಂದು ತಂಡವು ವ್ಯವಹಾರದ ವಸ್ತುವಿನ ಬಗ್ಗೆ ಯೋಚಿಸಲು ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ಒಂದು ನಿಮಿಷ ಕೊಠಡಿಯಿಂದ ಬಿಡುತ್ತಾರೆ (ಸ್ಟೇಷನ್, ಪ್ರಿಂಟರ್, ಇತ್ಯಾದಿ ಯಾವುದೇ ಕಚೇರಿಯಲ್ಲಿ ಕಂಡುಬರುವ ಯಾವುದೇ ಸಾಮಾನ್ಯ ವ್ಯಾಪಾರ ವಸ್ತು)

ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಸಹಭಾಗಿಯು ತನ್ನ ತಂಡಕ್ಕೆ ಹಿಂದಿರುಗಿದಾಗ, ಐಟಂ ಏನೆಂದು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ಅವನ/ಅವಳ ಮುಚ್ಚಿದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳುವುದು ತಂಡದ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯಾಗಿದೆ. ಅಗತ್ಯವಿದ್ದರೆ, ಮುಚ್ಚಿದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಹೌದು ಅಥವಾ ಇಲ್ಲ ಎಂದು ಮಾತ್ರ ಉತ್ತರಿಸಬಹುದು ಎಂದು ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಿ. ಯಾವುದೇ ತಂಡವು ಐಟಂ ಅನ್ನು ಕಂಡುಹಿಡಿದರೆ, ಅವರು ಈ ಸುತ್ತಿನಲ್ಲಿ ಗೆದ್ದಿದ್ದಾರೆ. ಅವರು ಇನ್ನೊಂದು ಸುತ್ತಿಗೆ ಹೋಗಬಹುದು.

ಎರಡು ಅಥವಾ ಮೂರು ಸುತ್ತುಗಳ ನಂತರ, ಆಟವನ್ನು ಕೊನೆಗೊಳಿಸಿ ಮತ್ತು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಂಶವನ್ನು ಮಾಡಿ:

ವಿವರಣೆ:

ಪ್ರತಿ ಸುತ್ತಿನಲ್ಲಿ ವಸ್ತುವನ್ನು ಕಂಡುಹಿಡಿಯಲು ನಮಗೆ ನಿಸ್ಸಂಶಯವಾಗಿ ಬಹಳ ಸಮಯ ಮತ್ತು ಶ್ರಮ ಬೇಕಾಯಿತು ಎಂದು ಗುಂಪಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ, ಆದರೆ ನಮಗೆ ಸಮಯವಿಲ್ಲದಿದ್ದರೆ ಮತ್ತು ವಸ್ತುವನ್ನು ಕಂಡುಹಿಡಿಯಲು ಒಂದೇ ಒಂದು ಪ್ರಶ್ನೆಯನ್ನು ಕೇಳಿದರೆ, ಆ ಪ್ರಶ್ನೆ ಏನಿರಬಹುದು?

ಪ್ರಶ್ನೆಯು “ವಸ್ತು ಯಾವುದು?” ಇದು ಮುಕ್ತ ಪ್ರಶ್ನೆಯಾಗಿದೆ.

ಮುಚ್ಚಿದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು ನಿಮ್ಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ದೃಢೀಕರಿಸಲು ಅಥವಾ ಅತಿಯಾಗಿ ಮಾತನಾಡುವ ವ್ಯಕ್ತಿ/ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂಭಾಷಣೆಯನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸಲು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ಕೆಲವು ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ ತುಂಬಾ ಉಪಯುಕ್ತವಾಗಬಹುದು. ಸಮಯ ಮತ್ತು ಶಕ್ತಿಯನ್ನು ಉಳಿಸಲು ಮತ್ತು ನಿಮಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಪಡೆಯಲು ಮುಕ್ತ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಮಾರ್ಗವಾಗಿದೆ.

### ಸುಗಮಕಾರರಿಗೆ ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು



- ಕೋರ್ಸ್‌ನಲ್ಲಿ ಕಲಿಸಿದ ಕೌಶಲಗಳನ್ನು ಸಮುದಾಯದಲ್ಲಿ ತಮ್ಮ ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಹೇಗೆ ಅನ್ವಯಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಿ.
- ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ವಸ್ತುಗಳ ಮೂಲಕ ಹೇಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡಬೇಕು ಮತ್ತು ಪ್ರತಿ ಅಭ್ಯಾಸದಲ್ಲಿ ಅವನು ಅಥವಾ ಅವಳು ಏನು ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಲು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ ಇದರಿಂದ ಅವರು ಭವಿಷ್ಯದ ಉದ್ಯೋಗದ ಪಾತ್ರದ ಕುರಿತು ತಮ್ಮ ಅನುಮಾನಗಳನ್ನು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ತೆರವುಗೊಳಿಸಬಹುದು.
- ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ ಮತ್ತು ಗೊಂದಲಮಯವಾಗಿರುವುದನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಿ.
- ಅದರ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಒಪ್ಪಾಡುಗಳಾಗಿ ಗುಂಪಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿ.
- ಕೋರ್ಸ್‌ನಲ್ಲಿ ಕಲಿಸಿದ ಕೌಶಲಗಳನ್ನು ಸಮುದಾಯದಲ್ಲಿ ತಮ್ಮ ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಹೇಗೆ ಅನ್ವಯಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಿ.
- ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ಪ್ರಸ್ತಾಪಿಸಲಾದ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳು ಮತ್ತು ಸಮಸ್ಯೆಗಳಿಗೆ ಪುನಃ ಒತ್ತು ನೀಡಿ.
- ಅವರ ಭಾಗವಹಿಸುವಿಕೆಗಾಗಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳನ್ನು ಶ್ಲಾಘಿಸಿ.



SSC/N9001

## ಕಲಿಕೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಫಲಿತಾಂಶಗಳು

ಈ ತರಬೇತಿಯ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ನೀವು ಇದನ್ನು ಮಾಡಬಲ್ಲೀರಿ:

1. ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂದು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
2. CCE ನ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
3. ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ನೀತಿಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
4. ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಯೋಜಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
5. ಸಮಯವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ತಂತ್ರಗಳನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
6. ತಂಡದಲ್ಲಿ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಲು ತಂತ್ರಗಳನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
7. ತಂಡಗಳಲ್ಲಿ ಸಹಕಾರ ಸಂವಹನವನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
8. CCE ಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸಂವಹನದ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
9. CCE ಆಗಿ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿರಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಮೂಲಭೂತ ವೃತ್ತಿಪರ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
10. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಲು ಅಅಇ ಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ವಿವಿಧ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಬಲ್ಲೀರಿ

## ಘಟಕ 4.1: ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ

### ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳು ಇದನ್ನು ಮಾಡಬಲ್ಲರು:

1. ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂದು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲರು

### ಬಳಸಬೇಕಾದ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು

- ಕಪ್ಪು ಅಥವಾ ಬಿಳಿ ಬೋರ್ಡ್, ಚಾಕ್ ಪೀಸ್ ಅಥವಾ ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್ ಮಾರ್ಕರ್ ಪೆನ್ನುಗಳು, ಡಸ್ಟರ್‌ನಂತಹ ಲಭ್ಯವಿರುವ ವಸ್ತುಗಳು.
- LCD ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್ ಜೊತೆಗೆ ಪಿಸಿ ಅಥವಾ ಫ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ.
- ಕರಪತ್ರಗಳ ಪ್ರತಿಗಳು.

### ಮಾಡಿ

- ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಮುಂದಿನ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಸ್ವಾಗತಿಸಿ.
- ಅಧಿವೇಶನವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ಅವರಿಗೆ ಹಿಂದಿನ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ಅನುಮಾನಗಳಿವೆಯೇ ಎಂದು ಕೇಳಿ.
- ಅವರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸಿ ಮತ್ತು ಅವರ ಅನುಮಾನಗಳನ್ನು ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ ನಿವಾರಿಸಿ.
- ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು ಎಂಬುದನ್ನು ಅವರು ಕಲಿಯಲಿರುವ ಪಾಲ್ಗೊಳ್ಳುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ.

### ಕೇಳಿ

- ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಘಟಕ ಮತ್ತು ಅದರ ರಚನೆಯ ಅವಲೋಕನವನ್ನು ನೀಡಿ.
- ಕೆಲಸದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು?
- CCE ಯ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳುವುದೇ?
- ಲೈನ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್‌ಗೆ ಉಲ್ಲೇಖಿತ ವೈಪರೀತ್ಯಗಳು ಯಾವುವು?

### ತಿಳಿಸಿ

- ಕಸ್ಟಮರ್ ಕೇರ್ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರಾಗಿ, ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವ ಸಲುವಾಗಿ ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ನೀವು ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು. ಈ ಘಟಕವು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಸಮಯ ಮತ್ತು ಗುಣಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಮಾನದಂಡಗಳಿಗೆ ಅದನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸುವ ಸಲುವಾಗಿ ಯೋಜಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಸಂಘಟಿಸುವುದಾಗಿದೆ.
- CCE ಯು ತನ್ನ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರೊಂದಿಗೆ ಪರಸ್ಪರ ಸಮಾಲೋಚನೆಯಲ್ಲಿ ಕೈಗೊಳ್ಳಬೇಕಾದ ಮತ್ತು ತಲುಪಿಸಬೇಕಾದ ಕೆಲಸಕ್ಕಾಗಿ ಸಮಯವನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಬೇಕು. ಒಂದು ಕಾಲಾವಧಿಯಲ್ಲಿ ಅಅ ಇ ತನ್ನ ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಎಷ್ಟು ಸಮಯ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಚಿಕ್ಕದಾದ ಕೆಲಸಕ್ಕೂ ವಾಸ್ತವಿಕ ಸಮಯದ ಗಡುವನ್ನು ಸರಿಪಡಿಸಲು ಸಮರ್ಥರಾಗುತ್ತಾರೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಇದು ತೋರಿಸುತ್ತದೆ.

- ಉತ್ಪಾದಕತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು, CCE ಯಾವಾಗಲೂ ದಾಖಲಾತಿ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಸರಿಯಾದ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಸಂಪನ್ಮೂಲದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯ ಮೇಲೆ ದೈನಂದಿನ ಸ್ಥಿತಿಯ ಲಾಗ್ ಅನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು.
- CCE ಯು ಎಲ್ಲಾ ವೈಪರೀತ್ಯಗಳನ್ನು ಜನಸಂಖ್ಯಾ ದತ್ತಾಂಶದಲ್ಲಿನ ವೈಪರೀತ್ಯಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿರುವ ಹಾಗೆ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರಿಗೆ ಅಥವಾ ಮೇಲಿನ ವ್ಯವಸ್ಥಾಪಕರಿಗೆ ತೋರಿಸಬೇಕು.

## ವಿವರಿಸಿ



- ವಿತರಣೆಗಳು ಎಂದರೇನು?
- ಪ್ರಮಾಣವನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
- ವೈಪರೀತ್ಯಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಉಲ್ಲೇಖಿಸುವುದು ಹೇಗೆ

## ಸುಗಮಕಾರರಿಗೆ ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು



- ಕೋರ್ಸಿನಲ್ಲಿ ಕಲಿಸಿದ ಕೌಶಲಗಳನ್ನು ಸಮುದಾಯದಲ್ಲಿ ತಮ್ಮ ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಹೇಗೆ ಅನ್ವಯಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಿ.
- ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ವಸ್ತುಗಳ ಮೂಲಕ ಹೇಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡಬೇಕು ಮತ್ತು ಪ್ರತಿ ಅಭ್ಯಾಸದಲ್ಲಿ ಅವನು ಅಥವಾ ಅವಳು ಏನು ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಲು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ ಇದರಿಂದ ಅವರು ಭವಿಷ್ಯದ ಉದ್ಯೋಗದ ಪಾತ್ರದ ಕುರಿತು ತಮ್ಮ ಅನುಮಾನಗಳನ್ನು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ತೆರವುಗೊಳಿಸಬಹುದು.
- ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ ಮತ್ತು ಗೊಂದಲಮಯವಾಗಿರುವುದನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಿ.
- ಅದರ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಒಟ್ಟಾರೆಯಾಗಿ ಗುಂಪಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿ.
- ಕೋರ್ಸಿನಲ್ಲಿ ಕಲಿಸಿದ ಕೌಶಲಗಳನ್ನು ಸಮುದಾಯದಲ್ಲಿ ತಮ್ಮ ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಹೇಗೆ ಅನ್ವಯಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಿ.
- ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ಪ್ರಸ್ತಾಪಿಸಲಾದ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳು ಮತ್ತು ಸಮಸ್ಯೆಗಳಿಗೆ ಪುನಃ ಒತ್ತು ನೀಡಿ.
- ಅವರ ಭಾಗವಹಿಸುವಿಕೆಗಾಗಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳನ್ನು ಶ್ಲಾಘಿಸಿ.

## ಘಟಕ 4.2: CCEಯ ನೀತಿಸಂಹಿತೆ

### ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು



ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳು ಇದನ್ನು ಮಾಡಬಲ್ಲರು:

1. CCE ನ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲರು

### ಬಳಸಬೇಕಾದ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು



- ಕಪ್ಪು ಅಥವಾ ಬಿಳಿ ಬೋರ್ಡ್, ಚಾಕ್ ಪೀಸ್ ಅಥವಾ ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್ ಮಾರ್ಕರ್ ಪೆನ್ನುಗಳು, ಡಸ್ಪರ್‌ನಂತಹ ಲಭ್ಯವಿರುವ ವಸ್ತುಗಳು.
- LCD ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್ ಜೊತೆಗೆ ಪಿಸಿ ಅಥವಾ ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ.
- ಕರಪತ್ರಗಳ ಪ್ರತಿಗಳು.

### ಮಾಡಿ



- ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಮುಂದಿನ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಸ್ವಾಗತಿಸಿ.
- ಅಧಿವೇಶನವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ಅವರಿಗೆ ಹಿಂದಿನ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ಅನುಮಾನಗಳಿವೆಯೇ ಎಂದು ಕೇಳಿ.
- ಅವರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸಿ ಮತ್ತು ಅವರ ಅನುಮಾನಗಳನ್ನು ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ ನಿವಾರಿಸಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಅವರು CCE ಯ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಕಲಿಯಲಿರುವ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಿ.

### ಕೇಳಿ



- CCE ನ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ ಎಂದರೇನು?
- ಸಂಪನ್ಮೂಲ ನಿರ್ವಹಣೆ ಎಂದರೇನು?
- ವೈಯಕ್ತಿಕ ಅಂದಗೊಳಿಸುವ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ.
- ಸಾಮಾನ್ಯ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ ಎಂದರೇನು?

### ತಿಳಿಸಿ



- ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಗೆ ನೀವು ವೃತ್ತಿಪರರಂತೆ ವರ್ತಿಸುವುದು ಅಗತ್ಯವಾಗಿದೆ. ನೀವು ನಿಮ್ಮನ್ನು ಹೇಗೆ ನಡೆಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತೀರಿ, ನೀವು ಯಾವ ರೀತಿ ಬಟ್ಟೆ ಧರಿಸುತ್ತೀರಿ, ನೀವು ಹೇಗೆ ತಯಾರಾಗುತ್ತೀರಿ, ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಪ್ರದೇಶವು ಎಷ್ಟು ಅಚ್ಚುಕಟ್ಟಾಗಿದೆ ಅಥವಾ ಎಷ್ಟು ಅವ್ಯವಸ್ಥಿತವಾಗಿದೆ, ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬರೂ ಗಮನಿಸುತ್ತಾರೆ.
- ಸಂಪನ್ಮೂಲ ನಿರ್ವಹಣೆಯು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗ ಅವುಗಳ ಸಮರ್ಥ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಬಳಕೆಯಾಗಿದೆ. ಅಂತಹ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು ಮಾಹಿತಿ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ (IT), ಭೌತಿಕ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು, ಮಾಹಿತಿ ಇತ್ಯಾದಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬಹುದು.
- CCE ಆಗಿ ಕಾಳಜಿ ವಹಿಸಬೇಕಾದ ಸಾಕಷ್ಟು ನಿಯತಾಂಕಗಳಿವೆ. ಅವುಗಳಲ್ಲಿ ಒಂದು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಅಂದಗೊಳಿಸುವಿಕೆ. ಕೆಲಸದಲ್ಲಿನ ನಿಮ್ಮ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮಾತ್ರವಲ್ಲದೆ ನೀವು ಹೇಗೆ ಕಾಣಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತೀರಿ ಎಂಬುದರ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ನಿಮ್ಮನ್ನು ಇಷ್ಟಪಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಇಷ್ಟಪಡಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ.

- ವೃತ್ತಿಪರ ಅಂದಗೊಳಿಸುವಿಕೆಗಾಗಿ ಕೆಲವು ಮೂಲ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು:
  - »» ಅಚ್ಚುಕಟ್ಟಾದ ಮತ್ತು ನಾಜೂಕಾದ ತೋರಿಕೆ
  - »» ಮುಖ ತೊಳೆದು ಸ್ವಚ್ಛಗೊಳಿಸಿದ ಹಲ್ಲು
  - »» ಸ್ವಚ್ಛವಾದ ಬಟ್ಟೆ ಧರಿಸುವುದು
  - »» ಕೂದಲನ್ನು ಅಂದವಾಗಿ ಬ್ರಷ್/ಟ್ರೈಡ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ
  - »» ಸ್ವಚ್ಛಗೊಳಿಸಿದ ಮತ್ತು ಸರಿಯಾಗಿ ಕತ್ತರಿಸಿದ ಉಗುರುಗಳು
  - »» ಸರಿಯಾದ ಬೂಟುಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಕ್ಸ್
  - »» ವೃತ್ತಿಪರ ಉಡುಪು
  - »» ನಿಯಂತ್ರಿತ ದೇಹದ ವಾಸನೆ

## ವಿವರಿಸಿ



- ಮಾಹಿತಿ ನಿರ್ವಹಣೆ ಎಂದರೇನು?
- ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳವನ್ನು ಗೌರವಿಸುವುದು ಏಕೆ ಮುಖ್ಯ?
- CCE ಗೆ ಯಾವುದು ಮುಖ್ಯ?
- ಹಾಜರಾತಿ ಮತ್ತು ರಜೆ ನೀತಿಗಳು ಯಾವುವು?

## ಚಟುವಟಿಕೆ



- ನೌಕರರನ್ನು ನಾಲ್ಕರಿಂದ ಆರು ಜನರ ಗುಂಪುಗಳಲ್ಲಿ ಜೋಡಿಸಿ, ಮತ್ತೆ ಸ್ನೇಹಿತರ ಸಮೂಹಗಳಿಲ್ಲ.
- ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಗುಂಪು ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಅತ್ಯಂತ ಟ್ರಿಕಿ ಅಥವಾ ಸಾಮಾನ್ಯ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ ಏನು ಎಂಬುದನ್ನು ತನ್ನೊಳಗೆ ಬುದ್ಧಿಮತ್ತೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ.
- ಅವರು ಅನ್ವೇಷಿಸಲು ಒಂದು ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ.
- ಭಿತ್ತಿಪತ್ರದ ತುಂಡು ಮೇಲೆ, ಪ್ರತಿ ಗುಂಪು ತಮ್ಮ ಉತ್ತಮ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡಲು ಉತ್ತಮ ಮಾರ್ಗ ಯಾವುದು ಎಂದು ಬರೆಯಿರಿ.
- ಸಂಪೂರ್ಣ ಗುಂಪಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ.

## ಅಭ್ಯಾಸ



### 1. CCEಗೆ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದು ಏಕೆ ಮುಖ್ಯ?

ಜಾಹೀರಾತು: ಅನೌಪಚಾರಿಕವಾಗಿ ಬರೆಯಲಾದ ಅಥವಾ ತಿಳಿಸಲಾದ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ, ನಿರ್ವಹಣೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಕೆಲಸಗಾರರಿಗೆ ವರ್ತನೆಯ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ನಿಯಮಗಳು ಅನುಚಿತ ಅಥವಾ ಮೋಸದ ನಡವಳಿಕೆಯನ್ನು ತಡೆಯದಿದ್ದರೂ, ಅವರು ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ನೈತಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳೊಂದಿಗೆ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳನ್ನು ಸಜ್ಜುಗೊಳಿಸುತ್ತಾರೆ, ಅದು ಅವರ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆ ಮತ್ತು ಘಟಕದ ಆಂತರಿಕ ನಿಯಂತ್ರಣ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗೆ ನಿಷ್ಠೆಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತದೆ.

ಒಂದು ಘಟಕದ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಈ ವಿಭಾಗಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ:

- ವ್ಯವಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಕಂಪನಿಯ ಸ್ವತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳ ಬಳಕೆ ಮತ್ತು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಬಳಕೆಗೆ ಅಲ್ಲ
- ದೂರವಾಣಿಗಳು, ಇಮೇಲ್ ಮತ್ತು ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಬಳಕೆ

- ಆಸಕ್ತಿಯ ನೈಜ ಮತ್ತು ಸಂಭಾವ್ಯ ಸಂಘರ್ಷಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಿಸುವುದು
- ಕಂಪನಿಯ ಗೌಪ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ರಕ್ಷಿಸುವುದು
- ಸಂಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ನಿಖರವಾದ ಲೆಕ್ಕಪತ್ರ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು
- ಯಾವುದೇ ಲೆಕ್ಕಪತ್ರ ನಿರ್ವಹಣೆ, ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನೆ ಮತ್ತು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಯ ಕಾಳಜಿಗಳನ್ನು ತನಿಖೆ ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು ವರದಿ ಮಾಡುವುದು
- ದಾಖಲೆಗಳು ಮತ್ತು ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುವುದು
- ತಾರತಮ್ಯ ಮತ್ತು ಕಿರುಕುಳವನ್ನು ನಿಷೇಧಿಸುವುದು
- ಆಲ್ಟೋಹಾಲ್ ಮತ್ತು ಅಕ್ರಮ ಔಷಧಗಳ ಬಳಕೆಯನ್ನು ನಿಷೇಧಿಸುವುದು
- ಕಾನೂನುಗಳು, ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದು
- ಬೌದ್ಧಿಕ ಆಸ್ತಿಯನ್ನು ರಕ್ಷಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಹಕ್ಕುಸ್ವಾಮ್ಯದ ವಸ್ತುಗಳನ್ನು ಬಳಸುವುದು
- ಉಡುಗೊರೆಗಳು, ಊಟ, ಸೇವೆಗಳು ಮತ್ತು ಮನರಂಜನೆಯನ್ನು ನೀಡುವುದು ಮತ್ತು ಸ್ವೀಕರಿಸುವುದು
- ಕೋಡ್ ಉಲ್ಲಂಘನೆಗಾಗಿ ಶಿಸ್ತಿನ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು
- ಕಾಳಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಕೋಡ್ ಉಲ್ಲಂಘನೆಗಳನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡುವುದು

## 2. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳನ್ನು ಗೌರವಿಸಲು ಕೆಲವು ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಬರೆಯಿರಿ.

ನಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳವನ್ನು ನಾವು ಗೌರವಿಸುವ ಕೆಲವು ವಿಧಾನಗಳು:

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

## ಸುಗಮಕಾರರಿಗೆ ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು



- ಕೋರ್ಪೊರೇಷನ್ ಕೆಲಸದ ಕೌಶಲಗಳನ್ನು ಸಮುದಾಯದಲ್ಲಿ ತಮ್ಮ ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಹೇಗೆ ಅನ್ವಯಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಿ.
- ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ವಸ್ತುಗಳ ಮೂಲಕ ಹೇಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡಬೇಕು ಮತ್ತು ಪ್ರತಿ ಅಭ್ಯಾಸದಲ್ಲಿ ಅವನು ಅಥವಾ ಅವಳು ಏನು ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಲು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ ಇದರಿಂದ ಅವರು ಭವಿಷ್ಯದ ಉದ್ಯೋಗದ ಪಾತ್ರದ ಕುರಿತು ತಮ್ಮ ಅನುಮಾನಗಳನ್ನು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ತೆರವುಗೊಳಿಸಬಹುದು.
- ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ ಮತ್ತು ಗೊಂದಲಮಯವಾಗಿರುವುದನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಿ.
- ಅದರ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಒಟ್ಟಾರೆಯಾಗಿ ಗುಂಪಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿ.
- ಕೋರ್ಪೊರೇಷನ್ ಕೆಲಸದ ಕೌಶಲಗಳನ್ನು ಸಮುದಾಯದಲ್ಲಿ ತಮ್ಮ ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಹೇಗೆ ಅನ್ವಯಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಿ.
- ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ಪ್ರಸ್ತಾಪಿಸಲಾದ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳು ಮತ್ತು ಸಮಸ್ಯೆಗಳಿಗೆ ಪುನಃ ಒತ್ತು ನೀಡಿ.
- ಅವರ ಭಾಗವಹಿಸುವಿಕೆಗಾಗಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳನ್ನು ಶ್ಲಾಘಿಸಿ.

## ಘಟಕ 4.3: ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ನೀತಿಗಳು

### ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು



ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳು ಇದನ್ನು ಮಾಡಬಲ್ಲರು:

1. ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ನೀತಿಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲರು

### ಬಳಸಬೇಕಾದ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು



- ಕಪ್ಪು ಅಥವಾ ಬಿಳಿ ಬೋರ್ಡ್, ಚಾಕ್ ಪೀಸ್ ಅಥವಾ ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್ ಮಾರ್ಕರ್ ಪೆನ್ನುಗಳು, ಡಸ್ಟರ್‌ನಂತಹ ಲಭ್ಯವಿರುವ ವಸ್ತುಗಳು.
- LCD ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್ ಜೊತೆಗೆ ಪಿಸಿ ಅಥವಾ ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ.
- ಕರಪತ್ರಗಳ ಪ್ರತಿಗಳು.

### ಮಾಡಿ



- ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಮುಂದಿನ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಸ್ವಾಗತಿಸಿ.
- ಅಧಿವೇಶನವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ಅವರಿಗೆ ಹಿಂದಿನ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ಅನುಮಾನಗಳಿವೆಯೇ ಎಂದು ಕೇಳಿ.
- ಅವರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸಿ ಮತ್ತು ಅವರ ಅನುಮಾನಗಳನ್ನು ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ ನಿವಾರಿಸಿ.
- ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ನೀತಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಅವರು ಕಲಿಯಲಿರುವ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ.

### ಕೇಳಿ



- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ನಾವು ಯಾವ ಭಾಷೆಯನ್ನು ಬಳಸಬೇಕು?
- ನೈತಿಕತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ.
- ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಲಿಪಿಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ ಏನು?
- ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಸ್ಥಿತ್ಯಗಳ ಪ್ರಯೋಜನಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ.

### ತಿಳಿಸಿ



- ಗ್ರಾಹಕರು ಕಾಯದಂತೆ ನೀವು ವೇಗವಾಗಿ ಬರೆಯಬೇಕು. CCE ಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಸರಾಸರಿ ವೇಗವು ನಿಮಿಷಕ್ಕೆ 25 ಪದಗಳನ್ನು ಟೈಪ್ ಮಾಡುವುದು.
- ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ನಿಮ್ಮ ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿ ನ್ಯಾಯಯುತ ಮತ್ತು ನೈತಿಕವಾಗಿರಿ.
- ಅಧಿಕಾರದ ನಿಯೋಗದ ಪ್ರಕಾರ ಮಾಡಿದ ಯಾವುದೇ ಭರವಸೆಯನ್ನು ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ವಶಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು.
- ಗ್ರಾಹಕರು ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಮೊತ್ತವನ್ನು ಯಾವಾಗಲೂ ಸರಿಯಾಗಿ ತಿಳಿಸಿ. ತಪ್ಪಾದ ಮೊತ್ತ ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಮೊತ್ತವನ್ನು ತಿಳಿಸಬೇಡಿ.

- ಸ್ಕ್ರಿಪ್ಟ್ ಎಂದರೆ ಅಅಇ ಚಾಟ್ ಅಥವಾ ಇಮೇಲ್ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವ ವಿಧಾನವಾಗಿದೆ. ಸ್ಕ್ರಿಪ್ಟ್‌ಗಳು ಮೂಲ ಶಿಷ್ಟಾಚಾರವನ್ನು ಹೊಂದಿವೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ನಿಮ್ಮ ಸಂವಹನದ ವಿವಿಧ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಬೇಕಾದ ಮೂಲಭೂತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತವೆ.
- ಚಾಟ್ ತೆರೆಯಲು, ಚಾಟ್ ಅನ್ನು ಹೋಲ್ಡ್‌ನಲ್ಲಿ ಇರಿಸುವಂತೆ ಕೇಳಲು, ಚಾಟ್ ಅನ್ನು ಎಸ್ಕಲೇಟ್ ಮಾಡಲು, ವಿಭಿನ್ನ ಆಕ್ಷೇಪಣೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಮತ್ತು ಚಾಟ್ ಅನ್ನು ಮುಚ್ಚಲು ವಿಭಿನ್ನ ಸ್ಕ್ರಿಪ್ಟ್ ಇದೆ. ಎಲ್ಲಾ ಅಅಇ ಗಳು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಚಾಟ್‌ಗಳು ಅಥವಾ ಇಮೇಲ್‌ಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ಅನುಸರಿಸಲು ಈ ಸ್ಕ್ರಿಪ್ಟ್‌ಗಳನ್ನು ನೀಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಅಅಇ ಗಳು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುವ ಮತ್ತು ವ್ಯವಹರಿಸುವ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಏಕರೂಪತೆಯನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸ್ಕ್ರಿಪ್ಟ್‌ಗಳನ್ನು ಬಳಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಎಲ್ಲಾ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮೂಲಭೂತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಸ್ಕ್ರಿಪ್ಟ್‌ಗಳು ಖಚಿತಪಡಿಸುತ್ತವೆ.
- ಸ್ಕ್ರಿಪ್ಟ್‌ಗಳನ್ನು ಬಳಸುವುದರಿಂದ ಗುಣಮಟ್ಟದ ನಿಯಂತ್ರಣಕ್ಕಾಗಿ ಚಾಟ್‌ಗಳನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡುವುದು ಸುಲಭವಾಗುತ್ತದೆ.

## ವಿವರಿಸಿ



- ಮೋಸದ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು ಯಾವುವು?
- ಸಂಸ್ಥೆಯ ಪ್ರಸ್ತುತ ಆರೋಗ್ಯ, ಸುರಕ್ಷತೆಯ ಅನುಸರಣೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಿ

## ಚಟುವಟಿಕೆ



- ಕೆಳಗೆ ಕೊಟ್ಟಿರುವ ಹಾಳೆಯ ಪ್ರಿಂಟ್ ಔಟ್ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಎಲ್ಲಾ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳಿಗೆ ವಿತರಿಸಿ
- ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಆತ್ಮವಲೋಕನ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಅದನ್ನು ಪ್ರಾಮಾಣಿಕವಾಗಿ ತುಂಬಲು ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳಿಗೆ ಹೇಳಿ

| APPEARANCE ACTIVITY                         |                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Manners &amp; Grooming Questionnaire</b> |                                                                                                                                                                                                                      |
| <b>DIRECTIONS:</b>                          | For each statement listed below, rate yourself on a scale of 1 to 10 for each of the items. A rating of 10 would indicate that the statement is always true, and a rating of 1 would indicate that it is never true. |
| _____                                       | 1. I always say please and thank you when I ask someone for something.                                                                                                                                               |
| _____                                       | 2. The clothes I wear would never offend another person.                                                                                                                                                             |
| _____                                       | 3. If something bad happens to someone I don't like, I tell my friends and laugh about it when that person is not around.                                                                                            |
| _____                                       | 4. I never curse or use offensive language in public places.                                                                                                                                                         |
| _____                                       | 5. My hair is clean and well groomed.                                                                                                                                                                                |
| _____                                       | 6. People who know me would describe me as cheerful and friendly.                                                                                                                                                    |
| _____                                       | 7. I always have good posture.                                                                                                                                                                                       |
| _____                                       | 8. When I talk to someone, I look them in the eyes.                                                                                                                                                                  |
| _____                                       | 9. I keep my fingernails clean and nicely trimmed.                                                                                                                                                                   |
| _____                                       | 10. I usually become angry and lose my temper when things don't go my way.                                                                                                                                           |
| _____                                       | 11. When other people do something differently from the way I would do it, I avoid being critical of them.                                                                                                           |
| _____                                       | 12. I don't bite my fingernails.                                                                                                                                                                                     |
| _____                                       | 13. When I sneeze or cough, I always cover my mouth.                                                                                                                                                                 |
| _____                                       | 14. My table manners are very good.                                                                                                                                                                                  |
| _____                                       | 15. If someone gives me a gift or does me favor, I send them a thank you note.                                                                                                                                       |

## ಸುಗಮಕಾರರಿಗೆ ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು



- ಕೋರ್ಸಿನಲ್ಲಿ ಕಲಿಸಿದ ಕೌಶಲಗಳನ್ನು ಸಮುದಾಯದಲ್ಲಿ ತಮ್ಮ ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಹೇಗೆ ಅನ್ವಯಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಿ.
- ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ವಸ್ತುಗಳ ಮೂಲಕ ಹೇಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡಬೇಕು ಮತ್ತು ಪ್ರತಿ ಅಭ್ಯಾಸದಲ್ಲಿ ಅವನು ಅಥವಾ ಅವಳು ಏನು ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಲು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ ಇದರಿಂದ ಅವರು ಭವಿಷ್ಯದ ಉದ್ಯೋಗದ ಪಾತ್ರದ ಕುರಿತು ತಮ್ಮ ಅನುಮಾನಗಳನ್ನು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ತೆರವುಗೊಳಿಸಬಹುದು.
- ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ ಮತ್ತು ಗೊಂದಲಮಯವಾಗಿರುವುದನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಿ.
- ಅದರ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಒಟ್ಟಾರೆಯಾಗಿ ಗುಂಪಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿ.
- ಕೋರ್ಸಿನಲ್ಲಿ ಕಲಿಸಿದ ಕೌಶಲಗಳನ್ನು ಸಮುದಾಯದಲ್ಲಿ ತಮ್ಮ ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಹೇಗೆ ಅನ್ವಯಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಿ.
- ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ಪ್ರಸ್ತಾಪಿಸಲಾದ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳು ಮತ್ತು ಸಮಸ್ಯೆಗಳಿಗೆ ಪುನಃ ಒತ್ತು ನೀಡಿ.
- ಅವರ ಭಾಗವಹಿಸುವಿಕೆಗಾಗಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳನ್ನು ಶ್ಲಾಘಿಸಿ.

## ಘಟಕ 4.4: ಯೋಜಿಸುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಸಂಯೋಜಿಸುವಿಕೆ

### ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು



ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳು ಇದನ್ನು ಮಾಡಬಲ್ಲರು:

1. ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಯೋಜಿಸಬಲ್ಲರು
2. ಸಮಯವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ತಂತ್ರಗಳನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಬಲ್ಲರು

### ಬಳಸಬೇಕಾದ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು



- ಕಪ್ಪು ಅಥವಾ ಬಿಳಿ ಬೋರ್ಡ್, ಚಾಕ್ ಪೀಸ್ ಅಥವಾ ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್ ಮಾರ್ಕರ್ ಪೆನ್ನುಗಳು, ಡಸ್ಟರ್‌ನಂತಹ ಲಭ್ಯವಿರುವ ವಸ್ತುಗಳು.
- LCD ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್ ಜೊತೆಗೆ ಪಿಸಿ ಅಥವಾ ಫ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ.
- ಕರಪತ್ರಗಳ ಪ್ರತಿಗಳು.

### ಮಾಡಿ



- ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಮುಂದಿನ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಸ್ವಾಗತಿಸಿ.
- ಅಧಿವೇಶನವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ಅವರಿಗೆ ಹಿಂದಿನ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ಅನುಮಾನಗಳಿವೆಯೇ ಎಂದು ಕೇಳಿ.
- ಅವರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸಿ ಮತ್ತು ಅವರ ಅನುಮಾನಗಳನ್ನು ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ ನಿವಾರಿಸಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಅವರು ಯೋಜನೆ ಮತ್ತು ಸಂಘಟನೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಕಲಿಯಲು ಹೋಗುತ್ತಾರೆ.

### ಕೇಳಿ



- CRM ಗಾಗಿ ಯೋಜನೆ ಮತ್ತು ಸಂಘಟನೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ.
- ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಣೆ ಎಂದರೇನು?
- ಸಮಯ ದರೋಡೆಕೋರರ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ.
- ಪರಸ್ಪರ ಮೌಖಿಕ ಸಂವಹನದ ಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಆಡಲು ಗುಂಪುಗಳಲ್ಲಿ ಅಭ್ಯರ್ಥಿಯನ್ನು ವಿರಾಮಗೊಳಿಸಿ.

### ತಿಳಿಸಿ



- ಸೂಕ್ತವಾದ ಜನರೊಂದಿಗೆ ಕೆಲಸದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಿ ಮತ್ತು ಒಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳಿ.
- ನಿಮ್ಮ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳ ಮಿತಿಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಇತರರನ್ನು ಯಾವಾಗ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಿ.
- ತುರ್ತು ಮತ್ತು ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಹೊರಗೆ ಆದ್ಯತೆ ನೀಡಿ
- ಕೆಲಸವನ್ನು ನಿಖರವಾಗಿ ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸುವುದರ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಹೇಗೆ ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ತಿಳಿಯಿರಿ.

- ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಣೆ ಎಂಬುದು ನಿಮ್ಮ ಸಮಯವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ನಿಯೋಜಿಸುವುದು, ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವುದು, ಏನು ಮಾಡಬೇಕು ಮತ್ತು ಏನು ಮಾಡಬಾರದು ಎಂಬುದಕ್ಕೆ ಆದ್ಯತೆ ನೀಡುವುದು ಮತ್ತು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡುವುದು. ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ನಿಯೋಜಿಸುವುದು, ನಿಮ್ಮ ವಿಯೋಗವಾದ ಸಮಯವನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು, ನಿಮ್ಮ ಕಾರ್ಯಕ್ಷೇತ್ರವನ್ನು ಸಂಘಟಿಸುವುದು, ನಿಮ್ಮ ಏಕಾಗ್ರತೆ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಗಮನವನ್ನು ಕೆಲಸದಲ್ಲಿ ಇಟ್ಟುಕೊಳ್ಳುವುದು, ಗುರಿಯನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಸ್ವಯಂ ಪ್ರೇರೇಪಣೆ ಇವುಗಳ ಕುರಿತಾಗಿದೆ.
- ಸಮಯದ ದರೋಡೆಕೋರರು ಎಂಬುದು ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಅಡಚಣೆಯನ್ನು ಉಂಟುಮಾಡುವ ಚಟುವಟಿಕೆಯನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳು ಸಾಧಿಸಬೇಕಾದ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗೆ ವಿಚಲನವನ್ನು ಸೃಷ್ಟಿಸುತ್ತವೆ.
- ಸಮಯ ದರೋಡೆಕೋರರು ಹೀಗಿರಬಹುದು:
  - »» ಕಳಪೆ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಯೋಜನೆ ಮತ್ತು ವೇಳಾಪಟ್ಟಿ
  - »» ಜನರಿಂದ ಅಡಚಣೆಗಳು
  - »» ಕಳಪೆ ನಿಯೋಗ
  - »» ಮಾಧ್ಯಮದ ಕಳಪೆ ಬಳಕೆ: ದೂರವಾಣಿ, ಮೊಬೈಲ್, ಇ-ಮೇಲ್ ಮತ್ತು ಫ್ಯಾಕ್ಸ್ ಇತ್ಯಾದಿ.
  - »» ಜಂಕ್ ಮೇಲ್ ಓದುವಿಕೆ
  - »» ಉತ್ತಮ ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಣೆಗೆ ಕಾಳಜಿಯ ಕೊರತೆ
  - »» ಸ್ಪಷ್ಟ ಆದ್ಯತೆಗಳ ಕೊರತೆ
- ಸಮಯ ದರೋಡೆಕೋರರನ್ನು ಇವುಗಳ ಮೂಲಕ ತಪ್ಪಿಸಬಹುದು:
  - »» ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ಸಕ್ರಿಯವಾಗಿರುವುದು.
  - »» ಸಂಘಟಿತ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಚಟುವಟಿಕೆ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸುವುದು ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು.
  - »» ನಿಮ್ಮ ಆದ್ಯತೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವುದು.
  - »» ಸರಿಯಾದ ನಿಯೋಗ.
  - »» ಆಧುನಿಕ ತಾಂತ್ರಿಕ ಮಾಧ್ಯಮವನ್ನು ಬಳಸುವುದು.

## ವಿವರಿಸಿ

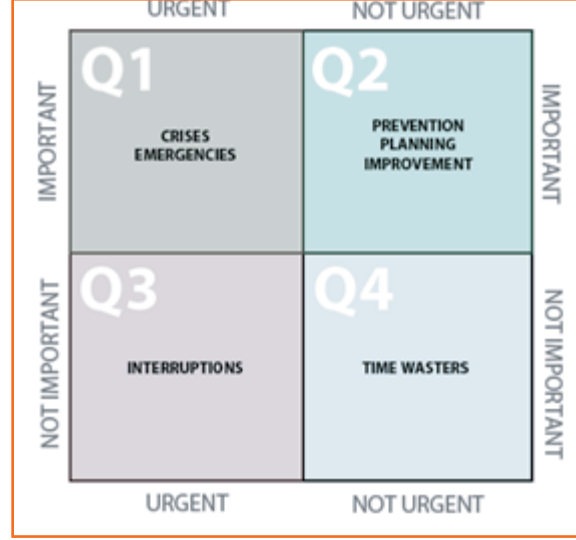


- ಆದ್ಯತೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
- ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ಬರೆಯುವುದರ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
- ಕಂಪನಿಗಳ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಓದುವುದರ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.

## ಚಟುವಟಿಕೆ



- ಕೆಳಗೆ ನೀಡಲಾದ ಪ್ರತಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗೆ ಕರಪತ್ರವನ್ನು ನೀಡಿ ಮತ್ತು ಅವರ ಏಕಕಾಲಿಕ ಕಾಲಮಾನದಲ್ಲಿ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್‌ನಲ್ಲಿ ದಿನದ ಎಲ್ಲಾ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಲು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ



## ಅಭ್ಯಾಸ



## 1. CCEಗೆ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದು ಏಕೆ ಮುಖ್ಯ?

ಪರಿಹಾರ: ಲಿಖಿತ ಅಥವಾ ಅನೌಪಚಾರಿಕವಾಗಿ ಸಂವಹನ ಮಾಡಿದ್ದರೂ, ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯು ನಿರ್ವಹಣೆ ಮತ್ತು ಇತರ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ವರ್ತನೆಯ ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸುತ್ತದೆ. ಅಂತಹ ಕೋಡ್‌ಗಳು ಅನುಚಿತ ನಡವಳಿಕೆ ಅಥವಾ ವಂಚನೆಯನ್ನು ತಡೆಯುವುದಿಲ್ಲವಾದರೂ, ಅವರು ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ನೈತಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತಾರೆ ಅದು ಅವರ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆ ಮತ್ತು ಆಂತರಿಕ ನಿಯಂತ್ರಣದ ಘಟಕದ ಬದ್ಧತೆಯ ಮೇಲೆ ಪ್ರಭಾವ ಬೀರುತ್ತದೆ.

ಒಂದು ಘಟಕದ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಈ ವಿಭಾಗಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ:

- ವ್ಯವಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಕಂಪನಿಯ ಸ್ವತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳ ಬಳಕೆ ಮತ್ತು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಬಳಕೆಗೆ ಅಲ್ಲ
- ದೂರವಾಣಿಗಳು, ಇಮೇಲ್ ಮತ್ತು ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಬಳಕೆ
- ಆಸಕ್ತಿಯ ನೈಜ ಮತ್ತು ಸಂಭಾವ್ಯ ಸಂಘರ್ಷಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಿಸುವುದು
- ಕಂಪನಿಯ ಗೌಪ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ರಕ್ಷಿಸುವುದು
- ಸಂಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ನಿಖರವಾದ ಲೆಕ್ಕಪತ್ರ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು
- ಯಾವುದೇ ಲೆಕ್ಕಪತ್ರ ನಿರ್ವಹಣೆ, ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನೆ ಮತ್ತು ಬಹಿರಂಗಪಡಿಸುವಿಕೆಯ ಕಾಳಜಿಗಳನ್ನು ತನಿಖೆ ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು ವರದಿ ಮಾಡುವುದು
- ದಾಖಲೆಗಳು ಮತ್ತು ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಮತ್ತು ವಿಲೇವಾರಿ ಮಾಡುವುದು
- ತಾರತಮ್ಯ ಮತ್ತು ಕಿರುಕುಳವನ್ನು ನಿಷೇಧಿಸುವುದು
- ಆಲೋಹಾಲ್ ಮತ್ತು ಅಕ್ರಮ ಔಷಧಗಳ ಬಳಕೆಯನ್ನು ನಿಷೇಧಿಸುವುದು
- ಕಾನೂನುಗಳು, ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದು
- ಬೌದ್ಧಿಕ ಆಸ್ತಿಯನ್ನು ರಕ್ಷಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಹಕ್ಕುಸ್ವಾಮ್ಯದ ವಸ್ತುಗಳನ್ನು ಬಳಸುವುದು
- ಉಡುಗೊರೆಗಳು, ಊಟ, ಸೇವೆಗಳು ಮತ್ತು ಮನರಂಜನೆಯನ್ನು ನೀಡುವುದು ಮತ್ತು ಸ್ವೀಕರಿಸುವುದು
- ಕೋಡ್ ಉಲ್ಲಂಘನೆಗಾಗಿ ಶಿಸ್ತಿನ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು
- ಕಾಳಜಿಗಳು ಮತ್ತು ಕೋಡ್ ಉಲ್ಲಂಘನೆಗಳನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡುವುದು

## 2. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳನ್ನು ಗೌರವಿಸಲು ಕೆಲವು ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಬರೆಯಿರಿ.

ಪರಿಹಾರ:

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

## 3. ನಿಮ್ಮ ಸಮಯ ದರೋಡೆಕೋರರು ಯಾವುವು?

ಪರಿಹಾರ:

ಸಮಯ ದರೋಡೆಕೋರ ಎನ್ನುವುದು ನಮಗೆ ಹೆಚ್ಚು ಮೌಲ್ಯಯುತವಾದ ಅಥವಾ ಮುಖ್ಯವಾದ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸುವುದನ್ನು ತಡೆಯುತ್ತದೆ. “ಸಮಯ ದರೋಡೆಕೋರರು” ತುಲನಾತ್ಮಕವಾಗಿ ನಿಷ್ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ, ಕಡಿಮೆ-ಮೌಲ್ಯದ ಕಾರ್ಯಗಳಲ್ಲಿ ಸಮಯವನ್ನು ವ್ಯರ್ಥ ಮಾಡಲು ನಮ್ಮನ್ನು ಪ್ರೇರೇಪಿಸುತ್ತಾರೆ. ಕೆಳಗಿನವರು ಅಗ್ರ ಹತ್ತೊಂಬತ್ತು “ಸಮಯ ದರೋಡೆಕೋರರು”:

ಅಡಚಣೆಗಳು:

- ದೂರವಾಣಿ
- ಸಂದರ್ಶಕರು
- ಯೋಜನೆಯ ಕೊರತೆ
- ಅಸ್ಪಷ್ಟ ಆದ್ಯತೆಗಳು
- ಆಲಸ್ಯ/ನಿರ್ಧಾರ
- ನಿಷ್ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ನಿಯೋಗ
- ದಿನಚರಿ, ವಿವರವಾದ ಕೆಲಸದಲ್ಲಿ ಅತಿಯಾಗಿ ತೊಡಗಿಸಿಕೊಂಡಿದ್ದಾರೆ
- ಸ್ವಯಂ ಶಿಸ್ತಿನ ಕೊರತೆ

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

ಪರಿಹಾರ:

ಪ್ರತಿ ಕಾಲಮ್‌ನ ಅರ್ಥವನ್ನು ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳಿಗೆ ವಿವರಿಸಿ.

- ಪ್ರಮುಖ ಮತ್ತು ತುರ್ತು: ಎರಡು ವಿಭಿನ್ನ ರೀತಿಯ ತುರ್ತು ಮತ್ತು ಪ್ರಮುಖ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳಿವೆ: ನೀವು ಊಹಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಂತಹವುಗಳು ಮತ್ತು ನೀವು ಕೊನೆಯ ನಿಮಿಷದವರೆಗೆ ಬಿಟ್ಟು ಹೋಗಿರುವಂತಹವುಗಳು.
- ಮುಂದೆ ಯೋಚಿಸುವ ಮೂಲಕ ಮತ್ತು ಆಲಸ್ಯವನ್ನು ತಪ್ಪಿಸುವ ಮೂಲಕ ನೀವು ಕೊನೆಯ ಕ್ಷಣದ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕಬಹುದು.

ಆದಾಗ್ಯೂ, ಕೆಲವು ಸವಾಲುಗಳು ಮತ್ತು ದುರಂತಗಳನ್ನು ಯಾವಾಗಲೂ ಊಹಿಸಲು ಅಥವಾ ತಪ್ಪಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಿಲ್ಲ. ಈ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಸಂದರ್ಭಗಳು ಮತ್ತು ನಿರ್ಣಾಯಕ ಅನಿರೀಕ್ಷಿತ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳನ್ನು ಎದುರಿಸಲು ನಿಮ್ಮ ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್‌ನಲ್ಲಿ ಸ್ವಲ್ಪ ಸಮಯವನ್ನು ಬಿಡುವುದು ಸೂಕ್ತ ಮಾರ್ಗವಾಗಿದೆ. (ಗಮನಾರ್ಹ ಬಿಕ್ಕಟ್ಟು ಸಂಭವಿಸಿದಲ್ಲಿ, ನೀವು ಇತರ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ಮರುಹೊಂದಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.) ನೀವು ಬಹಳಷ್ಟು ತುರ್ತು ಮತ್ತು ಪ್ರಮುಖ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ, ಇವುಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದನ್ನು ನೀವು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬಹುದು ಎಂಬುದನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ ಮತ್ತು ಅದೇ ರೀತಿಯ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳನ್ನು ಸಮಯಕ್ಕೆ ಮುಂಚಿತವಾಗಿ ಹೇಗೆ ನಿಗದಿಪಡಿಸಬಹುದು ಎಂದು ಯೋಚಿಸಿ, ಇದರಿಂದ ಅವು ತುರ್ತು ಆಗುವುದಿಲ್ಲ.

- **ಪ್ರಮುಖ ಆದರೆ ತುರ್ತು ಅಲ್ಲ:** ಇವುಗಳು ನಿಮ್ಮ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮತ್ತು ವೃತ್ತಿಪರ ಗುರಿಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಮತ್ತು ಪ್ರಮುಖ ಕೆಲಸವನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುವ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳಾಗಿವೆ.

ಈ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಮಾಡಲು ನಿಮಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಸಮಯವಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ ಇದರಿಂದ ಅವು ತುರ್ತು ಆಗುವುದಿಲ್ಲ. ಯಾವುದೇ ಅನಿರೀಕ್ಷಿತ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಲು ನಿಮ್ಮ ಕಾರ್ಯಸೂಚಿಯಲ್ಲಿ ಸಾಕಷ್ಟು ಸಮಯವನ್ನು ಬಿಡಲು ಮರೆಯದಿರಿ. ಇದು ನಿಮ್ಮ ಟ್ರಾಕ್‌ನಲ್ಲಿ ಉಳಿಯುವ ಸಾಧ್ಯತೆಗಳನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕೆಲಸದ ಒತ್ತಡವು ಅಗತ್ಯಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಒತ್ತುವುದನ್ನು ತಡೆಯುತ್ತದೆ.

- **ಮುಖ್ಯವಲ್ಲ ಆದರೆ ತುರ್ತು:** ತುರ್ತು ಆದರೆ ಮುಖ್ಯವಲ್ಲದ ಕೆಲಸಗಳು ನಿಮ್ಮ ಗುರಿಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸುವುದನ್ನು ತಡೆಯುವ ವಿಷಯಗಳಾಗಿವೆ. ನೀವು ಅವುಗಳನ್ನು ಮರುಹೊಂದಿಸಬಹುದೇ ಅಥವಾ ನಿರೋಚಿಸಬಹುದೇ ಎಂದು ನಿಮ್ಮನ್ನು ಕೇಳಿಕೊಳ್ಳಿ.

ಇತರ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಇಂತಹ ಕ್ರಿಯೆಗಳ ಸಾಮಾನ್ಯ ಮೂಲವಾಗಿದೆ. ಯಾರಿಗಾದರೂ “ಇಲ್ಲ” ಎಂದು ಗೌರವದಿಂದ ಹೇಳುವುದು ಅಥವಾ ಅವರ ಸ್ವಂತ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಅವರನ್ನು ಒತ್ತಾಯಿಸುವುದು ಕೆಲವೊಮ್ಮೆ ಸೂಕ್ತವಾಗಿದೆ.

ಪರ್ಯಾಯವಾಗಿ, ನೀವು ಪ್ರವೇಶಿಸಬಹುದಾದ ಸಮಯವನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಿ ಇದರಿಂದ ಇತರರು ನಿಮ್ಮೊಂದಿಗೆ ಯಾವಾಗ ಸಂವಹನ ನಡೆಸಬಹುದು ಎಂದು ತಿಳಿಯಬಹುದು. ಇದನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಉತ್ತಮ ವಿಧಾನವೆಂದರೆ ನಿಮಗೆ ಆಗಾಗ್ಗೆ ಅಡ್ಡಿಪಡಿಸುವ ಜನರೊಂದಿಗೆ ನಿಯಮಿತ ಸಭೆಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸುವುದು ಇದರಿಂದ ನೀವು ಅವರ ಎಲ್ಲಾ ಕಾಳಜಿಗಳನ್ನು ಒಮ್ಮೆಗೆ ಪರಿಹರಿಸಬಹುದು. ಆದ್ದರಿಂದ ನೀವು ದೀರ್ಘಕಾಲದವರೆಗೆ ನಿಮ್ಮ ಪ್ರಮುಖ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳ ಮೇಲೆ ಕೇಂದ್ರೀಕರಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ.

- **ಮುಖ್ಯವಲ್ಲ ಮತ್ತು ತುರ್ತು ಅಲ್ಲ:** ಈ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳು ಕೇವಲ ವ್ಯಾಕುಲತೆ - ಸಾಧ್ಯವಾದರೆ ಅವುಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಿ.

ನೀವು ಅವುಗಳನ್ನು ನಿರ್ಲಕ್ಷಿಸಬಹುದು ಅಥವಾ ರದ್ದುಗೊಳಿಸಬಹುದು. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಕೆಲವು ಇತರ ಜನರು ನೀವು ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ಬಯಸುವ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳಾಗಿರಬಹುದು, ಅವರು ನಿಮ್ಮ ಸ್ವಂತ ಅಪೇಕ್ಷಿತ ಫಲಿತಾಂಶಗಳಿಗೆ ಕೊಡುಗೆ ನೀಡಿದ್ದರೂ ಸಹ. ಮತ್ತೊಮ್ಮೆ, ನಿಮಗೆ ಸಾಧ್ಯವಾದರೆ “ಇಲ್ಲ” ಎಂದು ನಯವಾಗಿ ಹೇಳಿ ಮತ್ತು ನೀವು ಅದನ್ನು ಏಕೆ ಮಾಡಬಾರದು ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.

ನಿಮ್ಮ ಉದ್ದೇಶಗಳು ಮತ್ತು ಗಡಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ನೀವು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿರುತ್ತೀರಿ ಎಂದು ಜನರು ನೋಡಿದರೆ, ಭವಿಷ್ಯದಲ್ಲಿ ಪ್ರಮುಖ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳನ್ನು ಮಾಡದಂತೆ ಅವರು ನಿಮ್ಮನ್ನು ಕೇಳುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸುತ್ತಾರೆ.

|                     |                          |
|---------------------|--------------------------|
| ತುರ್ತು ಮತ್ತು ಪ್ರಮುಖ | ಪ್ರಮುಖ ಆದರೆ ತುರ್ತು ಅಲ್ಲ  |
| ತುರ್ತು              | ಮುಖ್ಯವೂ ಅಲ್ಲ ತುರ್ತು ಅಲ್ಲ |

##### 5. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಯೋಚಿಸಲು ಮತ್ತು ಸಂಘಟಿಸಲು ನೀವು ಏನು ಮಾಡುತ್ತೀರಿ?

ಪರಿಹಾರ: ಯೋಜನೆ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಸಂಘಟಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಕೆಲವು ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸಿ

ಸಮಯವು ಜಗತ್ತಿನಲ್ಲಿ ನಾವು ಹೊಂದಿರುವ ಅತ್ಯಂತ ಮಹತ್ವದ ವಿಷಯಗಳಲ್ಲಿ ಒಂದಾಗಿದೆ. ಇದು ಅಗತ್ಯವಾದ ಆದರೆ ದುರಂತವಾಗಿ ಸೀಮಿತವಾದ ಸಂಪನ್ಮೂಲವಾಗಿದೆ. ಈ ವಿಪರೀತ ಉದ್ದಿಕ್ತ ಮತ್ತು ವೇಗದ ಜಗತ್ತಿನಲ್ಲಿ, ಸಮಯವನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವು ಅತ್ಯಗತ್ಯವಾಗಿರುತ್ತದೆ.

- ನಿಮ್ಮ ಮಾಡಬೇಕಾದ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಮಾಡಿ.
- ನಿಮ್ಮ ಮಾಡಬೇಕಾದ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಶ್ರೇಣೀಕರಿಸಿ.
- ನಿಮ್ಮ ಮಾಡಬೇಕಾದ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಪೋಸ್ಟ್ ಮಾಡಿ.
- ನಿಮ್ಮ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ಗಮನಿಸಿ.

- ಅನಗತ್ಯ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಿ.
- ವಾಸ್ತವಿಕ ಗಡುವನ್ನು ಹೊಂದಿಸಿ.
- ನಿಮ್ಮ ವಿರಾಮದ ಸಮಯವನ್ನು ಹೊಂದಿಸಿ.
- ಗೊಂದಲವನ್ನು ದೂರವಿಡಿ.

## ಸುಗಮಕಾರರಿಗೆ ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು



- ಕೋರ್ಸಿನಲ್ಲಿ ಕಲಿಸಿದ ಕೌಶಲಗಳನ್ನು ಸಮುದಾಯದಲ್ಲಿ ತಮ್ಮ ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಹೇಗೆ ಅನ್ವಯಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಿ.
- ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ವಸ್ತುಗಳ ಮೂಲಕ ಹೇಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡಬೇಕು ಮತ್ತು ಪ್ರತಿ ಅಭ್ಯಾಸದಲ್ಲಿ ಅವನು ಅಥವಾ ಅವಳು ಏನು ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಲು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ ಇದರಿಂದ ಅವರು ಭವಿಷ್ಯದ ಉದ್ಯೋಗದ ಪಾತ್ರದ ಕುರಿತು ತಮ್ಮ ಅನುಮಾನಗಳನ್ನು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ತೆರವುಗೊಳಿಸಬಹುದು.
- ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಿ ಮತ್ತು ಗೊಂದಲಮಯವಾಗಿರುವುದನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಿ.
- ಅದರ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಒಟ್ಟಾರೆಯಾಗಿ ಗುಂಪಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿ.
- ಕೋರ್ಸಿನಲ್ಲಿ ಕಲಿಸಿದ ಕೌಶಲಗಳನ್ನು ಸಮುದಾಯದಲ್ಲಿ ತಮ್ಮ ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಹೇಗೆ ಅನ್ವಯಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಿ.
- ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ಪ್ರಸ್ತಾಪಿಸಲಾದ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳು ಮತ್ತು ಸಮಸ್ಯೆಗಳಿಗೆ ಪುನಃ ಒತ್ತು ನೀಡಿ.
- ಅವರ ಭಾಗವಹಿಸುವಿಕೆಗಾಗಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳನ್ನು ಶ್ಲಾಘಿಸಿ.

## ಘಟಕ 4.5: ತಂಡಗಳಲ್ಲಿ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವುದು

### ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು



ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳು ಇದನ್ನು ಮಾಡಬಲ್ಲರು:

1. ತಂಡದಲ್ಲಿ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಲು ತಂತ್ರಗಳನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಬಲ್ಲರು

### ಬಳಸಬೇಕಾದ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು



- ಕಪ್ಪು ಅಥವಾ ಬಿಳಿ ಬೋರ್ಡ್, ಚಾಕ್ ಪೀಸ್ ಅಥವಾ ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್ ಮಾರ್ಕರ್ ಪೆನ್ನುಗಳು, ಡಸ್ಪರ್‌ನಂತಹ ಲಭ್ಯವಿರುವ ವಸ್ತುಗಳು.
- LCD ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್ ಜೊತೆಗೆ ಪಿಸಿ ಅಥವಾ ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ.
- ಕರಪತ್ರಗಳ ಪ್ರತಿಗಳು.

### ಮಾಡಿ



- ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಮುಂದಿನ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಸ್ವಾಗತಿಸಿ.
- ಅಧೀನವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ಅವರಿಗೆ ಹಿಂದಿನ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ಅನುಮಾನಗಳಿವೆಯೇ ಎಂದು ಕೇಳಿ.
- ಅವರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸಿ ಮತ್ತು ಅವರ ಅನುಮಾನಗಳನ್ನು ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ ನಿವಾರಿಸಿ.
- ತಂಡಗಳಲ್ಲಿ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವ ಬಗ್ಗೆ ಅವರು ಕಲಿಯಲಿರುವ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ.

### ಕೇಳಿ



- ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳಿಗೆ ಮತ್ತು ಘಟಕದ ಅವಲೋಕನವನ್ನು ನೀಡಿ.
- ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ತಂಡದ ಸದಸ್ಯರಾಗುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂದು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಕೇಳಿ.
- ತಂಡವು ಹೇಗೆ ಯಶಸ್ವಿಯಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಿಫಲಗೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ.
- ಇತರರಿಂದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟೀಕರಣವನ್ನು ಹೇಗೆ ಪಡೆಯುವುದು.
- ಉದ್ಯೋಗಿ ಮತ್ತು ಅವರ ಹಿರಿಯರ ನಡುವೆ ಆಕ್ಟ್ ಆಡಲು ಗುಂಪುಗಳಲ್ಲಿ ಅಭ್ಯರ್ಥಿಯನ್ನು ವಿರಾಮಗೊಳಿಸಿ.

### ತಿಳಿಸಿ



- CCE ಯು ಒಬ್ಬ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಕೊಡುಗೆದಾರ ಮಾತ್ರವಲ್ಲ; ಅವರು ತಂಡದ ನಡೆಸುವವರು ಕೂಡ ಹೌದು. ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುವ ಹಲವಾರು ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು ಕೆಲಸದಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿವೆ. ಈ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು ಇವುಗಳಾಗಿರಬಹುದು
  - »» ನಿಮ್ಮ ತಂಡದ ನಾಯಕ
  - »» ನಿಮ್ಮ ತಂಡ
  - »» ಇಂಟ್ರಾನೆಟ್

- ತಂಡದ ಮೌಲ್ಯಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸಿ ಮತ್ತು ಲೈವ್ ಮಾಡಿ: ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ಒಟ್ಟಿಗೆ ಎಳೆಯುವುದು, ಗೌರವಿಸುವುದು, ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಮೊದಲು ಇರಿಸುವುದು
- ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬರ ಸಕಾರಾತ್ಮಕ ನಡವಳಿಕೆಗಳ ಮೇಲೆ ಕೇಂದ್ರೀಕರಿಸಿ
- ನಿಮ್ಮ ಅಧಿಕಾರದೊಳಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಅಧಿಕಾರದ ಹೊರಗಿನ ಯಾವುದೇ ಕಾಳಜಿಯನ್ನು ಹಿರಿಯ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ.
- ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಸ್ಥಾಪನೆಯಲ್ಲಿ, ನಿರ್ವಾಹಕರು ತಮ್ಮ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರಿಂದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಮತ್ತು ಸಲಹೆಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಇದು ನಿರ್ವಾಹಕರ ಕೆಲಸದ ದಿನದ ಪ್ರಮುಖ ಭಾಗವಾಗಿದೆ. ಜನಸಂಖ್ಯಾ ದತ್ತಾಂಶ ವೈಪರೀತ್ಯಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಅವುಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ನಿರ್ವಾಹಕರು ಅವುಗಳನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರಿಗೆ ತೋರಿಸಬೇಕು. ವೈಪರೀತ್ಯ ಎಲ್ಲಿಂದ ಹುಟ್ಟಿಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ ಅಥವಾ ಅದನ್ನು ಎಲ್ಲಿಂದ ಅದನ್ನು ತೆರವುಗೊಳಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಹಾಗೂ ಅನುಮೋದಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಸ್ಪಷ್ಟತೆಯನ್ನು ಪಡೆಯಿರಿ.

## ವಿವರಿಸಿ



- ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಗೆಳೆಯರಿಂದ ಹೇಗೆ ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
- ಇತರರಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹೇಗೆ ರವಾನಿಸುವುದು ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
- ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಪ್ರಗತಿಯೊಂದಿಗೆ ಇತರರನ್ನು ನವೀಕರಿಸುವ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ವಿವರಿಸಿ
- ತಂಡಗಳಲ್ಲಿ ಸಹಕಾರ ಸಂವಹನವನ್ನು ವಿವರಿಸಿ

## ಚಟುವಟಿಕೆ



**ಉದ್ದೇಶ:** ಒಂದೇ ರೀತಿಯ ಮತ್ತು ಅನನ್ಯ ಆಸಕ್ತಿಗಳು ಮತ್ತು ಅನುಭವಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವ ಮೂಲಕ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಒಬ್ಬರನ್ನೊಬ್ಬರು ಚೆನ್ನಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಮತ್ತು ಗೌರವಿಸಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುತ್ತದೆ. ಗುಂಪಿನೊಳಗೆ ಆಟದ ಮೈದಾನವನ್ನು ಮಟ್ಟಗೊಳಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಅಥವಾ ಅಧಿಕಾರ ರಚನೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಂಬಂಧಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದು. ಒಬ್ಬರಿಗೊಬ್ಬರು ಹೆಚ್ಚು ಆರಾಮದಾಯಕ ಚಾಟ್ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಕೇಳಲು ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು.

**ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಸಮಯ:** ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಸುಮಾರು 3-5 ನಿಮಿಷಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತಾನೆ

**ಸೂಚನೆಗಳು:**

1. ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಅವರು ತಮ್ಮನ್ನು ತಾವು ಗುಂಪಿಗೆ ಪರಿಚಯಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಎಂದು ಹೇಳಿ, ತಮ್ಮ ಬಗ್ಗೆ ಎರಡು ನಿಜವಾದ ಹೇಳಿಕೆಗಳು / ಸತ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಒಂದು ಸುಳ್ಳು.
2. ಅವರ ಎರಡು ಸತ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಸುಳ್ಳಿನೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲು ಸ್ವಯಂಸೇವಕರನ್ನು ಕೇಳಿ - ಅವರು ಮೂರನ್ನೂ ಗುಂಪಿನೊಂದಿಗೆ ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವಂತೆ ಮಾಡಿ.
3. ಯಾರು ಸರಿಯಾದ ಸುಳ್ಳನ್ನು ಊಹಿಸುತ್ತಾರೆ, ಮುಂದೆ ಹೋಗುತ್ತಾರೆ. 4. ಕೆಲವು ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ತಮ್ಮ ಸತ್ಯದ ಹೇಳಿಕೆಗಳನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸಲು ಬಯಸಬಹುದು, ಅವುಗಳು ಎಷ್ಟು ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿವೆ ಎಂಬುದರ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ!

## ಅಭ್ಯಾಸ



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

**ಪರಿಹಾರ:** ಏಕಾಂಗಿಯಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವುದರಿಂದ ನೀವು ಕೆಲವು ಆಲೋಚನೆಗಳನ್ನು ರಚಿಸುವಿರಿ. ನಿಮ್ಮ ಸ್ವಂತ ಕೊಡುಗೆ ಮತ್ತು ಆಲೋಚನೆಗಳಿಗೆ ನೇರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯೊಂದಿಗೆ, ನಿರ್ವಹಣೆಗೆ ಅತ್ಯಂತ ಸುರಕ್ಷಿತವಾದ ಆಲೋಚನೆಗಳನ್ನು ಹೊರತುಪಡಿಸಿ ಯಾವುದನ್ನೂ ಪ್ರಸ್ತಾಪಿಸಲು ನೀವು ಹಿಂಜರಿಯಬಹುದು. ತಂಡದ ಮಿದುಳುಗಳಿಗೆ ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಂಖ್ಯೆಯ ವಿಚಾರಗಳನ್ನು ರಚಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ, ಅವುಗಳಲ್ಲಿ ಹಲವು ಮೂಲ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತವೆ; ಸೃಜನಶೀಲತೆಯ ಅಂಶವನ್ನು ವರ್ಧಿಸಲಾಗಿದೆ. ಕೆಲವು ಆಲೋಚನೆಗಳನ್ನು ನಂತರ ನಿರ್ವಹಣೆಯಿಂದ ತಿರಸ್ಕರಿಸಿದರೆ, ತಂಡವು ಅದರ ಪರಿಹಾರಗಳ ನಿರಾಕರಣೆಯನ್ನು ಎದುರಿಸಿದೆ ಎಂಬ ಅಂಶವು ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಹೊಂದಿದ್ದಕ್ಕಿಂತ ಕಡಿಮೆ ಕಳಂಕವನ್ನು ಉಂಟುಮಾಡುತ್ತದೆ.

## 2. ಈ ಕೆಳಗಿನ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ:

ಪರಿಹಾರ:

- ಸಹಯೋಗ - ಎರಡು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು (ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಗುಂಪುಗಳು) ಆಲೋಚನೆಗಳು ಮತ್ತು ಆಲೋಚನೆಗಳನ್ನು ವಿನಿಮಯ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಮೂಲಕ ಒಂದೇ ರೀತಿಯ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಒಟ್ಟಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಿದಾಗ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಸಹಯೋಗವು ಸಂಭವಿಸುತ್ತದೆ. ಇದು ಕೇವಲ ಸಹಕಾರವನ್ನು ಮುಂದಿನ ಹಂತಕ್ಕೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲಾಗಿದೆ. ಟೀಮ್‌ವರ್ಕ್ ಅನ್ನು ಕೆಲವೊಮ್ಮೆ ಇಬ್ಬರು ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಅಥವಾ ಒಂದು ಗುಂಪನ್ನು ಒಂದು ಕೆಲಸವನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಭೌತಿಕವಾಗಿ ಸಂಯೋಜಿಸುವುದು ಎಂದು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಸಹಕಾರ - ಸಹಕಾರ, ಸ್ಪರ್ಧೆಯಲ್ಲಿ ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವ ಬದಲು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಒಪ್ಪಿಕೊಂಡ ಗುರಿಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಾಯಶಃ ವಿಧಾನಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವ ಜನರು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಘಟಕಗಳ ಅಭ್ಯಾಸವನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.
- ತಂಡ - ಕಾರ್ಯ, ಕೆಲಸ ಅಥವಾ ಯೋಜನೆಯನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಪೂರ್ಣ ಪ್ರಮಾಣದ ಪೂರಕ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಜನರ ಗುಂಪು.

ತಂಡದ ಸದಸ್ಯರು

- »» ಹೆಚ್ಚಿನ ಮಟ್ಟದ ಪರಸ್ಪರ ಅವಲಂಬನೆಯೊಂದಿಗೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ
- »» ಸ್ವಯಂ ನಿರ್ವಹಣೆಗಾಗಿ ಅಧಿಕಾರ ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ
- »» ಸಾಮೂಹಿಕ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಗೆ ಜವಾಬ್ದಾರರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ
- »» ಸಾಮಾನ್ಯ ಗುರಿ ಮತ್ತು ಹಂಚಿಕೆಯ ಪ್ರತಿಫಲ(ಗಳು) ಕಡೆಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡಿ.

ಪರಸ್ಪರ ಬದ್ಧತೆಯ ಬಲವಾದ ಭಾವನೆಯು ಸಿಂಜರ್‌ಯನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಿದಾಗ, ಅದರ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸದಸ್ಯರ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮೊತ್ತಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಉಂಟುಮಾಡುತ್ತದೆ, ತಂಡವು ಕೇವಲ ಜನರ ಸಂಗ್ರಹಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಾಗಿರುತ್ತದೆ.

## ಸುಗಮಕಾರರಿಗೆ ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು



- ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಲು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ ಇದರಿಂದ ಅವರು ಭವಿಷ್ಯದ ಉದ್ಯೋಗದ ಪಾತ್ರದ ಕುರಿತು ತಮ್ಮ ಅನುಮಾನಗಳನ್ನು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ತೆರವುಗೊಳಿಸಬಹುದು.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಿ.
- ತರಬೇತುದಾರ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಅಥವಾ ಗುಂಪುಗಳಲ್ಲಿ ವಿಭಿನ್ನ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಲು, ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಉತ್ತರಿಸಲು, ಇತ್ಯಾದಿಗಳಿಗೆ ತಿರುಗುವಿಕೆಯ ಆಧಾರವನ್ನು ಬಳಸಬಹುದು.
- ಅದರ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಒಟ್ಟಾರೆಯಾಗಿ ಗುಂಪಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿ.
- ಅಭ್ಯಾಸದ ಹಾಳೆಗಳು, ಸಂಬಂಧಿತ ಓದುವಿಕೆ, ಲೇಖನ ಸಾಮಗ್ರಿಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ - ಚಟುವಟಿಕೆಗಾಗಿ ನೀವು ಎಲ್ಲಾ ವಸ್ತುಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವಿರಾ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
- ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ಪ್ರಸ್ತಾಪಿಸಲಾದ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳು ಮತ್ತು ಸಮಸ್ಯೆಗಳಿಗೆ ಪುನಃ ಒತ್ತು ನೀಡಿ.

## ಘಟಕ 4.6: ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಲು ಮುಖ್ಯ ಮತ್ತು ಸಾಮಾನ್ಯ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು

### ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು



ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳು ಇದನ್ನು ಮಾಡಬಲ್ಲರು:

1. ತಂಡಗಳಲ್ಲಿ ಸಹಕಾರ ಸಂವಹನವನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸಬಲ್ಲರು
2. CCE ಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸಂವಹನದ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಬಲ್ಲರು
3. CCE ಆಗಿ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿರಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಮೂಲಭೂತ ವೃತ್ತಿಪರ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲರು
4. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಲು CCE ಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ವಿವಿಧ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಬಲ್ಲರು

### ಬಳಸಬೇಕಾದ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು



- ಕಪ್ಪು ಅಥವಾ ಬಿಳಿ ಬೋರ್ಡ್, ಚಾಕ್ ಪೀಸ್ ಅಥವಾ ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್ ಮಾರ್ಕರ್ ಪೆನ್ನುಗಳು, ಡಸ್ಟರ್‌ನಂತಹ ಲಭ್ಯವಿರುವ ವಸ್ತುಗಳು.
- LCD ಪ್ರಾಜೆಕ್ಟರ್ ಜೊತೆಗೆ PC ಅಥವಾ ಫ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ.
- ಕರಪತ್ರಗಳ ಪ್ರತಿಗಳು.

### ಮಾಡಿ



- ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಮುಂದಿನ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಸ್ವಾಗತಿಸಿ.
- ಅಧಿವೇಶನವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ಅವರಿಗೆ ಹಿಂದಿನ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ಅನುಮಾನಗಳಿವೆಯೇ ಎಂದು ಕೇಳಿ.
- ಅವರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸಿ ಮತ್ತು ಅವರ ಅನುಮಾನಗಳನ್ನು ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ ನಿವಾರಿಸಿ.
- ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಲು ಕೋರ್ ಮತ್ತು ಜೆನೆರಿಕ್ ಕೌಶಲಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಕಲಿಯಲಿರುವ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ.

### ಕೇಳಿ



- ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳಿಗೆ ಮತ್ತು ಘಟಕದ ಅವಲೋಕನವನ್ನು ನೀಡಿ.
- ಸಂವಹನ ಕೌಶಲ್ಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ.
- ವೃತ್ತಿಪರ ಕೌಶಲ್ಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ.

### ತಿಳಿಸಿ



- ಉತ್ಪಾದಕವಾಗಿರಲು, ಕಾರ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ವರದಿಗಳಂತಹ ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಮುಖ ಡೇಟಾವನ್ನು ಎಚ್ಚರಿಕೆಯಿಂದ ವರ್ಡ್ ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್ ಅಥವಾ ಎಕ್ಸೆಲ್ ಶೀಟ್‌ನಲ್ಲಿ ದಾಖಲಿಸಲಾಗಿದೆ. ದಿನದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ನೀವು ಮಾಡಬೇಕಾದ ಎಲ್ಲದರ ಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ದಿನವಿಡೀ ಅದನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುತ್ತಿರಿ. ಮನೆಗೆಲಸಗಳನ್ನು ಬರೆಯುವುದು ಅವುಗಳನ್ನು ನೆನಪಿಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಲು ಸುಲಭವಾಗುತ್ತದೆ.

- ನಿಮ್ಮನ್ನು ನವೀಕರಿಸಲು ಮಾತ್ರವಲ್ಲದೆ ನಿಮ್ಮ ಮಿತಿಗಳಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸಲು ಕಂಪನಿಯ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಪದೇ ಪದೇ ಓದುವುದು.
- ತಂಡದ ಸದಸ್ಯರು ಮತ್ತು ಹಿರಿಯರು ಸೇರಿದಂತೆ ನಿಮ್ಮ ಸುತ್ತಲಿನ ಇತರರೊಂದಿಗೆ ನೀವು ಸಂವಹನ ನಡೆಸಬೇಕು. ಪರಿಣಾಮವಾಗಿ, ಅಗತ್ಯವಿರುವಂತೆ ಅವರ ಸಹಾಯ ಮತ್ತು ಬೆಂಬಲವನ್ನು ವಿನಂತಿಸಲು ಬಲವಾದ ಮೌಖಿಕ ಸಂವಹನ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವುದು ನಿರ್ಣಾಯಕವಾಗಿದೆ.
- ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಆದ್ಯತೆ ನೀಡಲು ಮತ್ತು ಕೆಲಸವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಮತ್ತು ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸರಿಯಾಗಿ ತಲುಪಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಯಾವ ಕೆಲಸವನ್ನು ಮೊದಲು ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ಮತ್ತು ಅದರ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ನಿರ್ಧರಿಸಲು ಇದು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

## ಸುಗಮಕಾರರಿಗೆ ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು



- ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಲು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ ಇದರಿಂದ ಅವರು ಭವಿಷ್ಯದ ಉದ್ಯೋಗದ ಪಾತ್ರದ ಕುರಿತು ತಮ್ಮ ಅನುಮಾನಗಳನ್ನು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ತೆರವುಗೊಳಿಸಬಹುದು.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಿ.
- ತರಬೇತುದಾರ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಅಥವಾ ಗುಂಪುಗಳಲ್ಲಿ ವಿಭಿನ್ನ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಲು, ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಉತ್ತರಿಸಲು, ಇತ್ಯಾದಿಗಳಿಗೆ ತಿರುಗುವಿಕೆಯ ಆಧಾರವನ್ನು ಬಳಸಬಹುದು.
- ಅದರ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಒಟ್ಟಾರೆಯಾಗಿ ಗುಂಪಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿ.
- ಅಭ್ಯಾಸದ ಹಾಳೆಗಳು, ಸಂಬಂಧಿತ ಓದುವಿಕೆ, ಲೇಖನ ಸಾಮಗ್ರಿಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ - ಚಟುವಟಿಕೆಗಾಗಿ ನೀವು ಎಲ್ಲಾ ವಸ್ತುಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವಿರಾ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
- ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ಪ್ರಸ್ತಾಪಿಸಲಾದ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳು ಮತ್ತು ಸಮಸ್ಯೆಗಳಿಗೆ ಪುನಃ ಒತ್ತು ನೀಡಿ.





SSC/N9003

## ಕಲಿಕೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಫಲಿತಾಂಶಗಳು

ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ, ತರಬೇತಿದಾರರು ಇವುಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಶಕ್ತರಾಗುವರು:

1. ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಎದುರಿಸಬೇಕೆಂದು ಚರ್ಚಿಸುವರು.
2. ತುರ್ತು ಸ್ಥಳಾಂತರಿಸುವಿಕೆ ಎಂದರೇನು ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸುವರು.
3. ಸ್ಥಳಾಂತರಿಸುವ ವಿಧಾನವನ್ನು ಚರ್ಚಿಸುವರು.

## ಘಟಕ 5.1: ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿನ ಅಪಾಯಗಳು

### ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು



ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳು ಇದನ್ನು ಮಾಡಬಲ್ಲರು:

1. ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಎದುರಿಸಬೇಕೆಂದು ಚರ್ಚಿಸುವರು

### ಬಳಸಬೇಕಾದ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು



- ಕಪ್ಪು ಅಥವಾ ಬಿಳಿ ಬೋರ್ಡ್, ಚಾಕ್ ಪೀಸ್ ಅಥವಾ ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್ ಮಾರ್ಕರ್ ಪೆನ್ನುಗಳು, ಡಸ್ಪರ್‌ನಂತಹ ಲಭ್ಯವಿರುವ ವಸ್ತುಗಳು.
- LCD ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್ ಜೊತೆಗೆ ಪಿಸಿ ಅಥವಾ ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ.
- ಕರಪತ್ರಗಳ ಪ್ರತಿಗಳು.

### ಮಾಡಿ



- ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಮುಂದಿನ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಸ್ವಾಗತಿಸಿ.
- ಅಧಿವೇಶನವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ಅವರಿಗೆ ಹಿಂದಿನ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ಅನುಮಾನಗಳಿವೆಯೇ ಎಂದು ಕೇಳಿ.
- ಅವರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸಿ ಮತ್ತು ಅವರ ಅನುಮಾನಗಳನ್ನು ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ ನಿವಾರಿಸಿ.
- ಅವರು ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಅಪಾಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಕಲಿಯಲಿರುವ ಪಾಲ್ಗೊಳ್ಳುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ.

### ಕೇಳಿ



- ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಘಟಕ ಮತ್ತು ಅದರ ರಚನೆಯ ಅವಲೋಕನವನ್ನು ನೀಡಿ.
- ಭೌತಿಕ ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು ಹೇಗೆ.
- ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಎದುರಿಸಬೇಕೆಂದು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಕೇಳಿ.
- ಸರ್ಕಾರಿ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳು ಯಾವುವು?

### ತಿಳಿಸಿ



- ಸಂಸ್ಥೆಯು ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ಜೀವನವನ್ನು ಅಪಾಯಕ್ಕೆ ತಳ್ಳಬಹುದಾದ ಕೆಲವು ಆರೋಗ್ಯ ಅಪಾಯವನ್ನು ಎದುರಿಸಬಹುದು. ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಕೆಲಸ ಮಾಡುವ ಉದ್ಯಮ ಮತ್ತು ಪರಿಸರವನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿ ಅಪಾಯಗಳು ವಿವಿಧ ರೀತಿಯದ್ದಾಗಿರಬಹುದು.
- ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಅಪಾಯಗಳೆಂದರೆ ಕೆಲಸಗಾರನು ತನ್ನ ಉದ್ಯೋಗದ ಕಾರಣದಿಂದಾಗಿ ಎದುರಿಸುವ ಸಮಸ್ಯೆಗಳಾಗಿವೆ. CRM ಆಗಿ, ನೀವು ಹೆಡ್‌ಫೋನ್‌ಗಳನ್ನು ಬಳಸಿ ಮತ್ತು ಕುರ್ಚಿಯ ಮೇಲೆ ಕುಳಿತುಕೊಂಡು ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಮುಂದೆ ದೀರ್ಘಾವಧಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.
- ಪ್ರದರ್ಶನ ಪರದೆ ಉಪಕರಣಗಳನ್ನು ತಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಮಹತ್ವದ ಭಾಗವಾಗಿ ಬಳಸುವ ಬಳಕೆದಾರರಿಗೆ, ಕೆಲವು ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಅಪಾಯಗಳು ಎದುರಾಗಿವೆ. ಇವು ಪುನರಾವರ್ತಿತ ಒತ್ತಡದ ಗಾಯ, ಕಣ್ಣಿನ ಆಯಾಸ, ಬೆನ್ನು ನೋವು ಮತ್ತು ಒತ್ತಡದಂತಹ ಆರೋಗ್ಯ ಸಮಸ್ಯೆಗಳಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗುತ್ತವೆ.

- ನೆಲದ ಮೇಲೆ ಅಥವಾ ಗೋಡೆಗಳ ಉದ್ದಕ್ಕೂ ಇರುವ ಎಲ್ಲಾ ವೈರಿಂಗ್ ಸರಿಯಾಗಿ ಇನ್ಸುಲೇಟ್ ಮಾಡಬೇಕಾಗಿದೆ.
- ಜನರೇಟರ್ ಬ್ಯಾಕ್‌ಅಪ್‌ಗಾಗಿ ಅಚ್ಚುಕಟ್ಟಾಗಿ ಆಯೋಜಿಸಲಾದ ವೈರಿಂಗ್ ಮತ್ತು ದಾಖಲಾತಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ವಿವಿಧ ಸಾಧನಗಳನ್ನು ಲಿಂಕ್ ಮಾಡುವುದು
- ಜನರೇಟರ್‌ಗಾಗಿ ಇಂಧನ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ಇತರ ದಹಿಸುವ ವಸ್ತುವನ್ನು ನೋಂದಣಿ ಪ್ರದೇಶದಿಂದ ದೂರದಲ್ಲಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ
- ಸ್ಥಳೀಯ ತುರ್ತು ಸಹಾಯ ಸಂಖ್ಯೆಗಳು ಕೇಂದ್ರದಲ್ಲಿ ಲಭ್ಯವಿವೆ ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಬಗ್ಗೆ ನಿರ್ವಾಹಕರು ತಿಳಿದಿರುತ್ತಾರೆ. ಎಲ್ಲಾ ವಿದ್ಯುತ್ ಉಪಕರಣಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ನೆಲಸಮ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ.

## ವಿವರಿಸಿ



- ಕಾರ್ಯಸ್ಥಳಗಳಿಗೆ ಪರಿಶೀಲನಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
- ಕೆಲಸದ ವಾತಾವರಣಕ್ಕಾಗಿ ಪರಿಶೀಲನಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ವಿವರಿಸಿ

## ಚಟುವಟಿಕೆ



- ಈ ಕೆಳಗಿನ ರಸಪ್ರಶ್ನೆಯಿಂದ ಪ್ರಿಂಟ್ ಔಟ್ ತೆಗೆದುಕೊಂಡು ಅದನ್ನು ಇಡೀ ತರಗತಿಗೆ ವಿತರಿಸಿ
- 20 ನಿಮಿಷಗಳ ಸಮಯವನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳನ್ನು ಕೇಳಿ
- ಎಲ್ಲರೂ ಪೂರ್ಣಗೊಂಡ ನಂತರ, ತಮ್ಮ ನೆರೆಹೊರೆಯವರೊಂದಿಗೆ ತಮ್ಮ ಹಾಳೆಗಳನ್ನು ವಿನಿಮಯ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳನ್ನು ಕೇಳಿ
- ಪ್ರತಿ ಹಾಳೆಯಲ್ಲಿ ಹೆಸರನ್ನು ಬರೆಯಲು ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳಿಗೆ ಸೂಚಿಸಿ
- ಈಗ, ತರಗತಿಯೊಂದಿಗೆ ಸರಿಯಾದ ಉತ್ತರಗಳನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ

5. ಈ ಕೆಳಗಿನ ಚಿಹ್ನೆಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ ಮತ್ತು ಈ ಚಿಹ್ನೆಯು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ಕನಿಷ್ಠ ಒಂದು ಅಪಾಯವನ್ನು ಬರೆಯಿರಿ ಮತ್ತು ಈ ಚಿಹ್ನೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ವಸ್ತು ಅಥವಾ ರಾಸಾಯನಿಕದ ಒಂದು ಉದಾಹರಣೆಯನ್ನು ನೀಡಿ.



|   | ಚಿಹ್ನೆಯನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ | ಒಂದು ಅಪಾಯ | ಉದಾಹರಣೆ |
|---|----------------------|-----------|---------|
| A |                      |           |         |
| B |                      |           |         |
| C |                      |           |         |
| D |                      |           |         |
| E |                      |           |         |
| F |                      |           |         |
| G |                      |           |         |
| H |                      |           |         |

## ಸುಗಮಕಾರರಿಗೆ ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು



- ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಲು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ ಇದರಿಂದ ಅವರು ಭವಿಷ್ಯದ ಉದ್ಯೋಗದ ಪಾತ್ರದ ಕುರಿತು ತಮ್ಮ ಅನುಮಾನಗಳನ್ನು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ತೆರವುಗೊಳಿಸಬಹುದು.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಿ.
- ತರಬೇತುದಾರ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಅಥವಾ ಗುಂಪುಗಳಲ್ಲಿ ವಿಭಿನ್ನ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಲು, ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಉತ್ತರಿಸಲು, ಇತ್ಯಾದಿಗಳಿಗೆ ತಿರುಗುವಿಕೆಯ ಆಧಾರವನ್ನು ಬಳಸಬಹುದು.
- ಅದರ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಒಟ್ಟಾರೆಯಾಗಿ ಗುಂಪಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿ.
- ಅಭ್ಯಾಸದ ಹಾಳೆಗಳು, ಸಂಬಂಧಿತ ಓದುವಿಕೆ, ಲೇಖನ ಸಾಮಗ್ರಿಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ - ಚಟುವಟಿಕೆಗಾಗಿ ನೀವು ಎಲ್ಲಾ ವಸ್ತುಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವಿರಾ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
- ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ಪ್ರಸ್ತಾಪಿಸಲಾದ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳು ಮತ್ತು ಸಮಸ್ಯೆಗಳಿಗೆ ಪುನಃ ಒತ್ತು ನೀಡಿ.

## ಘಟಕ 5.2: ತುರ್ತು ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವುದು

### ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು



ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳು ಇದನ್ನು ಮಾಡಬಲ್ಲರು:

1. ತುರ್ತು ಸ್ಥಳಾಂತರಿಸುವಿಕೆ ಎಂದರೇನು ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸುವರು
2. ಸ್ಥಳಾಂತರಿಸುವ ವಿಧಾನವನ್ನು ಚರ್ಚಿಸುವರು

### ಬಳಸಬೇಕಾದ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು



- ಕಪ್ಪು ಅಥವಾ ಬಿಳಿ ಬೋರ್ಡ್, ಚಾಕ್ ಪೀಸ್ ಅಥವಾ ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್ ಮಾರ್ಕರ್ ಪೆನ್ನುಗಳು, ಡಸ್ಟರ್‌ನಂತಹ ಲಭ್ಯವಿರುವ ವಸ್ತುಗಳು.
- LCD ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್ ಜೊತೆಗೆ ಪಿಸಿ ಅಥವಾ ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ.
- ಕರಪತ್ರಗಳ ಪ್ರತಿಗಳು.

### ಮಾಡಿ



- ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಮುಂದಿನ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಸ್ವಾಗತಿಸಿ.
- ಅಧಿವೇಶನವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ಅವರಿಗೆ ಹಿಂದಿನ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ಅನುಮಾನಗಳಿವೆಯೇ ಎಂದು ಕೇಳಿ.
- ಅವರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸಿ ಮತ್ತು ಅವರ ಅನುಮಾನಗಳನ್ನು ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ ನಿವಾರಿಸಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಅವರು ತುರ್ತು ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಎದುರಿಸಬೇಕೆಂದು ಕಲಿಯಲು ಹೊರಟಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ತಿಳಿಸಿ.

### ಕೇಳಿ



- ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಘಟಕದ ಅವಲೋಕನವನ್ನು ನೀಡಿ.
- ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ತುರ್ತು ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಕೇಳಿ.
- ವೈದ್ಯಕೀಯ ತುರ್ತು ಸ್ಥಿತಿಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಎದುರಿಸಬೇಕೆಂದು ಕೇಳಿ.
- ರಕ್ತಸ್ರಾವದಿಂದ ಬಳಲುತ್ತಿರುವವರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವ ವಿಧಾನದ ಬಗ್ಗೆ ಕೇಳಿ.
- ಆಘಾತದಲ್ಲಿರುವ ಯಾರಿಗಾದರೂ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನದ ಬಗ್ಗೆ ಕೇಳಿ.

### ತಿಳಿಸಿ



- ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಸಂಸ್ಥೆಯು ಸ್ಥಳಾಂತರಿಸುವ ಯೋಜನೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಪ್ರತಿ ಸಂಸ್ಥೆಯು ಕೂಡ ಒಂದು ಅಸೆಂಬ್ಲಿ ಸ್ಥಳವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ, ಸಂಸ್ಥೆಯ ಆವರಣದ ಒಳಗೆ ಅಥವಾ ಹೊರಗೆ, ಅಲ್ಲಿ ತುರ್ತು ಸ್ಥಳಾಂತರಿಸುವಿಕೆಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಎಲ್ಲಾ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಒಟ್ಟುಗೂಡಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ತಂಡದ ನಾಯಕನು ಸಿಬ್ಬಂದಿಯನ್ನು ಮುನ್ನಡೆಸುತ್ತಾನೆ ಮತ್ತು ಅವರನ್ನು ಸುರಕ್ಷಿತ ಸ್ಥಳಕ್ಕೆ ಕರೆದೊಯ್ಯುತ್ತಾನೆ. ತುರ್ತು ಸ್ಥಳಾಂತರದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ, ಸುರಕ್ಷಿತ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ತಕ್ಷಣವೇ ಸಂಗ್ರಹಿಸುವುದು ಬಹಳ ಮುಖ್ಯ.

- ತಂಡದ ಸದಸ್ಯರು ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಸುರಕ್ಷಿತ ಪ್ರದೇಶವನ್ನು ತಲುಪದಿದ್ದರೆ, ತಂಡದ ನಾಯಕರು ಅವನ ಅಥವಾ ಅವಳ ತಂಡದ ಸದಸ್ಯರ ಸುರಕ್ಷತೆಗೆ ಜವಾಬ್ದಾರನಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.
- ವೈದ್ಯಕೀಯ ತುರ್ತುಸ್ಥಿತಿಗೆ ನಿಮ್ಮ ತಕ್ಷಣದ ಗಮನದ ಅಗತ್ಯವಿದೆ. ಕೆಲವೊಮ್ಮೆ, ನೀವು ಸಹಾಯಕ್ಕಾಗಿ ತುರ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಕರೆ ಮಾಡುವ ಮೊದಲು, ನಿಮ್ಮ ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಇತರರ ಸುರಕ್ಷತೆಗಾಗಿ ತುರ್ತು ವೈದ್ಯಕೀಯ ಸೇವೆ (EMS) ಸಂಖ್ಯೆಯನ್ನು ತಿಳಿದಿರುವುದು ಬಹಳ ಮುಖ್ಯ.
- ರಕ್ತಸ್ರಾವದಿಂದ ಬಳಲುತ್ತಿರುವವರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವ ವಿಧಾನ:
  - »» ನೇರ ಒತ್ತಡದ ಬ್ಯಾಂಡೇಜ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಗಾಯಕ್ಕೆ ನೇರ ಒತ್ತಡವನ್ನು ಅನ್ವಯಿಸುವುದು.
  - »» ರಕ್ತಸ್ರಾವವನ್ನು ನಿಧಾನಗೊಳಿಸಲು ಗಾಯವನ್ನು ಮೇಲಕ್ಕೆತ್ತಿ
- ರಕ್ತಪರಿಚಲನಾ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯು ವಿಫಲವಾದಾಗ ಮತ್ತು ಸಾಕಷ್ಟು ಪ್ರಮಾಣದ ಆಮ್ಲಜನಕವು ಅಂಗಾಂಶಗಳನ್ನು ತಲುಪದಿದ್ದಾಗ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಆಘಾತದಿಂದ ಬಳಲುತ್ತಾನೆ. ಇದಕ್ಕೆ ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಚಿಕಿತ್ಸೆ ನೀಡದಿದ್ದರೆ, ಪ್ರಮುಖ ಅಂಗಗಳು ವಿಫಲಗೊಳ್ಳಬಹುದು, ಅದು ಅಂತಿಮವಾಗಿ ಸಾವಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗುತ್ತದೆ. ಭಯ ಮತ್ತು ನೋವಿಗಿಂತ ಆಘಾತವು ಕೆಟ್ಟದಾಗಿದೆ.

## ವಿವರಿಸಿ



- ಸ್ನಾಯು ಸೆಳೆತದಿಂದ ಬಳಲುತ್ತಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವ ವಿಧಾನವನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
- ಒತ್ತಡ ಅಥವಾ ಉಳುಕಿನಿಂದ ಬಳಲುತ್ತಿರುವ ಯಾರಿಗಾದರೂ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವ ಹಂತಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
- ಮುರಿತದ ಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.

## ಕೇಳಿ



- ಸ್ಥಳಾಂತರ ಮತ್ತು ಮುರಿತದ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಕೇಳಿ.
- ಆಸ್ತಮಾ ದಾಳಿಯ ಚಿಹ್ನೆಗಳು ಯಾವುವು?
- ಪ್ರಾಣಿಯಿಂದ ಕಚ್ಚಲ್ಪಟ್ಟ ಯಾರಿಗಾದರೂ ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಕೇಳಿ.
- ಮೂಗು ಸೋರುತ್ತಿರುವವರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವಾಗ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕಾದ ಮುನ್ನೆಚ್ಚರಿಕೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ

## ತಿಳಿಸಿ



- ಜೋಡಣೆ ತಪ್ಪುವುದು ಎಂದರೆ ಒಂದು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಂಧಿ ಮೂಳೆಗಳ ಸ್ಥಾನಪಲ್ಲಟವಾಗಿರುವುದು. ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಭುಜಗಳು, ಮೊಣಕೈ, ಹೆಬ್ಬರಳು, ಬೆರಳುಗಳು ಮತ್ತು ಕೆಳಗಿನ ದವಡೆಯ ಮೇಲೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತದೆ.
- ಆಸ್ತಮಾ ದಾಳಿಯ ಆರಂಭಿಕ ಚಿಹ್ನೆಗಳು:
  - »» ಶೀತವಿಲ್ಲದೆ ಕೆಮ್ಮುವುದು;
  - »» ಉಸಿರುಗಟ್ಟುವಿಕೆ (ಆದಾಗ್ಯೂ ಲಘುವಾಗಿ) ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಉಸಿರಾಡುವಾಗ;
  - »» ವೇಗದ/ಅನಿಯಮಿತ ಉಸಿರಾಟ;
  - »» ಆತಂಕ;
  - »» ಸೈನೋಸಿಸ್ (ನೀಲಿ ಚರ್ಮದ ಬಣ್ಣ);
  - »» ಪ್ರತಿ ಉಸಿರಿನೊಂದಿಗೆ ಮೂಗಿನ ಹೊಳ್ಳೆಗಳು ಉರಿಯುತ್ತವೆ.

- ಪ್ರಾಣಿಯಿಂದ ಕಚ್ಚಲ್ಪಟ್ಟ ಯಾರಿಗಾದರೂ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವ ವಿಧಾನ:
  - »» ಲಾಲಾರಸ ಮತ್ತು ಇತರ ಯಾವುದೇ ವಿದೇಶಿ ವಸ್ತುಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕಲು ಐದು ನಿಮಿಷಗಳ ಕಾಲ ಸೌಮ್ಯವಾದ ಸಾಬೂನು ಮತ್ತು ಬೆಚ್ಚಗಿನ ನೀರಿನಿಂದ ಕಚ್ಚಿದ ಪ್ರದೇಶವನ್ನು ತೊಳೆಯಿರಿ.
  - »» ಯಾವುದೇ ರಕ್ತಸ್ರಾವವನ್ನು ನಿಲ್ಲಿಸಲು ನೇರ ಒತ್ತಡ ಅಥವಾ ಒತ್ತಡದ ಬಿಂದು ರಕ್ತಸ್ರಾವ ನಿಯಂತ್ರಣವನ್ನು ಬಳಸಿ.
  - »» ಗಾಯವು ಊದಿಕೊಂಡಿದ್ದರೆ, 10 ನಿಮಿಷಗಳ ಕಾಲ ಟವೆಲ್‌ನಲ್ಲಿ ಸುತ್ತಿ ಮಂಜುಗಡ್ಡೆಯನ್ನು ಹಚ್ಚಿ.
  - »» ಸ್ವಚ್ಛ ಡ್ರೆಸ್ಸಿಂಗ್ ಅಥವಾ ಬ್ಯಾಂಡೇಜ್‌ನಿಂದ ಗಾಯವನ್ನು ಕವರ್ ಮಾಡಿ.
  - »» ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಯಾವುದೇ ತೀವ್ರವಾದ ರೋಗಲಕ್ಷಣವನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಿದರೆ ವೈದ್ಯಕೀಯ ಸಹಾಯವನ್ನು ಪಡೆಯಿರಿ.
- ಮೂಗು ಸೋರುತ್ತಿರುವವರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವಾಗ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕಾದ ಮುನ್ನೆಚ್ಚರಿಕೆಗಳು:
  - »» ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಒಣ ಗಾಳಿಯನ್ನು ಉಸಿರಾಡಿದಾಗ ಇದು ಹೆಚ್ಚಾಗಿ ಸಂಭವಿಸುತ್ತದೆ.
  - »» ಆಗಾಗ್ಗೆ ಸಂಭವಿಸಿದರೆ ವ್ಯಕ್ತಿಪರ ಸಹಾಯವನ್ನು ಪಡೆಯಿರಿ.
  - »» ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ತಲೆಯನ್ನು ಹಿಂದಕ್ಕೆ ಬಾಗಿಸಬೇಡಿ. ಅವರ ಗಂಟಲಿನಿಂದ ಕೆಳಗೆ ರಕ್ತ ಹರಿಯುವುದರಿಂದ ಅವರಿಗೆ ಉಸಿರುಗಟ್ಟಿದಂತಾಗಬಹುದು.

## ಚಟುವಟಿಕೆ



1. ವರ್ಗವನ್ನು ಗುಂಪುಗಳಾಗಿ ವಿಂಗಡಿಸಿ ಮತ್ತು ಈ ಕೆಳಗಿನ ವಿಷಯಗಳಲ್ಲಿ ಒಂದನ್ನು ಪ್ರಸ್ತುತಿ ನೀಡಲು ಪ್ರತಿ ಗುಂಪನ್ನು ಕೇಳಿ:
  - ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ತುರ್ತು ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳ ವಿಧಗಳು
  - ವೈದ್ಯಕೀಯ ತುರ್ತುಸ್ಥಿತಿಗಳೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವುದು
  - ತುರ್ತು ಸ್ಥಳಾಂತರಿಸುವಿಕೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಹಂತಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ

## ಸುಗಮಕಾರರಿಗೆ ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು



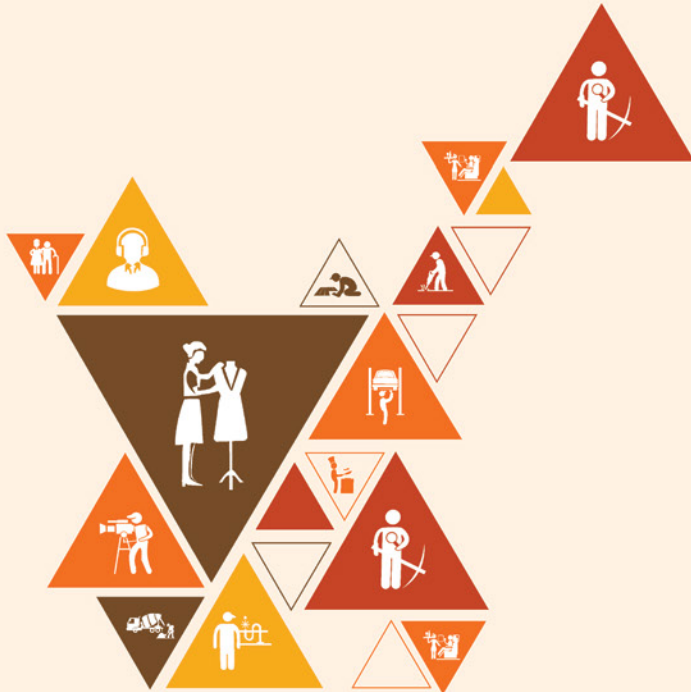
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಲು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ ಇದರಿಂದ ಅವರು ಭವಿಷ್ಯದ ಉದ್ಯೋಗದ ಪಾತ್ರದ ಕುರಿತು ತಮ್ಮ ಅನುಮಾನಗಳನ್ನು (ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ) ತೆರವುಗೊಳಿಸಬಹುದು.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಿ.
- ತರಬೇತುದಾರ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಗೆ ಅಥವಾ ಗುಂಪುಗಳಲ್ಲಿ ವಿಭಿನ್ನ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಲು, ಪ್ರಶ್ನೆಗೆ ಉತ್ತರಿಸಲು, ಇತ್ಯಾದಿಗಳಿಗೆ ತಿರುಗುವಿಕೆಯ ಆಧಾರವನ್ನು ಬಳಸಬಹುದು.
- ಅದರ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಒಟ್ಟಾರೆಯಾಗಿ ಗುಂಪಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿ.
- ಅಭ್ಯಾಸದ ಹಾಳೆಗಳು, ಸಂಬಂಧಿತ ಓದುವಿಕೆ, ಲೇಖನ ಸಾಮಗ್ರಿಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ - ಚಟುವಟಿಕೆಗಾಗಿ ನೀವು ಎಲ್ಲಾ ವಸ್ತುಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವಿರಾ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
- ಅಧಿವೇಶನದಲ್ಲಿ ಪ್ರಸ್ತಾಪಿಸಲಾದ ಪ್ರಮುಖ ಅಂಶಗಳು ಮತ್ತು ಸಮಸ್ಯೆಗಳಿಗೆ ಪುನಃ ಒತ್ತು ನೀಡಿ.





## 6. ಉದ್ಯೋಗಾರ್ಹತೆ ಮತ್ತು ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು

- ಘಟಕ 6.1 - ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಮರ್ಥ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಮೌಲ್ಯ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳು  
ಘಟಕ 6.2 - ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಕ್ಷರತೆ: ಒಂದು ಅವಲೋಕನ  
ಘಟಕ 6.3 - ಹಣದ ವಿಷಯಗಳು  
ಘಟಕ 6.4 - ಉದ್ಯೋಗ ಮತ್ತು ಸ್ವಯಂ ಉದ್ಯೋಗಕ್ಕಾಗಿ ತಯಾರಿ  
ಘಟಕ 6.5 - ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು  
ಘಟಕ 6.6 - ಉದ್ಯಮಿಯಾಗಲು ಸಿದ್ಧತೆ



## ಕಲಿಕೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಫಲಿತಾಂಶಗಳು



ಈ ತರಬೇತಿಯ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ನೀವು ಇದನ್ನು ಮಾಡಬಲ್ಲೀರಿ:

1. ಆರೋಗ್ಯದ ಅರ್ಥವನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
2. ಸಾಮಾನ್ಯ ಆರೋಗ್ಯ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಬಲ್ಲೀರಿ
3. ಸಾಮಾನ್ಯ ಆರೋಗ್ಯ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟಲು ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
4. ನೈರ್ಮಲ್ಯದ ಅರ್ಥವನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
5. ಸ್ವಚ್ಛ ಭಾರತ ಅಭಿಯಾನದ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
6. ಅಭ್ಯಾಸದ ಅರ್ಥವನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
7. ಸುರಕ್ಷಿತ ಕೆಲಸದ ವಾತಾವರಣವನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವ ಮಾರ್ಗಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
8. ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ನಿರ್ಣಾಯಕ ಸುರಕ್ಷತಾ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
9. ಸ್ವಯಂ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
10. ಮಾಸ್ಕೋ ಅವರ ಅಗತ್ಯಗಳ ಶ್ರೇಣಿಯ ಸಹಾಯದಿಂದ ಪ್ರೇರಣೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
11. ಸಾಧನೆಯ ಪ್ರೇರಣೆಯ ಅರ್ಥವನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
12. ಸಾಧನೆಯ ಪ್ರೇರಣೆಯೊಂದಿಗೆ ಉದ್ಯಮಿಗಳ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಬಲ್ಲೀರಿ
13. ನಿಮ್ಮನ್ನು ಪ್ರೇರೇಪಿಸುವ ವಿವಿಧ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಬಲ್ಲೀರಿ
14. ಸ್ವಯಂ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಯಲ್ಲಿ ಮನೋಭಾವನೆಯ ಪಾತ್ರವನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
15. ಸಕಾರಾತ್ಮಕ ಮನೋಭಾವವನ್ನು ಹೇಗೆ ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಎಂದು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
16. ನಿಮ್ಮ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ಮತ್ತು ದೌರ್ಬಲ್ಯಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಬಲ್ಲೀರಿ
17. ಪ್ರಾಮಾಣಿಕ ಜನರ ಗುಣಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
18. ಉದ್ಯಮಿಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆಯ ಮಹತ್ವವನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
19. ಬಲವಾದ ಕೆಲಸದ ನೀತಿಯ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
20. ಉತ್ತಮ ಕೆಲಸದ ನೀತಿಯನ್ನು ಹೇಗೆ ಬೆಳೆಸುವುದು ಎಂದು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
21. ಹೆಚ್ಚು ಸೃಜನಶೀಲ ಜನರ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಬಲ್ಲೀರಿ
22. ಹೆಚ್ಚು ನಾವೀನ್ಯತೆಯನ್ನು ತರುವ ಜನರ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಬಲ್ಲೀರಿ
23. ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
24. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಕರ ಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಬಲ್ಲೀರಿ
25. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಣೆ ತಂತ್ರವನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
26. ಕೋಪ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
27. ಕೋಪ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ತಂತ್ರಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
28. ಕೋಪ ನಿರ್ವಹಣೆಗೆ ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
29. ಒತ್ತಡದ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
30. ಒತ್ತಡದ ಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
31. ಒತ್ತಡ ನಿರ್ವಹಣೆಗೆ ಸುಳಿವುಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲೀರಿ
32. ಕಂಪ್ಯೂಟರ್‌ನ ಮೂಲ ಭಾಗಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಬಲ್ಲೀರಿ

33. ಕೀಬೋರ್ಡ್ ಮೂಲ ಭಾಗಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
34. ಮೂಲ ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಪರಿಭಾಷೆಯನ್ನು ನೆನಪಿಸಿಕೊಳ್ಳುವಿರಿ
35. ಮೂಲ ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಕೀಗಳ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ನೆನಪಿಸಿಕೊಳ್ಳುವಿರಿ
36. MS ಆಫೀಸ್‌ನ ಮುಖ್ಯ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
37. ಮೈಕ್ರೋಸಾಫ್ಟ್ ಔಟ್‌ಲುಕ್‌ನ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
38. ಇ-ಕಾಮರ್ಸ್ ವಿವಿಧ ಪ್ರಕಾರಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
39. ಚಿಲ್ಲರೆ ವ್ಯಾಪಾರಿಗಳು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಇ-ಕಾಮರ್ಸ್ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಬಲ್ಲಿರಿ
40. ಭಾರತದಲ್ಲಿ ಇ-ಕಾಮರ್ಸ್ ಅನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು ಡಿಜಿಟಲ್ ಇಂಡಿಯಾ ಅಭಿಯಾನವು ಹೇಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
41. ಇ-ಕಾಮರ್ಸ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರಂನಲ್ಲಿ ನೀವು ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯನ್ನು ಹೇಗೆ ಮಾರಾಟ ಮಾಡುತ್ತೀರಿ ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
42. ಹಣವನ್ನು ಉಳಿಸುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
43. ಹಣವನ್ನು ಉಳಿಸುವ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
44. ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಗಳ ಮುಖ್ಯ ಪ್ರಕಾರಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
45. ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆ ತೆರೆಯುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
46. ಸ್ಥಿರ ಮತ್ತು ವೇರಿಯಬಲ್ ವೆಚ್ಚಗಳ ನಡುವೆ ವ್ಯತ್ಯಾಸ
47. ಹೂಡಿಕೆಯ ಆಯ್ಕೆಗಳ ಮುಖ್ಯ ಪ್ರಕಾರಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
48. ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ವಿಮಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
49. ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ತೆರಿಗೆಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
50. ಆನ್‌ಲೈನ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್‌ನ ಉಪಯೋಗಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
51. ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಹಣ ವರ್ಗಾವಣೆಯ ಮುಖ್ಯ ವಿಧಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
52. ಸಂದರ್ಶನಕ್ಕೆ ತಯಾರಿ ಮಾಡುವ ಹಂತಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
53. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಪುನರಾರಂಭವನ್ನು ರಚಿಸಲು ಹಂತಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
54. ಪದೇ ಪದೇ ಕೇಳಲಾಗುವ ಸಂದರ್ಶನದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
55. ಪದೇ ಪದೇ ಕೇಳಲಾಗುವ ಸಂದರ್ಶನದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಹೇಗೆ ಉತ್ತರಿಸಬೇಕೆಂದು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
56. ಮೂಲ ಕೆಲಸದ ಪರಿಭಾಷೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
57. ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯ ಪರಿಕಲ್ಪನೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
58. ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
59. ಒಬ್ಬ ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿಯ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
60. ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ಉದ್ಯಮಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
61. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ನಾಯಕನ ಗುಣಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಬಲ್ಲಿರಿ
62. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ನಾಯಕತ್ವದ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
63. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ತಂಡದ ಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಬಲ್ಲಿರಿ
64. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಆಲಿಸುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
65. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಆಲಿಸುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂದು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
66. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಮಾತನಾಡುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲಿರಿ

67. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಮಾತನಾಡುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂದು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
68. ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಪರಿಹರಿಸಬೇಕೆಂದು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
69. ಪ್ರಮುಖ ಸಮಸ್ಯೆ ಪರಿಹರಿಸುವ ಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಬಲ್ಲಿರಿ
70. ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ಣಯಿಸುವ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
71. ಸಮಾಲೋಚನೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
72. ಹೇಗೆ ಮಾತುಕತೆ ನಡೆಸಬೇಕೆಂದು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
73. ಹೊಸ ವ್ಯಾಪಾರ ಅವಕಾಶಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂದು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
74. ನಿಮ್ಮ ವ್ಯಾಪಾರದಲ್ಲಿ ವಾಣಿಜ್ಯ ಅವಕಾಶಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂದು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
75. ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿ ಅರ್ಥವನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವಿರಿ
76. ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ಉದ್ಯಮಿಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
77. ಉದ್ಯಮಿಗಳ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಬಲ್ಲಿರಿ
78. ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿಗಳ ಯಶಸ್ಸಿನ ಕಥೆಗಳನ್ನು ನೆನಪಿಸಿಕೊಳ್ಳುವಿರಿ
79. ಉದ್ಯಮತೀಲತೆಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
80. ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮ ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
81. ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮ ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಸರ್ಕಾರದ ಪಾತ್ರವನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
82. ಭಾರತದಲ್ಲಿ ಪ್ರಸ್ತುತ ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮ ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
83. ಮೇಕ್ ಇನ್ ಇಂಡಿಯಾ ಅಭಿಯಾನದ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವಿರಿ
84. ಉದ್ಯಮತೀಲತೆ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಅಪೇಕ್ಷೆ ನಡುವಿನ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
85. ಉದ್ಯಮತೀಲತೆ ಮತ್ತು ಸ್ಥಿತಿಸ್ಥಾಪಕತ್ವದ ನಡುವಿನ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
86. ಚೇತರಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಉದ್ಯಮಿಗಳ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
87. ವೈಫಲ್ಯವನ್ನು ಹೇಗೆ ಎದುರಿಸಬೇಕೆಂದು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
88. ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಸಂಶೋಧನೆಯನ್ನು ಹೇಗೆ ಕೈಗೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
89. ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್‌ನ 4 Ps ಅನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
90. ಕಲ್ಪನೆಯ ಉತ್ಪಾದನೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
91. ಮೂಲ ವ್ಯಾಪಾರ ಪರಿಭಾಷೆಯನ್ನು ನೆನಪಿಸಿಕೊಳ್ಳುವಿರಿ
92. CRM ನ ಅಗತ್ಯವನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
93. CRM ನ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
94. ನೆಟ್‌ವರ್ಕಿಂಗ್ ಅಗತ್ಯವನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
95. ನೆಟ್‌ವರ್ಕಿಂಗ್‌ನ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
96. ಗುರಿಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವಿರಿ
97. ಅಲ್ಪಾವಧಿಯ, ಮಧ್ಯಮಾವಧಿಯ ಮತ್ತು ದೀರ್ಘಾವಧಿಯ ಗುರಿಗಳ ನಡುವೆ ವ್ಯತ್ಯಾಸವನ್ನು ಗುರುತಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
98. ವ್ಯವಹಾರ ಯೋಜನೆಯನ್ನು ಬರೆಯುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂದು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
99. ಹಣಕಾಸು ಯೋಜನೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
100. ನಿಮ್ಮ ಅಪಾಯವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲಿರಿ
101. ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹಣಕಾಸುಗಾಗಿ ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸುವ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ಔಪಚಾರಿಕತೆಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲಿರಿ

## ಘಟಕ 6.1: ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಮರ್ಥ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಮೌಲ್ಯ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳು

### ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು



ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳು ಇದನ್ನು ಮಾಡಬಲ್ಲರು:

1. ಆರೋಗ್ಯದ ಅರ್ಥವನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲರು
2. ಸಾಮಾನ್ಯ ಆರೋಗ್ಯ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಬಲ್ಲರು
3. ಸಾಮಾನ್ಯ ಆರೋಗ್ಯ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟಲು ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲರು
4. ನೈರ್ಮಲ್ಯದ ಅರ್ಥವನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲರು
5. ಸ್ವಚ್ಛ ಭಾರತ ಅಭಿಯಾನದ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲರು
6. ಅಭ್ಯಾಸದ ಅರ್ಥವನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲರು
7. ಸುರಕ್ಷಿತ ಕೆಲಸದ ವಾತಾವರಣವನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವ ಮಾರ್ಗಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲರು
8. ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ನಿರ್ಣಾಯಕ ಸುರಕ್ಷತಾ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲರು
9. ಸ್ವಯಂ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲರು
10. ಮಾಸ್ಕೋ ಅವರ ಅಗತ್ಯಗಳ ಶ್ರೇಣಿಯ ಸಹಾಯದಿಂದ ಪ್ರೇರಣೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲರು
11. ಸಾಧನೆಯ ಪ್ರೇರಣೆಯ ಅರ್ಥವನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲರು
12. ಸಾಧನೆಯ ಪ್ರೇರಣೆಯೊಂದಿಗೆ ಉದ್ಯಮಿಗಳ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ
13. ನಿಮ್ಮನ್ನು ಪ್ರೇರೇಪಿಸುವ ವಿವಿಧ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಬಲ್ಲರು
14. ಸ್ವಯಂ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಯಲ್ಲಿ ಮನೋಭಾವನೆಯ ಪಾತ್ರವನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲರು
15. ಸಕಾರಾತ್ಮಕ ಮನೋಭಾವವನ್ನು ಹೇಗೆ ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಎಂದು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲರು
16. ನಿಮ್ಮ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ಮತ್ತು ದೌರ್ಬಲ್ಯಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಬಲ್ಲರು
17. ಪ್ರಾಮಾಣಿಕ ಜನರ ಗುಣಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲರು
18. ಉದ್ಯಮಿಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆಯ ಮಹತ್ವವನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲರು
19. ಬಲವಾದ ಕೆಲಸದ ನೀತಿಯ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲರು
20. ಉತ್ತಮ ಕೆಲಸದ ನೀತಿಯನ್ನು ಹೇಗೆ ಬೆಳೆಸುವುದು ಎಂದು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲರು
21. ಹೆಚ್ಚು ಸೃಜನಶೀಲ ಜನರ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಬಲ್ಲರು
22. ಹೆಚ್ಚು ನಾವೀನ್ಯತೆಯನ್ನು ತರುವ ಜನರ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಬಲ್ಲರು
23. ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲರು
24. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಕರ ಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಬಲ್ಲರು
25. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಣೆ ತಂತ್ರವನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲರು
26. ಕೋಪ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲರು
27. ಕೋಪ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ತಂತ್ರಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಬಲ್ಲರು
28. ಕೋಪ ನಿರ್ವಹಣೆಗೆ ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲರು
29. ಒತ್ತಡದ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲರು
30. ಒತ್ತಡದ ಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲರು
31. ಒತ್ತಡ ನಿರ್ವಹಣೆಗೆ ಸುಳಿವುಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಬಲ್ಲರು

## ಬಳಸಬೇಕಾದ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು

- ಕಪ್ಪು ಅಥವಾ ಬಿಳಿ ಬೋರ್ಡ್, ಚಾಕ್ ಪೀಸ್ ಅಥವಾ ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್ ಮಾರ್ಕರ್ ಪೆನ್ನುಗಳು, ಡಸ್ಟರ್ ಮುಂತಾದ ಲಭ್ಯವಿರುವ ವಸ್ತುಗಳು.
- LCD ಪ್ರಾಜೆಕ್ಟರ್ ಅಥವಾ ಫ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಪಿಸಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ.
- ಕರಪತ್ರಗಳು.

## ಮಾಡಿ

- ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಮುಂದಿನ ಅಧಿವೇಶನಕ್ಕೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಸ್ವಾಗತಿಸಿ.
- ಅಧಿವೇಶನವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ಅವರಿಗೆ ಹಿಂದಿನ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ಅನುಮಾನಗಳಿವೆಯೇ ಎಂದು ಕೇಳಿ.
- ಅವರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸಿ ಮತ್ತು ಅವರ ಅನುಮಾನಗಳನ್ನು ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ ನಿವಾರಿಸಿ.
- ಅವರು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಮರ್ಥ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಮೌಲ್ಯ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಕಲಿಯುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಹೇಳಿ.

## ತಿಳಿಸಿ

- ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಆರೋಗ್ಯ, ಅಭ್ಯಾಸಗಳು ಮತ್ತು ನೈರ್ಮಲ್ಯದ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಿ. ಆರೋಗ್ಯ ಎಂದರೇನು? ವಿಶ್ವ ಆರೋಗ್ಯ ಸಂಸ್ಥೆ (WHO) ಪ್ರಕಾರ, ಆರೋಗ್ಯವು “ಸಂಪೂರ್ಣ ದೈಹಿಕ, ಮಾನಸಿಕ ಮತ್ತು ಸಾಮಾಜಿಕ ಯೋಗಕ್ಷೇಮದ ಸ್ಥಿತಿಯಾಗಿದೆ, ಮತ್ತು ಕೇವಲ ರೋಗ ಅಥವಾ ದುರ್ಬಲತೆಯ ಅನುಪಸ್ಥಿತಿಯಲ್ಲ.”

## ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ

ವಿವರಿಸಿ - ಇದರರ್ಥ ಆರೋಗ್ಯವಾಗಿರುವುದು ಎಂದರೆ ಅನಾರೋಗ್ಯಕರವಲ್ಲ ಎಂದು ಅರ್ಥವಲ್ಲ - ಇದರರ್ಥ ನೀವು ಭಾವನಾತ್ಮಕವಾಗಿ ಶಾಂತಿಯಿಂದಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ದೈಹಿಕವಾಗಿ ಸದೃಢರಾಗಬೇಕು. ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ನಿಮಗೆ ಶೀತ ಅಥವಾ ಕೆಮ್ಮಿನಂತಹ ಯಾವುದೇ ದೈಹಿಕ ಕಾಯಿಲೆಗಳಿಲ್ಲದ ಕಾರಣ ನೀವು ಆರೋಗ್ಯವಂತರು ಎಂದು ಹೇಳಲು ಸಾಧ್ಯವಿಲ್ಲ. ನೀವು ಶಾಂತ, ವಿಶ್ರಾಂತಿ ಮತ್ತು ಸಂತೋಷವನ್ನು ಅನುಭವಿಸುತ್ತಿದ್ದೀರಾ ಎಂಬುದರ ಬಗ್ಗೆಯೂ ನೀವು ಯೋಚಿಸಬೇಕು.

ಸಾಮಾನ್ಯ ಆರೋಗ್ಯ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು

ಕೆಲವು ಸಾಮಾನ್ಯ ಆರೋಗ್ಯ ಸಮಸ್ಯೆಗಳೆಂದರೆ:

- ಅಲರ್ಜಿಗಳು
- ಉಬ್ಬಸ
- ಚರ್ಮದ ಅಸ್ವಸ್ಥತೆ
- ಖಿನ್ನತೆ ಮತ್ತು ಆತಂಕ
- ಮಧುಮೇಹ
- ಕೆಮ್ಮು, ಶೀತ, ಗಂಟಲು ನೋವು
- ನಿದ್ರೆಯ ಸಮಸ್ಯೆ
- ಬೊಜ್ಜು

### ತಿಳಿಸಿ



- ಆರೋಗ್ಯ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಕೆಲವು ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ನೀಡಿ.

### ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



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

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

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

- ಪ್ರತಿ ರಾತ್ರಿ ಕನಿಷ್ಠ 7-8 ಗಂಟೆಗಳ ನಿದ್ರೆ ಪಡೆಯಿರಿ.
- ಬೆಳಿಗ್ಗೆ ಮತ್ತು ರಾತ್ರಿ ಮಲಗುವ ಮೊದಲು ಇಮೇಲ್ ಅನ್ನು ಮೊದಲು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಿ.
- ಊಟವನ್ನು ಬಿಡಬೇಡಿ - ಸರಿಯಾದ ಊಟದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನಿಯಮಿತ ಊಟವನ್ನು ಸೇವಿಸಿ.
- ಪ್ರತಿದಿನ ಸ್ವಲ್ಪ ಸ್ವಲ್ಪ ಓಡಿ.
- ಜಂಕ್ ಫುಡ್ ಗಿಂತ ಮನೆಯಲ್ಲಿ ತಯಾರಿಸಿದ ಆಹಾರವನ್ನು ಹೆಚ್ಚು ಸೇವಿಸಿ.
- ನೀವು ಕುಳಿತುಕೊಳ್ಳುವುದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ನಿಂತುಕೊಳ್ಳಿ.
- ಬೆಳಿಗ್ಗೆ ಮೊದಲು ಒಂದು ಲೋಟ ನೀರು ಕುಡಿಯಿರಿ ಮತ್ತು ದಿನವಿಡೀ ಕನಿಷ್ಠ 8 ಗ್ಲಾಸ್ ನೀರನ್ನು ಸೇವಿಸಿ.
- ನಿಯಮಿತ ತಪಾಸಣೆಗಾಗಿ ವೈದ್ಯರು ಮತ್ತು ದಂತವೈದ್ಯರ ಬಳಿಗೆ ಹೋಗಿ.
- ವಾರದಲ್ಲಿ ಕನಿಷ್ಠ 5 ದಿನ 30 ನಿಮಿಷಗಳ ಕಾಲ ವ್ಯಾಯಾಮ ಮಾಡಿ.
- ಗಾಳಿ/ ಗ್ಯಾಸ್ ತುಂಬಿದ ಪಾನೀಯಗಳನ್ನು ಸೇವಿಸುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಿ.

### ತಿಳಿಸಿ



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

## ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



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

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

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

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

ನಿಮ್ಮ ಅಂಕ:

- 0-7/20: ನೀವು ಸದೃಢ ಮತ್ತು ಆರೋಗ್ಯವಾಗಿರಲು ಹೆಚ್ಚು ಕಷ್ಟಪಡಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ! ಪ್ರತಿದಿನ ಈ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಮಾಡುವುದನ್ನು ರೂಢಿಸಿಕೊಂಡರೆ ನೀವು ಎಷ್ಟು ಉತ್ತಮವಾಗುತ್ತೀರಿ ಎಂಬುದನ್ನು ಗಮನಿಸಿ.
- 7-14/20: ಕೆಟ್ಟದ್ದಲ್ಲ, ಆದರೆ ಸುಧಾರಣೆಗೆ ಅವಕಾಶವಿದೆ! ನಿಮ್ಮ ದಿನಚರಿಯಲ್ಲಿ ಮತ್ತಷ್ಟು ಆರೋಗ್ಯಕರ ಅಭ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ಸೇರಿಸಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಿ.
- 14-20/20: ಉತ್ತಮ ಕೆಲಸ! ಹೀಗೆ ಒಳ್ಳೆ ಕೆಲಸ ಮುಂದುವರಿಸಿ! ನಿಮ್ಮ ದೇಹ ಮತ್ತು ಮನಸ್ಸು ನಿಮಗೆ ಧನ್ಯವಾದಗಳನ್ನು ಹೇಳುತ್ತವೆ.

## ತಿಳಿಸಿ



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

## ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



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

ನಿಮ್ಮ ದೈನಂದಿನ ದಿನಚರಿಯ ಭಾಗವಾಗಬೇಕಾದ ಕೆಲವು ಉತ್ತಮ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು:

- 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
- ತಡರಾತ್ರಿವರೆಗೆ ಎಚ್ಚರಿರುವುದು ಮತ್ತು ತಡವಾಗಿ ಎಳುವುದು

## ಮಾಡಿ



ಸುರಕ್ಷಿತ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳವನ್ನು ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಲು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಕೆಲವು ಸುರಕ್ಷತಾ ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ನೀಡಿ. ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಉದ್ಯೋಗದಾತನು ತನ್ನ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳವು ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಹೆಚ್ಚಿನ ಸುರಕ್ಷತಾ ಪ್ರೋಟೋಕಾಲ್ ಅನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಬದ್ಧನಾಗಿರುತ್ತಾನೆ. ವ್ಯಾಪಾರವನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುವಾಗ, ಮಾಲೀಕರು ಇದನ್ನು ಗಮನದಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಬೇಕು:

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

## ತಿಳಿಸಿ



- ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ನೆಗೋಶಿಯಲ್ ಉದ್ಯೋಗಿ ಸುರಕ್ಷತಾ ಅಭ್ಯಾಸಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಿ.

## ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



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

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

## ತಿಳಿಸಿ



- ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಸ್ವಯಂ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಿ. ನಿಮ್ಮ ಪೂರ್ಣ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ನಿಜವಾಗಿಯೂ ಸಾಧಿಸಲು, ನೀವು ನಿಮ್ಮೊಳಗನ್ನು ನೋಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ನೀವು ನಿಜವಾಗಿಯೂ ಯಾವ ರೀತಿಯ ವ್ಯಕ್ತಿ ಎಂದು ಕಂಡುಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ನಿಮ್ಮ ವ್ಯಕ್ತಿತ್ವವನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಈ ಪ್ರಯತ್ನವನ್ನು ಸ್ವಯಂ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆ ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮನ್ನು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡುವುದು ನಿಮಗೆ ಬೆಳೆಯಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ನಿಮ್ಮೊಳಗೆ ಮತ್ತಷ್ಟು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಬೇಕಾದ, ಬದಲಾಯಿಸಬೇಕಾದ ಅಥವಾ ತೆಗೆದುಹಾಕಬೇಕಾದ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.
- ಪ್ರೇರಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ. ಸರಳವಾಗಿ ಹೇಳುವುದಾದರೆ, ನೀವು ಒಂದು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ತೊಡಗಲು ಅಥವಾ ವರ್ತಿಸಲು ಪ್ರೇರಣೆ ಕಾರಣವಾಗುತ್ತದೆ. ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬರೂ ಒಂದೇ ರೀತಿಯ ಆಸೆಗಳಿಂದ ಪ್ರೇರೇಪಿಸಲ್ಪಡುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಬಹಳ ಮುಖ್ಯ - ಜನರು ಅನೇಕ ವಿಭಿನ್ನ ವಿಷಯಗಳಿಂದ ಪ್ರೇರೇಪಿಸಲ್ಪಡುತ್ತಾರೆ. ಮ್ಯಾಸ್ಲೋಸ್ ಹೈರಾರ್ಕಿ ಆಫ್ ನೀಡ್ಸ್ ನೋಡುವ ಮೂಲಕ ನಾವು ಇದನ್ನು ಚೆನ್ನಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು.
- ಮ್ಯಾಸ್ಲೋಸ್ ಹೈರಾರ್ಕಿ ಆಫ್ ನೀಡ್ಸ್ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ.

## ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



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

ಪಿರಮಿಡ್‌ನಲ್ಲಿ ನಿಮಗೆ ಕಾಣುತ್ತಿರುವಂತೆ, ಕಡಿಮೆ ಮಟ್ಟವು ಮೂಲಭೂತ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಚಿತ್ರಿಸುತ್ತದೆ. ಆ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವವರೆಗೆ ನಮ್ಮ ನಡವಳಿಕೆಯು ನಮ್ಮ ಮೂಲಭೂತ ಅಗತ್ಯಗಳಿಂದ ಪ್ರೇರೇಪಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದೆ ಎಂದು 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, ಬೆಚ್ಚನೆಯ ಭಾವ ಅಥವಾ ವಿಶ್ರಾಂತಿ ಹೊಂದಿಲ್ಲ. ಮಾಸ್ಲೋ ಪ್ರಕಾರ, ರೂಪಾ ಅವರು ಈ ಮೂಲಭೂತ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುತ್ತೇನೆ ಎಂದು ಖಚಿತವಾಗುವವರೆಗೆ, ಮುಂದಿನ ಹಂತದ ಅಗತ್ಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಅವರು ಯೋಚಿಸುವುದಿಲ್ಲ - ಅವಳಿಗೆ ಸುರಕ್ಷತೆ ಅಗತ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ. ಆದರೆ, ರೂಪಾ ತನ್ನ ಮೂಲಭೂತ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವ ವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ಹೊಂದಿದ ನಂತರ, ಅವಳು ಮುಂದಿನ ಹಂತಕ್ಕೆ ಹೋಗುತ್ತಾಳೆ ಮತ್ತು ಆಕೆಯ ನಡವಳಿಕೆಯು ಭದ್ರತೆ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷತೆಯ ಅಗತ್ಯದಿಂದ ಪ್ರೇರೇಪಿಸಲ್ಪಡುತ್ತದೆ. ಒಮ್ಮೆ ಈ ಹೊಸ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಿದರೆ, ರೂಪಾ ಮತ್ತೊಮ್ಮೆ ಮುಂದಿನ ಹಂತಕ್ಕೆ ಹೋಗುತ್ತಾಳೆ ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಗಳು ಮತ್ತು ಸ್ನೇಹಿತರ ಅಗತ್ಯದಿಂದ ಪ್ರೇರೇಪಿಸಲ್ಪಡುತ್ತಾಳೆ. ಈ ಅಗತ್ಯವನ್ನು ಪೂರೈಸಿದ ನಂತರ, ರೂಪಾ ನಾಲ್ಕನೇ ಹಂತದ ಅಗತ್ಯಗಳ ಮೇಲೆ ಕೇಂದ್ರೀಕರಿಸುತ್ತಾಳೆ - ಅವಳಿಗೆ ಗೌರವ ಅಗತ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ. ನಂತರ ಅವಳು ಐದನೇ ಮತ್ತು ಕೊನೆಯ ಹಂತದ ಅಗತ್ಯಗಳಿಗೆ ಹೋಗುತ್ತಾಳೆ - ತನ್ನ ಸಂಪೂರ್ಣ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಸಾಧಿಸುವ ಬಯಕೆ.

### ತಿಳಿಸಿ



- ಸಾಧನೆಗಳ ಪ್ರೇರಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ. ಜನರು ಮೂಲಭೂತ, ಮಾನಸಿಕ ಮತ್ತು ಸ್ವಯಂ-ನಿರವೇರಿಕೆಯ ಅಗತ್ಯಗಳಿಂದ ಪ್ರೇರೇಪಿಸಲ್ಪಟ್ಟಿದ್ದಾರೆ ಎಂದು ನಮಗೆ ಈಗ ತಿಳಿದಿದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಕೆಲವು ಜನರು ಹೆಚ್ಚು ಸವಾಲಿನ ಸಾಧನೆಗಳ ಸಾಧನೆಯಿಂದ ಪ್ರೇರೇಪಿಸಲ್ಪಡುತ್ತಾರೆ. ಇದನ್ನು ಸಾಧನೆಯ ಪ್ರೇರಣೆ ಅಥವಾ 'ಸಾಧನೆಯ ಅಗತ್ಯ' ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ.

### ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



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

ಸಾಧನೆಯ ಪ್ರೇರಣೆಯೊಂದಿಗಿನ ಉದ್ಯಮಿಗಳ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳು

- ಸಾಧನೆಯ ಪ್ರೇರಣೆ ಹೊಂದಿರುವ ಉದ್ಯಮಿಗಳನ್ನು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತೆ ವಿವರಿಸಬಹುದು:
- ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಧನೆಗಾಗಿ ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ಎದುರಿಸಲು ಹೆದರುವುದಿಲ್ಲ
- ಪ್ರೀತಿಗೆ ಸವಾಲು ಹಾಕಲಾಗುತ್ತಿದೆ
- ಭವಿಷ್ಯ-ಆಧಾರಿತ
- ಬಾಗುವಂತಹ ಮತ್ತು ಹೊಂದಿಕೊಳ್ಳುವ
- ಧನಾತ್ಮಕ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಿಂತ ಋಣಾತ್ಮಕ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗೆ ಹೆಚ್ಚು ಮೌಲ್ಯ ನೀಡುವುದು
- ಗುರಿಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸುವ ವಿಷಯಕ್ಕೆ ಬಂದಾಗ ಸತತ ಪ್ರಯತ್ನ ಮಾಡುವುದು
- ಅತ್ಯಂತ ಧೈರ್ಯಶಾಲಿ
- ಹೆಚ್ಚು ಸೃಜನಶೀಲ ಮತ್ತು ನವೀನ
- ಪ್ರಕ್ಷುಬ್ಧತೆ - ನಿರಂತರವಾಗಿ ಹೆಚ್ಚಿನದನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಬಯಸುತ್ತಿರುವುದು
- ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ವೈಯಕ್ತಿಕವಾಗಿ ಜವಾಬ್ದಾರಿ ಹೊರುವುದು

ಇದರ ಬಗ್ಗೆ ಯೋಚಿಸಿ:

- ಈ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳಲ್ಲಿ ನೀವು ಎಷ್ಟನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದೀರಿ?
- ಈ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವ ಉದ್ಯಮಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ನೀವು ಯೋಚಿಸಬಹುದೇ?

ತಿಳಿಸಿ



- ಸಕಾರಾತ್ಮಕ ಮನೋಭಾವವನ್ನು ಹೇಗೆ ಬೆಳೆಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕೆಂದು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ. ಒಳ್ಳೆಯ ಸುದ್ದಿ ಎಂದರೆ ವರ್ತನೆ ಎನ್ನುವುದು ಆಯ್ಕೆಯಾಗಿದೆ. ಆದ್ದರಿಂದ ನಾವು ಬಯಸಿ ನಿರ್ಧರಿಸಿದರೆ ನಮ್ಮ ಮನೋಭಾವವನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು, ನಿಯಂತ್ರಿಸಲು ಮತ್ತು ಬದಲಾಯಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಿದೆ!

ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಅವರಿಗೆ ಹೇಳಿ - ಕೆಳಗಿನ ಸಲಹೆಗಳು ಸಕಾರಾತ್ಮಕ ಮನೋಭಾವವನ್ನು ಬೆಳೆಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ:

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

ತಿಳಿಸಿ



- ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ವರ್ತನೆ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಿ. 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.

ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಅವರಿಗೆ ಹೇಳಿ - ವರ್ತನೆಯು ಜೀವನದ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಅಂಶದಲ್ಲೂ ಯಶಸ್ಸಿಗೆ ಅಡಿಪಾಯವಾಗಿದೆ. ನಮ್ಮ ವರ್ತನೆ ನಮ್ಮ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಸ್ನೇಹಿತ ಅಥವಾ ನಮ್ಮ ಕೆಟ್ಟ ಶತ್ರುವಾಗಿರಬಹುದು. ಬೇರೆ ಪದಗಳಲ್ಲಿ:

“ಜೀವನದ ಏಕೈಕ ಅಂಗವೈಕಲ್ಯವೆಂದರೆ ಕೆಟ್ಟ ವರ್ತನೆ.”

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

### ತಿಳಿಸಿ



- ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆ ಮತ್ತು ಕೆಲಸದ ನೀತಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಿ. ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆಯು ನ್ಯಾಯೋಚಿತ ಮತ್ತು ಸತ್ಯವಾದ ಗುಣವಾಗಿದೆ. ನಂಬಿಕೆಯನ್ನು ಪ್ರೇರೇಪಿಸುವ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಮಾತನಾಡುವುದು ಮತ್ತು ವರ್ತಿಸುವುದು ಎಂದರ್ಥ.

### ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಅವರಿಗೆ ಹೇಳಿ - ಪ್ರಾಮಾಣಿಕನೆಂದು ವರ್ಣಿಸಲಾದ ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ಸತ್ಯವಂತ ಮತ್ತು ಪ್ರಾಮಾಣಿಕ ಎಂದು ನೋಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ವಂಚನೆ ಅಥವಾ ಮೋಸವಿಲ್ಲದ ಮತ್ತು ಕಳ್ಳತನ ಅಥವಾ ಮೋಸ ಮಾಡದ ವ್ಯಕ್ತಿಯಂತೆ ನೋಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆಗೆ ಎರಡು ಆಯಾಮಗಳಿವೆ - ಒಂದು ಸಂವಹನದಲ್ಲಿ ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆ ಮತ್ತು ಇನ್ನೊಂದು ನಡವಳಿಕೆಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆ. ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆಯು ಬಹಳ ಮುಖ್ಯವಾದ ಲಕ್ಷಣವಾಗಿದೆ. ಏಕೆಂದರೆ ಇದು ಮನಸ್ಸಿನ ಶಾಂತಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನಂಬಿಕೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಸಂಬಂಧಗಳನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸುತ್ತದೆ. ಮತ್ತೊಂದೆಡೆ, ಅಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆಯು ಆತಂಕವನ್ನು ಉಂಟುಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅಪನಂಬಿಕೆ ಮತ್ತು ಸಂಘರ್ಷದಿಂದ ತುಂಬಿದ ಸಂಬಂಧಗಳಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗುತ್ತದೆ.

### ತಿಳಿಸಿ



- ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆಯ ಜನರ ಗುಣಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ.

### ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಅವರಿಗೆ ಹೇಳಿ - ಪ್ರಾಮಾಣಿಕ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಕೆಲವು ವಿಶಿಷ್ಟ ಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ. ಪ್ರಾಮಾಣಿಕ ಜನರಲ್ಲಿನ ಕೆಲವು ಸಾಮಾನ್ಯ ಗುಣಗಳು:

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

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

- ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆ ಮತ್ತು ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು: ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿಗಳು ತಮ್ಮ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಾಮಾಣಿಕ ಸಂಬಂಧಗಳನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸಿದಾಗ, ಇದು ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚು ಪಾರದರ್ಶಕತೆಗೆ ಕಾರಣವಾಗುತ್ತದೆ, ಇದು ಹೆಚ್ಚಿನ ಕೆಲಸದ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆ ಮತ್ತು ಉತ್ತಮ ಫಲಿತಾಂಶಗಳಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗುತ್ತದೆ.
- ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆ ಮತ್ತು ಹೂಡಿಕೆದಾರರು: ಉದ್ಯಮಿಗಳು ಹೂಡಿಕೆದಾರರೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಾಮಾಣಿಕವಾಗಿರುವುದು ಎಂದರೆ ಸಾಮರ್ಥ್ಯಗಳನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಮಾತ್ರವಲ್ಲದೆ ಪ್ರಸ್ತುತ ಮತ್ತು ಸಂಭಾವ್ಯ ದೌರ್ಬಲ್ಯಗಳು, ಸಮಸ್ಯೆಯಿರುವ ವಿಷಯಗಳು ಮತ್ತು ಪರಿಹಾರ ತಂತ್ರಗಳನ್ನು ಬಹಿರಂಗವಾಗಿ ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸುವುದು. ಹೂಡಿಕೆದಾರರು ಸ್ವಾರ್ಥಾಪ್ತಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಾಕಷ್ಟು ಅನುಭವವನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಹೊಸ ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ಸಮಸ್ಯೆಗಳಿವೆ ಎಂದು ತಿಳಿದಿರುತ್ತಾರೆ ಎಂಬುದನ್ನು ನೆನಪಿನಲ್ಲಿಡಿ. ಎಲ್ಲವೂ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಉತ್ತಮವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಸರಾಗವಾಗಿ ಸಾಗುತ್ತಿದೆ ಎಂದು ಹೇಳಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಹೆಚ್ಚಿನ ಹೂಡಿಕೆದಾರರಿಗೆ ಎಚ್ಚರಿಕೆಯ ಗಂಟೆಯಾಗುತ್ತದೆ.

- ತನ್ನೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆ: ತನ್ನೊಂದಿಗೆ ಅಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆಯ ಪರಿಣಾಮಗಳು ಭೀಕರ ಫಲಿತಾಂಶಗಳಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗಬಹುದು, ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಉದ್ಯಮಿಗಳ ವಿಷಯದಲ್ಲಿ. ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿಗಳು ಯಶಸ್ವಿಯಾಗಲು, ಅವರು ಯಾವಾಗಲೂ ತಮ್ಮ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಯ ಬಗ್ಗೆ ವಾಸ್ತವಿಕವಾಗಿ ಉಳಿಯುವುದು ನಿರ್ಣಾಯಕವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಅವರ ಉದ್ಯಮ ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಅಂಶವನ್ನು ಅದು ನಿಜವಾಗಿಯೂ ಏನೆಂದು ನಿಖರವಾಗಿ ನಿರ್ಣಯಿಸುತ್ತದೆ.

#### ಕೆಲಸದ ನೀತಿಗಳು ಯಾವುವು?

ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ನೈತಿಕವಾಗಿರುವುದು ಎಂದರೆ ನಿಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ನಿರ್ಧಾರಗಳು ಮತ್ತು ಸಂವಹನಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆ, ಸಮಗ್ರತೆ ಮತ್ತು ಗೌರವದಂತಹ ಮೌಲ್ಯಗಳನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವುದು ಎಂದರ್ಥ. ಸುಳ್ಳು, ಮೋಸ ಮತ್ತು ಕಳ್ಳತನದಂತಹ ನಕಾರಾತ್ಮಕ ಗುಣಗಳನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬಾರದು ಎಂದರ್ಥ. ಕಂಪನಿಯ ಲಾಭದಾಯಕತೆಯಲ್ಲಿ ಕೆಲಸದ ನೀತಿಗಳು ದೊಡ್ಡ ಪಾತ್ರವನ್ನು ವಹಿಸುತ್ತವೆ. ಇದು ಹೆಚ್ಚಿನ ನೈತಿಕತೆ ಮತ್ತು ತಂಡದ ಕೆಲಸದಂತೆ ಉದ್ಯಮಕ್ಕೆ ನಿರ್ಣಾಯಕವಾಗಿದೆ. ಅದಕ್ಕಾಗಿಯೇ ಹೆಚ್ಚಿನ ಕಂಪನಿಗಳು ತಮ್ಮ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಕಡ್ಡಾಯವಾಗಿ ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಕೆಲಸದ ನೀತಿ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಹಾಕುತ್ತವೆ. ಈ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಕಂಪನಿಯ ಉದ್ಯೋಗಿ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಲಾಗಿದೆ.

#### ತಿಳಿಸಿ



- ಕೆಲಸದ ನೀತಿಗಳ ಅಂಶಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ.

#### ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



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

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

### ತಿಳಿಸಿ



- ಉತ್ತಮ ಕೆಲಸದ ನೀತಿಯನ್ನು ಹೇಗೆ ಪೋಷಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ. ಒಬ್ಬ ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿಯಾಗಿ, ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ತಂಡದ ಸದಸ್ಯರಿಂದ ನೀವು ನಿರೀಕ್ಷಿಸುವ ನಡವಳಿಕೆಯನ್ನು ನೀವು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸುವುದು ಮುಖ್ಯವಾಗಿದೆ.

### ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಅವರಿಗೆ ಹೇಳಿ - ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಈ ರೀತಿಯ ಸಕಾರಾತ್ಮಕ ಕೆಲಸದ ನೀತಿಗಳನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕೆಂದು ನೀವು ನಿರೀಕ್ಷಿಸುತ್ತೀರಿ ಎಂಬುದನ್ನು ನೀವು ಸ್ಪಷ್ಟಪಡಿಸಬೇಕು:

- ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆ: ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ನಿಯೋಜಿಸಲಾದ ಎಲ್ಲಾ ಕೆಲಸಗಳನ್ನು ಯಾವುದೇ ಮೋಸ ಅಥವಾ ಸುಳ್ಳು ಇಲ್ಲದೆ ಸಂಪೂರ್ಣ ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆಯಿಂದ ಮಾಡಬೇಕು.
- ಒಳ್ಳೆಯ ನಡವಳಿಕೆ: ಎಲ್ಲಾ ತಂಡದ ಸದಸ್ಯರು ಆಶಾವಾದಿ, ಶಕ್ತಿಯುತ ಮತ್ತು ಧನಾತ್ಮಕವಾಗಿರಬೇಕು.
- ವಿಶ್ವಾಸಾರ್ಹತೆ: ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ತಾವು ಇರಬೇಕಾದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ, ಅವರು ಇರಬೇಕಾದಾಗ ತೋರಿಸಬೇಕು.
- ಉತ್ತಮ ಕೆಲಸದ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು: ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಯಾವಾಗಲೂ ಚೆನ್ನಾಗಿ ಅಂದವಾಗಿರುವಂತೆ ನೋಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು, ಎಂದಿಗೂ ಅನುಚಿತ ಭಾಷೆಯನ್ನು ಬಳಸಬಾರದು, ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ವೃತ್ತಿಪರವಾಗಿ ವರ್ತಿಸಬೇಕು, ಇತ್ಯಾದಿ.
- ಉಪಕ್ರಮ: ಕನಿಷ್ಠ ಕೆಲಸವನ್ನು ಮಾಡುವುದು ಸಾಕಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಪ್ರತಿ ತಂಡದ ಸದಸ್ಯರು ಚುರುಕಾಗಿದ್ದು ಮತ್ತು ಕರ್ತವ್ಯಾಹವನ್ನು ತೋರಿಸಬೇಕು.
- ವಿಶ್ವಾಸಾರ್ಹತೆ: ನಂಬಿಕೆಯು ಅನುಸಂಧಾನ ಮಾಡುವುದಲ್ಲ. ಉದ್ಯೋಗಿಯನ್ನು ನಂಬಲಾಗದಿದ್ದರೆ, ಆ ಉದ್ಯೋಗಿಯನ್ನು ಹೊರಗೆ ಹಾಕಲು ಇದು ಸರಿಯಾದ ಸಮಯ.
- ಗೌರವ: ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಕಂಪನಿ, ಕಾನೂನು, ಅವರ ಕೆಲಸ, ತಮ್ಮ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳು ಮತ್ತು ತಮ್ಮನ್ನು ಗೌರವಿಸಬೇಕು.
- ಸಮಗ್ರತೆ: ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ತಂಡದ ಸದಸ್ಯರು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ನೈತಿಕವಾಗಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ಉತ್ತಮ ನಡವಳಿಕೆಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು.
- ದಕ್ಷತೆ: ದಕ್ಷ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಕಂಪನಿಯ ಬೆಳವಣಿಗೆಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ ಆದರೆ ಅಸಮರ್ಥ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಸಮಯ ಮತ್ತು ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳ ವ್ಯರ್ಥವನ್ನು ಉಂಟುಮಾಡುತ್ತಾರೆ.

### ತಿಳಿಸಿ



- ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಸೃಜನಶೀಲತೆ ಮತ್ತು ನಾವೀನ್ಯತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಿ.

### ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಸೃಜನಶೀಲತೆ ಎಂದರೆ ಏನು?

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

ಹೆಚ್ಚು ಸೃಜನಶೀಲ ಜನರ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳು

ಸೃಜನಶೀಲ ಜನರ ಕೆಲವು ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳು:

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

ನಾವೀನ್ಯತೆ ಎಂದರೇನು?

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

ಹೆಚ್ಚು ನವೀನ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳು

ನವೀನ ಜನರ ಕೆಲವು ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳು:

- ಅವರು ವಿಭಿನ್ನವಾಗಿ ಕೆಲಸಗಳನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತಾರೆ
- ಅವರಿಗೆ ಅಡ್ಡದಾರಿ ಹಿಡಿಯುವುದರಲ್ಲಿ ನಂಬಿಕೆ ಇರುವುದಿಲ್ಲ.
- ಅವರು ಅಸಾಂಪ್ರದಾಯಿಕವಾಗಿರಲು ಹೆದರುವುದಿಲ್ಲ
- ಅವರು ಹೆಚ್ಚು ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯ ಕರ್ತೃಶೀಲತೆ ಮತ್ತು ಪಟ್ಟುಹಿಡಿದು ಕೆಲಸ ಮಾಡುವವರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ
- ಅವರು ಸಂಘಟಿತರಾಗಿ ಜಾಗರೂಕರಾಗಿ ಮತ್ತು ಅಪಾಯಗಳಿಗೆ ವಿಮುಖರಾಗಿ ಇರುತ್ತಾರೆ

## ತಿಳಿಸಿ



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

## ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



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

ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಅನುಕೂಲಗಳು

ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಣೆಯು ಇಂತಹ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ:

- ಹೆಚ್ಚಿನ ಉತ್ಪಾದಕತೆ

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

ಸಮಯವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸದಿದ್ದರೆ ಈ ಅನುಪೇಕ್ಷಿತ ಪರಿಣಾಮಗಳಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗಬಹುದು:

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

## ಮಾಡಿ



ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸಮಯ ನಿರ್ವಾಹಕರ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಚರ್ಚಿಸಿ. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸಮಯ ನಿರ್ವಾಹಕರ ಕೆಲವು ಲಕ್ಷಣಗಳು:

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

## ತಿಳಿಸಿ



- ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸಮಯ ನಿರ್ವಾಹಣೆ ತಂತ್ರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ.

## ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



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

- ನಿಮ್ಮ ದಿನವನ್ನು, ಹಾಗೆಯೇ ಅಡಚಣೆಗಳ ನಿವಾರಣೆಯನ್ನೂ ಯೋಜಿಸಿ. ನಿಮ್ಮ ಸಮಯದ ಯೋಜನೆಯನ್ನು ಲೆಕ್ಕಾಚಾರ ಮಾಡಲು ಕನಿಷ್ಠ 30 ನಿಮಿಷಗಳನ್ನು ನೀಡಿ. ನಿಮ್ಮ ಯೋಜನೆಯಲ್ಲಿ, ಅಡಚಣೆಗಳಿಗಾಗಿ ಸ್ವಲ್ಪ ಸಮಯವನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಿ.
- ನೀವು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಪ್ರಮಾಣದ ಕೆಲಸವನ್ನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಮುಗಿಸಬೇಕಾದಾಗ “ಅಡಚಣೆ ಮಾಡಬೇಡಿ” ಚಿಹ್ನೆಯನ್ನು ಹಾಕಿ.
- ಎಲ್ಲಾ ರೀತಿಯ ಗಮನಭಂಗಗಳಿಂದ ದೂರವಿರಿ. ರಿಂಗಣಿಸುವ ಫೋನ್‌ಗಳನ್ನು ನಿರ್ಲಕ್ಷಿಸಲು ಕಲಿಯಿರಿ, ಚಾಟ್ ಸಂದೇಶಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಬೇಡಿ ಮತ್ತು ಸಾಮಾಜಿಕ ತಾಣಗಳ ಸಂಪರ್ಕ ಕಡಿದುಕೊಳ್ಳಿ.
- ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ. ಇದು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ವೇಗವಾಗಿ ಮಾಡಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ, ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಸುತ್ತಲಿರುವವರ ಅನನ್ಯ ಕೌಶಲ್ಯ ಮತ್ತು ಸಾಮರ್ಥ್ಯಗಳನ್ನು ಸಹ ತೋರಿಸಲು ನೆರವಾಗುತ್ತದೆ.
- ಕೆಲಸ ಮುಂದೂಡುವುದನ್ನು ನಿಲ್ಲಿಸಿ. ಆಲಸ್ಯವು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ವೈಫಲ್ಯದ ಭಯ ಅಥವಾ ನೀವು ಮಾಡಲು ಬಯಸಿದಷ್ಟು ಪರಿಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಿಲ್ಲ ಎಂಬ ನಂಬಿಕೆಯಿಂದ ಉಂಟಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ನೆನಪಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
- ಆದ್ಯತೆ ನೀಡಿ. ಪ್ರತಿ ಕಾರ್ಯವನ್ನು ಅದರ ತುರ್ತು ಅಥವಾ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯ ಕ್ರಮದಲ್ಲಿ ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ. ನಂತರ ಪ್ರತಿ ಕೆಲಸವನ್ನು ಒಂದೊಂದಾಗಿ ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸುವತ್ತ ಗಮನಹರಿಸಿ.
- ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸಿ. ನೀವು ಎಷ್ಟು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿರುತ್ತೀರಿ ಮತ್ತು ಪ್ರತಿದಿನ ಎಷ್ಟು ಸಮಯವನ್ನು ವ್ಯರ್ಥ ಮಾಡುತ್ತೀರಿ ಎಂಬುದನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ದಾಖಲಿಸಿ ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಿ.
- ಸಮಯ ವ್ಯರ್ಥವಾಗದಂತೆ ಮಾಡಲು ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಣೆ ಗುರಿಗಳನ್ನು ಯೋಜಿಸಿ.

## ತಿಳಿಸಿ



- ಈಗ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಕೋಪ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಿ.

## ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಅವರಿಗೆ ಹೇಳಿ - ಕೋಪ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಹೀಗೆ:

- ನೀವು ಅಥವಾ ಬೇರೆಯವರು ಕೋಪಗೊಳ್ಳುತ್ತಿರುವ ಚಿಹ್ನೆಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಕಲಿಯುವುದು
- ಸಕಾರಾತ್ಮಕ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಶಾಂತಗೊಳಿಸಲು ಉತ್ತಮ ಕ್ರಮವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು. ಕೋಪ ನಿರ್ವಹಣೆ ಎಂದರೆ ಕೋಪವನ್ನು ನಿಗ್ರಹಿಸುವುದು ಎಂದಲ್ಲ.

ಕೋಪ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಮಹತ್ವ

ಕೋಪವು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಸಾಮಾನ್ಯ ಮಾನವ ಭಾವನೆಯಾಗಿದೆ. ವಾಸ್ತವವಾಗಿ, ಸರಿಯಾದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ನಿರ್ವಹಿಸಿದಾಗ, ಕೋಪವನ್ನು ಆರೋಗ್ಯಕರ ಭಾವನೆ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಬಹುದು. ಹೇಗಾದರೂ, ಅದನ್ನು ಹತೋಟಿಯಲ್ಲಿ ಇಟ್ಟುಕೊಳ್ಳದಿದ್ದರೆ, ಕೋಪವು ನಮ್ಮನ್ನು ಅನುಚಿತವಾಗಿ ವರ್ತಿಸುವಂತೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನಾವು ನಂತರ ವಿಷಾದಿಸಬಹುದಾದ ವಿಷಯಗಳನ್ನು ಹೇಳಲು ಅಥವಾ ಮಾಡಲು ಕಾರಣವಾಗಬಹುದು.

ವಿಪರೀತ ಕೋಪವು:

- ನಿಮ್ಮನ್ನು ದೈಹಿಕವಾಗಿ ನೋಯಿಸುತ್ತದೆ: ಇದು ಹೃದ್ರೋಗ, ಮಧುಮೇಹ, ರೋಗನಿರೋಧಕ ಶಕ್ತಿಯ ಕೊರತೆ, ನಿದ್ರಾಹೀನತೆ ಮತ್ತು ಅಧಿಕ ರಕ್ತದೊತ್ತಡಕ್ಕೆ ಕಾರಣವಾಗುತ್ತದೆ.
- ನಿಮ್ಮನ್ನು ಮಾನಸಿಕವಾಗಿ ನೋಯಿಸುತ್ತದೆ: ಇದು ನಿಮ್ಮ ಆಲೋಚನೆಯನ್ನು ಮಬ್ಬುಗೊಳಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ಒತ್ತಡ, ಖಿನ್ನತೆ ಮತ್ತು ಮಾನಸಿಕ ಆರೋಗ್ಯ ಸಮಸ್ಯೆಗಳಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗಬಹುದು.

- ನಿಮ್ಮ ವೃತ್ತಿಜೀವನಕ್ಕೆ ಹಾನಿ ಮಾಡಬಹುದು: ಇದು ನಿಮ್ಮ ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳು, ಮೇಲಧಿಕಾರಿಗಳು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ದೂರವಿಡಬಹುದು ಮತ್ತು ಗೌರವದ ನಷ್ಟಕ್ಕೆ ಕಾರಣವಾಗಬಹುದು.
- ನಿಮ್ಮ ಸಂಬಂಧಗಳನ್ನು ಹಾಳುಮಾಡಬಹುದು: ನಿಮ್ಮ ಕುಟುಂಬ ಮತ್ತು ಸ್ನೇಹಿತರಿಗೆ ನಿಮ್ಮನ್ನು ನಂಬಲು ಕಷ್ಟವಾಗುತ್ತದೆ, ನಿಮ್ಮೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಾಮಾಣಿಕವಾಗಿರಿ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಸುತ್ತಲೂ ಹಾಯಾಗಿರಿ.

ಅದಕ್ಕಾಗಿಯೇ ಕೋಪ ನಿರ್ವಹಣೆ ಅಥವಾ ಕೋಪವನ್ನು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು ತುಂಬಾ ಮುಖ್ಯವಾಗಿದೆ.

ತಿಳಿಸಿ



- ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಕೋಪ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ತಂತ್ರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಿ.

ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಅವರಿಗೆ ಹೇಳಿ - ನಿಮ್ಮ ಕೋಪವನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸಲು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವ ಕೆಲವು ತಂತ್ರಗಳು ಇಲ್ಲಿವೆ:

ತಂತ್ರ 1: ವಿಶ್ರಾಂತಿ

ತಂತ್ರ 2: ಅರಿವಿನ ಪುನರ್ವಚನ

ತಂತ್ರ 3: ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಬಗೆಹರಿಸುವುದು

ತಂತ್ರ 4: ಉತ್ತಮ ಸಂವಹನ

ತಂತ್ರ 5: ನಿಮ್ಮ ಪರಿಸರವನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸುವುದು

ತಿಳಿಸಿ



- ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಒತ್ತಡ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಿ. ನಾವು ಅತಿಹೆಚ್ಚು ಕೆಲಸಗಳನ್ನು ಹೊತ್ತಿರುವಾಗ ಮತ್ತು ನಮ್ಮ ಮೇಲೆ ಇರಿಸಲಾದ ಒತ್ತಡಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸುವ ನಮ್ಮ ಸಾಮರ್ಥ್ಯದ ಬಗ್ಗೆ ಖಚಿತವಾಗಿರದಿದ್ದಾಗ ನಾವು 'ಒತ್ತಡಕ್ಕೆ ಒಳಗಾಗಿದ್ದೇವೆ' ಎಂದು ಹೇಳುತ್ತೇವೆ. ನಮ್ಮ ಯೋಗಕ್ಷೇಮವನ್ನು ಸವಾಲು ಮಾಡುವ ಅಥವಾ ಬೆದರಿಕೆ ಹಾಕುವ ಯಾವುದನ್ನಾದರೂ ಒತ್ತಡ ಎಂದು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಬಹುದು.

ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಅವರಿಗೆ ಹೇಳಿ - ಒತ್ತಡವು ಒಳ್ಳೆಯದು ಮತ್ತು ಕೆಟ್ಟದ್ದಾಗಿರಬಹುದು ಎಂಬುದನ್ನು ಗಮನಿಸುವುದು ಮುಖ್ಯ. ಉತ್ತಮ ಒತ್ತಡವು ನಮ್ಮನ್ನು ಮುಂದುವರಿಸಿದರೆ, ನಕಾರಾತ್ಮಕ ಒತ್ತಡವು ನಮ್ಮ ಮಾನಸಿಕ ಮತ್ತು ದೈಹಿಕ ಆರೋಗ್ಯವನ್ನು ದುರ್ಬಲಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ. ಅದಕ್ಕಾಗಿಯೇ ನಕಾರಾತ್ಮಕ ಒತ್ತಡವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು ಮುಖ್ಯ.

ಒತ್ತಡದ ಕಾರಣಗಳು

ಒತ್ತಡವು ಆಂತರಿಕ ಮತ್ತು ಬಾಹ್ಯ ಅಂಶಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗಬಹುದು.

ಒತ್ತಡದ ಆಂತರಿಕ ಕಾರಣಗಳು:

- ನಿರಂತರ ಚಿಂತೆ

- ಕಠಿಣ ಚಿಂತನೆ
- ಅವಾಸ್ತವಿಕ ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳು
- ನಿರಾಶಾವಾದ
- ಋಣಾತ್ಮಕ ಸ್ವ-ಮಾತು
- ಎಲ್ಲವನ್ನೊಳಗೊಂಡ ಅಥವಾ ಒಳಗೊಳ್ಳದ ವರ್ತನೆ

ಒತ್ತಡದ ಬಾಹ್ಯ ಕಾರಣಗಳು:

- ಜೀವನದ ಪ್ರಮುಖ ಬದಲಾವಣೆಗಳು
- ಸಂಬಂಧಗಳೊಂದಿಗೆ ತೊಂದರೆಗಳು
- ಮಾಡಲು ತುಂಬಾ ಇರುವುದು
- ಕೆಲಸದಲ್ಲಿ ಅಥವಾ ಶಾಲೆಯಲ್ಲಿ ತೊಂದರೆಗಳು
- ಹಣಕಾಸಿನ ತೊಂದರೆಗಳು
- ಒಬ್ಬರ ಮಕ್ಕಳು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಕುಟುಂಬದ ಬಗ್ಗೆ ಚಿಂತಿಸುವುದು

### ತಿಳಿಸಿ



- ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಒತ್ತಡದ ಲಕ್ಷಣಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಿ.

### ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಅವರಿಗೆ ಹೇಳಿ - ಒತ್ತಡದ ಲಕ್ಷಣಗಳು ಹಲವಾರು ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಕಟಗೊಳ್ಳಬಹುದು. ಒತ್ತಡದ ಅರಿವಿನ, ಭಾವನಾತ್ಮಕ, ದೈಹಿಕ ಮತ್ತು ನಡವಳಿಕೆಯ ಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ನೋಡೋಣ.

| ಅರಿವಿನ ಲಕ್ಷಣಗಳು                                                                                                                                                                           | ಭಾವನಾತ್ಮಕ ಲಕ್ಷಣಗಳು                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• ಜ್ಞಾಪಕ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು</li> <li>• ಏಕಾಗ್ರತೆಯ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು</li> <li>• ತೀರ್ಪಿನ ಕೊರತೆ</li> <li>• ನಿರಾಶಾವಾದ</li> <li>• ಆತಂಕ</li> <li>• ನಿರಂತರ ಚಿಂತೆ</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ಖಿನ್ನತೆ</li> <li>• ತಳಮಳ</li> <li>• ಕಿರಿಕಿರಿ</li> <li>• ಒಂಟಿತನ</li> <li>• ಆತಂಕ</li> <li>• ಕೋಪ</li> </ul>                                                                                                                                              |
| ದೈಹಿಕ ಲಕ್ಷಣಗಳು                                                                                                                                                                            | ವರ್ತನೆಯ ಲಕ್ಷಣಗಳು                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| <p>ನೋವು ಮತ್ತು ಶೂಲೆ</p> <p>ಅತಿಸಾರ ಅಥವಾ ಮಲಬದ್ಧತೆ</p> <p>ವಾಕರಿಕೆ</p> <p>ತಲೆತಿರುಗುವಿಕೆ</p> <p>ಎದೆನೋವು ಮತ್ತು/ಅಥವಾ ಕ್ಷಿಪ್ರ ಹೃದಯಬಡಿತ</p> <p>ಆಗಾಗ್ಗೆ ಶೀತ ಅಥವಾ ಜ್ವರ ತರಹದ ಭಾವನೆಗಳು</p>              | <p>ಅಪೇಕ್ಷೆ ಹೆಚ್ಚಾಗುವುದು ಅಥವಾ ಕಡಿಮೆಯಾಗುವುದು</p> <p>ಹೆಚ್ಚು ನಿಧ್ರೆ ಮಾಡುವುದು ಅಥವಾ ಸಾಕಷ್ಟು ನಿಧ್ರೆ ಮಾಡದಿರುವುದು</p> <p>ಸಾಮಾಜಿಕವಾಗಿ ಹಿಂತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು</p> <p>ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ನಿರ್ಲಕ್ಷಿಸುವುದು</p> <p>ಮದ್ಯಪಾನ ಅಥವಾ ಸಿಗರೇಟ್ ಸೇವನೆ</p> <p>ಮಾನಸಿಕ ಒತ್ತಡದ ಅಭ್ಯಾಸಗಳು ಉಗುರು ಕಚ್ಚುವುದು, ಗಡಿಬಿಡಿ ಮುಂತಾದವು</p> |

## ಮಾಡಿ



ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಒತ್ತಡವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ನೀಡಿ. ಕೆಳಗಿನ ಸಲಹೆಗಳು ನಿಮ್ಮ ಒತ್ತಡವನ್ನು ಉತ್ತಮವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡಬಹುದು:

- ನಿಮ್ಮ ಒತ್ತಡದ ವಿವಿಧ ಮೂಲಗಳನ್ನು ನೀವು ನಿಭಾಯಿಸುವ ವಿವಿಧ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಗಮನಿಸಿ.
- ನೀವು ಎಲ್ಲವನ್ನೂ ನಿಯಂತ್ರಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಿಲ್ಲ ಎಂದು ನೆನಪಿಡಿ, ಆದರೆ ನೀವು ಹೇಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುತ್ತೀರಿ ಎಂಬುದನ್ನು ನೀವು ನಿಯಂತ್ರಿಸಬಹುದು.
- ಕೋಪದಿಂದ, ರಕ್ಷಣಾತ್ಮಕವಾಗಿ ಅಥವಾ ನಿಷ್ಠೆಯಿರುವ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುವ ಬದಲು ನಿಮ್ಮ ಭಾವನೆಗಳು, ಅಭಿಪ್ರಾಯಗಳು ಮತ್ತು ನಂಬಿಕೆಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.
- ನೀವು ಒತ್ತಡವನ್ನು ಅನುಭವಿಸಲು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿದಾಗ ಧ್ಯಾನ, ಯೋಗ ಅಥವಾ ತಾಯ್ ಚಿಯಂತಹ ವಿಶ್ರಾಂತಿ ತಂತ್ರಗಳನ್ನು ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡಿ.
- ನಿಮ್ಮ ದಿನದ ಒಂದು ಭಾಗವನ್ನು ವ್ಯಾಯಾಮಕ್ಕೆ ಮೀಸಲಿಡಿ.
- ಹಣ್ಣುಗಳು ಮತ್ತು ತರಕಾರಿಗಳಂತಹ ಆರೋಗ್ಯಕರ ಆಹಾರವನ್ನು ಸೇವಿಸಿ. ವಿಶೇಷವಾಗಿ ದೊಡ್ಡ ಪ್ರಮಾಣದ ಸಕ್ಕರೆ ಹೊಂದಿರುವ ಅನಾರೋಗ್ಯಕರ ಆಹಾರಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಿ.
- ನಿಮ್ಮ ದಿನವನ್ನು ಯೋಜಿಸಿ; ಇದರಿಂದ ನಿಮ್ಮ ಸಮಯವನ್ನು ನೀವು ಕಡಿಮೆ ಒತ್ತಡದೊಂದಿಗೆ ಉತ್ತಮವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಬಹುದು.
- ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗ ಜನರು ಮತ್ತು ವಿಷಯಗಳಿಗೆ ಇಲ್ಲ ಎಂದು ಹೇಳಿ.
- ನಿಮ್ಮ ಹವ್ಯಾಸಗಳು ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಮುಂದುವರಿಸಲು ಸಮಯವನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಿ.
- ನೀವು ಕನಿಷ್ಠ 7-8 ಗಂಟೆಗಳ ನಿದ್ರೆ ಮಾಡುವುದನ್ನು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
- ನಿಮ್ಮ ಕೆಫೀನ್ ಸೇವನೆಯನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಿ.
- ಕುಟುಂಬ ಮತ್ತು ಸ್ನೇಹಿತರೊಂದಿಗೆ ಕಳೆಯುವ ಸಮಯವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಿ.

## ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



- ಘಟಕದ ಮುಖ್ಯ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಸಾರಾಂಶಗೊಳಿಸಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಸಂದೇಹಗಳಿದ್ದರೆ ಕೇಳಿ. ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಲು ಅವರನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ.
- ಅವರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿ ಉತ್ತರಿಸಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ.
- ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.

## ಚಟುವಟಿಕೆ



- ವರ್ಗವನ್ನು ಎರಡು ಸಮಾನ ಗುಂಪುಗಳಾಗಿ ವಿಂಗಡಿಸಿ.
- ಕೆಲಸದ ನೀತಿ ಮತ್ತು ನಾವೀನ್ಯತೆ ಕುರಿತು ಪ್ರಸ್ತುತಿಯನ್ನು ನೀಡಬೇಕೆಂದು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ.
- ತಯಾರಿಗಾಗಿ ಅವರಿಗೆ 20 ನಿಮಿಷಗಳ ಸಮಯವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುವುದು ಎಂದು ಹೇಳಿ. ಪ್ರತಿ ಗುಂಪಿನ ಪ್ರಸ್ತುತಿ ಸಮಯವು 20 ನಿಮಿಷಗಳನ್ನು ಮೀರಬಾರದು.
- ಪ್ರಸ್ತುತಿಗಳು ಪೂರ್ಣಗೊಂಡ ನಂತರ ಗುಂಪು ಮಾಡಿದ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಪ್ರಶಂಸಿಸಿ ಮತ್ತು ಚಟುವಟಿಕೆಯ ಮುಖ್ಯಾಂಶಗಳನ್ನು ಸಾರಾಂಶಗೊಳಿಸಿ.

| ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ                                | ಸಮಯ       | ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು                    |
|----------------------------------------------|-----------|--------------------------------|
| 1. ಕೆಲಸದ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ನಾವೀನ್ಯತೆಗಳ ಪ್ರಸ್ತುತಿ | 2 ಗಂಟೆಗಳು | • ಚಾರ್ಟ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಮಾರ್ಕರ್‌ಗಳು |

## ಘಟಕ 6.2: ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಕ್ಷರತೆ: ಒಂದು ಅವಲೋಕನ

### ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳು ಇದನ್ನು ಮಾಡಬಲ್ಲರು:

1. ಕಂಪ್ಯೂಟರ್‌ನ ಮೂಲ ಭಾಗಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು
2. ಕೀಬೋರ್ಡ್‌ನ ಮೂಲ ಭಾಗಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು
3. ಮೂಲ ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಪಾರಿಭಾಷೆಯನ್ನು ನೆನಪಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು
4. ಮೂಲ ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಕೀಗಳ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ನೆನಪಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು
5. MS ಆಫೀಸ್‌ನ ಮುಖ್ಯ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
6. ಮೈಕ್ರೋಸಾಫ್ಟ್ ಔಟ್‌ಲುಕ್‌ನ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
7. ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ಇ-ಕಾಮರ್ಸ್ ಅನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
8. ಚಿಲ್ಲರೆ ವ್ಯಾಪಾರಿಗಳು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಇ-ಕಾಮರ್ಸ್‌ನ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಲು
9. ಭಾರತದಲ್ಲಿ ಇ-ಕಾಮರ್ಸ್ ಅನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು ಡಿಜಿಟಲ್ ಇಂಡಿಯಾ ಅಭಿಯಾನವು ಹೇಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
10. ನೀವು ಇ-ಕಾಮರ್ಸ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರಂ‌ನಲ್ಲಿ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯನ್ನು ಹೇಗೆ ಮಾರಾಟ ಮಾಡುತ್ತೀರಿ ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸಲು

### ಬಳಸಬೇಕಾದ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು

- ಕಪ್ಪು ಅಥವಾ ಬಿಳಿ ಬೋರ್ಡ್, ಚಾಕ್ ಪೀಸ್ ಅಥವಾ ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್ ಮಾರ್ಕರ್ ಪೆನ್ನುಗಳು, ಡಸ್ಟರ್ ಮುಂತಾದ ಲಭ್ಯವಿರುವ ವಸ್ತುಗಳು.
- LCD ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್ ಅಥವಾ ಫ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಪಿಸಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ.
- ಕರಪತ್ರಗಳು.

### ಮಾಡಿ

- ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಮುಂದಿನ ಅಧಿವೇಶನಕ್ಕೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಸ್ವಾಗತಿಸಿ.
- ಅಧಿವೇಶನವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ಅವರಿಗೆ ಹಿಂದಿನ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ಅನುಮಾನಗಳಿವೆಯೇ ಎಂದು ಕೇಳಿ.
- ಅವರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸಿ ಮತ್ತು ಅವರ ಅನುಮಾನಗಳನ್ನು ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ ನಿವಾರಿಸಿ.
- ಅವರು ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಕ್ಷರತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಕಲಿಯುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಹೇಳಿ.

### ತಿಳಿಸಿ

- ಕಂಪ್ಯೂಟರ್‌ನ ಮೂಲ ಭಾಗಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ.

## ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



- ಕೇಂದ್ರೀಯ ಸಂಸ್ಕರಣಾ ಘಟಕ (CPU): ಕಂಪ್ಯೂಟರ್‌ನ ಮೆದುಳು. ಇದು ಪ್ರೋಗ್ರಾಂ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ಅರ್ಥೈಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆ.
- ಹಾರ್ಡ್ ಡ್ರೈವ್: ದೊಡ್ಡ ಪ್ರಮಾಣದ ಡೇಟಾವನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸುವ ಸಾಧನ.
- ಮಾನಿಟರ್: ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ದೃಷ್ಟಿಗೋಚರವಾಗಿ ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವ ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಪರದೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಸಾಧನ.
- ಡೆಸ್ಕ್‌ಟಾಪ್: ಆಪರೇಟಿಂಗ್ ಸಿಸ್ಟಮ್ ಲೋಡ್ ಆದ ನಂತರ ಮೊದಲ ಪರದೆಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- ಹಿನ್ನೆಲೆ: ಡೆಸ್ಕ್‌ಟಾಪ್‌ನ ಹಿನ್ನೆಲೆಯನ್ನು ತುಂಬುವ ಚಿತ್ರ.
- ಮೌಸ್: ಮಾನಿಟರ್‌ನಲ್ಲಿರುವ ಐಟಂಗಳನ್ನು ಸೂಚಿಸಲು ಬಳಸುವ ಕೈಯಲ್ಲಿ ಹಿಡಿಯುವ ಸಾಧನ.
- ಸ್ಪೀಕರ್‌ಗಳು: ಕಂಪ್ಯೂಟರ್‌ನಿಂದ ಧ್ವನಿಯನ್ನು ಕೇಳಲು ನಿಮಗೆ ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುವ ಸಾಧನಗಳು.
- ಪ್ರಿಂಟರ್: ಕಂಪ್ಯೂಟರ್‌ನಿಂದ ಔಟ್‌ಪುಟ್ ಅನ್ನು ಮುದ್ರಿತ ಕಾಗದದ ದಾಖಲೆಗಳಾಗಿ ಪರಿವರ್ತಿಸುವ ಸಾಧನ.
- ಐಕಾನ್: ನಿಮ್ಮ ಕಂಪ್ಯೂಟರ್‌ನಲ್ಲಿರುವ ಯಾವುದನ್ನಾದರೂ ದೃಷ್ಟಿಗೋಚರವಾಗಿ ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ಸಣ್ಣ ಚಿತ್ರ ಅಥವಾ ಚಿತ್ರ.
- ಕರ್ಸರ್: ನೀವು ಪರದೆಯ ಮೇಲೆ ಎಲ್ಲಿ ಇರಿಸಿದ್ದೀರಿ ಎಂಬುದನ್ನು ಸೂಚಿಸುವ ಬಾಣ.
- ಪ್ರೋಗ್ರಾಂ ಮೆನು: ಸ್ಟಾರ್ಟ್ ಮೆನುವಿನಿಂದ ಪ್ರವೇಶಿಸಬಹುದಾದ ನಿಮ್ಮ ಕಂಪ್ಯೂಟರ್‌ನಲ್ಲಿರುವ ಪ್ರೋಗ್ರಾಂಗಳ ಪಟ್ಟಿ.
- ಟ್ರೇ: ಪ್ರಸ್ತುತ ಬಳಕೆಯಲ್ಲಿರುವ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡುವ ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಪರದೆಯ ಕೆಳಭಾಗದಲ್ಲಿರುವ ಸಮತಲ ಪಟ್ಟಿ.
- ರಿಸೈಕಲ್ ಬಿನ್: ಅಳಿಸಲಾದ ಫೈಲ್‌ಗಳಿಗೆ ತಾತ್ಕಾಲಿಕ ಸಂಗ್ರಹಣೆ.

## ಮಾಡಿ



ಅಂತರ್ಜಾಲದ ಮೂಲ ನಿಯಮಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಚರ್ಚಿಸಿ.

- ಅಂತರ್ಜಾಲ: ಅತಿ ವಿಸ್ತಾರವಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ವರ್ಗಾವಣೆ ಮಾಡುವ ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಅಂತರರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ನೆಟ್‌ವರ್ಕ್‌ಗಳ ಸಂಗ್ರಹ.
- ವರ್ಲ್ಡ್ ವೈಡ್ ವೆಬ್: ಅಂತರ್ಜಾಲದಲ್ಲಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸಲು ನಿಮಗೆ ಅನುಮತಿಸುವ ವ್ಯವಸ್ಥೆ.
- ಜಾಲತಾಣ: ವರ್ಲ್ಡ್ ವೈಡ್ ವೆಬ್‌ನಲ್ಲಿ (ಮತ್ತು ಅಂತರ್ಜಾಲ) ಒಂದು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ವಿಷಯದ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಸ್ಥಳ.
- ಮುಖಪುಟ: ಜಾಲತಾಣ ಕುರಿತು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಆ ಜಾಲತಾಣದಲ್ಲಿರುವ ಇತರ ಪುಟಗಳಿಗೆ ನಿಮ್ಮನ್ನು ನಿರ್ದೇಶಿಸುತ್ತದೆ.
- ಲಿಂಕ್/ಹೈಪರ್‌ಲಿಂಕ್: ಹೈಲೈಟ್ ಮಾಡಿದ ಅಥವಾ ಅಂಡರ್‌ಲೈನ್ ಮಾಡಿದ ಐಕಾನ್, ಗ್ರಾಫಿಕ್ ಅಥವಾ ಪಠ್ಯವು ನಿಮ್ಮನ್ನು ಇನ್ನೊಂದು ಫೈಲ್ ಅಥವಾ ಮಾಹಿತಿಗೆ ಕರೆದೊಯ್ಯುತ್ತದೆ.
- ವೆಬ್ ವಿಳಾಸ/URL: ಜಾಲತಾಣದ ವಿಳಾಸ.
- ವಿಳಾಸ ಬಾಕ್ಸ್: ಬ್ರೌಸರ್ ವಿಂಡೋದಲ್ಲಿ ನೀವು ವೆಬ್ ವಿಳಾಸವನ್ನು ಟೈಪ್ ಮಾಡಬಹುದಾದ ಬಾಕ್ಸ್.

## ತಿಳಿಸಿ



- ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಮೂಲಭೂತ ಕೀಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ.
  - » ಬಾಣದ ಕೀಲಿಗಳು: ನಿಮ್ಮ ಕರ್ಸರ್ ಅನ್ನು ಸರಿಸಲು ಈ ಕೀಗಳನ್ನು ಒತ್ತಿರಿ.
  - » ಸ್ಪೇಸ್ ಬಾರ್: ಜಾಗವನ್ನು (ಸ್ಪೇಸ್) ಸೇರಿಸುತ್ತದೆ.
  - » ನಮೂದಿಸಿ/ಹಿಂತಿರುಗಿ: ನಿಮ್ಮ ಕರ್ಸರ್ ಅನ್ನು ಹೊಸ ಸಾಲಿಗೆ ಸರಿಸಿ.
  - » ಶಿಫ್ಟ್: ನೀವು ದೊಡ್ಡ ಅಕ್ಷರ ಅಥವಾ ಕೀಲಿಯ ಮೇಲಿನ ಚಿಹ್ನೆಯನ್ನು ಟೈಪ್ ಮಾಡಲು ಬಯಸಿದರೆ ಈ ಕೀಲಿಯನ್ನು ಒತ್ತಿರಿ.

- » ಕ್ಯಾಪ್ಸ್ ಲಾಕ್: ನೀವು ಟೈಪ್ ಮಾಡುವ ಎಲ್ಲಾ ಅಕ್ಷರಗಳು ದೊಡ್ಡ ಅಕ್ಷರಗಳಾಗಬೇಕೆಂದು ನೀವು ಬಯಸಿದರೆ ಈ ಕೀಲಿಯನ್ನು ಒತ್ತಿರಿ. ಸಣ್ಣ ಅಕ್ಷರಗಳನ್ನು ಟೈಪ್ ಮಾಡಲು ಹಿಂತಿರುಗಲು ಅದನ್ನು ಮತ್ತೊಮ್ಮೆ ಒತ್ತಿರಿ.
- » ಬ್ಯಾಕ್ಸ್ಪೇಸ್: ನಿಮ್ಮ ಕರ್ಸರ್‌ನ ಎಡಭಾಗದಲ್ಲಿರುವ ಎಲ್ಲವನ್ನೂ ಅಳಿಸುತ್ತದೆ.
- MS ಆಫೀಸ್ ಮತ್ತು ಇಮೇಲ್ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ.

## ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಅವರಿಗೆ ಹೇಳಿ - MS ಆಫೀಸ್ ಅಥವಾ ಮೈಕ್ರೋಸಾಫ್ಟ್ ಆಫೀಸ್ ಮೈಕ್ರೋಸಾಫ್ಟ್ ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಿದ ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಪ್ರೋಗ್ರಾಂಗಳ ಸೂಟ್ ಆಗಿದೆ. ಎಲ್ಲಾ ಬಳಕೆದಾರರಿಗಾಗಿ ಉದ್ದೇಶಿಸಿದ್ದರೂ, ಇದು ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳು, ಗೃಹ ಬಳಕೆದಾರರು ಮತ್ತು ವ್ಯಾಪಾರ ಬಳಕೆದಾರರಿಗೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಪೂರೈಸುವ ವಿಭಿನ್ನ ಆವೃತ್ತಿಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರೋಗ್ರಾಂಗಳು ವಿಂಡೋಸ್ ಮತ್ತು ಮ್ಯಾಕಿಂಟೋಷ್ ಎರಡಕ್ಕೂ ಹೊಂದಿಕೊಳ್ಳುತ್ತವೆ.

ಹೆಚ್ಚು ಜನಪ್ರಿಯ ಆಫೀಸ್ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು

ಕೆಲವು ಜನಪ್ರಿಯ ಮತ್ತು ಸಾರ್ವತ್ರಿಕವಾಗಿ ಬಳಸುವ MS ಆಫೀಸ್ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗಳೆಂದರೆ:

1. ಮೈಕ್ರೋಸಾಫ್ಟ್ ವರ್ಡ್: ಬಳಕೆದಾರರಿಗೆ ಪಠ್ಯವನ್ನು ಟೈಪ್ ಮಾಡಲು ಮತ್ತು ಡಾಕ್ಯುಮೆಂಟ್‌ಗೆ ಚಿತ್ರಗಳನ್ನು ಸೇರಿಸಲು ಅನುಮತಿಸುತ್ತದೆ.
2. ಮೈಕ್ರೋಸಾಫ್ಟ್ ಎಕ್ಸೆಲ್: ಸ್ಟೆಡ್‌ಶೀಟ್‌ಗೆ ಡೇಟಾವನ್ನು ನಮೂದಿಸಲು ಮತ್ತು ಲೆಕ್ಕಾಚಾರಗಳು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಫ್‌ಗಳನ್ನು ರಚಿಸಲು ಬಳಕೆದಾರರಿಗೆ ಅನುಮತಿಸುತ್ತದೆ.
3. ಮೈಕ್ರೋಸಾಫ್ಟ್ ಪವರ್‌ಪಾಯಿಂಟ್: ಬಳಕೆದಾರರಿಗೆ ಪಠ್ಯ, ಚಿತ್ರಗಳು ಮತ್ತು ಮಾಧ್ಯಮವನ್ನು ಸೇರಿಸಲು ಮತ್ತು ಸ್ಟೇಡಿಯೋಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಸ್ತುತಿಗಳನ್ನು ರಚಿಸಲು ಅನುಮತಿಸುತ್ತದೆ.
4. ಮೈಕ್ರೋಸಾಫ್ಟ್ ಔಟ್‌ಲುಕ್: ಇಮೇಲ್ ಕಳುಹಿಸಲು ಮತ್ತು ಸ್ವೀಕರಿಸಲು ಬಳಕೆದಾರರಿಗೆ ಅನುಮತಿಸುತ್ತದೆ.
5. ಮೈಕ್ರೋಸಾಫ್ಟ್ ಒನ್‌ನೋಟ್: ಪೇಪರ್‌ನಲ್ಲಿ ಪೆನ್‌ನ ಭಾವನೆಯೊಂದಿಗೆ ರೇಖಾಚಿತ್ರಗಳು ಮತ್ತು ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಬಳಕೆದಾರರಿಗೆ ಅನುಮತಿಸುತ್ತದೆ.
6. ಮೈಕ್ರೋಸಾಫ್ಟ್ ಆಕ್ರೆಸ್: ಬಳಕೆದಾರರಿಗೆ ಅನೇಕ ಕೋಷ್ಟಕಗಳಲ್ಲಿ ಮಾಹಿತಿ ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಅನುಮತಿಸುತ್ತದೆ.

ಮೈಕ್ರೋಸಾಫ್ಟ್ ಔಟ್‌ಲುಕ್ ಅನ್ನು ಏಕೆ ಆರಿಸಬೇಕು

ವಿಶೇಷವಾಗಿ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಜನಪ್ರಿಯ ಇಮೇಲ್ ನಿರ್ವಹಣೆ ಆಯ್ಕೆ, ಮೈಕ್ರೋಸಾಫ್ಟ್ ಔಟ್‌ಲುಕ್ ವಿಳಾಸ ಪುಸ್ತಕ, ನೋಟ್‌ಬುಕ್, ವೆಬ್ ಬ್ರೌಸರ್ ಮತ್ತು ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್ ಅನ್ನು ಸಹ ಒಳಗೊಂಡಿದೆ. ಈ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಕೆಲವು ಪ್ರಮುಖ ಪ್ರಯೋಜನಗಳೆಂದರೆ:

- ಇಂಟಿಗ್ರೇಟೆಡ್ ಸರ್ಚ್ ಫಂಕ್ಷನ್: ಎಲ್ಲಾ ಔಟ್‌ಲುಕ್ ಪ್ರೋಗ್ರಾಂಗಳಾದ್ಯಂತ ಡೇಟಾವನ್ನು ಹುಡುಕಲು ನೀವು ಕೀವರ್ಡ್‌ಗಳು ಬಳಸಬಹುದು.
- ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಭದ್ರತೆ: ನಿಮ್ಮ ಇಮೇಲ್ ಹ್ಯಾಕರ್‌ಗಳು, ಜಂಕ್ ಮೇಲ್ ಮತ್ತು ಫಿಶಿಂಗ್ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್ ಇಮೇಲ್‌ನಿಂದ ಸುರಕ್ಷಿತವಾಗಿದೆ.
- ಇಮೇಲ್ ಸಿಂಕ್ ಮಾಡುವಿಕೆ: ನಿಮ್ಮ ಕ್ಯಾಲೆಂಡರ್, ಸಂಪರ್ಕ ಪಟ್ಟಿ, ಒಂದು ಟಿಪ್ಪಣಿಯಲ್ಲಿ ಟಿಪ್ಪಣಿಗಳು ಮತ್ತು... ನಿಮ್ಮ ಫೋನ್‌ನೊಂದಿಗೆ ನಿಮ್ಮ ಮೇಲ್ ಅನ್ನು ಸಿಂಕ್ ಮಾಡಿ!
- ಇಮೇಲ್‌ಗೆ ಆಫ್‌ಲೈನ್ ಪ್ರವೇಶ: ಅಂತರ್ಜಾಲ ಇಲ್ಲವೇ? ತೊಂದರೆಯಿಲ್ಲ! ಇಮೇಲ್‌ಗಳನ್ನು ಆಫ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ಬರೆಯಿರಿ ಮತ್ತು ನೀವು ಮತ್ತೆ ಸಂಪರ್ಕಗೊಂಡಾಗ ಅವುಗಳನ್ನು ಕಳುಹಿಸಿ.

## ತಿಳಿಸಿ



- ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಇ-ಕಾಮರ್ಸ್ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಿ. ಇ-ಕಾಮರ್ಸ್ ಎಂದರೆ ಸರಕುಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಖರೀದಿ ಅಥವಾ ಮಾರಾಟ, ಅಥವಾ ಅಂತರ್ಜಾಲದಲ್ಲಿ ವಿದ್ಯುನ್ಮಾನವಾಗಿ ಹಣ ಅಥವಾ ಡೇಟಾವನ್ನು ರವಾನಿಸುವುದು. ಇ-ಕಾಮರ್ಸ್ ಎನ್ನುವುದು 'ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಕಾಮರ್ಸ್‌ನ' ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ರೂಪವಾಗಿದೆ.

## ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಅವರಿಗೆ ಹೇಳಿ - ಇ-ಕಾಮರ್ಸ್‌ನ ಉದಾಹರಣೆಗಳು ಇಲ್ಲಿವೆ:

- ಆನ್‌ಲೈನ್ ಶಾಪಿಂಗ್
- ಆನ್‌ಲೈನ್ ಹರಾಜುಗಳು
- ಆನ್‌ಲೈನ್ ಟಿಕೆಟಿಂಗ್
- ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಪಾವತಿಗಳು
- ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್

ಇ-ಕಾಮರ್ಸ್‌ನ ಬಗೆಗಳು

ಇ-ಕಾಮರ್ಸ್ ಪ್ರಕಾರಗಳನ್ನು ವಹಿವಾಟಿನಲ್ಲಿ ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಪ್ರಕಾರಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ವರ್ಗೀಕರಿಸಬಹುದು. ಇ-ಕಾಮರ್ಸ್‌ನ ಮುಖ್ಯ ವಿಧಗಳೆಂದರೆ:

- ವ್ಯಾಪಾರದಿಂದ ವ್ಯವಹಾರಕ್ಕೆ (B2B): ವಹಿವಾಟು ನಡೆಸುವ ಎರಡೂ ಪಕ್ಷಗಳು ವ್ಯವಹಾರದವು.
- ವ್ಯಾಪಾರದಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ (B2C): ವ್ಯಾಪಾರಗಳು ವಿದ್ಯುನ್ಮಾನವಾಗಿ ಅಂತಿಮ-ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮಾರಾಟ ಮಾಡುತ್ತವೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ (C2C): ಗ್ರಾಹಕರು ಇತರ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ವಸ್ತುಗಳನ್ನು ಖರೀದಿಸಲು, ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ಅಥವಾ ವ್ಯಾಪಾರ ಮಾಡಲು ಒಗ್ಗೂಡುತ್ತಾರೆ.
- ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ವ್ಯಾಪಾರಕ್ಕೆ (C2B): ಗ್ರಾಹಕರು ನಿಖರವಾಗಿ ಆ ಸೇವೆಗಳು ಅಥವಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಹುಡುಕುತ್ತಿರುವ ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಅಥವಾ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಖರೀದಿಸಲು ಲಭ್ಯವಾಗುವಂತೆ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ.
- ವ್ಯವಹಾರದಿಂದ ಆಡಳಿತಕ್ಕೆ (B2A): ಕಂಪನಿಗಳು ಮತ್ತು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಆಡಳಿತದ ನಡುವೆ ನಡೆಸುವ ಆನ್‌ಲೈನ್ ವಹಿವಾಟುಗಳು.
- ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಆಡಳಿತಕ್ಕೆ (C2A): ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಮತ್ತು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಆಡಳಿತದ ನಡುವೆ ನಡೆಸುವ ಆನ್‌ಲೈನ್ ವಹಿವಾಟುಗಳು.

ಇ-ಕಾಮರ್ಸ್ ವ್ಯಾಪಾರವು ಚಿಲ್ಲರೆ ವ್ಯಾಪಾರಿಗಳು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕೆಲವು ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.

ಚಿಲ್ಲರೆ ವ್ಯಾಪಾರಿಗಳಿಗೆ ಪ್ರಯೋಜನಗಳು:

- ಆನ್‌ಲೈನ್ ಉಪಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸುತ್ತದೆ
- ಮೇಲಿನ ಖರ್ಚು-ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕುವ ಮೂಲಕ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಯ ವೆಚ್ಚವನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡುತ್ತದೆ
- ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಪದಗಳ ಬಳಕೆಯ ಮೂಲಕ ಬ್ಯಾಂಡ್ ಅರಿವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುತ್ತದೆ
- ಭೌಗೋಳಿಕ ಮತ್ತು ಸಮಯದ ನಿರ್ಬಂಧಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕುವ ಮೂಲಕ ಮಾರಾಟವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುತ್ತದೆ

ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪ್ರಯೋಜನಗಳು:

- ಯಾವುದೇ ಭೌತಿಕ ಅಂಗಡಿಯಿಗಿಂತ ವ್ಯಾಪಕವಾದ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ
- ದೂರದ ಸ್ಥಳಗಳಿಂದ ಸರಕುಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಖರೀದಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗಿಸುತ್ತದೆ
- ಬೆಲೆ ಹೋಲಿಕೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸಾಧ್ಯವಾಗಿಸುತ್ತದೆ

## ಮಾಡಿ



- ಡಿಜಿಟಲ್ ಇಂಡಿಯಾ ಅಭಿಯಾನದ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಚರ್ಚಿಸಿ. ಭಾರತದ ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ನಾಗರಿಕರಿಗೂ ಡಿಜಿಟಲ್ ಸೇವೆಗಳು, ಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡುವ ಉದ್ದೇಶದಿಂದ ಪ್ರಧಾನ ಮಂತ್ರಿ ನರೇಂದ್ರ ಮೋದಿ ಅವರು 2015 ರಲ್ಲಿ ಡಿಜಿಟಲ್ ಇಂಡಿಯಾ ಅಭಿಯಾನವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿದರು. ಅಭಿಯಾನವು ದೇಶದ ಆನ್‌ಲೈನ್ ಮೂಲಸೌಕರ್ಯವನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ಮತ್ತು ಅಂತರ್ಜಾಲ ಸಂಪರ್ಕವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ, ಹೀಗಾಗಿ ಇ-ಕಾಮರ್ಸ್ ಉದ್ಯಮವನ್ನು ಉತ್ತೇಜಿಸುತ್ತದೆ.
- ಪ್ರಸ್ತುತ, ಹೆಚ್ಚಿನ ಆನ್‌ಲೈನ್ ವಹಿವಾಟುಗಳು ಶ್ರೇಣಿ 2 ಮತ್ತು ಶ್ರೇಣಿ 3 ನಗರಗಳಿಂದ ಬರುತ್ತವೆ. ಡಿಜಿಟಲ್ ಇಂಡಿಯಾ ಅಭಿಯಾನವು ಜಾರಿಗೆ ಬಂದ ನಂತರ, ಸರ್ಕಾರವು ಮೊಬೈಲ್ ಸಂಪರ್ಕದ ಮೂಲಕ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ತಲುಪಿಸುತ್ತದೆ, ಇದು ದೇಶದ ದೂರದ ಮೂಲೆಗಳಿಗೆ ಅಂತ್ಯಜಾಲ ತಲುಪಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಇದು ಇ-ಕಾಮರ್ಸ್ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯು ಭಾರತದ 4ನೇ ಹಂತದ ಪಟ್ಟಣಗಳು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಮೀಣ ಪ್ರದೇಶಗಳನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

## ಇ-ಕಾಮರ್ಸ್ ಚಟುವಟಿಕೆ

ನೀವು ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ಬಯಸುವ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯನ್ನು ಆಯ್ಕೆಮಾಡಿ. ನಿಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ನೀವು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಇ-ಕಾಮರ್ಸ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಬಳಸುತ್ತೀರಿ ಅಥವಾ ಹೊಸ ಇ-ಕಾಮರ್ಸ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್ ಅನ್ನು ಹೇಗೆ ರಚಿಸುತ್ತೀರಿ ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸುವ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ಟಿಪ್ಪಣಿ ಬರೆಯಿರಿ

## ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



- ಘಟಕದ ಮುಖ್ಯ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಸಾರಾಂಶಗೊಳಿಸಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಸಂದೇಹಗಳಿದ್ದರೆ ಕೇಳಿ. ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಲು ಅವರನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ.
- ಅವರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿ ಉತ್ತರಿಸಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ.
- ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.

## ಚಟುವಟಿಕೆ



- ವರ್ಗವನ್ನು ಎರಡು ಸಮಾನ ಗುಂಪುಗಳಾಗಿ ವಿಂಗಡಿಸಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಅವರು ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆ ತೆರೆಯುವ ಮತ್ತು ಆನ್‌ಲೈನ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್‌ನ ಹಂತಗಳನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಬೇಕು ಎಂದು ತಿಳಿಸಿ.
- ತಯಾರಿಗಾಗಿ ಅವರಿಗೆ 20 ನಿಮಿಷಗಳ ಸಮಯವನ್ನು ನೀಡಲಾಗುವುದು ಎಂದು ಹೇಳಿ. ಪ್ರತಿ ಗುಂಪಿನ ಪ್ರಸ್ತುತಿ ಸಮಯವು 20 ನಿಮಿಷಗಳನ್ನು ಮೀರಬಾರದು.
- ಪ್ರಸ್ತುತಿಗಳು ಪೂರ್ಣಗೊಂಡ ನಂತರ ಗುಂಪು ಮಾಡಿದ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಪ್ರಶಂಸಿಸಿ ಮತ್ತು ಚಟುವಟಿಕೆಯ ಮುಖ್ಯಾಂಶಗಳನ್ನು ಸಾರಾಂಶಗೊಳಿಸಿ.

| ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ                                                                                             | ಸಮಯ       | ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------|
| 1. ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಯನ್ನು ತೆರೆಯುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ಆನ್‌ಲೈನ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅನ್ನು ಹೇಗೆ ಬಳಸುವುದು ಎಂಬುದನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಿ | 2 ಗಂಟೆಗಳು | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ಜಾರ್ಜ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಮಾರ್ಕರ್‌ಗಳು</li> </ul> |

## ಘಟಕ 6.3: ಹಣದ ವಿಷಯಗಳು

### ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು



ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳು ಇದನ್ನು ಮಾಡಬಲ್ಲರು:

1. ಹಣ ಉಳಿತಾಯದ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
2. ಹಣವನ್ನು ಉಳಿಸುವ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
3. ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಗಳ ಮುಖ್ಯ ಪ್ರಕಾರಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
4. ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆ ತೆರೆಯುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಲು
5. ಸ್ಥಿರ ಮತ್ತು ವೇರಿಯಬಲ್ ವೆಚ್ಚಗಳ ನಡುವೆ ವ್ಯತ್ಯಾಸ ತಿಳಿಯಲು
6. ಹೂಡಿಕೆ ಆಯ್ಕೆಗಳ ಮುಖ್ಯ ಪ್ರಕಾರಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಲು
7. ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ವಿಮಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಲು
8. ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ತೆರಿಗೆಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಲು
9. ಆನ್‌ಲೈನ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್‌ನ ಉಪಯೋಗಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
10. ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಹಣ ವರ್ಗಾವಣೆಯ ಮುಖ್ಯ ವಿಧಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು

### ಬಳಸಬೇಕಾದ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು



- ಕಪ್ಪು ಅಥವಾ ಬಿಳಿ ಬೋರ್ಡ್, ಚಾಕ್ ಪೀಸ್ ಅಥವಾ ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್ ಮಾರ್ಕರ್ ಪೆನ್ನುಗಳು, ಡಸ್ಟರ್ ಮುಂತಾದ ಲಭ್ಯವಿರುವ ವಸ್ತುಗಳು.
- LCD ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್ ಅಥವಾ ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಪಿಸಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ.
- ಕರಪತ್ರಗಳು.

### ಮಾಡಿ



- ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಮುಂದಿನ ಅಧಿವೇಶನಕ್ಕೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಸ್ವಾಗತಿಸಿ.
- ಅಧಿವೇಶನವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ಅವರಿಗೆ ಹಿಂದಿನ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ಅನುಮಾನಗಳಿವೆಯೇ ಎಂದು ಕೇಳಿ.
- ಅವರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸಿ ಮತ್ತು ಅವರ ಅನುಮಾನಗಳನ್ನು ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ ನಿವಾರಿಸಿ.
- ಅವರು ಹಣದ ವಿಷಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಕಲಿಯುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಹೇಳಿ.

### ತಿಳಿಸಿ



- ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಹಣಕಾಸಿನ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಿ. ಭವಿಷ್ಯವು ಅನಿರೀಕ್ಷಿತವಾಗಿದೆ ಎಂದು ನಮಗೆಲ್ಲರಿಗೂ ತಿಳಿದಿದೆ. ನಾಳೆ, ಮುಂದಿನ ವಾರ ಅಥವಾ ಮುಂದಿನ ವರ್ಷ ಏನಾಗುತ್ತದೆ ಎಂದು ನಿಮಗೆ ತಿಳಿದಿಲ್ಲ. ಅದಕ್ಕಾಗಿಯೇ ವರ್ಷಗಳಲ್ಲಿ ಸ್ಥಿರವಾಗಿ ಹಣವನ್ನು ಉಳಿಸುವುದು ತುಂಬಾ ಮುಖ್ಯವಾಗಿದೆ.

## ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಅವರಿಗೆ ಹೇಳಿ - ಹಣವನ್ನು ಉಳಿಸುವುದು ಕಾಲಾನಂತರದಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮ ಆರ್ಥಿಕ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಆದರೆ ಅದಕ್ಕಿಂತ ಮುಖ್ಯವಾಗಿ, ತುರ್ತು ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಾಗಿ ನೀವು ಹಣವನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಿದ್ದೀರಿ ಎಂದು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳುವುದು ನಿಮಗೆ ಮನಸ್ಸಿಗೆ ಶಾಂತಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಹಣವನ್ನು ಉಳಿಸುವುದು ಇನ್ನೂ ಹಲವು ಆಯ್ಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಸಾಧ್ಯತೆಗಳಿಗೆ ಬಾಗಿಲು ತೆರೆಯುತ್ತದೆ.

ಉಳಿತಾಯದ ಲಾಭಗಳು

ಉಳಿತಾಯದ ಅಭ್ಯಾಸವನ್ನು ಬೆಳೆಸಿಕೊಳ್ಳುವುದರಿಂದ ಅಪಾರ ಸಂಖ್ಯೆಯ ಪ್ರಯೋಜನಗಳಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗುತ್ತದೆ. ಉಳಿತಾಯವು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ:

- ಆರ್ಥಿಕವಾಗಿ ಸ್ವತಂತ್ರರಾಗಲು: ನೀವು ಸುರಕ್ಷಿತವಾಗಿರಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಹಣವನ್ನು ಉಳಿಸಿದಾಗ ನೀವು, ನಿಮಗೆ ಬೇಕಾದಾಗ ರಜೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು, ವೃತ್ತಿಯನ್ನು ಬದಲಾಯಿಸಲು ಅಥವಾ ನಿಮ್ಮ ಸ್ವಂತ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲು ಮುಂತಾದ ಆಯ್ಕೆಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಬಹುದು.
- ಮೂಲಕ ನಿಮ್ಮಲ್ಲಿ ಹೂಡಿಕೆ ಮಾಡಲು: ಉಳಿತಾಯದ ಮೂಲಕ, ನಿಮ್ಮ ವೃತ್ತಿಪರ ಅನುಭವವನ್ನು ಸೇರಿಸುವ ಮತ್ತು ಅಂತಿಮವಾಗಿ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಂಬಳದ ಉದ್ಯೋಗಗಳಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗುವ ಕೋರ್ಸ್‌ಗಳಿಗೆ ಪಾವತಿಸಲು ನೀವು ಸಾಕಷ್ಟು ಗಳಿಸಬಹುದು.
- ಋಣಭಾರದಿಂದ ಹೊರಬರಲು: ಒಮ್ಮೆ ನೀವು ಮೀಸಲು ನಿಧಿಯಾಗಿ ಸಾಕಷ್ಟು ಉಳಿಸಿದರೆ, ಕಾಲಾನಂತರದಲ್ಲಿ ಸಂಗ್ರಹವಾಗಿರುವ ಸಾಲಗಳು ಅಥವಾ ಬಿಲ್‌ಗಳಂತಹ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ನಿಮ್ಮ ಉಳಿತಾಯವನ್ನು ನೀವು ಬಳಸಬಹುದು.
- ಅಚ್ಚರಿಯ ವೆಚ್ಚಗಳಿಗೆ ಸಿದ್ಧರಾಗಲು: ಹಣವನ್ನು ಉಳಿಸುವುದರಿಂದ ಆರ್ಥಿಕವಾಗಿ ಒತ್ತಡವನ್ನು ಅನುಭವಿಸದೆ ಹಠಾತ್ ಕಾರು ಅಥವಾ ಮನೆ ರಿಪೇರಿಗಳಂತಹ ಅನಿರೀಕ್ಷಿತ ವೆಚ್ಚಗಳನ್ನು ಪಾವತಿಸಲು ನಿಮಗೆ ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುತ್ತದೆ.
- ತುರ್ತು ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳಿಗೆ ಪಾವತಿಸಲು: ಹಠಾತ್ ಆರೋಗ್ಯ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು ಅಥವಾ ತುರ್ತು ಪ್ರವಾಸಗಳಂತಹ ತುರ್ತು ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳನ್ನು ಆರ್ಥಿಕವಾಗಿ ಹೊರೆಯಾಗದಂತೆ ನಿಭಾಯಿಸಲು ಉಳಿತಾಯವು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.
- ದೊಡ್ಡ ಖರೀದಿ ನಿಭಾಯಿಸಲು ಮತ್ತು ಮುಖ್ಯ ಗುರಿಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು: ಶ್ರದ್ಧೆಯಿಂದ ಉಳಿತಾಯ ಮಾಡಿದರೆ ಮನೆ ಅಥವಾ ಕಾರನ್ನು ಖರೀದಿಸುವಂತಹ ಪ್ರಮುಖ ಖರೀದಿಗಳು ಮತ್ತು ಗುರಿಗಳ ಕಡೆಗೆ ಪಾವತಿ ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗಿಸುತ್ತದೆ.
- ನಿವೃತ್ತಿ: ಕೆಲಸದಿಂದ ನಿಮಗೆ ಆದಾಯ ಪಡೆಯುವುದು ನಿಂತಾಗ ವರ್ಷಗಳಲ್ಲಿ ನೀವು ಉಳಿಸಿದ ಹಣವು ನಿಮ್ಮ ನಿಮ್ಮನ್ನು ಆರಾಮದಾಯಕವಾಗಿರಿಸುತ್ತದೆ.

## ತಿಳಿಸಿ



- ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಗಳ ಪ್ರಕಾರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ.

## ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಅವರಿಗೆ ಹೇಳಿ - ಭಾರತದಲ್ಲಿ, ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ನಾಲ್ಕು ಮುಖ್ಯ ರೀತಿಯ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತವೆ. ಅವುಗಳೆಂದರೆ:

- ಚಾಲ್ತಿ ಖಾತೆಗಳು
- ಉಳಿತಾಯ ಖಾತೆಗಳು
- ಮರುಕಳಿಸುವ ಠೇವಣಿ ಖಾತೆಗಳು
- ಸ್ಥಿರ ಠೇವಣಿ ಖಾತೆಗಳು

## ತಿಳಿಸಿ



- ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಗಳನ್ನು ತೆರೆಯುವ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ.

## ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಅವರಿಗೆ ಹೇಳಿ - ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆ ತೆರೆಯುವುದು ತುಂಬಾ ಸರಳವಾದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ. ನಿಮ್ಮ ಸ್ವಂತ ಖಾತೆಯನ್ನು ತೆರೆಯಲು ಹಂತಗಳನ್ನು ನೋಡೋಣ:

## ಹಂತ 1: ಖಾತೆ ತೆರೆಯುವ ಫಾರ್ಮ್ ತುಂಬಿ

ಈ ಫಾರಂಗೆ ನೀವು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿದೆ:

- ವೈಯಕ್ತಿಕ ವಿವರಗಳು (ಹೆಸರು, ವಿಳಾಸ, ಫೋನ್ ಸಂಖ್ಯೆ, ಜನ್ಮ ದಿನಾಂಕ, ಲಿಂಗ, ಉದ್ಯೋಗ, ವಿಳಾಸ)
- ನಿಮ್ಮ ಖಾತೆ ವಿವರವನ್ನು ಪಡೆಯುವ ವಿಧಾನ (ಹಾರ್ಡ್ ಕಾಪಿ/ಇಮೇಲ್)
- ನಿಮ್ಮ ಆರಂಭಿಕ ಠೇವಣಿ ವಿವರಗಳು (ನಗದು/ಚೆಕ್)
- ನಿಮ್ಮ ಖಾತೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ವಿಧಾನ (ಆನ್‌ಲೈನ್/ಮೊಬೈಲ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್/ಚೆಕ್, ಸ್ಲಿಪ್ ಪುಸ್ತಕಗಳ ಮೂಲಕ ಸಾಂಪ್ರದಾಯಿಕ) ಫಾರಂನಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯವಿರುವಲ್ಲಿಲ್ಲಾ ನೀವು ಸಹಿ ಮಾಡುತ್ತಿದ್ದೀರಿ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.

## ಹಂತ 2: ನಿಮ್ಮ ಭಾವಚಿತ್ರವನ್ನು ಅಂಟಿಸಿ

ಫಾರಂನಲ್ಲಿ ನಿಗದಿಪಡಿಸಿದ ಜಾಗದಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮ ಇತ್ತೀಚಿನ ಭಾವಚಿತ್ರ ಅಂಟಿಸಿ.

## ಹಂತ 3: ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಿ (KYC) ವಿವರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಿ

KYC ಎನ್ನುವುದು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳು ತಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರ ಗುರುತು ಮತ್ತು ವಿಳಾಸವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಾಗಿದೆ. ಖಾತೆಯನ್ನು ತೆರೆಯಲು, ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಫೋಟೋ ಗುರುತು (ID) ಮತ್ತು ವಿಳಾಸ ಪುರಾವೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಕೆಲವು ಅನುಮೋದಿತ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ಕೆಲವು ಅಧಿಕೃತವಾಗಿ ಮಾನ್ಯವಾದ ದಾಖಲೆಗಳು (OVDಗಳು):

- ಪಾಸ್‌ಪೋರ್ಟ್
- ಚಾಲನಾ ಪರವಾನಗಿ ಪತ್ರ
- ಮತದಾರರ ಗುರುತಿನ ಚೀಟಿ
- PAN ಕಾರ್ಡ್
- UIDAI (ಆಧಾರ್) ಕಾರ್ಡ್

## ಹಂತ 4: ನಿಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಿ

ಪೂರ್ಣಗೊಂಡ ಖಾತೆ ತೆರೆಯುವ ಫಾರ್ಮ್ ಮತ್ತು ಏಜಿಎ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸಲ್ಲಿಸಿ. ನಂತರ ಫಾರ್ಮ್ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸಿ ನಿಮ್ಮ ಖಾತೆಯನ್ನು ತೆರೆಯುವವರೆಗೆ ಕಾಯಿರಿ!

## ತಿಳಿಸಿ



- ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಸ್ಥಿರ ಮತ್ತು ವೇರಿಯಬಲ್ ವೆಚ್ಚಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಿ.

## ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಅವರಿಗೆ ಹೇಳಿ - ಸ್ಥಿರ ವೆಚ್ಚಗಳು ಮತ್ತು ಬದಲಾಗುವ ವೆಚ್ಚಗಳು ಒಟ್ಟಾಗಿ ಕಂಪನಿಯ ಒಟ್ಟು ವೆಚ್ಚವನ್ನು ಮಾಡುತ್ತವೆ. ಸರಕು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಉತ್ಪಾದಿಸುವಾಗ ಕಂಪನಿಗಳು ಭರಿಸಬೇಕಾದ ಎರಡು ರೀತಿಯ ವೆಚ್ಚಗಳು ಇವು. ಕಂಪನಿಯು ಉತ್ಪಾದಿಸುವ ಸರಕು ಅಥವಾ ಸೇವೆಗಳ ಪ್ರಮಾಣದೊಂದಿಗೆ ಸ್ಥಿರ ವೆಚ್ಚವು ಬದಲಾಗುವುದಿಲ್ಲ. ಅದು ಯಾವಾಗಲೂ ಹಾಗೆಯೇ ಇರುತ್ತದೆ. ವೇರಿಯಬಲ್ ವೆಚ್ಚ, ಮತ್ತೊಂದೆಡೆ, ಉತ್ಪಾದಿಸಿದ ಸರಕು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಪ್ರಮಾಣವನ್ನು ಅವಲಂಬಿಸಿ ಹೆಚ್ಚಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಡಿಮೆಯಾಗುತ್ತದೆ. ಬೇರೆ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಹೇಳುವುದಾದರೆ, ಇದು ಉತ್ಪತ್ತಿಯಾಗುವ ಮೊತ್ತದೊಂದಿಗೆ ಬದಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಸ್ಥಿರ ಮತ್ತು ಬದಲಾಗುವ ವೆಚ್ಚಗಳ ನಡುವಿನ ವ್ಯತ್ಯಾಸಗಳು

ಸ್ಥಿರ ಮತ್ತು ಬದಲಾಗುವ ವೆಚ್ಚಗಳ ನಡುವಿನ ಕೆಲವು ಪ್ರಮುಖ ವ್ಯತ್ಯಾಸಗಳನ್ನು ನೋಡೋಣ:

| ಮಾನದಂಡ      | ಸ್ಥಿರ ವೆಚ್ಚಗಳು                                         | ಬದಲಾಗುವ ವೆಚ್ಚಗಳು                                                      |
|-------------|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| ಅರ್ಥ        | ಉತ್ಪಾದನೆಯಾದ ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ಲೆಕ್ಕಿಸದೆ ಒಂದೇ ಆಗಿರುವ ವೆಚ್ಚ   | ಬದಲಾಗುವ ವೆಚ್ಚ                                                         |
| ಪ್ರಕೃತಿ     | ಸಮಯಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದೆ.                                    | ಮೊತ್ತಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದೆ                                                  |
| ಮಾಡಿದ ವೆಚ್ಚ | ಉತ್ಪಾದಿಸುವ ಘಟಕಗಳನ್ನು ಲೆಕ್ಕಿಸದೆ ವೆಚ್ಚವಾಗುತ್ತದೆ.         | ಘಟಕಗಳನ್ನು ಉತ್ಪಾದಿಸಿದಾಗ ಮಾತ್ರ ಉಂಟಾಗುತ್ತದೆ.                             |
| ಘಟಕ ವೆಚ್ಚ   | ಉತ್ಪತ್ತಿಯಾಗುವ ಘಟಕಗಳ ಸಂಖ್ಯೆಗೆ ವಿಲೋಮ ಅನುಪಾತದಲ್ಲಿರುತ್ತದೆ. | ಪ್ರತಿ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಒಂದೇ ಆಗಿರುತ್ತದೆ.                                        |
| ಉದಾಹರಣೆಗಳು  | ಸವಕಳಿ, ಬಾಡಿಗೆ, ಸಂಬಳ, ವಿಮೆ, ತೆರಿಗೆ ಇತ್ಯಾದಿ              | ಸೇವಿಸಿದ ವಸ್ತು, ವೇತನ, ಮಾರಾಟದ ಮೇಲಿನ ಕಮಿಷನ್, ಪ್ಯಾಕಿಂಗ್ ವೆಚ್ಚಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ. |

## ತಿಳಿಸಿ



- ಹೂಡಿಕೆ, ವಿಮೆ ಮತ್ತು ತೆರಿಗೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ.

## ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಅವರಿಗೆ ಹೇಳಿ - ಹೂಡಿಕೆ ಎಂದರೆ ಭವಿಷ್ಯದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಹಣಕಾಸಿನ ಲಾಭವನ್ನು ಪಡೆಯುವ ಉದ್ದೇಶದಿಂದ ಹಣವನ್ನು ಇಂದು ಖರ್ಚು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ. ಹೂಡಿಕೆಯ ಮುಖ್ಯ ವಿಧಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನಂತಿವೆ:

- ಬಾಂಡ್‌ಗಳು
- ಸ್ಟಾಕ್‌ಗಳು
- ಸಣ್ಣ ಉಳಿತಾಯ ಯೋಜನೆಗಳು
- ಮ್ಯೂಚುವಲ್ ಫಂಡ್‌ಗಳು
- ಫಿಕ್ಸೆಡ್ ಡೆಪಾಸಿಟ್‌ಗಳು
- ರಿಯಲ್ ಎಸ್ಟೇಟ್
- ಹೆಡ್ಜ್ ಫಂಡ್‌ಗಳು
- ಖಾಸಗಿ ಇಕ್ವಿಟಿ
- ವೆಂಚರ್ ಕ್ಯಾಪಿಟಲ್

ವಿಮೆ

ಎರಡು ವಿಧದ ವಿಮೆಗಳಿವೆ:

1. ಜೀವ ವಿಮೆ
2. ಜೀವೇತರ ಅಥವಾ ಸಾಮಾನ್ಯ ವಿಮೆ.

ತಿಳಿಸಿ



- ಆನ್‌ಲೈನ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್, NEFT, RTGS ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ.

ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಅವರಿಗೆ ಹೇಳಿ - ಖಾತೆದಾರರು ತಮ್ಮ ಖಾತೆಯನ್ನು ಲ್ಯಾಪ್‌ಟಾಪ್‌ನಿಂದ ಯಾವುದೇ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಪ್ರವೇಶಿಸಲು ಅನುಮತಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ರೀತಿಯಾಗಿ, ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ನೀಡಬಹುದು. ಖಾತೆಯನ್ನು ಪ್ರವೇಶಿಸಲು, ಖಾತೆದಾರರು ತಮ್ಮ ಅನನ್ಯ ಗ್ರಾಹಕ ಖಾತೆ ಸಂಖ್ಯೆ ಮತ್ತು ಪಾಸ್‌ವರ್ಡ್ ಅನ್ನು ಬಳಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್ ಅನ್ನು ಇದಕ್ಕಾಗಿ ಬಳಸಬಹುದು:

- ಖಾತೆಯಲ್ಲಿರುವ ಬಾಕಿ ಕಂಡುಹಿಡಿಯಲು
- ಒಂದು ಖಾತೆಯಿಂದ ಇನ್ನೊಂದು ಖಾತೆಗೆ ಮೊತ್ತವನ್ನು ವರ್ಗಾಯಿಸಲು
- ಚೆಕ್‌ಗಳ ವಿತರಣೆಗೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮಾಡಲು
- ಪಾವತಿಗಳನ್ನು ಮಾಡುವಂತೆ ಸೂಚನೆ ನೀಡಲು
- ಚೆಕ್ ಪುಸ್ತಕಕ್ಕಾಗಿ ವಿನಂತಿಸಲು
- ಖಾತೆಗಳ ಹೇಳಿಕೆಗಾಗಿ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಮಾಡಲು
- ಸ್ಥಿರ ಠೇವಣಿಗಾಗಿ

ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



- ಘಟಕದ ಮುಖ್ಯ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಸಾರಾಂಶಗೊಳಿಸಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಸಂದೇಹಗಳಿದ್ದರೆ ಕೇಳಿ. ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಲು ಅವರನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ.
- ಅವರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿ ಉತ್ತರಿಸಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ.
- ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.

## ಘಟಕ 6.4: ಉದ್ಯೋಗ ಮತ್ತು ಸ್ವಯಂ ಉದ್ಯೋಗಕ್ಕಾಗಿ ತಯಾರಿ

### ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳು ಇದನ್ನು ಮಾಡಬಲ್ಲರು:

1. ಸಂದರ್ಶನಕ್ಕೆ ತಯಾರಿ ಮಾಡುವ ಹಂತಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
2. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸ್ವಪರಿಚಯವನ್ನು ರಚಿಸಲು ಹಂತಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
3. ಆಗಾಗ ಕೇಳಲಾಗುವ ಸಂದರ್ಶನದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
4. ಆಗಾಗ ಕೇಳಲಾಗುವ ಸಂದರ್ಶನದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಹೇಗೆ ಉತ್ತರಿಸಬೇಕೆಂಬುದನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
5. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದ ಪ್ರಾಥಮಿಕ ಪರಿಭಾಷೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು

### ಬಳಸಬೇಕಾದ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು

- ಕಪ್ಪು ಅಥವಾ ಬಿಳಿ ಬೋರ್ಡ್, ಚಾಕ್ ಪೀಸ್ ಅಥವಾ ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್ ಮಾರ್ಕರ್ ಪೆನ್ನುಗಳು, ಡಸ್ಟರ್ ಮುಂತಾದ ಲಭ್ಯವಿರುವ ವಸ್ತುಗಳು.
- LCD ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್ ಅಥವಾ ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಪಿಸಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ.
- ಕರಪತ್ರಗಳು.

### ಮಾಡಿ

- ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಮುಂದಿನ ಅಧಿವೇಶನಕ್ಕೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಸ್ವಾಗತಿಸಿ.
- ಅಧಿವೇಶನವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ಅವರಿಗೆ ಹಿಂದಿನ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ಅನುಮಾನಗಳಿವೆಯೇ ಎಂದು ಕೇಳಿ.
- ಅವರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸಿ ಮತ್ತು ಅವರ ಅನುಮಾನಗಳನ್ನು ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ ನಿವಾರಿಸಿ.
- ಅವರು ಉದ್ಯೋಗ ಮತ್ತು ಸ್ವಯಂ ಉದ್ಯೋಗದ ಬಗ್ಗೆ ಕಲಿಯುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಹೇಳಿ.

### ತಿಳಿಸಿ

- ಸಂದರ್ಶನದ ತಯಾರಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ. ನೀವು ಬಯಸಿದ ಕೆಲಸ ಪಡೆಯುವಲ್ಲಿ ಯಶಸ್ಸಾಗಲು, ನಿಮ್ಮ ಸಂದರ್ಶನ ಎಷ್ಟು ಚೆನ್ನಾಗಿ ಆಯಿತು ಎಂಬುದರ ಮೇಲೆ ಅವಲಂಬಿಸಿದೆ. ಆದ್ದರಿಂದ, ಸಂದರ್ಶನಕ್ಕೆ ಹೋಗುವ ಮೊದಲು, ನೀವು ಅದಕ್ಕೆ ತಕ್ಕಮಟ್ಟಿಗೆ ಸಂಶೋಧನೆ ಮತ್ತು ಯೋಜನೆಯೊಂದಿಗೆ ತಯಾರಿ ನಡೆಸುವುದು ಮುಖ್ಯ.

## ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಅವರಿಗೆ ಹೇಳಿ - ಸಂದರ್ಶನಕ್ಕೆ ಚೆನ್ನಾಗಿ ಸಿದ್ಧರಾಗಲು ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಹಂತಗಳನ್ನು ನೋಡೋಣ:

- ನಿಮಗೆ ಸಂದರ್ಶನ ಇರುವ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಕುರಿತಂತೆ ಸಂಶೋಧಿಸಿ.
- ನಿಮ್ಮ ಕೌಶಲ ಮತ್ತು ಅರ್ಹತೆಗಳು ಕೆಲಸದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳಿಗೆ ಹೊಂದಿಕೆಯಾಗುವುದೇ ಎಂದು ಯೋಚಿಸಿ.
- ಕೇಳಲಾದ ಅತ್ಯಂತ ವಿಶಿಷ್ಟವಾದ ಸಂದರ್ಶನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ನೋಡಿ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಿ.
- ಸಂದರ್ಶನಕ್ಕಾಗಿ ನಿಮ್ಮ ಉಡುಪನ್ನು ಯೋಜಿಸಿ.
- ಸಂದರ್ಶನದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನಿಮಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲವನ್ನೂ ನೀವು ತೆಗೆದುಕೊಂಡಿದ್ದೀರಿ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
- ಮಾತಿಲ್ಲದ ಸಂವಹನದ ಮಹತ್ವವನ್ನು ನೆನಪಿಡಿ.
- ಸಂದರ್ಶನವನ್ನು ಕೊನೆಗೊಳಿಸಲು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.

## ತಿಳಿಸಿ



- ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸ್ವಪರಿಚಯವನ್ನು ಹೇಗೆ ತಯಾರಿಸಬೇಕೆಂದು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ. ಸ್ವಪರಿಚಯವು ಅಭ್ಯರ್ಥಿಯ ಕೆಲಸದ ಅನುಭವ, ಶಿಕ್ಷಣ ಮತ್ತು ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡುವ ದಾಖಲೆಯಾಗಿದೆ. ಉತ್ತಮ ಸ್ವಪರಿಚಯವು ಸಂಭಾವ್ಯ ಉದ್ಯೋಗದಾತರಿಗೆ ಅರ್ಜಿದಾರರನ್ನು ಸಂದರ್ಶಿಸಲು ಯೋಗ್ಯವಾಗಿದೆ ಎಂದು ನಂಬಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.

## ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಅವರಿಗೆ ಹೇಳಿ - ಅದಕ್ಕಾಗಿಯೇ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾದ ಸ್ವಪರಿಚಯವನ್ನು ರಚಿಸುವುದು ಬಹಳ ಮುಖ್ಯ. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸ್ವಪರಿಚಯವನ್ನು ರಚಿಸಲು ಹಂತಗಳನ್ನು ನೋಡೋಣ:

- ಹಂತ 1: ವಿಳಾಸ ವಿಭಾಗವನ್ನು ಬರೆಯಿರಿ
- ಹಂತ 2: ಪರಿಚಯ ಸಾರಾಂಶ ವಿಭಾಗವನ್ನು ಸೇರಿಸಿ
- ಹಂತ 3: ನಿಮ್ಮ ಶೈಕ್ಷಣಿಕ ಅರ್ಹತೆಗಳನ್ನು ಸೇರಿಸಿ
- ಹಂತ 4: ನಿಮ್ಮ ತಾಂತ್ರಿಕ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ
- ಹಂತ 5: ನಿಮ್ಮ ಶೈಕ್ಷಣಿಕ ಪ್ರಾಜೆಕ್ಟ್ ಅನುಭವವನ್ನು ಸೇರಿಸಿ
- ಹಂತ 6: ನಿಮ್ಮ ಸಾಮರ್ಥ್ಯಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ
- ಹಂತ 7: ನಿಮ್ಮ ಪಠ್ಯೇತರ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ
- ಹಂತ 8: ನಿಮ್ಮ ವೈಯಕ್ತಿಕ ವಿವರಗಳನ್ನು ಬರೆಯಿರಿ

## ತಿಳಿಸಿ



- ಆಗಾಗ ಕೇಳಲಾಗುವ ಸಂದರ್ಶನದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ

## ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಅವರಿಗೆ ಹೇಳಿ - ಪದೇ ಪದೇ ಕೇಳಲಾಗುವ ಕೆಲವು ಸಂದರ್ಶನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಅವುಗಳಿಗೆ ಹೇಗೆ ಉತ್ತರಿಸುವುದು ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಕೆಲವು ಉಪಯುಕ್ತ ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ನೋಡೋಣ.

ನಿಮ್ಮ ಬಗ್ಗೆ ಸ್ವಲ್ಪ ಹೇಳಬಲ್ಲೀರಾ?

ಉತ್ತರಿಸಲು ಸಲಹೆಗಳು:

- ನಿಮ್ಮ ಪೂರ್ಣ ಉದ್ಯೋಗ ಅಥವಾ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಇತಿಹಾಸವನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಡಿ.
- ನೀವು ಹೆಚ್ಚು ಮೌಲ್ಯಯುತ ಮತ್ತು ಪ್ರಸ್ತುತವೆಂದು ಭಾವಿಸುವ 2-3 ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಅನುಭವ ಹೇಳಿ.
- ಆ ಅನುಭವಗಳು ನಿಮ್ಮನ್ನು ಈ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಪಾತ್ರಕ್ಕೆ ಹೇಗೆ ಪರಿಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಿವೆ ಎನ್ನುವುದರೊಂದಿಗೆ ಮುಗಿಸಿ.

ಸ್ಥಾನದ ಬಗ್ಗೆ ನೀವು ಹೇಗೆ ಕೇಳಿದ್ದೀರಿ?

ಉತ್ತರಿಸಲು ಸಲಹೆಗಳು:

- ಕೆಲಸದ ಬಗ್ಗೆ ನೀವು ಹೇಗೆ ಕೇಳಿದ್ದೀರಿ ಎಂದು ಸಂದರ್ಶಕರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ - ಅದು ಸ್ನೇಹಿತರ ಮೂಲಕ (ಸ್ನೇಹಿತರನ್ನು ಹೆಸರಿಸಿ), ಈವೆಂಟ್ ಅಥವಾ ಲೇಖನ (ಅವರನ್ನು ಹೆಸರಿಸಿ) ಅಥವಾ ಉದ್ಯೋಗ ಪೋರ್ಟಲ್ (ಯಾವುದನ್ನು ಹೇಳಿ).
- ಸ್ಥಾನದ ಬಗ್ಗೆ ನಿಮ್ಮನ್ನು ಪ್ರಚೋದಿಸುವ ಮತ್ತು ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಈ ಪಾತ್ರದ ಬಗ್ಗೆ ನಿಮ್ಮ ಗಮನವನ್ನು ಸೆಳೆದದ್ದನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.

ಕಂಪನಿಯ ಬಗ್ಗೆ ನಿಮಗೆ ಏನು ಗೊತ್ತು?

ಉತ್ತರಿಸಲು ಸಲಹೆಗಳು:

- ಕಂಪನಿಯ 'ನಮ್ಮ ಬಗ್ಗೆ' ಪುಟದಲ್ಲಿರುವುದನ್ನು ಹೇಳಬೇಡಿ.
- ಕಂಪನಿಯ ಗುರಿಗಳನ್ನು ನೀವು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಂಡಿದ್ದೀರಿ ಮತ್ತು ಕಾಳಜಿ ವಹಿಸುತ್ತೀರಿ ಎಂದು ತೋರಿಸಿ.
- ಕಂಪನಿಯ ಮಿಷನ್ ಮತ್ತು ಮೌಲ್ಯಗಳಲ್ಲಿ ನೀವು ಏಕೆ ನಂಬುತ್ತೀರಿ ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.

## ತಿಳಿಸಿ



- ಕೆಲಸದ ಸಿದ್ಧತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ.

## ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಅವರಿಗೆ ಹೇಳಿ - ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಉದ್ಯೋಗಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ನಿಯಮಗಳನ್ನು ಚೆನ್ನಾಗಿ ತಿಳಿದಿರಬೇಕು:

- ವಾರ್ಷಿಕ ರಜೆ: ಉದ್ಯೋಗದಾತರು ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ನೀಡುವ ಪಾವತಿಸಿದ ಬಿಡುವಿನ ರಜೆ.
- ಹಿನ್ನೆಲೆ ಪರಿಶೀಲನೆ: ಸಂಭಾವ್ಯ ಅಭ್ಯರ್ಥಿಗಳು ಒದಗಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯ ನಿಖರತೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಉದ್ಯೋಗದಾತರು ಬಳಸುವ ವಿಧಾನ.
- ಪ್ರಯೋಜನಗಳು: ಉದ್ಯೋಗಿಯ ಪರಿಹಾರ ಪ್ಯಾಕೇಜ್‌ನ ಒಂದು ಭಾಗ.
- ವಿರಾಮಗಳು: ಕೆಲಸದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನೌಕರರು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಅಲ್ಪಾವಧಿಯ ವಿಶ್ರಾಂತಿ.
- ಪರಿಹಾರ ಪ್ಯಾಕೇಜ್: ಉದ್ಯೋಗದಾತನು ತನ್ನ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ಒದಗಿಸುವ ಸಂಬಳ ಮತ್ತು ಪ್ರಯೋಜನಗಳ ಸಂಯೋಜನೆ.

ಕಾಂಪೆನೈಟರಿ ಟೈಮ್ (ಸರಿದೂಗಿಸುವ ಸಮಯ): ವೇತನಕ್ಕೆ ಬದಲಾಗಿ ಸಮಯ ರಜೆ.

- ಗುತ್ತಿಗೆ ಉದ್ಯೋಗಿ: ಒಂದು ಸಂಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವ ಉದ್ಯೋಗಿ, ಅವರು ಹೇಳಲಾದ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಮತ್ತೊಂದು ಕಂಪನಿಗೆ, ಯೋಜನೆ ಅಥವಾ ಸಮಯದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮಾರಾಟ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ.

## ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



- ಘಟಕದ ಮುಖ್ಯ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಸಾರಾಂಶಗೊಳಿಸಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಸಂದೇಹಗಳಿದ್ದರೆ ಕೇಳಿ. ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಲು ಅವರನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ.
- ಅವರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿ ಉತ್ತರಿಸಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ.
- ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.

## ಘಟಕ 6.5: ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು

### ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳು ಇದನ್ನು ಮಾಡಬಲ್ಲರು:

1. ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯ ಪರಿಕಲ್ಪನೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
2. ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯ ಮಹತ್ವವನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
3. ಉದ್ಯಮಿಗಳ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಲು
4. ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ಉದ್ಯಮಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಲು
5. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ನಾಯಕನ ಗುಣಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಲು
6. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ನಾಯಕತ್ವದ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
7. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ತಂಡದ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಲು
8. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಆಲಿಸುವ ಮಹತ್ವವನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
9. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಆಲಿಸುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
10. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಮಾತನಾಡುವ ಮಹತ್ವವನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
11. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಮಾತನಾಡುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂದು ಚರ್ಚಿಸಲು
12. ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಪರಿಹರಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
13. ಪ್ರಮುಖ ಸಮಸ್ಯೆ ಪರಿಹರಿಸುವ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಲು
14. ಸಮಸ್ಯೆ ಪರಿಹರಿಸುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ಣಯಿಸುವ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
15. ಸಮಾಲೋಚನೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
16. ಹೇಗೆ ಮಾತುಕತೆ ನಡೆಸಬೇಕೆಂದು ಚರ್ಚಿಸಲು
17. ಹೊಸ ವ್ಯಾಪಾರ ಅವಕಾಶಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂದು ಚರ್ಚಿಸಲು
18. ನಿಮ್ಮ ವ್ಯಾಪಾರದಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಪಾರ ಅವಕಾಶಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂದು ಚರ್ಚಿಸಲು
19. ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿಯ ಅರ್ಥವನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು
20. ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ಉದ್ಯಮಿಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಲು
21. ಉದ್ಯಮಿಗಳ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಲು
22. ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿ ಯಶಸ್ಸಿನ ಕಥೆಗಳನ್ನು ನೆನಪಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು
23. ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
24. ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯ ಪರಿಸರವನ್ನು ವಿವರಿಸಲು
25. ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮ ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಸರ್ಕಾರದ ಪಾತ್ರವನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ
26. ಭಾರತದಲ್ಲಿ ಪ್ರಸ್ತುತ ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯ ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ
27. ಮೇಕ್ ಇನ್ ಇಂಡಿಯಾ ಅಭಿಯಾನದ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು
28. ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಅಪೇಕ್ಷೆ ನಡುವಿನ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
29. ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆ ಮತ್ತು ಸ್ಥಿತಿಸ್ಥಾಪಕತ್ವದ ನಡುವಿನ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
30. ಚೇತರಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಉದ್ಯಮಿಗಳ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಲು
31. ವೈಫಲ್ಯವನ್ನು ಹೇಗೆ ಎದುರಿಸಬೇಕೆಂದು ಚರ್ಚಿಸಲು

## ಬಳಸಬೇಕಾದ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು



- ಕಪ್ಪು ಅಥವಾ ಬಿಳಿ ಬೋರ್ಡ್, ಚಾಕ್ ಪೀಸ್ ಅಥವಾ ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್ ಮಾರ್ಕರ್ ಪೆನ್ನುಗಳು, ಡಸ್ಟರ್ ಮುಂತಾದ ಲಭ್ಯವಿರುವ ವಸ್ತುಗಳು.
- LCD ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್ ಅಥವಾ ಫ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಪಿಸಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ.
- ಕರಪತ್ರಗಳು.

## ಮಾಡಿ



- ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಮುಂದಿನ ಅಧಿವೇಶನಕ್ಕೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಸ್ವಾಗತಿಸಿ.
- ಅಧಿವೇಶನವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ಅವರಿಗೆ ಹಿಂದಿನ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ಅನುಮಾನಗಳಿವೆಯೇ ಎಂದು ಕೇಳಿ.
- ಅವರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸಿ ಮತ್ತು ಅವರ ಅನುಮಾನಗಳನ್ನು ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ ನಿವಾರಿಸಿ.
- ಅವರು ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಕಲಿಯುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಹೇಳಿ.

## ತಿಳಿಸಿ



- ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಿ. ಎಷ್ಟೇ ಅಪಾಯವಿದ್ದರೂ ಉದ್ಯಮವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲು ನಿರ್ಧರಿಸುವ ಯಾರಾದರೂ ಉದ್ಯಮಿ. ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿಗಳು ತಮ್ಮದೇ ಆದ ಪ್ರಾರಂಭವನ್ನು ನಡೆಸುತ್ತಾರೆ. ಹಣಕಾಸಿನ ಅಪಾಯಗಳ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಯಶಸ್ಸನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಸೃಜನಶೀಲತೆ, ನಾವೀನ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಸ್ವಯಂ ಪ್ರೇರಣೆಯ ವ್ಯಾಪಕ ಮೀಸಲುಗಳನ್ನು ಬಳಸುತ್ತಾರೆ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ ಮತ್ತು ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಿ.

## ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಅವರಿಗೆ ಹೇಳಿ - ಈ ಕೆಳಗಿನ ಕಾರಣಗಳಿಗಾಗಿ ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆ ಬಹಳ ಮುಖ್ಯವಾಗಿದೆ:

- ಇದು ಹೊಸ ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ಸೃಷ್ಟಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗುತ್ತದೆ
- ಇದು ಮಾರುಕಟ್ಟೆಗೆ ಸೃಜನಶೀಲತೆಯನ್ನು ತರುತ್ತದೆ
- ಇದು ಸುಧಾರಿತ ಜೀವನಮಟ್ಟಕ್ಕೆ ಕಾರಣವಾಗುತ್ತದೆ
- ಇದು ಒಂದು ದೇಶದ ಆರ್ಥಿಕತೆಯನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ

ಉದ್ಯಮಿಗಳ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳು

ಎಲ್ಲಾ ಯಶಸ್ವಿ ಉದ್ಯಮಿಗಳು ಸಾಮಾನ್ಯವಾದ ಕೆಲವು ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ.

ಅವರೆಲ್ಲರೂ:

- ತಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಬಗ್ಗೆ ಅತ್ಯಂತ ಉತ್ಸಾಹವುಳ್ಳವರು
- ತಮ್ಮಲ್ಲಿ ಆತ್ಮವಿಶ್ವಾಸವುಳ್ಳವರು
- ಶಿಸ್ತು ಮತ್ತು ಮುಡಿಪಾಗಿರುವವರು

- ಪ್ರೇರಿತ ಮತ್ತು ಸ್ವಯಂಚಾಲಿತರು
- ಹೆಚ್ಚು ಸೃಜನಶೀಲರು
- ದಾರ್ಶನಿಕರು
- ಮುಕ್ತ ಮನಸ್ಸಿನವರು
- ನಿರ್ಣಾಯಕರು

ಉದ್ಯಮಿಗಳು ಈ ಪ್ರವೃತ್ತಿಯನ್ನು ಸಹ ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ:

- ಹೆಚ್ಚಿನ ಅಪಾಯ ಸಹಿಷ್ಣುತೆ
- ಎಲ್ಲವನ್ನೂ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಯೋಚಿಸುವುದು
- ತಮ್ಮ ಹಣವನ್ನು ಬುದ್ಧಿವಂತಿಕೆಯಿಂದ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು
- ತಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಆದ್ಯತೆಯನ್ನಾಗಿ ಮಾಡುವುದು
- ತಮ್ಮ ಕೊಡುಗೆ ಮತ್ತು ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯನ್ನು ವಿವರವಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು
- ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗ ತಜ್ಞರಿಂದ ಸಲಹೆಯನ್ನು ಕೇಳುವುದು
- ತಮ್ಮ ನಷ್ಟವನ್ನು ಯಾವಾಗ ಕಡಿತಗೊಳಿಸಬೇಕೆಂದು ತಿಳಿಯುವುದು

## ತಿಳಿಸಿ



- ಉದ್ಯಮಗಳ ಪ್ರಕಾರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ.

## ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಅವರಿಗೆ ಹೇಳಿ - ಭಾರತದಲ್ಲಿ ಉದ್ಯಮಿಯಾಗಿ, ನೀವು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯ ಉದ್ಯಮಗಳನ್ನು ಹೊಂದಬಹುದು ಮತ್ತು ನಡೆಸಬಹುದು:

### ಏಕ ಮಾಲೀಕತ್ವ

ಏಕಮಾತ್ರ ಮಾಲೀಕತ್ವದಲ್ಲಿ, ಒಬ್ಬನೇ ವ್ಯಕ್ತಿ ಉದ್ಯಮವನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದಾನೆ, ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಾನೆ ಮತ್ತು ನಿಯಂತ್ರಿಸುತ್ತಾನೆ. ಈ ರೀತಿಯ ವ್ಯವಹಾರವು ಕಾನೂನು ಔಪಚಾರಿಕತೆಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ರೂಪಿಸಲು ಸುಲಭವಾಗಿದೆ. ವ್ಯಾಪಾರ ಮತ್ತು ಮಾಲೀಕರಿಗೆ ಪ್ರತ್ಯೇಕ ಕಾನೂನು ಅಸ್ತಿತ್ವವಿಲ್ಲ. ಎಲ್ಲಾ ಲಾಭ, ನಷ್ಟಗಳು ಮಾಲೀಕರಿಗೆ ಸೇರಿದೆ, ಉದ್ಯಮಿಗಳ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯು ಅಪರಿಮಿತವಾಗಿದೆ.

### ಪಾಲುದಾರಿಕೆ

ಪಾಲುದಾರಿಕೆ ಸಂಸ್ಥೆಯನ್ನು ಎರಡು ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಜನರು ನಡೆಸುತ್ತಾರೆ. ಉದ್ಯಮದ ಮಾಲೀಕರನ್ನು ಪಾಲುದಾರರು ಎಂದು ಕರೆಯಲಾಗುತ್ತದೆ. ಪಾಲುದಾರಿಕೆ ಪತ್ರಕ್ಕೆ ಎಲ್ಲಾ ಪಾಲುದಾರರು ಸಹಿ ಮಾಡಬೇಕು. ಸಂಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಪಾಲುದಾರರು ಪ್ರತ್ಯೇಕ ಕಾನೂನು ಅಸ್ತಿತ್ವವನ್ನು ಹೊಂದಿಲ್ಲ. ಲಾಭವನ್ನು ಪಾಲುದಾರರು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ. ನಷ್ಟಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ, ಪಾಲುದಾರರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯು ಅಪರಿಮಿತವಾಗಿದೆ. ಸಂಸ್ಥೆಯು ಸೀಮಿತ ಜೀವಿತಾವಧಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ ಮತ್ತು ಯಾವುದೇ ಪಾಲುದಾರರು ಮರಣಹೊಂದಿದಾಗ, ನಿವೃತ್ತರಾದಾಗ, ದಿವಾಳಿತನದ ಹಕ್ಕು ಅಥವಾ ಮಾನಸಿಕ ಅಸ್ವಸ್ಥರಾದಾಗ ಹೋದಾಗ ಅದನ್ನು ರದ್ದುಮಾಡಬೇಕು.

### ಸೀಮಿತ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ ಪಾಲುದಾರಿಕೆ (LLP)

ಸೀಮಿತ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆ ಪಾಲುದಾರಿಕೆ ಅಥವಾ LLPಯಲ್ಲಿ, ಸಂಸ್ಥೆಯ ಪಾಲುದಾರರು ಶಾಶ್ವತ ಅಸ್ತಿತ್ವವನ್ನು ಮತ್ತು ಸೀಮಿತ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯ ಪ್ರಯೋಜನವನ್ನು ಆನಂದಿಸುತ್ತಾರೆ. ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಪಾಲುದಾರರ ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯು LLPಗೆ ಅವರು ಒಪ್ಪಿದ ಕೊಡುಗೆಗೆ ಸೀಮಿತವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಪಾಲುದಾರಿಕೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಪಾಲುದಾರರು ಪ್ರತ್ಯೇಕ ಕಾನೂನು ಅಸ್ತಿತ್ವವನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ.

## ತಿಳಿಸಿ



- ನಾಯಕತ್ವ ಮತ್ತು ತಂಡದ ಕೆಲಸದ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ. ನಾಯಕತ್ವ ಎಂದರೆ ಇತರರು ಅನುಸರಿಸಲು ಮಾದರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವುದು. ಉತ್ತಮ ಉದಾಹರಣೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವುದು ಎಂದರೆ ನೀವು ಮಾಡಲು ಬಯಸದ ಕೆಲಸವನ್ನು ಮಾಡಲು ಯಾರನ್ನಾದರೂ ಕೇಳಿಕೊಳ್ಳುವುದು. ನಾಯಕತ್ವವು ತಂಡವಾಗಿ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯಾಗಿ ಗೆಲ್ಲಲು ಏನು ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ಲೆಕ್ಕಾಚಾರ ಮಾಡುವುದು. ನಾಯಕರು ತಾವು ಸರಿಯಾದ ಕೆಲಸಗಳನ್ನು ಮಾಡುತ್ತೇವೆ ಎಂದು ನಂಬುತ್ತಾರೆ.
- ಎಲ್ಲಾ ಉದ್ಯಮಿಗಳಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ನಾಯಕತ್ವದ ಗುಣಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ.

## ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಅವರಿಗೆ ಹೇಳಿ - ಉಸ್ತುವಾರಿ ಉದ್ಯಮಿ ಅತ್ಯುತ್ತಮ ನಾಯಕತ್ವ ಗುಣಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ ಮಾತ್ರ ಯಶಸ್ವಿ ಉದ್ಯಮವನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸುವುದು ಸಾಧ್ಯ. ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿ ಹೊಂದಿರಬೇಕಾದ ಕೆಲವು ನಿರ್ಣಾಯಕ ನಾಯಕತ್ವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು:

- ವ್ಯಾವಹಾರಿಕತೆ:** ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಮತ್ತು ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಲು ಎಲ್ಲಾ ಅಡೆತಡೆಗಳು ಮತ್ತು ಸವಾಲುಗಳನ್ನು ಹೈಲೈಟ್ ಮಾಡುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಹೊಂದಿರುವುದು ಎಂದರ್ಥ.
- ವಿನಯ:** ಇದರರ್ಥ ಆಗಾಗ್ಗೆ ಮತ್ತು ಮುಂಚೆಯೇ ತಪ್ಪುಗಳನ್ನು ಒಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಕ್ರಿಯೆಗಳಿಗೆ ಜವಾಬ್ದಾರಿಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ತ್ವರಿತವಾಗಿರುವುದು. ತಪ್ಪುಗಳನ್ನು ಜಯಿಸಲು ಸವಾಲುಗಳಾಗಿ ನೋಡಬೇಕು, ದೂಷಿಸುವ ಅವಕಾಶಗಳಿಲ್ಲ.
- ಹೊಂದಿಕೊಳ್ಳುವಿಕೆ:** ಒಬ್ಬ ಉತ್ತಮ ನಾಯಕ ಸುಲಭವಾಗಿ ಹೊಂದಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಮತ್ತು ಬದಲಾವಣೆಗೆ ತ್ವರಿತವಾಗಿ ಹೊಂದಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಬಹಳ ಮುಖ್ಯ. ಯಾವಾಗ ಹೊಂದಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಯಾವಾಗ ಮಾಡಬಾರದು ಎಂದು ತಿಳಿಯುವುದು ಅಷ್ಟೇ ನಿರ್ಣಾಯಕ.
- ಅಧಿಕೃತತೆ:** ಇದರರ್ಥ ನಿಮ್ಮ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ದೌರ್ಬಲ್ಯ ಎರಡನ್ನೂ ತೋರಿಸುವುದು. ಇದರರ್ಥ ನೀವು ಮಾನವೀಯತೆ ತೋರಿಸುವುದು ಮತ್ತು ನೀವು ಮನುಷ್ಯರು ಎಂದು ಇತರರಿಗೆ ತೋರಿಸುವುದು.
- ಮರುಶೋಧನೆ:** ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗ ನಿಮ್ಮ ನಾಯಕತ್ವ ಶೈಲಿಯನ್ನು ರಿಫೈನ್ ಮಾಡುವುದು ಅಥವಾ ಬದಲಾಯಿಸುವುದು ಎಂದರ್ಥ. ಇದನ್ನು ಮಾಡಲು, ನಿಮ್ಮ ನಾಯಕತ್ವದ ಅಂತರವು ಎಲ್ಲಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳುವುದು ಮುಖ್ಯವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಮುಚ್ಚಲು ಯಾವ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು ಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಕಂಡುಹಿಡಿಯುವುದು.
- ಜಾಗೃತಿ:** ಇದರರ್ಥ ಇತರರು ನಿಮ್ಮನ್ನು ಹೇಗೆ ವೀಕ್ಷಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಸಮಯವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು. ನಿಮ್ಮ ಉಪಸ್ಥಿತಿಯು ನಿಮ್ಮ ಸುತ್ತಲಿರುವವರ ಮೇಲೆ ಹೇಗೆ ಪರಿಣಾಮ ಬೀರುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಎಂದರ್ಥ.

## ತಿಳಿಸಿ



- ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ನಾಯಕತ್ವದ ಪ್ರಯೋಜನಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ನಾಯಕತ್ವದಿಂದ ಹಲವಾರು ಪ್ರಯೋಜನಗಳಿವೆ. ಉತ್ತಮ ನಾಯಕತ್ವವು ನಾಯಕನನ್ನು ಯಶಸ್ವಿಯಾಗಿ ಮುನ್ನಡೆಸುತ್ತದೆ:
  - » ತಂಡದ ಸದಸ್ಯರ ನಿಷ್ಠೆ ಮತ್ತು ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ಗಳಿಸುವುದು
  - » ಕಂಪನಿಯ ಗುರಿಗಳು ಮತ್ತು ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸುವ ನಿಟ್ಟಿನಲ್ಲಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಲು ತಂಡವನ್ನು ಪ್ರೇರೇಪಿಸುವುದು
  - » ನೈತಿಕತೆಯನ್ನು ಬೆಳೆಸುವುದು ಮತ್ತು ಆತ್ಮವಿಶ್ವಾಸವನ್ನು ತುಂಬುವುದು
  - » ತಂಡದ ಸದಸ್ಯರ ನಡುವೆ ಪರಸ್ಪರ ತಿಳುವಳಿಕೆ ಮತ್ತು ತಂಡದ ಮನೋಭಾವವನ್ನು ಬೆಳೆಸುವುದು
  - » ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗೆ ಹೊಂದಿಕೊಳ್ಳುವ ಅಗತ್ಯವಿರುವಾಗ ಬದಲಾಯಿಸುವ ಅಗತ್ಯದ ಬಗ್ಗೆ ತಂಡದ ಸದಸ್ಯರಿಗೆ ಮನವರಿಕೆ ಮಾಡುವುದು
- ತಂಡದ ಕೆಲಸ ಮತ್ತು ತಂಡಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಚರ್ಚಿಸಿ. ಒಂದು ಸಾಮಾನ್ಯ ಗುರಿಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಲು ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಜನರು ತಮ್ಮ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಸಂಯೋಜಿಸಿದಾಗ ತಂಡದ ಕೆಲಸ ಸಂಭವಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ಸಾಮಾನ್ಯ ಗುರಿಯನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಒಟ್ಟಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳಿಂದ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ತಂಡಗಳನ್ನು ರಚಿಸಲಾಗಿದೆ. ಅಂತಿಮ ಫಲಿತಾಂಶಕ್ಕಾಗಿ ತಮ್ಮನ್ನು ತಾವು ಜವಾಬ್ದಾರಾಗಿರುವ ತಂಡವು ಶ್ರೇಷ್ಠ ತಂಡವಾಗಿದೆ.
- ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯ ಯಶಸ್ಸಿನಲ್ಲಿ ತಂಡದ ಕೆಲಸದ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ.

## ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಅವರಿಗೆ ಹೇಳಿ - ಉದ್ಯಮಶೀಲ ನಾಯಕನಿಗೆ, ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ತಂಡವನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸುವುದು ಸಾಹಸದ ಯಶಸ್ಸಿಗೆ ನಿರ್ಣಾಯಕವಾಗಿದೆ. ಒಬ್ಬ ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿ ತಾನು ನಿರ್ಮಿಸುವ ತಂಡವು ಕೆಲವು ನಿರ್ಣಾಯಕ ಗುಣಗಳು, ಲಕ್ಷಣಗಳು ಮತ್ತು ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ತಂಡವು ಹೊಂದಿರುವುದು:

- **ಉದ್ದೇಶದ ಏಕತೆ:** ತಂಡದ ಎಲ್ಲಾ ಸದಸ್ಯರು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ತಂಡದ ಉದ್ದೇಶ, ದೃಷ್ಟಿ ಮತ್ತು ಗುರಿಗಳಿಗೆ ಸಮಾನವಾಗಿ ಬದ್ಧರಾಗಿರಬೇಕು.
- **ಉತ್ತಮ ಸಂವಹನ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು:** ತಂಡದ ಸದಸ್ಯರು ತಮ್ಮ ಕಾಳಜಿಗಳನ್ನು ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಲು, ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಲು ಮತ್ತು ಸಂಕೀರ್ಣ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ತಿಳಿಸಲು ರೇಖಾಚಿತ್ರಗಳು ಮತ್ತು ಚಾರ್ಟ್‌ಗಳನ್ನು ಬಳಸುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು.
- **ಸಹಯೋಗದ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ:** ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಸದಸ್ಯರು ಹೊಸ ಆಲೋಚನೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ನಿಯಮಿತ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ನೀಡಲು ಅರ್ಹರಾಗಿರಬೇಕು.
- **ಮುಂದಾಳು:** ತಂಡವು ಚುರುಕಾಗಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು. ಸದಸ್ಯರು ಹೊಸ ಆಲೋಚನೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಬರಲು, ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಆಲೋಚನೆಗಳನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ಮತ್ತು ತಮ್ಮದೇ ಆದ ಸಂಶೋಧನೆ ನಡೆಸಲು ಉತ್ಸಾಹವನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು.
- **ದೂರದೃಷ್ಟಿಯ ಸದಸ್ಯರು:** ತಂಡವು ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಈ ಸಂಭಾವ್ಯ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು ನಿಜವಾದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳಾಗಿ ಬದಲಾಗುವ ಮೊದಲು ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು.
- **ಉತ್ತಮ ಹೊಂದಾಣಿಕೆಯ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು:** ಬದಲಾವಣೆಯು ಧನಾತ್ಮಕ ಶಕ್ತಿ ಎಂದು ತಂಡವು ನಂಬಬೇಕು. ಬದಲಾವಣೆಯನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ಮತ್ತು ಹೊಸದನ್ನು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಲು ಅವಕಾಶವಾಗಿ ನೋಡಬೇಕು.
- **ಅತ್ಯುತ್ತಮ ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು:** ತಂಡವು ಪ್ರಮಾಣಿತ ಕೆಲಸದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು, ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ಸಮತೋಲನಗೊಳಿಸುವುದು, ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಯೋಜಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಪ್ರಗತಿ ಮತ್ತು ROI ಅನ್ನು ಅಳೆಯಲು ಸ್ಥಳ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವುದು.

## ತಿಳಿಸಿ



- ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಸಂವಹನ ಕೌಶಲ್ಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಿ. ಸಂವಹನ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಲ್ಲಿ ಸಂದೇಶಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸುವ ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ಆಲಿಸುವಿಕೆ. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸಂವಹನಕ್ಕಾಗಿ ಆಲಿಸುವುದು ಬಹಳ ಮುಖ್ಯ. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಆಲಿಸುವ ಕೌಶಲ್ಯವಿಲ್ಲದೆ, ಸಂದೇಶಗಳನ್ನು ಸುಲಭವಾಗಿ ತಪ್ಪಾಗಿ ಅರ್ಥೈಸಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ಇದು ಸಂವಹನ ಸ್ಥಗಿತಕ್ಕೆ ಕಾರಣವಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸಂದೇಶವನ್ನು ಕಳುಹಿಸುವವರು ಮತ್ತು ಸ್ವೀಕರಿಸುವವರು ನಿರಾಶೆಗೊಳ್ಳಲು ಅಥವಾ ಕಿರಿಕಿರಿಗೊಳ್ಳಲು ಕಾರಣವಾಗಬಹುದು.
- ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಆಲಿಸುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂದು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ.

## ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಅವರಿಗೆ ಹೇಳಿ - ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಕೇಳಲು ನೀವು ಹೀಗೆ ಮಾಡಬೇಕು:

- ಮಾತನಾಡುವುದನ್ನು ನಿಲ್ಲಿಸಿ
- ಅಡ್ಡಿಪಡಿಸುವುದನ್ನು ನಿಲ್ಲಿಸಿ
- ಹೇಳುತ್ತಿರುವುದಕ್ಕೆ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಗಮನ ಕೊಡಿ
- ಮೆಚ್ಚುಗೆ ಸೂಚಿಸಿ ಮತ್ತು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸುವ ಪದ ಮತ್ತು ಸನ್ನೆಗಳನ್ನು ಬಳಸಿ
- ಮುಕ್ತ ಮನಸ್ಸಿನಿಂದಿರಿ
- ಭಾಷಣಕಾರರ ದೃಷ್ಟಿಕೋನದ ಬಗ್ಗೆ ಯೋಚಿಸಿ
- ತುಂಬಾ ತಾಳ್ಮೆಯಿಂದಿರಿ

- ಬಳಸುತ್ತಿರುವ ಸ್ವರಕ್ಕೆ ಗಮನ ಕೊಡಿ
- ಭಾಷಣಕಾರನ ಸನ್ನೆ, ಮುಖದ ಅಭಿವ್ಯಕ್ತಿ ಮತ್ತು ಕಣ್ಣಿನ ಚಲನೆಗಳಿಗೆ ಗಮನ ಕೊಡಿ
- ವ್ಯಕ್ತಿಯನ್ನು ಹೊರದಬ್ಬಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಬೇಡಿ
- ಭಾಷಣಕಾರನ ನಡವಳಿಕೆ ಅಥವಾ ಅಭ್ಯಾಸ ನಿಮ್ಮನ್ನು ಕೆರಳಿಸಲು ಅಥವಾ ಗಮನವನ್ನು ಸೆಳೆಯಲು ಬಿಡಬೇಡಿ

#### ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಆಲಿಸುವುದು ಹೇಗೆ

ಸಂದೇಶವು ಎಷ್ಟು ಯಶಸ್ವಿಯಾಗಿ ರವಾನೆಯಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದು ನೀವು ಎಷ್ಟು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಅದನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದರ ಮೇಲೆ ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಅವಲಂಬಿತವಾಗಿರುತ್ತದೆ. ಒಬ್ಬ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಭಾಷಣಕಾರ ಎಂದರೆ ಸರಿಯಾಗಿ ಉಚ್ಚರಿಸುವ, ಪದಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಉಚ್ಚರಿಸುವ, ಸರಿಯಾದ ಪದಗಳನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡುವ ಮತ್ತು ಸುಲಭವಾಗಿ ಅರ್ಥವಾಗುವ ವೇಗದಲ್ಲಿ ಮಾತನಾಡುವವನು. ಇದಲ್ಲದೆ, ಜೋರಾಗಿ ಮಾತನಾಡುವ ಪದಗಳು ಸನ್ನೆಗಳು, ಸ್ವರ ಮತ್ತು ದೇಹ ಭಾಷೆಗೆ ಹೊಂದಿಕೆಯಾಗಬೇಕು.

ನೀವು ಏನು ಹೇಳುತ್ತೀರಿ ಮತ್ತು ನೀವು ಹೇಳುವ ಸ್ವರವು ಹಲವಾರು ಗ್ರಹಿಕೆಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ. ಹಿಂಜರಿಕೆಯಿಂದ ಮಾತನಾಡುವ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಕಡಿಮೆ ಸ್ವಾಭಿಮಾನವನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಅಥವಾ ಚರ್ಚಿಸಿದ ವಿಷಯದ ಜ್ಞಾನದ ಕೊರತೆ ಎಂದು ಗ್ರಹಿಸಬಹುದು. ನೀರಸವಾದ ಧ್ವನಿ ಹೊಂದಿರುವವರು ನಾಚಿಕೆ ಸ್ವಭಾವದವರು ಎಂದು ಲೇಬಲ್ ಮಾಡಬಹುದು. ಮತ್ತು ಉನ್ನತ ಮಟ್ಟದ ಅಜ್ಞಾಪೂರ್ವಕ ಧ್ವನಿಯಲ್ಲಿ ಮಾತನಾಡುವುದನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟತೆ, ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಅತ್ಯಂತ ಆತ್ಮವಿಶ್ವಾಸ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಇದು ಮಾತನಾಡುವುದನ್ನು ಬಹಳ ನಿರ್ಣಾಯಕ ಸಂವಹನ ಕೌಶಲ್ಯವನ್ನಾಗಿ ಮಾಡುತ್ತದೆ

#### ತಿಳಿಸಿ



- ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಮಾತನಾಡುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂದು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ.

#### ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಅವರಿಗೆ ಹೇಳಿ - ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಮಾತನಾಡಲು ನೀವು ಹೀಗೆ ಮಾಡಬೇಕು:

- ನೇರ ನೋಟ, ನಗುವುದು, ತಲೆಯಾಡಿಸುವಿಕೆ, ಸನ್ನೆ ಮಾಡುವಿಕೆ ಮುಂತಾದ ದೇಹ ಭಾಷೆಯನ್ನು ನಿಮ್ಮ ಭಾಷಣದಲ್ಲಿ ಅಳವಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ
- ನೀವು ಭಾಷಣ ಮಾಡುವ ಮೊದಲು ನಿಮ್ಮ ಮಾತಿನ ಕರಡನ್ನು ಬರೆದುಕೊಳ್ಳಿ.
- ನಿಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ಭಾವ ಮತ್ತು ಭಾವನೆಗಳು ನಿಯಂತ್ರಣದಲ್ಲಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
- ಸರಿಯಾದ ಉಚ್ಚಸ್ವರ ಮತ್ತು ತೀವ್ರತೆಯೊಂದಿಗೆ ನಿಮ್ಮ ಪದಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಉಚ್ಚರಿಸಿ. ನಿಮ್ಮ ಮಾತು ಎಲ್ಲಾ ಸಮಯದಲ್ಲೂ ಸ್ಪಟಿಕ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿರಬೇಕು.
- ಮಾತನಾಡುವಾಗ ಆಹ್ಲಾದಕರ ಮತ್ತು ನೈಸರ್ಗಿಕ ಸ್ವರವನ್ನು ಬಳಸಿ. ನೀವು ಸರಿಯಲ್ಲದ ರೀತಿ ಮಾತನಾಡುತ್ತೀರಿ ಅಥವಾ ಯಾವುದೇ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಅಸ್ವಾಭಾವಿಕರಾಗಿದ್ದೀರಿ ಎಂದು ನಿಮ್ಮ ಪ್ರೇಕ್ಷಕರು ಭಾವಿಸಬಾರದು.
- ನಿಮ್ಮ ಸಂದೇಶವನ್ನು ತಲಪಿಸಲು ನಿಖರವಾದ ಮತ್ತು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಪದಗಳನ್ನು ಬಳಸಿ. ಅಸ್ಪಷ್ಟತೆಯನ್ನು ಎಲ್ಲಾ ರೀತಿಯಲ್ಲಿಯೂ ತಪ್ಪಿಸಬೇಕು.
- ನಿಮ್ಮ ಭಾಷಣ ತಾರ್ಕಿಕ ಹರಿವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.
- ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತವಾಗಿರಿ. ಯಾವುದೇ ಅನಗತ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸೇರಿಸಬೇಡಿ.
- ಚಡಪಡಿಕೆ, ಸೆಳೆತ ಮುಂತಾದ ಕಿರಿಕಿರಿಯುಂಟುಮಾಡುವ ನಡವಳಿಕೆಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಲು ಪ್ರಜ್ಞಾಪೂರ್ವಕ ಪ್ರಯತ್ನ ಮಾಡಿ.
- ನಿಮ್ಮ ಪದಗಳನ್ನು ಎಚ್ಚರಿಕೆಯಿಂದ ಆರಿಸಿ ಮತ್ತು ಹೆಚ್ಚಿನ ಪ್ರೇಕ್ಷಕರಿಗೆ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಕಷ್ಟವಾಗದ ಸರಳ ಪದಗಳನ್ನು ಬಳಸಿ.
- ಸ್ಲೈಡ್‌ಗಳು ಅಥವಾ ವೈಟ್‌ಬೋರ್ಡ್‌ನಂತಹ ದೃಶ್ಯ ಸಾಧನಗಳನ್ನು ಬಳಸಿ.

- ನಿಧಾನವಾಗಿ ಮಾತನಾಡಿ ಇದರಿಂದ ನಿಮ್ಮ ಪ್ರೇಕ್ಷಕರು ನೀವು ಏನು ಹೇಳುತ್ತಿರುವಿರಿ ಎಂಬುದನ್ನು ಸುಲಭವಾಗಿ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬಹುದು. ಆದಾಗ್ಯೂ, ತುಂಬಾ ನಿಧಾನವಾಗಿ ಮಾತನಾಡದಿರಲು ಜಾಗರೂಕರಾಗಿರಿ ಏಕೆಂದರೆ ಇದು ಗಟ್ಟಿಯಾದ, ಸಿದ್ಧವಿಲ್ಲದ ಅಥವಾ ಸಹಾನುಭೂತಿಯಿಂದ ಬರಬಹುದು.
- ಸರಿಯಾದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ವಿರಾಮ ಮರೆಯದಿರಿ.

## ತಿಳಿಸಿ



ಸಮಸ್ಯೆ ಪರಿಹಾರ ಮತ್ತು ಸಮಾಲೋಚನಾ ಕೌಶಲ್ಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ. ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ಆಕ್ಸ್‌ಫರ್ಡ್ ನಿಘಂಟಿನ (1995) ಪ್ರಕಾರ ಸಮಸ್ಯೆ ಪರಿಹಾರ ಮತ್ತು ಸಮಾಲೋಚನಾ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು, ಒಂದು ಸಮಸ್ಯೆಯೆಂದರೆ, “ಪರಿಹಾರದ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಒಂದು ಸಂದೇಹಾಸ್ಪದ ಅಥವಾ ಕಷ್ಟಕರವಾದ ವಿಷಯ” ಎಲ್ಲಾ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು ಎರಡು ಅಂಶಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತವೆ:

- ಗುರಿಗಳು
- ಅಡೆತಡೆಗಳು

ಸಮಸ್ಯೆ ಪರಿಹಾರದ ಗುರಿಯು ಅಡೆತಡೆಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಗುರಿಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಅವುಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಹಾಕುವುದು.

- ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಪರಿಹರಿಸಬೇಕೆಂದು ಸಹ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ.

## ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಅವರಿಗೆ ಹೇಳಿ - ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಒಂದು ಮಟ್ಟದ ತರ್ಕಬದ್ಧ ಚಿಂತನೆಯ ಅಗತ್ಯವಿದೆ. ಸಮಸ್ಯೆ ಎದುರಾದಾಗ ಅನುಸರಿಸಲು ಕೆಲವು ತಾರ್ಕಿಕ ಹಂತಗಳು ಇಲ್ಲಿವೆ:

**ಹಂತ 1:** ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ

**ಹಂತ 2:** ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ವಿವರವಾಗಿ ಅಧ್ಯಯನ ಮಾಡಿ

**ಹಂತ 3:** ಸಾಧ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ಪರಿಹಾರಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ

**ಹಂತ 4:** ಉತ್ತಮ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಆಯ್ಕೆಮಾಡಿ

**ಹಂತ 5:** ಆಯ್ಕೆಮಾಡಿದ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಿ

**ಹಂತ 6:** ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ನಿಜವಾಗಿಯೂ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗಿದೆಯೇ ಪರಿಶೀಲಿಸಿ

## ಮಾಡಿ



ಸಮಸ್ಯೆ ಪರಿಹಾರಕ್ಕಾಗಿ ಪ್ರಮುಖ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಚರ್ಚಿಸಿ. ಹೆಚ್ಚು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಿದ ಸಮಸ್ಯೆ ಪರಿಹರಿಸುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು ವ್ಯಾಪಾರ ಮಾಲೀಕರು ಮತ್ತು ಅವರ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ನಿರ್ಣಾಯಕ. ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದರಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ವ್ಯಕ್ತಿತ್ವ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳು ದೊಡ್ಡ ಪಾತ್ರವನ್ನು ವಹಿಸುತ್ತವೆ:

- ಮುಕ್ತ ಮನಸ್ಸಿನಿರುವುದು
- ಸರಿಯಾದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳುವುದು
- ಕ್ರಿಯಾತ್ಮಕವಾಗಿರುವುದು
- ಗಾಬರಿಯಾಗದಿರುವುದು
- ಸಕಾರಾತ್ಮಕ ಮನೋಭಾವವನ್ನು ಹೊಂದಿರುವುದು
- ಸರಿಯಾದ ಸಮಸ್ಯೆಯ ಮೇಲೆ ಗಮನ ಕೇಂದ್ರೀಕರಿಸುವುದು

### ತಿಳಿಸಿ



- ಅನುಸಂಧಾನದ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ. ಅನುಸಂಧಾನವು ಭಿನ್ನಾಭಿಪ್ರಾಯಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಬಳಸುವ ಒಂದು ವಿಧಾನವಾಗಿದೆ. ವಿವಾದಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಿಸುವಾಗ ರಾಜಿ ಅಥವಾ ಒಪ್ಪಂದದ ಮೂಲಕ ಭಿನ್ನಾಭಿಪ್ರಾಯಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವುದು ಮಾತುಕತೆಯ ಗುರಿಯಾಗಿದೆ. ಮಾತುಕತೆಯಿಲ್ಲದೆ, ಸಂಘರ್ಷಗಳು ಜನರ ನಡುವೆ ಅಸಮಾಧಾನಕ್ಕೆ ಕಾರಣವಾಗುತ್ತವೆ.

### ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಅವರಿಗೆ ಹೇಳಿ - ಉತ್ತಮ ಅನುಸಂಧಾನ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು ಎರಡೂ ಪಕ್ಷಗಳನ್ನು ತೃಪ್ತಿಪಡಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಬಲವಾದ ಸಂಬಂಧಗಳನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸುವ ಕಡೆಗೆ ಬಹಳ ದೂರ ಹೋಗುತ್ತವೆ

#### ಅನುಸಂಧಾನ ಏಕೆ?

ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲು ಹಲವು, ಹಲವು ಅನುಸಂಧಾನಗಳ ಅಗತ್ಯವಿದೆ. ಕೆಲವು ಮಾತುಕತೆಗಳು ಚಿಕ್ಕದಾಗಿರುತ್ತವೆ ಆದರೆ ಇತರವು ಪ್ರಾರಂಭವನ್ನು ಮಾಡಲು ಅಥವಾ ಮುರಿಯಲು ಸಾಕಷ್ಟು ನಿರ್ಣಾಯಕವಾಗಿವೆ. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಸಮಾಲೋಚನೆಯು ದೊಡ್ಡ ಪಾತ್ರವನ್ನು ವಹಿಸುತ್ತದೆ. ಒಬ್ಬ ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿಯಾಗಿ, ಹೇಗೆ ಮಾತುಕತೆ ನಡೆಸಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು, ಆದರೆ ಅನುಸಂಧಾನ ಕಲೆಯಲ್ಲಿ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡಬೇಕು.

#### ಅನುಸಂಧಾನ ನಡೆಸುವುದು ಹೇಗೆ?

ಮಾತುಕತೆ ನಡೆಸಲು ನಿಮಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ಕೆಲವು ಹಂತಗಳನ್ನು ನೋಡೋಣ:

- **ಹಂತ 1:** ಅನುಸಂಧಾನದ ಪೂರ್ವ ತಯಾರಿ: ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು ಎಲ್ಲಿ ಭೇಟಿಯಾಗಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಒಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳಿ, ಯಾರೆಲ್ಲಾ 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 ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿ: ಮಾತುಕತೆ ನಡೆಸುವಾಗ ಮುಕ್ತ ಮನಸ್ಸಿನಿಂದ ಇರಲು ನಿಮ್ಮ ಕೈಲಾದಷ್ಟು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಿ. ಎರಡೂ ಪಕ್ಷಗಳು ಗೆಲ್ಲುವ ಫಲಿತಾಂಶವನ್ನು ತಲುಪಲು ರಾಜಿ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ ಮತ್ತು ಪರ್ಯಾಯ ಪರಿಹಾರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಿ.
- **ಹಂತ 5:** ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ: ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ತಲುಪಿದಾಗ, ಒಪ್ಪಂದದ ವಿವರಗಳು ಎರಡೂ ಕಡೆಯವರಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿರಬೇಕು, ಯಾವುದೇ ತಪ್ಪುಗ್ರಹಿಕೆಗೆ ಅವಕಾಶವಿಲ್ಲ.
- **ಹಂತ 6:** ಪರಿಹಾರದ ಮೇಲೆ ಒಪ್ಪಿಗೆಯನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಿ: ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಜಾರಿಗೆ ತರುವ ಕ್ರಮದ ವಿಧಾನವನ್ನು ಒಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳಿ.

### ತಿಳಿಸಿ



- ಈಗ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ವ್ಯಾಪಾರ ಅವಕಾಶಗಳ ಗುರುತಿಸುವಿಕೆಯ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಿ.

## ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಅವರಿಗೆ ಹೇಳಿ - ವ್ಯಾಪಾರ ಅವಕಾಶಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವು ಉದ್ಯಮಿಗಳ ಅತ್ಯಗತ್ಯ ಲಕ್ಷಣವಾಗಿದೆ.

**ಅವಕಾಶ ಎಂದರೇನು?**

ಅವಕಾಶ ಎಂಬ ಪದವು ಸಂದರ್ಭಗಳಿಂದ ನೀಡಲಾಗುವ ಏನನ್ನಾದರೂ ಮಾಡಲು ಉತ್ತಮ ಅವಕಾಶ ಅಥವಾ ಅನುಕೂಲಕರ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.

ವ್ಯಾಪಾರ ಅವಕಾಶ ಎಂದರೆ ಒಂದು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಪರಿಸರದಲ್ಲಿ, ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ನಡೆಸಲು ಲಭ್ಯವಿರುವ ಉತ್ತಮ ಅಥವಾ ಅನುಕೂಲಕರ ಬದಲಾವಣೆ.

**ಉದ್ಯಮಿಗಳು ಎದುರಿಸುವ ಸಾಮಾನ್ಯ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು**

ಎಲ್ಲಾ ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿಗಳು ಎದುರಿಸುವ ಒಂದು ನಿರ್ಣಾಯಕ ಪ್ರಶ್ನೆಯೆಂದರೆ ತಮಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ವ್ಯಾಪಾರ ಅವಕಾಶವನ್ನು ಹೇಗೆ ಕಂಡುಹಿಡಿಯುವುದು.

ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿಗಳು ನಿರಂತರವಾಗಿ ಯೋಚಿಸುವ ಕೆಲವು ಸಾಮಾನ್ಯ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳೆಂದರೆ:

- ಹೊಸ ಉದ್ಯಮವು ಪೂರೈಸದ ಅಗತ್ಯವನ್ನು ಆಧರಿಸಿ ಹೊಸ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸಬೇಕೇ?
- ಹೊಸ ಉದ್ಯಮವು ಒಂದು ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯಿಂದ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯನ್ನು ಆಯ್ಕೆ ಮಾಡಬೇಕೇ ಮತ್ತು ಅದು ಲಭ್ಯವಿಲ್ಲದಿರುವಲ್ಲಿ ಇನ್ನೊಂದರಲ್ಲಿ ನೀಡಬೇಕೇ?
- ಉದ್ಯಮ ಬೇರೆಡೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡಿದ ಪ್ರಯತ್ನಿಸಿದ ಮತ್ತು ಪರೀಕ್ಷಿಸಿದ ಸೂತ್ರವನ್ನು ಆಧರಿಸಿರಬೇಕೇ?

ಆದ್ದರಿಂದ ಉದ್ಯಮಿಗಳು ಹೊಸ ಮತ್ತು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ವ್ಯಾಪಾರ ಅವಕಾಶಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಗುರುತಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಅವರ ಯಶಸ್ಸಿನ ಸಾಧ್ಯತೆಗಳನ್ನು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಕಲಿಯುವುದು ಬಹಳ ಮುಖ್ಯ.

## ತಿಳಿಸಿ



- ಈಗ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯ ಬೆಂಬಲ ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಿ.

## ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಅವರಿಗೆ ಹೇಳಿ - ಒಬ್ಬ ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿ ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿ ಈತ:

- ಉದ್ಯೋಗದಾತರಿಗಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವುದಿಲ್ಲ
- ಸಣ್ಣ ಉದ್ಯಮವನ್ನು ನಡೆಸುತ್ತಾನೆ
- ಉದ್ಯಮದ ಎಲ್ಲಾ ಅಪಾಯಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರತಿಫಲಗಳನ್ನು ತನ್ನ ಕಲ್ಪನೆ, ಉತ್ತಮತೆ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುತ್ತಾನೆ

**ಉದ್ಯಮಿಗಳ ಪ್ರಕಾರಗಳು**

ಉದ್ಯಮಿಗಳಲ್ಲಿ ನಾಲ್ಕು ಮುಖ್ಯ ಪ್ರಕಾರಗಳಿವೆ:

- ಸಾಂಪ್ರದಾಯಿಕ ಉದ್ಯಮಿ:
- ಬೆಳವಣಿಗೆಯ ಸಾಮರ್ಥ್ಯದ ಉದ್ಯಮಿ:
- ಯೋಜನೆ ಆಧಾರಿತ ಉದ್ಯಮಿ:

- ಜೀವನಶೈಲಿ ಉದ್ಯಮಿ:

#### ಒಬ್ಬ ಉದ್ಯಮಿಯ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳು

- ಯಶಸ್ವಿ ಉದ್ಯಮಿಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ:
- ಅವರು ಹೆಚ್ಚು ಉತ್ತೇಜಿತರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ
- ಅವರು ಸೃಜನಶೀಲರು ಮತ್ತು ಹಿಡಿದ ಕೆಲಸ ಮಾಡಬಲ್ಲವರು
- ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಕೆಲಸವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಅವರು ಮಾನಸಿಕವಾಗಿ ಸಿದ್ಧರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ
- ಅವರು ಅತ್ಯುತ್ತಮ ವ್ಯಾಪಾರ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ - ಅವರು ತಮ್ಮ ನಗದು ಹರಿವು, ಮಾರಾಟ ಮತ್ತು ಆದಾಯವನ್ನು ಹೇಗೆ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ತಿಳಿದಿರುತ್ತಾರೆ
- ಅವರು ಹೆಚ್ಚಿನ ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ಎದುರಿಸಲು ಸಿದ್ಧರಿರುತ್ತಾರೆ
- ಅವರು ತುಂಬಾ ಕ್ರಿಯಾತ್ಮಕರಾಗಿದ್ದಾರೆ - ಇದರರ್ಥ ಅವರು ಕೆಲಸವನ್ನು ಬೇರೆಯವರಿಗಾಗಿ ಕಾಯುವ ಬದಲು ತಾವೇ ಮಾಡಲು ಸಿದ್ಧರಿರುತ್ತಾರೆ
- ಅವರಿಗೆ ಮುನ್ನೋಟ ಇರುತ್ತದೆ - ಅವರು ದೊಡ್ಡ ಚಿತ್ರವನ್ನು ನೋಡಲು ಸಮರ್ಥರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ
- ಅವರು ಹೊಂದಿಕೊಳ್ಳುವವರು ಮತ್ತು ಮುಕ್ತ ಮನಸ್ಸಿನವರು
- ಅವರು ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವಲ್ಲಿ ಉತ್ತಮರು

#### ಮಾಡಿ



ಉದ್ಯಮಿಗಳ ಯಶಸ್ಸಿನ ಕಥೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರೊಂದಿಗೆ ಚರ್ಚಿಸಿ.

#### ಧೀರೂ ಭಾಯಿ ಅಂಬಾನಿ

ಧೀರೂಭಾಯಿ ಅಂಬಾನಿ ವಾರಾಂತ್ಯದಲ್ಲಿ ಗಿರ್ನಾರ್ ಪರ್ವತದಲ್ಲಿ ಯಾತ್ರಾರ್ಥಿಗಳಿಗೆ 'ಬಜ್ಜಿ'ಗಳನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವ ಮೂಲಕ ತಮ್ಮ ಉದ್ಯಮಶೀಲ ವೃತ್ತಿಜೀವನವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿದರು. 16ನೇ ವಯಸ್ಸಿನಲ್ಲಿ, ಅವರು ಯೆಮನ್‌ಗೆ ತೆರಳಿದರು, ಅಲ್ಲಿ ಅವರು ಗ್ಯಾಸ್ ಸ್ಟೇಷನ್ ಅಟೆಂಡೆಂಟ್ ಆಗಿ ಮತ್ತು ತೈಲ ಕಂಪನಿಯಲ್ಲಿ ಗುಮಾಸ್ತರಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಿದರು. 50,000 ರೂ.ಗಳೊಂದಿಗೆ ಭಾರತಕ್ಕೆ ಹಿಂತಿರುಗಿ ಜವಳಿ ವ್ಯಾಪಾರ ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಆರಂಭಿಸಿದರು. ಇವರ 'ರಿಲಯನ್ಸ್' ಉದ್ಯಮವು ಜಾಗತಿಕ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಗಳಲ್ಲಿ ಹಣವನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಿದ ಮೊದಲ ಭಾರತೀಯ ಕಂಪನಿಯಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಫೋರ್ಬ್ಸ್ 500 ಪಟ್ಟಿಯಲ್ಲಿ ಕಾಣಿಸಿಕೊಂಡ ಮೊದಲ ಭಾರತೀಯ ಕಂಪನಿಯಾಗಿದೆ.

#### ಡಾ. ಕರ್ಸನ್ ಭಾಯ್ ಪಟೇಲ್

ಕರ್ಸನ್ ಭಾಯಿ ಪಟೇಲ್ ತಮ್ಮ ಮನೆಯ ಹಿತ್ತಲಲ್ಲಿ ಡಿಟರ್ಜೆಂಟ್ ಪೌಡರ್ ತಯಾರಿಸಿದರು. ಅವರು ತಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ಮನೆ-ಮನೆಗೆ ಮಾರಾಟ ಮಾಡಿದರು ಮತ್ತು ಮಾರಾಟವಾದ ಪ್ರತಿ ಪ್ಯಾಕ್‌ಗೆ ಹಣವನ್ನು ಹಿಂತಿರುಗಿಸುವ ಭರವಸೆ ನೀಡಿದರು. ಆ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಅತ್ಯಂತ ಅಗ್ಗದ ಡಿಟರ್ಜೆಂಟ್ ಕೆಜಿಗೆ ರೂ.13 ಇದ್ದಾಗ ಅವರು ಕೆಜಿಗೆ ರೂ.3ಕ್ಕೆ ಮಾರಿದರು. ಡಾ. ಪಟೇಲ್ ಅಂತಿಮವಾಗಿ 'ನಿರ್ಮಾ'ವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿದರು, ಇದು ಭಾರತೀಯ ದೇಶೀಯ ಡಿಟರ್ಜೆಂಟ್ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯಲ್ಲಿ ಸಂಪೂರ್ಣ ಹೊಸ ಸ್ತರವೊಂದಕ್ಕೆ ನಾಂದಿಯಾಯಿತು.

#### ತಿಳಿಸಿ



- ಈಗ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಿ.

## ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಅವರಿಗೆ ಹೇಳಿ - ಉದ್ಯಮಶೀಲತಾ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಹಂತಗಳನ್ನು ನೋಡೋಣ.

- **ಹಂತ 1:** ಕಲ್ಪನೆಯ ವಿಕಾಸ. ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ಉದ್ಯಮಿಯು ಯೋಚಿಸಿದ ಕಲ್ಪನೆಯೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಾರಂಭವಾಗುತ್ತದೆ. ಕಲ್ಪನೆಯು ಪರಿಹಾರವಾಗಬಲ್ಲ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ಸಮಸ್ಯೆಯಾಗಿದೆ.
- **ಹಂತ 2:** ಮೊಳಕೆಯೊಡೆಯುವಿಕೆ ಅಥವಾ ಗುರುತಿಸುವಿಕೆ. ಈ ಹಂತದಲ್ಲಿ ಗುರುತಿಸಲಾದ ಸಮಸ್ಯೆಗೆ ಸಂಬಂಧವುಳ್ಳ ಪರಿಹಾರ ಯೋಚಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.
- **ಹಂತ 3:** ತಯಾರಿ ಅಥವಾ ತರ್ಕಬದ್ಧಗೊಳಿಸುವಿಕೆ. ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಮತ್ತಷ್ಟು ಅಧ್ಯಯನ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದೇ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಇತರರು ಹೇಗೆ ಪರಿಹರಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಿದ್ದಾರೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಕಂಡುಹಿಡಿಯಲು ಸಂಶೋಧನೆ ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- **ಹಂತ 4:** ಬೆಳೆಸುವುದು ಅಥವಾ ಕಲ್ಪನೆಗೆ ಇಂಬುಗೊಡುವುದು. ಈ ಹಂತವು ಹೆಚ್ಚಿನ ಆಲೋಚನೆಗಳು ಬರುವ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ ಸೃಜನಾತ್ಮಕ ಚಿಂತನೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಸಮಸ್ಯೆಗಳಿಗೆ ಕಡಿಮೆ ಚಿಂತನೆಯನ್ನು ಮಾಡಲಾಗುತ್ತದೆ.
- **ಹಂತ 5:** ಕಾರ್ಯಸಾಧ್ಯತೆಯ ಅಧ್ಯಯನ: ಮುಂದಿನ ಹಂತವು ಒಂದು ಕಾರ್ಯಸಾಧ್ಯತೆಯ ಅಧ್ಯಯನದ ರಚನೆಯಾಗಿದ್ದು, ಆಲೋಚನೆಯು ಲಾಭವನ್ನು ಗಳಿಸುತ್ತದೆಯೇ ಎಂದು ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.
- **ಹಂತ 6:** ಪ್ರಕಾಶ ಅಥವಾ ಸಾಕ್ಷಾತ್ಕಾರ. ಇದು ಎಲ್ಲಾ ಅನಿಶ್ಚಿತ ಪ್ರದೇಶಗಳು ಇದ್ದಕ್ಕಿದ್ದಂತೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾದಾಗ ಆಗುವ ಸ್ಥಿತಿ. ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮ ತನ್ನ ಕಲ್ಪನೆಗೆ ಅರ್ಹತೆ ಇದೆ ಎಂದು ನಂಬುತ್ತಾರೆ.
- **ಹಂತ 7:** ಪರಿಶೀಲನೆ ಅಥವಾ ಮೌಲ್ಯೀಕರಣ. ಈ ಅಂತಿಮ ಹಂತದಲ್ಲಿ, ಕಲ್ಪನೆಯು ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತದೆಯೇ ಮತ್ತು ಅದು ಉಪಯುಕ್ತವಾಗಿದೆಯೇ ಎಂದು ಪರಿಶೀಲಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

ಈ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಉತ್ತಮ ಕಲ್ಪನೆಯನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಕೆಳಗಿನ ರೇಖಾಚಿತ್ರವನ್ನು ನೋಡೋಣ.

## ತಿಳಿಸಿ



- ಈಗ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಿ. ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮ ಬೆಂಬಲ ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯು ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯ ಸಾಮೂಹಿಕ ಮತ್ತು ಸಂಪೂರ್ಣ ಸ್ವರೂಪವನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ. ಹೊಸ ಕಂಪನಿಗಳು ಹೊರಹೊಮ್ಮುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಧೈರ್ಯಶಾಲಿ, ದೂರದೃಷ್ಟಿಯ ಉದ್ಯಮಿಗಳಿಂದ ಮಾತ್ರವಲ್ಲ, ಖಾಸಗಿ ಮತ್ತು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಂದ ಮಾಡಿದ ಪರಿಸರ ಅಥವಾ 'ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆ'ಯಲ್ಲಿ ಅವು ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಹೊಂದುತ್ತವೆ.

## ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಅವರಿಗೆ ಹೇಳಿ - ಈ ಉದ್ಯಮಿಗಳು ಹೊಸ ಉದ್ಯಮಗಳನ್ನು ಪೋಷಿಸುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ, ಉದ್ಯಮಿಗಳ ಪ್ರಯತ್ನಗಳನ್ನು ಸುಗಮಗೊಳಿಸುತ್ತಾರೆ.

ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮ ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಆರು ಕಾರ್ಯಕ್ಷೇತ್ರಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ:

- **ಅನುಕೂಲಕರ ಸಂಸ್ಕೃತಿ:** ಇದು ಅಪಾಯ ಮತ್ತು ದೋಷಗಳ ಸಹಿಷ್ಣುತೆ, ಮೌಲ್ಯಯುತವಾದ ಜಾಲವರ್ಧನೆ ಮತ್ತು ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿಯ ಸಕಾರಾತ್ಮಕ ಸಾಮಾಜಿಕ ಸ್ಥಾನಮಾನದಂತಹ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ.
- **ಸುಗಮಗೊಳಿಸುವ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ನಾಯಕತ್ವ:** ಇದು ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಚೌಕಟ್ಟಿನ ಪ್ರೋತ್ಸಾಹ ಮತ್ತು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಸಂಶೋಧನಾ ಸಂಸ್ಥೆಗಳ ಅಸ್ತಿತ್ವವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ.
- **ಹಣಕಾಸು ಆಯ್ಕೆಗಳು:** ವಿಂಚೆಲ್ ಫೈನಾನ್ಸಿಂಗ್, ವೆಂಚರ್ ಕ್ಯಾಪಿಟಲಿಸ್ಟ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಕಿರುಸಾಲಗಳು ಇದಕ್ಕೆ ಉತ್ತಮ ಉದಾಹರಣೆಗಳಾಗಿವೆ.
- **ಮಾನವ ಬಂಡವಾಳ:** ಇದು ತರಬೇತಿ ಪಡೆದ ಮತ್ತು ತರಬೇತಿ ಪಡೆಯದ ಕಾರ್ಮಿಕರು, ಉದ್ಯಮಿಗಳು ಮತ್ತು ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮ ತರಬೇತಿಯನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.
- **ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳಿಗೆ ಅನುಕೂಲಕರ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಗಳು:** ಇದು ಉತ್ಪನ್ನ/ಸೇವೆಗಾಗಿ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯ ಅಸ್ತಿತ್ವ ಅಥವಾ ಅಸ್ತಿತ್ವದ ವ್ಯಾಪ್ತಿಯನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ.

- **ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಮತ್ತು ಮೂಲಸೌಕರ್ಯ ಬೆಂಬಲ:** ಇದು ಕಾನೂನು ಮತ್ತು ಹಣಕಾಸು ಸಲಹೆಗಾರರು, ದೂರಸಂಪರ್ಕ, ಡಿಜಿಟಲ್ ಮತ್ತು ಸಾರಿಗೆ ಮೂಲಸೌಕರ್ಯ ಮತ್ತು ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮ ನೆಟ್‌ವರ್ಕ್ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ.

ಈ ಕಾರ್ಯಕ್ಷೇತ್ರಗಳಿಗೆ ಪ್ರಬಲವಾದ ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯ ಬೆಂಬಲ ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಇದೆಯೇ ಮತ್ತು ಈ ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಮತ್ತಷ್ಟು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಲು ಸರ್ಕಾರವು ಯಾವ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ. ಆರು ಕಾರ್ಯಕ್ಷೇತ್ರಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ವಿವಿಧ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಸಚಿತ್ರವಾಗಿ ಚಿತ್ರಿಸಲಾಗಿದೆ

ಪ್ರತಿಯೊಂದು ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮ ಬೆಂಬಲ ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯು ಅನನ್ಯವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಎಲ್ಲಾ ಅಂಶಗಳು ಪರಸ್ಪರ ಅವಲಂಬಿತವಾಗಿವೆ. ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಪ್ರದೇಶದ ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮ ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಮೇಲಿನ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳಿಂದ ಸ್ಥೂಲವಾಗಿ ವಿವರಿಸಬಹುದಾದರೂ, ಪ್ರತಿ ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯು ನೂರು ಅಂಶಗಳ ಅತ್ಯಂತ ಸಂಕೀರ್ಣ ಮತ್ತು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಪರಸ್ಪರ ಕ್ರಿಯೆಯ ಪರಿಣಾಮವಾಗಿದೆ.

ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮ ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳು ಅಂತಿಮವಾಗಿ (ಹೆಚ್ಚಾಗಿ) ಸ್ವಾವಲಂಬಿಯಾಗುತ್ತವೆ. ಆರು ಡೊಮೇನ್‌ಗಳು ಸಾಕಷ್ಟು ಸ್ಥಿತಿಸ್ಥಾಪಕತ್ವವನ್ನು ಹೊಂದಿರುವಾಗ, ಅವು ಪರಸ್ಪರ ಪ್ರಯೋಜನಕಾರಿಯಾಗಿರುತ್ತವೆ. ಈ ಹಂತದಲ್ಲಿ, ಸರ್ಕಾರದ ಒಳಗೊಳ್ಳುವಿಕೆಯನ್ನು ಗಮನಾರ್ಹವಾಗಿ ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಬಹುದು ಮತ್ತು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಬೇಕು. ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸಾರ್ವಜನಿಕ ನಾಯಕರು ಹೆಚ್ಚು ಹೂಡಿಕೆ ಮಾಡುವ ಅಗತ್ಯವಿಲ್ಲ. ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯ ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಗಳನ್ನು ಸ್ವಯಂ-ದಿವಾಳಿಗೊಳಿಸುವಂತೆ ರೂಪಿಸುವುದು ಅತ್ಯಗತ್ಯ, ಆದ್ದರಿಂದ ಪರಿಸರದ ಸುಸ್ಥಿರತೆಯ ಮೇಲೆ ಕೇಂದ್ರೀಕರಿಸುತ್ತದೆ.

## ತಿಳಿಸಿ



- ಈಗ ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆ ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಸರ್ಕಾರದ ಪಾತ್ರದ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ. ಹೊಸ ಉದ್ಯಮಗಳನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸುವುದು ನೀತಿ ನಿರೂಪಕರ ಪ್ರಮುಖ ಗಮನವಾಗಿದೆ. ವಿಭಿನ್ನ ರೀತಿಯ ಬೆಂಬಲ ಪರಿಸರದಲ್ಲಿ ಹೊಸ ವ್ಯವಹಾರಗಳು ಪ್ರವರ್ಧಮಾನಕ್ಕೆ ಬರುತ್ತವೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಜಗತ್ತಿನಾದ್ಯಂತ ಸರ್ಕಾರಗಳು ಗುರುತಿಸುತ್ತಿವೆ.

## ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಅವರಿಗೆ ಹೇಳಿ - ನೀತಿ ನಿರೂಪಕರು ಸನ್ನಿವೇಶವನ್ನು ಅಧ್ಯಯನ ಮಾಡಬೇಕು ಮತ್ತು ಯಶಸ್ವಿ ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆ ಬೆಂಬಲ ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸುವ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸುವಾಗ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

- ನೀತಿ ನಿರೂಪಕರು ಹೊಸ ಪ್ರವೇಶಿಸುವವರನ್ನು ನಿರುತ್ಸಾಹಗೊಳಿಸುವಂತಹ ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ವ್ಯಾಪಾರ ಪ್ರಾರಂಭಕ್ಕಾಗಿ ಸಮರ್ಥ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸಲು ಕೆಲಸ ಮಾಡಬೇಕು. ಉದ್ಯಮಶೀಲ ಉದ್ಯಮಗಳ ಮೇಲೆ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ, ಪ್ರಬಲವಾದ ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಗೆ ಒಲವು ತೋರುವ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳು ಸ್ಪರ್ಧೆಯನ್ನು ನಿರ್ಬಂಧಿಸುತ್ತವೆ ಮತ್ತು ಹೊಸ ಕಂಪನಿಗಳಿಗೆ ಪ್ರವೇಶವನ್ನು ತಡೆಯುತ್ತವೆ.
- ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ವೈಫಲ್ಯಗಳನ್ನು ಸರಿಪಡಿಸಲು ಪರಿಕಲ್ಪನೆಯ ನೀತಿಗಳನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸುವ ಬದಲು, ನೀತಿ ನಿರೂಪಕರು ಉದ್ಯಮಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಅವರು ಎದುರಿಸುತ್ತಿರುವ ಸವಾಲುಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು. ಕಲ್ಪನೆಯ ಪರಿಶೋಧನೆ, ಉತ್ಪನ್ನ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಮತ್ತು ಡೀಲ್ ಹರಿವಿನ ಹೆಚ್ಚಿದ ದರಗಳನ್ನು ಪ್ರಚೋದಿಸುವ ನೀತಿಗಳನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಲು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಬಳಸಬೇಕು.
- ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮ ಬೆಂಬಲಿಗರು ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಯಾರು ಮತ್ತು ಅವರು ಹೇಗೆ ಸಂಪರ್ಕ ಹೊಂದಿದ್ದಾರೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುವ ಡೇಟಾಬೇಸ್ ಅನ್ನು ರಚಿಸಬೇಕು. ಈ ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ನಕ್ಷೆಗಳು ನಿಶ್ಚಿತಾರ್ಥದ ತಂತ್ರಗಳನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸುವಲ್ಲಿ ಉಪಯುಕ್ತ ಸಾಧನಗಳಾಗಿವೆ.
- ಆರ್ಥಿಕ ಮತ್ತು ಸಾಮಾಜಿಕ ಜೀವನದಲ್ಲಿ ಅಡಚಣೆಗಳು ಅನಿವಾರ್ಯ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಆರ್ಥಿಕ ಅಡಚಣೆಯು ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯ ಅವಕಾಶಗಳಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಗಮನಿಸುವುದು ಮುಖ್ಯ. ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮ ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳ ವಾಸ್ತುಶಿಲ್ಪಗಳು (ಉದ್ಯಮಿಗಳು, ಮಾರ್ಗದರ್ಶಕರು, ನೀತಿ ನಿರೂಪಕರು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು,) ಈ ಕುಸಿತಗಳನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸಬೇಕು, ಹೀಗಾಗಿ ಅವರು ರಚಿಸುವ 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 ಊಹಿಸಬಹುದು ಮತ್ತು ನಂತರದ ಫಲಿತಾಂಶಗಳನ್ನು ನಿರ್ಣಯಿಸಬಹುದು.

ತಿಳಿಸಿ



- ಈಗ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಭಾರತದಲ್ಲಿನ ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮ ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯ ಸ್ವಾಪ್‌ಶಾಟ್ ಕುರಿತು ತಿಳಿಸಿ. 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 ಕ್ಷೇತ್ರಗಳು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಮೀಣ ಆರ್ಥಿಕತೆಗೆ ಬೆಂಬಲ.

ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಅವರಿಗೆ ಹೇಳಿ - ನೀತಿ ನಿರೂಪಕರು ಸನ್ನಿವೇಶವನ್ನು ಅಧ್ಯಯನ ಮಾಡಬೇಕು ಮತ್ತು ಯಶಸ್ವಿ ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆ ಬೆಂಬಲ ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸುವ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ನಿಬಂಧನೆಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸುವಾಗ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಗಣನೆಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು.

- ವೈಫಲ್ಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ನಾವು ನಮ್ಮ ಮನೋಭಾವವನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಕಲಿಕೆಯ ಅನುಭವಗಳಾಗಿ ಸ್ವೀಕರಿಸಬೇಕು.
- ನಾವು ವಿದ್ಯಾವಂತರನ್ನು ಉದ್ಯಮಿಗಳಾಗಲು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಶಾಲಾ-ಕಾಲೇಜುಗಳಲ್ಲಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳಿಗೆ ಉದ್ಯಮಶೀಲತಾ ಕೌಶಲ್ಯವನ್ನು ಒದಗಿಸಬೇಕು.
- ವಿಶ್ವವಿದ್ಯಾನಿಲಯಗಳು, ಸಂಶೋಧನಾ ಪ್ರಯೋಗಾಲಯಗಳು ಮತ್ತು ಸರ್ಕಾರವು ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯ ಬೆಂಬಲ ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಸಕ್ರಿಯಗೊಳಿಸುವವರ ಪಾತ್ರವನ್ನು ವಹಿಸುವ ಅಗತ್ಯವಿದೆ.
- ಭ್ರಷ್ಟಾಚಾರ, ಕೆಂಪು ಪಟ್ಟಿ ಮತ್ತು ಅಧಿಕಾರಶಾಹಿಯಂತಹ ಅಡೆತಡೆಗಳನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡಲು ನೀತಿ ನಿರೂಪಕರು ಗಮನಹರಿಸಬೇಕು.
- ನಾವು ನಮ್ಮ ಕಾನೂನು ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ನ್ಯಾಯಾಲಯದ ಅಂತಾರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಸಾಹಸೋದ್ಯಮ ಬಂಡವಾಳ ಸಂಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಬೇಕಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಭಾರತಕ್ಕೆ ತರಬೇಕಾಗಿದೆ.
- 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 ಒಂದು ದೊಡ್ಡ ಅವಕಾಶವಿದೆ, ಅದು ಅಳೆಯುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ, ಮತ್ತು ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯೊಳಗೆ ಸಹಕರಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಅದನ್ನು ಸಮೃದ್ಧಗೊಳಿಸುತ್ತದೆ.

ತಿಳಿಸಿ



- ಈಗ ಮೇಕ್ ಇನ್ ಇಂಡಿಯಾ ಅಭಿಯಾನದ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ.

ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಅವರಿಗೆ ಹೇಳಿ - ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿಗೆ ಕೆಲವು ಅಗತ್ಯತೆಗಳಿವೆ. ಅವರ ಕೆಲವು ಪ್ರಮುಖ ಅಗತ್ಯಗಳೆಂದರೆ:

- ಸುಲಭವಾಗಿ ಸಾಲಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುವುದು
- ಹೂಡಿಕೆದಾರರನ್ನು ಸುಲಭವಾಗಿ ಹುಡುಕುವುದು
- ತೆರಿಗೆ ವಿನಾಯಿತಿಗಳನ್ನು ಪಡೆಯುವುದು
- ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು ಮತ್ತು ಉತ್ತಮ ಮೂಲಸೌಕರ್ಯವನ್ನು ಸುಲಭವಾಗಿ ಪ್ರವೇಶಿಸುವುದು
- ತೊಂದರೆಗಳಿಲ್ಲದ ಮತ್ತು ತ್ವರಿತ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನವನ್ನು ಪಡೆಯುವುದು

- ಇತರ ಸಂಸ್ಥೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಸುಲಭವಾಗಿ ಪಾಲುದಾರರಾಗಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುವುದು

ಪ್ರಧಾನಿ ಮೋದಿಯವರು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಿದ ಮೇಕ್ ಇನ್ ಇಂಡಿಯಾ ಅಭಿಯಾನವು ಯುವ, ಮಹತ್ವಾಕಾಂಕ್ಷಿ ಉದ್ಯಮಿಗಳ ಈ ಎಲ್ಲಾ ಅಗತ್ಯಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುವ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಇದರ ಉದ್ದೇಶ:

- ಹೂಡಿಕೆಯನ್ನು ಸುಲಭಗೊಳಿಸುವುದು
- ಹೊಸ ಆಲೋಚನೆಗಳನ್ನು ಬೆಂಬಲಿಸುವುದು
- ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭಿವೃದ್ಧಿಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದು
- ಉದ್ಯಮಿಗಳ ಆಲೋಚನೆಗಳನ್ನು ರಕ್ಷಿಸುವುದು
- ಸರಕುಗಳನ್ನು ತಯಾರಿಸಲು ಅತ್ಯಾಧುನಿಕ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ರಚಿಸುವುದು

## ತಿಳಿಸಿ



- ಈಗ ಅಪಾಯದ ಅಪೇಕ್ಷೆ ಮತ್ತು ಸ್ಥಿತಿಸ್ಥಾಪಕತ್ವದ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ.

## ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



### ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆ ಮತ್ತು ಅಪಾಯ

ಉದ್ಯಮಿಗಳು ಸ್ವಾಭಾವಿಕವಾಗಿ ರಿಸ್ಕ್ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವವರು. ಅವರು ಮಾರ್ಗ ನಿರ್ಮಾಪಕರು, ಮಾರ್ಗಕ್ರಮಿಸುವವರು ಅಲ್ಲ. ಸಾಮಾನ್ಯ ಜಾಗರೂಕ ವ್ಯಕ್ತಿಗಿಂತ ಭಿನ್ನವಾಗಿ, ಒಬ್ಬ ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿ ತನ್ನ ಕೆಲಸವನ್ನು (ಅವನ ಏಕೈಕ ಆದಾಯ) ತ್ಯಜಿಸಲು ಮತ್ತು ತನ್ನ ಮತ್ತು ತನ್ನ ಕಲ್ಪನೆಯ ಮೇಲೆ ಅಪಾಯವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಬಗ್ಗೆ ಎರಡು ಬಾರಿ ಯೋಚಿಸುವುದಿಲ್ಲ.

ಒಬ್ಬ ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿ ತನ್ನ ಕನಸುಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವಾಗ, ತನ್ನ ಉದ್ದೇಶಗಳು ತಪ್ಪಾಗಿ ಸಾಬೀತಾಗಬಹುದು ಮತ್ತು ಅನಿರೀಕ್ಷಿತ ಘಟನೆಗಳು ಉದ್ಭವಿಸಬಹುದು ಎಂದು ತಿಳಿದಿರುತ್ತಾನೆ. ಹಲವಾರು ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಎದುರಿಸಿದ ನಂತರ, ಯಶಸ್ಸು ಇನ್ನೂ ಖಾತರಿಯಿಲ್ಲ ಎಂದು ಅವರು ತಿಳಿದಿದ್ದಾರೆ. ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮ ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯಕ್ಕೆ ಸಮಾನಾರ್ಥಕವಾಗಿದೆ. ಅಪಾಯ-ಅಪೇಕ್ಷೆ ಎಂದು ಕರೆಯಲ್ಪಡುವ ಈ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವು ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯ ಲಕ್ಷಣವಾಗಿದೆ, ಇದು ಭಾಗಶಃ ಅನುವಂಶಿಕ ಮತ್ತು ಭಾಗಶಃ ಸ್ವಯಂ ಗಳಿಸಿರುವುದು.

### ಅಪಾಯದ ಅಪೇಕ್ಷೆ ಎಂದರೇನು?

ಅಪಾಯದ ಅಪೇಕ್ಷೆ, ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಅಪಾಯವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ಎಷ್ಟು ಮಟ್ಟಿಗೆ ಸಜ್ಜಾಗಿದೆ ಎಂದು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾಗಿದೆ. ಮೂಲಭೂತವಾಗಿ, ಇದು ಸಂಭವನೀಯ ಲಾಭಗಳು ಮತ್ತು ಪರಿಸರದಲ್ಲಿನ ಬದಲಾವಣೆಗಳಿಂದ ಉಂಟಾಗುವ ಅಪಾಯಗಳ ನಡುವೆ (ಆರ್ಥಿಕ ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆ, ನೀತಿಗಳು, ಇತ್ಯಾದಿ) ಕಂಪನಿಯಿಂದ ಹೊಡೆದ ಸಮತೋಲನವನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ. ಹೆಚ್ಚಿನ ಅಪಾಯವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು ಹೆಚ್ಚಿನ ಪ್ರತಿಫಲಗಳಿಗೆ ಕಾರಣವಾಗಬಹುದು. ಆದರೆ ನಷ್ಟದ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಂಭವನೀಯತೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ. ಆದಾಗ್ಯೂ, ತುಂಬಾ ಸಂಪ್ರದಾಯವಾದಿಯಾಗಿರುವುದು ಕಂಪನಿಯ ವಿರುದ್ಧ ಹೋಗಬಹುದು ಏಕೆಂದರೆ ಅದು ಬೆಳೆಯಲು ಮತ್ತು ಅವರ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ತಲುಪಲು ಉತ್ತಮ ಅವಕಾಶಗಳನ್ನು ಕಳೆದುಕೊಳ್ಳಬಹುದು.

ಅಪಾಯದ ಅಪೇಕ್ಷೆ ಮಟ್ಟವನ್ನು ವಿಶಾಲವಾಗಿ “ಕಡಿಮೆ”, “ಮಧ್ಯಮ” ಮತ್ತು “ಹೆಚ್ಚು” ಎಂದು ವರ್ಗೀಕರಿಸಬಹುದು. ಕಂಪನಿಯ ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿ(ಗಳು) ಎಲ್ಲಾ ಸಂಭಾವ್ಯ ಪರ್ಯಾಯಗಳನ್ನು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡಬೇಕು ಮತ್ತು ಯಶಸ್ವಿಯಾಗಲು ಹೆಚ್ಚು ಸಾಧ್ಯವಿರುವ ಆಯ್ಕೆಯನ್ನು ಆರಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ಕಂಪನಿಗಳು ವಿಭಿನ್ನ ಉದ್ದೇಶಗಳಿಗಾಗಿ ಅಪಾಯದ ಅಪೇಕ್ಷೆಗಳ ವಿವಿಧ ಹಂತಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿವೆ. ಆ ಹಂತಗಳು ಹೀಗಿವೆ:

- ಉದ್ಯಮದ ಪ್ರಕಾರ
- ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಒತ್ತಡಗಳು
- ಕಂಪನಿ ಉದ್ದೇಶಗಳು

ಉದಾಹರಣೆಗೆ, ಕ್ರಾಂತಿಕಾರಿ ಪರಿಕಲ್ಪನೆಯೊಂದಿಗಿನ ಪ್ರಾರಂಭವು ಹೆಚ್ಚಿನ ಅಪಾಯದ ಅಪೇಕ್ಷೆ ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ. ನವೋದ್ಯಮವು ದೀರ್ಘಾವಧಿಯ ಯಶಸ್ಸನ್ನು ಸಾಧಿಸುವ ಮೊದಲಿಗೆ ಪ್ರಾರಂಭದಲ್ಲಿ ಅಲ್ಪಾವಧಿಯ ವೈಫಲ್ಯಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಬಹುದು. ಈ ರೀತಿಯ ಅಪೇಕ್ಷೆ ಸ್ಥಿರವಾಗಿ ಉಳಿಯುವುದಿಲ್ಲ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯ ಪ್ರಸ್ತುತ ಸಂದರ್ಭಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸರಿಹೊಂದಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

## ತಿಳಿಸಿ



- ಈಗ ಯಶಸ್ಸು ಮತ್ತು ವೈಫಲ್ಯಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ. ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯಲ್ಲಿ ಯಶಸ್ಸು ಮತ್ತು ವೈಫಲ್ಯಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು.

## ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಅವರಿಗೆ ಹೇಳಿ - ಶ್ಯಾಮ್ ಒಬ್ಬ ಪ್ರಸಿದ್ಧ ಉದ್ಯಮಿ, ಅವರ ಯಶಸ್ಸಿನ ಕಥೆಗೆ ಹೆಸರುವಾಸಿಯಾಗಿದ್ದಾರೆ. ಆದರೆ ಹೆಚ್ಚಿನ ಜನರಿಗೆ ತಿಳಿದಿಲ್ಲದ ವಿಷಯವೆಂದರೆ ಶ್ಯಾಮ್ ತಮ್ಮ ಉದ್ಯಮ ಯಶಸ್ವಿಯಾಗುವ ಮೊದಲು ಹಲವಾರು ಬಾರಿ ವಿಫಲರಾದರು. ಎರಡನ್ನೂ ಹೊಂದಿರುವ, ವಿಫಲವಾದ ಮತ್ತು ಯಶಸ್ವಿಯಾದ ಉದ್ಯಮಿಯಿಂದ ನೇರವಾಗಿ ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆ ಎಂದರೇನು ಎಂಬ ಕಲ್ಪನೆಯನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಅವರ ಸಂದರ್ಶನವನ್ನು ಓದಿ.

ಸಂದರ್ಶಕ: ಶ್ಯಾಮ್, ಉದ್ಯಮಿಗಳು ದೊಡ್ಡ ರಿಸ್ಕ್ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವವರು ಎಂದು ನಾನು ಕೇಳಿದ್ದೇನೆ, ಅವರು ಎಂದಿಗೂ ವಿಫಲರಾಗಲು ಹೆದರುವುದಿಲ್ಲ. ಇದು ನಿಜವೇ?

ಶ್ಯಾಮ್: ಹೌ, ಇಲ್ಲ ಖಂಡಿತ ಇದು ನಿಜವಲ್ಲ! ಉದ್ಯಮಿಗಳು ನಿರ್ಭಯವಾಗಿ ಉತ್ಸಾಹದಿಂದ ಇರಬೇಕೆಂದು ಹೆಚ್ಚಿನ ಜನರು ನಂಬುತ್ತಾರೆ. ಆದರೆ ಸತ್ಯವೆಂದರೆ, ಭಯವು ಅತ್ಯಂತ ಸಾಮಾನ್ಯ ಮತ್ತು ಮಾನ್ಯವಾದ ಮನುಷ್ಯಸಹಜ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯಾಗಿದೆ, ವಿಶೇಷವಾಗಿ ನೀವು ನಿಮ್ಮ ಸ್ವಂತ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲು ಯೋಚಿಸುತ್ತಿರುವಾಗ! ವಾಸ್ತವವಾಗಿ, ನನ್ನ ದೊಡ್ಡ ಭಯವು ವಿಫಲಗೊಳ್ಳುವ ಭಯವಾಗಿತ್ತು. ವಾಸ್ತವ ಏನೆಂದರೆ, ಉದ್ಯಮಿಗಳು ಎಷ್ಟು ಯಶಸ್ವಿಯಾಗುತ್ತಾರೋ ಅಷ್ಟು ಸೋಲುತ್ತಾರೆ. ನಿಮ್ಮ ಯೋಚನೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಮುಂದುವರಿಯುವುದನ್ನು ತಡೆಯಲು ವಿಫಲವಾಗುವ ಭಯವನ್ನು ಅನುಮತಿಸದಿರುವುದು ತಂತ್ರವಾಗಿದೆ. ನೆನಪಿಡಿ, ವೈಫಲ್ಯಗಳು ಭವಿಷ್ಯದ ಯಶಸ್ಸಿಗೆ ಪಾಠಗಳಾಗಿವೆ!

ಸಂದರ್ಶಕ: ನಿಮ್ಮ ಪ್ರಕಾರ, ಉದ್ಯಮಿಗಳು ವಿಫಲರಾಗಲು ಕಾರಣವೇನು?

ಶ್ಯಾಮ್: ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿಗಳು ವಿಫಲರಾಗಲು ಒಂದೇ ಒಂದು ಕಾರಣವಿಲ್ಲ. ಹಲವಾರು ಕಾರಣಗಳಿಂದ ಉದ್ಯಮಿ ವಿಫಲರಾಗಬಹುದು. ನೀವು ವಿಫಲರಾಗಬಹುದು ಏಕೆಂದರೆ ನಿಮ್ಮ ವೈಫಲ್ಯದ ಭಯವು ನಿಮ್ಮನ್ನು ಸೋಲಿಸಲು ನೀವು ಬಿಟ್ಟಿದ್ದೀರಿ. ಕೆಲಸವನ್ನು ನಿರೋಚಿಸಲು (ವಿತರಿಸಲು) ನೀವು ಸಿದ್ಧರಿಲ್ಲದ ಕಾರಣ ನೀವು ವಿಫಲವಾಗಬಹುದು. “ನೀವು ಏನು ಬೇಕಾದರೂ ಮಾಡಬಹುದು, ಆದರೆ ಎಲ್ಲವನ್ನೂ ಅಲ್ಲ” ನೀವು ತುಂಬಾ ಸುಲಭವಾಗಿ ಬಿಟ್ಟುಕೊಟ್ಟಿದ್ದರಿಂದ ನೀವು ವಿಫಲರಾಗಬಹುದು - ಬಹುಶಃ ನೀವು ಸಾಕಷ್ಟು ಪಟ್ಟುಬಿಡದಿರಬಹುದು. ಸಣ್ಣ, ಅತ್ಯಲ್ಪ ಕಾರ್ಯಗಳ ಮೇಲೆ ನಿಮ್ಮ ಶಕ್ತಿಯನ್ನು ಕೇಂದ್ರೀಕರಿಸುವ ಮತ್ತು ಪ್ರಮುಖವಾದ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ಲಕ್ಷಿಸುವುದರಿಂದ ನೀವು ವಿಫಲರಾಗಬಹುದು. ವಿಫಲಗೊಳ್ಳಲು ಇತರ ಕಾರಣಗಳು ತಪ್ಪು ಜನರೊಂದಿಗೆ ಪಾಲುದಾರಿಕೆ, ನಿಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ಸರಿಯಾದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸರಿಯಾದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಸರಿಯಾದ ಬೆಲೆಗೆ ಮಾರಾಟ ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿರುವುದು ಮತ್ತು ಇನ್ನೂ ಹಲವು ಕಾರಣಗಳು!

ಸಂದರ್ಶಕ: ಒಬ್ಬ ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿಯಾಗಿ, ವೈಫಲ್ಯವನ್ನು ಹೇಗೆ ನೋಡಬೇಕು ಎಂದು ನೀವು ಭಾವಿಸುತ್ತೀರಿ?

ಶ್ಯಾಮ್: ನಾವೆಲ್ಲರೂ ವೈಫಲ್ಯವನ್ನು ಋಣಾತ್ಮಕವಾಗಿ ನೋಡುವುದಕ್ಕಿಂತ ಹೆಚ್ಚಾಗಿ ಆಸೆಯಾಗಿ ನೋಡಬೇಕು ಎಂದು ನಾನು ನಂಬುತ್ತೇನೆ. ನಾನು ನೋಡುವ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ, ನಿಮಗೆ ಏನಾದರೂ ಆಲೋಚನೆ ಇದ್ದರೆ, ನೀವು ವಿಫಲಗೊಳ್ಳುವ ಅವಕಾಶವಿದ್ದರೂ ಅದನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಬೇಕು. ಏಕೆಂದರೆ ಪ್ರಯತ್ನಿಸದಿರುವುದು ಅಲ್ಲಿಯೇ ವಿಫಲವಾಗಿದೆ, ಹೇಗಾದರೂ! ಮತ್ತು ವೈಫಲ್ಯವು ಸಂಭವಿಸಬಹುದಾದ ಕೆಟ್ಟ ವಿಷಯವಲ್ಲ. ಪ್ರಯತ್ನಿಸದಿದ್ದಕ್ಕಾಗಿ ಪಶ್ಚಾತ್ತಾಪ ಪಡುವುದು ಮತ್ತು ‘ಏನಾದರೆ’ ಎಂದು ಯೋಚಿಸುವುದು ಪ್ರಯತ್ನಿಸುವುದಕ್ಕಿಂತ ಮತ್ತು ವಿಫಲವಾಗುವುದಕ್ಕಿಂತ ಕೆಟ್ಟದಾಗಿದೆ ಎಂದು ನಾನು ಭಾವಿಸುತ್ತೇನೆ.

ಸಂದರ್ಶಕ: ನೀವು ಮೊದಲ ಬಾರಿಗೆ ವಿಫಲರಾದಾಗ ನಿಮಗೆ ಹೇಗೆ ಅನಿಸಿತು?

ಶ್ಯಾಮ್: ನಾನು ಸಂಪೂರ್ಣವಾಗಿ ಎದೆಗುಂದಿದ್ದೆ! ಇದು ತುಂಬಾ ನೋವಿನ ಅನುಭವ. ಆದರೆ ಒಳ್ಳೆಯ ಸುದ್ದಿ ಏನೆಂದರೆ, ನೀವು ವೈಫಲ್ಯದಿಂದ ಚೇತರಿಸಿಕೊಳ್ಳುತ್ತೀರಿ. ಮತ್ತು ಪ್ರತಿ ನಂತರದ ವೈಫಲ್ಯದೊಂದಿಗೆ, ಚೇತರಿಕೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ತುಂಬಾ ಸುಲಭವಾಗುತ್ತದೆ. ಅದಕ್ಕಾಗಿಯೇ ನೀವು ಪ್ರತಿ ವೈಫಲ್ಯವನ್ನು ಒಂದು ಪಾಠವಾಗಿ ನೋಡಲು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುತ್ತೀರಿ. ಅದು ಅಂತಿಮವಾಗಿ ನಿಮಗೆ ಯಶಸ್ವಿಯಾಗಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ, ಬದಲಿಗೆ ನೀವು ಜಯಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದ ಅಡಚಣೆಯಾಗಿದೆ. ವೈಫಲ್ಯವು ಅನೇಕ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ ಎಂದು ನೀವು ಅರಿತುಕೊಳ್ಳಲು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುತ್ತೀರಿ.

ಸಂದರ್ಶಕ: ವಿಫಲಗೊಳ್ಳುವುದರಿಂದಾಗುವ ಕೆಲವು ಪ್ರಯೋಜನಗಳ ಬಗ್ಗೆ ನೀವು ನಮಗೆ 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 ದುಬಾರಿಯಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಅವರು ಹಣದ ಕೊರತೆಯ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗೆ ಸಿದ್ಧರಾಗಿರಬೇಕು ಎಂದು ನಾನು ಅವರಿಗೆ ಎಚ್ಚರಿಕೆ ನೀಡುತ್ತೇನೆ.

ದೀರ್ಘಾವಧಿಯ ಗುರಿಗಳನ್ನು ರಚಿಸಲು ಮತ್ತು ಆ ಗುರಿಯನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಯೋಜನೆಯನ್ನು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಲು ನಾನು ಅವರಿಗೆ ಹೇಳುತ್ತೇನೆ. ನಿಜವಾಗಿಯೂ ವಿಶಿಷ್ಟವಾದ ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸಲು ನಾನು ಅವರಿಗೆ ಹೇಳುತ್ತೇನೆ. ಬಹಳ ಜಾಗರೂಕರಾಗಿರಿ ಮತ್ತು ನೀವು ಇನ್ನೊಂದು ಪ್ರಾರಂಭವನ್ನು ನಕಲಿಸುತ್ತಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ. ಕೊನೆಯದಾಗಿ, ಅವರು ಸರಿಯಾದ ಹೂಡಿಕೆದಾರರನ್ನು ಹುಡುಕುವುದು ಬಹಳ ಮುಖ್ಯ ಎಂದು ನಾನು ಅವರಿಗೆ ಹೇಳುತ್ತೇನೆ.

ಸಂದರ್ಶಕ: ಇದು ನಿಜವಾಗಿಯೂ ಸಹಾಯಕವಾದ ಸಲಹೆ, ಶ್ಯಾಮ್! ಎಲ್ಲಾ ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿಗಳು ತಮ್ಮ ಪ್ರಯಾಣವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ಹೆಚ್ಚು ಸಿದ್ಧರಾಗಿರಲು ಇದು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಎಂದು ನನಗೆ ಖಾತ್ರಿಯಿದೆ! ನಿಮ್ಮ ಎಲ್ಲಾ ಒಳನೋಟಕ್ಕೆ ಧನ್ಯವಾದಗಳು!

## ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



- ಘಟಕದ ಮುಖ್ಯ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಸಾರಾಂಶಗೊಳಿಸಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಸಂದೇಹಗಳಿದ್ದರೆ ಕೇಳಿ. ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಲು ಅವರನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ.
- ಅವರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿ ಉತ್ತರಿಸಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ.
- ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.

## ಘಟಕ 6.6: ಉದ್ಯಮಿಯಾಗಲು ಸಿದ್ಧತೆ

### ಘಟಕದ ಉದ್ದೇಶಗಳು



ಈ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗಳು ಇದನ್ನು ಮಾಡಬಲ್ಲರು:

1. ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಸಂಶೋಧನೆ ಹೇಗೆ ನಡೆಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
2. ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್‌ನ 4 P (ಉತ್ಪನ್ನ, ಬೆಲೆ, ಸ್ಥಳ ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರ) ಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಲು
3. ಕಲ್ಪನೆಯ ವಿಕಸನದ ಮಹತ್ವವನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
4. ಮೂಲ ವ್ಯಾಪಾರ ಪರಿಭಾಷೆಯನ್ನು ನೆನಪಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು
5. CRM (ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆ - ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆ) ಅಗತ್ಯವನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
6. CRMನ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
7. ವ್ಯಾವಹಾರ ಜಾಲದ ಅಗತ್ಯವನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
8. ವ್ಯಾವಹಾರ ಜಾಲದ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
9. ಗುರಿಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು
10. ಅಲ್ಪಾವಧಿ, ಮಧ್ಯಮಾವಧಿ ಮತ್ತು ದೀರ್ಘಾವಧಿ ಗುರಿಗಳ ನಡುವಿನ ವ್ಯತ್ಯಾಸವನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು
11. ವ್ಯವಹಾರ ಯೋಜನೆಯನ್ನು ಬರೆಯುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂದು ಚರ್ಚಿಸಲು
12. ಹಣಕಾಸು ಯೋಜನೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಲು
13. ನಿಮ್ಮ ಅಪಾಯವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ಮಾರ್ಗಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
14. ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹಣಕಾಸುಗಾಗಿ ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸುವ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ಔಪಚಾರಿಕತೆಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಲು
15. ನಿಮ್ಮ ಸ್ವಂತ ಉದ್ಯಮವನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು ಎಂಬುದನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಲು
16. ಉದ್ಯಮವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿ ಕೇಳಬೇಕಾದ ಪ್ರಮುಖ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಲು

### ಬಳಸಬೇಕಾದ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳು



- ಕಪ್ಪು ಅಥವಾ ಬಿಳಿ ಬೋರ್ಡ್, ಚಾಕ್ ಪೀಸ್ ಅಥವಾ ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್ ಮಾರ್ಕರ್ ಪೆನ್ನುಗಳು, ಡಸ್ಟರ್ ಮುಂತಾದ ಲಭ್ಯವಿರುವ ವಸ್ತುಗಳು.
- LCD ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್ ಅಥವಾ ಪ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್‌ನೊಂದಿಗೆ ಪಿಸಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿ.
- ಕರಪತ್ರಗಳು.

### ಮಾಡಿ



- ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಮುಂದಿನ ಅಧಿವೇಶನಕ್ಕೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರನ್ನು ಸ್ವಾಗತಿಸಿ.
- ಅಧಿವೇಶನವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ಅವರಿಗೆ ಹಿಂದಿನ ಘಟಕಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಯಾವುದೇ ಅನುಮಾನಗಳಿವೆಯೇ ಎಂದು ಕೇಳಿ.
- ಅವರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಅಂಗೀಕರಿಸಿ ಮತ್ತು ಅವರ ಅನುಮಾನಗಳನ್ನು ಯಾವುದಾದರೂ ಇದ್ದರೆ ನಿವಾರಿಸಿ.
- ಅವರು ಓರ್ವ ಉದ್ಯಮಿಯಾಗಲು ಸಿದ್ಧತೆಯಾಗುವ ಬಗ್ಗೆ ಕಲಿಯುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಹೇಳಿ.

### ತಿಳಿಸಿ



- ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಅಧ್ಯಯನದ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ.

### ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



**ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಸಂಶೋಧನೆಯನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು**

ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಸಂಶೋಧನೆಯು ಸಂಗ್ರಹಿಸುವ, ವಿಶ್ಲೇಷಿಸುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಆ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯಲ್ಲಿ ಮಾರಾಟವಾಗುತ್ತಿರುವ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಅರ್ಥೈಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು. ಇದು ಈ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಕೂಡಾ ಒಳಗೊಂಡಿದೆ:

- ಹಿಂದಿನ, ಪ್ರಸ್ತುತ ಮತ್ತು ನಿರೀಕ್ಷಿತ ಗ್ರಾಹಕರು
- ಗ್ರಾಹಕರ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳು ಮತ್ತು ಖರ್ಚು ಅಭ್ಯಾಸಗಳು
- ಗುರಿ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯ ಸ್ಥಳ ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯತೆಗಳು
- ಒಟ್ಟಾರೆ ಉದ್ಯಮ
- ಸಂಬಂಧಿತ ಸ್ಪರ್ಧಿಗಳು

**ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಸಂಶೋಧನೆಯು ಎರಡು ರೀತಿಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ:**

- ಪ್ರಾಥಮಿಕ ಮಾಹಿತಿ. ಇದು ನೀವೇ ಅಥವಾ ನೀವು ನೇಮಿಸಿದ ಯಾರಾದರೂ ಸಂಗ್ರಹಿಸುವ ಸಂಶೋಧನೆಯಾಗಿದೆ.
- ದ್ವಿತೀಯ ಮಾಹಿತಿ. ಇದು ಈಗಾಗಲೇ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಸಂಶೋಧನೆಯಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ನೀವು ಹುಡುಕಿ ಬಳಸಬಹುದಾಗಿದೆ.

**ಪ್ರಾಥಮಿಕ ಸಂಶೋಧನೆ**

ಪ್ರಾಥಮಿಕ ಸಂಶೋಧನೆಯು ಎರಡು ವಿಧಗಳಾಗಿರಬಹುದು:

- ಪರಿಶೋಧಕ: ಇದು ತೆರೆದ ಅಂತ್ಯದ ಮತ್ತು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ವಿವರವಾದ, ರಚನೆಯಿಲ್ಲದ ಸಂದರ್ಶನಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.
- ನಿರ್ದಿಷ್ಟ: ಇದು ನಿಖರವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ರಚನಾತ್ಮಕ, ಔಪಚಾರಿಕ ಸಂದರ್ಶನಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಪರಿಶೋಧನಾತ್ಮಕ ಸಂಶೋಧನೆ ನಡೆಸುವುದಕ್ಕಿಂತ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಂಶೋಧನೆ ನಡೆಸುವುದು ಹೆಚ್ಚು ದುಬಾರಿಯಾಗಿದೆ.

**ದ್ವಿತೀಯ ಸಂಶೋಧನೆ**

ದ್ವಿತೀಯ ಸಂಶೋಧನೆಯು ಹೊರಗಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬಳಸುತ್ತದೆ. ಕೆಲವು ಸಾಮಾನ್ಯ ದ್ವಿತೀಯ ಮೂಲಗಳೆಂದರೆ:

- ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಮೂಲಗಳು: ಇವು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಉಚಿತ ಮತ್ತು ಸಾಕಷ್ಟು ಉತ್ತಮ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತವೆ. ಉದಾಹರಣೆಗಳೆಂದರೆ ಸರ್ಕಾರಿ ಇಲಾಖೆಗಳು, ಸಾರ್ವಜನಿಕ ಗ್ರಂಥಾಲಯಗಳ ವ್ಯಾಪಾರ ವಿಭಾಗಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ.
- ವಾಣಿಜ್ಯ ಮೂಲಗಳು: ಇವುಗಳು ಅಮೂಲ್ಯವಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತವೆ ಆದರೆ ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಶುಲ್ಕವನ್ನು ಪಾವತಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ. ಉದಾಹರಣೆಗಳು ಸಂಶೋಧನೆ ಮತ್ತು ವ್ಯಾಪಾರ ಸಂಘಗಳು, ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಮತ್ತು ಇತರ ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ.
- ಶಿಕ್ಷಣ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು: ಇವುಗಳು ಮಾಹಿತಿಯ ಸಂಪತ್ತನ್ನು ನೀಡುತ್ತವೆ. ಉದಾಹರಣೆಗಳು ಕಾಲೇಜುಗಳು, ವಿಶ್ವವಿದ್ಯಾನಿಲಯಗಳು, ತಾಂತ್ರಿಕ ಸಂಸ್ಥೆಗಳು ಇತ್ಯಾದಿ.

### ತಿಳಿಸಿ



- ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್‌ನ 4 Pಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ.

## ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಅವರಿಗೆ ಹೇಳಿ - ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್‌ನ 4 Pಗಳ:

- ಉತ್ಪನ್ನ,
- ಬೆಲೆ,
- ಪ್ರಚಾರ ಮತ್ತು
- ಸ್ಥಳ.

ಈ 4 Pಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿಯೊಂದನ್ನು ವಿವರವಾಗಿ ನೋಡೋಣ.

## ತಿಳಿಸಿ



- ವ್ಯಾಪಾರ ಘಟಕದ ಪರಿಕಲ್ಪನೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ. ನಿಮ್ಮ ಗುರಿಯು ವ್ಯಾಪಾರವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವುದು ಮತ್ತು ನಡೆಸುವುದಾದರೆ, ನೀವು ಮೂಲಭೂತ ವ್ಯವಹಾರ ನಿಯಮಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಉತ್ತಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುವುದು ಬಹಳ ಮುಖ್ಯ.

## ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಅವರಿಗೆ ಹೇಳಿ - ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ನಿಯಮಗಳಲ್ಲಿ ಚೆನ್ನಾಗಿ ತಿಳಿದಿರಬೇಕು:

- ಲೆಕ್ಕಪತ್ರ ನಿರ್ವಹಣೆ: ಹಣಕಾಸಿನ ವಹಿವಾಟುಗಳನ್ನು ದಾಖಲಿಸುವ ಮತ್ತು ವರದಿ ಮಾಡುವ ವ್ಯವಸ್ಥಿತ ವಿಧಾನ.
- ಪಾವತಿಸಬೇಕಾದ ಖಾತೆಗಳು: ಕಂಪನಿಯು ಅದರ ಸಾಲಗಾರರಿಗೆ ನೀಡಬೇಕಾದ ಹಣ.
- ಸ್ವೀಕರಿಸಬಹುದಾದ ಖಾತೆಗಳು: ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಪಡೆಯಬೇಕಾದ ಮೊತ್ತ.
- ಸ್ವತ್ತುಗಳು: ಕಂಪನಿಯು ಹೊಂದಿರುವ ಮತ್ತು ಅದರ ವ್ಯವಹಾರವನ್ನು ನಡೆಸಲು ಬಳಸುವ ಎಲ್ಲದರ ಮೌಲ್ಯ.
- ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್ ಶೀಟ್: ಒಂದು ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಕ್ಷಣದಲ್ಲಿ ಕಂಪನಿಯ ಸ್ವತ್ತುಗಳು, ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳು ಮತ್ತು ಮಾಲೀಕರ ಇಕ್ವಿಟಿಯ ಸ್ಕ್ವಾಪ್‌ಶಾಟ್.

## ತಿಳಿಸಿ



- ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ CRM ಕುರಿತು ತಿಳಿಸಿ. CRM ಎಂದರೆ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆ. ಮೂಲತಃ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ಎಂದರೆ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಒಬ್ಬರ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು. ಆದಾಗ್ಯೂ, ಇಂದು ಇದು ಐಟಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳು ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಗಳು ತಮ್ಮ ಸಂಬಂಧಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡಲು ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಲಾದ ಸಾಫ್ಟ್‌ವೇರ್ ಅನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸುತ್ತದೆ.

## ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



### CRMನ ಅಗತ್ಯ

ಕಂಪನಿಯು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ತನ್ನ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಉತ್ತಮವಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಿದಷ್ಟು ಕಂಪನಿಯ ಯಶಸ್ಸಿನ ಸಾಧ್ಯತೆ ಹೆಚ್ಚು. ಯಾವುದೇ ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿಗೆ, ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಯಶಸ್ವಿಯಾಗಿ ಉಳಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮತ್ತು ಉದ್ಯಮವನ್ನು ವಿಸ್ತರಿಸುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವು ಅತ್ಯುನ್ನತವಾಗಿದೆ. ಹೀಗಾಗಿಯೇ ದಿನನಿತ್ಯದ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಗಮನಹರಿಸುವ ಐಟಿ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳು ಹೆಚ್ಚು ಹೆಚ್ಚು ಬೇಡಿಕೆಯಾಗುತ್ತಿವೆ.

ಗ್ರಾಹಕರು ಕಾಲಾನಂತರದಲ್ಲಿ ಬದಲಾವಣೆಯ ಅಗತ್ಯವಿದೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರು ನಿಜವಾಗಿಯೂ ಏನನ್ನು ಬಯಸುತ್ತಾರೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ತಂತ್ರಜ್ಞಾನವು ಸುಲಭವಾಗುತ್ತದೆ. ಈ ಒಳನೋಟವು ಕಂಪನಿಗಳು ತಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯಗಳಿಗೆ ಹೆಚ್ಚು ಸ್ಪಂದಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗ ಅವರ ವ್ಯಾಪಾರ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳನ್ನು ಮಾರ್ಪಡಿಸಲು ಇದು ಅವರಿಗೆ ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುತ್ತದೆ, ಇದರಿಂದಾಗಿ ಅವರ ಗ್ರಾಹಕರು ಯಾವಾಗಲೂ ಸಾಧ್ಯವಾದಷ್ಟು ಉತ್ತಮ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸುತ್ತಾರೆ. ಸರಳವಾಗಿ ಹೇಳುವುದಾದರೆ, ಅಖಿಲ ಕಂಪನಿಗಳು ತಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರ ಮೌಲ್ಯವನ್ನು ಗುರುತಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಸುಧಾರಿತ ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧಗಳನ್ನು ಲಾಭ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುತ್ತದೆ.

### CRMನ ಪ್ರಯೋಜನಗಳು

CRM ಹಲವಾರು ಪ್ರಮುಖ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ:

- ಇದು ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ, ಅದು ಇವಕ್ಕೆ ಕಾರಣವಾಗಬಹುದು:
- ಮಾರಾಟದಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚಳ
- ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯಗಳ ಗುರುತಿಸುವಿಕೆ
- ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಅಡ್ಡ-ಮಾರಾಟ
- ಇದು ಒಬ್ಬರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಅಥವಾ ಸೇವೆಗಳ ಉತ್ತಮ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಗೆ ಕಾರಣವಾಗುತ್ತದೆ
- ಇದು ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿ ಮತ್ತು ಧಾರಣವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುತ್ತದೆ
- ಇದು ಹೆಚ್ಚು ಲಾಭದಾಯಕ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಗುರುತಿಸುವ ಮತ್ತು ಕೇಂದ್ರೀಕರಿಸುವ ಮೂಲಕ ಲಾಭದಾಯಕತೆಯನ್ನು ಸುಧಾರಿಸುತ್ತದೆ.

## ತಿಳಿಸಿ



- ನೆಟ್‌ವರ್ಕಿಂಗ್ ಕುರಿತು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ. ವ್ಯಾಪಾರದಲ್ಲಿ, ನೆಟ್‌ವರ್ಕಿಂಗ್ ಎಂದರೆ ಹೊಸ ವ್ಯಾಪಾರದ ನಿಯಮಿತ ಪೂರೈಕೆಯನ್ನು ತರಲು ನಿಮ್ಮ ವ್ಯಾಪಾರ ಮತ್ತು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಂಪರ್ಕಗಳನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸುವುದು. ಈ ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್ ವಿಧಾನವು ಕಡಿಮೆ ವೆಚ್ಚದ ಜೊತೆಗೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿದೆ. ಮಾರಾಟ ಅವಕಾಶಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕಗಳನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಲು ಇದು ಉತ್ತಮ ಮಾರ್ಗವಾಗಿದೆ.

## ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಅವರಿಗೆ ಹೇಳಿ - ಉಲ್ಲೇಖಗಳು ಮತ್ತು ಪರಿಚಯಗಳನ್ನು ಆಧರಿಸಿರಬಹುದು ಅಥವಾ ಫೋನ್, ಇಮೇಲ್ ಮತ್ತು ಸಾಮಾಜಿಕ ಮತ್ತು ವ್ಯಾಪಾರ ನೆಟ್‌ವರ್ಕಿಂಗ್ ವೆಬ್‌ಸೈಟ್‌ಗಳ ಮೂಲಕ ನಡೆಯಬಹುದು.

### ನೆಟ್‌ವರ್ಕಿಂಗ್‌ನ ಅಗತ್ಯ

ನೆಟ್‌ವರ್ಕಿಂಗ್ ಎನ್ನುವುದು ವ್ಯಾವಹಾರಿಕ ಜನರಿಗೆ ಅಗತ್ಯವಾದ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಕೌಶಲ್ಯವಾಗಿದೆ, ಆದರೆ ಇದು ಉದ್ಯಮಿಗಳಿಗೆ ಇನ್ನೂ ಹೆಚ್ಚು ಮುಖ್ಯವಾಗಿದೆ. ನೆಟ್‌ವರ್ಕಿಂಗ್ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯು ತನ್ನ ಬೇರುಗಳನ್ನು ಸಂಬಂಧಗಳನ್ನು ಬೆಳೆಸುವಲ್ಲಿ ಹೊಂದಿದೆ. ನೆಟ್‌ವರ್ಕಿಂಗ್ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಂವಹನ ಮತ್ತು ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮ ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಗಟ್ಟಿಯಾದ ಇರುವಿಕೆಗೆ ಕಾರಣವಾಗುತ್ತದೆ. ಇದು ಇತರ ಉದ್ಯಮಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಬಲವಾದ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸಲು ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ.

ಪ್ರಪಂಚದಾದ್ಯಂತ ನಡೆಯುವ ವ್ಯಾವಹಾರಿಕ ನೆಟ್‌ವರ್ಕಿಂಗ್ ಕ್ರಿಯೆಗಳು, ಸಂವಹನದಲ್ಲಿ ಸಮಾನ ರೀತಿಯ ನಂಬಿಕೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ, ಆಲೋಚನೆಗಳನ್ನು ವಿವಿಧ ಮಾರಾಟಗೊಳ್ಳುವ ಮತ್ತು ಪರಿಕಲ್ಪನೆಗಳನ್ನು ವಾಸ್ತವಗಳಾಗಿ ಪರಿವರ್ತಿಸುವ ಸಮಾನಮನಸ್ಸು ಉದ್ಯಮಿಗಳನ್ನು ಪರಸ್ಪರ ಸಂಪರ್ಕಿಸುವಲ್ಲಿ ಮಹತ್ತರ ಪಾತ್ರ ವಹಿಸುತ್ತದೆ. ಸಂಭಾವ್ಯ ಹೂಡಿಕೆದಾರರೊಂದಿಗೆ ಉದ್ಯಮಿಗಳನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುವಲ್ಲಿ ಇಂತಹ ನೆಟ್‌ವರ್ಕಿಂಗ್ ಕ್ರಿಯೆಗಳು ನಿರ್ಣಾಯಕ ಪಾತ್ರವನ್ನು ವಹಿಸುತ್ತವೆ. ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿಗಳು ವಿಭಿನ್ನ ಅನುಭವಗಳು ಮತ್ತು ಹಿನ್ನೆಲೆಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರಬಹುದು ಆದರೆ ಅವರೆಲ್ಲರೂ ಮನಸ್ಸಿನಲ್ಲಿ ಸಾಮಾನ್ಯ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತಾರೆ - ಅವರೆಲ್ಲರೂ ಸಂಪರ್ಕ, ಸ್ಪೂರ್ತಿ, ಸಲಹೆ, ಅವಕಾಶಗಳು ಮತ್ತು ಮಾರ್ಗದರ್ಶಕರನ್ನು ಹುಡುಕುತ್ತಾರೆ. ಅವರಿಗೆ ಅದನ್ನು ಮಾಡಲು ನೆಟ್‌ವರ್ಕಿಂಗ್ ವೇದಿಕೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.

ನೆಟ್‌ವರ್ಕ್‌ನ ಪ್ರಯೋಜನಗಳು

ನೆಟ್‌ವರ್ಕ್ ಉದ್ಯಮಿಗಳಿಗೆ ಹಲವಾರು ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಕೆಲವು ಪ್ರಮುಖ ಪ್ರಯೋಜನಗಳೆಂದರೆ:

- ಉತ್ತಮ ಗುಣಮಟ್ಟದ ಮಾಹಿತಿ/ಸುಳಿವು ಪಡೆಯುವುದು
- ವ್ಯಾಪಾರ ಅವಕಾಶಗಳ ಹೆಚ್ಚಳ
- ಅವಶ್ಯಕ ಸಂಪರ್ಕಗಳ ಉತ್ತಮ ಮೂಲ
- ಸಮಾನಮನಸ್ಕ ಉದ್ಯಮಿಗಳಿಂದ ಸಲಹೆ
- ಗೋಚರತೆಯನ್ನು ಗಳಿಸುವುದು ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ವ್ಯಕ್ತಿಚಿತ್ರದ ಮಾಹಿತಿ ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದು
- ಧನಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ಉತ್ಸಾಹ ಜನರನ್ನು ಭೇಟಿಯಾಗುವುದು
- ಹೆಚ್ಚಿದ ಆತ್ಮವಿಶ್ವಾಸ
- ಇತರರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವುದರಿಂದ ತೃಪ್ತಿ
- ಬಲವಾದ ಮತ್ತು ಶಾಶ್ವತವಾದ ಸ್ನೇಹವನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸುವುದು.

ತಿಳಿಸಿ



- ವ್ಯಾಪಾರ ಯೋಜನೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ. ಗುರಿಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವುದು ಮುಖ್ಯವಾಗಿದೆ. ಏಕೆಂದರೆ ಇದು ನಿಮಗೆ ದೀರ್ಘಾವಧಿಯ ದೃಷ್ಟಿ ಮತ್ತು ಅಲ್ಪಾವಧಿಯ ಪ್ರೇರಣೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಗುರಿಗಳು ಅಲ್ಪಾವಧಿ, ಮಧ್ಯಮ ಮತ್ತು ದೀರ್ಘಾವಧಿಯದ್ದಾಗಿರಬಹುದು.

ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಅವರಿಗೆ ಹೇಳಿ - ಅಲ್ಪಾವಧಿಯ ಗುರಿಗಳು

- ಇವುಗಳು ತಕ್ಷಣದ ಭವಿಷ್ಯಕ್ಕಾಗಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಗುರಿಗಳಾಗಿವೆ. ಉದಾಹರಣೆ: ವಿಫಲವಾದ ಯಂತ್ರವನ್ನು ದುರಸ್ತಿ ಮಾಡುವುದು.

ಮಧ್ಯಮಾವಧಿ ಗುರಿಗಳು

- ಈ ಗುರಿಗಳನ್ನು ನಿಮ್ಮ ಅಲ್ಪಾವಧಿಯ ಗುರಿಗಳ ಮೇಲೆ ನಿರ್ಮಿಸಲಾಗಿದೆ.
- ಅವು ನಿಮ್ಮ ಅಲ್ಪಾವಧಿಯ ಗುರಿಗಳಂತೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿರಬೇಕಾಗಿಲ್ಲ.

ಉದಾಹರಣೆ: ನಿಮ್ಮ ಯಂತ್ರಗಳು ಮತ್ತೆ ವಿಫಲವಾಗುವುದಿಲ್ಲ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಸೇವಾ ಒಪ್ಪಂದವನ್ನು ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು.

ದೀರ್ಘಾವಧಿಯ ಗುರಿಗಳು

ಈ ಗುರಿಗಳಿಗೆ ಸಮಯ ಮತ್ತು ಯೋಜನೆ ಅಗತ್ಯವಿರುತ್ತದೆ. ಅವು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಸಾಧಿಸಲು ಒಂದು ವರ್ಷ ಅಥವಾ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸಮಯವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತವೆ.

ಉದಾಹರಣೆ: ನಿಮ್ಮ ಖರ್ಚುಗಳನ್ನು ಯೋಜಿಸಿ. ಇದರಿಂದ ನೀವು ಹೊಸ ಯಂತ್ರೋಪಕರಣಗಳನ್ನು ಖರೀದಿಸಬಹುದು

ವ್ಯಾಪಾರ ಯೋಜನೆಯನ್ನು ಏಕೆ ರಚಿಸಬೇಕು?

ನಿಮ್ಮ ವ್ಯಾಪಾರವನ್ನು ಹೇಗೆ ಒಟ್ಟುಗೂಡಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ವ್ಯಾಪಾರ ಯೋಜನೆಯು ಒಂದು ಸಾಧನವಾಗಿದೆ. ಪ್ರಗತಿಯನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಲು, ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಯನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು ಮತ್ತು ವ್ಯವಹಾರದ ಭವಿಷ್ಯವನ್ನು ನಿಯಂತ್ರಿಸಲು ಇದನ್ನು ಬಳಸಬಹುದು. ಇದು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ 3-5 ವರ್ಷಗಳ ಪ್ರಕ್ಷೇಪಣವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಕಂಪನಿಯು ತನ್ನ ಆದಾಯವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು ಅನುಸರಿಸಲು ಉದ್ದೇಶಿಸಿರುವ ಯೋಜನೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ. ಪ್ರಮುಖ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು ಅಥವಾ ಭವಿಷ್ಯದ ಹೂಡಿಕೆದಾರರ ಆಸಕ್ತಿಯನ್ನು ಪಡೆಯಲು ವ್ಯಾಪಾರ ಯೋಜನೆಯು ಬಹಳ ಮುಖ್ಯವಾದ ಸಾಧನವಾಗಿದೆ. ವ್ಯವಹಾರ ಯೋಜನೆಯು ಪ್ರಾತಿನಿಧಿಕವಾಗಿ ಎಂಟು ಅಂಶಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ.

### ತಿಳಿಸಿ



- ವ್ಯಾಪಾರ ಯೋಜನೆಗಳ ಅಂಶಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ. ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯ ಸಾರಾಂಶವು ಶೀರ್ಷಿಕೆ ಪುಟವನ್ನು ಅನುಸರಿಸುತ್ತದೆ. ಸಾರಾಂಶವು ವ್ಯಾಪಾರದ ಮಾಲೀಕರಾಗಿ ನಿಮ್ಮ ಆಸೆಗಳನ್ನು ಸಣ್ಣ ಮತ್ತು ವ್ಯವಹಾರದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಹೇಳಬೇಕು. ಇದು ನಿಮ್ಮ ವ್ಯಾಪಾರ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಯೋಜನೆಗಳ ಅವಲೋಕನವಾಗಿದೆ. ಇದು 1-2 ಪುಟಗಳಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚು ಇರಬಾರದು ಎನ್ನುವುದು ಒಂದು ಮಾದರಿ.

### ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಅವರಿಗೆ ಹೇಳಿ - ನಿಮ್ಮ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆಯ ಸಾರಾಂಶವು ಇವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರಬೇಕು:

- ಗುರಿಯ ಹೇಳಿಕೆ: ನಿಮ್ಮ ವ್ಯಾಪಾರವು ಏನೆಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
- ಉದಾಹರಣೆ: ನೈಕನ ಗುರಿಯ ಹೇಳಿಕೆ
- ನೈಕನ ಗುರಿಯ ಹೇಳಿಕೆ “ವಿಶ್ವದ ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಕ್ರೀಡಾಪಟುವಿಗೆ ಸ್ಫೂರ್ತಿ ಮತ್ತು ನಾವೀನ್ಯತೆ ತರಲು.”
- ಕಂಪನಿ ಮಾಹಿತಿ: ನಿಮ್ಮ ವ್ಯಾಪಾರ ಯಾವಾಗ ರೂಪುಗೊಂಡಿತು, ಸಂಸ್ಥಾಪಕರ ಹೆಸರುಗಳು ಮತ್ತು ಪಾತ್ರಗಳು, ಉದ್ಯೋಗಿಗಳ ಸಂಖ್ಯೆ, ನಿಮ್ಮ ವ್ಯಾಪಾರ ಸ್ಥಳ(ಗಳು) ಇತ್ಯಾದಿ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿ.
- ಬೆಳವಣಿಗೆಯ ಮುಖ್ಯಾಂಶಗಳು: ಕಂಪನಿಯ ಬೆಳವಣಿಗೆಯ ಉದಾಹರಣೆಗಳನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ. ಸಾಧ್ಯವಾದರೆ ಗ್ರಾಫ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಚಾರ್ಟ್‌ಗಳನ್ನು ಬಳಸಿ.
- ನಿಮ್ಮ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳು: ಒದಗಿಸಿದ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಅಥವಾ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.
- ಹಣಕಾಸಿನ ಮಾಹಿತಿ: ಪ್ರಸ್ತುತ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮತ್ತು ಹೂಡಿಕೆದಾರರ ವಿವರಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸಿ.
- ಭವಿಷ್ಯದ ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು ಸಾರಾಂಶಗೊಳಿಸಿ: ಭವಿಷ್ಯದಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮ ವ್ಯಾಪಾರವನ್ನು ನೀವು ಎಲ್ಲಿ ನೋಡುತ್ತೀರಿ ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.

### ತಿಳಿಸಿ



- ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿಗಳು ನಿಧಿಗಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳಿಗೆ ಯಾವ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನೀಡಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ. ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅನ್ನು ಸಂಪರ್ಕಿಸುವಾಗ, ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು, ದರ ಮತ್ತು ಸಾಲ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೆ ಬ್ಯಾಂಕುಗಳು ಬಳಸುವ ವಿವಿಧ ಮಾನದಂಡಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಉದ್ಯಮಿಗಳು ಸ್ಪಷ್ಟವಾದ ಕಲ್ಪನೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು. ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿಗಳು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳಿಗೆ ನಿಖರವಾದ ಮತ್ತು ಸರಿಯಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಮಹತ್ವದ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿದಿರಬೇಕು.

### ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಅವರಿಗೆ ಹೇಳಿ - ಸಾಲದ ಅರ್ಜಿದಾರರ ಯಾವುದೇ ತಪ್ಪು ನಡವಳಿಕೆಯನ್ನು ಪತ್ತೆ ಮಾಡಲು ಹಣಕಾಸು ಸಂಸ್ಥೆಗಳಿಗೆ ಈಗ ಹಿಂದೆಂದಿಗಿಂತಲೂ ಸುಲಭವಾಗಿದೆ. ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳಿಂದ ಧನವನ್ನು ಅರಸುತ್ತಿರುವ ಉದ್ಯಮಿಗಳು ತಮ್ಮ ಸಾಮಾನ್ಯ ರುಜುವಾತುಗಳು, ಹಣಕಾಸಿನ ಪರಿಸ್ಥಿತಿ ಮತ್ತು ಖಾತರಿಗಳು ಅಥವಾ ನೀಡಬಹುದಾದ ಮೇಲಾಧಾರಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳಿಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕು.

**ಸಾಮಾನ್ಯ ರುಜುವಾತುಗಳು**

ಇಲ್ಲಿ ನೀವು ಉದ್ಯಮಿಯಾಗಿ, ನಿಮ್ಮ ಬಗ್ಗೆ ಹಿನ್ನೆಲೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ಒದಗಿಸುತ್ತೀರಿ. ಅಂತಹ ಮಾಹಿತಿಯು ಇವನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ:

- ಪರಿಚಯದ ಪತ್ರ(ಗಳು):** ಈ ಪತ್ರವನ್ನು ನಿಮ್ಮನ್ನು ಪರಿಚಯಿಸಲು ಸಾಕಷ್ಟು ಚೆನ್ನಾಗಿ ತಿಳಿದಿರುವ ಗೌರವಾನ್ವಿತ ವ್ಯಾಪಾರ ವ್ಯಕ್ತಿಯಿಂದ ಬರೆಯಬೇಕು. ಈ ಪತ್ರದ ಗುರಿ ನಿಮ್ಮ ಪಾತ್ರ ಮತ್ತು ಸಮಗ್ರತೆಯ ಭರವಸೆಯನ್ನು ನಿಮ್ಮ ಸಾಧನೆಗಳಾದ್ಯಂತ ಹೊಂದಿಸುವುದು.

- **ನಿಮ್ಮ ಸ್ವಪರಿಚಯ:** ಇದು ಮೂಲತಃ ನಿಮ್ಮ ಪರಿಚಯ ಆಗಿದೆ. ನಿಮ್ಮ ಶೈಕ್ಷಣಿಕ ಸಾಧನೆಗಳು, ವೃತ್ತಿಪರ ತರಬೇತಿ, ವಿದ್ಯಾರ್ಹತೆಗಳು, ಉದ್ಯೋಗ ದಾಲಿ ಮತ್ತು ಸಾಧನೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ನೀವು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ಉತ್ತಮ ಕಲ್ಪನೆಯನ್ನು ನೀಡಬೇಕಾಗಿದೆ.
- **ವ್ಯಾಪಾರ ಕರಪತ್ರ:** ವ್ಯಾಪಾರ ಕರಪತ್ರವು ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಕಂಪನಿಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು, ಗ್ರಾಹಕರು, ವ್ಯವಹಾರವು ಎಷ್ಟು ಕಾಲದಿಂದ ನಡೆಯುತ್ತಿದೆ ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತದೆ.
- **ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮತ್ತು ಇತರ ಉಲ್ಲೇಖಗಳು:** ನೀವು ಇನ್ನೊಂದು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ನಲ್ಲಿ ಖಾತೆಯನ್ನು ಹೊಂದಿದ್ದರೆ, ಆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮಾಹಿತಿಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು ಒಳ್ಳೆಯದು.
- **ಕಂಪನಿಯ ಮಾಲೀಕತ್ವ ಅಥವಾ ನೋಂದಣಿಯ ಪುರಾವೆ:** ಕೆಲವು ಸಂದರ್ಭಗಳಲ್ಲಿ, ನೀವು ಕಂಪನಿಯ ಮಾಲೀಕತ್ವ ಮತ್ತು ನೋಂದಣಿಯ ಪುರಾವೆಯನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ಒದಗಿಸಬೇಕಾಗಬಹುದು. ಸ್ವತ್ತುಗಳು ಮತ್ತು ಹೊಣೆಗಾರಿಕೆಗಳ ಪಟ್ಟಿಯೂ ಅಗತ್ಯವಾಗಬಹುದು.

#### ಹಣಕಾಸಿನ ಪರಿಸ್ಥಿತಿ

ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳು ನಿಮ್ಮ ಎಂಟರ್‌ಪ್ರೈಸ್‌ನಲ್ಲಿ ಪ್ರಸ್ತುತ ಹಣಕಾಸಿನ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ನಿರೀಕ್ಷಿಸುತ್ತವೆ. ನೀವು ಸಿದ್ಧಪಡಿಸಬೇಕಾದ ಪ್ರಮಾಣಿತ ಹಣಕಾಸು ವರದಿಗಳೆಂದರೆ:

- ಬ್ಯಾಲೆನ್ಸ್ ಶೀಟ್
- ಲಾಭ ಮತ್ತು-ನಷ್ಟ ಖಾತೆ
- ಹಣದ ಹರಿವಿನ ಲೆಕ್ಕಪತ್ರ
- ಯೋಜಿತ ಮಾರಾಟ ಮತ್ತು ಆದಾಯ
- ವ್ಯಾಪಾರ ಯೋಜನೆ
- ಕಾರ್ಯಸಾಧ್ಯತೆಯ ಅಧ್ಯಯನ

#### ಖಾತರಿಗಳು ಅಥವಾ ಮೇಲಾಧಾರಗಳು

ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳು ಭದ್ರತೆ ಇಲ್ಲದೆ ನಿಮಗೆ ಸಾಲ ನೀಡಲು ನಿರಾಕರಿಸುತ್ತವೆ. ನೀವು ಸಾಲವನ್ನು ಮರುಪಾವತಿ ಮಾಡದಿದ್ದರೆ ಬ್ಯಾಂಕ್ ವಶಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವ ಸ್ವತ್ತುಗಳನ್ನು ನೀವು ನೀಡಬಹುದು. ಯಂತ್ರೋಪಕರಣಗಳು, ಉಪಕರಣಗಳು, ವಾಹನಗಳು ಮುಂತಾದ ಸ್ಥಿರ ಆಸ್ತಿಗಳನ್ನು ಸಾಲಗಳಿಗೆ ಭದ್ರತೆ ಎಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

#### ತಿಳಿಸಿ



- ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗಳ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಮಾನದಂಡಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ.

#### ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಅವರಿಗೆ ಹೇಳಿ - ಈ ಕೆಳಗಿನ ಸಾಲ ನೀಡುವ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನೀವು ಪೂರೈಸಿದರೆ ನಿಧಿಗಾಗಿ ನಿಮ್ಮ ವಿನಂತಿಯು ಯಶಸ್ವಿನ ಹೆಚ್ಚಿನ ಅವಕಾಶವನ್ನು ಹೊಂದಿರುತ್ತದೆ:

- ಉತ್ತಮ ನಗದು ಹರಿವು
- ಸಾಕಷ್ಟು ಷೇರುದಾರರ ನಿಧಿಗಳು
- ಸಾಕಷ್ಟು ಭದ್ರತೆ
- ವ್ಯವಹಾರದಲ್ಲಿ ಅನುಭವ
- ಒಳ್ಳೆಯ ಹೆಸರು

#### ವಿಧಾನ

ಸಾಲಕ್ಕಾಗಿ ಅರ್ಜಿ ಹಾಕಲು ಕೆಳಗಿನ ವಿಧಾನವನ್ನು ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ.

- ನಿಮ್ಮ ಅರ್ಜಿ ನಮೂನೆ ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಎಲ್ಲಾ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಂಕ್‌ಗೆ ಸಲ್ಲಿಸಿ.
- ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿಮ್ಮ ವಿಶ್ವಾಸಾರ್ಹತೆಯನ್ನು ಎಚ್ಚರಿಕೆಯಿಂದ ನಿರ್ಣಯಿಸುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ನಿರ್ವಹಣೆ, ಹಣಕಾಸು, ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆ ಮತ್ತು ಉದ್ಯಮದ ಮಾಹಿತಿ ಮತ್ತು ಹಿಂದಿನ ಸಾಲದ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ನಿಯತಾಂಕಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ನಿಮ್ಮ ವ್ಯಾಪಾರ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸುವ ಮೂಲಕ ರೇಟಿಂಗ್‌ಗಳನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ.
- ನಿಮಗೆ ಹಣವನ್ನು ನೀಡಬೇಕೆಂದು ಅಥವಾ ಬೇಡವೇ ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಬ್ಯಾಂಕ್ ನಿರ್ಧಾರವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ.

### ತಿಳಿಸಿ



- ಉದ್ಯಮವನ್ನು ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ತಿಳಿಸಿ. ನಿಮ್ಮ ಉದ್ಯಮವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ನೀವು ದಿನನಿತ್ಯದ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದರಿಂದ ಹಿಡಿದು ದೊಡ್ಡ ಪ್ರಮಾಣದ ಈವೆಂಟ್ ಅನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಕಂಡುಹಿಡಿಯುವವರೆಗೆ ಹಲವಾರು ವಿಭಿನ್ನ ಅಂಶಗಳನ್ನು ನೋಡಬೇಕು.

### ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಅವರಿಗೆ ಹೇಳಿ - ನಿಮ್ಮ ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಕೆಲವು ಸರಳ ಹಂತಗಳನ್ನು ನೋಡೋಣ.

**ಹಂತ 1:** ನಿಮ್ಮ ನಾಯಕತ್ವದ ಕೌಶಲ್ಯ ಬಳಸಿ ಮತ್ತು ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಾಗ ಸಲಹೆ ಕೇಳಿ.

**ಹಂತ 2:** ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಇತರರ ನಡುವೆ ವಿಭಜಿಸಿ - ಎಲ್ಲವನ್ನೂ ನೀವೇ ನಿಭಾಯಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಿಲ್ಲ ಎಂದು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಿ.

**ಹಂತ 3:** ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಸರಿಯಾದ ಜನರನ್ನು ನೇಮಿಸಿ.

**ಹಂತ 4:** ನಿಮ್ಮ ಉದ್ಯೋಗಿಗಳನ್ನು ಪ್ರೇರೇಪಿಸಿ ಮತ್ತು ಅವರಿಗೆ ಉತ್ತಮ ತರಬೇತಿ ನೀಡಿ.

**ಹಂತ 5:** ನಿಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಚೆನ್ನಾಗಿ ನಿಭಾಯಿಸಲು ನಿಮ್ಮ ಜನರಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡಿ.

**ಹಂತ 6:** ನಿಮ್ಮ ಉದ್ಯಮವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಮಾಡಿ.

### ತಿಳಿಸಿ



- ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸುವ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಸಿ.

### ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



ಅವರಿಗೆ ಹೇಳಿ - ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯನ್ನು ಪರಿಗಣಿಸುವ ಮೊದಲು ಈ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ನಿಮಗೆ ನೀವೇ ಕೇಳಿಕೊಳ್ಳಿ

- ನಾನು ವ್ಯಾಪಾರವನ್ನು ಏಕೆ ಪ್ರಾರಂಭಿಸುತ್ತಿದ್ದೇನೆ?
- ನಾನು ಯಾವ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುತ್ತಿದ್ದೇನೆ?

- ಇತರರು ಮೊದಲು ಈ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ಪ್ರಯತ್ನಿಸಿದ್ದಾರೆಯೇ? ಅವರು ಯಶಸ್ವಿಯಾಗಿದ್ದಾರೆಯೇ ಅಥವಾ ವಿಫಲರಾಗಿದ್ದಾರೆಯೇ?
- ನಾನು ಕರೆ ಮಾಡಬಹುದಾದ ಮಾರ್ಗದರ್ಶಕ ಅಥವಾ ಉದ್ಯಮ ತಜ್ಞರನ್ನು ನಾನು ಹೊಂದಿದ್ದೇನೆಯೇ?
- ನನ್ನ ಆದರ್ಶ ಗ್ರಾಹಕ ಯಾರು?
- ನನ್ನ ಪ್ರತಿस्ಪರ್ಧಿಗಳು ಯಾರು?
- ನನ್ನ ವ್ಯಾಪಾರ ಕಲ್ಪನೆಯು ಇತರ ವ್ಯವಹಾರ ಕಲ್ಪನೆಗಳಿಗಿಂತ ಭಿನ್ನವಾಗಿರುವುದು ಯಾವುದು?
- ನನ್ನ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯ ಪ್ರಮುಖ ಲಕ್ಷಣಗಳು ಯಾವುವು?
- ನಾನು SWOT ವಿಶ್ಲೇಷಣೆ ಮಾಡಿದ್ದೇನೆಯೇ?
- ನನ್ನ ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯನ್ನು ಖರೀದಿಸುವ ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯ ಗಾತ್ರ ಎಷ್ಟು?
- ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯನ್ನು ಪರೀಕ್ಷಿಸಲು ಕನಿಷ್ಠ ಕಾರ್ಯಸಾಧ್ಯವಾದ ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸಲು ಏನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುತ್ತದೆ?
- ಪ್ರಾರಂಭಿಸಲು ನನಗೆ ಎಷ್ಟು ಹಣ ಬೇಕು?
- ನಾನು ಸಾಲ ಪಡೆಯಬೇಕೇ?
- ನನ್ನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಅಥವಾ ಸೇವೆಗಳು ಎಷ್ಟು ಬೇಗ ಲಭ್ಯವಿರುತ್ತವೆ?
- ನಾನು ಯಾವಾಗ ಖರ್ಚು ಮಾರಾಟ ಸರಿದೂಗಿಸುತ್ತೇನೆ ಅಥವಾ ಲಾಭ ಗಳಿಸುತ್ತೇನೆ?
- ನನ್ನ ಕಲ್ಪನೆಯಲ್ಲಿ ಹೂಡಿಕೆ ಮಾಡುವವರು ಹೇಗೆ ಲಾಭ ಗಳಿಸುತ್ತಾರೆ?
- ನನ್ನ ವ್ಯಾಪಾರದ ಕಾನೂನು ರಚನೆಯನ್ನು ನಾನು ಹೇಗೆ ಹೊಂದಿಸಬೇಕು?
- ನಾನು ಯಾವ ತೆರಿಗೆಗಳನ್ನು ಪಾವತಿಸಬೇಕು?
- ನನಗೆ ಯಾವ ರೀತಿಯ ವಿಮೆ ಬೇಕು?
- ನಾನು ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಗಾಗಿ ಸಂಭಾವ್ಯ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ತಲುಪಿದೇನೇ?

## ವಿಸ್ತಾರವಾಗಿ ವಿವರಿಸಿ



- ಘಟಕದ ಮುಖ್ಯ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಸಾರಾಂಶಗೊಳಿಸಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರಿಗೆ ಯಾವುದೇ ಸಂದೇಹಗಳಿದ್ದರೆ ಕೇಳಿ. ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳಲು ಅವರನ್ನು ಪ್ರೋತ್ಸಾಹಿಸಿ.
- ಅವರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ತೃಪ್ತಿಕರವಾಗಿ ಉತ್ತರಿಸಿ.
- ಭಾಗವಹಿಸುವವರ ಕೈಪಿಡಿಯಲ್ಲಿ ನೀಡಲಾದ ಘಟಕದ ಕೊನೆಯಲ್ಲಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸಲು ಅವರನ್ನು ಕೇಳಿ.
- ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಎಲ್ಲಾ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸುತ್ತಾರೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ.



## ಅನುಬಂಧ I

## ತರಬೇತಿ ವಿತರಣಾ ಯೋಜನೆ

|                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                       |            |
|-----------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------|
| ತರಬೇತಿ ವಿತರಣಾ ಯೋಜನೆ               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                       |            |
| ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಹೆಸರು:                 | CRM ಡೊಮೈನ್-ನಾನ್-ವಾಯ್ಸ್                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                       |            |
| ಅರ್ಹತೆ ಪಾಸ್ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಉಲ್ಲೇಖ ID | SSC/Q2211                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                       |            |
| ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ                    | 1.0                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | ಆವೃತ್ತಿ ನವೀಕರಣ ದಿನಾಂಕ | 31/03/2016 |
| ತರಬೇತಿಗೆ ಪೂರ್ವಾಪೇಕ್ಷಿತಗಳು         | 10ನೇ ತರಗತಿ                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                       |            |
| ತರಬೇತಿ ಫಲಿತಾಂಶಗಳು                 | <p>ಈ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಅಂತ್ಯದ ವೇಳೆಗೆ, ಭಾಗವಹಿಸುವವರು ಇದನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಶಕ್ತರಾಗುವರು:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳೊಂದಿಗೆ ದೂರದಿಂದಲೇ ವ್ಯವಹರಿಸಿ-ದೇಶೀಯ</li> <li>2. ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ</li> <li>3. ಆರೋಗ್ಯಕರ, ಸುರಕ್ಷಿತ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷಿತ ಕೆಲಸದ ವಾತಾವರಣವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ</li> </ol> |                       |            |

| ಕ್ರ.ಸಂ | ಮಾಡ್ಯಲ್ ಹೆಸರು              | ಅಧಿವೇಶನದ ಹೆಸರು                | ಅಧಿವೇಶನ ಉದ್ದೇಶಗಳು                                                                                                                                                                                                                                                          | NOS ಉಲ್ಲೇಖ         | ವಿಧಾನಶಾಸ್ತ್ರ                                                                                                                                            | ತರಬೇತಿ ಪರಿಕರಗಳು/ಸಹಾಯಗಳು                                                                                                                                                                                                                                          | ಅವಧಿ |
|--------|----------------------------|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
|        | ಪರಿಚಯ                      | IT-ItES ಸೆಕ್ಟರ್‌ಗೆ ಪರಿಚಯ      | <ul style="list-style-type: none"> <li>It-ItES ಸೆಕ್ಟರ್ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಯಿರಿ</li> <li>ಭಾರತದಲ್ಲಿ IT ಮತ್ತು ItES ಉದ್ಯಮವನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ</li> <li>CCE- CRM ಡೊಮೈನ್ ನಾನ್ ವಾಯ್ಸ್ ಪಾತ್ರದ ಬಗ್ಗೆ ಪರಿಚಿತರಾಗಿ</li> </ul>                                                                          | ಸಂಪರ್ಕಿಸಿದ ಮಾಡ್ಯಲ್ | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಪವರ್ಪಾಯಿಂಟ್ ಪ್ರಸ್ತುತಿ</li> <li>ಫೆಸಿಲಿಟೇಟರ್ ನೇತೃತ್ವದ - ಚರ್ಚೆ</li> <li>ಆಡಿಯೋ-ದೃಶ್ಯಗಳು</li> <li>ಚಿತ್ರಗಳು</li> </ul> | ಪುಸ್ತಕ, ಪೆನ್, ಡಸ್ಟರ್, ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಮಾರ್ಕರ್, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್, ಪ್ರಾಜೆಕ್ಟರ್ ಮುಂತಾದ ಲಭ್ಯವಿರುವ ವಸ್ತುಗಳು.                                                                                                                                                                    |      |
|        |                            | ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಪರಿಚಯ       | <ul style="list-style-type: none"> <li>ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮದ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.</li> </ul>                                                                                                                                                                                   | ಸಂಪರ್ಕಿಸಿದ ಮಾಡ್ಯಲ್ | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಪವರ್ಪಾಯಿಂಟ್ ಪ್ರಸ್ತುತಿ</li> <li>ಫೆಸಿಲಿಟೇಟರ್ ನೇತೃತ್ವದ - ಚರ್ಚೆ</li> <li>ಆಡಿಯೋ-ದೃಶ್ಯಗಳು</li> <li>ಚಿತ್ರಗಳು</li> </ul> | ಪುಸ್ತಕ, ಪೆನ್, ಡಸ್ಟರ್, ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಮಾರ್ಕರ್, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್, ಪ್ರಾಜೆಕ್ಟರ್ ಮುಂತಾದ ಲಭ್ಯವಿರುವ ವಸ್ತುಗಳು.                                                                                                                                                                    |      |
|        |                            | CRM ದೇಶೀಯ ಧ್ವನಿಯಲ್ಲದ ಪಾತ್ರ    | <ul style="list-style-type: none"> <li>CRM ಡೊಮೈನ್ ನಾನ್ ವಾಯ್ಸ್ ಪಾತ್ರಗಳು ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ</li> <li>ಉದ್ಯಮದ ಬಗ್ಗೆ ತನ್ನನ್ನು ಹೇಗೆ ನವೀಕರಿಸಿಕೊಳ್ಳಬೇಕೆಂದು ವಿವರಿಸಿ</li> <li>CCE ಯ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ</li> <li>CCE ಯ ವೃತ್ತಿ ವೀಶಿಯ ಬಗ್ಗೆ ಚರ್ಚಿಸಿ.</li> </ul> | ಸಂಪರ್ಕಿಸಿದ ಮಾಡ್ಯಲ್ | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಪವರ್ಪಾಯಿಂಟ್ ಪ್ರಸ್ತುತಿ</li> <li>ಫೆಸಿಲಿಟೇಟರ್ ನೇತೃತ್ವದ - ಚರ್ಚೆ</li> <li>ಆಡಿಯೋ-ದೃಶ್ಯಗಳು</li> <li>ಚಿತ್ರಗಳು</li> </ul> | ಪುಸ್ತಕ, ಪೆನ್, ಡಸ್ಟರ್, ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಮಾರ್ಕರ್, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್, ಪ್ರಾಜೆಕ್ಟರ್ ಮುಂತಾದ ಲಭ್ಯವಿರುವ ವಸ್ತುಗಳು.                                                                                                                                                                    |      |
| 2      | ಪ್ರಮುಖ/ ವಿಶಿಷ್ಟವಾದ ಕೌಶಲಗಳು | ಉದ್ಯಮದ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಪರಿಕಲ್ಪನೆಗಳು | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.</li> <li>ಡೇಟಾ ಗೌಪ್ಯತೆಯನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು ಎಂಬುದನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.</li> <li>CRM ಟೂಲ್ ಎಂದರೇನು ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.</li> </ul>                                                                     | ಸಂಪರ್ಕಿಸಿದ ಮಾಡ್ಯಲ್ | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಪವರ್ಪಾಯಿಂಟ್ ಪ್ರಸ್ತುತಿ</li> <li>ಫೆಸಿಲಿಟೇಟರ್ ನೇತೃತ್ವದ - ಚರ್ಚೆ</li> <li>ಆಡಿಯೋ-ದೃಶ್ಯಗಳು</li> <li>ಚಿತ್ರಗಳು</li> </ul> | ಪುಸ್ತಕ, ಪೆನ್, ಡಸ್ಟರ್, ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಮಾರ್ಕರ್, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್, ಪ್ರಾಜೆಕ್ಟರ್ ಮುಂತಾದ ಲಭ್ಯವಿರುವ ವಸ್ತುಗಳು.                                                                                                                                                                    |      |
|        |                            |                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಟೈಪಿಂಗ್ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಿ</li> </ul>                                                                                                                                                                                      | ಸಂಪರ್ಕಿಸಿದ ಮಾಡ್ಯಲ್ | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಪ್ರಯೋಗಾಲಯ</li> </ul>                                                                                   | ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ಕಲಿಕೆಗಾಗಿ ಸಾಕಷ್ಟು ಬೆಳಕು, ನಿಯಂತ್ರಿತ ತಾಪಮಾನ ಮತ್ತು ಆರಾಮದಾಯಕ ಆಸನಗಳು. ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಮಾರ್ಕರ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಎರೇಸರ್. ಪರದೆಯೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಾಜೆಕ್ಟರ್, ಫ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್ ಮತ್ತು ಮಾರ್ಕರ್‌ಗಳು. ಇತ್ತೀಚಿನ ಕಾನ್ಫರೆನ್ಸ್ ಮತ್ತು ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಸಂಪರ್ಕದೊಂದಿಗೆ ಫ್ಯಾಕಲ್ಟಿಯ ಕೆಆರ್/ ಲ್ಯಾಪ್‌ಟಾಪ್. |      |

|    |                                             |                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                    |                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                              |           |
|----|---------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
|    |                                             | ಭಾಷಾ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಭಾಷೆಯಲ್ಲಿ ಎರಡು ಮೂಲಭೂತ ಶಬ್ದಗಳೊಂದಿಗೆ ಪರಿಚಿತರಾಗಿ</li> <li>ಸ್ವರ ರೂಪಾಂತರಗಳ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಯಿರಿ.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | ಸಂಪರ್ಕಿಸಿದ ಮಾಡ್ಯೂಲ್                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಪವರ್ಪಾಯಿಂಟ್ ಪ್ರಸ್ತುತಿ</li> <li>ಫೈಸಿಲಿಟೇಟರ್ ನೇತೃತ್ವದ - ಚರ್ಚೆ</li> <li>ಆಡಿಯೋ-ದೃಶ್ಯಗಳು</li> <li>ಚಿತ್ರಗಳು</li> </ul> | ಪುಸ್ತಕ, ಪೆನ್, ಡೆಸ್ಕ್, ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಮಾರ್ಕರ್, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್, ಪ್ರಾಜೆಕ್ಟರ್ ಮುಂತಾದ ಲಭ್ಯವಿರುವ ವಸ್ತುಗಳು.                                                                                                                                                                |           |
|    |                                             |                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಸ್ವರ ಶಬ್ದಗಳ ಉಚ್ಚಾರಣೆ ಚಟುವಟಿಕೆಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ.</li> <li>ಶಬ್ದಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ</li> <li>ಚಿಕ್ಕ ಸ್ವರ ಶಬ್ದಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ</li> <li>ದೀರ್ಘ ಸ್ವರ ಶಬ್ದಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ</li> <li>ಸ್ವರ ರೂಪಾಂತರಗಳನ್ನು ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡಿ</li> <li>ಸ್ವರ-ವ್ಯಂಜನ ರೂಪಾಂತರಗಳನ್ನು ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡಿ</li> <li>ವ್ಯಂಜನ ಶಬ್ದಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ</li> <li>ಸಾಮಾನ್ಯ ವ್ಯಂಜನ ಮಿಶ್ರಣಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ</li> <li>ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ವರ್ಣಮಾಲೆಯ ಅಕ್ಷರಗಳ ಉಚ್ಚಾರಣೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಚರ್ಚಿಸಿ.</li> </ul> | ಸಂಪರ್ಕಿಸಿದ ಮಾಡ್ಯೂಲ್                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಪ್ರಯೋಗಾಲಯ</li> </ul>                                                                                   | ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ಕಲಿಕೆಗಾಗಿ ಸಾಕಷ್ಟು ಬೆಳಕು, ನಿಯಂತ್ರಿತ ತಾಪಮಾನ ಮತ್ತು ಆರಾಮದಾಯಕ ಆಸನಗಳು. ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಮಾರ್ಕರ್ಗಳು ಮತ್ತು ಎರೇಸರ್. ಪರದೆಯೊಂದಿಗೆ ಪ್ರಾಜೆಕ್ಟರ್. ಫ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್ ಮತ್ತು ಮಾರ್ಕರ್ಗಳು. ಇತ್ತೀಚಿನ ಕಾನ್ಫರೆನ್ಸ್ ಮತ್ತು ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಸಂಪರ್ಕದೊಂದಿಗೆ ಫ್ಯಾಕಲ್ಟಿಯ ಕಛಿ / ಲ್ಯಾಪ್ಟಾಪ್. |           |
| 3. | ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳೊಂದಿಗೆ ದೂರದಿಂದಲೇ ವ್ಯವಹರಿಸಿ | ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸ್ವಾಗತಿಸುವುದರ ಬಗ್ಗೆ ಪರಿಚಯ | <ul style="list-style-type: none"> <li>CCE ಹೇಗೆ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿರಬಹುದು ಎಂಬುದನ್ನು ತಿಳಿಯಿರಿ</li> <li>ಚಾಟ್/ಇಮೇಲ್ ಸಂಭಾಷಣೆಯನ್ನು ಹೇಗೆ ತೆರೆಯುವುದು ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                             | SSC/N3021 PC1, PC2, PC4, PC9, PC10, PC11, KA2, KA3, KA8, KB3, SA1. | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಪವರ್ಪಾಯಿಂಟ್ ಪ್ರಸ್ತುತಿ</li> <li>ಫೈಸಿಲಿಟೇಟರ್ ನೇತೃತ್ವದ - ಚರ್ಚೆ</li> <li>ಆಡಿಯೋ-ದೃಶ್ಯಗಳು</li> <li>ಚಿತ್ರಗಳು</li> </ul> | ಪುಸ್ತಕ, ಪೆನ್, ಡೆಸ್ಕ್, ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಮಾರ್ಕರ್, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್, ಪ್ರಾಜೆಕ್ಟರ್ ಮುಂತಾದ ಲಭ್ಯವಿರುವ ವಸ್ತುಗಳು.                                                                                                                                                                | 4 ಗಂಟೆಗಳು |
|    |                                             |                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಚಾಟ್ಗಳಿಗಾಗಿ ಸಲಹೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಪರಿಚಿತರಾಗಿ</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | SSC/N3021 PC1, PC2, PC4, PC9, PC10, PC11, KA2, KA3, KA8, KB3, SA1. | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಪವರ್ಪಾಯಿಂಟ್ ಪ್ರಸ್ತುತಿ</li> <li>ಫೈಸಿಲಿಟೇಟರ್ ನೇತೃತ್ವದ - ಚರ್ಚೆ</li> <li>ಆಡಿಯೋ-ದೃಶ್ಯಗಳು</li> <li>ಚಿತ್ರಗಳು</li> </ul> | ಪುಸ್ತಕ, ಪೆನ್, ಡೆಸ್ಕ್, ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಮಾರ್ಕರ್, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್, ಪ್ರಾಜೆಕ್ಟರ್ ಮುಂತಾದ ಲಭ್ಯವಿರುವ ವಸ್ತುಗಳು.                                                                                                                                                                | 2 ಗಂಟೆಗಳು |
|    |                                             |                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ CCE ಆಗುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂದು ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡಿ.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಪ್ರಯೋಗಾಲಯ                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಪ್ರಯೋಗಾಲಯ</li> </ul>                                                                                   | ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಮೆಸೆಂಜರ್ ಮತ್ತು ವೆಬ್ ಆಧಾರಿತ ಚಾಟ್ ಪರಿಕರಗಳು. ಯಾವುದೇ CRM ಮತ್ತು ಟಿಕೆಟಿಂಗ್ ಪರಿಕರ. ಓಪನ್ ಆಫೀಸ್ ಅಥವಾ MS - ಆಫೀಸ್ (ವರ್ಡ್, ಎಕ್ಸೆಲ್, PPT, ಔಟ್‌ಲುಕ್). PC, LAN, ಹುಡುಕಾಟ ಎಂಜಿನ್‌ಗೆ ಪ್ರವೇಶ.                                                                         | 8 ಗಂಟೆಗಳು |
|    |                                             |                                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಚಾಟ್ ಅನ್ನು ಹೇಗೆ ಪ್ರಾರಂಭಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡಿ.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             | SSC/N3021 PC1, PC2, PC4, PC9, PC10, PC11, KA2, KA3, KA8, KB3, SA1. | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಪ್ರಯೋಗಾಲಯ</li> </ul>                                                                                   | ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಮೆಸೆಂಜರ್ ಮತ್ತು ವೆಬ್ ಆಧಾರಿತ ಚಾಟ್ ಪರಿಕರಗಳು. ಯಾವುದೇ CRM ಮತ್ತು ಟಿಕೆಟಿಂಗ್ ಪರಿಕರ. ಓಪನ್ ಆಫೀಸ್ ಅಥವಾ MS - ಆಫೀಸ್ (ವರ್ಡ್, ಎಕ್ಸೆಲ್, PPT, ಔಟ್‌ಲುಕ್). PC, LAN, ಹುಡುಕಾಟ ಎಂಜಿನ್‌ಗೆ ಪ್ರವೇಶ.                                                                         | 8 ಗಂಟೆಗಳು |

|  |  |                               |                                                                                                                                |                                                                       |                                                                                                                                                           |                                                                                                                                                                                        |           |
|--|--|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
|  |  |                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಚಾಟ್‌ಗಳಿಗಾಗಿ ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ.</li> </ul>                                 | SSC/N3021<br>PC1, PC2, PC4, PC9, PC10, PC11, KA2, KA3, KA8, KB3, SA1. | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಪ್ರಯೋಗಾಲಯ</li> </ul>                                                                                     | ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಮೆಸೆಂಜರ್ ಮತ್ತು ವೆಬ್ ಆಧಾರಿತ ಚಾಟ್ ಪರಿಕರಗಳು. ಯಾವುದೇ CRM ಮತ್ತು ಟಿಕೆಟಿಂಗ್ ಪರಿಕರ. ಓಪನ್ ಆಫೀಸ್ ಅಥವಾ MS - ಆಫೀಸ್ (ವರ್ಡ್, ಎಕ್ಸೆಲ್, PPT, ಔಟ್‌ಲುಕ್). PC, LAN, ಹುಡುಕಾಟ ಎಂಜಿನ್‌ಗೆ ಪ್ರವೇಶ.   | 8 ಗಂಟೆಗಳು |
|  |  | ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಿ | <ul style="list-style-type: none"> <li>QR ಬಗ್ಗೆ ಪರಿಚಯವನ್ನು ಒದಗಿಸಿ.</li> <li>ಪೋಬಿಂಗ್ ತಂತ್ರದ ಬಗ್ಗೆ ಪರಿಚಯವನ್ನು ಒದಗಿಸಿ.</li> </ul> | SSC/N3021<br>PC1, PC2, PC4, PC9, PC10, PC11, KA2, KA3, KA8, KB3, SA1. | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಪರಪಾರ್ಯಾಯಿಂಟ್ ಪ್ರಸ್ತುತಿ</li> <li>ಫೈನಿಲಿಟೇಟರ್ ನೇತೃತ್ವದ - ಚರ್ಚೆ</li> <li>ಆಡಿಯೋ-ದೃಶ್ಯಗಳು</li> <li>ಚಿತ್ರಗಳು</li> </ul> | ಪುಸ್ತಕ, ಪೆನ್, ಡೆಸ್ಕ್, ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಮಾರ್ಕರ್, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್, ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್ ಮುಂತಾದ ಲಭ್ಯವಿರುವ ವಸ್ತುಗಳು.                                                                                          | 8 ಗಂಟೆಗಳು |
|  |  |                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಪೋಬಿಂಗ್ ತಂತ್ರದ ಬಗ್ಗೆ ಚರ್ಚಿಸಿ.</li> </ul>                                                | SSC/N3021<br>PC1, PC2, PC4, PC9, PC10, PC11, KA2, KA3, KA8, KB3, SA1. | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಪ್ರಯೋಗಾಲಯ</li> </ul>                                                                                     | ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಮೆಸೆಂಜರ್ ಮತ್ತು ವೆಬ್ ಆಧಾರಿತ ಚಾಟ್ ಪರಿಕರಗಳು. ಯಾವುದೇ CRM ಮತ್ತು ಟಿಕೆಟಿಂಗ್ ಪರಿಕರ. ಓಪನ್ ಆಫೀಸ್ ಅಥವಾ ಎಂಎಸ್ - ಆಫೀಸ್ (ವರ್ಡ್, ಎಕ್ಸೆಲ್, PPT, ಔಟ್ಲುಕ್). PC, LAN, ಹುಡುಕಾಟ ಎಂಜಿನ್‌ಗೆ ಪ್ರವೇಶ. | 8 ಗಂಟೆಗಳು |
|  |  |                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು, ವಿನಂತಿಗಳು ಮತ್ತು ದೂರುಗಳನ್ನು ವರ್ಗೀಕರಿಸಿ.</li> </ul>                   | SSC/N3021<br>PC1, PC2, PC4, PC9, PC10, PC11, KA2, KA3, KA8, KB3, SA1. | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಪ್ರಯೋಗಾಲಯ</li> </ul>                                                                                     | ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಮೆಸೆಂಜರ್ ಮತ್ತು ವೆಬ್ ಆಧಾರಿತ ಚಾಟ್ ಪರಿಕರಗಳು. ಯಾವುದೇ CRM ಮತ್ತು ಟಿಕೆಟಿಂಗ್ ಪರಿಕರ. ಓಪನ್ ಆಫೀಸ್ ಅಥವಾ MS - ಆಫೀಸ್ (ವರ್ಡ್, ಎಕ್ಸೆಲ್, PPT, ಔಟ್‌ಲುಕ್). PC, LAN, ಹುಡುಕಾಟ ಎಂಜಿನ್‌ಗೆ ಪ್ರವೇಶ.   | 8 ಗಂಟೆಗಳು |

|  |                                 |                                                                                                                                                               |                                                                                   |                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                      |           |
|--|---------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
|  | QRCode ಯೊಂದಿಗೆ<br>ವ್ಯವಹರಿಸುವುದು | <ul style="list-style-type: none"> <li>QRCode ಯೊಂದಿಗೆ ಹೇಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಬೇಕು ಎಂಬುದರ ಕುರಿತು ಒಂದು ಅವಲೋಕನವನ್ನು ಒದಗಿಸಿ.</li> </ul>                                     | SSC/N3021<br>PC1, PC2, PC4,<br>PC9, PC10,<br>PC11, KA2,<br>KA3, KA8, KB3,<br>SA1. | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಪವರ್ಪಾಯಿಂಟ್ ಪ್ರಸ್ತುತಿ</li> <li>ಫೈಲಿಟೇಟರ್ ನೇತೃತ್ವದ - ಚರ್ಚೆ</li> <li>ಆಡಿಯೋ-ದೃಶ್ಯಗಳು</li> <li>ಚಿತ್ರಗಳು</li> </ul> | ಪ್ರಸ್ತುತ, ಪೆನ್, ಡಸ್ಟರ್, ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಮಾರ್ಕರ್, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್, ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್ ಮುಂತಾದ ಲಭ್ಯವಿರುವ ವಸ್ತುಗಳು.                                                                                      | 8 ಗಂಟೆಗಳು |
|  |                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>QRCode ಯೊಂದಿಗೆ ಹೇಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವುದು ಎಂಬುದರ ಪಾತ್ರವನ್ನು ವಹಿಸಿ.</li> </ul>                                                  | SSC/N3021<br>PC1, PC2, PC4,<br>PC9, PC10,<br>PC11, KA2,<br>KA3, KA8, KB3,<br>SA1. | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಪ್ರಯೋಗಾಲಯ</li> </ul>                                                                                 | ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಮೆಸೆಂಜರ್ ಮತ್ತು ವೆಬ್ ಆಧಾರಿತ ಚಾಟ್ ಪರಿಕರಗಳು. ಯಾವುದೇ CRM ಮತ್ತು ಟಿಕೆಟಿಂಗ್ ಪರಿಕರ. ಓಪನ್ ಆಫೀಸ್ ಅಥವಾ MS - ಆಫೀಸ್ (ವರ್ಡ್, ಎಕ್ಸೆಲ್, PPT, ಔಟ್‌ಲುಕ್). PC, LAN, ಹುಡುಕಾಟ ಎಂಜಿನ್‌ಗೆ ಪ್ರವೇಶ. | 8 ಗಂಟೆಗಳು |
|  |                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಸಾಮಾನ್ಯ ಗ್ರಾಹಕ ಪ್ರಶ್ನೆ ಪ್ರಕಾರಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ.</li> </ul>                                                               | SSC/N3021<br>PC1, PC2, PC4,<br>PC9, PC10,<br>PC11, KA2,<br>KA3, KA8, KB3,<br>SA1. | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಪ್ರಯೋಗಾಲಯ</li> </ul>                                                                                 | ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಮೆಸೆಂಜರ್ ಮತ್ತು ವೆಬ್ ಆಧಾರಿತ ಚಾಟ್ ಪರಿಕರಗಳು. ಯಾವುದೇ CRM ಮತ್ತು ಟಿಕೆಟಿಂಗ್ ಪರಿಕರ. ಓಪನ್ ಆಫೀಸ್ ಅಥವಾ MS - ಆಫೀಸ್ (ವರ್ಡ್, ಎಕ್ಸೆಲ್, PPT, ಔಟ್‌ಲುಕ್). PC, LAN, ಹುಡುಕಾಟ ಎಂಜಿನ್‌ಗೆ ಪ್ರವೇಶ. | 8 ಗಂಟೆಗಳು |
|  | ಮುಂದಕ್ಕೆ<br>ರವಾನಿಸುವುದು         | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಕಷ್ಟಕರವಾದ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಹೇಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವುದು ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸಿ</li> <li>ಎಸ್ಕಲೇಶನ್ ಅನ್ನು ವಿವರಿಸಿ</li> </ul>               | SSC/N3021<br>PC1, PC2, PC4,<br>PC9, PC10,<br>PC11, KA2,<br>KA3, KA8, KB3,<br>SA1. | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಪವರ್ಪಾಯಿಂಟ್ ಪ್ರಸ್ತುತಿ</li> <li>ಫೈಲಿಟೇಟರ್ ನೇತೃತ್ವದ - ಚರ್ಚೆ</li> <li>ಆಡಿಯೋ-ದೃಶ್ಯಗಳು</li> <li>ಚಿತ್ರಗಳು</li> </ul> | ಪ್ರಸ್ತುತ, ಪೆನ್, ಡಸ್ಟರ್, ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಮಾರ್ಕರ್, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್, ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್ ಮುಂತಾದ ಲಭ್ಯವಿರುವ ವಸ್ತುಗಳು.                                                                                      | 8 ಗಂಟೆಗಳು |
|  |                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಕಷ್ಟಕರವಾದ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಹೇಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಬೇಕು ಎಂಬ ಪಾತ್ರವನ್ನು ವಹಿಸಿ.</li> </ul>                                             | SSC/N3021<br>PC1, PC2, PC4,<br>PC9, PC10,<br>PC11, KA2,<br>KA3, KA8, KB3,<br>SA1. | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಪ್ರಯೋಗಾಲಯ</li> </ul>                                                                                 | ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಮೆಸೆಂಜರ್ ಮತ್ತು ವೆಬ್ ಆಧಾರಿತ ಚಾಟ್ ಪರಿಕರಗಳು. ಯಾವುದೇ CRM ಮತ್ತು ಟಿಕೆಟಿಂಗ್ ಪರಿಕರ. ಓಪನ್ ಆಫೀಸ್ ಅಥವಾ MS - ಆಫೀಸ್ (ವರ್ಡ್, ಎಕ್ಸೆಲ್, PPT, ಔಟ್‌ಲುಕ್). PC, LAN, ಹುಡುಕಾಟ ಎಂಜಿನ್‌ಗೆ ಪ್ರವೇಶ. | 8 ಗಂಟೆಗಳು |
|  |                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಪ್ರಶ್ನೆಯನ್ನು ಹೇಗೆ ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದು ಎಂಬುದರ ಪಾತ್ರವನ್ನು ವಹಿಸಿ.</li> </ul>                                                     | SSC/N3021<br>PC1, PC2, PC4,<br>PC9, PC10,<br>PC11, KA2,<br>KA3, KA8, KB3,<br>SA1. | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಪ್ರಯೋಗಾಲಯ</li> </ul>                                                                                 | ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಮೆಸೆಂಜರ್ ಮತ್ತು ವೆಬ್ ಆಧಾರಿತ ಚಾಟ್ ಪರಿಕರಗಳು. ಯಾವುದೇ CRM ಮತ್ತು ಟಿಕೆಟಿಂಗ್ ಪರಿಕರ. ಓಪನ್ ಆಫೀಸ್ ಅಥವಾ MS - ಆಫೀಸ್ (ವರ್ಡ್, ಎಕ್ಸೆಲ್, PPT, ಔಟ್‌ಲುಕ್). PC, LAN, ಹುಡುಕಾಟ ಎಂಜಿನ್‌ಗೆ ಪ್ರವೇಶ. | 8 ಗಂಟೆಗಳು |
|  |                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಏರಿಕೆಯ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ನೆನಪಿನಲ್ಲಿಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಬೇಕಾದ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.</li> </ul>                                                 | SSC/N3021<br>PC1, PC2, PC4,<br>PC9, PC10,<br>PC11, KA2,<br>KA3, KA8, KB3,<br>SA1. | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಪ್ರಯೋಗಾಲಯ</li> </ul>                                                                                 | ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಮೆಸೆಂಜರ್ ಮತ್ತು ವೆಬ್ ಆಧಾರಿತ ಚಾಟ್ ಪರಿಕರಗಳು. ಯಾವುದೇ CRM ಮತ್ತು ಟಿಕೆಟಿಂಗ್ ಪರಿಕರ. ಓಪನ್ ಆಫೀಸ್ ಅಥವಾ MS - ಆಫೀಸ್ (ವರ್ಡ್, ಎಕ್ಸೆಲ್, PPT, ಔಟ್‌ಲುಕ್). PC, LAN, ಹುಡುಕಾಟ ಎಂಜಿನ್‌ಗೆ ಪ್ರವೇಶ. | 8 ಗಂಟೆಗಳು |
|  | ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ             | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.</li> <li>ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ.</li> </ul> | SSC/N3021<br>PC1, PC2, PC4,<br>PC9, PC10,<br>PC11, KA2,<br>KA3, KA8, KB3,<br>SA1. | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಪವರ್ಪಾಯಿಂಟ್ ಪ್ರಸ್ತುತಿ</li> <li>ಫೈಲಿಟೇಟರ್ ನೇತೃತ್ವದ - ಚರ್ಚೆ</li> <li>ಆಡಿಯೋ-ದೃಶ್ಯಗಳು</li> <li>ಚಿತ್ರಗಳು</li> </ul> | ಪ್ರಸ್ತುತ, ಪೆನ್, ಡಸ್ಟರ್, ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಮಾರ್ಕರ್, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್, ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್ ಮುಂತಾದ ಲಭ್ಯವಿರುವ ವಸ್ತುಗಳು.                                                                                      | 8 ಗಂಟೆಗಳು |
|  |                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಹೇಗೆ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ.</li> </ul>                                           | SSC/N3021<br>PC1, PC2, PC4,<br>PC9, PC10,<br>PC11, KA2,<br>KA3, KA8, KB3,<br>SA1. | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಪ್ರಯೋಗಾಲಯ</li> </ul>                                                                                 | ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಮೆಸೆಂಜರ್ ಮತ್ತು ವೆಬ್ ಆಧಾರಿತ ಚಾಟ್ ಪರಿಕರಗಳು. ಯಾವುದೇ CRM ಮತ್ತು ಟಿಕೆಟಿಂಗ್ ಪರಿಕರ. ಓಪನ್ ಆಫೀಸ್ ಅಥವಾ MS - ಆಫೀಸ್ (ವರ್ಡ್, ಎಕ್ಸೆಲ್, PPT, ಔಟ್‌ಲುಕ್). PC, LAN, ಹುಡುಕಾಟ ಎಂಜಿನ್‌ಗೆ ಪ್ರವೇಶ. | 8 ಗಂಟೆಗಳು |

|  |                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                       |                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                      |           |
|--|-------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
|  |                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ.</li> </ul>                                                                                                                                                                     | SSC/N3021<br>PC1, PC2, PC4, PC9, PC10, PC11, KA2, KA3, KA8, KB3, SA1. | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಪ್ರಯೋಗಾಲಯ</li> </ul>                                                                                   | ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಮೆಸೆಂಜರ್ ಮತ್ತು ವೆಬ್ ಆಧಾರಿತ ಚಾಟ್ ಪರಿಕರಗಳು. ಯಾವುದೇ CRM ಮತ್ತು ಟಿಕೆಟಿಂಗ್ ಪರಿಕರ. ಓಪನ್ ಆಫೀಸ್ ಅಥವಾ MS - ಆಫೀಸ್ (ವರ್ಡ್, ಎಕ್ಸೆಲ್, PPT, ಔಟ್‌ಲುಕ್). PC, LAN, ಹುಡುಕಾಟ ಎಂಜಿನ್‌ಗೆ ಪ್ರವೇಶ. | 8 ಗಂಟೆಗಳು |
|  |                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು ಹೇಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ.</li> </ul>                                                                                                                                                     | SSC/N3021<br>PC1, PC2, PC4, PC9, PC10, PC11, KA2, KA3, KA8, KB3, SA1. | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಪ್ರಯೋಗಾಲಯ</li> </ul>                                                                                   | ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಮೆಸೆಂಜರ್ ಮತ್ತು ವೆಬ್ ಆಧಾರಿತ ಚಾಟ್ ಪರಿಕರಗಳು. ಯಾವುದೇ CRM ಮತ್ತು ಟಿಕೆಟಿಂಗ್ ಪರಿಕರ. ಓಪನ್ ಆಫೀಸ್ ಅಥವಾ MS - ಆಫೀಸ್ (ವರ್ಡ್, ಎಕ್ಸೆಲ್, PPT, ಔಟ್‌ಲುಕ್). PC, LAN, ಹುಡುಕಾಟ ಎಂಜಿನ್‌ಗೆ ಪ್ರವೇಶ. | 8 ಗಂಟೆಗಳು |
|  | ಚಾಟ್ ಅನ್ನು ಮುಚ್ಚುವುದು                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ಹೇಗೆ ಅಂದಾಜು ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು ಚಾಟ್ ಅನ್ನು ಹೇಗೆ ಮುಚ್ಚುವುದು ಎಂಬುದನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.</li> </ul>                                                                                                                                  | SSC/N3021<br>PC1, PC2, PC4, PC9, PC10, PC11, KA2, KA3, KA8, KB3, SA1. | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಪವರ್ಪಾಯಿಂಟ್ ಪ್ರಸ್ತುತಿ</li> <li>ಫೆಸಿಲಿಟೇಟರ್ ನೇತೃತ್ವದ - ಚರ್ಚೆ</li> <li>ಆಡಿಯೋ-ದೃಶ್ಯಗಳು</li> <li>ಚಿತ್ರಗಳು</li> </ul> | ಪುಸ್ತಕ, ಪೆನ್, ಡಸ್ಟರ್, ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಮಾರ್ಕರ್, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್, ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್ ಮುಂತಾದ ಲಭ್ಯವಿರುವ ವಸ್ತುಗಳು.                                                                                        | 8 ಗಂಟೆಗಳು |
|  |                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಚಾಟ್ ಅನ್ನು ಹೇಗೆ ಮುಚ್ಚುವುದು ಎಂಬುದನ್ನು ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡಿ.</li> </ul>                                                                                                                                                                             | SSC/N3021<br>PC1, PC2, PC4, PC9, PC10, PC11, KA2, KA3, KA8, KB3, SA1. | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಪ್ರಯೋಗಾಲಯ</li> </ul>                                                                                   | ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಮೆಸೆಂಜರ್ ಮತ್ತು ವೆಬ್ ಆಧಾರಿತ ಚಾಟ್ ಪರಿಕರಗಳು. ಯಾವುದೇ CRM ಮತ್ತು ಟಿಕೆಟಿಂಗ್ ಪರಿಕರ. ಓಪನ್ ಆಫೀಸ್ ಅಥವಾ MS - ಆಫೀಸ್ (ವರ್ಡ್, ಎಕ್ಸೆಲ್, PPT, ಔಟ್‌ಲುಕ್). PC, LAN, ಹುಡುಕಾಟ ಎಂಜಿನ್‌ಗೆ ಪ್ರವೇಶ. | 8 ಗಂಟೆಗಳು |
|  |                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಚಾಟ್ ಅನ್ನು ಮುಚ್ಚುವಾಗ ನೆನಪಿಸಲ್ಪಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಬೇಕಾದ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ.</li> </ul>                                                                                                                                                              | SSC/N3021<br>PC1, PC2, PC4, PC9, PC10, PC11, KA2, KA3, KA8, KB3, SA1. | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಪ್ರಯೋಗಾಲಯ</li> </ul>                                                                                   | ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಮೆಸೆಂಜರ್ ಮತ್ತು ವೆಬ್ ಆಧಾರಿತ ಚಾಟ್ ಪರಿಕರಗಳು. ಯಾವುದೇ CRM ಮತ್ತು ಟಿಕೆಟಿಂಗ್ ಪರಿಕರ. ಓಪನ್ ಆಫೀಸ್ ಅಥವಾ MS - ಆಫೀಸ್ (ವರ್ಡ್, ಎಕ್ಸೆಲ್, PPT, ಔಟ್‌ಲುಕ್). PC, LAN, ಹುಡುಕಾಟ ಎಂಜಿನ್‌ಗೆ ಪ್ರವೇಶ. | 8 ಗಂಟೆಗಳು |
|  | ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ-ರಿಯಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಲು ಪ್ರಮುಖ ಮತ್ತು ಸಾಮಾನ್ಯ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಸಂವಹನವನ್ನು ವಿವರಿಸಿ</li> <li>ಸಂವಹನದ 7 C ಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.</li> <li>ವಿವರಗಳಿಗೆ ಗಮನ ಕೊಡುವುದರ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.</li> <li>ಓದುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ</li> <li>CCE ಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಓದುವ ಕೌಶಲ್ಯದ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.</li> </ul>         | SSC/N3021<br>PC1, PC2, PC4, PC9, PC10, PC11, KA2, KA3, KA8, KB3, SA1. | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಪವರ್ಪಾಯಿಂಟ್ ಪ್ರಸ್ತುತಿ</li> <li>ಫೆಸಿಲಿಟೇಟರ್ ನೇತೃತ್ವದ - ಚರ್ಚೆ</li> <li>ಆಡಿಯೋ-ದೃಶ್ಯಗಳು</li> <li>ಚಿತ್ರಗಳು</li> </ul> | ಪುಸ್ತಕ, ಪೆನ್, ಡಸ್ಟರ್, ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಮಾರ್ಕರ್, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್, ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್ ಮುಂತಾದ ಲಭ್ಯವಿರುವ ವಸ್ತುಗಳು.                                                                                        | 6 ಗಂಟೆಗಳು |
|  |                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಉತ್ತಮ ಓದುವ ಕೌಶಲ್ಯಕ್ಕಾಗಿ ತಂತ್ರಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ವಿವರಿಸಿ.</li> <li>ಬರವಣಿಗೆಯ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ</li> <li>CCE ಗೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಬರವಣಿಗೆ ಕೌಶಲ್ಯದ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.</li> <li>ಬರವಣಿಗೆಯ ಕೌಶಲ್ಯದ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.</li> </ul> | SSC/N3021<br>PC1, PC2, PC4, PC9, PC10, PC11, KA2, KA3, KA8, KB3, SA1. | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಪವರ್ಪಾಯಿಂಟ್ ಪ್ರಸ್ತುತಿ</li> <li>ಫೆಸಿಲಿಟೇಟರ್ ನೇತೃತ್ವದ - ಚರ್ಚೆ</li> <li>ಆಡಿಯೋ-ದೃಶ್ಯಗಳು</li> <li>ಚಿತ್ರಗಳು</li> </ul> | ಪುಸ್ತಕ, ಪೆನ್, ಡಸ್ಟರ್, ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಮಾರ್ಕರ್, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್, ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್ ಮುಂತಾದ ಲಭ್ಯವಿರುವ ವಸ್ತುಗಳು.                                                                                        | 8 ಗಂಟೆಗಳು |

|  |  |                                                                                                          |                                                                       |                                                                       |                                                                                                                                                                                      |           |
|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
|  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಸಂವಹನದ ರೇಖಾಚಿತ್ರವನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಿ ಮತ್ತು ವಿವರಿಸಿ.</li> </ul>        | SSC/N3021<br>PC1, PC2, PC4, PC9, PC10, PC11, KA2, KA3, KA8, KB3, SA1. | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಪ್ರಯೋಗಾಲಯ</li> </ul> | ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಮೆಸೆಂಜರ್ ಮತ್ತು ವೆಬ್ ಆಧಾರಿತ ಚಾಟ್ ಪರಿಕರಗಳು. ಯಾವುದೇ CRM ಮತ್ತು ಟಿಕೆಟಿಂಗ್ ಪರಿಕರ. ಓಪನ್ ಆಫೀಸ್ ಅಥವಾ MS - ಆಫೀಸ್ (ವರ್ಡ್, ಎಕ್ಸೆಲ್, PPT, ಔಟ್‌ಲುಕ್). PC, LAN, ಹಡುಕಾಟಿ ಎಂಜಿನ್‌ಗೆ ಪ್ರವೇಶ. | 8 ಗಂಟೆಗಳು |
|  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಓದುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡಿ.</li> </ul>                         | SSC/N3021<br>PC1, PC2, PC4, PC9, PC10, PC11, KA2, KA3, KA8, KB3, SA1. | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಪ್ರಯೋಗಾಲಯ</li> </ul> | ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಮೆಸೆಂಜರ್ ಮತ್ತು ವೆಬ್ ಆಧಾರಿತ ಚಾಟ್ ಪರಿಕರಗಳು. ಯಾವುದೇ CRM ಮತ್ತು ಟಿಕೆಟಿಂಗ್ ಪರಿಕರ. ಓಪನ್ ಆಫೀಸ್ ಅಥವಾ MS - ಆಫೀಸ್ (ವರ್ಡ್, ಎಕ್ಸೆಲ್, PPT, ಔಟ್‌ಲುಕ್). PC, LAN, ಹಡುಕಾಟಿ ಎಂಜಿನ್‌ಗೆ ಪ್ರವೇಶ. | 8 ಗಂಟೆಗಳು |
|  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಬರವಣಿಗೆಯ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡಿ.</li> </ul>                     | SSC/N3021<br>PC1, PC2, PC4, PC9, PC10, PC11, KA2, KA3, KA8, KB3, SA1. | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಪ್ರಯೋಗಾಲಯ</li> </ul> | ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಮೆಸೆಂಜರ್ ಮತ್ತು ವೆಬ್ ಆಧಾರಿತ ಚಾಟ್ ಪರಿಕರಗಳು. ಯಾವುದೇ CRM ಮತ್ತು ಟಿಕೆಟಿಂಗ್ ಪರಿಕರ. ಓಪನ್ ಆಫೀಸ್ ಅಥವಾ MS - ಆಫೀಸ್ (ವರ್ಡ್, ಎಕ್ಸೆಲ್, PPT, ಔಟ್‌ಲುಕ್). PC, LAN, ಹಡುಕಾಟಿ ಎಂಜಿನ್‌ಗೆ ಪ್ರವೇಶ. | 8 ಗಂಟೆಗಳು |
|  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>ನಿರ್ಧಾರ ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವ ಬಗ್ಗೆ ಚರ್ಚಿಸಿ.</li> </ul>                   | SSC/N3021<br>PC1, PC2, PC4, PC9, PC10, PC11, KA2, KA3, KA8, KB3, SA1. | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಪ್ರಯೋಗಾಲಯ</li> </ul> | ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಮೆಸೆಂಜರ್ ಮತ್ತು ವೆಬ್ ಆಧಾರಿತ ಚಾಟ್ ಪರಿಕರಗಳು. ಯಾವುದೇ CRM ಮತ್ತು ಟಿಕೆಟಿಂಗ್ ಪರಿಕರ. ಓಪನ್ ಆಫೀಸ್ ಅಥವಾ MS - ಆಫೀಸ್ (ವರ್ಡ್, ಎಕ್ಸೆಲ್, PPT, ಔಟ್‌ಲುಕ್). PC, LAN, ಹಡುಕಾಟಿ ಎಂಜಿನ್‌ಗೆ ಪ್ರವೇಶ. | 8 ಗಂಟೆಗಳು |
|  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಕೆಲಸದ ಯೋಜನೆ ಮತ್ತು ಸಂಘಟನೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಚರ್ಚಿಸಿ.</li> </ul>               | SSC/N3021<br>PC1, PC2, PC4, PC9, PC10, PC11, KA2, KA3, KA8, KB3, SA1. | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಪ್ರಯೋಗಾಲಯ</li> </ul> | ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಮೆಸೆಂಜರ್ ಮತ್ತು ವೆಬ್ ಆಧಾರಿತ ಚಾಟ್ ಪರಿಕರಗಳು. ಯಾವುದೇ CRM ಮತ್ತು ಟಿಕೆಟಿಂಗ್ ಪರಿಕರ. ಓಪನ್ ಆಫೀಸ್ ಅಥವಾ MS - ಆಫೀಸ್ (ವರ್ಡ್, ಎಕ್ಸೆಲ್, PPT, ಔಟ್‌ಲುಕ್). PC, LAN, ಹಡುಕಾಟಿ ಎಂಜಿನ್‌ಗೆ ಪ್ರವೇಶ. | 8 ಗಂಟೆಗಳು |
|  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಗ್ರಾಹಕ ಕೇಂದ್ರಿತತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಚರ್ಚಿಸಿ.</li> </ul>                      | SSC/N3021<br>PC1, PC2, PC4, PC9, PC10, PC11, KA2, KA3, KA8, KB3, SA1. | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಪ್ರಯೋಗಾಲಯ</li> </ul> | ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಮೆಸೆಂಜರ್ ಮತ್ತು ವೆಬ್ ಆಧಾರಿತ ಚಾಟ್ ಪರಿಕರಗಳು. ಯಾವುದೇ CRM ಮತ್ತು ಟಿಕೆಟಿಂಗ್ ಪರಿಕರ. ಓಪನ್ ಆಫೀಸ್ ಅಥವಾ MS - ಆಫೀಸ್ (ವರ್ಡ್, ಎಕ್ಸೆಲ್, PPT, ಔಟ್‌ಲುಕ್). PC, LAN, ಹಡುಕಾಟಿ ಎಂಜಿನ್‌ಗೆ ಪ್ರವೇಶ. | 8 ಗಂಟೆಗಳು |
|  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಸಮಸ್ಯೆ ಪರಿಹಾರದ ಬಗ್ಗೆ ಚರ್ಚಿಸಿ.</li> </ul>                          | SSC/N3021<br>PC1, PC2, PC4, PC9, PC10, PC11, KA2, KA3, KA8, KB3, SA1. | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಪ್ರಯೋಗಾಲಯ</li> </ul> | ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಮೆಸೆಂಜರ್ ಮತ್ತು ವೆಬ್ ಆಧಾರಿತ ಚಾಟ್ ಪರಿಕರಗಳು. ಯಾವುದೇ CRM ಮತ್ತು ಟಿಕೆಟಿಂಗ್ ಪರಿಕರ. ಓಪನ್ ಆಫೀಸ್ ಅಥವಾ MS - ಆಫೀಸ್ (ವರ್ಡ್, ಎಕ್ಸೆಲ್, PPT, ಔಟ್‌ಲುಕ್). PC, LAN, ಹಡುಕಾಟಿ ಎಂಜಿನ್‌ಗೆ ಪ್ರವೇಶ. | 8 ಗಂಟೆಗಳು |
|  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>ವಿಶ್ಲೇಷಣಾತ್ಮಕ ಮತ್ತು ವಿಮರ್ಶಾತ್ಮಕ ಚಿಂತನೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಚರ್ಚಿಸಿ.</li> </ul> | SSC/N3021<br>PC1, PC2, PC4, PC9, PC10, PC11, KA2, KA3, KA8, KB3, SA1. | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಪ್ರಯೋಗಾಲಯ</li> </ul> | ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಮೆಸೆಂಜರ್ ಮತ್ತು ವೆಬ್ ಆಧಾರಿತ ಚಾಟ್ ಪರಿಕರಗಳು. ಯಾವುದೇ CRM ಮತ್ತು ಟಿಕೆಟಿಂಗ್ ಪರಿಕರ. ಓಪನ್ ಆಫೀಸ್ ಅಥವಾ MS - ಆಫೀಸ್ (ವರ್ಡ್, ಎಕ್ಸೆಲ್, PPT, ಔಟ್‌ಲುಕ್). PC, LAN, ಹಡುಕಾಟಿ ಎಂಜಿನ್‌ಗೆ ಪ್ರವೇಶ. | 8 ಗಂಟೆಗಳು |

|   |                                                  |                                                  |                                                                                                                                                                                                               |                                                                       |                                                                                                                                                         |                                                                                                                                                                                                                                                               |           |
|---|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
|   |                                                  |                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಟೀಮ್ ವರ್ಕ್ ಬಗ್ಗೆ ಚರ್ಚಿಸಿ.</li> </ul>                                                                                                                                   | SSC/N3021<br>PC1, PC2, PC4, PC9, PC10, PC11, KA2, KA3, KA8, KB3, SA1. | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಪ್ರಯೋಗಾಲಯ</li> </ul>                                                                                   | ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಮೆಸೆಂಜರ್ ಮತ್ತು ವೆಬ್ ಆಧಾರಿತ ಚಾಟ್ ಪರಿಕರಗಳು. ಯಾವುದೇ CRM ಮತ್ತು ಟಿಕೆಟಿಂಗ್ ಪರಿಕರ. ಓಪನ್ ಆಫೀಸ್ ಅಥವಾ MS - ಆಫೀಸ್ (ವರ್ಡ್, ಎಕ್ಸೆಲ್, PPT, ಔಟ್‌ಲುಕ್). PC, LAN, ಹುಡುಕಾಟ ಎಂಜಿನ್‌ಗೆ ಪ್ರವೇಶ.                                                                          | 8 ಗಂಟೆಗಳು |
| 4 | ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ | ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಸೂಕ್ತ ಜನರೊಂದಿಗೆ ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಿ ಮತ್ತು ಒಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳಿ</li> <li>ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ಕೆಲಸವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.</li> </ul> | SSC/N9001<br>PC1, PC4, PC5, PC6, PC8, KA1, KA2, SA2, SA4, SB1, SB12.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಪವರ್ಪಾಯಿಂಟ್ ಪ್ರಸ್ತುತಿ</li> <li>ಫೆಸಿಲಿಟೇಟರ್ ನೇತೃತ್ವದ - ಚರ್ಚೆ</li> <li>ಆಡಿಯೋ-ದೃಶ್ಯಗಳು</li> <li>ಚಿತ್ರಗಳು</li> </ul> | ಪುಸ್ತಕ, ಪೆನ್, ಡೆಸ್ಕ್, ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಮಾರ್ಕರ್, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್, ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್ ಮುಂತಾದ ಲಭ್ಯವಿರುವ ವಸ್ತುಗಳು.                                                                                                                                                                 | 5 ಗಂಟೆಗಳು |
|   |                                                  |                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ಅಥವಾ 'ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂದು ಚರ್ಚಿಸಿ.</li> </ul>                                                                              | SSC/N9001<br>PC1, PC4, PC5, PC6, PC8, KA1, KA2, SA2, SA4, SB1, SB12.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಪ್ರಯೋಗಾಲಯ</li> </ul>                                                                                   | ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ಕಲಿಕೆಗಾಗಿ ಸಾಕಷ್ಟು ಬೆಳಕು, ನಿಯಂತ್ರಿತ ತಾಪಮಾನ ಮತ್ತು ಆರಾಮದಾಯಕ ಆಸನಗಳು. ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಮಾರ್ಕರ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಎರೇಸರ್. ಪರದೆಯೊಂದಿಗೆ ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್. ಫ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್ ಮತ್ತು ಮಾರ್ಕರ್‌ಗಳು. ಇತ್ತೀಚಿನ ಕಾನಿಗರೇಶನ್ ಮತ್ತು ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಸಂಪರ್ಕದೊಂದಿಗೆ ಫ್ಯಾಕಲಿಟಿ ಕೆಆರ್/ಲ್ಯಾಪ್‌ಟಾಪ್. | 8 ಗಂಟೆಗಳು |
|   |                                                  | CCE ನ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>CCE ನ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.</li> </ul>                                                                                                                             | SSC/N9001<br>PC1, PC4, PC5, PC6, PC8, KA1, KA2, SA2, SA4, SB1, SB12.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಪವರ್ಪಾಯಿಂಟ್ ಪ್ರಸ್ತುತಿ</li> <li>ಫೆಸಿಲಿಟೇಟರ್ ನೇತೃತ್ವದ - ಚರ್ಚೆ</li> <li>ಆಡಿಯೋ-ದೃಶ್ಯಗಳು</li> <li>ಚಿತ್ರಗಳು</li> </ul> | ಪುಸ್ತಕ, ಪೆನ್, ಡೆಸ್ಕ್, ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಮಾರ್ಕರ್, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್, ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್ ಮುಂತಾದ ಲಭ್ಯವಿರುವ ವಸ್ತುಗಳು.                                                                                                                                                                 | 5 ಗಂಟೆಗಳು |
|   |                                                  |                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಕೆಲಸಕ್ಕೆ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ.</li> <li>ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಬಳಸುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂದು ಚರ್ಚಿಸಿ.</li> </ul>                               | SSC/N9001<br>PC1, PC4, PC5, PC6, PC8, KA1, KA2, SA2, SA4, SB1, SB12.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಪ್ರಯೋಗಾಲಯ</li> </ul>                                                                                   | ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ಕಲಿಕೆಗಾಗಿ ಸಾಕಷ್ಟು ಬೆಳಕು, ನಿಯಂತ್ರಿತ ತಾಪಮಾನ ಮತ್ತು ಆರಾಮದಾಯಕ ಆಸನಗಳು. ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಮಾರ್ಕರ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಎರೇಸರ್. ಪರದೆಯೊಂದಿಗೆ ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್. ಫ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್ ಮತ್ತು ಮಾರ್ಕರ್‌ಗಳು. ಇತ್ತೀಚಿನ ಕಾನಿಗರೇಶನ್ ಮತ್ತು ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಸಂಪರ್ಕದೊಂದಿಗೆ ಫ್ಯಾಕಲಿಟಿ PC/ಲ್ಯಾಪ್‌ಟಾಪ್.    | 5 ಗಂಟೆಗಳು |
|   |                                                  |                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಪ್ರದೇಶವನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಮತ್ತು ಅಚ್ಚುಕಟ್ಟಾಗಿ ಇಡುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಿ.</li> </ul>                                                                    | SSC/N9001<br>PC1, PC4, PC5, PC6, PC8, KA1, KA2, SA2, SA4, SB1, SB12.  | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಪ್ರಯೋಗಾಲಯ</li> </ul>                                                                                   | ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ಕಲಿಕೆಗಾಗಿ ಸಾಕಷ್ಟು ಬೆಳಕು, ನಿಯಂತ್ರಿತ ತಾಪಮಾನ ಮತ್ತು ಆರಾಮದಾಯಕ ಆಸನಗಳು. ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಮಾರ್ಕರ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಎರೇಸರ್. ಪರದೆಯೊಂದಿಗೆ ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್. ಫ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್ ಮತ್ತು ಮಾರ್ಕರ್‌ಗಳು. ಇತ್ತೀಚಿನ ಕಾನಿಗರೇಶನ್ ಮತ್ತು ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಸಂಪರ್ಕದೊಂದಿಗೆ ಫ್ಯಾಕಲಿಟಿ PC/ಲ್ಯಾಪ್‌ಟಾಪ್.    | 5 ಗಂಟೆಗಳು |

|  |                    |                                      |                                                                                                                                                                                                   |                                                                      |                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                            |           |
|--|--------------------|--------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
|  |                    | ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ನೀತಿಗಳು | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ನೀತಿಗಳ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ವಿವರಣೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸಿ.</li> </ul>                                                                             | SSC/N9001<br>PC1, PC4, PC5, PC6, PC8, KA1, KA2, SA2, SA4, SB1, SB12. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ಪವರ್ಪಾಯಿಂಟ್ ಪ್ರಸ್ತುತಿ</li> <li>• ಫೈಲಿಟೀಟರ್ ನೇತೃತ್ವದ - ಚರ್ಚೆ</li> <li>• ಆಡಿಯೋ-ದೃಶ್ಯಗಳು</li> <li>• ಚಿತ್ರಗಳು</li> </ul> | ಪ್ರಸ್ತಕ, ಪೆನ್, ಡಸ್ಟರ್, ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಮಾರ್ಕರ್, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್, ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್ ಮುಂತಾದ ಲಭ್ಯವಿರುವ ವಸ್ತುಗಳು.                                                                                                                                                             | 5 ಗಂಟೆಗಳು |
|  |                    |                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ನೀತಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ವಿವರವಾಗಿ ಚರ್ಚಿಸಿ.</li> </ul>                                                                                   | SSC/N9001<br>PC1, PC4, PC5, PC6, PC8, KA1, KA2, SA2, SA4, SB1, SB12. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಪ್ರಯೋಗಾಲಯ</li> </ul>                                                                                       | ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ಕಲಿಕೆಗಾಗಿ ಸಾಕಷ್ಟು ಬೆಳಕು, ನಿಯಂತ್ರಿತ ತಾಪಮಾನ ಮತ್ತು ಆರಾಮದಾಯಕ ಆಸನಗಳು. ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಮಾರ್ಕರ್ಗಳು ಮತ್ತು ಎರೇಸರ್. ಪರದೆಯೊಂದಿಗೆ ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್. ಫ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್ ಮತ್ತು ಮಾರ್ಕರ್ಗಳು. ಇತ್ತೀಚಿನ ಕಾನ್ಫರೆನ್ಸ್ ಮತ್ತು ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಸಂಪರ್ಕದೊಂದಿಗೆ ಫ್ಯಾಕಲ್ಟಿಯ PC/ ಲ್ಯಾಪ್ಟಾಪ್. | 8 ಗಂಟೆಗಳು |
|  | ಯೋಜನೆ ಮತ್ತು ಸಂಘಟನೆ | ಯೋಜನೆ ಮತ್ತು ಸಂಘಟನೆ                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ಯೋಜನೆ ಮತ್ತು ಸಂಘಟನೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.</li> </ul>                                                                                                              | SSC/N9001<br>PC1, PC4, PC5, PC6, PC8, KA1, KA2, SA2, SA4, SB1, SB12. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ಪವರ್ಪಾಯಿಂಟ್ ಪ್ರಸ್ತುತಿ</li> <li>• ಫೈಲಿಟೀಟರ್ ನೇತೃತ್ವದ - ಚರ್ಚೆ</li> <li>• ಆಡಿಯೋ-ದೃಶ್ಯಗಳು</li> <li>• ಚಿತ್ರಗಳು</li> </ul> | ಪ್ರಸ್ತಕ, ಪೆನ್, ಡಸ್ಟರ್, ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಮಾರ್ಕರ್, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್, ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್ ಮುಂತಾದ ಲಭ್ಯವಿರುವ ವಸ್ತುಗಳು.                                                                                                                                                             | 5 ಗಂಟೆಗಳು |
|  |                    |                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ನಿಮ್ಮ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳ ಮಿತಿಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ.</li> </ul>                                                                                                        | SSC/N9001<br>PC1, PC4, PC5, PC6, PC8, KA1, KA2, SA2, SA4, SB1, SB12. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಪ್ರಯೋಗಾಲಯ</li> </ul>                                                                                       | ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ಕಲಿಕೆಗಾಗಿ ಸಾಕಷ್ಟು ಬೆಳಕು, ನಿಯಂತ್ರಿತ ತಾಪಮಾನ ಮತ್ತು ಆರಾಮದಾಯಕ ಆಸನಗಳು. ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಮಾರ್ಕರ್ಗಳು ಮತ್ತು ಎರೇಸರ್. ಪರದೆಯೊಂದಿಗೆ ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್. ಫ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್ ಮತ್ತು ಮಾರ್ಕರ್ಗಳು. ಇತ್ತೀಚಿನ ಕಾನ್ಫರೆನ್ಸ್ ಮತ್ತು ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಸಂಪರ್ಕದೊಂದಿಗೆ ಫ್ಯಾಕಲ್ಟಿಯ PC/ ಲ್ಯಾಪ್ಟಾಪ್. | 5 ಗಂಟೆಗಳು |
|  |                    |                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ಸಂಸ್ಥೆಯ ನೀತಿಗಳು, ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಕೆಲಸದ ಪ್ರದೇಶದ ಆದ್ಯತೆಗಳು ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವಲ್ಲಿ ನಿಮ್ಮ ಪಾತ್ರ ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ.</li> </ul> | SSC/N9001<br>PC1, PC4, PC5, PC6, PC8, KA1, KA2, SA2, SA4, SB1, SB12. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಪ್ರಯೋಗಾಲಯ</li> </ul>                                                                                       | ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ಕಲಿಕೆಗಾಗಿ ಸಾಕಷ್ಟು ಬೆಳಕು, ನಿಯಂತ್ರಿತ ತಾಪಮಾನ ಮತ್ತು ಆರಾಮದಾಯಕ ಆಸನಗಳು. ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಮಾರ್ಕರ್ಗಳು ಮತ್ತು ಎರೇಸರ್. ಪರದೆಯೊಂದಿಗೆ ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್. ಫ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್ ಮತ್ತು ಮಾರ್ಕರ್ಗಳು. ಇತ್ತೀಚಿನ ಕಾನ್ಫರೆನ್ಸ್ ಮತ್ತು ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಸಂಪರ್ಕದೊಂದಿಗೆ ಫ್ಯಾಕಲ್ಟಿಯ PC/ ಲ್ಯಾಪ್ಟಾಪ್. | 8 ಗಂಟೆಗಳು |
|  |                    |                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ಗುರಿ ಮತ್ತು ಗಡುವುಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಕೆಲಸವನ್ನು ಹೇಗೆ ಯೋಜಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಸಂಘಟಿಸುವುದು ಎಂಬುದನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.</li> </ul>                                                 | SSC/N9001<br>PC1, PC4, PC5, PC6, PC8, KA1, KA2, SA2, SA4, SB1, SB12. | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಪ್ರಯೋಗಾಲಯ</li> </ul>                                                                                       | ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ಕಲಿಕೆಗಾಗಿ ಸಾಕಷ್ಟು ಬೆಳಕು, ನಿಯಂತ್ರಿತ ತಾಪಮಾನ ಮತ್ತು ಆರಾಮದಾಯಕ ಆಸನಗಳು. ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಮಾರ್ಕರ್ಗಳು ಮತ್ತು ಎರೇಸರ್. ಪರದೆಯೊಂದಿಗೆ ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್. ಫ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್ ಮತ್ತು ಮಾರ್ಕರ್ಗಳು. ಇತ್ತೀಚಿನ ಕಾನ್ಫರೆನ್ಸ್ ಮತ್ತು ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಸಂಪರ್ಕದೊಂದಿಗೆ ಫ್ಯಾಕಲ್ಟಿಯ PC/ ಲ್ಯಾಪ್ಟಾಪ್. | 5 ಗಂಟೆಗಳು |

|  |                                                          |                                                                                                                                                                                                                 |                                                                   |                                                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                             |           |
|--|----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
|  | ತಂಡಗಳಲ್ಲಿ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವುದು                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>ತಂಡದಲ್ಲಿ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.</li> <li>ಯಾರಿಂದ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನವನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಇದು ಯಾವಾಗ ಅಗತ್ಯವಾಗಬಹುದು ಎಂಬುದನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ.</li> </ul> | SSC/N9001 PC1, PC4, PC5, PC6, PC8, KA1, KA2, SA2, SA4, SB1, SB12. | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಪವರ್ಪಾಯಿಂಟ್ ಪ್ರಸ್ತುತಿ</li> <li>ಫೈಲಿಟೇಟರ್ ನೇತೃತ್ವದ - ಚರ್ಚೆ</li> <li>ಆಡಿಯೋ-ವೈಡಿಯೋ ಚಿತ್ರಗಳು</li> </ul> | ಪ್ರಸ್ತುತ, ಪೆನ್, ಡೆಸ್ಕ್, ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಮಾರ್ಕರ್, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್, ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್ ಮುಂತಾದ ಲಭ್ಯವಿರುವ ವಸ್ತುಗಳು.                                                                                                                                                             | 5 ಗಂಟೆಗಳು |
|  |                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>ತಂಡಗಳಲ್ಲಿ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಲು ತಂತ್ರಗಳನ್ನು ಅಭಿವೃದ್ಧಿಪಡಿಸಿ.</li> </ul>                                                                                               | SSC/N9001 PC1, PC4, PC5, PC6, PC8, KA1, KA2, SA2, SA4, SB1, SB12. | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಪ್ರಯೋಗಾಲಯ</li> </ul>                                                                      | ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ಕಲಿಕೆಗಾಗಿ ಸಾಕಷ್ಟು ಬೆಳಕು, ನಿಯಂತ್ರಿತ ತಾಪಮಾನ ಮತ್ತು ಆರಾಮದಾಯಕ ಆಸನಗಳು. ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಮಾರ್ಕರ್ಗಳು ಮತ್ತು ಎರೇಸರ್. ಪರದೆಯೊಂದಿಗೆ ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್, ಫ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್ ಮತ್ತು ಮಾರ್ಕರ್ಗಳು. ಇತ್ತೀಚಿನ ಕಾನ್ಸಿಗರೇಶನ್ ಮತ್ತು ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಸಂಪರ್ಕದೊಂದಿಗೆ ಫ್ಯಾಕಲ್ಟಿಯ PC/ ಲ್ಯಾಪ್ಟಾಪ್. | 8 ಗಂಟೆಗಳು |
|  |                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಪ್ರಗತಿಯೊಂದಿಗೆ ಇತರರನ್ನು ನವೀಕರಿಸುವ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.</li> </ul>                                                                                             | SSC/N9001 PC1, PC4, PC5, PC6, PC8, KA1, KA2, SA2, SA4, SB1, SB12. | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಪ್ರಯೋಗಾಲಯ</li> </ul>                                                                      | ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ಕಲಿಕೆಗಾಗಿ ಸಾಕಷ್ಟು ಬೆಳಕು, ನಿಯಂತ್ರಿತ ತಾಪಮಾನ ಮತ್ತು ಆರಾಮದಾಯಕ ಆಸನಗಳು. ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಮಾರ್ಕರ್ಗಳು ಮತ್ತು ಎರೇಸರ್. ಪರದೆಯೊಂದಿಗೆ ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್, ಫ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್ ಮತ್ತು ಮಾರ್ಕರ್ಗಳು. ಇತ್ತೀಚಿನ ಕಾನ್ಸಿಗರೇಶನ್ ಮತ್ತು ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಸಂಪರ್ಕದೊಂದಿಗೆ ಫ್ಯಾಕಲ್ಟಿಯ PC/ ಲ್ಯಾಪ್ಟಾಪ್. | 5 ಗಂಟೆಗಳು |
|  | ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಲು ಪ್ರಮುಖ ಮತ್ತು ಸಾಮಾನ್ಯ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಸಂವಹನ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ</li> <li>ವೃತ್ತಿಪರ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.</li> </ul>                                                                                            | SSC/N9001 PC1, PC4, PC5, PC6, PC8, KA1, KA2, SA2, SA4, SB1, SB12. | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಪವರ್ಪಾಯಿಂಟ್ ಪ್ರಸ್ತುತಿ</li> <li>ಫೈಲಿಟೇಟರ್ ನೇತೃತ್ವದ - ಚರ್ಚೆ</li> <li>ಆಡಿಯೋ-ವೈಡಿಯೋ ಚಿತ್ರಗಳು</li> </ul> | ಪ್ರಸ್ತುತ, ಪೆನ್, ಡೆಸ್ಕ್, ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಮಾರ್ಕರ್, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್, ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್ ಮುಂತಾದ ಲಭ್ಯವಿರುವ ವಸ್ತುಗಳು.                                                                                                                                                             | 5 ಗಂಟೆಗಳು |
|  |                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಸೂಚನೆಗಳು, ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು/ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಓದಿ.</li> </ul>                                                                                                                 | SSC/N9001 PC1, PC4, PC5, PC6, PC8, KA1, KA2, SA2, SA4, SB1, SB12. | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಪ್ರಯೋಗಾಲಯ</li> </ul>                                                                      | ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ಕಲಿಕೆಗಾಗಿ ಸಾಕಷ್ಟು ಬೆಳಕು, ನಿಯಂತ್ರಿತ ತಾಪಮಾನ ಮತ್ತು ಆರಾಮದಾಯಕ ಆಸನಗಳು. ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಮಾರ್ಕರ್ಗಳು ಮತ್ತು ಎರೇಸರ್. ಪರದೆಯೊಂದಿಗೆ ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್, ಫ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್ ಮತ್ತು ಮಾರ್ಕರ್ಗಳು. ಇತ್ತೀಚಿನ ಕಾನ್ಸಿಗರೇಶನ್ ಮತ್ತು ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಸಂಪರ್ಕದೊಂದಿಗೆ ಫ್ಯಾಕಲ್ಟಿಯ PC/ ಲ್ಯಾಪ್ಟಾಪ್. | 4 ಗಂಟೆಗಳು |

|    |                                                            |                                        |                                                                                                                                                                                            |                                                                   |                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                |           |
|----|------------------------------------------------------------|----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
|    |                                                            |                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಸಹೋದ್ಯೋಗಿಗಳೊಂದಿಗೆ ಮೌಖಿಕವಾಗಿ ಸಂವಹನ ನಡೆಸಿ.</li> </ul>                                                                                                 | SSC/N9001 PC1, PC4, PC5, PC6, PC8, KA1, KA2, SA2, SA4, SB1, SB12. | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಪ್ರಯೋಗಾಲಯ</li> </ul>                                                                                  | ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ಕಲಿಕೆಗಾಗಿ ಸಾಕಷ್ಟು ಬೆಳಕು, ನಿಯಂತ್ರಿತ ತಾಪಮಾನ ಮತ್ತು ಆರಾಮದಾಯಕ ಆಸನಗಳು. ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಮಾರ್ಕರ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಎರೇಸರ್. ಪರದೆಯೊಂದಿಗೆ ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್, ಫ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್ ಮತ್ತು ಮಾರ್ಕರ್‌ಗಳು. ಇತ್ತೀಚಿನ ಕಾನ್ಸಿಗರೇಶನ್ ಮತ್ತು ಇಂಟರ್-ನೆಟ್ ಸಂಪರ್ಕದೊಂದಿಗೆ ಫ್ಯಾಕ್‌ಲೈಯ PC/ ಲ್ಯಾಪ್ಟಾಪ್. | 4 ಗಂಟೆಗಳು |
|    |                                                            |                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>ನಿರ್ಧಾರಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಮಾಡಬೇಕೆಂದು ಚರ್ಚಿಸಿ.</li> </ul>                                                                                                   | SSC/N9001 PC1, PC4, PC5, PC6, PC8, KA1, KA2, SA2, SA4, SB1, SB12. | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಪ್ರಯೋಗಾಲಯ</li> </ul>                                                                                  | ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ಕಲಿಕೆಗಾಗಿ ಸಾಕಷ್ಟು ಬೆಳಕು, ನಿಯಂತ್ರಿತ ತಾಪಮಾನ ಮತ್ತು ಆರಾಮದಾಯಕ ಆಸನಗಳು. ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಮಾರ್ಕರ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಎರೇಸರ್. ಪರದೆಯೊಂದಿಗೆ ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್, ಫ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್ ಮತ್ತು ಮಾರ್ಕರ್‌ಗಳು. ಇತ್ತೀಚಿನ ಕಾನ್ಸಿಗರೇಶನ್ ಮತ್ತು ಇಂಟರ್-ನೆಟ್ ಸಂಪರ್ಕದೊಂದಿಗೆ ಫ್ಯಾಕ್‌ಲೈಯ PC/ ಲ್ಯಾಪ್ಟಾಪ್. | 5 ಗಂಟೆಗಳು |
| 5. | ಆರೋಗ್ಯಕರ, ಸುರಕ್ಷಿತ ಮತ್ತು ಭದ್ರ ಕೆಲಸದ ವಾತಾವರಣವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ | ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಅಪಾಯಗಳು                | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಅಪಾಯಗಳ ಪರಿಚಯವನ್ನು ಒದಗಿಸಿ</li> </ul>                                                                                                 | SSC/N9003 PC5, KA2, KA3, KA5, KB2.                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಪವರ್‌ಹಾಯಿಂಟ್ ಪ್ರಸ್ತುತಿ</li> <li>ಫೈಲಿಟೀಟರ್ ನೇತೃತ್ವದ - ಚರ್ಚೆ</li> <li>ಆಡಿಯೋ-ದೃಶ್ಯಗಳು</li> <li>ಚಿತ್ರಗಳು</li> </ul> | ಪ್ರಸಕ್ತ, ಪೆನ್, ಡಸರ್, ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಮಾರ್ಕರ್, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್, ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್ ಮುಂತಾದ ಲಭ್ಯವಿರುವ ವಸ್ತುಗಳು.                                                                                                                                                                   | 5 ಗಂಟೆಗಳು |
|    |                                                            |                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಭೌತಿಕ ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ</li> <li>ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಎದುರಿಸಬೇಕೆಂದು ಚರ್ಚಿಸಿ.</li> <li>ಕಾರ್ಯಸ್ಥಳಗಳಿಗಾಗಿ ಪರಿಶೀಲನಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ತಯಾರಿಸಿ.</li> </ul> | ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಪ್ರಯೋಗಾಲಯ                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಪ್ರಯೋಗಾಲಯ</li> </ul>                                                                                  | ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ಕಲಿಕೆಗಾಗಿ ಸಾಕಷ್ಟು ಬೆಳಕು, ನಿಯಂತ್ರಿತ ತಾಪಮಾನ ಮತ್ತು ಆರಾಮದಾಯಕ ಆಸನಗಳು. ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಮಾರ್ಕರ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಎರೇಸರ್. ಪರದೆಯೊಂದಿಗೆ ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್, ಫ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್ ಮತ್ತು ಮಾರ್ಕರ್‌ಗಳು. ಇತ್ತೀಚಿನ ಕಾನ್ಸಿಗರೇಶನ್ ಮತ್ತು ಇಂಟರ್‌ನೆಟ್ ಸಂಪರ್ಕದೊಂದಿಗೆ ಫ್ಯಾಕ್‌ಲೈಯ PC/ ಲ್ಯಾಪ್ಟಾಪ್. | 8 ಗಂಟೆಗಳು |
|    |                                                            |                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಕೆಲಸದ ವಾತಾವರಣ-ಕ್ಕಾಗಿ ಪರಿಶೀಲನಾಪಟ್ಟಿ ತಯಾರಿಸಿ</li> <li>ಸರ್ಕಾರದ ನಿಯಮಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ, ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು.</li> </ul>                                | SSC/N9003 PC5, KA2, KA3, KA5, KB2.                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಪ್ರಯೋಗಾಲಯ</li> </ul>                                                                                  | ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ಕಲಿಕೆಗಾಗಿ ಸಾಕಷ್ಟು ಬೆಳಕು, ನಿಯಂತ್ರಿತ ತಾಪಮಾನ ಮತ್ತು ಆರಾಮದಾಯಕ ಆಸನಗಳು. ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಮಾರ್ಕರ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಎರೇಸರ್. ಪರದೆಯೊಂದಿಗೆ ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್, ಫ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್ ಮತ್ತು ಮಾರ್ಕರ್‌ಗಳು. ಇತ್ತೀಚಿನ ಕಾನ್ಸಿಗರೇಶನ್ ಮತ್ತು ಇಂಟರ್-ನೆಟ್ ಸಂಪರ್ಕದೊಂದಿಗೆ ಫ್ಯಾಕ್‌ಲೈಯ PC/ ಲ್ಯಾಪ್ಟಾಪ್. | 8 ಗಂಟೆಗಳು |
|    |                                                            | ತುರ್ತು ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವುದು | <ul style="list-style-type: none"> <li>ತುರ್ತು ಸ್ಥಳಾಂತ-ರಿಸುವಿಕೆ ಎಂದರೇನು ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸಿ.</li> </ul>                                                                                       | SSC/N9003 PC5, KA2, KA3, KA5, KB2.                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಪವರ್‌ಹಾಯಿಂಟ್ ಪ್ರಸ್ತುತಿ</li> <li>ಫೈಲಿಟೀಟರ್ ನೇತೃತ್ವದ - ಚರ್ಚೆ</li> <li>ಆಡಿಯೋ-ದೃಶ್ಯಗಳು</li> <li>ಚಿತ್ರಗಳು</li> </ul> | ಪ್ರಸಕ್ತ, ಪೆನ್, ಡಸರ್, ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಮಾರ್ಕರ್, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್, ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್ ಮುಂತಾದ ಲಭ್ಯವಿರುವ ವಸ್ತುಗಳು.                                                                                                                                                                   | 5 ಗಂಟೆಗಳು |

|  |  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                    |                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                               |           |
|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
|  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ತುರ್ತು ಪರಿಸ್ಥಿತಿಗಳಿಗೆ ಬಗ್ಗೆ ಚರ್ಚಿಸಿ</li> <li>ವೈದ್ಯಕೀಯ ತುರ್ತು ಸ್ಥಿತಿಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಎದುರಿಸಬೇಕೆಂದು ಚರ್ಚಿಸಿ.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                          | SSC/N9003 PC5, KA2, KA3, KA5, KB2. | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಪ್ರಯೋಗಾಲಯ</li> </ul> | ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ಕಲಿಕೆಗಾಗಿ ಸಾಕಷ್ಟು ಬೆಳಕು, ನಿಯಂತ್ರಿತ ತಾಪಮಾನ ಮತ್ತು ಆರಾಮದಾಯಕ ಆಸನಗಳು. ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಮಾರ್ಕರ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಎರೇಸರ್. ಪರದೆಯೊಂದಿಗೆ ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್. ಫ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್ ಮತ್ತು ಮಾರ್ಕರ್‌ಗಳು. ಇತ್ತೀಚಿನ ಕಾನ್ಸಿಗರೇಶನ್ ಮತ್ತು ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಸಂಪರ್ಕದೊಂದಿಗೆ ಫ್ಯಾಕ್ಟಲಿಯ PC/ ಲ್ಯಾಪ್ಟಾಪ್. | 8 ಗಂಟೆಗಳು |
|  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>ರಕ್ತಸ್ರಾವದಿಂದ ಬಳಲುತ್ತಿರುವವರಿಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವ ವಿಧಾನವನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.</li> <li>ಮೂರ್ಛೆ ಹೋದ ಯಾರಿಗಾದರೂ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವ ವಿಧಾನವನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ</li> <li>ಆಘಾತದಲ್ಲಿರುವ ಯಾರಿಗಾದರೂ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವ ವಿಧಾನವನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.</li> <li>ಸ್ಮಾಯಿ ಸೆಳೆತದಿಂದ ಬಳಲುತ್ತಿರುವ ಯಾರಿಗಾದರೂ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವ ವಿಧಾನವನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.</li> </ul>                                                                                        | SSC/N9003 PC5, KA2, KA3, KA5, KB2. | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಪ್ರಯೋಗಾಲಯ</li> </ul> | ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ಕಲಿಕೆಗಾಗಿ ಸಾಕಷ್ಟು ಬೆಳಕು, ನಿಯಂತ್ರಿತ ತಾಪಮಾನ ಮತ್ತು ಆರಾಮದಾಯಕ ಆಸನಗಳು. ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಮಾರ್ಕರ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಎರೇಸರ್. ಪರದೆಯೊಂದಿಗೆ ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್. ಫ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್ ಮತ್ತು ಮಾರ್ಕರ್‌ಗಳು. ಇತ್ತೀಚಿನ ಕಾನ್ಸಿಗರೇಶನ್ ಮತ್ತು ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಸಂಪರ್ಕದೊಂದಿಗೆ ಫ್ಯಾಕ್ಟಲಿಯ PC/ ಲ್ಯಾಪ್ಟಾಪ್. | 8 ಗಂಟೆಗಳು |
|  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಆಯಾಸ ಅಥವಾ ಉಳುಕಿನಿಂದ ಬಳಲುತ್ತಿರುವ ಯಾರಿಗಾದರೂ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವಾಗ ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಿ.</li> <li>ಮುರಿತ ಅಥವಾ ಸ್ವಲ್ಪಾಂತರಿಸುವಿಕೆಯಿಂದ ಬಳಲುತ್ತಿರುವ ಯಾರಿಗಾದರೂ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವಾಗ ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ಹಂತಗಳನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಿ.</li> <li>ಆಸಮಾ ದಾಳಿಯಿಂದ ಬಳಲುತ್ತಿರುವ ಯಾರಿಗಾದರೂ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವ ವಿಧಾನವನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.</li> <li>ಪ್ರಾಣಿಯಿಂದ ಕಚ್ಚಲ್ಪಟ್ಟ ಯಾರಿಗಾದರೂ ಸಹಾಯ ಮಾಡುವ ವಿಧಾನವನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.</li> </ul> | SSC/N9003 PC5, KA2, KA3, KA5, KB2. | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಪ್ರಯೋಗಾಲಯ</li> </ul> | ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ಕಲಿಕೆಗಾಗಿ ಸಾಕಷ್ಟು ಬೆಳಕು, ನಿಯಂತ್ರಿತ ತಾಪಮಾನ ಮತ್ತು ಆರಾಮದಾಯಕ ಆಸನಗಳು. ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಮಾರ್ಕರ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಎರೇಸರ್. ಪರದೆಯೊಂದಿಗೆ ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್. ಫ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್ ಮತ್ತು ಮಾರ್ಕರ್‌ಗಳು. ಇತ್ತೀಚಿನ ಕಾನ್ಸಿಗರೇಶನ್ ಮತ್ತು ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಸಂಪರ್ಕದೊಂದಿಗೆ ಫ್ಯಾಕ್ಟಲಿಯ PC/ ಲ್ಯಾಪ್ಟಾಪ್. | 6 ಗಂಟೆಗಳು |

|    |                                      |                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                     |                                                                                                                                                               |                                                                                             |             |
|----|--------------------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 6. | ಉದ್ಯೋಗಾವಕಾಶ ಮತ್ತು ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆ ಕೌಶಲಗಳು | ವೈಯಕ್ತಿಕ ಸಾಮರ್ಥ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಮೌಲ್ಯ ವ್ಯವಸ್ಥೆಗಳು | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ಆರೋಗ್ಯದ ಅರ್ಥವನ್ನು ವಿವರಿಸಿ</li> <li>• ಸಾಮಾನ್ಯ ಆರೋಗ್ಯ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ</li> <li>• ಸಾಮಾನ್ಯ ಆರೋಗ್ಯ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟಲು ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ</li> <li>• ನೈರ್ಮಲ್ಯದ ಅರ್ಥವನ್ನು ವಿವರಿಸಿ</li> <li>• ಸ್ವಚ್ಛ ಭಾರತ ಅಭಿಯಾನದ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ</li> <li>• ಅಭ್ಯಾಸದ ಅರ್ಥವನ್ನು ವಿವರಿಸಿ</li> <li>• ಸುರಕ್ಷಿತ ಕೆಲಸದ ವಾತಾವರಣವನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ</li> <li>• ನೌಕರರು ಅನುಸರಿಸಬೇಕಾದ ನಿರ್ಣಾಯಕ ಸುರಕ್ಷತಾ ಪದ್ಧತಿಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ</li> <li>• ಸ್ವಯಂ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಿ</li> <li>• ಮಾಸ್ಕೋ ಅವರ ಅಗತ್ಯಗಳ ಶ್ರೇಣಿಯ ಸಹಾಯದಿಂದ ಪ್ರೇರಣೆಯನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ</li> <li>• ಸಾಧನೆಯ ಪ್ರೇರಣೆಯ ಅರ್ಥವನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ</li> <li>• ಸಾಧನೆಯ ಪ್ರೇರಣೆಯೊಂದಿಗೆ ಉದ್ಯಮಿಗಳ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ</li> <li>• ನಿಮ್ಮನ್ನು ಪ್ರೇರೇಪಿಸುವ ವಿವಿಧ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ</li> <li>• ಸಕಾರಾತ್ಮಕ ಮನೋಭಾವವನ್ನು ಹೇಗೆ ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಎಂಬುದನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ</li> <li>• ಸ್ವಯಂ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಯಲ್ಲಿ ವರ್ತನೆಯ ಹೊತ್ತವನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ</li> <li>• ನಿಮ್ಮ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ಮತ್ತು ದೌರ್ಬಲ್ಯಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ</li> <li>• ಪ್ರಾಮಾಣಿಕ ಜನರ ಗುಣಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ</li> <li>• ಉದ್ಯಮಿಗಳಲ್ಲಿ ಪ್ರಾಮಾಣಿಕತೆಯ ಮಹತ್ವವನ್ನು ವಿವರಿಸಿ</li> <li>• ಬಲವಾದ ಕೆಲಸದ ನೀತಿಯ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ</li> <li>• ಉತ್ತಮ ಕೆಲಸದ ನೀತಿಯನ್ನು ಹೇಗೆ ಪೋಷಿಸುವುದು ಎಂಬುದನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ</li> <li>• ಹೆಚ್ಚು ಸೃಜನಶೀಲ ಜನರ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ</li> <li>• ಹೆಚ್ಚು ನವೀನ ಜನರ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ</li> <li>• ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ</li> <li>• ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸಮಯ ನಿರ್ವಾಹಕರ ಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ</li> <li>• ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಣೆ ತಂತ್ರವನ್ನು ವಿವರಿಸಿ</li> <li>• ಕೋಪ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ</li> <li>• ಕೋಪ ನಿರ್ವಹಣೆ ತಂತ್ರಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ</li> <li>• ಕೋಪ ನಿರ್ವಹಣೆಗೆ ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ</li> <li>• ಒತ್ತಡದ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ</li> <li>• ಒತ್ತಡದ ಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ</li> <li>• ಒತ್ತಡ ನಿರ್ವಹಣೆಗೆ ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ</li> </ul> | ಸಂಪರ್ಕಿಸಿದ ಮಾಡ್ಯೂಲ್ | <ul style="list-style-type: none"> <li>• ಪವರ್ಪಾಯಿಂಟ್ ಪ್ರಸ್ತುತಿ</li> <li>• ಫೈಲಿಟೇಟರ್ ನೇತೃತ್ವದ - ಚರ್ಚೆ</li> <li>• ಆಡಿಯೋ-ದೃಶ್ಯಗಳು</li> <li>• ಚಿತ್ರಗಳು</li> </ul> | ಪುಸ್ತಕ, ಪೆನ್, ಡಸ್ಟರ್, ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಮಾರ್ಕರ್, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್, ಪೊಜೆಕ್ಟರ್ ಮುಂತಾದ ಲಭ್ಯವಿರುವ ವಸ್ತುಗಳು. | 4.5 ಗಂಟೆಗಳು |
|----|--------------------------------------|----------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|

|  |                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                     |                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                            |           |
|--|-----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
|  |                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಆರೋಗ್ಯ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ತಡೆಗಟ್ಟಲು ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಿ.</li> <li>ಸುರಕ್ಷಿತ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳವನ್ನು ವಿನ್ಯಾಸಗೊಳಿಸಲು ಸುರಕ್ಷಿತ ಸಲಹೆಗಳನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಿ.</li> <li>ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಣೆ ತಂತ್ರಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         | ಸಂಪರ್ಕಿಸಿದ ಮಾಡ್ಯೂಲ್ | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಪ್ರಯೋಗಾಲಯ</li> </ul>                                                                                 | ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ಕಲಿಕೆಗಾಗಿ ಸಾಕಷ್ಟು ಬೆಳಕು, ನಿಯಂತ್ರಿತ ತಾಪಮಾನ ಮತ್ತು ಆರಾಮದಾಯಕ ಆಸನಗಳು. ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಮಾರ್ಕರ್ಗಳು ಮತ್ತು ಎರೇಸರ್. ಪರದೆಯೊಂದಿಗೆ ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್, ಫ್ಲಿಪ್ ಚಾರ್ಟ್ ಮತ್ತು ಮಾರ್ಕರ್ಗಳು. ಇಂಟಿಂಟಿವ್ ಕಾನಿಗರೇಶನ್ ಮತ್ತು ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಸಂಪರ್ಕದೊಂದಿಗೆ ಫ್ಯಾಕ್ಟಲಿಯ PC/ ಲ್ಯಾಪ್ಟಾಪ್. | 4 ಗಂಟೆಗಳು |
|  | ಡಿಜಿಟಲ್ ಸಾಕ್ಷರತೆ: ಒಂದು ಪುನರಾವಲೋಕನ | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಕಂಪ್ಯೂಟರ್‌ನ ಮೂಲ ಭಾಗಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ</li> <li>ಕೀಬೋರ್ಡ್‌ನ ಮೂಲ ಭಾಗಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ</li> <li>ಮೂಲ ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಪರಿಭಾಷೆಯನ್ನು ನೆನಪಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ</li> <li>ಮೂಲ ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಪರಿಭಾಷೆಯನ್ನು ನೆನಪಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ</li> <li>ಮೂಲ ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಕೀಗಳ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ನೆನಪಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ</li> <li>Microsoft Outlook ನ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ</li> <li>ಇ-ಕಾಮರ್ಸ್‌ನ ವಿವಿಧ ಪ್ರಕಾರಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ</li> <li>ಚಿಲ್ಲರೆ ವ್ಯಾಪಾರಿಗಳು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಇ-ಕಾಮರ್ಸ್‌ನ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ</li> <li>ಭಾರತದಲ್ಲಿ ಇ-ಕಾಮರ್ಸ್ ಅನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು ಡಿಜಿಟಲ್ ಇಂಡಿಯಾ ಆಭಿಯಾನವು ಹೇಗೆ ಸಹಾಯ ಮಾಡುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ</li> <li>ಇ-ಕಾಮರ್ಸ್ ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್‌ನಲ್ಲಿ ನೀವು ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯನ್ನು ಹೇಗೆ ಮಾರಾಟ ಮಾಡುತ್ತೀರಿ ಎಂಬುದನ್ನು ವಿವರಿಸಿ</li> </ul> | ಸಂಪರ್ಕಿಸಿದ ಮಾಡ್ಯೂಲ್ | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಪವರ್ಪಾಯಿಂಟ್ ಪ್ರಸ್ತುತಿ</li> <li>ಫೈಲಿಟೀಟರ್ ನೇತೃತ್ವದ - ಚರ್ಚೆ</li> <li>ಆಡಿಯೋ-ದೃಶ್ಯಗಳು</li> <li>ಚಿತ್ರಗಳು</li> </ul> | ಪುಸ್ತಕ, ಪೆನ್, ಡಸ್ಟರ್, ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಮಾರ್ಕರ್, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್, ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್ ಮುಂತಾದ ಲಭ್ಯವಿರುವ ವಸ್ತುಗಳು.                                                                                                                                                              | 1 ಗಂಟೆ    |
|  |                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಕಂಪ್ಯೂಟರ್‌ನ ಮೂಲ ಭಾಗಗಳನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಿ.</li> <li>ಕೀಬೋರ್ಡ್‌ನ ಮೂಲ ಭಾಗಗಳನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸಿ.</li> <li>MS ಆಫೀಸ್‌ನ ಮುಖ್ಯ ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ಸಂಪರ್ಕಿಸಿದ ಮಾಡ್ಯೂಲ್ | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಪ್ರಯೋಗಾಲಯ</li> </ul>                                                                                 | ಲ್ಯಾಪ್ಟಾಪ್, ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಮಾರ್ಕರ್, ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್, ಸಿಪಿಯು, ಮಾನಿಟರ್, ಕೀಬೋರ್ಡ್, ಮೌಸ್, ಎಂಎಸ್ ಆಫೀಸ್ ಸಾಫ್ಟ್‌ವೇರ್, ಇ-ವ್ಯಾಲೆಟ್ ಸಾಫ್ಟ್‌ವೇರ್‌ಗಳಾದ ಪೇಟಿಎಂ. ಎಸ್‌ಬಿಐ ಬಡ್ಡಿ ಇತ್ಯಾದಿ.                                                                                        | 3 ಗಂಟೆಗಳು |
|  | ಹಣದ ವಿಷಯಗಳು                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಹಣ ಉಳಿತಾಯದ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ</li> <li>ಹಣ ಉಳಿತಾಯದ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ</li> <li>ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆಗಳ ಮುಖ್ಯ ಪ್ರಕಾರಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ</li> <li>ಸ್ಟಿರ ಮತ್ತು ಪೇರಿಯಬಲ್ ವೆಚ್ಚಗಳ ನಡುವೆ ವ್ಯತ್ಯಾಸ</li> <li>ಹೂಡಿಕೆಯ ಆಯ್ಕೆಗಳ ಮುಖ್ಯ ಪ್ರಕಾರಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ</li> <li>ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ವಿಮಾ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ</li> <li>ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ತೆರಿಗೆಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ</li> <li>ಎಲೆಕ್ಟ್ರಾನಿಕ್ ಹಣ ವರ್ಗಾವಣೆಯ ಮುಖ್ಯ ಪ್ರಕಾರಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                  | ಸಂಪರ್ಕಿಸಿದ ಮಾಡ್ಯೂಲ್ | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಪವರ್ಪಾಯಿಂಟ್ ಪ್ರಸ್ತುತಿ</li> <li>ಫೈಲಿಟೀಟರ್ ನೇತೃತ್ವದ - ಚರ್ಚೆ</li> <li>ಆಡಿಯೋ-ದೃಶ್ಯಗಳು</li> <li>ಚಿತ್ರಗಳು</li> </ul> | ಪುಸ್ತಕ, ಪೆನ್, ಡಸ್ಟರ್, ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಮಾರ್ಕರ್, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್, ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್ ಮುಂತಾದ ಲಭ್ಯವಿರುವ ವಸ್ತುಗಳು.                                                                                                                                                              | 6 ಗಂಟೆಗಳು |
|  |                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಬ್ಯಾಂಕ್ ಖಾತೆ ತೆರೆಯುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ.</li> <li>ಆನ್‌ಲೈನ್ ಬ್ಯಾಂಕಿಂಗ್‌ನ ಉಪಯೋಗಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | ಸಂಪರ್ಕಿಸಿದ ಮಾಡ್ಯೂಲ್ | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಪ್ರಯೋಗಾಲಯ</li> </ul>                                                                                 | ಲ್ಯಾಪ್ಟಾಪ್, ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಮಾರ್ಕರ್, ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್, ಪಾಸ್‌ಪೋರ್ಟ್, ಡೈವಿಂಗ್ ಲೈಸೆನ್ಸ್, ಮತದಾರರ ಗುರುತಿನ ಚೀಟಿ, ಪ್ಯಾನ್ ಕಾರ್ಡ್, ಆಧಾರ್ ಕಾರ್ಡ್, ಮಾದರಿ ಏಜುಟ ದಾಖಲೆ, ಬ್ಯಾಂಕ್ ತೆರೆಯುವ ನಮೂನೆ (ಇಂಟರ್‌ನೆಟ್‌ನಿಂದ ಡೌನ್‌ಲೋಡ್ ಮಾಡಬಹುದು).                                              | 2 ಗಂಟೆಗಳು |

|  |  |                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                     |                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                     |             |
|--|--|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
|  |  | ಉದ್ಯೋಗ ಮತ್ತು ಸ್ವಯಂ ಉದ್ಯೋಗಕ್ಕಾಗಿ ತಯಾರಿ | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಸಂದರ್ಶನಕ್ಕೆ ತಯಾರಾಗುವ ಹಂತಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ</li> <li>ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಪುನರಾರಂಭವನ್ನು ರಚಿಸಲು ಹಂತಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ</li> <li>ಪದೇ ಪದೇ ಕೇಳಲಾಗುವ ಸಂದರ್ಶನದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ</li> <li>ಮೂಲ ಕಾರ್ಯಸ್ಥಳದ ಪರಿಭಾಷೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | ಸಂಪರ್ಕಿಸಿದ ಮಾಡ್ಯೂಲ್ | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಪವರ್ಪಾಯಿಂಟ್ ಪ್ರಸ್ತುತಿ</li> <li>ಫೈಲಿಟೇಟರ್ ನೇತೃತ್ವದ - ಚರ್ಚೆ</li> <li>ಆಡಿಯೋ-ದೃಶ್ಯಗಳು</li> <li>ಚಿತ್ರಗಳು</li> </ul> | ಪುಸ್ತಕ, ಪೆನ್, ಡೆಸ್ಕ್, ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಮಾರ್ಕರ್, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್, ಪೋಜಿಕ್ಟರ್ ಮುಂತಾದ ಲಭ್ಯವಿರುವ ವಸ್ತುಗಳು.                                                                         | 2 ಗಂಟೆಗಳು   |
|  |  |                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಸಂದರ್ಶನಕ್ಕೆ ಹೇಗೆ ತಯಾರಾಗಬೇಕೆಂದು ಪಾತ್ರವಹಿಸಿ.</li> <li>ಪದೇ ಪದೇ ಕೇಳಲಾಗುವ ಸಂದರ್ಶನದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಿಸುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂದು ಚರ್ಚಿಸಿ</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | ಸಂಪರ್ಕಿಸಿದ ಮಾಡ್ಯೂಲ್ | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಪ್ರಯೋಗಾಲಯ</li> </ul>                                                                                 | ಲ್ಯಾಪ್‌ಟಾಪ್, ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಮಾರ್ಕರ್, ಪೋಜಿಕ್ಟರ್, ಮಾದರಿ ಸಿವಿಗಳು, ಅಣಕು ಸಂದರ್ಶನಗಳು, ರೋಲ್ ಪ್ಲೇಗಳು, ರೋಲ್ ಪ್ಲೇ ಬ್ರೀಫ್‌ಗಳು, ಈಂಕಿ ಗಳು, ಮೂಲಭೂತ ಕಾರ್ಯಸ್ಥಳ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನಗಳ ರಸಪ್ರಶ್ನೆ | 4 ಗಂಟೆಗಳು   |
|  |  | ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮವನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು  | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯ ಪರಿಕಲ್ಪನೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ</li> <li>ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ</li> <li>ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿಯ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ</li> <li>ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ಉದ್ಯಮಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ</li> <li>ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ನಾಯಕನ ಗುಣಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ</li> <li>ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ನಾಯಕತ್ವದ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ</li> <li>ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ತಂಡದ ಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ</li> <li>ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಆಲಿಸುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ</li> <li>ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಆಲಿಸುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂದು ಚರ್ಚಿಸಿ</li> <li>ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಮಾತನಾಡುವ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ</li> <li>ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಮಾತನಾಡುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂದು ಚರ್ಚಿಸಿ</li> <li>ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಹೇಗೆ ಪರಿಹರಿಸಬೇಕೆಂದು ಚರ್ಚಿಸಿ</li> <li>ಪ್ರಮುಖ ಸಮಸ್ಯೆ ಪರಿಹರಿಸುವ ಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ</li> <li>ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ಕೌಶಲಗಳನ್ನು ನಿರ್ಣಯಿಸುವ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ</li> <li>ಸಮಾರೋಚನೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ</li> <li>ಹೇಗೆ ಮಾತುಕತೆ ನಡೆಸಬೇಕೆಂದು ಚರ್ಚಿಸಿ</li> <li>ಹೊಸ ವ್ಯಾಪಾರ ಅವಕಾಶಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂದು ಚರ್ಚಿಸಿ</li> <li>ನಿಮ್ಮ ವ್ಯಾಪಾರದಲ್ಲಿ ವ್ಯಾಪಾರ ಅವಕಾಶಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂದು ಚರ್ಚಿಸಿ</li> <li>ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮ ಅರ್ಥವನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ</li> <li>ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ಉದ್ಯಮಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ</li> <li>ಉದ್ಯಮಗಳ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ</li> <li>ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮ ಯಶಸ್ಸಿನ ಕಥೆಗಳನ್ನು ನೆನಪಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ</li> <li>ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ</li> <li>ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮ ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಿ</li> <li>ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮ ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಸರ್ಕಾರದ ಪಾತ್ರವನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ</li> </ul> | ಸಂಪರ್ಕಿಸಿದ ಮಾಡ್ಯೂಲ್ | <ul style="list-style-type: none"> <li>ಪವರ್ಪಾಯಿಂಟ್ ಪ್ರಸ್ತುತಿ</li> <li>ಫೈಲಿಟೇಟರ್ ನೇತೃತ್ವದ - ಚರ್ಚೆ</li> <li>ಆಡಿಯೋ-ದೃಶ್ಯಗಳು</li> <li>ಚಿತ್ರಗಳು</li> </ul> | ಪುಸ್ತಕ, ಪೆನ್, ಡೆಸ್ಕ್, ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಮಾರ್ಕರ್, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್, ಪೋಜಿಕ್ಟರ್ ಮುಂತಾದ ಲಭ್ಯವಿರುವ ವಸ್ತುಗಳು.                                                                         | 2.5 ಗಂಟೆಗಳು |

|            |                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                     |                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                      |             |
|------------|-------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
|            |                   | <ul style="list-style-type: none"><li>• ಭಾರತದಲ್ಲಿ ಪ್ರಸ್ತುತ ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮ ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ</li><li>• ಮೇಕ್ ಇನ್ ಇಂಡಿಯಾ ಅಭಿಯಾನದ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ</li><li>• ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆ ಮತ್ತು ಅಪಾಯದ ಹಸಿವಿನ ನಡುವಿನ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ</li><li>• ಉದ್ಯಮಶೀಲತೆ ಮತ್ತು ಸ್ಥಿತಿಸ್ಥಾಪಕತ್ವದ ನಡುವಿನ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ</li><li>• ಚೇತರಿಸಿಕೊಳ್ಳುವ ಉದ್ಯಮಿಗಳ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸಿ</li><li>• ವೈಫಲ್ಯವನ್ನು ಹೇಗೆ ಎಂದು-ರಿಸಬೇಕೆಂದು ಚರ್ಚಿಸಿ</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                     |                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                      |             |
|            |                   | <ul style="list-style-type: none"><li>• ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಆಲಿಸುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂಬ ಪಾತ್ರವನ್ನು ವಹಿಸಿ.</li><li>• ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಮಾತನಾಡಲು ಹೇಗೆ ಪಾತ್ರವಹಿಸಿ.</li><li>• ಹೇಗೆ ಮಾತುಕತೆ ನಡೆಸಬೇಕೆಂದು ಪಾತ್ರವಹಿಸಿ.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | ಸಂಪರ್ಕಿಸಿದ ಮಾಡ್ಯೂಲ್ | <ul style="list-style-type: none"><li>• ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಪ್ರಯೋಗಾಲಯ</li></ul>                                                                                    | ಲ್ಯಾಪ್‌ಟಾಪ್, ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಮಾರ್ಕರ್, ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್, SWOT ಚಟುವಟಿಕೆ: ಪೆನ್ ಮತ್ತು ಪೇಪರ್ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಅಭ್ಯಾಸ, ಚಾರ್ಟ್‌ಗಳು, ಬಣ್ಣದ ಪೆನ್ನುಗಳು, ಗುರಿಪು ಚಟುವಟಿಕೆ: ಉದ್ಯಮಶೀಲತಾ ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಪ್ರೋಸ್ಟರ್ ತಯಾರಿಕೆ. ಚಟುವಟಿಕೆ: ಸ್ಟಾರ್ಟ್ ಗುರಿ ಬರವಣಿಗೆ.    | 4.5 ಗಂಟೆಗಳು |
|            | ಉದ್ಯಮಿಯಾಗಲು ತಯಾರಿ | <ul style="list-style-type: none"><li>• ಮಾರುಕಟ್ಟೆ ಸಂಶೋಧನೆಯನ್ನು ಹೇಗೆ ಕೈಗೊಳ್ಳಲಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ</li><li>• ಮಾರ್ಕೆಟಿಂಗ್‌ನ 4 Ps ಅನ್ನು ವಿವರಿಸಿ</li><li>• ಕಲ್ಪನೆಯ ಉತ್ಪಾದನೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ</li><li>• ಮೂಲ ಮೃಪಾರ ಪರಿಭಾಷೆಯನ್ನು ನೆನಪಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ</li><li>• CRM ನ ಅಗತ್ಯವನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ</li><li>• CRM ನ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ</li><li>• ನೆಟ್‌ವರ್ಕಿಂಗ್‌ನ ಅಗತ್ಯವನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ</li><li>• ನೆಟ್‌ವರ್ಕಿಂಗ್‌ನ ಪ್ರಯೋಜನಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ</li><li>• ಗುರಿಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿಸುವುದರ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಅರ್ಥ-ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ</li><li>• ಅಲಾವಧಿಯ, ಮಧ್ಯಮಾವಧಿಯ ಮತ್ತು ದೀರ್ಘಾವಧಿಯ ಗುರಿಗಳ ನಡುವೆ ವ್ಯತ್ಯಾಸವನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ</li><li>• ಹಣಕಾಸು ಯೋಜನೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಿ</li><li>• ನಿಮ್ಮ ಅಪಾಯವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ</li><li>• ನಿಮ್ಮ ಸ್ವಂತ ಉದ್ಯಮವನ್ನು ಹೇಗೆ ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು ಎಂಬುದನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ</li></ul> | ಸಂಪರ್ಕಿಸಿದ ಮಾಡ್ಯೂಲ್ | <ul style="list-style-type: none"><li>• ಪವರ್ಪಾಯಿಂಟ್ ಪ್ರಸ್ತುತಿ</li><li>• ಫೈಲಿಟೇಟರ್ ನೇತೃತ್ವದ - ಚರ್ಚೆ</li><li>• ಆಡಿಯೋ-ದೃಶ್ಯಗಳು</li><li>• ಚಿತ್ರಗಳು</li></ul> | ಪುಸ್ತಕ, ಪೆನ್, ಡಸ್ಟರ್, ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಮಾರ್ಕರ್, ಕಂಪ್ಯೂಟರ್, ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್ ಮುಂತಾದ ಲಭ್ಯವಿರುವ ವಸ್ತುಗಳು.                                                                                                                                        | 2.5 ಗಂಟೆಗಳು |
|            |                   | <ul style="list-style-type: none"><li>• ವ್ಯಾಪಾರ ಯೋಜನೆಯನ್ನು ಬರೆಯುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂದು ಚರ್ಚಿಸಿ.</li><li>• ಬ್ಯಾಂಕ್ ಹಣಕಾಸುಗಾಗಿ ಅರ್ಜಿ ಸಲ್ಲಿಸುವ ವಿಧಾನ ಮತ್ತು ಔಪಚಾರಿಕತೆಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸಿ</li><li>• ಉದ್ಯಮವನ್ನು ಪ್ರಾರಂಭಿಸುವ ಮೊದಲು ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ವಾಣಿಜ್ಯೋದ್ಯಮಿ ಕೇಳಬೇಕಾದ ಪ್ರಮುಖ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ಚರ್ಚಿಸಿ.</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | ಸಂಪರ್ಕಿಸಿದ ಮಾಡ್ಯೂಲ್ | <ul style="list-style-type: none"><li>• ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಪ್ರಯೋಗಾಲಯ</li></ul>                                                                                    | ಲ್ಯಾಪ್‌ಟಾಪ್, ವೈಟ್ ಬೋರ್ಡ್, ಮಾರ್ಕರ್, ಪ್ರೊಜೆಕ್ಟರ್, ಖಫಾಡಿಖಿ ಚಟುವಟಿಕೆ: ಪೆನ್ ಮತ್ತು ಪೇಪರ್ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಅಭ್ಯಾಸ, ಚಾರ್ಟ್‌ಗಳು, ಬಣ್ಣದ ಪೆನ್ನುಗಳು, ಗುರಿಪು ಚಟುವಟಿಕೆ: ಉದ್ಯಮಶೀಲತಾ ಪರಿಸರ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯಲ್ಲಿ ಪ್ರೋಸ್ಟರ್ ತಯಾರಿಕೆ. ಚಟುವಟಿಕೆ: ಸ್ಟಾರ್ಟ್ ಗುರಿ ಬರವಣಿಗೆ. | 4.5 ಗಂಟೆಗಳು |
| ಒಟ್ಟು ಅವಧಿ |                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                     |                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                      | 440 ಗಂಟೆಗಳು |

## ಅನುಬಂಧ II

## ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾನದಂಡಗಳು

## ತರಬೇತಿ ಪಡೆದವರ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನಕ್ಕಾಗಿ ಮಾನದಂಡಗಳು

| CRM ದೇಶೀಯ ಧ್ವನಿಯಲ್ಲದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾನದಂಡ |                                                                                                                                                                                                                                           |
|---------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ಕೆಲಸದ ಪಾತ್ರವು                         | CRM ಡೊಮೇಸ್ಟಿಕ್-ನಾನ್-ವಾಯ್ಸ್                                                                                                                                                                                                                |
| ಅರ್ಹತಾ ಪ್ಯಾಕ್                         | SSC/Q2211                                                                                                                                                                                                                                 |
| ವಲಯ ಕೌಶಲ್ಯ ಪರಿಷತ್ತು                   | IT-ITES                                                                                                                                                                                                                                   |
| ಕ್ರ.ಸಂ                                | ಮೌಲ್ಯಮಾಪನಕ್ಕಾಗಿ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು                                                                                                                                                                                                              |
| 1                                     | ಪ್ರತಿ ಅರ್ಹತಾ ಪ್ಯಾಕ್‌ಗೆ (QP) ಮೌಲ್ಯಮಾಪನಕ್ಕಾಗಿ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಸೆಕ್ಟರ್ ಸ್ಕಿಲ್ ಕೌನ್ಸಿಲ್ (SSC) ರಚಿಸುತ್ತದೆ. ಪ್ರತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡವನ್ನು (PC) NOSನಲ್ಲಿ ಅದರ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಥಿಯರಿ ಮತ್ತು ಸ್ಕಿಲ್/ಪ್ರಾಕ್ಟಿಕಲ್ ಅಂಶಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. |
| 2                                     | SSC ಅಧಿಕೃತಗೊಳಿಸಿದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಪೂರೈಕೆದಾರರ ಮೂಲಕ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನವನ್ನು ಆನ್‌ಲೈನ್‌ನಲ್ಲಿ ನಡೆಸಲಾಗುತ್ತದೆ.                                                                                                                                                  |
| 3                                     | ಪ್ರಶ್ನೆಗಳ ಸ್ವರೂಪವು ಬಹು ಆಯ್ಕೆಯ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು, ಖಾಲಿ ಜಾಗಗಳನ್ನು ಭರ್ತಿ ಮಾಡುವುದು, ಸಾಂದರ್ಭಿಕ ತೀರ್ಪು ಪರೀಕ್ಷೆ, ಸಿಮ್ಯುಲೇಶನ್ ಮತ್ತು ಪ್ರೋಗ್ರಾಮಿಂಗ್ ಪರೀಕ್ಷೆಯಂತಹ ಪಿಸಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ವಿವಿಧ ಶೈಲಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ.                                           |
| 4                                     | QPಗೆ ಅರ್ಹತೆ ಪಡೆಯಲು, ಒಬ್ಬ ಪ್ರತಿಕ್ಷಣಾರ್ಥಿಯು ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ವೈಯಕ್ತಿಕ NOS ಅನ್ನು ಪಾಸು ಮಾಡಬೇಕು. ಪ್ರತಿ NOSಗೆ ಪ್ರಮಾಣಿತ ಉತ್ತೀರ್ಣ ಮಾನದಂಡವು 70% ಆಗಿದೆ.                                                                                                   |
| 5                                     | ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾನದಂಡದ ಇತ್ತೀಚಿನ ವಿವರಗಳಿಗಾಗಿ, ದಯವಿಟ್ಟು <a href="http://www.sscnasscom.com">www.sscnasscom.com</a> ಗೆ ಭೇಟಿ ನೀಡಿ.                                                                                                                 |

| ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಫಲಿತಾಂಶಗಳು | ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾನದಂಡಗಳು | ಅಂಶಗಳ ಹಂಚಿಕೆ |       |          |               |
|----------------------|---------------------|--------------|-------|----------|---------------|
|                      |                     | ಒಟ್ಟು ಅಂಶಗಳ  | ಒಟ್ಟು | ಸಿದ್ಧಾಂತ | ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭ್ಯಾಸ |

|                                                                           |                                                                                                                                             |              |            |           |            |
|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|------------|-----------|------------|
| <b>1. SSC/N3021 (ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳೊಂದಿಗೆ ದೂರದಿಂದಲೇ ವ್ಯವಹರಿಸಿ - ದೇಶೀಯ)</b> | PC1. ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸ್ವಾಗತಿಸಿ ಮತ್ತು ಅವರ ವಿವರಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ                                           | 120          | 12.5       | 2.5       | 10         |
|                                                                           | PC2. ಪ್ರಶ್ನೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ನಿಮ್ಮ ತಿಳುವಳಿಕೆಯನ್ನು ಎಚ್ಚರಿಕೆಯಿಂದ ಓದಿ, ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತಗೊಳಿಸಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ದೃಢೀಕರಣವನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಿ                          |              | 12.5       | 2.5       | 10         |
|                                                                           | PC3. ಉಂಟಾದ ಯಾವುದೇ ತೊಂದರೆಗಳಿಗೆ ನಿಮ್ಮ ಕಾಳಜಿಯನ್ನು ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಿ ಮತ್ತು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವ ನಿಮ್ಮ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸಿ                      |              | 15         | 0         | 15         |
|                                                                           | PC4. ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಪ್ರಶ್ನೆ ನಿರ್ವಹಣಾ ಸಾಧನವನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡು ನಿಖರವಾಗಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ದಾಖಲೆ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ವರ್ಗೀಕರಿಸಿ                                  |              | 5          | 0         | 5          |
|                                                                           | PC5. ನಿಮ್ಮ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ಅಥವಾ ಅಧಿಕಾರದ ಪ್ರದೇಶದ ಹೊರಗಿನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಸೂಕ್ತ ಜನರಿಗೆ ತಕ್ಷಣವೇ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ                                                |              | 2.5        | 0         | 2.5        |
|                                                                           | PC6. ನಿಮ್ಮ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ಅಥವಾ ಅಧಿಕಾರದ ಪ್ರದೇಶದ ಹೊರಗಿನ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಸೂಕ್ತ ಜನರಿಗೆ ತಕ್ಷಣವೇ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ                                                |              | 2.5        | 0         | 2.5        |
|                                                                           | PC7. ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವಾ ಮಟ್ಟದ ಒಪ್ಪಂದಗಳಿಗೆ (SLA ಗಳು) ಅನುಗುಣವಾಗಿ ನಿಮ್ಮ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ ಅಥವಾ ಅಧಿಕಾರದ ಪ್ರದೇಶದಲ್ಲಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಿ |              | 15         | 0         | 15         |
|                                                                           | PC8. ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತ ಜನರಿಂದ ಸಲಹೆ ಮತ್ತು ಮಾರ್ಗದರ್ಶನವನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಿ                                                                     |              | 2.5        | 0         | 2.5        |
|                                                                           | PC9. ಅವರ ತೃಪ್ತಿಗಾಗಿ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ದೃಢೀಕರಣವನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಿ                                                    |              | 10         | 0         | 10         |
|                                                                           | PC10. ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಪ್ರಶ್ನೆ ನಿರ್ವಹಣಾ ಸಾಧನವನ್ನು ಬಳಸಿಕೊಂಡು ಪ್ರಶ್ನೆಗಳ ನಿರ್ಣಯವನ್ನು ನಿಖರವಾಗಿ ದಾಖಲಿಸಿ                                             |              | 35         | 15        | 20         |
|                                                                           | PC11. ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳೊಂದಿಗೆ ದೂರದಿಂದಲೇ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಸಂಬಂಧಿತ ಮಾನದಂಡಗಳು, ನೀತಿಗಳು, ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ               |              | 7.5        | 0         | 7.5        |
|                                                                           |                                                                                                                                             | <b>ಒಟ್ಟು</b> | <b>120</b> | <b>20</b> | <b>100</b> |

|                                                                                         |                                                                                                                                                                   |              |           |           |           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-----------|-----------|-----------|
| <b>2. SSC/N9001</b><br>(ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸಲು ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ)               | PC1. ಸೂಕ್ತವಾದ ಜನರೊಂದಿಗೆ ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಿ ಮತ್ತು ಒಪ್ಪಿಕೊಳ್ಳಿ                                                                                     | 40           | 10        | 5         | 5         |
|                                                                                         | PC2. ನಿಮ್ಮ ಹತ್ತಿರ ಇರುವ ಕೆಲಸದ ಪ್ರದೇಶವನ್ನು ಸ್ವಚ್ಛ ಮತ್ತು ಅಚ್ಚುಕಟ್ಟಾಗಿ ಇರಿಸಿ                                                                                          |              | 5         | 0         | 5         |
|                                                                                         | PC3. ನಿಮ್ಮ ಸಮಯವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಬಳಸಿಕೊಳ್ಳಿ                                                                                                                     |              | 5         | 5         | 0         |
|                                                                                         | PC4. ಸಂಪನ್ಮೂಲಗಳನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಬಳಸಿ                                                                                                             |              | 5         | 2         | 3         |
|                                                                                         | PC5. ಗೌಪ್ಯ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸರಿಯಾಗಿ ಪರಿಗಣಿಸಿ                                                                                                                           |              | 5         | 0         | 5         |
|                                                                                         | PC6. ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಿ                                                                                             |              | 2.5       | 0         | 2.5       |
|                                                                                         | PC7. ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸದ ಪ್ರಾತ್ರದ ಮಿತಿಯಲ್ಲಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡಿ                                                                                                                     |              | 2.5       | 0         | 2.5       |
|                                                                                         | PC8. ಅಗತ್ಯವಿದ್ದಲ್ಲಿ ಸೂಕ್ತ ಜನರಿಂದ ಮಾರ್ಗದರ್ಶನ ಪಡೆಯಿರಿ                                                                                                               |              | 2.5       | 0         | 2.5       |
|                                                                                         | PC9. ನಿಮ್ಮ ಕೆಲಸವು ಒಪ್ಪಿದ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಪೂರೈಸುತ್ತದೆ ಎಂದು ಖಚಿತಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಿ                                                                                          |              | 2.5       | 0         | 2.5       |
|                                                                                         |                                                                                                                                                                   | <b>ಒಟ್ಟು</b> | <b>40</b> | <b>12</b> | <b>28</b> |
| <b>3. SSC/N9003</b> (ಆರೋಗ್ಯಕರ, ಸುರಕ್ಷಿತ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷಿತ ಕೆಲಸದ ವಾತಾವರಣವನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ) | PC1. ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ಪ್ರಸ್ತುತ ಆರೋಗ್ಯ, ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ                                                                 | 40           | 10        | 5         | 5         |
|                                                                                         | PC2. ಆರೋಗ್ಯ, ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತಾ ನೀತಿಗಳು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಲ್ಲಿ ಯಾವುದೇ ಗುರುತಿಸಲಾದ ಉಲ್ಲಂಘನೆಗಳನ್ನು ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ವರದಿ ಮಾಡಿ                               |              | 5         | 0         | 5         |
|                                                                                         | PC3. ನೀವು ಸುರಕ್ಷಿತವಾಗಿ, ಸಮರ್ಥವಾಗಿ ಮತ್ತು ನಿಮ್ಮ ಅಧಿಕಾರದ ಮಿತಿಯಲ್ಲಿ ನಿಭಾಯಿಸಬಹುದಾದ ಯಾವುದೇ ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ ಮತ್ತು ಸರಿಪಡಿಸಿ                                           |              | 10        | 5         | 5         |
|                                                                                         | PC4. ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸಂಬಂಧಿತ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ನೀವು ಸಮರ್ಥರಲ್ಲದ ಯಾವುದೇ ಅಪಾಯಗಳನ್ನು ವರದಿ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮ ಬೀರಬಹುದಾದ ಇತರ ಜನರಿಗೆ ಎಚ್ಚರಿಕೆ ನೀಡಿ |              | 5         | 0         | 5         |
|                                                                                         | PC5. ನಿಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆಯ ತುರ್ತು ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳನ್ನು ತ್ವರಿತವಾಗಿ, ಶಾಂತವಾಗಿ ಮತ್ತು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಅನುಸರಿಸಿ                                                                     |              | 5         | 0         | 5         |
|                                                                                         | PC6. ಆರೋಗ್ಯ, ಸುರಕ್ಷತೆ ಮತ್ತು ಭದ್ರತೆಯನ್ನು ಸುಧಾರಿಸಲು ಅವಕಾಶಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ ಮತ್ತು ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ವ್ಯಕ್ತಿಗೆ ಶಿಫಾರಸು ಮಾಡಿ                                                  |              | 2.5       | 0         | 2.5       |
|                                                                                         | PC7. ಯಾವುದೇ ಆರೋಗ್ಯ ಮತ್ತು ಸುರಕ್ಷತಾ ದಾಖಲೆಗಳನ್ನು ಸ್ಪಷ್ಟ ಮತ್ತು ನಿಖರವಾಗಿ ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಿ                                                                                   |              | 2.5       | 0         | 2.5       |
|                                                                                         |                                                                                                                                                                   | <b>ಒಟ್ಟು</b> | <b>40</b> | <b>10</b> | <b>30</b> |



**SANKALP**  
Ministry of Skill Development  
& Entrepreneurship



## ಕರ್ನಾಟಕ ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ನಿಗಮ

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

ಅಧಿಕೃತ ಜಾಲತಾಣ : [www.kaushalkar.com](http://www.kaushalkar.com)