ಕರ್ನಾಟಕ ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ನಿಗಮ

KARNATAKA SKILL DEVELOPMENT CORPORATION

SANKALP
Ministry of Skill Development & Entrepreneurship

RASCI
Retailers Association's Skill Council of India

ಮಾದರಿ ಪಠ್ಯಕ್ರಮ

MODEL CURRICULUM

Customer Care Executive (Relationship Centre)

ಕಸ್ಟಮರ್ ಕೇರ್ ಎಕ್ಸಿಕ್ಯೂಟಿವ್

(ಸಂಬಂಧ ಬೆಸುಗೆ ಕೇಂದ್ರ)

ವಿಭಾಗ	:	ಟೆಲಿಕಾಂ
ಉಪ–ವಿಭಾಗ	:	ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರು
ಉದ್ಯೋಗ	:	ಗ್ರಾಹಕರ ಸೇವೆ
ಉಲ್ಲೇಖ ಐಡಿ	:	TEL/Q0101,V1.0
NSQF ಹಂತ	:	4

Skill India

Telecom Sector Skill Council

N·S·D·C National Skill Development Corporation
Transforming the skill landscape

Certificate

COMPLIANCE TO QUALIFICATION PACK – NATIONAL OCCUPATIONAL STANDARDS

is hereby issued by the

TELECOM SECTOR SKILLS COUNCIL

for the

MODEL CURRICULUM

Complying to National Occupational Standards of
Job Role/ Qualification Pack: 'Customer Care Executive (Relationship Centre)'
QP No. '**TEL/Q0101 NSQF Level 4**'

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

Valid up to*: **May 5th, 2018**

**Valid up to the next review date of the Qualification Pack or the 'Valid up to' date mentioned above (whichever is earlier)*

Authorised Signatory
(Telecom Skill Development Council)

ಪರಿವಿಡಿ

1.	ಅಧ್ಯಯನ ವಿಷಯ	01
2.	ತರಬೇತುದಾರರ ಪೂರ್ವಾಪೇಕ್ಷಿತಗಳು	05
3.	ಅನುಬಂಧ: ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾನದಂಡ	06

ಕಸ್ಟಮರ್ ಕೇರ್ ಎಕ್ಸಿಕ್ಯೂಟಿವ್/ಗ್ರಾಹಕ ಕಾಳಜಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರು (ಸಂಬಂಧ ಬೆಸುಗೆ ಕೇಂದ್ರ)

ಅಧ್ಯಯನ ವಿಷಯ/ಪಠ್ಯಕ್ರಮ

ಈ ಕಾರ್ಯಾಗಾರವು "ಟೆಲಿಕಾಂ" ವಲಯ/ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿ "ಗ್ರಾಹಕ ಕಾಳಜಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರು (ಸಂಬಂಧ ಬೆಸುಗೆ ಕೇಂದ್ರ)" ಉದ್ಯೋಗಕ್ಕಾಗಿ ಅಭ್ಯರ್ಥಿಗಳಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡುವ ಗುರಿಯನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ. ಕಲಿಯುವ ಪ್ರಶಿಕ್ಷಣಾರ್ಥಿಗಳಲ್ಲಿ ಈ ಕೆಳಗಿನ ಪ್ರಮುಖ ಸಕ್ಷಮತೆಗಳನ್ನು ಬೆಳೆಸುವ ಗುರಿ ಹೊಂದಿದೆ.

ಕಾರ್ಯಾಗಾರದ ಹೆಸರು	ಕಸ್ಟಮರ್ ಕೇರ್ ಎಕ್ಸಿಕ್ಯೂಟಿವ್ (ಸಂಬಂಧ ಕೇಂದ್ರ)		
ಅರ್ಹತೆ ಪ್ಯಾಕ್ ಹೆಸರು ಮತ್ತು ಉಲ್ಲೇಖ ಐಡಿ.	ಟಿಇಎಲ್/ಕ್ಯು0101, ಆವೃತ್ತಿ 1.0		
ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ.	1.0	ಆವೃತ್ತಿ ಪರಿಷ್ಕರಣೆ ದಿನಾಂಕ	31 – 07 – 2017
ತರಬೇತಿಗೆ ಪೂರ್ವಾಪೇಕ್ಷಿತಗಳು			
ತರಬೇತಿಯ ಫಲಿತಾಂಶಗಳು	**ಈ ಕಾರ್ಯಾಗಾರವನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಿದ ನಂತರ, ಭಾಗವಹಿಸುವ ಪ್ರಶಿಕ್ಷಣಾರ್ಥಿಗಳು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಕಲಿಯಲು ಸಮರ್ಥರಾಗುವರು:** • ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು, ವಿನಂತಿಗಳು ಮತ್ತು ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ, ಅನುಸರಿಸುವ ಮತ್ತು ಪರಿಹರಿಸುವ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವರು. ಸಂಸ್ಥೆಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಪೂರ್ವಭಾವಿಯಾಗಿ ಶಿಫಾರಸು/ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವರು • ಟೆಲಿಕಾಂ ಉದ್ಯಮವನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವರು • ಕಸ್ಟಮರ್ ಕೇರ್ ಎಕ್ಸಿಕ್ಯೂಟೀವ್ (ಸಂಬಂಧ ಬೆಸುಗೆಕೇಂದ್ರ) ಪಾತ್ರಗಳು ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವರು • ಟೆಲಿಕಾಂ ಸಂಬಂಧ ಬೆಸುಗೆ ಕೇಂದ್ರದ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಪ್ರಮುಖ ಪರಿಕಲ್ಪನೆಗಳು • ಕೆಲಸವನ್ನು ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ನಡವಳಿಕೆ, ವೃತ್ತಿಪರ, ತಾಂತ್ರಿಕ ಮತ್ತು ಭಾಷಾ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುವರು • ಅಂಗಡಿ/ಷೋರೂಂ/ಮಳಿಗೆ ಮತ್ತು ಸ್ವಯಂ-ನಿರ್ವಹಣೆಯ ತಂತ್ರಗಳು • ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವುದು, ಮೇಲ್ಮುಖ ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು ತಿರುವು-ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವ ವಿಧಾನಗಳ ಜ್ಞಾನವನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುವರು • ಸರ್ವೀಸ್ ಡೆಸ್ಕ್ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರ್ವಹಣಾ ಕಾರ್ಯವನ್ನು ನಡೆಸುವರು • ಸ್ವಯಂ-ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡುವ ಮತ್ತು ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾಡುವ ವಿಧಾನಗಳು • ಡೇಟಾ ಪರಿಣತಿಯ ತಂತ್ರಗಳು • ಸಂದರ್ಶನದ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು		

“ಟಿಎಸ್ಎಸ್ಸಿ ನೇತೃತ್ವದಲ್ಲಿ : ಟೆಲಿಕಾಂ ಸೆಕ್ಟರ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್ ಕೌನ್ಸಿಲ್/ಟೆಲಿಕಾಂ ವಲಯ ಕೌಶಲ್ಯ ಸಮಿತಿ” ನೀಡಿರುವ “ಗ್ರಾಹಕರ ಕಾಳಜಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರು (ಸಂಬಂಧ ಬೆಸುಗೆಕೇಂದ್ರ)” ಅರ್ಹತಾ ಪ್ಯಾಕ್‌ನ 5 ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಆಕ್ಯುಪೇಷನಲ್ ಸ್ಟ್ಯಾಂಡರ್ಡ್‌ಗಳಲ್ಲಿ (ಎನ್ಒಎಸ್) 5 ರಲ್ಲಿ 5 ಅನ್ನು ಈ ಕೋರ್ಸ್ ಒಳಗೊಂಡಿದೆ.

ಕ್ರ.ಸಂ.	ಮಾಡ್ಯೂಲ್	ಪ್ರಮುಖ ಕಲಿಕೆಯ ಫಲಿತಾಂಶಗಳು	ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಸಲಕರಣೆ
1	**ಪರಿಚಯ** **ಪಠ್ಯದ ಅವಧಿ** (ಗಂಗಂ:ನಿನಿ) 04:00 **ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಅವಧಿ** (ಗಂಗಂ:ನಿನಿ) 00:00 **ಸಂಬಂಧಿತ ಎನ್ಒಎಸ್ ಕೋಡ್** ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ	• ಕಾರ್ಯಾಗಾರದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ತಿಳಿಸುವರು • ಭಾರತದಲ್ಲಿನ ಟೆಲಿಕಾಂ ಉದ್ಯಮವನ್ನು ವಿವರಿಸುವರು • ಸಿಸಿಇ ಕುರಿತ (ಸಂಬಂಧ ಬೆಸುಗೆಕೇಂದ್ರ) ಪಾತ್ರಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವರು	ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ
2	**ಮುಖ್ಯ ಪರಿಕಲ್ಪನೆಗಳು** **ಪಠ್ಯದ ಅವಧಿ** (ಗಂಗಂ:ನಿನಿ) 10:00 **ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಅವಧಿ** (ಗಂಗಂ:ನಿನಿ) 15:00 **ಸಂಬಂಧಿತ ಎನ್ಒಎಸ್ ಕೋಡ್** ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ	• ಮುಖ್ಯ ಪರಿಕಲ್ಪನೆಗಳು • ಪಠ್ಯದ ಅವಧಿ (ಗಂಗಂ:ನಿನಿ) 10:00 • ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಅವಧಿ (ಗಂಗಂ:ನಿನಿ) 15:00 • ಸಂಬಂಧಿತ ಎನ್ಒಎಸ್ ಕೋಡ್ • ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ	ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಲ್ಯಾಬ್/ಸಿಸ್ಟಂಗಳು, ಸಿಆರ್ಎಂ ಉಪಕರಣದ ಜೊತೆಗೆ ಆದ್ಯತೆ
3	**ಐಟಿ ಮತ್ತು ಮೃದು ಕೌಶಲ್ಯಗಳು** **ಪಠ್ಯದ ಅವಧಿ** (ಗಂಗಂ:ನಿನಿ) 16:00 **ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಅವಧಿ** (ಗಂಗಂ:ನಿನಿ) 20:00 **ಸಂಬಂಧಿತ ಎನ್ಒಎಸ್ ಕೋಡ್** ಟಿಇಎಲ್/ಎನ್0105 ಟಿಇಎಲ್/ಎನ್0106 ಟಿಇಎಲ್/ಎನ್0107 ಟಿಇಎಲ್/ಎನ್0108 ಟಿಇಎಲ್/ಎನ್0109	• ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಅನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸುವರು • ಕಂಪ್ಯೂಟರ್‌ನ ವಿವಿಧ ಭಾಗಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡುವರು • ಎಂಎಸ್ ವರ್ಡ್ ಬಗ್ಗೆ ಅರ್ಥ ಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವರು • ಎಂಎಸ್ ಪವರ್ ಪಾಯಿಂಟ್ ಬಗ್ಗೆ ತಿಳಿಯುವರು • ಎಂಎಸ್–ಎಕ್ಸೆಲ್ ಬಗ್ಗೆ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವರು • ಇಂಟರ್ನೆಟ್ ಮತ್ತು ನೆಟ್ವರ್ಕ್ ಬಗ್ಗೆ ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವರು • ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಟೈಪ್ ಮಾಡುವುದು ಹೇಗೆಂದು ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡುವರು • ಸಿಸಿಇ ಗಾಗಿ ಒಂದು ಕೌಶಲ್ಯವೆನ್ನುವಂತೆ ಆಲಿಸುವಿಕೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡುವರು • ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಆಲಿಸುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡುವರು • ನಿಮ್ಮ ಪಾತ್ರದಲ್ಲಿ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಮಾತನಾಡುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಬಳಸುವರು • ಓದುವುದನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವರು ಮತ್ತು ಇತ್ತೀಚಿನ ಸುದ್ದಿಗಳ ಬಗ್ಗೆ ನಿಮ್ಮನ್ನು ಪರಿಷ್ಕರಿಸುವರು • ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಬರವಣಿಗೆಯ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡುವರು	ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಲ್ಯಾಬ್/ಬೇಸಿಕ್ ಎಂಎಸ್ ಆಫೀಸ್‌ನೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಸ್ಥೆ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ
4.	**ಅಂಗಡಿ/ ಷೋರೂಂ/ ಮಳಿಗೆ ಮತ್ತು ಸ್ವಯಂ ನಿರ್ವಹಣೆ** **ಪಠ್ಯದ ಅವಧಿ** (ಗಂಗಂ:ನಿನಿ) 10:00	• ಬೆಳಗ್ಗೆ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ವರದಿಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಚರ್ಚಿಸುವರು • ಸ್ವಯಂ–ಅಂದಗೊಳಿಸುವ ಮಹತ್ವವನ್ನು ವಿವರಿಸುವರು • ಅಂಗಡಿ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡುವರು • ಸಿಸಿಇ (ಆರ್‌ಸಿ) ಗಾಗಿ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆ ಮತ್ತು ನೀತಿ ಸಂಹಿತೆಯ ಮಹತ್ವವನ್ನು ವಿವರಿಸುವರು	ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ

ಕ್ರ.ಸಂ.	ಮಾಡ್ಯೂಲ್	ಪ್ರಮುಖ ಕಲಿಕೆಯ ಫಲಿತಾಂಶಗಳು	ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಸಲಕರಣೆ
	ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಅವಧಿ (ಗಂಗಂ:ನಿನಿ) 15:00 ಸಂಬಂಧಿತ ಎನ್‌ಒಎಸ್ ಕೋಡ್ ಟಿಇಎಲ್/ಎನ್0105		
5	ಮಾರಾಟ/ಮೇಲ್ಮುಖ ಮಾರಾಟ ಮತ್ತು ತಿರುವಿನ ಮಾರಾಟ ಪಠ್ಯದ ಅವಧಿ (ಗಂಗಂ:ನಿನಿ) 10:00 ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಅವಧಿ (ಗಂಗಂ:ನಿನಿ) 15:00 ಸಂಬಂಧಿತ ಎನ್‌ಒಎಸ್ ಕೋಡ್ ಟಿಇಎಲ್/ಎನ್0106	• ಮೌಖಿಕ ಮತ್ತು ಅಮೌಖಿಕ ಸಂವಹನವನ್ನು ವಿವರಿಸುವರು • ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿ ಸಂವಹನವನ್ನು ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡುವರು • ವಿವಿಧ ರೀತಿಯ ಮಾರಾಟ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸುವರು • ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿ ಡೇಟಾ ಗೌಪ್ಯತೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸುವರು • ಪಾತ್ರವು ಮೇಲಿನ ಅಭಿನಯಗಳನ್ನು ವಹಿಸುತ್ತದೆ	ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ
6	ಸರ್ವೀಸ್ ಡೆಸ್ಕ್ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ನಿರ್ವಹಣೆ ಪಠ್ಯದ ಅವಧಿ (ಗಂಗಂ:ನಿನಿ) 10:00 ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಅವಧಿ (ಗಂಗಂ:ನಿನಿ) 15:00 ಸಂಬಂಧಿತ ಎನ್‌ಒಎಸ್ ಕೋಡ್ ಟಿಇಎಲ್/ಎನ್0107	• ಸರ್ವೀಸ್ ಡೆಸ್ಕ್ ಮತ್ತು ಸೇವಾ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಪರಿಕಲ್ಪನೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸುವರು • ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಪರಿಕಲ್ಪನೆ ಮತ್ತು ಹಂತಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸುವರು • ಗ್ರಾಹಕರ ತ್ವರಿತ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಾ ಸಮಯವನ್ನು (ಕ್ಯುಆರ್‌ಸಿ) ಗುರುತಿಸುವರು ಮತ್ತು ಪರಿಹರಿಸುವರು • ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡುವರು • ಪರಸ್ಪರ ಕೌಶಲ್ಯಗಳ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಯನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡುವರು • ಕೋಪಗೊಂಡ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸುವಾಗ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಹಂತಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸುವರು • ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಬಾಂಧವ್ಯವನ್ನು ಬೆಳೆಸುವ ಅಗತ್ಯವನ್ನು ವಿವರಿಸುವರು • ಮೇಲಿನ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಕುರಿತು ಪಾತ್ರವು ನಟಿಸುತ್ತದೆ ನಡೆಯುತ್ತದೆ/ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಕೆಲಸ ವಹಿಸುತ್ತದೆ	ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ
7	ಸ್ವಯಂ–ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡುವರು ಮತ್ತು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸುವರು ಪಠ್ಯದ ಅವಧಿ (ಗಂಗಂ:ನಿನಿ) 10:00 ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಅವಧಿ (ಗಂಗಂ:ನಿನಿ) 10:00	• ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡುವ ಮತ್ತು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸುವ ವಿಧಾನಗಳನ್ನು ವಿವರಿಸುವರು • ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮತ್ತು ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಯನ್ನು ಅಭ್ಯಾಸ ಮಾಡುವರು	ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ

ಕ್ರ.ಸಂ.	ಮಾಡ್ಯೂಲ್	ಪ್ರಮುಖ ಕಲಿಕೆಯ ಫಲಿತಾಂಶಗಳು	ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಸಲಕರಣೆ
	ಸಂಬಂಧಿತ ಎನ್‌ಓಎಸ್ ಕೋಡ್ ಟಿಇಎಲ್/ಎನ್0108		
8	**ಡೇಟಾ ಪರಿಣತಿ** **ಪಠ್ಯದ ಅವಧಿ** (ಗಂಗಂ:ನಿನಿ) 05:00 **ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಅವಧಿ** (ಗಂಗಂ:ನಿನಿ) 15:00 **ಸಂಬಂಧಿತ ಎನ್‌ಓಎಸ್ ಕೋಡ್ ಟಿಇಎಲ್/ಎನ್0109**	• ಡೇಟಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು, ವಿನಂತಿಗಳು ಮತ್ತು ದೂರುಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವಲ್ಲಿ ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸಿ	ಸಿಆರ್‌ಎಂ ಟೂಲ್/ಸಾಫ್ಟ್‌ವೇರ್ ಅಥವಾ ಸಮಾನ ಕ್ರಿಯಾತ್ಮಕತೆಯ ಸಾಧನ
9	**ಕಾರ್ಯಾಗಾರದ ಮುಕ್ತಾಯಘಟ್ಟ** **ಪಠ್ಯದ ಅವಧಿ** (ಗಂಗಂ:ನಿನಿ) 05:00 **ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಅವಧಿ** (ಗಂಗಂ:ನಿನಿ) 15:00 **ಸಂಬಂಧಿತ ಎನ್‌ಓಎಸ್ ಕೋಡ್** ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ	• ಸಂದರ್ಶನ ಎಂದರೇನು ಎಂಬುದನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ • ಸಂದರ್ಶನದಲ್ಲಿ ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಭಾಗವಹಿಸಲು ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಬೆಳೆಸಿಕೊಳ್ಳಿ • ಸಂದರ್ಶನದಲ್ಲಿ ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಕೇಳಲಾಗುವ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಿ • ತರಬೇತಿ ಕಾರ್ಯಾಗಾರದ ಕಲಿಕೆಯನ್ನು ಪರಿಷ್ಕರಿಸಿ ಮತ್ತು ಸಂಯೋಜಿಸಿ	ಅನ್ವಯಿಸುವುದಿಲ್ಲ
	ಒಟ್ಟು ಅವಧಿ ಪಠ್ಯದ ಅವಧಿ 80:00 **ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಅವಧಿ** 120:00	**ವಿಶಿಷ್ಟ ಸಲಕರಣೆಗಳು ಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ:** ತರಗತಿಯ ಪ್ರೊಜೆಕ್ಷನ್ ಸಿಸ್ಟಂ, ಕಪ್ಪು/ಬಿಳಿ ಬೋರ್ಡ್, ಸಿಆರ್‌ಎಂ/ಸರಿಸಮಾನವಾದ ಸಾಧನ	

ಪ್ರಮುಖವಾಗಿ ಕೋರ್ಸ್‌ನ ಒಟ್ಟು ಅವಧಿ: 200 ಗಂಟೆಗಳು, 0 ನಿಮಿಷಗಳು

(ಈ ಅಧ್ಯಯನ ವಿಷಯವು/ಪಠ್ಯಕ್ರಮವು ಟಿಎಸ್‌ಎಸ್‌ಸಿ ಮೂಲಕ ಅನುಮೋದಿತವಾಗಿದೆ: ಟೆಲಿಕಾಂ ಸೆಕ್ಟರ್ ಸ್ಕಿಲ್ ಕೌನ್ಸಿಲ್/ವಲಯ ಕೌಶಲ್ಯ ಸಮಿತಿ)

ಉದ್ಯೋಗದ ಪಾತ್ರದಲ್ಲಿ ತರಬೇತುದಾರರ ಪೂರ್ವಾಪೇಕ್ಷಿತಗಳು: "ಗ್ರಾಹಕ ಕಾಳಜಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ (ಸಂಬಂಧ ಕೇಂದ್ರ)" ಅರ್ಹತಾ ಪ್ಯಾಕ್‌ಗೆ ಮ್ಯಾಪ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ: "ಟಿಇಎಲ್/ಕ್ಯು0101, ವಿ.1.0"

ಕ್ರ. ಸಂ.	ಪ್ರದೇಶ	ವಿವರಗಳು
1	ವಿವರಣೆ	ಮಾನ್ಯತೆ ಪಡೆದ ತರಬೇತಿ ಸೇವೆಯನ್ನು ನೀಡುವ ಉದ್ದೇಶಕ್ಕಾಗಿ, "ಟಿಇಎಲ್/ಕ್ಯು0101, ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ 1.0" ಅರ್ಹತಾ ಪ್ಯಾಕ್‌ಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಮೇಲೆ ವಿವರಿಸಿದ ಪಠ್ಯಕ್ರಮಕ್ಕೆ ಮ್ಯಾಪಿಂಗ್ ಮಾಡಲಾಗುವುದು
2	ವೈಯಕ್ತಿಕ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳು	ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಸ್ಪಷ್ಟ ವಾಕ್ಚಾತುರ್ಯ, ಸರಳ ಮತ್ತು ತರ್ಕಬದ್ಧ ವಾಕ್ಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ಮಿಸುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯದೊಂದಿಗೆ ಉತ್ತಮ ಸಂವಹನ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕಾಗುತ್ತದೆ; ಸರಳವಾದ ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ವಾಕ್ಯಗಳನ್ನು ಗ್ರಹಿಸುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ; ಉತ್ತಮವಾಗಿ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಬಗೆಹರಿಸುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು; ಸದೃಢವಾದ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಗಮನ; ಸದೃಢವಾದ ಮಾರಾಟ ಮತ್ತು ಆಲಿಸುವ ಕೌಶಲ್ಯ ಮತ್ತು ಒತ್ತಡದಲ್ಲಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ
3	ಕನಿಷ್ಠ ಶೈಕ್ಷಣಿಕ ಅರ್ಹತೆಗಳು	ಎಲ್ಲಕ್ಕಿಂತ ಮೇಲಾಗಿ ಮೆಟ್ರಿಕ್ಯುಲೇಷನ್‌ಗೆ ಸಮನಾಗಿರಬೇಕು
4a	ಡೊಮೇನ್ ಪ್ರಮಾಣೀಕರಣ	ಉದ್ಯೋಗದ ಪಾತ್ರಕ್ಕಾಗಿ ಪ್ರಮಾಣೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ: "ಗ್ರಾಹಕ ಆರೈಕೆ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ (ಸಂಬಂಧ ಬೆಸುಗೆ ಕೇಂದ್ರ)" – ಕ್ಯುಪಿ ಗೆ ಮ್ಯಾಪ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ: "ಟಿಇಎಲ್–/ಕ್ಯು0101", ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ. 1.0. ಆಯಾಯ ಟಿಎಸ್‌ಎಸ್‌ಸಿ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಪ್ರಕಾರ ಕನಿಷ್ಠ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸ್ಕೋರ್.
4b	ಪ್ಲಾಟ್‌ಫಾರ್ಮ್ ಪ್ರಮಾಣೀಕರಣ	ಉದ್ಯೋಗದ ಪಾತ್ರಕ್ಕೆ ಅರ್ಹರೆಂದು ತರಬೇತುದಾರರನ್ನು ಪ್ರಮಾಣೀಕರಿಸಲಾಗಿದೆ ಎಂದು ಶಿಫಾರಸು ಮಾಡಲಾಗಿದೆ: "ತರಬೇತುದಾರ", ಅರ್ಹತಾ ಪ್ಯಾಕ್‌ಗೆ ಮ್ಯಾಪ್ ಮಾಡಲಾಗಿದೆ: "ಟಿಇಎಲ್/ಕ್ಯು0101", ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ. 1.0. ಆಯಾಯ ಟಿಎಸ್‌ಎಸ್‌ಸಿ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಕನಿಷ್ಠ ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಸ್ಕೋರ್ ಇದಾಗಿದೆ.
5	ಅನುಭವ	• ಟಿಎಸ್‌ಎಸ್‌ಸಿ ನೇತೃತ್ವದಲ್ಲಿ 'ತರಬೇತುದಾರರಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡಿ' ಮತ್ತು ಮೌಲ್ಯಮಾಪಕರಿಗೆ ತರಬೇತಿ ನೀಡಿ' ಎಂದು ತಪ್ಪದೇ ಪ್ರಮಾಣೀಕರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು • ಕಸ್ಟಮರ್ ಕೇರ್ ಎಕ್ಸಿಕ್ಯೂಟಿವ್ ಆಗಿ (ಸಂಬಂಧ ಬೆಸುಗೆ ಕೇಂದ್ರ) ಕನಿಷ್ಠಪಕ್ಷ 6–8 ತಿಂಗಳ ಅವಧಿಯವರೆಗೆ ಕೆಲಸ ಮಾಡಿದರು

ಅನುಬಂಧ: ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾನದಂಡ

ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾನದಂಡಗಳು	
ಉದ್ಯೋಗ ಪಾತ್ರ	ಗ್ರಾಹಕರ ಕಾಳಜಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕ (ಬಂಧ ಬೆಸೆಯುವ ಸಂಬಂಧಗಳ ಬೆಸುಗೆಕೇಂದ್ರ)
ಅರ್ಹತಾ ಪ್ಯಾಕ್	ಟಿಇಎಲ್/ಕ್ಯು0101, ವಿ.1.0
ವಲಯ ಕೌಶಲ್ಯ ಸಮಿತಿ	ಟೆಲಿಕಾಂ

ಕ್ರ. ಸಂ.	ಮೌಲ್ಯಮಾಪನಕ್ಕಾಗಿ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು
1	ಸೆಕ್ಟರ್ ಸ್ಕಿಲ್ ಕೌನ್ಸಿಲ್/ವಲಯ ಕೌಶಲ್ಯ ಸಮಿತಿಯು ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಅರ್ಹತಾ ಮಾನದಂಡದಲ್ಲಿನ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾನದಂಡವನ್ನು ರಚಿಸುತ್ತದೆ. ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡವನ್ನು (ಪಿಸಿ) ಎನ್‌ಒಎಸ್ ನಲ್ಲಿ ಅದರ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಅಂಕಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಟಿಎಸ್‌ಎಸ್‌ಸಿ ಎಂಬುದು ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಪಿಸಿ ಗೆಂದು ಥಿಯರಿ ಮತ್ತು ಸ್ಕಿಲ್ಸ್ ಪ್ರಾಕ್ಟಿಕಲ್‌ಗೆಂದೇ ಅಂಕಗಳ ಅನುಪಾತವನ್ನೂ ಸಹ ಹಾಕುತ್ತದೆ.
2	ಸಿದ್ಧಾಂತದ ಭಾಗದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಕಾರ್ಯವು ಟಿಎಸ್‌ಎಸ್‌ಸಿ ಮೂಲಕ ರಚನೆಯಾದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳ ನಾಲೆಡ್ಜ್ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಮೇಲೆ ಆಧಾರಿತವಾಗಿ ಇರಲಿದೆ.
3	ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು ಪ್ರತಿಯೊಂದು ಪರೀಕ್ಷೆಯಲ್ಲಿ/ತರಬೇತಿ ಕೇಂದ್ರದಲ್ಲಿ (ಕೆಳಗಿನ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ಮಾನದಂಡಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ) ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಅಭ್ಯರ್ಥಿಯ ಸಿದ್ಧಾಂತದ ಭಾಗಕ್ಕಾಗಿ ಅನನ್ಯ ಪ್ರಶ್ನೆಪತ್ರಿಕೆಗಳನ್ನು ರಚಿಸುತ್ತದೆ.
4	ಅರ್ಹತಾ ಪ್ಯಾಕ್‌ನಲ್ಲಿ ಉತ್ತೀರ್ಣರಾಗಲು, ತರಬೇತಿ ಪಡೆಯುವ ಪ್ರತಿಯೊಬ್ಬ ಪ್ರಶಿಕ್ಷಣಾರ್ಥಿಯು ಒಟ್ಟಾರೆಯಾಗಿ 70% ಉತ್ತೀರ್ಣರಾಗಬೇಕು.
5	ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಸಂಖ್ಯೆಯ ಎನ್‌ಒಎಸ್ ಗಳನ್ನು ಮಾತ್ರ ಯಶಸ್ವಿಯಾಗಿ ಉತ್ತೀರ್ಣರಾದ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ, ಅರ್ಹತಾ ಪ್ಯಾಕ್‌ನಲ್ಲಿ ಉತ್ತೀರ್ಣರಾಗಲು ಸಮತೋಲಿತ ಎನ್‌ಒಎಸ್ ಗಳಲ್ಲಿನ ತರುವಾಯದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನವನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಲು ತರಬೇತಿ ಪಡೆಯುವ ಪ್ರಶಿಕ್ಷಣಾರ್ಥಿಯು ಅರ್ಹರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.

ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ಫಲಿತಾಂಶಗಳು	ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳು	ಒಟ್ಟು ಅಂಕಗಳು (400+100)	ಒಟ್ಟು ಅಂಕದಲ್ಲಿ	ಪಠ್ಯ	ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು
1. ಟಿಇಎಲ್/ ಎನ್‌ಓ0105 (ಅಂಗಡಿ/ ಷೋರೂಂ/ ಮಳಿಗೆ ಮತ್ತು ಸ್ವಯಂ ನಿರ್ವಹಣೆ)	PC1. ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಸಮವಸ್ತ್ರ/ಡ್ರೆಸ್ ಕೋಡ್ ಮತ್ತು ಅಂದವಾಗಿ ಸಿದ್ಧರಾಗುವ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳನ್ನು ಪಾಲಿಸುವರು	100	15	0	15
	PC2. ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಹೆಸರಿನ ಬ್ಯಾಡ್ಜ್‌ಗಳನ್ನು ಧರಿಸುವರು				
	PC3. ದಾಸ್ತಾನು, ಸ್ಟೇಷನರಿ, ಪ್ಯಾಂಟ್ರಿ ಸ್ಟಾಕ್ ಅನ್ನು ಆಯೋಜಿಸಿ ಹಾಗೂ ಅಂಗಡಿ/ಷೋರೂಂ/ಅಂಗಡಿ ಮಳಿಗೆಯಲ್ಲಿ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶನಕ್ಕೆ ಇರಿಸುವರು		15	5	10
	PC4. ಅಂಗಡಿಯಲ್ಲಿ ಮೂಲಭೂತ ನೈರ್ಮಲ್ಯ ಮತ್ತು ಮೂಲಭೂತ ಸೌಕರ್ಯಗಳ ನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವರು		15	5	10
	PC5. ಅಂಗಡಿ ತೆರೆಯುವ ಮುನ್ನ ಪ್ರತಿದಿನ ಬೆಳಗಿನ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ವರದಿಗೆ ಹಾಜರಾಗುವರು				
	PC6. ಬೆಳಗಿನ ಸಭೆಯಲ್ಲಿ ಹಿಂದಿನ ದಿನದ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಿ		20	20	0
	PC7. ಸ್ಟೋರ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್‌ನಿಂದ ಉತ್ಪನ್ನ/ಕಾರ್ಯಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಬದಲಾವಣೆಗಳು, ಹೊಸ ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು/ಕೊಡುಗೆಗಳನ್ನು ಪಡೆಯಿರಿ ಹಾಗೂ ಗುರಿ & ನಿಗದಿತ ಕಾರ್ಯವಿತರಣೆಯನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಿ		15	15	0
	PC8. ರೆಸಲ್ಯೂಷನ್ ಟೈಮ್‌ಲೈನ್‌ಗಳನ್ನು ಅಂದರೆ ನಿರ್ಣಯ ಗಡವುಗಳ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಜೊತೆಗಿನ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸುವರು		20	5	15
		ಒಟ್ಟು	**100**	**50**	**50**
2. ಟಿಇಎಲ್/ ಎನ್‌0106 (ಮಾರಾಟ, ಮೇಲ್ಮುಖ ಮಾರಾಟ ಮತ್ತು ತಿರುವು ಮಾರಾಟ)	PC1. ಗ್ರಾಹಕರ ಖರೀದಿ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವರು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕೀಕರಿಸಿದ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡುವರು	100	20	10	10
	PC2. ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ, ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಮತ್ತು ಹೊಸ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು/ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವರು, ಮೇಲ್ಮುಖ ಮಾರಾಟ ಮತ್ತು ತಿರುವು ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವರು		30	10	20
	PC3. ಅಂಗಡಿಯ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು/ಮಾರಾಟದ ಗುರಿಗಳು/ಲಾಭದಾಯಕತೆಯನ್ನು ಸಾಧಿಸುವರು		10	10	0
	PC4. ಬ್ರ್ಯಾಂಡ್ ಮರುಸ್ಥಾಪನೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ಸುಲಭಗೊಳಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರು ತೊಡಗಿಕೊಳ್ಳುವ ಆರಂಭಿಕ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಯೋಜಿಸಿ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವರು		20	10	10
	PC5. ಕಂಪನಿಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು/ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಬಳಸುವ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಶಿಕ್ಷಣ ನೀಡುವರು		10	0	10
	PC6. ಕೆಲಸದ ಪಾತ್ರಕ್ಕೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಟೈಪಿಂಗ್ ವೇಗವನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುವರು		10	0	10
		ಒಟ್ಟು	100	40	60
3. ಟಿಇಎಲ್/ ಎನ್‌0107 (ಸರ್ವೀಸ್ ಡೆಸ್ಕ್ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ನಿರ್ವಹಣೆ)	PC1. ನೇರ ಸಂದರ್ಶನದ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಖ್ಯೆಯ ಡೇಟಾ ನಿರ್ವಹಣೆ ಮತ್ತು ಸಾಲಿನ ನಿರ್ವಹಣೆಗಾಗಿ, ಟೋಕನ್ ಸಿಸ್ಟಂಅನ್ನು ಸ್ಥಾಪಿಸಲಾಗಿದ್ದರೆ, ಅದನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವರು		30	10	20
	PC2. ಗ್ರಾಹಕರ ಆಧಾರಿತ ವರ್ಗೀಕರಣಗಳಿಗೆ ಆದ್ಯತೆ ನೀಡಿ ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಅವರೊಂದಿಗೆ ಹಾಜರಾಗುವರು				
	PC3. ನೇರ ಸಂದರ್ಶನದ ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಅವರಿಂದ ಚಂದಾದಾರರಾಗಿರುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು/ಸೇವೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವರು				
	PC4. ಗ್ರಾಹಕರ ಪರಸ್ಪರ ಸಂವಾದಗಳ ಸ್ವರೂಪವನ್ನು ಒಂದು ಪ್ರಶ್ನೆ, ವಿನಂತಿ ಅಥವಾ ದೂರು ಎಂದು ವರ್ಗೀಕರಿಸುವರು				

	PC5. ಯಾವುದೇ ಖಾತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿವರಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವರು		15	15	0
	PC6. ಗ್ರಾಹಕರ ದಾಖಲೆಗಳ ನಿಖರತೆ ಮತ್ತು ಸಂಪೂರ್ಣತೆಯನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡುವರು ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಕೆಂಡ್‌ಗೆ/ ಆಯಾಯ ಇಲಾಖೆಗೆ ಮುನ್ನಡೆಯುವಂತೆ ಕಾರ್ಯಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುವರು				
	PC7. ಕ್ಯುಆರ್‌ಸಿ ಲಾಗಿನ್ ಮಾಡಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಸಾಕಷ್ಟು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುವರು ಮತ್ತು ಅವರ ಸಮಸ್ಯೆ ಬಗೆಹರಿಸುವರು		10	0	10
	PC8. ಒಂದುವೇಳೆ ತಕ್ಷಣದ ಒಂದು ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಕಂಡುಕೊಳ್ಳಲಾಗದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ನಿರ್ಣಾಯಕ ಘಟ್ಟದಲ್ಲಿ ಸಿಗುವ ಅಂದಾಜು ಲೆಕ್ಕವನ್ನು ನೀಡುವರು				
	PC9. ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂವಹನವನ್ನು ಒಂದು ಪ್ರಶ್ನೆ, ಒಂದು ಮನವಿ ಅಥವಾ ಒಂದು ದೂರಿನಂತೆ ದಾಖಲಿಸುವರು		15	7	8
	PC10. ಒಬ್ಬ ಸಮರ್ಥ ಆಂತರಿಕ/ಬಾಹ್ಯ ತಜ್ಞರಿಗೆ ಬಗೆಹರಿಸಲಾಗದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು/ಕಳವಳಗಳನ್ನು ವೃದ್ಧಗೊಳಿಸುವರು				
	PC11. ಬಿಲ್ ಪಾವತಿಗಳು/ರೀಚಾರ್ಜ್‌ಗಳ ವಿರುದ್ಧ ಪಾವತಿ ಸಂಗ್ರಹಣೆ ಮತ್ತು ಸಲ್ಲಿಕೆಯ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಿ		5	5	0
	PC12. ಸರದಿಯಲ್ಲಿರುವ ಇತರೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹಾಜರಾಗಲು ಟಿಎಟಿ ಒಳಗಿನ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವರು		5	5	0
	PC13. ಗ್ರಾಹಕರ ಕಾಳಜಿಯನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಿ ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತವಾದ ಧಾರಣ ಸಾಧನವನ್ನು ಪಿಚ್ ಮಾಡುವರು		10	5	5
	PC14. ಗ್ರಾಹಕರ ಸಾಧನಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ನಿವಾರಿಸಿ ಮತ್ತು ಬಗೆಹರಿಸುವರು		5	5	0
	PC15. ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ರಿಜಿಸ್ಟರ್/ಡೈರಿ/ಬುಕ್‌ಲೆಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪಡೆಯುವರು		5	5	0
	PC16. ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಕೂಲಕ್ಕಾಗಿ ಸಬಲೀಕರಣದ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ ಬಳಸುವರು				
		ಒಟ್ಟು	**100**	**57**	**43**
4. ಟಿಇಎಲ್/ ಎನ್0108 (ಸ್ವಯಂ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಪ್ರವೃತ್ತಿಗಳನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಿ)	PC1. ಸ್ವಯಂ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಿ ಕೆಲಸದ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳಿಗೆ ಎದುರಾಗಿ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಗುರಿಗಳು ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾದ ಸರಿಪಡಿಸುವ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಕೈಗೊಳ್ಳುವರು	100	60	20	40
	PC2. ಮಂಥನ, ಸಂಗ್ರಹಣೆ ಮತ್ತು ಕಳಪೆ ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಪಟ್ಟ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧರಾಗುವರು		30	30	0
	PC3. ಆಂತರಿಕ/ಬಾಹ್ಯ ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನೆಯ ಕಾರ್ಯಗಳಲ್ಲಿ ಸರಾಸರಿ ಅಂಕಗಳಿಗಿಂತ ಮೇಲ್ಪಟ್ಟ ಹೆಚ್ಚಿನ ಸ್ಕೋರ್ ಗಳಿಸುವರು		10	10	0
		ಒಟ್ಟು	**100**	**60**	**40**
5. ಟಿಇಎಲ್/ ಎನ್0109 (ದಾಖಲೆ ಪತ್ರಗಳು ಮತ್ತು ಡೇಟಾ ಪರಿಣತಿಯನ್ನು ಸಮರ್ಥವಾಗಿ ನಿಭಾಯಿಸಿ)	PC1. ಗ್ರಾಹಕರ ಡೇಟಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಬಗೆಹರಿಸುವರು	100	40	20	20
	PC2. ಡೇಟಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಪುನರಾವರ್ತಿತ ನೇರ ಸಂದರ್ಶನವನ್ನು/ಸಂವಾದಗಳನ್ನು ತುಸು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡುವರು		60	30	30
		ಒಟ್ಟು	**100**	**50**	**50**
	ಒಟ್ಟು ಮೊತ್ತ	**500**	**500**	**257**	**243**

	ಶೇಕಡಾವಾರು ತೂಕ:			**40%**	**60%**
	ಅರ್ಹತೆ ಪಡೆಯಲು ಕನಿಷ್ಠ ಪಾಸ್% (ಒಟ್ಟು):			**70%**	

SANKALP
Ministry of Skill Development
& Entrepreneurship

ಕರ್ನಾಟಕ ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ನಿಗಮ

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