ಕರ್ನಾಟಕ ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ನಿಗಮ

KARNATAKA SKILL DEVELOPMENT CORPORATION

SANKALP

Ministry of Skill Development & Entrepreneurship

ಅರ್ಹತಾ ಪ್ಯಾಕ್ – ಟೆಲಿಕಾಂ ಉದ್ಯಮದ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳು (ಸಂಬಂಧಗಳ ಬೆಸುಗೆ ಕೇಂದ್ರ)

QUALIFICATIONS PACK - Customer Care Executive (Relationship Centre)

ಪರಿವಿಡಿ

1. ಪರಿಚಯ ಮತ್ತು ಸಂಪರ್ಕಗಳು 1
2. ಅರ್ಹತೆಗಳ ಪ್ಯಾಕ್.............................2
3. ಪ್ರಮುಖ ಪದಗಳ ಶಬ್ದಕೋಶ.............3
4. ಓಎಸ್ ವಿಭಾಗಗಳು...........................5
5. ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ಮಾನದಂಡಗಳು...30

ಪರಿಚಯ

ಅರ್ಹತೆಗಳ ಪ್ಯಾಕ್ – ಕಸ್ಟಮರ್ ಕೇರ್ ಎಕ್ಸಿಕ್ಯೂಟಿವ್/ಗ್ರಾಹಕ ಕಾಳಜಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರು (ಸಂಬಂಧಗಳ ಬೆಸುಗೆಕೇಂದ್ರ)

ವಲಯ	:	ಟೆಲಿಕಾಂ
ಉಪ ವಲಯ	:	ಸೇವೆ ಮತ್ತು ಪೂರೈಕೆದಾರರು
ವೃತ್ತಿ	:	ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ
ಉಲ್ಲೇಖ ಸಂಖ್ಯೆ	:	TEL/Q0101
ಇದಕ್ಕೆ ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಜೋಡಿಸಲಾಗಿದೆ	:	ಎನ್‌ಸಿಒ–2015/5242.0201

ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ಉದ್ಯೋಗ ವಿವರಣೆ: ಈ ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು, ವಿನಂತಿಗಳು ಮತ್ತು ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ, ಅನುಸರಿಸುವ ಮತ್ತು ಬಗೆಹರಿಸುವ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕರ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುತ್ತಾರೆ. ಸಂಸ್ಥೆಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಪೂರ್ವಭಾವಿಯಾಗಿ ಶಿಫಾರಸು/ಮಾರಾಟ ಮಾಡುತ್ತಾರೆ.

ವೈಯಕ್ತಿಕ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳು: ಈ ಕೆಲಸದಲ್ಲಿ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಸ್ಪಷ್ಟವಾದ ವಾಕ್ಚಾತುರ್ಯದೊಂದಿಗೆ ಉತ್ತಮ ಸಂವಹನ ಕೌಶಲ್ಯಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರಬೇಕು. ಸರಳವಾದ ತರ್ಕಬದ್ಧ ವಾಕ್ಯಗಳನ್ನು ರಚಿಸುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ; ಸರಳವಾದ ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ವಾಕ್ಯಗಳನ್ನು ಗ್ರಹಿಸುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ; ಉತ್ತಮರೀತಿಯಲ್ಲಿ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಬಗೆಹರಿಸುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು; ಸದೃಢವಾದ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಗಮನ; ಸದೃಢವಾದ ಮಾರಾಟ ಮತ್ತು ಆಲಿಸುವ ಕೌಶಲ್ಯ ಮತ್ತು ಒತ್ತಡದಲ್ಲಿ ಕೆಲಸ ಮಾಡುವ ಸಾಮರ್ಥ್ಯ.

ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡ (OS) ಎಂದರೆ ಏನು?

- ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಕೆಲಸದ ಪಾತ್ರವನ್ನು ಅಥವಾ ಕಾರ್ಯವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಏನು ಮಾಡಬೇಕು, ತಿಳಿದಿರಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿ ಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಎಂಬುದನ್ನು ಓಎಸ್ ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ
- ಓಎಸ್ ಎನ್ನುವುದು ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವಾಗ ವ್ಯಕ್ತಿಗಳು ಸಾಧಿಸಬೇಕಾದ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳು, ಜೊತೆಗೆ ಆಧಾರವಾಗಿರುವ ಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆಯ ವಿಶೇಷಣಗಳು

ವೃತ್ತಿ ವಿವರಗಳು

ಅರ್ಹತೆಗಳ ಪ್ಯಾಕ್ ಕೋಡ್	TEL/Q0101		
ಉದ್ಯೋಗ ಪಾತ್ರ	ಕಸ್ಟಮರ್ ಕೇರ್ ಎಕ್ಸಿಕ್ಯೂಟಿವ್ (ಸಂಬಂಧ ಕೇಂದ್ರ)/ಗ್ರಾಹಕರ ಕಾಳಜಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರು (ಸಂಬಂಧಗಳ ಬೆಸುಗೆ ಕೇಂದ್ರ)		
ಕ್ರೆಡಿಟ್‌ಗಳು (NSQF)	ನಿರ್ಧರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ	ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ ಕರಡು ರಚನೆಯಾದ ದಿನಾಂಕ	1.0
ವಲಯ	ಟೆಲಿಕಾಂ	ಅಂತಿಮ ಪರಿಶೀಲನೆ ದಿನಾಂಕ	28/03/2013
ಉಪ ವಲಯ	ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರು	ಮುಂದಿನ ಪರಿಶೀಲನೆ ದಿನಾಂಕ	21/06/2018
ಉದ್ಯೋಗ	ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ	ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ	31/03/2019
NSQC ಅನುಮತಿ ದೊರೆತ ದಿನಾಂಕ	18/06/2015		

ಉದ್ಯೋಗ ಪಾತ್ರ	ಕಸ್ಟಮರ್ ಕೇರ್ ಎಕ್ಸಿಕ್ಯೂಟಿವ್ (ಸಂಬಂಧ ಬೆಸುಗೆಕೇಂದ್ರ)
ಪಾತ್ರ ವಿವರಣೆ	ಅಂಗಡಿ/ಷೋರೂಂ/ಬೆಸುಗೆಕೇಂದ್ರದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಸರ್ವತೋಮುಖ ಜೀವನಚಕ್ರ ನಿರ್ವಹಣೆ
NSQF ಮಟ್ಟ	4
ಕನಿಷ್ಠ ಶೈಕ್ಷಣಿಕ ಅರ್ಹತೆಗಳು * ಗರಿಷ್ಠ ಶೈಕ್ಷಣಿಕ ಅರ್ಹತೆಗಳು *	10+2 ಅಥವಾ ತತ್ಸಮಾನ ಯಾವುದೇ ಕ್ಷೇತ್ರದಲ್ಲಿ ಪದವಿ
ತರಬೇತಿ (ಸೂಚಿಸಲಾಗಿದೆ ಆದರೆ ಕಡ್ಡಾಯವಲ್ಲ)	ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಫಂಡಮೆಂಟಲ್ಸ್ ತರಬೇತಿ ಕೋರ್ಸ್ ಮೂಲ ಸಂವಹನ ಕೌಶಲ್ಯ ತರಬೇತಿ ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರ್ವಹಣೆ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟ ಕೌಶಲ್ಯಗಳ ತರಬೇತಿ ಸಮಾಲೋಚನೆ ಮತ್ತು ಸಂಘರ್ಷ ನಿರ್ವಹಣಾ ಕೌಶಲ್ಯ ತರಬೇತಿ
ಕನಿಷ್ಠ ಉದ್ಯೋಗ ಪ್ರವೇಶದ ವಯಸ್ಸು	18 ವರ್ಷಗಳು
ಅನುಭವ	2-3 ವರ್ಷಗಳ ಮಾರಾಟದ/ಕಾಲ್ ಸೆಂಟರ್ ಕೆಲಸದ ಅನುಭವ
ಅನ್ವಯವಾಗುವ ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳು (NOS)	ಕಡ್ಡಾಯ: 1. TEL/N0105 (ಅಂಗಡಿ/ಷೋರೂಂ/ಮಳಿಗೆ ಮತ್ತು ಸ್ವಯಂ ನಿರ್ವಹಣೆ) 2. TEL/N0106 (ಮಾರಾಟ, ಮೇಲ್ಮುಖ-ಮಾರಾಟ ಮತ್ತು ತಿರುವು-ಮಾರಾಟ) 3. TEL/N0107 (ಸರ್ವೀಸ್ ಡೆಸ್ಕ್ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ನಿರ್ವಹಣೆ) 4. TEL/N0108 (ಸ್ವಯಂ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸುವುದು) 5. TEL/N0109 (ದಾಖಲಾತಿ ಪತ್ರಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಡೇಟಾ ಪರಿಣತಿ)
ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳು	ಸಂಬಂಧಿತ OS ವಿಭಾಗಗಳಲ್ಲಿ ವಿವರಿಸಿದಂತೆ

ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಗಳು

ಕೀವರ್ಡ್‌ಗಳು/ನಿಯಮಗಳು	ವಿವರಣೆ
ಎಸಿಹೆಚ್‌ಟಿ (ಸರಾಸರಿ ಕರೆ ನಿರ್ವಹಣೆ ಸಮಯ/ ಆವರೇಜ್ ಕಾಲ್ ಹ್ಯಾಂಡಲಿಂಗ್ ಟೈಂ)	ಗ್ರಾಹಕರ ಜೊತೆಗೆ ಸಂವಹನವನ್ನು ಮುಕ್ತಾಯಗೊಳಿಸಲು/ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸಲು ಶಿಫಾರಸು ಮಾಡಿದ ಸರಾಸರಿ ಸಮಯ
ಎಹೆಚ್‌ಟಿ (ಸರಾಸರಿ ಹಿಡುವಳಿ ಸಮಯ / ಆವರೇಜ್ ಹೋಲ್ಡ್ ಟೈಂ)	ಫೋನೆಟಿಕ್ ಸಂವಾದದ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಹಿಡಿದಿಟ್ಟುಕೊಳ್ಳಬಹುದಾದ ಸರಾಸರಿ ಶಿಫಾರಸು ಸಮಯ
ಬ್ರಾಡ್‌ಬ್ಯಾಂಡ್	ಬ್ರಾಡ್‌ಬ್ಯಾಂಡ್ ಎಂಬ ಪದವು ಒಂದು ಪ್ರಸರಣ ಮಾಧ್ಯಮದ ವಿಶಾಲವಾದ ಬ್ಯಾಂಡ್‌ವಿಡ್ತ್ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳನ್ನು ಹಾಗೂ ಏಕಕಾಲದಲ್ಲಿ ಅನೇಕ ಸಿಗ್ನಲ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ಟ್ರಾಫಿಕ್ ಪ್ರಕಾರಗಳನ್ನು ಸಾಗಿಸುವ ಅದರ ಸಾಮರ್ಥ್ಯವನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತದೆ. ಈ ಮಾಧ್ಯಮವು ಕೋಕ್ಸ್, ಆಪ್ಟಿಕಲ್ ಫೈಬರ್, ತಿರುಚಿದ ಜೋಡಿತಂತಿ ಅಥವಾ ತಂತಿರಹಿತ ಸಂಪರ್ಕದ ಮಾದರಲ್ಲಿ ಇರಬಹುದು. ಇದಕ್ಕೆ ವ್ಯತಿರಿಕ್ತವಾಗಿ, ಬೇಸ್‌ಬ್ಯಾಂಡ್ ಎನ್ನುವುದು, ಒಂದೇ ಚಾನಲ್‌ನ ಉದ್ದಗಲಕ್ಕೂ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಾಗಿಸುವಂತಹ ಒಂದು ಸಂವಹನ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ವಿವರಿಸುತ್ತದೆ
ಸಿಆರ್‌ಎಂ (ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆ)	ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ನಿರೀಕ್ಷೆಗಳ ಜೊತೆಗೆ ಒಂದು ಕಂಪನಿಯ ಸಂವಹನಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲೆಂದು ಕಾರ್ಯಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳನ್ನು ಅಳವಡಿಸಲಾಗಿದೆ
ತಿರುವು–ಮಾರಾಟ	ತಿರುವು–ಮಾರಾಟದ ಕೆಲಸವು ಸ್ಥಾಪಿತ ಕ್ಲೈಂಟ್‌ಗಳು, ಮಾರುಕಟ್ಟೆಗಳು, ವ್ಯಾಪಾರಿಗಳು, ಇತ್ಯಾದಿಗಳ ನಡುವೆ ಅಥವಾ ನಡುವಿನ ವ್ಯಾಪಾರ ನಡೆಸುವ ಮಾರಾಟದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯಾಗಿದೆ. ಸದ್ಯಕ್ಕೆ ರೂಢಿಯಲ್ಲಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹೆಚ್ಚುವರಿ ಉತ್ಪನ್ನವನ್ನು ಅಥವಾ ಸೇವೆಯನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವ ಕಾರ್ಯಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಅಥವಾ ಪದ್ಧತಿಯಾಗಿದೆ.
ಗ್ರಾಹಕ	ಗ್ರಾಹಕರು (ಕ್ಲೈಂಟ್, ಖರೀದಿದಾರರು ಅಥವಾ ಖರೀದಿದಾರರು ಎಂದೂ ಕರೆಯುತ್ತಾರೆ) ಎಂದರೆ ವಿತ್ತೀಯ ಅಥವಾ ಇತರ ಮೌಲ್ಯಯುತವಾದ ಆರ್ಥಿಕ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳ ಪರಿಗಣನೆಗಾಗಿ ಒಬ್ಬ ಮಾರಾಟಗಾರ, ವ್ಯಾಪಾರಿ ಅಥವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರಿಂದ ಪಡೆದ ಒಂದು ಸರಕು, ಸೇವೆ, ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಆಲೋಚನಾ ಲಹರಿಯನ್ನು ಸ್ವೀಕರಿಸುವವರು. ಇಂದು ಮಾರುಕಟ್ಟೆಯಲ್ಲಿ ಎರಡು ರೀತಿಯ ಗ್ರಾಹಕರಿದ್ದಾರೆ – ಆಂತರಿಕ ಮತ್ತು ಬಾಹ್ಯ. ಆಂತರಿಕ ಗ್ರಾಹಕರು ಉದ್ಯೋಗಿಗಳು, ಚಿಲ್ಲರೆ ವ್ಯಾಪಾರಿಗಳು, ವಿತರಕರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ. ಬಾಹ್ಯ ಗ್ರಾಹಕರು ಸದಾ ಅಂತಿಮಘಟ್ಟದ ಬಳಕೆದಾರರಾಗಿರುತ್ತಾರೆ.
ಗ್ರಾಹಕ ಕಾಳಜಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರು	ಒಂದು ಕಂಪನಿಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಅಥವಾ ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು, ವಿನಂತಿಗಳು ಅಥವಾ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಉತ್ತರಗಳನ್ನು ನೀಡಲು ಗ್ರಾಹಕರ ಕಾಳಜಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುತ್ತಾರೆ
ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿ ಸ್ಕೋರ್‌ಗಳು/ತತ್‌ಕ್ಷಣದ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣಾ ಸ್ಕೋರ್‌ಗಳು	ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವಾ ಪ್ರತಿನಿಧಿಯೊಂದಿಗಿನ ಸಂವಹನದ ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಯ ಮಟ್ಟವನ್ನು ಅಳೆಯುವ ಮೆಟ್ರಿಕ್‌ಗಳು
ವಿವರಣೆ	ವಿವರಣೆ ಎಂಬುದು ಒಂದು ವಿಭಾಗದ ವಿಷಯವಸ್ತುವಿನ ಬಗ್ಗೆ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ಸಾರಾಂಶವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ. ಡೇಟಾಬೇಸ್‌ನಲ್ಲಿ ಹುಡುಕುತ್ತಿರುವ ಯಾರಿಗಾದರೂ ಅವರು ಹುಡುಕುತ್ತಿರುವ ಸೂಕ್ತವಾದ ಓಎಸ್ ಹೌದೇ ಅಲ್ಲವೇ ಎಂಬುದನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಇದು ಸಹಾಯಕವಾಗಲಿದೆ
ಡಿಟಿಹೆಚ್ (ನೇರವಾಗಿ ಮನೆಗೆ)	ಡಿಟಿಎಚ್ ಅನ್ನು ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯ ಮನೆಯಲ್ಲಿರುವ ಒಂದು ವೈಯಕ್ತಿಕ ಡಿಶ್ ಮೂಲಕ ಉಪಗ್ರಹದ ಕಾರ್ಯಕ್ರಮಗಳ ಆಗಮನ ಎಂದು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಲಾಗಿದೆ. ಡಿಟಿಎಚ್ ಸ್ಥಳೀಯ ಕೇಬಲ್ ಆಪರೇಟರ್‌ನ ಅಗತ್ಯವನ್ನು ದೂರ ಮಾಡುತ್ತದೆ. ಅದು ಬ್ರಾಡ್‌ಕಾಸ್ಟರ್ ಅನ್ನು ನೇರವಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂಪರ್ಕದಲ್ಲಿರಿಸುತ್ತದೆ.
ಎಸ್ಕಲೇಶನ್ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್	ಗ್ರಾಹಕರ ಕಾಳಜಿಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವಲ್ಲಿ ಮತ್ತು ಪರಿಹರಿಸುವಲ್ಲಿ ಹೆಚ್ಚಿನ ಪರಿಣತಿಯನ್ನು ಪಡೆದಿರುವ ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕ. ಹಿರಿಯ ಅಧಿಕಾರಿಗಳಿಗೆ ತಮ್ಮ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು/ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಕೂಲಂಕಷವಾಗಿ ಮಂಡಿಸುವ ಒಂದು ಚಾನಲ್.
ಕಾರ್ಯ	ಕಾರ್ಯ ಅಥವಾ ಫಂಕ್ಷನ್ ಎಂದರೆ ವಲಯ, ಉದ್ಯೋಗ ಅಥವಾ ಕೆಲಸದ ಪ್ರದೇಶದ ಪ್ರಮುಖ ಉದ್ದೇಶವನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಒಂದು ಚಟುವಟಿಕೆಯಾಗಿದೆ, ಇದನ್ನು ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿ ಅಥವಾ ಕೆಲವು ವ್ಯಕ್ತಿಗಳ ಗುಂಪಿನ ಮೂಲಕ ನಡೆಸಬಹುದು. ಕ್ರಿಯಾತ್ಮಕ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಯ ಮೂಲಕ ಕಾರ್ಯಗಳನ್ನು ಗುರುತಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ ಮತ್ತು ಓಎಸ್‌ನ ಆಧಾರವನ್ನು ರೂಪಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ
ಸಹಾಯವಾಣಿ ಕೇಂದ್ರ	ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು, ವಿನಂತಿಗಳು ಅಥವಾ ದೂರುಗಳಿಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಅವರನ್ನು ತಲುಪುವುದಕ್ಕೆಂದೇ ಇರುವ ಏಕೈಕ ಡೆಸ್ಕ್. ಸಹಾಯವಾಣಿ ಕೇಂದ್ರವನ್ನು / ಹೆಲ್ಪ್ ಡೆಸ್ಕ್ ಅನ್ನು ತಮ್ಮ ಸಂಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಜೊತೆಗೆ ಚೆನ್ನಾಗಿ ತಿಳಿದಿರುವ ತಜ್ಞರ ಮೂಲಕ ನಿರ್ವಹಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ

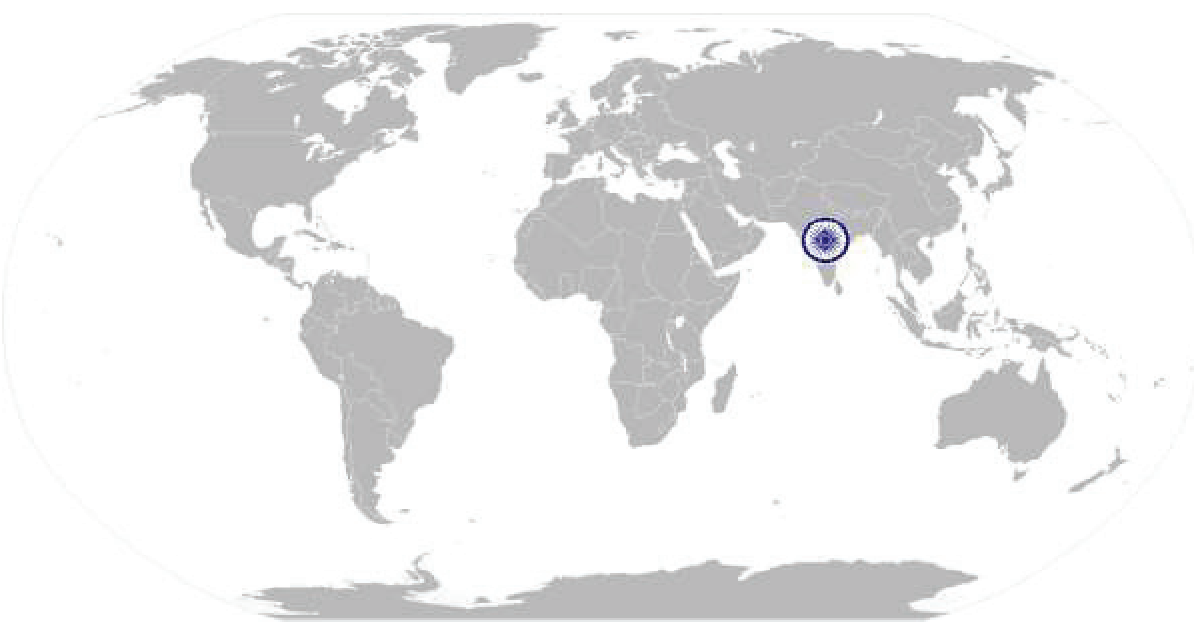
ಇಂಟ್ರಾನೆಟ್ ಉಪಕರಣಗಳು	ಒಂದು ಸಂಸ್ಥೆಯ ನೆಟ್‌ವರ್ಕ್‌ನ ಒಳಗೆ ಮಾತ್ರ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಿಸುವ ಒಂದು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಆಂತರಿಕ ಉಪಕರಣಗಳು (ಇಂಟರ್ನಲ್ ಟೂಲ್ಸ್)/ಅಪ್ಲಿಕೇಶನ್‌ಗಳು
ಕೆಲಸದ ಪಾತ್ರ	ಕೆಲಸದ ಪಾತ್ರವು ಮಾಡುವ ಕಾರ್ಯಗಳ ಒಂದು ವಿಶಿಷ್ಟವಾದ ಸಮೂಹವನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸುತ್ತದೆ, ಅದು ಒಟ್ಟಾಗಿ ಒಂದು ಸಂಸ್ಥೆಯ ಒಳಗೆ ಅನನ್ಯ ಉದ್ಯೋಗಾವಕಾಶವನ್ನು ರೂಪಿಸುತ್ತದೆ
ಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆ	ಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆ ಎಂಬುವವು ತಾಂತ್ರಿಕ, ಸಾಮಾನ್ಯ, ವೃತ್ತಿಪರ ಮತ್ತು ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಜ್ಞಾನವನ್ನು ಒಟ್ಟಾಗಿ ಸೂಚಿಸುವ ಹೇಳಿಕೆಗಳಾಗಿವೆ.
ಎನ್‌ಒಎಸ್ (ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳು)	ಎನ್‌ಒಎಸ್ ಎಂಬುವವು ಭಾರತೀಯ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಅನನ್ಯವಾಗಿ ಅನ್ವಯಿಸುವ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳಾಗಿವೆ
ಉದ್ಯೋಗ	ಉದ್ಯೋಗ ಅಥವಾ ವೃತ್ತಿ ಎಂಬುವುದು ಉದ್ಯೋಗದ ಪಾತ್ರಗಳ ಒಂದು ಸಮೂಹವಾಗಿದೆ, ಅದರ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಪಾತ್ರಧಾರಿಗಳು ಒಂದು ಉದ್ಯಮದ ಅಡಿಯಲ್ಲಿ ಬರುವ ಒಂದೇ ರೀತಿಯ/ಸಂಬಂಧಿತ ಕಾರ್ಯಗಳ ಸಮೂಹವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುತ್ತಾರೆ
ಒಎಸ್ (ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳು)	ಓಎಸ್ ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ಒಂದು ಕಾರ್ಯವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವಾಗ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಒಬ್ಬ ಸಾಧಿಸಬೇಕಾದ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸುತ್ತದೆ, ಅದರ ಜೊತೆಗೆ ಅವರು ಆ ಮಾನದಂಡವನ್ನು ಸ್ಥಿರವಾಗಿ ಪೂರೈಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆಯೊಂದಿಗೆ ಪರಿಣತಿ ಪಡೆದಿರುವುದನ್ನು ಸೂಚಿಸುತ್ತವೆ. ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡಗಳು ಭಾರತೀಯ ಮತ್ತು ಜಾಗತಿಕ ಸಂದರ್ಭದಂತಹ ಎರಡರಲ್ಲೂ ಅನ್ವಯಿಸುತ್ತವೆ
ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳು	ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳು ಒಂದು ನಿಗದಿತ ಕಾರ್ಯವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವಾಗ ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಗುಣಮಟ್ಟವನ್ನು ಒಟ್ಟಾಗಿ ಸೂಚಿಸುವ ಹೇಳಿಕೆಗಳಾಗಿವೆ
ಕ್ಯುಪಿ (ಅರ್ಹತೆಗಳ ಪ್ಯಾಕ್)	ಅರ್ಹತೆಗಳ ಪ್ಯಾಕ್ ಎಂಬುವುದು ಓಎಸ್‌ಗಳ ಸಮೂಹದಿಂದ ಅಡಕವಾಗಿದೆ, ಅದರ ಜೊತೆಗೆ ಶೈಕ್ಷಣಿಕ, ತರಬೇತಿ ಮತ್ತು ಒಂದು ಉದ್ಯೋಗದ ಪಾತ್ರವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ಇತರ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುತ್ತದೆ. ಅರ್ಹತಾ ಪ್ಯಾಕ್ ಅನ್ನು ಒಂದು ವಿಶಿಷ್ಟವಾದ ಅರ್ಹತೆಯ ಪ್ಯಾಕ್ ಕೋಡ್‌ನಿಂದ ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ.
ಅರ್ಹತೆಗಳ ಪ್ಯಾಕ್ ಕೋಡ್	ಅರ್ಹತೆಗಳ ಪ್ಯಾಕ್ ಕೋಡ್ ಎಂಬುವುದು ಒಂದು ವಿಶಿಷ್ಟವಾದ ಉಲ್ಲೇಖ ಕೋಡ್ ಆಗಿದ್ದು ಅದು ಅರ್ಹತೆಗಳ ಪ್ಯಾಕ್ ಒಂದನ್ನು ಗುರುತಿಸುತ್ತದೆ
ವ್ಯಾಪ್ತಿ	ಸ್ಕೋಪ್/ವ್ಯಾಪ್ತಿ ಎನ್ನುವುದು ಒಬ್ಬ ವ್ಯಕ್ತಿಯು ವ್ಯವಹರಿಸಬೇಕಾದ ಅಸ್ಥಿರವಾದ ಏರುಪೇರುಗಳ ಶ್ರೇಣಿಯನ್ನು ಸೂಚಿಸುವ ಹೇಳಿಕೆಗಳ ಒಂದು ಸಮೂಹವಾಗಿದೆ, ಇದು ಕಾರ್ಯವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವಲ್ಲಿ ಅಗತ್ಯದ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಗುಣಮಟ್ಟದ ಮೇಲೆ ನಿರ್ಣಾಯಕ ಪ್ರಭಾವ ಬೀರುತ್ತದೆ.
ವಲಯ	ವಲಯ ಎಂದರೆ ಒಂದೇ ರೀತಿಯ ವ್ಯವಹಾರಗಳು ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಹೊಂದಿರುವ ವಿವಿಧ ವ್ಯಾಪಾರೋದ್ಯಮ ಕಾರ್ಯಾಚರಣೆಗಳ ಒಂದು ಸಮೂಹವಾಗಿದೆ. ಇದೇ ರೀತಿಯ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳು ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿಗಳನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವ ವಿಭಾಗಗಳಿಂದ ಕೂಡಿದ ಆರ್ಥಿಕತೆಯ ಒಂದು ವಿಭಿನ್ನ ಉಪವಿಭಾಗದಂತೆ ಇದನ್ನು ವ್ಯಾಖ್ಯಾನಿಸಬಹುದು
ಮಾರಾಟ	ಮಾರಾಟ ಎಂಬುವುದು ಜಾಹೀರಾತಿನ ಪ್ರಚಾರದ ಒಂದು ಕ್ರಿಯೆಯಾಗಿದೆ. ಹಣ ಅಥವಾ ಇತರ ಪರಿಹಾರಕ್ಕೆ ಪ್ರತಿಯಾಗಿ ಒಂದು ಉತ್ಪನ್ನ ಅಥವಾ ಸೇವೆಯನ್ನು ಖರೀದಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರ ಮೇಲೆ ಪ್ರಭಾವ ಬೀರುತ್ತದೆ.
ಸೇವಾ ಪೂರೈಕೆದಾರರು	ಟೆಲಿಕಾಂಗೆ ಒಂದು ಉಪ ವಲಯವಾಗಿದೆ ಮತ್ತು ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಗೆ ಸಂವಹನಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಕಂಪನಿಗಳು/ಸಂಸ್ಥೆಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ
ಅಂಗಡಿ/ಷೋರೂಂ/ಮಳಿಗೆ	ಬ್ರ್ಯಾಂಡ್ ಅಥವಾ ಕಂಪನಿಯು ರಚಿಸಿದ ಒಂದು ಜಾಗದಲ್ಲಿ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವ ಕಂಪನಿಯ/ಫ್ರಾಂಚೈಸಿಯ ಒಂದು ಚಿಲ್ಲರೆ ಅಂಗಡಿಯಾಗಿದೆ
ಎಸ್‌ಎಲ್‌ಎ (ಸೇವಾ ಮಟ್ಟದ ಒಪ್ಪಂದ)	ಒದಗಿಸಬೇಕಾದ ಸೇವೆಯ ಮಟ್ಟಕ್ಕಿರುವ ಒಂದು ಒಪ್ಪಂದ ಅಥವಾ ಕರಾರು
ತಜ್ಞರು	ವಿಷಯ ತಜ್ಞರು ಅಥವಾ ಕ್ಷೇತ್ರಪರಿಣತರು ಡೊಮೇನ್ ಅನುಭವ, ಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ಪರಿಣತಿಯನ್ನು ಪಡೆದಿದ್ದಾರೆ. ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು, ವಿನಂತಿಗಳು ಮತ್ತು ದೂರುಗಳನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸಬಹುದು
ಉಪ-ಕಾರ್ಯಗಳು	ಉಪ-ಕಾರ್ಯಗಳು ಎಂದರೆ ಕಾರ್ಯದ ಉದ್ದೇಶಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಇರುವ ಅಗತ್ಯವಾದ ಉಪ-ಚಟುವಟಿಕೆಗಳಾಗಿವೆ
ಉಪ-ವಲಯ	ಉಪ-ವಲಯವನ್ನು ಅದರ ವಿಭಾಗಗಳ ಗುಣಲಕ್ಷಣಗಳು ಮತ್ತು ಆಸಕ್ತಿಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಮತ್ತಷ್ಟು ತಪಶೀಲು ವಿಂಗಡಣೆಯಿಂದ ಪಡೆಯಲಾಗಿದೆ
ಟ್ಯಾಗ್ ಮಾಡುವುದು/ಎಸ್‌ಆರ್ ತಲುಪುವುದು	ಸಿಆರ್‌ಎಂ ನಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂವಹನವನ್ನು ಸೆರೆಹಿಡಿಯುವ ಒಂದು ಕಾರ್ಯಪ್ರಕ್ರಿಯೆ

ಟಿಎಟಿ (ಸಮಯವನ್ನು ತಿರುಗಿಸಿ/ಟರ್ನ್ ಅರೌಂಡ್ ಟೈಂ) TAT	ಗ್ರಾಹಕರ ವಿನಂತಿಯನ್ನು ಅಥವಾ ದೂರನ್ನು ಪರಿಹರಿಸಲು ತೆಗೆದುಕೊಂಡ ಸಮಯ
ತಾಂತ್ರಿಕ ಜ್ಞಾನ	ತಾಂತ್ರಿಕ ಜ್ಞಾನ ಎಂಬುದು ನಿರ್ದಿಷ್ಟವಾಗಿ ಗೊತ್ತುಪಡಿಸಿದ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ಸಾಧಿಸಲು ಅಗತ್ಯವಿರುವ ನಿರ್ದಿಷ್ಟ ಜ್ಞಾನವಾಗಿದೆ.
ಟೆಲಿಕಾಂ	ಸಾರ್ವಜನಿಕರಿಗೆ ದೂರವಾಣಿ ಸಂವಹನ ಸೌಲಭ್ಯಗಳನ್ನು ಒದಗಿಸುವ ಕಂಪನಿಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿರುವ ಒಂದು ಸಂವಹನ ಕ್ಷೇತ್ರವಾಗಿದೆ
ವಿಭಾಗದ ಕೋಡ್	ಯುನಿಟ್ ಕೋಡ್ ಎಂಬುವುದು ಒಎಸ್ ವಿಭಾಗಕ್ಕೆಂದೇ ನಿಗದಿಯಾದ ಒಂದು ವಿಶಿಷ್ಟ ಗುರುತಾಗಿದೆ, ಇದನ್ನು ' ಔ' ನಿಂದಾಗಲೀ ಅಥವಾ 'ಓ' ನಿಂದಾಗಲೀ ಸೂಚಿಸಬಹುದು.
ವಿಭಾಗದ ಶೀರ್ಷಿಕೆ	ವಿಭಾಗದ ಶೀರ್ಷಿಕೆಯು ಅಧಿಕಾರದಲ್ಲಿರುವವರು ಏನು ಮಾಡಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗುತ್ತದೆ ಎಂಬುದನ್ನು ಕುರಿತು ಸ್ಪಷ್ಟವಾದ ಒಂದು ಒಟ್ಟಾರೆ ಹೇಳಿಕೆಯನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ
VAS/ವಿಎಎಸ್ (ಮೌಲ್ಯವರ್ಧಿತ ಸೇವೆ)	ಟೆಲಿಕಾಂ ಉದ್ಯಮದಲ್ಲಿ, ಒಂದು ಪರಿಕಲ್ಪನಾ ಮಟ್ಟದಲ್ಲಿ, ಮೌಲ್ಯವರ್ಧಿತ ಸೇವೆಗಳು ಪ್ರಮಾಣಿತ ಸೇವಾ ಕೊಡುಗೆಗೆ ಮೌಲ್ಯವನ್ನು ಸೇರಿಸುತ್ತವೆ, ಚಂದಾದಾರರು ತಮ್ಮ ಫೋನ್ ಅನ್ನು ಹೆಚ್ಚು ಬಳಸುವಂತೆ ಉತ್ತೇಜಿಸುತ್ತದೆ. ಪ್ರತಿ ಬಳಕೆದಾರರಿಗೆ ಅವರ ಸರಾಸರಿ ಆದಾಯವನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸಲು ಆಪರೇಟರ್‌ಗೆ ಅನುವು ಮಾಡಿಕೊಡುತ್ತದೆ. ಮೊಬೈಲ್ ಫೋನ್‌ಗಳಿಗೆ, ಶಾರ್ಟ್ ಮೆಸೇಜಿಂಗ್ ಸೇವೆ, ಮಲ್ಟಿ–ಮೀಡಿಯಾ ಮೆಸೇಜಿಂಗ್ ಮತ್ತು ಡೇಟಾ ಪ್ರವೇಶದಂತಹ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನಗಳನ್ನು ಐತಿಹಾಸಿಕವಾಗಿ ಸಾಮಾನ್ಯವಾಗಿ ಮೌಲ್ಯವರ್ಧಿತ ಸೇವೆಗಳೆಂದು ಪರಿಗಣಿಸಲಾಗಿದೆ, ಆದರೆ ಇತ್ತೀಚಿನ ವರ್ಷಗಳಲ್ಲಿ ಎಸ್‌ಎಂಎಸ್, ಎಂಎಂಎಸ್ ಮತ್ತು ಡೇಟಾ ಪ್ರವೇಶವು ಹೆಚ್ಚು ಹೆಚ್ಚು ಪ್ರಮುಖ ಸೇವೆಗಳಾಗಿ ಮಾರ್ಪಟ್ಟಿರುತ್ತದೆ. ಅದಕ್ಕಾಗಿ, ವಿಎಎಸ್ ಎಂಬುವವು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಪ್ರತ್ಯೇಕವಾಗಿಡಲು ಪ್ರಾರಂಭವನ್ನು ಹೊಂದಿದೆ.
ಲಂಬ	ವಿಭಿನ್ನ ಡೊಮೇನ್ ಪ್ರದೇಶಗಳನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವ ಒಂದು ಉಪ–ವಲಯದೊಳಗೆ ಲಂಬವು ಜಾರಿಯಲ್ಲಿರಬಹುದು ಅಥವಾ ಉದ್ಯಮದ ಮೂಲಕ ಸೇವೆ ಸಲ್ಲಿಸಿದ ಕ್ಲೈಂಟ್ ಉದ್ಯಮಗಳನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸಬಹುದು

ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ಪದಗಳು

ಕೀವರ್ಡ್‌ಗಳು/ ನಿಯಮಗಳು	ವಿವರಣೆ
ACHT	ಆವರೇಜ್ ಕಾಲ್ ಹ್ಯಾಂಡಲಿಂಗ್ ಟೈಮ್ (ಸರಾಸರಿ ಕರೆ ನಿರ್ವಹಣೆ ಸಮಯ)
AHT	ಆವರೇಜ್ ಹೋಲ್ಡ್ ಟೈಮ್ (ಸರಾಸರಿ ಹಿಡಿತದ ಸಮಯ)
CRM	ಕಸ್ಟಮರ್ ರಿಲೇಷನ್‌ಶಿಪ್ ಮ್ಯಾನೇಜ್ಮೆಂಟ್ (ಗ್ರಾಹಕ ಸಂಬಂಧ ನಿರ್ವಹಣೆ)
GSM	ಗ್ಲೋಬಲ್ ಸಿಸ್ಟಂ ಫಾರ್ ಮೊಬೈಲ್ ಕಮ್ಯುನಿಕೇಷನ್ (ಮೊಬೈಲ್ ಸಂವಹನಕ್ಕಾಗಿ ಜಾಗತಿಕ ವ್ಯವಸ್ಥೆ)
Q R C	ಕ್ವ್ಯಾರಿ ರಿಕ್ವೆಸ್ಟ್ ಕಂಪ್ಲೇಂಟ್ಸ್ (ಪ್ರಶ್ನೆ ವಿನಂತಿ ದೂರುಗಳು)
SLA	ಸರ್ವಿಸ್ ಲೆವೆಲ್ ಅಗ್ರಿಮೆಂಟ್ (ಸೇವೆ ಮಟ್ಟದ ಒಪ್ಪಂದ)
TAT	ಟರ್ನ್ ಅರೌಂಡ್ ಟೈಮ್ (ಸುತ್ತ ತಿರುಗುವ ಸಮಯ)
w.r.t.	ವಿತ್ ರೆಸ್ಪೆಕ್ಟ್ ಟು (ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ)

ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡ



ಅವಲೋಕನ

ಸ್ವಯಂ ಮತ್ತು ಅಂಗಡಿ/ಮಳಿಗೆ/ಷೋರೂಂ ಅನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು ಹೇಗೆ ಎಂಬುದರ ಕುರಿತ ಮಾಹಿತಿಯು ಈ ಘಟಕದಲ್ಲಿ ಅಡಕವಾಗಿದೆ.

ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡ

ವಿಭಾಗದ ಕೋಡ್	TEL/N0105
ವಿಭಾಗದ ಶೀರ್ಷಿಕೆ (ಕಾರ್ಯ)	ಅಂಗಡಿ/ಷೋರೂಂ/ಅಂಗಡಿಮಳಿಗೆ ಮತ್ತು ಸ್ವಯಂ ನಿರ್ವಹಣೆ
ವಿವರಣೆ	ಈ ಓಎಸ್ ವಿಭಾಗವು ನೇರ ಸಂದರ್ಶನದ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ವ್ಯವಹರಿಸಲು ಅಂಗಡಿ/ಷೋರೂಂ/ ಅಂಗಡಿಮಳಿಗೆ ಮತ್ತು ಸ್ವಯಂ ನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ನಿಭಾಯಿಸುವ ಬಗ್ಗೆ ತೋರಿಸುತ್ತದೆ
ವ್ಯಾಪ್ತಿ	ಈ ವಿಭಾಗವು/ಕಾರ್ಯವು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ: ಪ್ರಮುಖ ಪಾಲುದಾರರು: • ಕಸ್ಟಮರ್ ಕೇರ್ ಎಕ್ಸಿಕ್ಯುಟೀವ್ (ಗ್ರಾಹಕ ಕಾಳಜಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರು) • ಸ್ಟೋರ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್ • ಮಾರ್ನಿಂಗ್ ಬ್ರೀಫಿಂಗ್ • ವೃತ್ತಿಪರ/ಪ್ರೊಫೆಷನಲ್ ಡ್ರೆಸ್ಸಿಂಗ್: • ಸಮವಸ್ತ್ರಸಹಿತ • ಸಮವಸ್ತ್ರರಹಿತ ಅಂಗಡಿ ನಿರ್ವಹಣೆ
ವ್ಯಾಪ್ತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡ (PC):	
ಅಂಶ	**ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳು**
	ಸಮರ್ಥರಾಗಲು, ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಇದನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಮರ್ಥರಾಗಿರಬೇಕು: PC1. ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಸಮವಸ್ತ್ರ/ಡ್ರೆಸ್ ಕೋಡ್ ಮತ್ತು ಅಂದಗೊಳಿಸುವ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧರಾಗಿರುವುದು PC2. ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಹೆಸರಿನ ಬ್ಯಾಡ್ಜ್‌ಗಳನ್ನು ಧರಿಸುವುದು PC3. ದಾಸ್ತಾನು, ಸ್ಟೇಷನರಿ, ಪ್ಯಾಂಟ್ರಿ ಸ್ಟಾಕ್ ಅನ್ನು ಆಯೋಜಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಅಂಗಡಿ/ಷೋರೂಂ/ ಔಟ್ಲೆಟ್ನಲ್ಲಿ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವುದು PC4. ಅಂಗಡಿಯಲ್ಲಿ ಮೂಲಭೂತ ನೈರ್ಮಲ್ಯ ಮತ್ತು ಮೂಲಸೌಕರ್ಯ ನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು PC5. ಅಂಗಡಿ ತೆರೆಯುವ ಮೊದಲು ಪ್ರತಿದಿನ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ವರದಿಗೆ ಹಾಜರಾಗುವುದು PC6. ಬೆಳಿಗ್ಗೆ ಸಭೆಯಲ್ಲಿ ಹಿಂದಿನ ದಿನದ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು PC7. ಸ್ಟೋರ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್‌ನಿಂದ ಉತ್ಪನ್ನ/ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಬದಲಾವಣೆಗಳು, ಹೊಸ ಯೋಜನೆಗಳು/ ಕೊಡುಗೆಗಳು ಮತ್ತು ಗುರಿ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು PC8. ನಿರ್ಣಾಯಕ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಗಳನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು
ಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆ	
A. ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಸಂದರ್ಭಸನ್ನಿವೇಶ (ಕಂಪನಿಯ ಜ್ಞಾನ / ಸಂಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು)	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಂಶಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: KA1. ಸಂಸ್ಥೆಯನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವಲ್ಲಿ ಪಾತ್ರದ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ KA2. ಪ್ರಮಾಣಿತ ಸಮವಸ್ತ್ರ, ಹೆಸರು ಬ್ಯಾಡ್ಜ್‌ಗಳು ಮತ್ತು ನಿರ್ಣಾಯಕ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದಂತೆ ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು

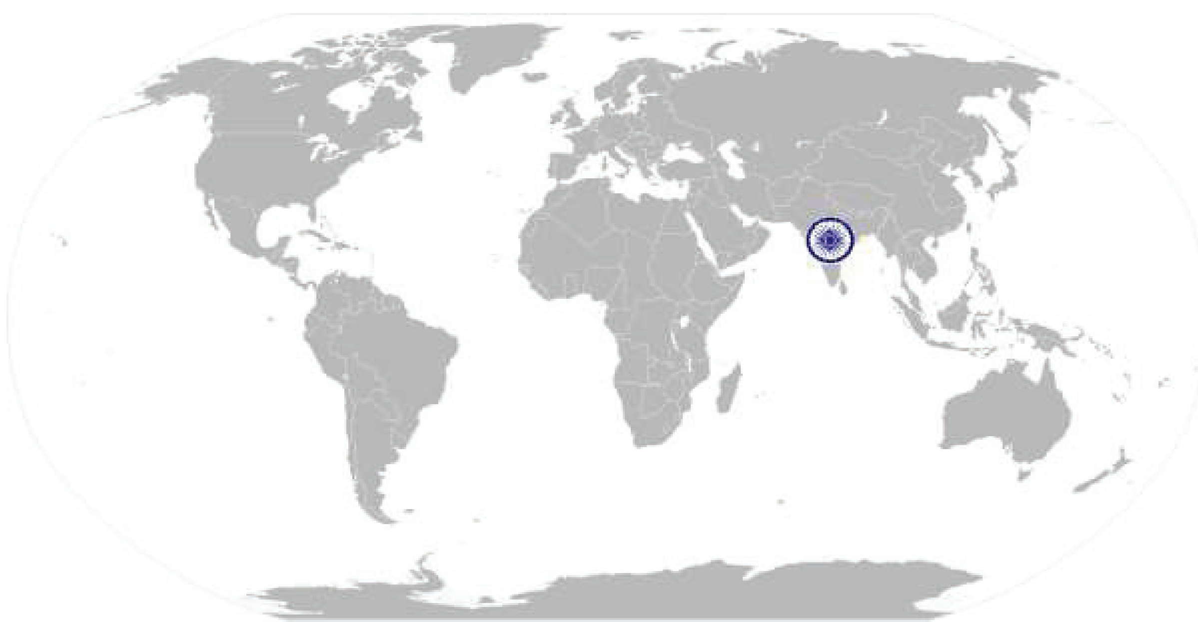
B. ತಾಂತ್ರಿಕ ಜ್ಞಾನ	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಂಶಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: KB1. ಅಂಗಡಿ ನಿರ್ವಹಣೆಯ ಕಾರ್ಯಪ್ರಕ್ರಿಯೆ, ದಾಸ್ತಾನು ಸಂಘಟಿಸುವುದು, ಲೇಖನ ಸಾಮಗ್ರಿಗಳು, ಪ್ರದರ್ಶಿಸಲಾದ ಪ್ಯಾಂಟ್ರಿ ಸ್ಟಾಕ್ ಮತ್ತು ಉತ್ಪನ್ನ KB2. ಉತ್ಪನ್ನ/ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯ ಬದಲಾವಣೆಗಳು, ಹೊಸ ಯೋಜನೆಗಳು/ಕೊಡುಗೆಗಳು ಮತ್ತು ಸ್ಟೋರ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್‌ನಿಂದ ಗುರಿ ಮತ್ತು ನಿಗದಿತ ಕಾರ್ಯವಿತರಣೆಯನ್ನು ಪಡೆಯಲು ಬೆಳಗಿನ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ವರದಿ ಹಾಜರಾತಿಯ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ
ಕೌಶಲ್ಯಗಳು (ಗಳು)	
A. ಕೋರ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್ (ಪ್ರಧಾನ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು)/ಜೆನೆರಿಕ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್	**ಓದುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು**
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಂಶಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SA1. ಕಿರುಪುಸ್ತಕಗಳು, ಕರಪತ್ರಗಳು ಮತ್ತು ದೈನಂದಿನ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ವರದಿ ಹಾಳೆಗಳನ್ನು ಓದುವ ಮೂಲಕ ಇತ್ತೀಚಿನ ಜ್ಞಾನವನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು
	ಗ್ರಹಿಕಾ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಂಶಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SA2. ಮಾರಾಟ ಗುರಿಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು
	ಮೌಖಿಕ ಸಂವಹನ (ಆಲಿಸುವ ಮತ್ತು ಮಾತನಾಡುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು)
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಂಶಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SA3. ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಮತ್ತು ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಯನ್ನು ನಿರರ್ಗಳವಾಗಿ ಮಾತನಾಡುವುದು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು SA4. ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂವಹನ ಶೈಲಿಯನ್ನು ಅಳೆಯಿರಿ ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುವುದು SA5. ಬೆಳಗಿನ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ಇಂಟರ್ಪರ್ಸನಲ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್ ಸಮಯದಲ್ಲಿ ಗೆಳೆಯರು/ಹಿರಿಯರೊಂದಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟವಾಗಿ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವುದು

B. ವೃತ್ತಿಪರ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು	**ಪರಸ್ಪರ ವ್ಯಕ್ತಿ ಅಂತರ್ಗತ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು**
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಂಶಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB1. ಆಹ್ಲಾದಕರ ವ್ಯಕ್ತಿತ್ವವನ್ನು ವ್ಯಕ್ತಪಡಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಜನರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನವನ್ನು ಆನಂದಿಸುವುದು SB2. ಪರಿಣಾಮಕಾರಿಯಾಗಿ ಭಾಷಾಂತರಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ರವಾನಿಸುವುದು SB3. ಇತರರ ಭಾವನೆಗಳನ್ನು ನಿಖರವಾಗಿ ಅರ್ಥೈಸಿಕೊಳ್ಳಿ ಮತ್ತು ಸಹಾನುಭೂತಿಯಿಂದ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುವುದು SB4. ಇತರರ ಭಾವನೆಗಳಿಗೆ ಸಂವೇದನಾಶೀಲರಾಗಿರಿ ಮತ್ತು ಸಂಘರ್ಷಗಳನ್ನು ಶಾಂತವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸುವುದು SB5. ಸೌಕರ್ಯವನ್ನು ಸೃಷ್ಟಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರ ಭಾಷೆಗೆ ಬದಲಿಸುವುದು SB6. ಗ್ರಾಹಕರು ಸ್ವೀಕರಿಸಿದ ಭಾಷೆಯೊಂದಿಗೆ ಹತಾಶೆಯ ಮಟ್ಟವನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು

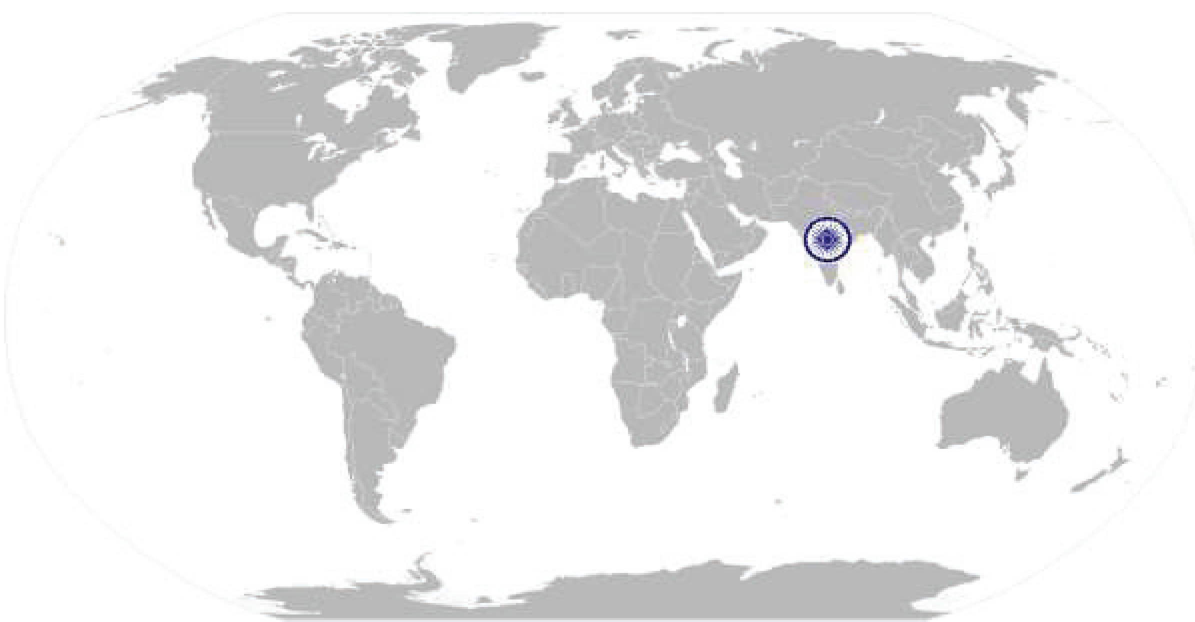
	ಬಾಂಧವ್ಯ ಬೆಳೆಸುವುದು
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಂಶಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB7. ಕೋಪಗೊಂಡ ಅಥವಾ ನಿಂದನೀಯ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು SB8. ಸೌಜನ್ಯ ಮತ್ತು ವೃತ್ತಿಪರತೆಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವುದು SB9. ತಾಳ್ಮೆಯಿಂದಿರಿ ಮತ್ತು ಗಮನವಿಟ್ಟು ಆಲಿಸುವುದು SB10. ಕೆಲಸದ ಸ್ಥಳದಲ್ಲಿ ತಿಳುವಳಿಕೆ ಮತ್ತು ಸಹಕಾರವನ್ನು ಭದ್ರಪಡಿಸಿಕೊಳ್ಳಲು ಗೆಳೆಯರೊಂದಿಗೆ ಬಾಂಧವ್ಯವನ್ನು ಬೆಳೆಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು
	ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಣೆ
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಂಶಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB11. ಅಂಗಡಿಯಲ್ಲಿ ಬಹು ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವಾಗ ಸಮಯವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು

NOS ಆವೃತ್ತಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣ:

NOS ಕೋಡ್	TEL/N0105		
ಕ್ರೆಡಿಟ್‌ಗಳು NSQF	ನಿರ್ಧರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ	ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ	1.0
ಕೈಗಾರಿಕೆ	ಟೆಲಿಕಾಂ	ಕರಡು ರಚನೆಯಾದ ದಿನಾಂಕ	28/03/2013
ಉದ್ಯಮದ ಉಪ ವಲಯ	ಸೇವೆ ಪೂರೈಕೆದಾರರು	ಅಂತಿಮ ಪರಿಶೀಲನೆ ದಿನಾಂಕ	21/06/2018
ಉದ್ಯೋಗ	ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ	ಮುಂದಿನ ಪರಿಶೀಲನೆ ದಿನಾಂಕ	31/03/2019



ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡ



ಅವಲೋಕನ

ಈ ಘಟಕವು ನೇರ-ಸಂದರ್ಶನದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗಾಗಿ ಟೆಲಿಕಾಂ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವ ತಂತ್ರಗಳಿಂದ ಅಡಕವಾಗಿದೆ.

ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಉದ್ಯೋಗ ಮಾನದಂಡ

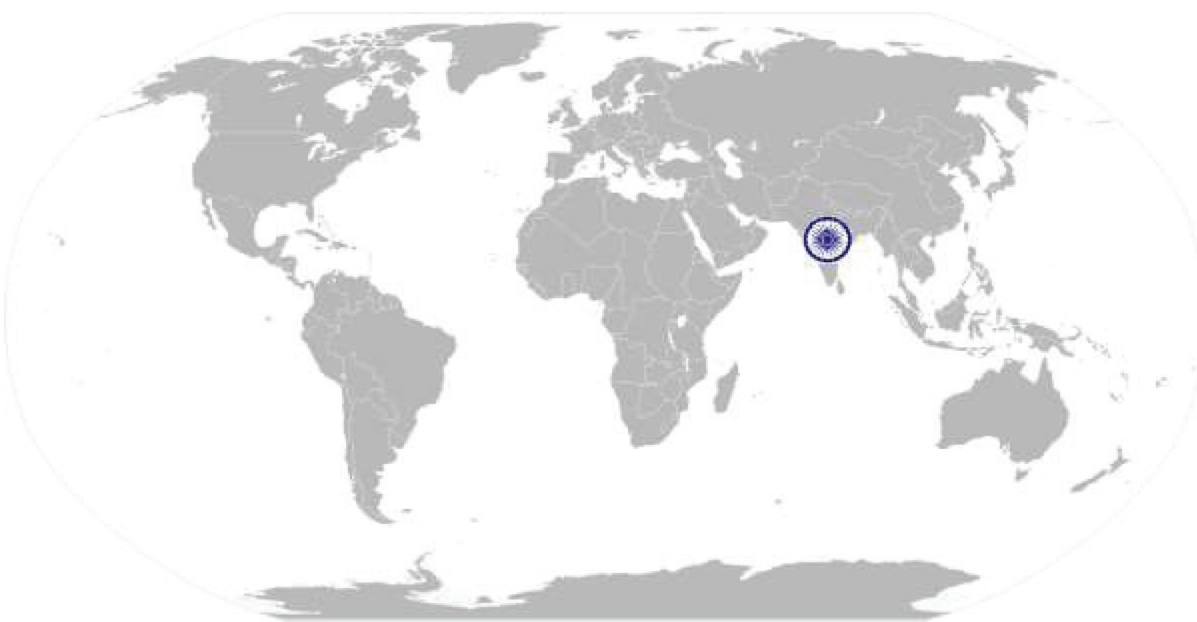
ವಿಭಾಗದ ಕೋಡ್ ವಿಭಾಗದ ಶೀರ್ಷಿಕೆ (ಕಾರ್ಯ)	TEL/N0106 ಮಾರಾಟ, ಮೇಲ್ಮುಖ ಮಾರಾಟ ಮತ್ತು ತಿರುವು ಮಾರಾಟ
ವಿವರಣೆ	ಈ ಓಎಸ್ ವಿಭಾಗವು ಅಂಗಡಿ/ಷೋರೂಂ/ಮಳಿಗೆಯಲ್ಲಿ ನೇರಸಂದರ್ಶನದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವರ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ, ಹೇಗೆ ಮತ್ತು ಯಾವಾಗ ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವುದು, ಮೇಲ್ಮುಖ ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು ತಿರುವು–ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವ ಕಾರ್ಯಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ
ವ್ಯಾಪ್ತಿ	ಈ ವಿಭಾಗವು/ಕಾರ್ಯವು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಂಶಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ: ಪ್ರಮುಖ ಮಧ್ಯಸ್ಥಿಕೆದಾರರು: • ಗ್ರಾಹಕರ ಕಾಳಜಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರು • ಗ್ರಾಹಕರು ಕೆಳಗಿನ ಆರ್ಥಿಕ ಚಟುವಟಿಕೆಗಳಿಗಾಗಿ ಸೂಕ್ತ ಅವಕಾಶವನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು: • ಮಾರಾಟ • ಮೇಲ್ಮುಖ–ಮಾರಾಟ • ತಿರುವಿನ–ಮಾರಾಟ ಮಾರಾಟ/ಮೇಲ್ಮುಖ–ಮಾರಾಟ/ತಿರುವಿನ–ಮಾರಾಟ: • ಉತ್ಪನ್ನಗಳು • ಸೇವೆಗಳು ನೇರ–ಸಂದರ್ಶನದ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ವಿಚಾರಿಸುವುದು
ವ್ಯಾಪ್ತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡ (PC):	
ಅಂಶ	**ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳು**
	ಸಕ್ಷಮರಾಗಬೇಕಾದರೆ, ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಇವುಗಳನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಮರ್ಥರಾಗಿರಬೇಕು: PC1. ಗ್ರಾಹಕರ ಖರೀದಿ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕೀಕರಿಸಿದ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡುವುದು PC2. ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ, ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಮತ್ತು ಹೊಸ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು/ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವುದು, ಮೇಲ್ಮುಖ–ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು ತಿರುವು–ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವುದು PC3. ಅಂಗಡಿಯ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು/ಮಾರಾಟದ ಗುರಿಗಳನ್ನು/ಲಾಭದಾಯಕತೆಯನ್ನು ಸಾಧಿಸುವುದು PC4. ಬ್ರ್ಯಾಂಡ್ ಮರುಸ್ಥಾಪನೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ಸುಲಭಗೊಳಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರ ತೊಡಗಿಕೊಳ್ಳುವ ಉಪಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಯೋಜಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸುವುದು PC5. ಕಂಪನಿಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು/ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಬಳಸುವ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಶಿಕ್ಷಣ ನೀಡುವುದು PC6. ಕೆಲಸದ ಪಾತ್ರಕ್ಕೆ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ, ಟೈಪಿಂಗ್ ವೇಗವನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು
ಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆ	
A. ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಸಂದರ್ಭ ಸನ್ನಿವೇಶ (ಕಂಪನಿಯ ಜ್ಞಾನ / ಸಂಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು)	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಂಶಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: KA1. ಸಂಸ್ಥೆಯನ್ನು/ಕಂಪನಿಯನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವಲ್ಲಿ ಪಾತ್ರದ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ KA2. ಅವರನ್ನು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಪಿಚ್ ಮಾಡುವ ಸಲುವಾಗಿ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ/ಸೇವೆಗಳ ಶ್ರೇಣಿಯ ಪೂರ್ಣತೆ KA3. ಸ್ಪರ್ಧೆಯ ಮೂಲಕ ನಿಮ್ಮ ಸ್ವಂತ ಉತ್ಪನ್ನದ/ಸೇವೆಯ ಸಾಮರ್ಥ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಮಿತಿಗಳು

B. ತಾಂತ್ರಿಕ ಜ್ಞಾನ	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಂಶಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: KB1. ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಮತ್ತು ಎಂಎಸ್ ಎಕ್ಸೆಲ್‌ನ ಮೂಲಭೂತ ಕಾರ್ಯವೈಖರಿ KB2. ಇತ್ತೀಚಿನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಸ್ಥಳ KB3. ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಯ ಬಗ್ಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಇಂಟ್ರಾ ನೆಟ್ ಉಪಕರಣಗಳು ಮತ್ತು ಸಿಆರ್‌ಎಂ ನ ನ್ಯಾವಿಗೇಷನ್ KB4. ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮತ್ತು ಮಾರಾಟದಲ್ಲಿರುವ ಗುರಿಗಳು
ಕೌಶಲ್ಯಗಳು (S)	
A. ಕೋರ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್ (ಪ್ರಧಾನ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು)/ ಜೆನೆರಿಕ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್	**ಓದುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು**
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಂಶಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SA1. ಇಂಟ್ರಾ ನೆಟ್ ಪೋರ್ಟಲ್ ಮೂಲಕ ಸಂಸ್ಥೆಯನ್ನು ಉಲ್ಲೇಖಿಸಿ ಹೊಸ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಓದಿ SA2. ಬ್ರೋಷರ್‌ಗಳು, ಕರಪತ್ರಗಳು ಮತ್ತು ದೈನಂದಿನ ಬ್ರೀಫಿಂಗ್ ಶೀಟ್‌ಗಳನ್ನು ಓದುವ ಮೂಲಕ ಇತ್ತೀಚಿನ ಜ್ಞಾನವನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಿ
	ಬರವಣಿಗೆಯ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಂಶಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SA3. ಸಿಆರ್‌ಎಂ/ಎಂಎಸ್ ಎಕ್ಸೆಲ್ ನಲ್ಲಿ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ಸರಿಯಾದ ಗ್ರಾಹಕ ಚರ್ಚೆಗಳನ್ನು ರೆಕಾರ್ಡ್ ಮಾಡುವುದು SA4. ಯಾವುದೇ ವ್ಯಾಕರಣ ದೋಷಗಳಿಲ್ಲದೆ ಸರಿಯಾದ ವಾಕ್ಯಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸುವುದು SA5. ಇತರ ಇಲಾಖೆಗಳ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆ/ಕ್ರಿಯೆಗಾಗಿ ನಿಖರವಾದ ಮತ್ತು ಸ್ಪಷ್ಟವಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ದಾಖಲಿಸುವುದು
	ಗ್ರಹಿಕಾ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಂಶಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SA6. ಉತ್ಪನ್ನ/ಸೇವೆಯನ್ನು ಪಿಚ್ ಮಾಡುವ ಮೊದಲು ಪರಿಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಮನಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ಓದಿ / ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ SA7. ಸಿಆರ್‌ಎಂ ನಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಟೀಕೆಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು SA8. ಗ್ರಾಹಕರು ವಿವರಿಸಿದ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು
	ಮೌಖಿಕ ಸಂವಹನ (ಕೇಳುವ ಮತ್ತು ಮಾತನಾಡುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು)
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಂಶಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SA9. ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಮತ್ತು ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಯನ್ನು ನಿರರ್ಗಳವಾಗಿ ಮಾತನಾಡುತ್ತಾರೆ ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುತ್ತಾರೆ SA10. ಸಂಬಂಧಿತ ಉತ್ತರದೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ –ಭ್ ಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಿ SA11. ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂವಹನ ಶೈಲಿಯನ್ನು ಅಳೆಯಿರಿ ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸಿ SA12. ಸಮಸ್ಯೆಯ ಸ್ವರೂಪವನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ತನಿಖೆ ಮಾಡಿ SA13. ಸ್ಪಷ್ಟ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ನೀಡಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳಿ SA1. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವಾಗ ಪರಿಭಾಷೆ, ಗ್ರಾಮ್ಯ, ತಾಂತ್ರಿಕ ಪದಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಕ್ಷೇಪಣಗಳನ್ನು ಬಳಸುವುದನ್ನು ತಪ್ಪಿಸಿ

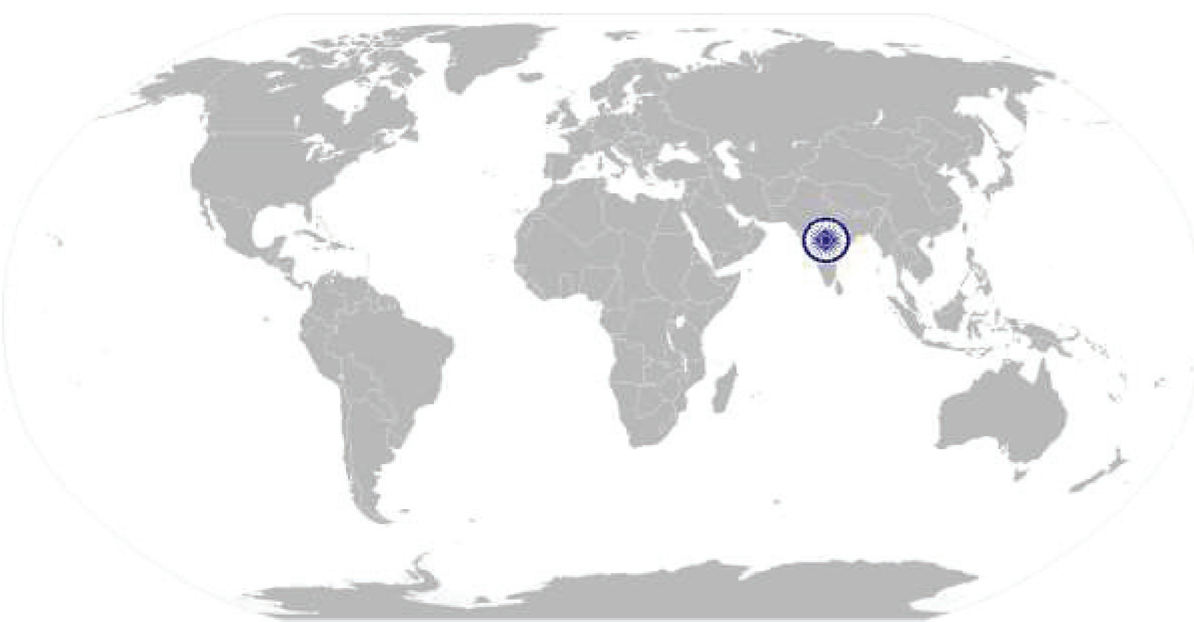
B. ವೃತ್ತಿಪರ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು	**ಪರಸ್ಪರ ವ್ಯಕ್ತಿ ಅಂತರ್ಗತ** ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಂಶಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB1. ಆಹ್ಲಾದಕರ ವ್ಯಕ್ತಿತ್ವವನ್ನು ಪ್ರಸ್ತುತಪಡಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಜನರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನವನ್ನು ಆನಂದಿಸುವುದು SB2. ಇತರರ ಭಾವನೆಗಳಿಗೆ ಸಂವೇದನಾಶೀಲರಾಗುವುದು ಮತ್ತು ಸಂಘರ್ಷಗಳನ್ನು ಶಾಂತವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸುವುದು SB3. ಸೌಕರ್ಯವನ್ನು ಸೃಷ್ಟಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರ ಭಾಷೆಗೆ ಬದಲಿಸುವುದು SB4. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಗೆಲುವಿನ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ರಚಿಸುವುದು SB5. ಕಂಪನಿಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಖರೀದಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮನವರಿಕೆ ಮಾಡುವುದು
	ಗ್ರಾಹಕ ಕೇಂದ್ರಿತತೆ ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಂಶಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB6. ಕೋಪಗೊಂಡ ಅಥವಾ ನಿಂದನೀಯ ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು SB7. ಸೌಜನ್ಯ ಮತ್ತು ವೃತ್ತಿಪರತೆಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವುದು SB8. ತಾಳ್ಮೆಯಿಂದಿರಿ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಗಮನವಿಟ್ಟು ಆಲಿಸುವುದು SB9. ಗ್ರಾಹಕರ ಅಗತ್ಯಕ್ಕೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಉತ್ಪನ್ನ/ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು
	ಮಾರಾಟ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಂಶಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB10. ಮಾರಾಟ/ಮೇಲ್ಮುಖ–ಮಾರಾಟ/ತಿರುವು–ಮಾರಾಟ ಮಾಡುವ ಅವಕಾಶವನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು SB11. ಸಂವಾದದ ಉದ್ದಕ್ಕೂ ಸಂಬಂಧಿತ ಹಂತಗಳಲ್ಲಿ ಉತ್ಪನ್ನ/ಸೇವೆಯ ಬದ್ಧತೆಯನ್ನು ಖರೀದಿಸುವಂತೆ ತಿಳಿಸುವುದು

NOS ಆವೃತ್ತಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣ

NOS ಕೋಡ್	**TEL/N0106**		
ಕ್ರೆಡಿಟ್‌ಗಳು NSQF	ನಿರ್ಧರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ	ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ	1.0
ಕೈಗಾರಿಕೆ	ಟೆಲಿಕಾಂ	ಕರಡು ರಚನೆಯಾದ ದಿನಾಂಕ	28/03/2013
ಉದ್ಯಮದ ಉಪ ವಲಯ	ಸೇವೆ ಪೂರೈಕೆದಾರರು	ಅಂತಿಮ ಪರಿಶೀಲನೆ ದಿನಾಂಕ	21/06/2018
ಉದ್ಯೋಗ	ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ	ಮುಂದಿನ ಪರಿಶೀಲನೆ ದಿನಾಂಕ	31/03/2019



ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡ



ಅವಲೋಕನ

ಈ ಘಟಕವು ನೇರ ಸಂದರ್ಶನದ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಅವರ ಕಾಳಜಿಗಳಿಗೆ ನಿರ್ಣಯಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವ, ಬಗೆಹರಿಸುವ ಮತ್ತು ಅನುಸರಿಸುವ ಮೂಲಕ ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆಯನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು.

ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡ

ವಿಭಾಗದ ಕೋಡ್	TEL/N0107
ವಿಭಾಗದ ಶೀರ್ಷಿಕೆ (ಕಾರ್ಯ)	ಸೇವಾ ಮೇಜು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ನಿರ್ವಹಣೆ
ವಿವರಣೆ	ಈ ಓಎಸ್ ವಿಭಾಗವು ಸರ್ವೀಸ್ ಡೆಸ್ಕ್ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ಜೀವನ ಚಕ್ರ ನಿರ್ವಹಣೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದೆ
ವ್ಯಾಪ್ತಿ	ಈ ವಿಭಾಗ/ಕಾರ್ಯವು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ: ಪ್ರಮುಖ ಪಾಲುದಾರರು: ● ಗ್ರಾಹಕ ಕಾಳಜಿ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು ● ಗ್ರಾಹಕರು ಇದರ ಸೇವಾ ನಿರ್ವಹಣೆ: ● ಮಂಡಳಿಯಲ್ಲಿ ಹೊಸ ಗ್ರಾಹಕರು ● ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಗ್ರಾಹಕರು ● ಸಂಭಾವ್ಯ ಗ್ರಾಹಕರು
ವ್ಯಾಪ್ತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡ (PC):	
ಅಂಶ	**ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳು**
	ಸಮರ್ಥರಾಗಲು, ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಇದನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಮರ್ಥರಾಗಿರಬೇಕು: PC1. ವಾಕ್-ಇನ್ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಖ್ಯೆಯ ಡೇಟಾ ನಿರ್ವಹಣೆ ಮತ್ತು ಕ್ಯೂ ನಿರ್ವಹಣೆಗಾಗಿ ಸ್ಥಾಪಿಸಿದರೆ ಟೋಕನ್ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸಿ PC2. ಗ್ರಾಹಕರ ಆಧಾರದ ವರ್ಗಗಳಿಗೆ ಆದ್ಯತೆ ನೀಡಿ ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಅವರಿಗೆ ಹಾಜರಾಗುವುದು PC3. ವಾಕ್-ಇನ್ ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಅವರಿಂದ ಚಂದಾದಾರರಾಗಿರುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು PC4. ಗ್ರಾಹಕರ ಪರಸ್ಪರ ಕ್ರಿಯೆಯ ಸ್ವರೂಪವನ್ನು ಪ್ರಶ್ನೆ, ವಿನಂತಿ ಅಥವಾ ದೂರು ಎಂದು ವರ್ಗೀಕರಿಸುವುದು PC5. ಯಾವುದೇ ಖಾತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿವರಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು PC6. ಗ್ರಾಹಕರ ದಾಖಲೆಗಳ ನಿಖರತೆ ಮತ್ತು ಸಂಪೂರ್ಣತೆಯನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಬ್ಯಾಕೆಂಡ್/ಆಯಾ ಇಲಾಖೆಗೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುವುದು PC7. ಕ್ಯುಆರ್‌ಸಿ ಲಾಗಿನ್ ಮಾಡಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಸಾಕಷ್ಟು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಿ ಮತ್ತು ಪರಿಹರಿಸುವುದು PC8. ತಕ್ಷಣದ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಕಂಡುಹಿಡಿಯಲಾಗದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ರೆಸಲ್ಯೂಶನ್ ಸಮಯದ ಅಂದಾಜನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು PC9. ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂವಹನವನ್ನು ಪ್ರಶ್ನೆ, ವಿನಂತಿ ಅಥವಾ ದೂರಿನಂತೆ ದಾಖಲಿಸುವುದು PC10. ಸಮರ್ಥ ಆಂತರಿಕ/ಬಾಹ್ಯ ತಜ್ಞರಿಗೆ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು/ಕಳವಳಗಳನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದು PC11. ಬಿಲ್ ಪಾವತಿಗಳು/ರೀಚಾರ್ಜ್‌ಗಳ ವಿರುದ್ಧ ಪಾವತಿ ಸಂಗ್ರಹಣೆ ಮತ್ತು ಸಲ್ಲಿಕೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸುವುದು PC12. ಸರದಿಯಲ್ಲಿರುವ ಇತರ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹಾಜರಾಗಲು ಟಿಎಟಿ ಒಳಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವುದು PC13. ಗ್ರಾಹಕರ ಕಾಳಜಿಯನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಿ ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತವಾದ ಧಾರಣ ಸಾಧನವನ್ನು ಪಿಚ್ ಮಾಡುವುದು PC14. ಗ್ರಾಹಕರ ಸಾಧನಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ನಿವಾರಿಸಿ ಮತ್ತು ಪರಿಹರಿಸುವುದು PC15. ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ರಿಜಿಸ್ಟರ್/ಡೈರಿ/ಪುಸ್ತಕದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪಡೆಯುವುದು PC16. ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಕೂಲಕ್ಕಾಗಿ ಸಬಲೀಕರಣ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ ಅನ್ನು ಬಳಸುವುದು

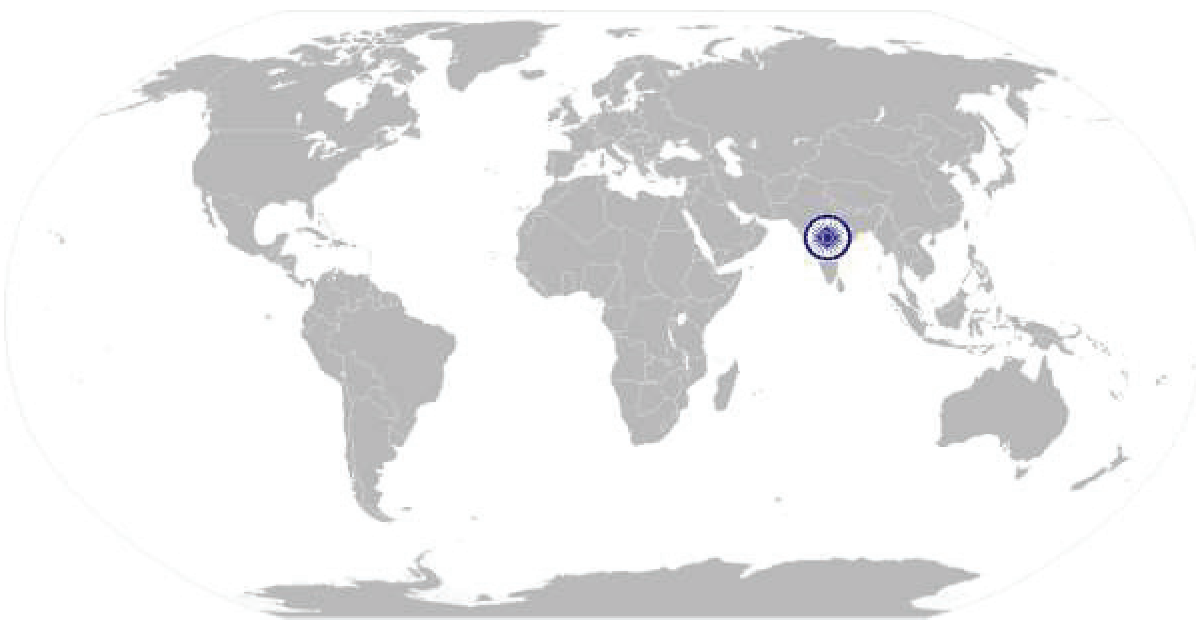
ಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆ	
A. ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಸಂದರ್ಭಸನ್ನಿವೇಶ (ಕಂಪನಿಯ ಜ್ಞಾನ / ಸಂಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು)	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಂಶಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: KA1. ಸಂಸ್ಥೆಯನ್ನು ಪ್ರತಿನಿಧಿಸುವಲ್ಲಿ ಪಾತ್ರದ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆ KA2. ಕಂಪನಿಯ ಸಂಬಂಧಿತ ನೀತಿಗಳು, ಕಾರ್ಯವಿಧಾನಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಚಾರಗಳು KA3. ವಿವಿಧ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳ ಸುತ್ತ ತಿರುಗುವ ಸಮಯ/ಎಸ್‌ಎಲ್‌ಎ KA4. ಏರಿಕೆಯ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ ಮತ್ತು ಯಾವಾಗ ಉಲ್ಬಣಗೊಳ್ಳಬೇಕು KA5. ಗ್ರಾಹಕರ ದಾಖಲಾತಿ ನಮೂನೆಗಳಲ್ಲಿ ಭರ್ತಿ ಮಾಡಬೇಕಾದ ಕಡ್ಡಾಯ ಕ್ಷೇತ್ರಗಳು KA6. ಕಂಪನಿಯು ನೀಡುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳ/ಸೇವೆಗಳ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಪ್ರಯೋಜನಗಳು KA7. ಧಾರಣ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಮತ್ತು ಧಾರಣ ಸಾಧನಗಳು
B. ತಾಂತ್ರಿಕ ಜ್ಞಾನ	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಂಶಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: KB1. ಸಂಸ್ಥೆಯ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿವಿಧ ವರ್ಗಗಳು KB2. ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಮತ್ತು ಎಂಎಸ್ ಎಕ್ಸೆಲ್‌ನ ಮೂಲಭೂತ ಕೆಲಸ KB3. ಇತ್ತೀಚಿನ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಸ್ಥಳ KB4. ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಸಂಗ್ರಹಿಸಲು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಖಾತೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸಲು ಇಂಟ್ರಾ ನೆಟ್ ಪರಿಕರಗಳು ಮತ್ತು ಸಿಆರ್‌ಎಂ ನ ನ್ಯಾವಿಗೇಷನ್ KB5. ದೋಷನಿವಾರಣೆಗಾಗಿ ವಿವಿಧ ಸಾಧನಗಳ ವೈಶಿಷ್ಟ್ಯಗಳು ಮತ್ತು ಸೆಟ್ಟಿಂಗ್‌ಗಳು KB6. ಸಬಲೀಕರಣ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ ಅನ್ನು ಹೇಗೆ ಬಳಸುವುದು
ಕೌಶಲ್ಯಗಳು (S)	

A. ಕೋರ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್ (ಪ್ರಧಾನ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು)/ ಜೆನೆರಿಕ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್	**ಓದುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು**
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಂಶಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SA1. ಇಂಟ್ರಾ ನೆಟ್ ಪೋರ್ಟಲ್ ಮೂಲಕ ಸಂಸ್ಥೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಹೊಸ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು ಮತ್ತು ಸೇವೆಗಳ ಬಗ್ಗೆ ಓದಿ SA2. ಕರಪತ್ರಗಳು ಮತ್ತು ಕರಪತ್ರಗಳನ್ನು ಓದುವ ಮೂಲಕ ಇತ್ತೀಚಿನ ಜ್ಞಾನದೊಂದಿಗೆ ಪಕ್ಕದಲ್ಲಿ ಇರಿ
	ಬರವಣಿಗೆಯ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಂಶಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SA3. ಸಿಆರ್‌ಎಂ/ಎಂಎಸ್ ಎಕ್ಸೆಲ್‌ನಲ್ಲಿ ಸಂಪೂರ್ಣ ಮತ್ತು ಸರಿಯಾದ ಗ್ರಾಹಕ ಚರ್ಚೆಗಳನ್ನು ರೆಕಾರ್ಡ್ ಮಾಡಬೇಕು SA4. ಯಾವುದೇ ವ್ಯಾಕರಣ ದೋಷಗಳಿಲ್ಲದೆ ಸರಿಯಾದ ವಾಕ್ಯಗಳನ್ನು ರೂಪಿಸಬೇಕು SA5. ಇತರ ಇಲಾಖೆಗಳ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆ/ಕ್ರಿಯೆಗಾಗಿ ನಿಖರವಾದ ಮತ್ತು ಸ್ಪಷ್ಟವಾದ ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ದಾಖಲಿಸಬೇಕು
	ಗ್ರಹಿಕಾ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಂಶಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SA6. ಸಿಆರ್‌ಎಂ ನಲ್ಲಿ ಉಲ್ಲೇಖಿಸಲಾದ ಟೀಕೆಗಳನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು SA7. ಗ್ರಾಹಕರು ವಿವರಿಸಿದ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಗುರುತಿಸಿ, ಸೂಕ್ತ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು

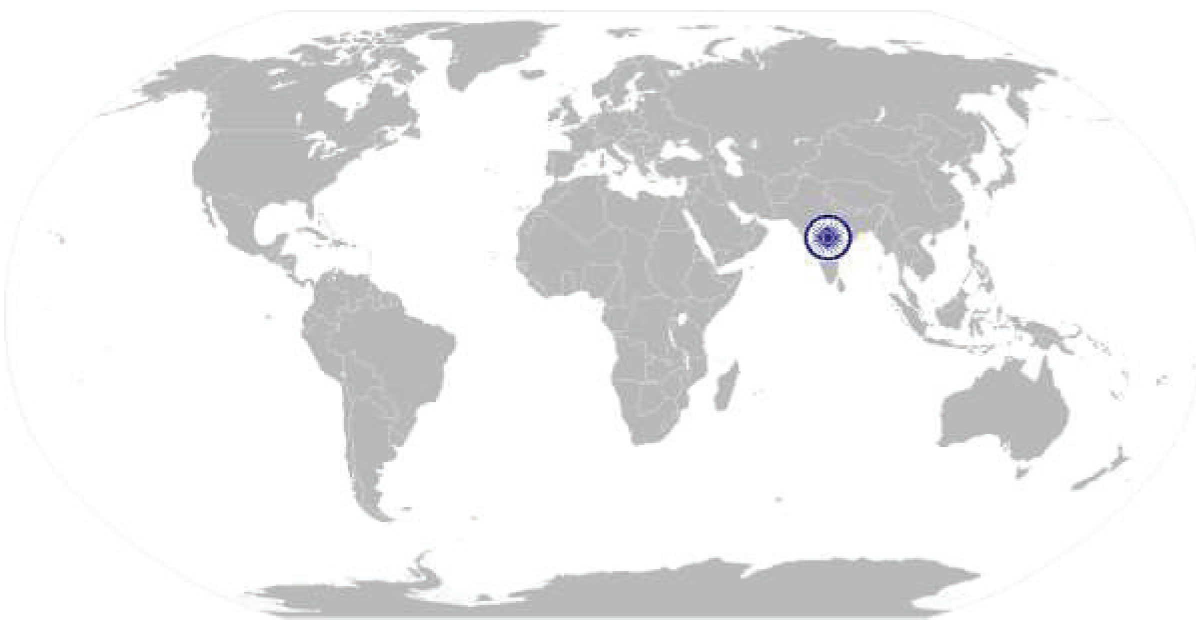
	ಮೌಖಿಕ ಸಂವಹನ (ಆಲಿಸುವ ಮತ್ತು ಮಾತನಾಡುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು)
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಂಶಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SA8. ಇಂಗ್ಲಿಷ್ ಮತ್ತು ಪ್ರಾದೇಶಿಕ ಭಾಷೆಯನ್ನು ನಿರರ್ಗಳವಾಗಿ ಮಾತನಾಡುವುದು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು SA9. ಸಂಬಂಧಿತ ಉತ್ತರದೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ – ಕ್ಯುಆರ್‌ಸಿ ಗೆ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುವ ಕಲೆಯಲ್ಲಿ ಕರಗತ SA10. ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂವಹನ ಶೈಲಿಯನ್ನು ಅಳೆಯಿರಿ ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯಿಸುವುದು SA11. ಸಮಸ್ಯೆಯ ಸ್ವರೂಪವನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಲು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಸೂಕ್ತವಾಗಿ ತನಿಖೆ ಮಾಡುವುದು SA12. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸ್ಪಷ್ಟ ಸೂಚನೆಗಳನ್ನು ನೀಡುವುದು SA13. ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನ ನಡೆಸುವಾಗ ಪರಿಭಾಷೆ, ಗ್ರಾಮ್ಯ, ತಾಂತ್ರಿಕ ಪದಗಳು ಮತ್ತು ಸಂಕ್ಷೇಪಣಗಳ ಬಳಕೆಯನ್ನು ತಪ್ಪಿಸುವುದು
B. ವೃತ್ತಿಪರ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು	**ವ್ಯಕ್ತಿ ಅಂತರ್ಗತ**
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಂಶಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB1. ಆಹ್ಲಾದಕರ ವ್ಯಕ್ತಿತ್ವವನ್ನು ಪ್ರಸ್ತುತಪಡಿಸಿ ಮತ್ತು ಜನರೊಂದಿಗೆ ಸಂವಹನವನ್ನು ಆನಂದಿಸುವುದು SB2. ಇತರರ ಭಾವನೆಗಳಿಗೆ ಸಂವೇದನಾಶೀಲರಾಗಿರಿ ಮತ್ತು ಸಂಘರ್ಷಗಳನ್ನು ಶಾಂತವಾಗಿ ಪರಿಹರಿಸುವುದು SB3. ಸೌಕರ್ಯವನ್ನು ಸೃಷ್ಟಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರ ಭಾಷೆಗೆ ಬದಲಿಸುವುದು SB4. ವಿವಾದಗಳ ಸಂದರ್ಭದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಗೆಲುವಿನ ಪರಿಸ್ಥಿತಿಯನ್ನು ರಚಿಸುವುದು SB5. ಕಂಪನಿಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಖರೀದಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಮನವರಿಕೆ ಮಾಡುವುದು SB6. ತಕ್ಷಣದ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಒದಗಿಸಲು ಸಾಧ್ಯವಾಗದಿದ್ದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಕಾರಣಗಳನ್ನು ಪಟ್ಟಿ ಮಾಡುವುದು
	ಗ್ರಾಹಕ ಕೇಂದ್ರಿತ
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಂಶಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB7. ಕೋಪಗೊಂಡ ಅಥವಾ ನಿಂದನೀಯ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಬಂಧವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು SB8. ಸೌಜನ್ಯ ಮತ್ತು ವೃತ್ತಿಪರತೆಯನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವುದು SB9. ತಾಳ್ಮೆಯಿಂದಿರುವುದು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರನ್ನು ಗಮನವಿಟ್ಟು ಆಲಿಸುವುದು
	ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಣೆ
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಂಶಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB10. ನಿಖರವಾದ ಚರ್ಚೆಗಳನ್ನು/ಸಂವಾದಗಳನ್ನು ನಡೆಸುವ ಮೂಲಕ ಒಬ್ಬರ ಸ್ವಂತ ಸಮಯವನ್ನು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಯವನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು

NOS ಆವೃತ್ತಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣ:

NOS ಕೋಡ್	TEL/N0107		
ಕ್ರೆಡಿಟ್‌ಗಳು NSQF	ನಿರ್ಧರಿಸಲಾಗುವುದು	ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ	1.0
ಕೈಗಾರಿಕೆ	ಟೆಲಿಕಾಂ	ಕರಡು ರಚನೆಯಾದ ದಿನಾಂಕ	28/03/2013
ಉದ್ಯಮದ ಉಪ ವಲಯ	ಸೇವೆ ಪೂರೈಕೆದಾರರು	ಅಂತಿಮ ಪರಿಶೀಲನೆ ದಿನಾಂಕ	21/06/2018
ಉದ್ಯೋಗ	ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ	ಮುಂದಿನ ಪರಿಶೀಲನೆ ದಿನಾಂಕ	31/03/2019



ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡ



ಅವಲೋಕನ

ಈ ಘಟಕವು ಸ್ವಯಂ–ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಪ್ರವೃತ್ತಿಗಳನ್ನು ಟ್ರ್ಯಾಕ್ ಮಾಡುವ, ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡುವ ಮತ್ತು ಅಳೆಯುವ ಕೆಲಸಗಳಿಂದ ಅಡಕವಾಗಿದೆ.

ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಉದ್ಯೋಗ ಮಾನದಂಡ

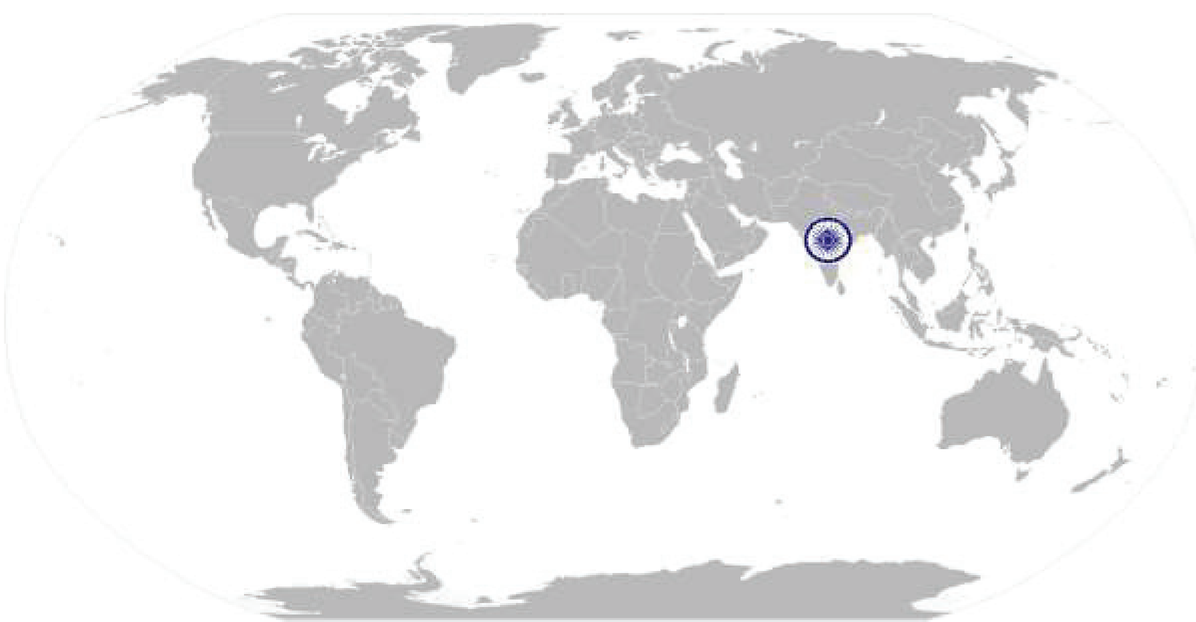
ಭಾಗದ ಕೋಡ್	TEL/N0108
ವಿಭಾಗದ ಶೀರ್ಷಿಕೆ (ಕಾರ್ಯ)	ಸ್ವಯಂ–ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಿ
ವಿವರಣೆ	ಈ ಓಎಸ್ ವಿಭಾಗವು ಸ್ವಯಂ–ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಪ್ರವೃತ್ತಿಗಳನ್ನು ಟ್ರ್ಯಾಕ್ ಮಾಡುವ, ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡುವ ಮತ್ತು ಅಳೆಯುವ ಕಾರ್ಯವೈಖರಿಗಳಿಂದ ಅಡಕವಾಗಿದೆ
ವ್ಯಾಪ್ತಿ	ಈ ವಿಭಾಗವು/ಕಾರ್ಯವು ಈ ಕೆಳಗಿನವರ ಕಾರ್ಯಗಳಿಂದ ಅಡಕವಾಗಿದೆ: ಪ್ರಮುಖ ಪಾಲುದಾರರು: • ಗ್ರಾಹಕ ಕಾಳಜಿ ಅಧಿಕಾರಿಗಳು • ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರು/ತಂಡದ ನಾಯಕರು ಸ್ವಯಂ–ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಸುಧಾರಿಸುವುದು: • ಪ್ರತಿದಿನಕ್ಕೆ ಒಮ್ಮೆ • ವಾರಕ್ಕೊಮ್ಮೆ • ತಿಂಗಳಿಗೊಮ್ಮೆ
ವ್ಯಾಪ್ತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡ (PC):	
ಅಂಶ	**ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳು**
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಂಶಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: PC1. ಸ್ವಯಂ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಿ ವ್.ರ್.ತ್. ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಗುರಿಗಳ ವಿರುದ್ಧ ಕೆಲಸದ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳು ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸರಿಪಡಿಸುವ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು PC2. ಮಂಥನ, ಸಂಗ್ರಹಣೆ ಮತ್ತು ಕೆಟ್ಟ ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧರಾಗಿರಬೇಕು PC3. ಆಂತರಿಕ/ಬಾಹ್ಯ ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನೆಗಳಲ್ಲಿ ಸರಾಸರಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಅಂಕಗಳನ್ನು ಗಳಿಸಬೇಕು
ಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆ	
A. ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಸಂದರ್ಭ ಸನ್ನಿವೇಶ (ಕಂಪನಿಯ ಜ್ಞಾನ / ಸಂಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು)	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಂಶಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: KA1. ಮಾರಾಟ, ಮಂಥನ, ಸಂಗ್ರಹಣೆ, ಕಳಪೆ ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿ, ದೂರು ಕಡಿತ, ಎಸ್ಎಲ್ಎ ಅನುಸರಣೆ, ಆದಾಯ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆ ಇತ್ಯಾದಿಗಳಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು. KA2. ತ್ವರಿತ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ಸ್ಕೋರ್‌ಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು ಹೇಗೆ
B. ತಾಂತ್ರಿಕ ಜ್ಞಾನ	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಂಶಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: KB1. ಕಂಪ್ಯೂಟರ್ ಮತ್ತು ಎಂಎಸ್ ಎಕ್ಸೆಲ್‌ನ ಮೂಲಭೂತ ಕಾರ್ಯವೈಖರಿ KB2. ದೈನಂದಿನ, ಸಾಪ್ತಾಹಿಕ, ಮಾಸಿಕ ವರದಿಗಳನ್ನು ಹೊರತೆಗೆಯಲು ಇಂಟ್ರಾ ನೆಟ್ ಪರಿಕರಗಳ ಸಂಚರಣೆ

ಕೌಶಲ್ಯಗಳು (S)	
A. ಕೋರ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್ (ಪ್ರಧಾನ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು)/ ಜೆನೆರಿಕ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್	**ಓದುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು**
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಂಶಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SA1. ದೈನಂದಿನ, ಸಾಪ್ತಾಹಿಕ ಮತ್ತು ಮಾಸಿಕ ವರದಿಗಳನ್ನು ಓದಬೇಕು
	ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳುವ ಗ್ರಹಿಕೆ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಂಶಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SA2. ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಲು ದೈನಂದಿನ, ಸಾಪ್ತಾಹಿಕ ಮತ್ತು ಮಾಸಿಕ ವರದಿಗಳನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಗ್ರಹಿಸುವುದು
	ಮೌಖಿಕ ಸಂವಹನ (ಆಲಿಸುವ ಮತ್ತು ಮಾತನಾಡುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು)
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಂಶಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SA3. ಮೇಲ್ವಿಚಾರಕರೊಂದಿಗೆ ಸ್ವಯಂ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಆಧಾರದ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳನ್ನು ಚರ್ಚಿಸುವುದು
B. ವೃತ್ತಿಪರ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು	**ಸಮಯ ನಿರ್ವಹಣೆ**
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಂಶಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB1. ಲಭ್ಯವಿರುವ ಸಮಯದ ಮಿತಿಗಳಲ್ಲಿ ನಿಯೋಜಿಸಲಾದ ವರದಿಗಳನ್ನು ತಯಾರಿಸುವುದು

NOS ಆವೃತ್ತಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣ:

NOS ಕೋಡ್	TEL/N0108		
ಕ್ರೆಡಿಟ್‌ಗಳು NSQF	ನಿರ್ಧರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ	ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ	1.0
ಕೈಗಾರಿಕೆ	ಟೆಲಿಕಾಂ	ಕರಡು ರಚನೆಯಾದ ದಿನಾಂಕ	28/03/2013
ಉದ್ಯಮದ ಉಪ ವಲಯ	ಸೇವೆ ಪೂರೈಕೆದಾರರು	ಅಂತಿಮ ಪರಿಶೀಲನೆ ದಿನಾಂಕ	21/06/2018
ಉದ್ಯೋಗ	ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ	ಮುಂದಿನ ಪರಿಶೀಲನೆ ದಿನಾಂಕ	31/03/2019

ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಔದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡ



<u>ಅವಲೋಕನ</u>

ಈ ಘಟಕವು ಡೇಟಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು, ಮನವಿಗಳು ಮತ್ತು ದೂರುಗಳನ್ನು ಬಗೆಹರಿಸುವಲ್ಲಿ ಪರಿಣತಿಯ ಕೆಲಸಗಳಿಂದ ಅಡಕವಾಗಿದೆ

ರಾಷ್ಟ್ರೀಯ ಉದ್ಯೋಗಿಕ ಮಾನದಂಡ

ವಿಭಾಗದ ಕೋಡ್ ವಿಭಾಗದ ಶೀರ್ಷಿಕೆ	TEL/N0109 ದಾಖಲೆಗಳು ಮತ್ತು ಡೇಟಾ ಪರಿಣತಿಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ
ವಿವರಣೆ	ಈ ಓಎಸ್ ವಿಭಾಗವು ಡೇಟಾ ಸಂಬಂಧಿತ – ಕ್ಯುಆರ್‌ಸಿ ಬಗೆಹರಿಸುವಲ್ಲಿ ಪರಿಣತಿಯನ್ನು ಕುರಿತದ್ದಾಗಿದೆ
ವ್ಯಾಪ್ತಿ	ಈ ವಿಭಾಗ/ಕಾರ್ಯವು ಈ ಕೆಳಗಿನವುಗಳನ್ನು ಒಳಗೊಂಡಿದೆ: ಪ್ರಮುಖ ಪಾಲುದಾರರು: • ಗ್ರಾಹಕ ಕಾಳಜಿ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಾಹಕರು • ಗ್ರಾಹಕರು ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಡೇಟಾವನ್ನು ಬಗೆಹರಿಸುವುದು: • ಪ್ರಶ್ನೆಗಳು • ವಿನಂತಿಗಳು • ದೂರುಗಳು
ವ್ಯಾಪ್ತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡ (PC):	
ಅಂಶ	**ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡಗಳು**
	ಸಮರ್ಥರಾಗಲು, ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಇದನ್ನು ಮಾಡಲು ಸಮರ್ಥರಾಗಿರಬೇಕು: PC1. ಗ್ರಾಹಕರ ಡೇಟಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವುದು PC2. ಡೇಟಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಪುನರಾವರ್ತಿತ ನೇರಸಂದರ್ಶನವನ್ನು/ಸಂವಾದಗಳನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡುವುದು
ಜ್ಞಾನ ಮತ್ತು ತಿಳುವಳಿಕೆ	
A. ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಸಂದರ್ಭ ಸನ್ನಿವೇಶ (ಕಂಪನಿಯ ಜ್ಞಾನ / ಸಂಸ್ಥೆ ಮತ್ತು ಅದರ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳು)	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಂಶಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: KA1. ಡೇಟಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಸುಂಕದ ಯೋಜನೆಗಳು, ಕೊಡುಗೆಗಳು ಮತ್ತು ಯೋಜನೆಗಳು
B. ತಾಂತ್ರಿಕ ಜ್ಞಾನ	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರನು/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಈ ಕೆಳಗಿನ ಅಂಶಗಳನ್ನು ತಿಳಿದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: KB1. ಇತ್ತೀಚಿನ ಹ್ಯಾಂಡ್‌ಸೆಟ್ ಮಾದರಿಗಳು ಮತ್ತು ಅವುಗಳ ಕಾರ್ಯನಿರ್ವಹಣೆ KB2. ಆಪರೇಟಿಂಗ್ ಸಿಸ್ಟಮ್, ಹ್ಯಾಂಡ್‌ಸೆಟ್‌ಗಳು ಇತ್ಯಾದಿಗಳಲ್ಲಿ ಎದುರಿಸಿದ ಪ್ರಮುಖ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು.. KB3. ಡೇಟಾಗಾಗಿ ಟೆಲಿಕಾಂನಲ್ಲಿ ಪ್ರಚಲಿತದಲ್ಲಿರುವ ಇತ್ತೀಚಿನ ತಂತ್ರಜ್ಞಾನ

ಕೌಶಲ್ಯಗಳು (S)	
A. ಕೋರ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್ (ಪ್ರಧಾನ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು)/ ಜೆನೆರಿಕ್ ಸ್ಕಿಲ್ಸ್	**ಓದುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು**
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಹೇಗೆ ತಿಳಿಯಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SA1. ಡೇಟಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಸುಂಕಗಳು, ಕೊಡುಗೆಗಳು ಮತ್ತು ಯೋಜನೆಗಳನ್ನು ಓದಿ
	ಮೌಖಿಕ ಸಂವಹನ (ಆಲಿಸುವ ಮತ್ತು ಮಾತನಾಡುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು)
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಹೇಗೆ ತಿಳಿಯಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SA2. ಗ್ರಾಹಕರ ಅವಶ್ಯಕತೆಗಳನ್ನು ಅರ್ಥೈಸಿಕೊಳ್ಳುವುದು ಮತ್ತು ಸಂಬಂಧಿತ ಉತ್ಪನ್ನ/ಕೊಡುಗೆ/ ಯೋಜನೆಯನ್ನು ಸೂಚಿಸುವುದು
B. ವೃತ್ತಿಪರ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು	**ಮಾರಾಟಮಾಡುವ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು**
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಹೇಗೆ ತಿಳಿಯಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB1. ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಸೂಕ್ತವಾದ ಡೇಟಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಯೋಜನೆಗಳು ಮತ್ತು ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಪಿಚ್ ಮಾಡುವುದು
	ಪರಿಶೋಧನಾ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು
	ಉದ್ಯೋಗದಲ್ಲಿರುವ ಬಳಕೆದಾರ/ವ್ಯಕ್ತಿಯು ಹೇಗೆ ತಿಳಿಯಬೇಕು ಮತ್ತು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಬೇಕು: SB2. ಸಂಬಂಧಿತ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳನ್ನು ಕೇಳುವ ಮೂಲಕ ಸಮಸ್ಯೆಯನ್ನು ಗುರುತಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ಡೇಟಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಕಾಳಜಿಯನ್ನು ಬಗೆಹರಿಸುವುದು

NOS ಆವೃತ್ತಿಯ ನಿಯಂತ್ರಣ::

NOS ಕೋಡ್	TEL/N0109		
ಕ್ರೆಡಿಟ್‌ಗಳು NSQF	ನಿರ್ಧರಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ	ಆವೃತ್ತಿ ಸಂಖ್ಯೆ	1.0
ಕೈಗಾರಿಕೆ	ಟೆಲಿಕಾಂ	ಕರಡು ರಚನೆಯಾದ ದಿನಾಂಕ	28/03/2013
ಉದ್ಯಮದ ಉಪ ವಲಯ	ಸೇವೆ ಪೂರೈಕೆದಾರರು	ಅಂತಿಮ ಪರಿಶೀಲನೆ ದಿನಾಂಕ	21/06/2018
ಉದ್ಯೋಗ	ಗ್ರಾಹಕ ಸೇವೆ	ಮುಂದಿನ ಪರಿಶೀಲನೆ ದಿನಾಂಕ	31/03/2019

ತರಬೇತಿ ಪಡೆದವರ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ಮಾನದಂಡಗಳು

ಉದ್ಯೋಗ ಪಾತ್ರ	ಕಸ್ಟಮರ್ ಕೇರ್ ಎಕ್ಸಿಕ್ಯೂಟಿವ್ (ಸಂಬಂಧ ಬೆಸುಗೆಕೇಂದ್ರ)
ಅರ್ಹತಾ ಪ್ಯಾಕ್	TEL/Q0101
ಸೆಕ್ಟರ್ ಸ್ಕಿಲ್ ಕೌನ್ಸಿಲ್	ಟೆಲಿಕಾಂ

ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳು:

1. ಪ್ರತಿ ಕ್ವಾಲಿಫಿಕೇಶನ್ ಪ್ಯಾಕ್‌ಗೆ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ಮಾನದಂಡವನ್ನು ಸೆಕ್ಟರ್ ಸ್ಕಿಲ್ ಕೌನ್ಸಿಲ್/ವಲಯ ಕೌಶಲ್ಯ ಸಮಿತಿಯು ರಚಿಸುತ್ತದೆ. ಪ್ರತಿ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಮಾನದಂಡವನ್ನು (ಪಿಸಿ) ಎನ್‌ಒಎಸ್ ನಲ್ಲಿ ಅದರ ಪ್ರಾಮುಖ್ಯತೆಗೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಅಂಕಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾಗುತ್ತದೆ. ಎಸ್‌ಎಸ್‌ಸಿ ಎಂಬುದು ಪ್ರತಿ ಪಿಸಿಗೆಂದೇ ಥಿಯರಿ ಮತ್ತು ಸ್ಕಿಲ್ಸ್ ಪ್ರಾಕ್ಟಿಕಲ್‌ಗೆ ಅಂಕಗಳ ಅನುಪಾತವನ್ನು ಸಹ ನೀಡುತ್ತದೆ.
2. ಸಿದ್ಧಾಂತದ ಭಾಗದ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನವು ಎಸ್‌ಎಸ್‌ಸಿ ರಚಿಸಿದ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳ ಜ್ಞಾನದ ಬ್ಯಾಂಕ್ ಅನ್ನು ಆಧರಿಸಿದೆ.
3. ಎಲ್ಲಾ ಕಡ್ಡಾಯ ಎನ್‌ಒಎಸ್ ಗಳಿಗೆ ಮತ್ತು ಅನ್ವಯವಾಗುವಲ್ಲಿ, ಆಯ್ದ ಚುನಾಯಿತ/ಆಯ್ಕೆ ಎನ್‌ಒಎಸ್ ನಲ್ಲಿ/ ಎನ್‌ಒಎಸ್ ನ ಸೆಟ್‌ನಲ್ಲಿ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನವನ್ನು ನಡೆಸಲಾಗುತ್ತದೆ.

4a. ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು ಪ್ರತಿ ಪರೀಕ್ಷೆ/ತರಬೇತಿ ಕೇಂದ್ರದಲ್ಲಿ (ಕೆಳಗಿನ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಮಾನದಂಡಗಳ ಪ್ರಕಾರ) ಪ್ರತಿ ಅಭ್ಯರ್ಥಿಗೆ ಸಿದ್ಧಾಂತದ ಭಾಗಕ್ಕಾಗಿ ಅನನ್ಯ ಪ್ರಶ್ನೆ ಪತ್ರಿಕೆಗಳನ್ನು ರಚಿಸುತ್ತದೆ.

4b. ಈ ಮಾನದಂಡದ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಪ್ರತಿ ಪರೀಕ್ಷೆ/ತರಬೇತಿ ಕೇಂದ್ರದಲ್ಲಿ ಪ್ರತಿ ವಿದ್ಯಾರ್ಥಿಗೆ ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಕೌಶಲ್ಯಕ್ಕಾಗಿ ವೈಯಕ್ತಿಕ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನ ಏಜೆನ್ಸಿಗಳು ಅನನ್ಯ ಮೌಲ್ಯಮಾಪನಗಳನ್ನು ರಚಿಸುತ್ತವೆ.

5. ಅರ್ಹತಾ ಪ್ಯಾಕ್‌ನಲ್ಲಿ ಉತ್ತೀರ್ಣರಾಗಲು, ಮೌಲ್ಯಮಾಪನವನ್ನು ಯಶಸ್ವಿಯಾಗಿ ತೆರವುಗೊಳಿಸಲು ಪ್ರತಿ ತರಬೇತಿಯು ಕನಿಷ್ಠ 70% ಒಟ್ಟು ಅಂಕಗಳನ್ನು ಗಳಿಸಬೇಕು.
6. ಯಶಸ್ವಿಯಾಗಿ ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸದ ಪಕ್ಷದಲ್ಲಿ, ತರಬೇತಿಯ ಪ್ರಶಿಕ್ಷಣಾರ್ಥಿಯು ಅರ್ಹತಾ ಪ್ಯಾಕ್‌ನಲ್ಲಿ ಮರುಮೌಲ್ಯಮಾಪನವನ್ನು ಪಡೆಯಬಹುದು.

				ಅಂಕಗಳನ್ನು ನಿಗದಿಪಡಿಸಲಾಗಿದೆ	
ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ಫಲಿತಾಂಶ	ಮೌಲ್ಯಮಾಪನದ ಮಾನದಂಡಗಳು	ಒಟ್ಟು ಅಂಕಗಳು (500)	ಒಟ್ಟು ಅಂಕದಲ್ಲಿ	ಪಠ್ಯ	ಪ್ರಾಯೋಗಿಕ ಕೌಶಲ್ಯಗಳು
TEL/N0105 ಅಂಗಡಿ/ಷೋರೂಂ/ಮಳಿಗೆ ಮತ್ತು ಸ್ವಯಂ ನಿರ್ವಹಣೆ	PC1. ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದ ಸಮವಸ್ತ್ರ/ಡ್ರೆಸ್ ಕೋಡ್ ಮತ್ತು ಅಂದಗೊಳಿಸುವ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧರಾಗಿರುವುದು	100	15	0	15
	PC2. ಸಾಂಸ್ಥಿಕ ಮಾರ್ಗಸೂಚಿಗಳ ಪ್ರಕಾರ ಹೆಸರಿನ ಬ್ಯಾಡ್ಜ್‌ಗಳನ್ನು ಧರಿಸುವುದು				
	PC3. ದಾಸ್ತಾನು, ಸ್ಟೇಷನರಿ, ಪ್ಯಾಂಟ್ರಿ ಸ್ಟಾಕ್ ಅನ್ನು ಆಯೋಜಿಸಿ ಮತ್ತು ಅಂಗಡಿ/ ಷೋರೂಂ/ಮಳಿಗೆಯಲ್ಲಿ ಉತ್ಪನ್ನಗಳನ್ನು ಪ್ರದರ್ಶಿಸುವುದು		15	5	10
	PC4. ಅಂಗಡಿಯಲ್ಲಿ ಮೂಲಭೂತ ನೈರ್ಮಲ್ಯ ಮತ್ತು ಮೂಲಸೌಕರ್ಯ ನಿರ್ವಹಣೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು		15	5	10
	PC5. ಅಂಗಡಿ ತೆರೆಯುವ ಮೊದಲು ಪ್ರತಿದಿನ ಬೆಳಿಗ್ಗೆ ಸಂಕ್ಷಿಪ್ತ ವರದಿಗೆ ಹಾಜರಾಗುವುದು				
	PC6. ಬೆಳಿಗ್ಗೆ ಸಭೆಯಲ್ಲಿ ಹಿಂದಿನ ದಿನದ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು		20	20	0
	PC7. ಸ್ಟೋರ್ ಮ್ಯಾನೇಜರ್‌ನಿಂದ ಉತ್ಪನ್ನ/ಪ್ರಕ್ರಿಯೆ ಬದಲಾವಣೆಗಳು, ಹೊಸ ಯೋಜನೆಗಳು/ಕೊಡುಗೆಗಳು ಮತ್ತು ಗುರಿ ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯ ವಿತರಣೆಯನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು		15	15	0
	PC8. ನಿರ್ಣಾಯಕ ಘಟ್ಟದ ವೇಳಾಪಟ್ಟಿಗಳನ್ನು ಹಂಚಿಕೊಳ್ಳುವಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರೊಂದಿಗೆ ಪಾರದರ್ಶಕತೆಯನ್ನು ಕಾಪಾಡಿಕೊಳ್ಳುವುದು		20	5	15
		ಒಟ್ಟು	100	50	50
TEL/N0106 ಮಾರಾಟ ಮಾಡಿ, ಮೇಲ್ಮುಖ–ಮಾರಾಟ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ತಿರುವು–ಮಾರಾಟ ಮಾಡಿ	PC1. ಗ್ರಾಹಕರ ಖರೀದಿ ಮಾದರಿಯನ್ನು ಅರ್ಥಮಾಡಿಕೊಳ್ಳಿ ಮತ್ತು ಕಸ್ಟಮೈಸ್ ಮಾಡಿದ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ನೀಡುತ್ತದೆ	100	20	10	10
	PC2. ಗ್ರಾಹಕರ ವಿಶ್ಲೇಷಣೆಯ ಆಧಾರದ ಮೇಲೆ ಅಸ್ತಿತ್ವದಲ್ಲಿರುವ ಮತ್ತು ಹೊಸ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಮಾರಾಟ ಮಾಡಿ, ಮೇಲ್ಮುಖ–ಮಾರಾಟ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ತಿರುವು–ಮಾರಾಟ ಮಾಡಿ		30	10	20
	PC3. ಅಂಗಡಿಯ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆ/ಮಾರಾಟದ ಗುರಿಗಳು/ಲಾಭದಾಯಕತೆಯನ್ನು ಸಾಧಿಸುವುದು		10	10	0
	PC4. ಬ್ರ್ಯಾಂಡ್ ಮರುಸ್ಥಾಪನೆ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕರ ತೃಪ್ತಿಯನ್ನು ಸುಲಭಗೊಳಿಸಲು ಗ್ರಾಹಕರ ತೊಡಗಿಕೊಳ್ಳುವ ಉಪಕ್ರಮಗಳನ್ನು ಯೋಜಿಸಬೇಕು ಮತ್ತು ಕಾರ್ಯಗತಗೊಳಿಸಬೇಕು		20	10	10
	PC5. ಕಂಪನಿಯ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳನ್ನು ಬಳಸುವ ಬಗ್ಗೆ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಶಿಕ್ಷಣ ನೀಡಬೇಕು		10	0	10
	PC6. ಕೆಲಸದ ಪಾತ್ರಕ್ಕಾಗಿ ನಿರ್ದಿಷ್ಟಪಡಿಸಿದಂತೆ ಟೈಪಿಂಗ್ ವೇಗವನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳಬೇಕು		10	0	10
		ಒಟ್ಟು	100	40	60

TEL/N0107 ಸರ್ವೀಸ್ ಡೆಸ್ಕ್ ಮತ್ತು ಗ್ರಾಹಕ ನಿರ್ವಹಣೆ	PC1. ನೇರ–ಸಂದರ್ಶನದ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂಖ್ಯೆಯ ಡೇಟಾ ನಿರ್ವಹಣೆ ಮತ್ತು ಸರತಿಸಾಲಿನ ನಿರ್ವಹಣೆಗಾಗಿ ಸ್ಥಾಪಿಸಿದರೆ ಟೋಕನ್ ವ್ಯವಸ್ಥೆಯನ್ನು ಅನುಸರಿಸುವುದು	100	30	10	20
	PC2. ಗ್ರಾಹಕರ ಆಧಾರದ ವರ್ಗಗಳಿಗೆ ಆದ್ಯತೆ ನೀಡುವುದು ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಅವರಿಗೆ ಹಾಜರಾಗುವುದು				
	PC3. ನೇರಸಂದರ್ಶನ ಗ್ರಾಹಕರು ಮತ್ತು ಅವರಿಂದ ಚಂದಾದಾರರಾಗಿರುವ ಉತ್ಪನ್ನಗಳು/ಸೇವೆಗಳನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸುವುದು				
	PC4. ಗ್ರಾಹಕರ ಪರಸ್ಪರ ಕ್ರಿಯೆಯ ಸ್ವರೂಪವನ್ನು ಪ್ರಶ್ನೆ, ವಿನಂತಿ ಅಥವಾ ದೂರು ಎಂದು ವರ್ಗೀಕರಿಸುವುದು				
	PC5. ಯಾವುದೇ ಖಾತೆಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಮಾಹಿತಿಗಾಗಿ ಗ್ರಾಹಕರ ವಿವರಗಳನ್ನು ಪರಿಶೀಲಿಸುವುದು		15	15	0
	PC6. ಗ್ರಾಹಕರ ದಾಖಲೆಗಳ ನಿಖರತೆ ಮತ್ತು ಸಂಪೂರ್ಣತೆಯನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡುವುದು ಮತ್ತು ಅವುಗಳನ್ನು ಅಂತಿಮಘಟ್ಟದ/ಆಯಾ ಇಲಾಖೆಗೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗೊಳಿಸುವುದು				
	PC7. ಕ್ಯುಆರ್‌ಸಿ ಲಾಗಿನ್ ಮಾಡಲು ಗ್ರಾಹಕರಿಂದ ಸಾಕಷ್ಟು ಮಾಹಿತಿಯನ್ನು ಪಡೆದುಕೊಳ್ಳುವುದು ಮತ್ತು ಪರಿಹರಿಸುವುದು		10	0	10
	PC9. ಗ್ರಾಹಕರ ಸಂವಹನವನ್ನು ಪ್ರಶ್ನೆ, ವಿನಂತಿ ಅಥವಾ ದೂರಿನಂತೆ ದಾಖಲಿಸುವುದು				
	PC8. ತಕ್ಷಣದ ಪರಿಹಾರವನ್ನು ಕಂಡುಹಿಡಿಯಲಾಗದಿದ್ದರೆ, ಗ್ರಾಹಕನಿಗೆ ನಿರ್ಣಯಕಾರಿ ಸಮಯದ ಅಂದಾಜನ್ನು ಒದಗಿಸುವುದು		15	7	8
	PC10. ಸಮರ್ಥ ಆಂತರಿಕ/ಬಾಹ್ಯ ತಜ್ಞರಿಗೆ ಪರಿಹರಿಸಲಾಗದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳು/ ಕಳವಳಗಳನ್ನು ಹೆಚ್ಚಿಸುವುದು				
	PC11. ಬಿಲ್ ಪಾವತಿಗಳು/ರೀಚಾರ್ಜ್‌ಗಳ ವಿರುದ್ಧ ಪಾವತಿ ಸಂಗ್ರಹಣೆ ಮತ್ತು ಸಲ್ಲಿಕೆ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪೂರ್ಣಗೊಳಿಸುವುದು		5	5	0
	PC12. ಸರದಿಯಲ್ಲಿರುವ ಇತರ ಗ್ರಾಹಕರಿಗೆ ಹಾಜರಾಗಲು ಟಿಎಟಿ ಒಳಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವುದು		5	5	0
	PC13. ಗ್ರಾಹಕರ ಕಾಳಜಿಯನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಸೂಕ್ತವಾದ ಧಾರಣ ಸಾಧನವನ್ನು ಪಿಚ್ ಮಾಡುವುದು		10	5	5
	PC14. ಗ್ರಾಹಕರ ಸಾಧನಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ನಿವಾರಿಸುವುದು ಮತ್ತು ಪರಿಹರಿಸುವುದು		5	5	0
	PC15. ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆ ರಿಜಿಸ್ಟರ್‌ನಲ್ಲಿ/ಡೈರಿಯಲ್ಲಿ/ಪುಸ್ತಕದಲ್ಲಿ ಗ್ರಾಹಕರ ಪ್ರತಿಕ್ರಿಯೆಯನ್ನು ಪಡೆಯುವುದು		5	5	0
	PC16. ಗ್ರಾಹಕರ ಅನುಕೂಲಕ್ಕಾಗಿ ಸಬಲೀಕರಣ ಮ್ಯಾಟ್ರಿಕ್ಸ್ ಅನ್ನು ಬಳಸುವುದು				
		ಒಟ್ಟು	100	57	43
TEL/N0108 ಸ್ವಯಂ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಪ್ರವೃತ್ತಿಯನ್ನು ಮೇಲ್ವಿಚಾರಣೆ ಮಾಡಿ ಮತ್ತು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸಿ	PC1. ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯ ಗುರಿಗಳಿಗೆ ಪ್ರತಿಯಾಗಿ ಕೆಲಸದ ಜವಾಬ್ದಾರಿಗಳು ಮತ್ತು ಅದಕ್ಕೆ ಅನುಗುಣವಾಗಿ ಸರಿಪಡಿಸುವ ಕ್ರಮಗಳನ್ನು ತೆಗೆದುಕೊಳ್ಳುವುದಕ್ಕೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಸ್ವಯಂ ಕಾರ್ಯಕ್ಷಮತೆಯನ್ನು ವಿಶ್ಲೇಷಿಸುವುದು	100	60	**20**	**40**
	PC2. ಮಂಥನ, ಸಂಗ್ರಹಣೆ ಮತ್ತು ಕೆಟ್ಟ ಸಾಲ ವಸೂಲಾತಿಗೆ ಸಂಬಂಧಿಸಿದ ಪ್ರಕ್ರಿಯೆಗಳಿಗೆ ಬದ್ಧರಾಗಿರುವುದು		30	**30**	**0**
	PC3. ಆಂತರಿಕ/ಬಾಹ್ಯ ಲೆಕ್ಕಪರಿಶೋಧನೆಗಳಲ್ಲಿ ಸರಾಸರಿಗಿಂತ ಹೆಚ್ಚಿನ ಅಂಕಗಳನ್ನು ಗಳಿಸುವುದು		10	**10**	**0**
			100	**60**	**40**
TEL/N0109 ದಾಖಲೆಗಳು ಮತ್ತು ಡೇಟಾ ಪರಿಣಿತಿಯನ್ನು ನಿರ್ವಹಿಸಿ	PC1. ಗ್ರಾಹಕರ ಡೇಟಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಸಮಸ್ಯೆಗಳನ್ನು ಪರಿಹರಿಸುವುದು	100	40	20	20
	PC2. ಡೇಟಾ ಸಂಬಂಧಿತ ಪ್ರಶ್ನೆಗಳೊಂದಿಗೆ ಗ್ರಾಹಕರ ಪುನರಾವರ್ತಿತ ನೇರ–ಸಂದರ್ಶನ/ಸಂವಾದಗಳನ್ನು ಕಡಿಮೆ ಮಾಡುವುದು		60	30	30
			100	50	50

SANKALP
Ministry of Skill Development
& Entrepreneurship

ಕರ್ನಾಟಕ ಕೌಶಲ್ಯ ಅಭಿವೃದ್ಧಿ ನಿಗಮ

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