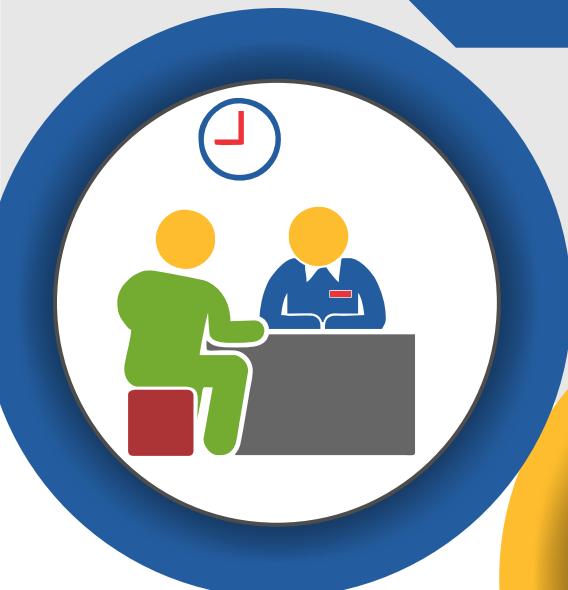




پیشہ ورانہ مہارتیں برائے ٹرینڈ گروپ کسٹم کیئر سروس



پیشہ ورانہ مہارتیں

برائے ٹرینڈ گروپ کسٹمیر کیمپر سروس

اس کورس کے اختتام پر شرکاء اس قابل ہو جائیں گے کہ:

- کسٹمیر سروس میں بہتر خدمات کے لیے اپنے اعتماد میں اضافہ کر سکیں۔
- کسٹمیر سروس کے لئے رابط اور بول چال کے موثر طریقے اپنا سکیں۔
- کسٹمیر سروس کے دوران وقت کے صحیح استعمال کو یقینی بنائیں۔
- کسٹمیر سروس کے دوران کام کے آداب پر عمل کر کے کام کو بہتر بنائیں۔
- کام کے دوران سامنے آنے والی شکایات اور تنازعات کو اچھی طرح حل کر سکیں۔
- ملازمت کی تلاش اور سی وی کی تیاری کے طریقے استعمال کر سکیں۔



ایجاد

03
گھنٹے

خود پر اعتماد (Self Confidence)

- خود پر اعتماد کیا اور کیوں
- کسٹمیر سروس میں خود اعتمادی کی اہمیت
- خود پر اعتماد بڑھانے کے طریقے
- کسٹمیر سروس میں خود اعتمادی کی کمی کے نقصانات

1
گھنٹہ
30
منٹ

آغاز و تعارف (Introduction)

- کسٹمیر سروس کا تصور
- کسٹمیر سروس کے لئے پیشہ وارانہ مہارتیں
- کسٹمیر سروس کے اہم کام اور خوبیاں
- کسٹمیر سروس کی پیشہ وارانہ مہارتیں اور ان کی اقسام

04
گھنٹے

کام کے آداب (Work Ethic)

- کام کے آداب، ان کی اہمیت اور تین ستوں
- کام کے عمومی آداب اور رویے
- کام کے آداب بڑھانے کے پانچ اصول
- ملازمت سے نکالے جانے کی اہم وجوہات

3
گھنٹہ
30
منٹ

بول چال اور رابطہ (Communication Skills)

- بول چال اور رابطہ کا تصور اور اہمیت
- کسٹمیر سروس میں رابطہ کے طریقے (بول کر، لکھ کر، دیکھ کر)
- کسٹمیر سروس میں رابطہ کے مسائل اور ان کا حل

3
گھنٹے
30 منٹ



شکایات اور تنازعات سے نمٹنا
(Managing Complaints & Conflicts)

- شکایت اور تنازعہ کا تصور
- کسٹمر سروس میں شکایات اور تنازعات کی اقسام
- شکایات اور تنازعات کو حل کرنے کی ضرورت اور اہمیت
- شکایات اور تنازعات کو حل کرنے کے طریقے
- شکایات اور تنازعات کو وقت پر حل نہ کرنے کے نقصانات

03
گھنٹے



وقت کا بہتر استعمال
(Time Management)

- کسٹمر سروس میں وقت کا بہتر استعمال - کیا اور کیوں
- کسٹمر سروس میں وقت کے استعمال کے طریقے
- کسٹمر سروس میں وقت کو ضائع کرنے والے عناصر

02
گھنٹے



ملازمت کی تلاش و تیاری
(Job Identification and Preparation)

- ملازمت کی تلاش
- سی وی کی تیاری
- کورٹیئر کی تیاری
- انٹرویو

کسٹمر کیئر سروس

(Customer Care Service)

وہ عمل جس میں پیشہ وار اور اعلیٰ معیار کی خدمات کے ذریعے گاہک کی ضروریات پوری ہونے سے پہلے، دوران اور بعد میں اُس کا بھرپور خیال رکھا جائے۔ اس عمل سے گاہک کے ساتھ ایک سادہ لین دین سے بڑھ کر لمبے دورانیہ کا تعلق قائم ہوتا ہے۔



دنیا کے بڑے کاروباری بل گیئس کا کہنا ہے کہ

آپ کے ناخوش گاہک دراصل آپ کے لیے سیکھنے کا بہت بڑا ذریعہ ہیں۔

کسٹمر کیئر کے لیے ضروری کام:



گاہک پر توجہ دیں اور مختلف گاہکوں کے ساتھ
مختلف طرح پیش آئیں



اپنے گاہک کی بات کو اچھی طرح سنیں



درست سوال پوچھیں



اپنی مصنوعات یا خدمات کے بارے میں پوری
معلومات رکھیں



پوری توجہ سے جائزہ میں اور رائے دیں



گاہکوں سے ایسا سلوک کریں جیسا آپ اپنے لیے
چاہتے ہیں



گاہک کی شکایت کو اچھی طرح سنیں اور اس کے
دل میں جگہ بنائیں



اپنے الفاظ پر قائم رہیں اور ان پر عمل کریں



معاونت اور مدد فراہم کریں خواہ فروخت
نہ بھی ہو

کسٹمر کیئر کے لیے بنیادی خوبیاں



کس کو کیا چاہیے؟

2



Reception

شازیہ ایک بیوی پارلر کی ملازمہ ہے وہ استقبالیہ (فرنٹ ڈیک) پر بیٹھ کر کسٹمر سروس کا کام سنبھالتی ہے۔

خود پر اعتماد بول چال اور رابطہ

وقت کا بہتر استعمال کام پر گہری توجہ

شکایات و تنازعات کا حل ملازمت کی تلاش و تیاری

1



زادہ ایک ہوٹل منجر ہے اور وہ پانچ سال سے اس پیشے سے مسلک ہے وہ اپنے کام میں اور بہتری چاہتا ہے۔

خود پر اعتماد بول چال اور رابطہ

وقت کا بہتر استعمال کام پر گہری توجہ

شکایات و تنازعات کا حل ملازمت کی تلاش و تیاری

4



ریحانہ ایگر بیشن اور ایونٹ منجر ہے وہ خود اپنے گاہوں کے پاس جاتی ہے تاکہ مارکیٹ میں اس کی پہچان بن سکیں۔

خود پر اعتماد بول چال اور رابطہ

وقت کا بہتر استعمال کام پر گہری توجہ

شکایات و تنازعات کا حل ملازمت کی تلاش و تیاری

3



احم پیشے کے اعتبار سے کال ایجنت ہے اور وہ بھی اس کام میں نیا ہے لیکن اپنے مستقبل کو بہتر بنانا چاہتا ہے۔

خود پر اعتماد بول چال اور رابطہ

وقت کا بہتر استعمال کام پر گہری توجہ

شکایات و تنازعات کا حل ملازمت کی تلاش و تیاری

6



فیصل فوڈ اینڈ بیور تج کا کام کرتا ہے اس کی کوشش ہوتی ہے اس کے گاہک اس سے ناراض نہ ہو۔

- | | |
|---|---|
| خود پر اعتماد <input type="checkbox"/> | بول چال اور رابطہ <input type="checkbox"/> |
| کام پر گھری توجہ <input type="checkbox"/> | وقت کا بہتر استعمال <input type="checkbox"/> |
| شکایات و تنازعات کا حل <input type="checkbox"/> | ملازمت کی تلاش و تیاری <input type="checkbox"/> |

5



طارق سلیز میں ہے اور وہ جزل سٹورز پر بکوں کے استعمال کی اشیاء فراہم کرتا ہے اس کی خواہش ہے اس کے گاہکوں میں اضافہ ہو جائے۔

- | | |
|---|---|
| خود پر اعتماد <input type="checkbox"/> | بول چال اور رابطہ <input type="checkbox"/> |
| کام پر گھری توجہ <input type="checkbox"/> | وقت کا بہتر استعمال <input type="checkbox"/> |
| شکایات و تنازعات کا حل <input type="checkbox"/> | ملازمت کی تلاش و تیاری <input type="checkbox"/> |

8



فیاض ایک کمپنی نیکشن کمپنی میں کسٹمر کیسر سروس کا کام کرتا ہے اس کا روزانہ مختلف قسم کے گاہکوں سے واسطہ پڑتا ہے۔

- | | |
|---|---|
| خود پر اعتماد <input type="checkbox"/> | بول چال اور رابطہ <input type="checkbox"/> |
| کام پر گھری توجہ <input type="checkbox"/> | وقت کا بہتر استعمال <input type="checkbox"/> |
| شکایات و تنازعات کا حل <input type="checkbox"/> | ملازمت کی تلاش و تیاری <input type="checkbox"/> |

7



صائمہ ایک بیوی ٹیشن ہے گاہک اس کے پاس آتے ہیں ضرورت پڑنے پر وہ بھی گاہکوں کے پاس جاتی ہے۔

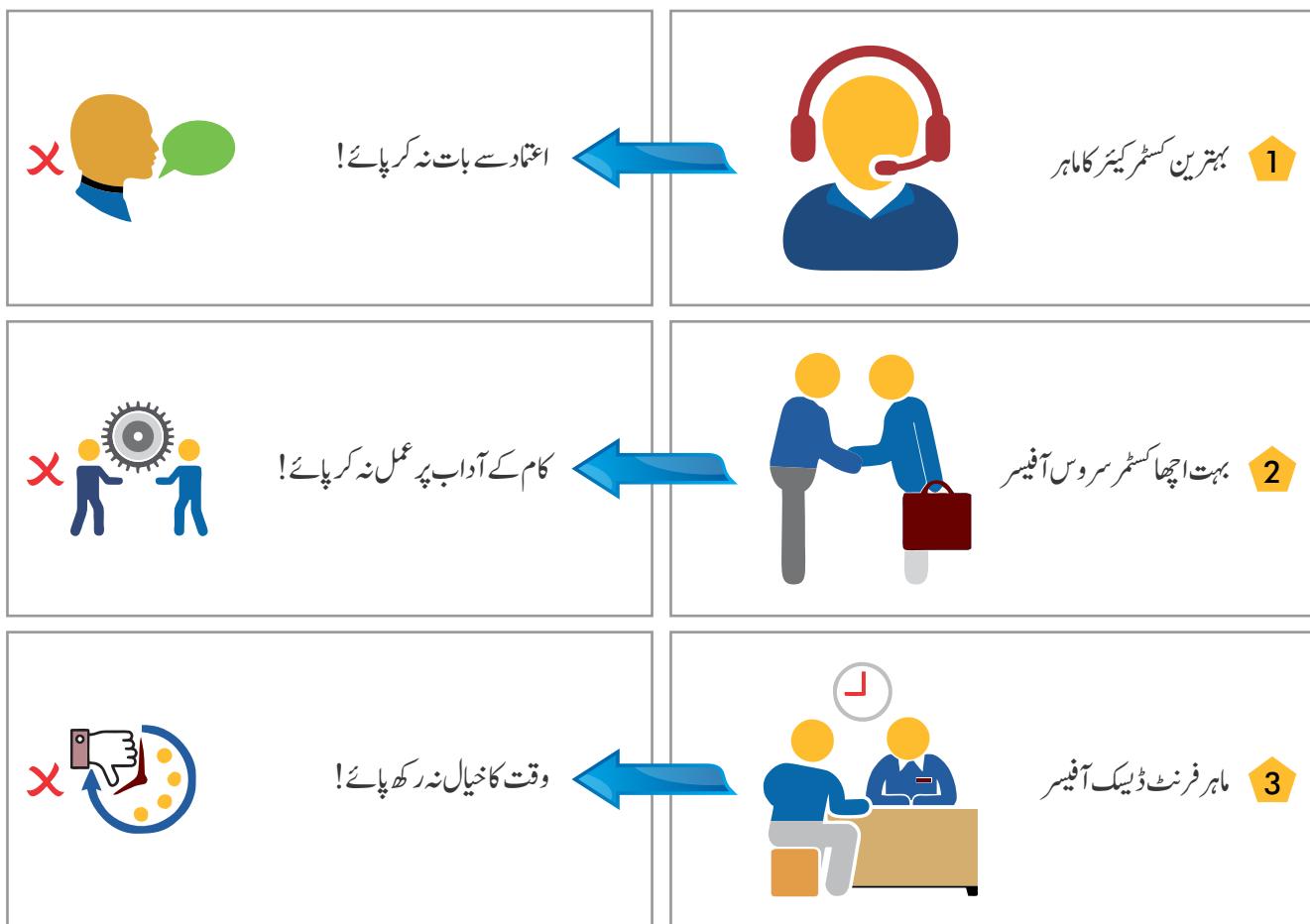
- | | |
|---|---|
| خود پر اعتماد <input type="checkbox"/> | بول چال اور رابطہ <input type="checkbox"/> |
| کام پر گھری توجہ <input type="checkbox"/> | وقت کا بہتر استعمال <input type="checkbox"/> |
| شکایات و تنازعات کا حل <input type="checkbox"/> | ملازمت کی تلاش و تیاری <input type="checkbox"/> |

پیشہ ورانہ مہارتیں

پیشہ ورانہ مہارتوں سے مراد مہارتیں، صلاحیتوں، رویوں اور ذاتی خوبیوں کا مجموعہ جس سے لوگ اپنے ماحول میں ڈھلنے، دوسروں کے ساتھ مل کر کام کرنے، بہتر کارکردگی دکھانے اور مقاصد کو حاصل کرنے کے قابل ہوتے ہیں۔ ان کے بغیر دی جانے والی تکنیکی، پیشہ ورانہ اور تعلیمی مہارتیں نامکمل رہ جاتی ہیں۔

(ورک فورس کنکشن رپورٹ 2015ء یا ایڈ)

مثال کے طور پر:

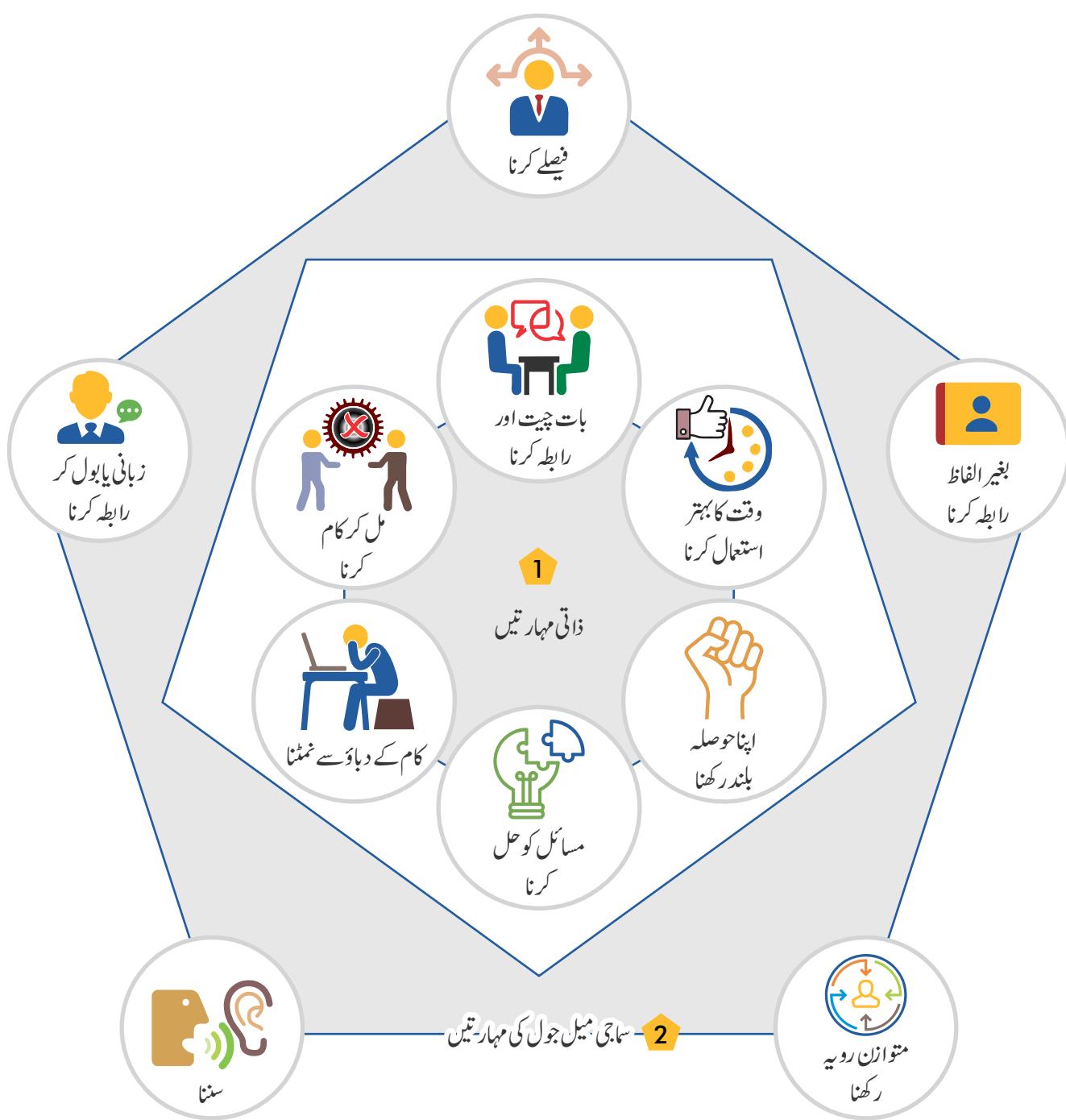
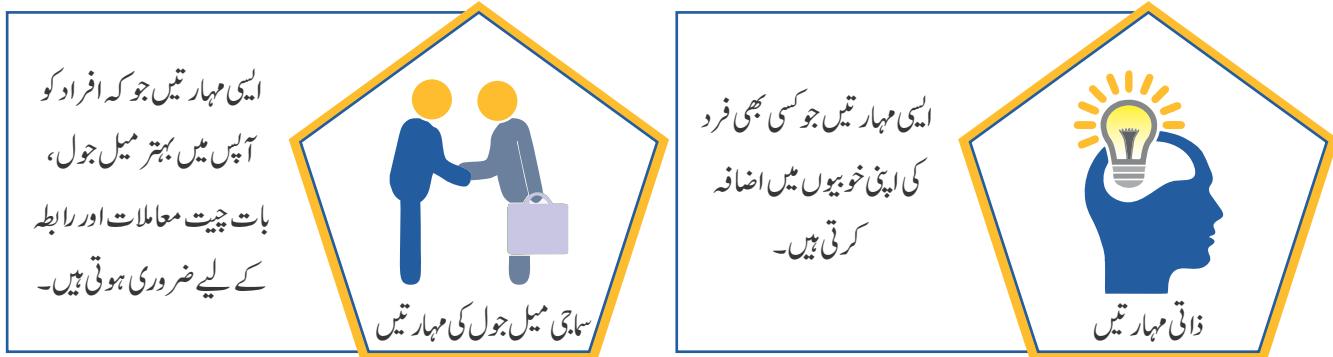


ملازمیں کے لیے پیشہ ورانہ مہارتیں:

عام طور پر آجر ملازمیں میں ان چار پیشہ ورانہ مہارتوں کو ضرور دیکھتے ہیں:



پیشہ ورانہ مہارتوں کی دو بڑی اقسام ذاتی اور سماجی میل جوں کی مہار تین ہیں، جن کی تفصیل کچھ یوں ہے:



03
گھنٹےخود پر اعتماد
(Self Confidence)

- خود پر اعتماد کیا اور کیوں
- کسٹمر سروس میں خود اعتمادی کی اہمیت
- خود پر اعتماد بڑھانے کے طریقے
- کسٹمر سروس میں خود اعتمادی کی کمی کے نقصانات

خود پر اعتماد

کہانی سنئے!

ایک لڑکا اپنے باپ کے ہمراہ پہاڑوں کے درمیان چل رہا تھا۔ اچانک وہ لڑکا اپنا توازن برقرار رہ کھسکا اور گر پڑا۔ اُسے چوتھی تو بے ساختہ اُس کے حلق سے چیخ نکل گئی! ”آہ... آہ... آہ!“ اُس لڑکے کی حیرت کی انتہائی رہی جب اُسے پہاڑوں کے درمیان کسی جگہ یہی آواز دوبارہ سنائی دی ”آہ... آہ... آہ!“ تجسس سے وہ چیخ پڑا ”تم کون ہو؟ اُسے جواب میں وہی آواز سنائی دی ”تم کون ہو؟“ اس جواب پر اُسے غصہ آگیا اور وہ چیختے ہوئے بولا، ”بزدل!“ اُسے جواب ملا ”بزدل!“ تب لڑکے نے اپنے باپ کی طرف دیکھا اور پوچھا ”یہ کیا ہو رہا ہے؟“ اُس کا باپ مسکرا دیا اور بولا ”میرے بیٹے! اب دھیان سے سنو!“ اور پھر باپ نے پہاڑوں کی سمیت دیکھتے ہوئے صد الگائی ”میں تمہاری عزت کرتا ہوں۔“ آواز نے جواب دیا ”میں تمہاری عزت کرتا ہوں۔“ وہ شخص دوبارہ چیخ کر بولا ”میں تم سے نفرت کرتا ہوں“ آواز نے جواب دیا ”میں تم سے نفرت کرتا ہوں!“ لڑکا حیران رہ گیا، لیکن اُس کی سمجھ میں کچھ نہیں آیا کہ یہ کیا ہو رہا ہے۔ تب اُس کے باپ نے اُسے سمجھایا ”لوگ اسے ”بازگشت“ کہتے ہیں، لیکن حقیقت میں یہ زندگی ہے۔ یہ تھیس ہر وہ چیز لوٹا دیتی ہے جو تم کہتے یا کرتے ہو۔

نتیجہ: اگر آپ کو خود پر بھروسہ ہے تو کوئی بھی چیز آپ کا اعتماد کم نہیں کر سکتی۔

سیشن کا خلاصہ

اس سیشن میں آپ خود اعتمادی کی اہمیت کو جانتے ہوئے خود میں ثابت تبدیلی اور بہتری لاسکیں گے۔ اس سیشن کی مدد سے آپ اپنے فنی شعبہ سے متعلق اپنی صلاحیتوں کے استعمال کے لیے خود پر اعتماد بڑھانے کے طریقوں کو بھی جان سکیں گے اور اپنے بارے میں بہتر تصور قائم کر سکیں گے اور اپنی صلاحیتوں کو بہتر طور پر استعمال کر سکیں گے۔

کسٹمر کیئر سروس میں خود پراعتماد

کہانی اعتماد کی:

شازیہ کی کہانی



Reception

شازیہ ایک بیوی پار میں کام کرتی ہے استقبالیہ (ریسپشن) پر بیٹھے ہوئے اس کا واسطہ براہ راست گاہکوں کے ساتھ ہڑپتا۔ وہ روزانہ اچھا بابس پہنچتی اور مسکراتتے ہوئے گاہکوں کو خوش آمدید کرتی۔ جب بھی کوئی اس سے معلومات لیتا وہ تسلی سے ان کو معلومات فراہم کرتی جسکی وجہ سے گاہک اور بیوی پار لر کی مالک اس کے اس انداز سے بہت خوش ہوتے اور اس کی حوصلہ افزائی بھی کرتے۔

ناصر کی کہانی



Reception

ناصر نے ایک کیو نیکشن کمپنی کی استقبالیہ پر اپنے فرائض انجام دینے شروع کیے وہ اس کام میں ابھی نیا تھا۔ اس کی کوشش ہوتی وہ ہر روزہ فتر میں وقت پر جائے اور اپنے کام کا آغاز کر دے۔ وہ اچھا بابس پہنچتا لیکن جب اس سے کوئی بات کرتا تو اس کا چہرہ سہم جاتا اور اس کے ہاتھ پاؤں پھول جاتے اور وہ بڑی مشکل سے اس صورت حال کو سنبھال پاتا۔

سوالات:

- آپ کے خیال میں ناصر کے ہاتھ پاؤں کیوں پھول جاتے تھے؟
- ناصر کو کام کے دوران صورت حال کا سامنا کرنے میں مشکل کیوں پیش آتی تھی؟
- آپ کے خیال میں شازیہ میں ایسی کیاخوبی تھی جس کی وجہ سے وہ گاہکوں کے ساتھ بڑے اچھے انداز میں بات کرتی تھی؟
- شازیہ اپنی کس خوبی کی وجہ سے گاہکوں کے تمام معاملات تسلی سے حل کر لیتی تھی؟

خود پر اعتماد کیا ہے؟

فرد میں بروقت فیصلے کرنے کی صلاحیت، اپنی مہارتوں کا بہتر استعمال اور خود میں اعتماد کے احساس کو خود پر اعتماد کرنا کہتے ہیں جس کی وجہ سے وہ اپنی ذمہ داری کو ثبت انداز میں نجھا سکتا ہے۔ کسٹمر سروس کے نمائندوں کو کمپنی یا کاروبار کی خدمات اور مصنوعات کے بارے میں مکمل اور صحیح علم ہونا چاہیے اور یہ علم خود اعتمادی میں اضافہ کرتا ہے۔

کسٹمر کیسر میں خود پر اعتماد کے فائدے:

3



گاہک کے ساتھ اچھی طرح بات کر پانا

2



مقاصد کو اچھی طرح حاصل کر پانا

1



کام کو بہترین اور موثر طریقے سے کر پانا

6



گاہک کی توجہ حاصل کرنا

5



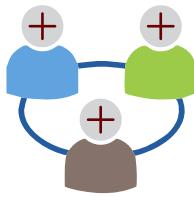
ظاہری طور پر پرکشش نظر اتنا

4



اپنی موجودگی کا احساس دلانا

9



گاہک کو مطمئن کرنا

8



گاہک سے تعلقات بنانا

7



گاہک کا اعتماد حاصل کرنا

12



ادارے کی ساکھ بحال رکھنا اور بڑھانا

11



شکایات یا تنازع سے نہ مٹنا

10



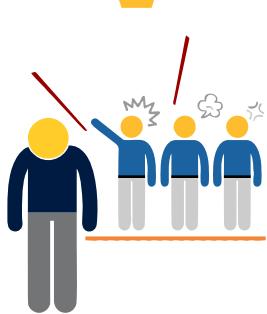
کمپنی کی رائے اور پالیسی بیان کرنا

اس ہینڈ آؤٹ کی وضاحت سے پہلے ٹریز نوٹ 1 کی مدد
سے روپ پل کروائیں۔

نوٹ

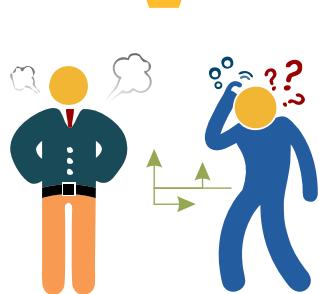
کشمیر کیسر سروس میں خود اعتمادی کی کمی کے نقصانات:

3



ادارہ آپ کے کام سے خوش نہیں ہو گا جسکی وجہ
سے آپ کا مستقبل متاثر ہو سکتا ہے۔

2



اپنے گاہک کو بہتر طور پر مطمئن نہیں کر پائیں
گے۔

1



آپ اپنے فرائض کو بھر پور طریقے سرا جام نہیں
دے پائیں گے۔

6



ادارہ کی ساکھ کو نقصان پہنچ سکتا ہے۔

5



ادارے کے لیے بہت ساری مشکلات کھڑی ہو
سکتی ہیں۔

4



آپ کارویہ دفاعی ہو سکتا ہے جس سے کام کے
دوران مشکلات کا سامنا کرنے پڑے سکتا ہے۔

13

کتنا اعتماد ہے خود کو جانچیں

1۔ خود سے پوچھیں کہ کیا آپ کو خود پر اعتماد ہے؟ اگر ہے تو کوئی سی 4 نشانیاں تحریر کریں:

	2		1
	4		3

2۔ ایسی کونسی باتیں ہیں جن کی وجہ سے آپ اپنے اعتماد میں کمی محسوس کرتے ہیں؟

	2		1
	4		3

کسٹمر کیئر میں خود اعتمادی بڑھانے کے طریقے

اکثر اوقات زندگی کی ناکامیوں اور مایوسیوں کی وجہ سے اعتماد میں کمی آ جاتی ہے یا خود پر اعتماد ختم ہو جاتا ہے لیکن یہ سمجھنا ضروری ہے کہ خود اعتمادی کسی بھی وقت لائی جاسکتی ہے یا اس میں اضافہ کیا جاسکتا ہے۔

طریقے	کیا اقدامات لینے ہوں گے؟
 1	منفی سوچ کو ثابت سوچ میں تبدیل کرنے کی مشق کریں۔
 2	ادارے کے گاہوں کو مکمل طور پر سمجھیں اور ان کے ساتھ اچھے اور ثابت تعلقات بنائیں۔
 3	اپنا موازنہ دوسروں سے کریں تاکہ آپ اپنی خامیوں کو سمجھ کر دور کر سکیں۔
 4	ادارے کی مصنوعات اور خدمات کے بارے میں زیادہ سے زیادہ جاننے کی کوشش کریں۔
 5	زیادہ سے زیادہ اپنی پیشہ وارانہ صلاحیتوں کو بہتر بنائیں۔
 6	ادارے کے مقصد کو واضح طور پر سمجھیں۔

خود پر اعتماد ہونے کا جائزہ

ذیل میں دیے گئے معیار کے مطابق خود پر اعتماد ہونے کا جائزہ یہ ہے:

ہمیشہ	لگستار	آخر اوقات	کم	بہت کم	کبھی نہیں	
5	4	3	2	1		1 میں خود کو خطرے میں ڈال لیتا / لیتی ہوں
5	4	3	2	1		2 میرے خیال میں تعلیم جاری رکھنا بہت اہم ہے
5	4	3	2	1		3 میں دوسروں میں اچھائی دیکھتا / دیکھتی ہوں
5	4	3	2	1		4 میں کسی نئی جگہ پر آسانی سے رہ سکتا / سکتی ہوں
5	4	3	2	1		5 میں اپنی کامیابی کے بارے میں دوسروں کو بتا کر خوش ہوتا / ہوتی ہوں
5	4	3	2	1		6 میں بہتر اور پر اعتماد ہوں
5	4	3	2	1		7 میں اپنا مقصد طے کرتا / کرتی ہوں
5	4	3	2	1		8 دوسروں کی عزت کرتا / کرتی ہوں
5	4	3	2	1		9 میں ثابت سوچ رکھتا / رکھتی ہوں
5	4	3	2	1		10 میں اچھا سننے والا / والی ہوں
5	4	3	2	1		11 میں بغیر گھبرائے مدد کے لیے پوچھ سکتا / سکتی ہوں
5	4	3	2	1		12 میں اپنی سوچ اور کاموں کا / کی ذمہ دار خود ہوں
5	4	3	2	1		13 میں اپنی سوچ کو بیان کر سکتا / سکتی ہوں
5	4	3	2	1		14 میں ایک اچھی زندگی گزر رہا / رہی ہوں
5	4	3	2	1		15 میں دوسروں سے پر اعتماد طریقے سے بات کرتا / کرتی ہوں
5	4	3	2	1		16 میں خود کو پسند کرتا / کرتی ہوں
5	4	3	2	1		17 میں روزانہ ورزش کرتا / کرتی اور متوازن غذا استعمال کرتا / کرتی ہوں
						حاصل کردہ نمبر:

اپنے کے حاصل کردہ نمبروں پر دائیرہ لگائیں اور اپنا نتیجہ دیکھیں:

بہت زیادہ خود پر اعتماد	خود پر زیادہ اعتماد	خود پر تھوڑا اعتماد	خود پر بہت کم اعتماد	خود پر نہ ہونے کے برابر اعتماد
= 90 - 69	= 68 - 48	= 47 - 31	= 30 - 15	= 14 - 0

اس نتیجہ کے بارے میں آپ کی رائے کیا ہے؟



گھروالوں کی مدد سے خود پر اعتماد ہونے کا جائزہ

سوالات:

- دیے گئے معیار کے مطابق گھر کے افراد کی رائے لیتے ہوئے خود پر اعتماد ہونے کا جائزہ لیں تاکہ معلوم ہو کہ گھروالے آپ کے اعتماد کے بارے میں کیا رائے رکھتے ہیں۔

ہمیشہ	لگتا رہا	اکثر اوقات	بہت کم	کبھی نہیں	ذیل میں دیے گئے معیار کے مطابق خود پر اعتماد ہونے کا جائزہ لیں:
5	4	3	2	1	1 میں خود کو خطرے میں ڈال لیتا / لیتی ہوں
5	4	3	2	1	2 میرے خیال میں تعلیم جاری رکھنا بہت اہم ہے
5	4	3	2	1	3 میں دوسروں میں اچھائی دیکھتا / دیکھتی ہوں
5	4	3	2	1	4 میں کسی نئی جگہ پر آسانی سے رہ سکتا / سکتی ہوں
5	4	3	2	1	5 میں اپنی کامیابی کے بارے میں دوسروں کو بتا کر خوش ہوتا / ہوتی ہوں
5	4	3	2	1	6 میں بہت بہتر اور پُر اعتماد ہوں
5	4	3	2	1	7 میں اپنا مقصد طے کرتا / کرتی ہوں
5	4	3	2	1	8 دوسروں کی عزت کرتا / کرتی ہوں
5	4	3	2	1	9 میں ثابت سوچ رکھتا / رکھتی ہوں
5	4	3	2	1	10 میں اچھا سننے والا / والی ہوں
5	4	3	2	1	11 میں بغیر گھبراۓ مدد کے لیے پوچھ سکتا / سکتی ہوں
5	4	3	2	1	12 میں اپنی سوچ اور کاموں کا / کی ذمہ دار خود ہوں
5	4	3	2	1	13 میں اپنی سوچ کو بیان کر سکتا / سکتی ہوں
5	4	3	2	1	14 میں ایک اچھی زندگی گزر رہا / رہی ہوں
5	4	3	2	1	15 میں دوسروں سے پر اعتماد طریقے سے بات کرتا / کرتی ہوں
5	4	3	2	1	16 میں خود کو پسند کرتا / کرتی ہوں
5	4	3	2	1	17 میں روزانہ ورزش کرتا / کرتی اور متوازن غذا استعمال کرتا / کرتی ہوں
					گھروالوں کے دیے گئے کل نمبر

اپنے کے حاصل کردہ نمبروں پر دائرہ لگائیں اور اپنا نتیجہ دیکھیں:

بہت زیادہ خود پر اعتماد	خود پر زیادہ اعتماد	خود پر تھوڑا اعتماد	خود پر بہت کم اعتماد	خود پر نہ ہونے کے برابر اعتماد
= 90 - 69	= 68 - 48	= 47 - 31	= 30 - 15	= 14 - 0

3 گھنٹے
30 منٹ

بول چال اور رابطہ (Communication Skills)

- بول چال اور رابطہ کا تصور اور اہمیت
- کسٹمر سروس میں رابطہ کے طریقے (بول کر، لکھ کر، دیکھ کر)
- کسٹمر سروس میں رابطہ کے مسائل اور ان کا حل

بول چال اور رابطہ

کہانی سنئے!

ایک بادشاہ نے خواب میں دیکھا کہ اس کے سارے دانت ٹوٹ گئے۔ اس نے اُس خواب کی تعبیر جاننے کے لیے بہت سے لوگوں کو محل بلوایا۔ اسکی ایک ہی تعبیر بتائی کہ آپ کے سارے خاندان کی بہت جلد موت ہو جائے گی۔ بادشاہ کو بہت غصہ آیا اور اس نے ان سب لوگوں کو جیل میں ڈال دیا اور سلطنت کے سب سے مشہور دانشور کو محل میں بلوایا اور اُس سے خواب کی تعبیر بتانے کو کہا۔ دانشور بادشاہ کے غصے سے واقف تھا۔ اس نے عظیمدی سے جواب دیا کہ بادشاہ سلامت آپ کے خواب کی تعبیر یہ ہے کہ آپ اپنے خاندان میں سے بھی عمر پائیں گے بادشاہ یہ سن کر بہت خوش ہوا اور اس دانشور کو ڈھیر سارا انعام دے کر رخصت کر دیا۔

نتیجہ: ابھی بول چال کی وجہ سے انسان نہ صرف عزت حاصل کرتا ہے بلکہ انعام و کرام بھی حاصل کرتا ہے۔

سیشن کا خلاصہ

اس سیشن میں کشمیر سرودس کے دوران رابطہ کی مہارتوں کو سیکھنے میں مدد ملے گی۔ رابطہ کی مہارتوں میں نہ صرف بولنے بلکہ سننے کی مہارتوں پر بھی ہدایات دی گئی ہیں اور اس کے ساتھ ساتھ تحریری رابطہ کے بارے میں بھی بتایا گیا ہے مزید اس سیشن کی مدد سے بغیر الفاظ رابطہ کی اہمیت کو سیکھ کر آپ اپنی شخصیت میں مزید بہتری لاسکتے ہیں اور دوسروں پر اچھا اثر ڈال سکتے ہیں۔

بہتر رابطہ بہتر کام

ہدایات:

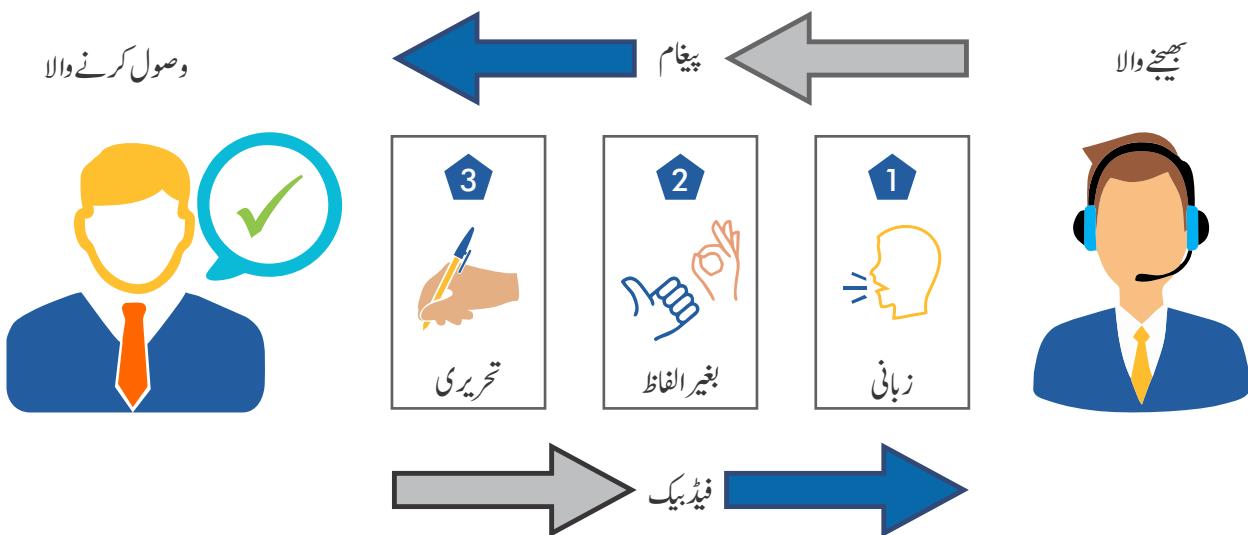
کسٹمر کیسر میں اپنے عمومی کاموں کو دیکھیں جو کہ پہلے کالم میں تحریر کیے گئے ہیں، اس کے بعد ہر کام کو ذہن میں رکھتے ہوئے یہ بتائیں کہ اس کام کو کرنے کے لیے آپ کو اگلے کالم میں دی گئی رابطہ کی کتن کن مہارتوں کی ضرورت ہو گی:

آپ کے عمومی کام	رابطہ کی کون کون سی مہارتوں میں استعمال ہوں گی؟				
 کسٹمر کی ضروریات سے آگاہی	<table border="0"> <tr> <td>سننے کی مہارت <input type="checkbox"/></td> <td>بلنے کی مہارت <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>بغیر الفاظ رابطہ کی مہارت <input type="checkbox"/></td> <td>لکھنے کی مہارت <input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	سننے کی مہارت <input type="checkbox"/>	بلنے کی مہارت <input type="checkbox"/>	بغیر الفاظ رابطہ کی مہارت <input type="checkbox"/>	لکھنے کی مہارت <input type="checkbox"/>
سننے کی مہارت <input type="checkbox"/>	بلنے کی مہارت <input type="checkbox"/>				
بغیر الفاظ رابطہ کی مہارت <input type="checkbox"/>	لکھنے کی مہارت <input type="checkbox"/>				
 مصنوعات یا خدمات کی مکمل معلومات	<table border="0"> <tr> <td>سننے کی مہارت <input type="checkbox"/></td> <td>بلنے کی مہارت <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>بغیر الفاظ رابطہ کی مہارت <input type="checkbox"/></td> <td>لکھنے کی مہارت <input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	سننے کی مہارت <input type="checkbox"/>	بلنے کی مہارت <input type="checkbox"/>	بغیر الفاظ رابطہ کی مہارت <input type="checkbox"/>	لکھنے کی مہارت <input type="checkbox"/>
سننے کی مہارت <input type="checkbox"/>	بلنے کی مہارت <input type="checkbox"/>				
بغیر الفاظ رابطہ کی مہارت <input type="checkbox"/>	لکھنے کی مہارت <input type="checkbox"/>				
 کسٹمر کو خوش آمدید کہنا یا اس کو متعلقہ لوگوں سے ملوانا	<table border="0"> <tr> <td>سننے کی مہارت <input type="checkbox"/></td> <td>بلنے کی مہارت <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>بغیر الفاظ رابطہ کی مہارت <input type="checkbox"/></td> <td>لکھنے کی مہارت <input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	سننے کی مہارت <input type="checkbox"/>	بلنے کی مہارت <input type="checkbox"/>	بغیر الفاظ رابطہ کی مہارت <input type="checkbox"/>	لکھنے کی مہارت <input type="checkbox"/>
سننے کی مہارت <input type="checkbox"/>	بلنے کی مہارت <input type="checkbox"/>				
بغیر الفاظ رابطہ کی مہارت <input type="checkbox"/>	لکھنے کی مہارت <input type="checkbox"/>				
 سیل / فروخت بڑھانا	<table border="0"> <tr> <td>سننے کی مہارت <input type="checkbox"/></td> <td>بلنے کی مہارت <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>بغیر الفاظ رابطہ کی مہارت <input type="checkbox"/></td> <td>لکھنے کی مہارت <input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	سننے کی مہارت <input type="checkbox"/>	بلنے کی مہارت <input type="checkbox"/>	بغیر الفاظ رابطہ کی مہارت <input type="checkbox"/>	لکھنے کی مہارت <input type="checkbox"/>
سننے کی مہارت <input type="checkbox"/>	بلنے کی مہارت <input type="checkbox"/>				
بغیر الفاظ رابطہ کی مہارت <input type="checkbox"/>	لکھنے کی مہارت <input type="checkbox"/>				
 کسٹمر سے بات چیت کرنا	<table border="0"> <tr> <td>سننے کی مہارت <input type="checkbox"/></td> <td>بلنے کی مہارت <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>بغیر الفاظ رابطہ کی مہارت <input type="checkbox"/></td> <td>لکھنے کی مہارت <input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	سننے کی مہارت <input type="checkbox"/>	بلنے کی مہارت <input type="checkbox"/>	بغیر الفاظ رابطہ کی مہارت <input type="checkbox"/>	لکھنے کی مہارت <input type="checkbox"/>
سننے کی مہارت <input type="checkbox"/>	بلنے کی مہارت <input type="checkbox"/>				
بغیر الفاظ رابطہ کی مہارت <input type="checkbox"/>	لکھنے کی مہارت <input type="checkbox"/>				
 کسٹمر کی شکایات کو حل کرنا	<table border="0"> <tr> <td>سننے کی مہارت <input type="checkbox"/></td> <td>بلنے کی مہارت <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>بغیر الفاظ رابطہ کی مہارت <input type="checkbox"/></td> <td>لکھنے کی مہارت <input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	سننے کی مہارت <input type="checkbox"/>	بلنے کی مہارت <input type="checkbox"/>	بغیر الفاظ رابطہ کی مہارت <input type="checkbox"/>	لکھنے کی مہارت <input type="checkbox"/>
سننے کی مہارت <input type="checkbox"/>	بلنے کی مہارت <input type="checkbox"/>				
بغیر الفاظ رابطہ کی مہارت <input type="checkbox"/>	لکھنے کی مہارت <input type="checkbox"/>				
 آرڈر یا شکایات کی تفصیلات درج کرنا	<table border="0"> <tr> <td>سننے کی مہارت <input type="checkbox"/></td> <td>بلنے کی مہارت <input type="checkbox"/></td> </tr> <tr> <td>بغیر الفاظ رابطہ کی مہارت <input type="checkbox"/></td> <td>لکھنے کی مہارت <input type="checkbox"/></td> </tr> </table>	سننے کی مہارت <input type="checkbox"/>	بلنے کی مہارت <input type="checkbox"/>	بغیر الفاظ رابطہ کی مہارت <input type="checkbox"/>	لکھنے کی مہارت <input type="checkbox"/>
سننے کی مہارت <input type="checkbox"/>	بلنے کی مہارت <input type="checkbox"/>				
بغیر الفاظ رابطہ کی مہارت <input type="checkbox"/>	لکھنے کی مہارت <input type="checkbox"/>				

کسٹمر کیئر سروس کے لئے بول چال اور رابطے کی مہارتیں

بول کر، لکھ کر یا کسی اور ذریعے سے خیالات، معلومات یا احساسات کا تبادلہ رابطہ کھلاتا ہے۔ اس عمل میں ایک پیغام بھینے والا اور دوسرا پیغام وصول کرنے والا ہوتا ہے، پیغام بھینے اور وصول کرنے کے لیے کوئی نہ کوئی ذریعہ ضرور استعمال کیا جاتا ہے تاکہ رابطے کا عمل مکمل ہو سکے۔ نیچے دیئے گئے ماذل میں ساری تفصیل دی گئی ہے:

رابطہ کا ماذل:



رابطہ کیسے ہوتا ہے؟





بوجھو تو جانیں

ہدایات:

اپنے کام یا شعبہ کو دیکھتے ہوئے یہ بتائیں کہ آپ کام کے دوران مختلف طریقوں سے کیسے رابطہ کرتے ہیں؟

4 	3 	2 	1 	کام/شعبہ
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	 کسٹمر سروس ایجنسٹ
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	 سیلز مین
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	 بیوٹیشن
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	 ریسپشنسٹ
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	 فودا اور بیور تج ایجنسٹ
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	 نماہنگہ کال سینٹر

آپ کا شعبہ ... آپ کا رابطہ

4	3	2	1	رابطے کے طریقے
 بغیر الفاظ	 لکھ کر	 سن کر	 بول کر	
خوشنگوار انداز، مسکراہٹ اور چہرے کے تاثرات	شکایات کی تفصیلات درج کرنا	کسٹمر کی شکایات کو سننا یا تفصیلات لینا	کسٹمر سے فون پر بات چیت کرنا	 کسٹمر سروس ایجنسٹ
خوشنگوار انداز، مسکراہٹ اور چہرے کے تاثرات، مختلف اشکال یا تصاویر	شکایات یا آرڈر کی تفصیلات درج کرنا	کسٹمر کی شکایات کو سننا یا آرڈر کی تفصیلات لینا	کسٹمر سے فون پر بات چیت کرنا اور فروخت بڑھانا	 سیلز مین
خوشنگوار انداز، مسکراہٹ اور چہرے کے تاثرات، رنگوں یا تصاویر کا استعمال	اپنی فروخت اور ملاقاتوں کی تفصیلات نوٹ کرنا	میک اپ یا یائینگ سے پہلے خواتین کی پسند سننا	اپنی خدمات کے بارے میں تفصیل سے بتانا اور تجویز کرنا	 بیوٹیشن
خوشنگوار انداز، مسکراہٹ اور چہرے کے تاثرات	آنے جانے والے افراد اور دیگر دفتری کاموں کو نوٹ کرنا	کسٹمر کی بات یا شکایات سننا	لوگوں کو معلومات دینا اور رہنمائی کرنا	 ریسپشنسٹ
خوشنگوار انداز، مسکراہٹ اور چہرے کے تاثرات، مختلف تصاویر یا اشکال	آرڈر اور ادائیگی کی تفصیل یا شکایات کو تحریر کرنا	آرڈر کی تفصیلات یا شکایات کو سننا	اپنی مصنوعات کے بارے میں بتانا	 فڈ اور ہیورن سروس ایجنسٹ

نائلہ کی پریشانی



نائلہ حال ہی میں ایک کال سینٹر میں کسٹر کیسر سروس ایجنسٹ کے طور پر آئی تھی۔ نائلہ کو نوکری سے پہلے میجر نے بتایا تھا کہ یہ کام بہت مشکل ہے اور اس میں ہر وقت دماغ کو حاضر رکھنا اور توجہ دینا بہت ضروری ہے لیکن نائلہ نے سنی ان سنی کر دی۔

1



صحیح سے ہی نائلہ کو بہت کالز اور ای میل آنا شروع ہو گئی جس سے وہ تنگ آگئی۔ جیسے ہی دوبارہ فون آیا تو اس نے دوسری طرف والے کسٹر کی پوری بات نہ سنی اور درمیان میں اس کو ٹوک کر معلومات دینا شروع کر دیں۔ معلومات دینے کے بعد اس نے کسٹر سے کوئی بھی سوال کیے بغیر فون کاٹ دیا۔

2



پچھلے دن نائلہ نے ہر آنے والی کال کے ساتھ ایسا ہی کیا جس کی وجہ سے کال سینٹر میجر کو شکایات آنا شروع ہو گئی اور کال سینٹر کے کام اور شہرت پر بھی کافی اثر پڑا۔

3

سوالات: کہانی کو غور سے پڑھیں اور درج ذیل سوالوں کا جواب دیں:

- نائلہ سے کیا غلطی ہوئی؟
- کیا آپ کے ساتھ بھی کبھی ایسا ہوا ہے؟
- آپ کے خیال میں کسٹر کو سنا ضروری ہے یا اسے معلومات دینا؟
- آپ کے خیال میں کسٹر کیسٹر کے کام میں اچھی طرح سنا کیوں ضروری ہے؟

سُننے کی مہارت^۹

اچھے طریقے سے سُننا رابطے کے لئے سب سے اہم ہے۔ بہتر سُن کر ہم پیغام کو صحیح طور پر سمجھ پاتے ہیں۔ مؤثر رابطہ کرنے کے لئے صرف سننا ہی ضروری نہیں بلکہ سُن کر رائے دینا بھی ضروری ہے۔

اچھی طرح سنتے کے فوائد:

3



ضروری معلومات میں اضافہ ہونا

2



اہم نقطہ، معاملہ یا مسائل کو سمجھنا اور بہتر حل
ملاش کرنا

1



کسٹمر اور ٹیم ممبر ان کے ساتھ بھروسہ اور عزت
میں اضافہ ہونا

6



کسی بھی کام میں وقت اور پیسے کی بچت ہونا

5



گاہک کو پوری توجہ کا احساس دلانا

4



کسٹمر اور ٹیم ممبر ان کی بات کی اچھی
طرح سمجھ آانا

3



بولنے والے کو بات کرتے ہو مت ٹوکیں

2



بولنے والے کی بات سن کر اس کو سمجھنے کی
کوشش کریں

1



بولنے والے خاص طور پر گاہک پر توجہ دیں اور اس
کی طرف دیکھیں

6



حل یا جواب کے لیے بات کے آخر میں اپنی
رائے دیں

5



بولنے والے کی آواز اور جسمانی حرکات کو بھی
ذہن میں رکھیں

4



شور والی جگہ پر توجہ سے سننے کے لیے شور سے
تحوڑا فاصلہ رکھیں

9



اگر کچھ سمجھناہ آئے تو بات کے اختتام پر
سوال کریں

8



دھیان سے سنیں تاکہ آپ صحیح طرح
بات سمجھ سکیں

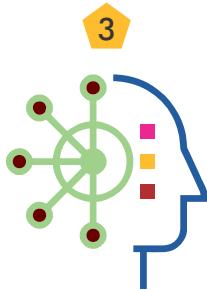
7



ضرورت ہو تو بولنے والے کے پاس جا
کر اس کی بات سنیں

بات چیت کی مہارتیں

بات چیت کی مہارت میں پیغام ایک دوسرے تک بول کر پہنچایا جاتا ہے۔ یہ وہ طریقہ ہے جس کے ذریعے ہم اپنے کام کی جگہ پر ملازمین، ساتھ کام کرنے والے لوگوں اور مالکان کے ساتھ بات کرتے ہیں۔



پوری طرح متوجہ ہوں



دھیان سے سینیں تاکہ آپ صحیح طرح بات سمجھ سکیں



پہلے تلوپھر بولو۔ بولنے سے پہلے گاہک یا صارف کو غور سے سینیں اور سوچ سمجھ کر جواب دیں



بات کے اختتام پر رائے پا جواب دیں



درمیان میں کبھی کوئی سوال کر کے بات کو سمجھنے کی کوشش کریں



بولنے والے کو دھیان سے سن کر بات پوری کرنے کا موقع دیں اور ٹوکنے سے گریز کریں



اپنی بات یارائے دینے میں جلدی نہ کریں



ثبت اور دوستانہ لہجہ اپنائیں



مختصر بات کریں

بنا بولے سب بول دیا



فاطمہ ایک بیوی پارلر میں کام کرتی تھی۔ کام کے دوران وہ اپنی ظاہری حالت اور جلیے کا بھی کافی خیال رکھتی تھی اور ہر آنے والی خاتون کو مسکرا کر خوش آمدید کہتی تھی۔ اس کے اس رویے کی وجہ سے بہت ساری خواتین اس کے پارلر میں آتی تھیں اور اس کے رویے اور کام کی کافی تعریف کرتی تھیں۔



احمد کمپنی کی مصنوعات کی تفصیلات دینے کے لئے کسٹمرز کے پاس جاتا تھا۔ ایک دن احمد کچھ دفاتر میں گیا مگر اس کا حلیہ کافی خراب تھا۔ لباس صاف تھا اور نہ ہی بال سنورے ہوئے تھے۔ جس پر کافی لوگوں نے اس سے ملنے سے انکار کر دیا۔



شائستہ ایک بینک میں اپنا اکاؤنٹ کھلوانے گئی۔ جیسے ہی وہ ریپیشن پر پہنچی اُس نے وہاں موجود خاتون سے تفصیلات لینے کے لئے سوال کیا۔ ریپیشنست نے شائستہ کی طرف دیکھے بغیر اس کو ایک فارم دے دیا۔ شائستہ اس بات پر حیران تھی کہ ریپیشنست کو کیسے معلوم ہوا کہ اس نے اکاؤنٹ کھلوانا ہے اور فارم چاہیئے؟

سوالات:

تینوں کہانیوں کو غور سے پڑھیں اور درج ذیل سوالوں کی جواب دیں:

- ریپیشنست کو کیسے معلوم ہوا کہ شائستہ کو بینک اکاؤنٹ کھلوانے کا فارم چاہیے؟
- احمد کو کچھ کسٹمر نے ملنے یا توجہ دینے سے کیوں انکار کیا؟ اس نے ایسا کیا کر دیا تھا؟
- فاطمہ میں ایسی کیا بات ہے کہ سب خواتین اس کی تعریف کرتی ہیں؟
- تینوں نے رابطے کی کوئی مہارت استعمال کی اور اس کا کتنا فائدہ یا نقصان ہوا؟

بغیر الفاظ کے رابطہ

بغیر الفاظ رابطہ میں چہرے کے تاثرات، اشارے، جسمانی حرکات، آواز کی رد و بدل اور درمیانی فاصلہ آتائے ہیں۔ یہ اشارے الفاظ کے ساتھ ساتھ بہتر مطلب سمجھانے اور رابطے کے لئے ضروری ہوتے ہیں۔

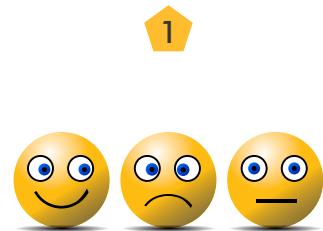
بغیر الفاظ کے رابطہ گاہک یا سامنے والے کو:



بات چیت کے عمل کو بہتر کرتا ہے



آپ کا پیغام پہنچاتا ہے



آپ کے جذباتی تاثرات بتاتا ہے

بغیر الفاظ کے رابطے کے مندرجہ ذیل طریقے ہیں:



جسمانی حرکات

جیسا کہ ہاتھ باندھ کر بات کرنا یا جھک کر بیٹھنا



اشارے

جیسا کہ ہاتھ ہلانا، انگلی کی مدد سے کسی چیز کی طرف اشارہ کرنا



چہرے کے تاثرات

جیسے کے مسکراہٹ یا غصہ یا مایوسی



آواز کا تناسب اور الجھ

آواز کا بلند کرنا یا کم کرنا یا تخت انداز میں بولنا وغیرہ



آنکھوں کی حرکات

آنکھوں کے ذریعے تاثرات مثلاً غصہ، خوشی یا حیرت کا اظہار



فاصلہ

بات کرنے کے دوران دلوگوں کا درمیانی فاصلہ

یاد رکھیے! کام کی جگہ پر جتنی ضروری بول چال یا بات چیت ہے، اتنا ہی ضروری بغیر الفاظ کے رابطہ ہے۔

احمد کی غلطی



احمد فوڈ اور بیور ٹنگ کے شعبے میں کام کرتا تھا اور بہت ہی قابل تھا۔ اس کا زیادہ تر کام دفتر میں ہی آرڈر یا وصولی تک محدود تھا مگر ایک دن احمد کو مختلف آرڈر لینے کے لئے دفتر سے باہر بھیجا گیا۔

1



احمد کیوں کہ کافی تجربہ کار تھا اس نے دکانداروں سے آرڈر کی تفصیلات لیں لیکن ان کو نوٹ نہ کیا۔ احمد کے ساتھ اس کا ساتھی کار کرن اسلام بھی تھا جس نے اسے آرڈر کی تفصیلات لکھنے کے لیے کہا لیکن احمد نے یہ کہہ کر ٹوک دیا کہ اس کو سبب یاد ہے۔

2



دفتر جا کر اس کو دیگر کاموں میں کافی تفصیلات بھول گئیں اور اس نے کافی دکانوں پر غلط آرڈر بھجوا دیا جس سے کچھ آرڈر واپس آگئے اور پرانے گاہک بھی ناراض ہوئے۔ منجر کو پتہ چلنے پر احمد کو کافی ڈانٹ پڑی اور آئندہ کے لیے محتاط کیا گیا۔

3

سوالات: کہانی کو غور سے پڑھیں اور درج ذیل سوالوں کی جواب دیں:

- احمد سے کہاں اور کیا غلطی ہوئی؟
- آرڈر کی تفصیلات لکھنا کیوں ضروری ہے؟
- کسٹر سروس کے کام میں لکھنے کی کیا اہمیت ہے؟

لکھ کر رابطہ

تحریری طور پر دو افراد یا اداروں کے درمیان پیغام رسانی کو تحریری رابطہ کہتے ہیں۔ لکھ کر رابطہ پیغام کو صحیح طرح سمجھنے یا پہنچانے میں مدد گارثابت ہوتا ہے۔

لکھنے ہوئے پیغام کے فوائد:



بہتر سمجھ



کامل معلومات



پورا بھروسہ



لکھی بات پر بہتر عمل



کیے ہوئے کام کاریکارڈ

آپ کا رابطہ ... ایک جائزہ



آپ پری ہام اور پیشہ وار نہ زندگی میں دیے گئے افراد سے کس کس سے رابطہ کرتے ہیں، نشان لگائیں:

اشاروں کے ذریعے



بول کر



سن کر



لکھ کر



گھر والوں سے

1

اشاروں کے ذریعے



بول کر



سن کر



لکھ کر



گاپ بی صرف سے

2

اشاروں کے ذریعے



بول کر



سن کر



لکھ کر



بازار یادگاری داروں سے

3

اشاروں کے ذریعے



بول کر



سن کر



لکھ کر



دوست احباب سے

4

اشاروں کے ذریعے



بول کر



سن کر



لکھ کر



اُستاد / مینیجъر سے

5

04
گھنٹے

کام کے آداب (Work Ethic)

- کام کے آداب، ان کی اہمیت اور تین ستون
- کام کے عمومی آداب اور رویے
- کام کے آداب بڑھانے کے پانچ اصول
- ملازمت سے نکالے جانے کی اہم وجہات

کام کے آداب

کہانی سنئے!

"ایک بیٹے نے باپ سے پوچھا۔۔۔ بابا یہ کامیاب زندگی کیا ہوتی ہے؟ باپ بیٹے کو پینگ اڑانے لے گیا۔۔۔ بیٹا باپ کو غور سے پینگ اڑاتے دیکھ رہا تھا تھوڑی دیر بعد بیٹا بولا بابا! یہ دھاگے کی وجہ سے پینگ اور اوپر نہیں جا پا رہی ہے کیا ہم اسے توڑ دیں؟ یہ اور اوپر چلی جائے گی" باپ نے دھاگہ توڑ دیا پینگ تھوڑا سا اور اوپر گئی اور اس کے بعد لہر اکرنیچے آئی اور دورانچان جگہ پر گرگئی، تب باپ نے بیٹے کو زندگی کا فلسفہ سمجھایا۔ "بیٹا زندگی میں ہم جس اونچائی پر ہیں ہمیں اکثر لگتا ہے کہ کچھ چیزیں جن سے ہم بندھے ہوئے ہیں وہ ہمیں اور اوپر جانے سے روک رہی ہیں جیسے گھر، خاندان، کام میں اصول و آداب اور والدین وغیرہ ہم ان سے آزاد ہونا چاہتے ہیں، اصل میں یہی وہ دھاگے ہیں جو ہمیں اس اونچائی پر رکھتے ہیں ان دھاگوں کے بغیر ہم ایک بار تو اوپر چلے جائیں گے لیکن بعد میں ہمارا وہی حشر ہو گا جو بغیر دھاگے کی پینگ کا ہوا۔

نتیجہ: اگر ہم زندگی میں آداب اور اصول چھوڑتے ہیں تو ہم بھی کٹی پینگ جیسے ہوں گے۔

سیشن کا خلاصہ

اس سیشن میں کسٹمر سروس کے کام کے آداب اور اصولوں کو جاننے کا موقع ملے گا۔ اگر فرد اچھی گفتگو نہ کرتا ہو یا پھر اس کا اخلاق اچھا نہ ہو تو اس کے گاہک اس سے خوش نہ ہوں گے۔ کسٹمر سروس کا زیادہ تر کام گاہکوں سے براہ راست اور فون پر رابطہ کرنا ہے لہذا اس میں ادب و احترام، برداشت اور صبر و تحمل کا ہونا ضروری ہے ورنہ اس کی ذہانت اور کارکردگی کی قدر نہیں کی جائے گی۔ کام کے آداب فرد کے لیے اتنے ہی اہم ہیں جتنا کہ کام کو کرنے کا طریقہ اور اس کے عمدہ نتائج ہیں۔ کام کے آداب اور اصولوں پر عمل کر کے فرد ذاتی اور پیشہ ورانہ زندگی بہتر کارکردگی دکھا سکتا ہے اور ترقی و کامیابی کے بہتر موضع حاصل کر سکتا ہے۔

کیا یہ درست ہے؟

ناصر



ناصر نے دیکھا کہ اس کے سپروائزر نے کسٹمر کو اضافی قیمت بتائی جس پر وہ رضامند ہو گیا، اس نے وہ چیز فروخت کرنے کے بعد رسید ضائع کر دی اور درست قیمت کے ساتھ فروخت کی تئی رسید ریکارڈ میں شامل کر دی۔

شازیہ



شازیہ کو یوٹی پارلر کے استقبالیہ (ریسپشن) پر ایک کسٹمر کی کال آئی اور اس نے پوچھا کہ کیا یہاں پر بالوں کے لیے ایکسٹینسو سروس موجود ہے، شازیہ کو معلوم نہیں تھا اس نے فوراً منع کر دیا اور کال بند کر دی۔

سیما



Reception

سیما ایک موبائل کمپنی میں کال سینٹر ایجنت ہے، کال سنتے وقت اس کی کوشش ہوتی ہے کہ جلد ہی فون بند کر دے اکثر وہ کسٹمر کے بار بار سوال پوچھنے پر نگ آجائی ہے اور درست جواب دیے بغیر ہی کال بند کر دیتی ہے۔

جمیل



Reception

جمیل ایک ریஸٹورنٹ میں استقبالیہ (ریسپشن) پر کام کر رہا ہے، ایک دن گاہک اس کے پاس کاؤنٹر پر آیا تو وہ ساتھی ملاز میں سے گفتگو میں لگا رہا اور اس نے گاہک کو کوئی توجہ نہ دی، گاہک نے جب اسے کہا کہ وہ کچھ کہنا چاہتا ہے تو جمیل نے اسے انتظار کرنے کو کہا۔

سوالات:

- اوپر دی گئی صور تھال کو پڑھیں اور بتائیں کہ:
- کیا ہر صور تھال میں کام کو درست طریقے سے کیا گیا؟
- آپ کے خیال میں اس سے ملازم کی کارکردگی پر کیا اثر پڑے گا؟
- آپ کے خیال میں ہر صور تھال میں کیا بہتر کیا جا سکتا تھا؟

کسٹمر سروس کے لیے آداب اور اصول

کام کے آداب سے مراد کام کرنے کی بنیادی اصول ہیں جن پر ملازمین کو کام کے دوران عمل کرنا ہوتا ہے۔ اس میں کام کرنے والے افراد کارویہ، کردار، اخلاق اور بات چیت کے ساتھ ساتھ یہ بھی دیکھا جاتا ہے کہ کوئی فرد و سروں کے ساتھ کیسے مل کر کام کرتا ہے۔

کسٹمر سروس کے کام کے آداب کی تین ستوں:

کسی بھی کام کی جگہ خاص طور پر کسٹمر سروس میں درست طور پر کام کرنے کے لیے درج ذیل تین حوالوں سے اصول و آداب کا خیال رکھنا ضروری ہے:

3

ادارے کی پالیسی و قوانین



اس کا تعلق کمپنی کے بنائے گئے اصول و قوانین سے ہے جن پر عمل کرنا لازم ہوتا ہے مثال کے طور پر اوقات کار کی پابندی، چیزوں کا طریقہ کار، وسائل کاستعمال اور حفاظت، کام کو مکمل کرنے کے راجح طریقہ کار پر عمل کرنا۔

2

کام کرنے والے کا ہنر و مہارت



اس کا تعلق کام کو درست طریقے سے مکمل کرنے کی مہارت سے ہے مثال کے طور پر وقت پر کام کو مکمل کرنا، وسائل کا درست استعمال کرنا، بہتر طور پر رابطہ اور بات چیت کرنا وغیرہ۔

1

کام کرنے والے کا کردار



اس کا تعلق کام کرنے والے کے رویہ، عادات اور مزاج سے ہے مثال کے طور پر جھوٹ نہ بولنا، احترام کرنا، ایمانداری کا مظاہرہ کرنا، لباس اور جسمانی صفائی سترائی کا خیال رکھنا وغیرہ۔

کسٹمر کیئر کے اہم آداب

1. کام کرنے والے سے متعلق آداب:



آیانداری



چھوٹ نہ بولنا



خوب شگوار بجھ



وعدہ خلافی نہ کرنا



احترام کرنا



ذمہ داری



خیال رکھنا



تعاون کرنا



چوری یاد ہو کہ دھی نہ کرنا



صف ستر ارہنا



مناسب لباس پہننا



صبر اور برداشت کرنا

2. کام کرنے والے کی ہنر و مہارت سے متعلق آداب:



اپنے ہنر میں اضافہ کرتے رہنا



عده اور بہترین کام کرنا



کام کو درست طریقہ سے مکمل کرنا



منے کاموں کو سیکھنے کی کوشش



رانج طریقہ کار کے مطابق کام کو مکمل کرنا



کام کا مکمل ریکارڈر کرنا

3. اصول و پالیسی سے متعلق:



سہولیات کے لیے پالیسی



چھٹیوں کے لیے پالیسی



اوقات کار کی پالیسی



الزام تراشی یا غلط بیانی کی پالیسی



خصوصی سہولیات اور ترقی کی پالیسی



دھوکہ دہی کے لیے پالیسی



ملازمت سے نکلنے کے لیے پالیسی



ملازمت دینے کے لیے پالیسی



خواتین ملازمین کے لیے پالیسی

آپ کیا کریں گے؟

سرگرمی

3



صورتحال میں فرد اور ادارہ کیا کرے گا؟	آپ کے خیال میں کام کے آداب کا کون سے اصول توڑا جا رہا ہے؟	صورتحال
.....	آپ کے ساتھ کام کرنے والے دو ملازم میں آپس میں ایک دوسرے کو برا جلا کہہ رہے ہیں ان کا لہجہ بھی تلنخ اور غیر مناسب ہے۔
.....	آپ نے محسوس کیا کہ آپ کی سیلی اکثر کام کے دوران کمپنی کے بارے میں برا جلا بولتی ہے اور اسے لگتا ہے کہ کمپنی اس کے تمام حقوق پورے نہیں کر رہی ہے۔
.....	آپ نے دیکھا کہ آپ کے ساتھ کام کرنے والا ساتھی ملازم گھر جاتے وقت کمپنی کی کچھ چیزیں اور سٹیشنری کا سامان ساتھ لے جا رہا ہے۔
.....	بیوٹی پارلر کے استقبالیہ (ریسیپشن) پر موجود سائز ہاگہ کو بٹھا کر انتظار کرنے کا کہتی ہے، ایک گھنٹہ انتظار کے بعد وہ ہاگہ کو بتاتی ہے کہ وہ امڑی کرنا بھول گئی ہے۔
.....	کمپنی کی پالیسی کے مطابق ایک مہینے میں دو سے زیادہ چھٹیاں کرنے پر تنخواہ میں سے کٹوتی کی جائے گی لیکن ایک ملازم اس کے باوجود سپر وائز سے بھگڑا کر لیتا ہے کہ اسے تنخواہ کیوں کم دی گئی؟
.....	دفتر کے استقبالیہ (ریسیپشن) پر بیٹھنے والا ساتھی اکثر لباس اور صفائی سترہ اپنے کا خیال نہیں رکھتا، اس کے بال سنورے ہوئے ہوئے ہوتے اور جوتے بھی گندے ہوتے ہیں۔

کام کے آداب بڑھانے کے پانچ اصول

<ul style="list-style-type: none"> ■ کام کی جگہ پر وقت یا وقت سے پہلے پہنچیں ■ باقاعدگی سے اپنے کام کو اعلیٰ اور بہتر بنائیں ■ اپنے کام کو کار کردگی اور وقت کے جوڑیں ■ اپنے پلان اور شیدول کے ساتھ جڑے رہیں 	 <p>وقت کی پابندی اور باقاعدگی</p>
<ul style="list-style-type: none"> ■ ٹائی یا شرت کا مطلب پیشہ وار انہ طرزِ عمل نہیں ہے ■ اپنے رویے، اخلاق اور اقدار کو بہتر بنائیں ■ ثابت رہیں اور تعاون کریں ■ ایمانداری کا مظاہرہ کریں قول اور فعل کے تضاد سے بچیں 	 <p>پیشہ وار انہ طرزِ عمل</p>
<ul style="list-style-type: none"> ■ بہترین کام بغیر ڈسپلن کے ممکن نہیں ہوتا ■ لمبے دورانیے کے مقصد پر نظر رکھیں ■ اپنے درست سمت سے ادھر ادھر نہ ہوں ■ کام کو بہترین کرنے کی کوشش کرتے رہیں 	 <p>ڈسپلن یا اصولوں پر عمل</p>
<ul style="list-style-type: none"> ■ جو آج کر سکتے ہیں کل پر مت چھوڑیں ■ کاموں کو وقت پر مکمل کریں ■ وقت پیسہ ہے اور سب کچھ ہے ■ کام کو ٹکڑوں میں تقسیم کر کے مکمل کریں 	 <p>وقت کا بہتر استعمال</p>
<ul style="list-style-type: none"> ■ آداب کا یہ مطلب نہیں کہ زندگی کو مشینی انداز دیں ■ اپنا خیال رکھیں اور سہولت میں رہیں ■ نیند پوری کریں اور کھانا ٹھیک طرح کھائیں ■ ستانے کے لیے وقت حاصل کریں اور دوبارہ تو انائی سے کام کریں ■ ترجیحات کے تعین سے کام درست سمت میں چلا کیں 	 <p>متوازن طرزِ عمل</p>

آپ کام کے آداب پر عمل کیسے کرتے ہیں؟



ہدایات: نیچے دیے گئے اصولوں کو غور سے پڑھیں اور اپنا جائزہ لیتے ہوئے ہاں یا نہیں میں جواب دیں کہ آپ ان اصولوں پر عمل کر رہے ہیں یا نہیں۔

پابندی اور باقاعدگی کو یقینی بنائیں:

نہیں <input type="checkbox"/>	ہاں <input type="checkbox"/>	کیا آپ کام کی جگہ پر وقت یا وقت سے پہلے پہنچتے ہیں؟	1
نہیں <input type="checkbox"/>	ہاں <input type="checkbox"/>	کیا باقاعدگی کی عادت کی وجہ سے آپ اپنے کام کو اعلیٰ اور بہتر بنارہ ہے ہیں؟	2
نہیں <input type="checkbox"/>	ہاں <input type="checkbox"/>	کیا آپ اپنے کام کو کارکردگی اور وقت کے ساتھ جوڑتے ہیں؟	3
نہیں <input type="checkbox"/>	ہاں <input type="checkbox"/>	کیا آپ اپنے پلان اور شیڈول کے ساتھ جڑے رہتے ہیں؟	4

پیشہ وارانہ طرزِ عمل اپنائیں:

نہیں <input type="checkbox"/>	ہاں <input type="checkbox"/>	کیا آپ ٹائی یا شرٹ کو پیشہ وارانہ طرزِ عمل سمجھتے ہیں؟	1
نہیں <input type="checkbox"/>	ہاں <input type="checkbox"/>	کیا آپ اپنے رویے، اخلاق اور اقدار میں بہتری لارہتے ہیں؟	2
نہیں <input type="checkbox"/>	ہاں <input type="checkbox"/>	کیا آپ ثابت رہتے ہیں اور تعاون کرتے ہیں؟	3
نہیں <input type="checkbox"/>	ہاں <input type="checkbox"/>	کیا آپ ایمانداری کا مظاہرہ کرتے ہیں اور قول اور فعل میں تضاد نہیں رکھتے؟	4

خود پر ڈسپلن لا گو کریں اپنا احتساب کریں:

نہیں <input type="checkbox"/>	ہاں <input type="checkbox"/>	کیا آپ بہترین کام کیلئے ڈسپلن کو ضروری سمجھتے ہیں؟	1
نہیں <input type="checkbox"/>	ہاں <input type="checkbox"/>	کیا آپ لمبے دورانیے کے مقصد پر نظر رکھتے ہیں؟	2

<input type="checkbox"/> نہیں <input type="checkbox"/> ہاں	کیا آپ اپنے آپ کو درست سمت سے ادھر ادھر نہیں ہونے دیتے؟	3
<input type="checkbox"/> نہیں <input type="checkbox"/> ہاں	کیا آپ کام کو بہترین کرنے کی کوشش کرتے رہتے ہیں؟	4

وقت کو سوچ سمجھ کر استعمال کریں:

<input type="checkbox"/> نہیں <input type="checkbox"/> ہاں	کیا آپ آج کا کام کل پر چھوڑتے ہیں؟	1
<input type="checkbox"/> نہیں <input type="checkbox"/> ہاں	کیا آپ کاموں کو وقت پر مکمل کرتے ہیں؟	2
<input type="checkbox"/> نہیں <input type="checkbox"/> ہاں	کیا آپ سمجھتے ہیں کہ وقت پسیہ ہے اور سب کچھ ہے؟	3
<input type="checkbox"/> نہیں <input type="checkbox"/> ہاں	کیا آپ کام کو ٹکڑوں میں تقسیم کر کے مکمل کرتے ہیں؟	4

متوازن طرزِ عمل اختیار کریں:

<input type="checkbox"/> نہیں <input type="checkbox"/> ہاں	کیا کام کے آداب کا مطلب زندگی کو مشینی انداز میں گزارنا ہے؟	1
<input type="checkbox"/> نہیں <input type="checkbox"/> ہاں	کیا آپ اپنا خیال رکھتے ہیں اور سہولت میں رہتے ہیں؟	2
<input type="checkbox"/> نہیں <input type="checkbox"/> ہاں	کیا آپ نیند پوری کرتے ہیں اور کھانا ٹھیک طرح کھاتے ہیں؟	3
<input type="checkbox"/> نہیں <input type="checkbox"/> ہاں	کیا آپ ستانے کے لیے وقت حاصل کرتے ہیں تاکہ دوبارہ تو اتنا سے کام کریں؟	4
<input type="checkbox"/> نہیں <input type="checkbox"/> ہاں	کیا آپ ترجیحات کے تعین سے کام کو درست سمت میں چلاتے ہیں؟	5

اس بیاندہ آٹھ کی وضاحت سے پہلے ٹریننگ نوٹ 2 کی مدد
سے روپ پید کروائیں۔

ملازمت سے نکالے جانے کی اہم وجوہات

درج ذیل وجوہات کا تعلق کام کرنے والے فرد کے کام کے آداب پر عمل نہ کرنے سے ہے جو کہ ملازمت سے نکالے جانے کا باعث بن سکتی ہیں:



ناگوار لہجہ اور گفتگو کا استعمال کرنا



چوری کرنا



دوسروں کے لیے مشکلات پیدا کرنا



وسائٹ کا درست استعمال نہ کرنا



سُست رہیہ اور لپرداہی



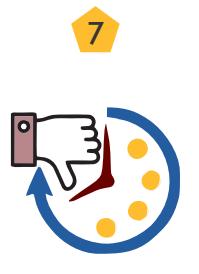
کام کو درست طریقے سے مکمل نہ کر پانا



بہتر بات چیت اور رابطہ نہ کر پانا



اہم کاموں کے لیے نامکمل تیاری / معلومات



وقت کا بہتر استعمال نہ کرنا



ایسے اقدامات لینا جس سے کمپنی کا نقصان ہو



کمپنی کی راہدارانہ معلومات کو باہر پہنچانا



مل کر کام نہ کر پانا

یاد رکھیں! کام کے آداب وہ ہیں جو آپ اس وقت بھی کر رہے ہوتے ہیں جب کوئی آپ کو نہیں دیکھ رہا۔



کام کے آداب کا جائزہ

3 ہوم ورک

اپنے کام کے آداب کا جائزہ لیں اور رائے دیں کہ آپ کام کے دوران کام کے آداب پر کس حد تک عمل کر رہے ہیں، اپنی رائے کے مطابق درج ذیل شیٹ کو مکمل کریں اور سامنے کالم میں دیئے گئے نمبر (1 تا 5) پر نشان لگائیں۔

نمبر شمار	خیالات	ہمیشہ	اکثر	کبھی کبھار	بہت	کبھی نہیں
1	میں خوشگوار لجہ میں دوسروں سے بات کرتا/کرتی ہوں		1	2	3	4
2	میں صاف سترہ الباس پہنتا/پہنچتی ہوں		1	2	3	4
3	میں چوری یاد ہو کہ دہی نہیں کرتا/کرتی ہوں		1	2	3	4
4	میں کام کی جگہ پر ساتھی ملازم میں کا خیال رکھتا/رکھتی ہوں		1	2	3	4
5	میں جھوٹ نہیں بولتا/بولتی ہوں		1	2	3	4
6	میں دوسروں کا احترام کرتا/کرتی ہوں		1	2	3	4
7	میں وعدہ خلافی نہیں کرتا/کرتی ہوں		1	2	3	4
8	میں اپنا کام ذمہ داری سے مکمل کرتا/کرتی ہوں		1	2	3	4
9	میں کام کے دوران ساتھیوں سے تعاون کرتا/کرتی ہوں		1	2	3	4
10	میں کام کو درست طریقے سے مکمل کر سکتا/سکتی ہوں		1	2	3	4
11	میں کام کا مکمل ریکارڈ رکھ سکتا/سکتی ہوں		1	2	3	4
12	میں عمدہ اور بہترین کام کر سکتا/سکتی ہوں		1	2	3	4
13	میں کام کو وقت پر مکمل کرتا/کرتی ہوں		1	2	3	4
14	میں نئے کاموں کو سیکھنے کی کوشش کرتا/کرتی ہوں		1	2	3	4
15	میں اپنی حاضری کا خیال رکھتا/رکھتی ہوں		1	2	3	4
16	میں کام کی جگہ پر نازیبا اور غلط الفاظ استعمال نہیں کرتا/کرتی ہوں		1	2	3	4
حاصل کردہ نمبر					60 کل نمبر:	

کبھی نہیں

کم 15 سے

کبھی کبھار

31 سے 45

ہمیشہ

60 سے زیادہ

بہت کم

15 سے 30

اکثر

46 سے 60

4

سیشن نمبر

03
گھنٹے



وقت کا بہتر استعمال (Time Management)

- کسٹمر سروس میں وقت کا بہتر استعمال - کیا اور کیوں
- کسٹمر سروس میں وقت کے استعمال کے طریقے
- کسٹمر سروس میں وقت کو ضائع کرنے والے عناصر

وقت کا بہتر استعمال

کہانی سنئے!

نویں جماعت کے ایک ہونہار طالب علم نے اپنے سکول کے تقریری مقابلے میں حصہ لیا جس کا عنوان تھا "وقت کی قدر"۔ اس نے اپنی والدہ کو بتایا کہ ہمارے سکول میں اگلے ہفتے تقریری مقابلہ ہے اور میں نے بھی اس میں حصہ لیا ہے تو اس کی والدہ نے اسے نصیحت کی کہ پیٹا مقابلے سے کچھ دن پہلے اپنی تیاری مکمل کر لینا لیکن اس نے سوچا کہ ابھی پورا ہفتہ ہے میں بہت آرام سے تیاری کرلوں گا۔ اسے اندازہ ہی نہیں ہوا کہ وقت کتنی تیزی سے گزر گیا اور اب تقریری مقابلہ میں ایک دن باقی تھا لیکن اس نے کوئی تیاری نہیں کی۔ جب مقابلہ شروع ہوا تو وہ تقریر بھول چکا تھا اور گھبراہٹ میں اس کے چہرے پر شرمندگی اور پریشانی کے آثار تھے۔ اس وقت اسے احساس ہوا کہ اگر وہ وقت پر تیاری کر لیتا تو آج شرمندہ نہ ہوتا۔

نتیجہ: اگر ہم وقت کی قدر نہیں کرتے تو وقت ہماری قدر نہیں کرتا۔

سیشن کا خلاصہ

اس سیشن میں کسٹر سروس سے تعلق رکھنے والے افراد وقت کے بہتر استعمال کی اہمیت اور فوائد جان سکیں گے اور اپنے کاموں کو بہتر اور منظم طور پر استعمال کر سکیں گے۔ اس سیشن میں وقت کے مطابق کاموں کی تقسیم اور وقت پر کام مکمل کرنے کے نتائج کے بدے میں بھی بتایا گیا ہے۔ اس کے علاوہ وقت کو ضائع کرنے والے عناصر اور ان سے بچنے کے لیے ہدایات بھی موجود ہیں۔ وقت کو بہتر استعمال کر کے ہی ہر طرح کے شعبے میں کامیابی حاصل کی جاسکتی ہے۔

وقت اک لے مثال دولت ہے!



کانفرس

ایک ادارے نے بہت بڑی اور اہم کانفرس کا اہتمام کیا جس کو حامد نے مکمل کرنا تھا لیکن اس نے رات کی بجائے صحیح تماں انتظامات مکمل کرنے کا سوچا جب کہ صحیح وقت ہونے کی وجہ سے کام وقت پر نہ ہو سکا اور کانفرس کے آغاز میں تین گھنٹے کی دیر ہوئی جس پر حامد کو بے حد شرمندگی کا سامنا کرنا پڑا۔



بیوٹی پارلر

شادی کی تیاریاں بڑی دھوم دھام سے کی گئیں مہمان ہال میں پہنچ گئے اور سارے دہن کا انتظار کر رہے تھے دہن بیوٹی سیلوں میں بہت پریشان تھی کیوں کہ بیوٹیشن نے اس سے شادی کے انتظامات کی تفصیلات پوچھنے میں ایک گھنٹہ ضائع کر دیا اب وقت کم اور کام کافی باقی ہے اور تیاری میں مزید دو گھنٹے لگنے تھے۔



استقبالیہ

ماہ نور کے پاس استقبالیہ (ریسپشن) پر ایک فرد آیا اور ہوٹل میں کمرہ بکرے کے بارے میں معلومات لینی چاہیں جس پر اس نے انہیں پہنچنے کو کہا اور جب کافی دیر کے بعد گاہک نے دوبارہ معلومات مانگی تو اس نے دوبارہ انتظار کاہک جس پر گاہک نے گھٹری کی طرف دیکھا اور یہ کہا کہ آپ میرا وقت ضائع کر رہی ہیں اور غصہ میں ہوٹل سے باہر چلا گیا۔



کال سنتر

کال سنٹر میں ایک کال موصول ہوئی اور گاہک نے ادارے کی خدمات کے بارے میں پوچھا گیا جس پر کال سننے والے نے اس کی ذاتی معلومات حاصل کی اور بار بار ہوٹل کرواتا رہا گاہک نے جس مسئلے کے لئے فون کیا تھا وہ معلومات نہ مل سکی اور بلاوجہ لمبے لمحے انتظار کرنے پر وہ کافی خناجی ہو گیا اور غصے سے فون بند کر دیا۔

ہدایات:

- اوپر دی گئی کہانیوں کو غور سے پڑھیں اور بتائیں کہ:
- ہر کہانی میں مسئلے کی بنیادی وجہ کیا ہے؟
- اس طرح کے مسائل سے بچنے کے لئے کیا کرنے کی ضرورت ہے؟

وقت کا بہتر استعمال کیا ہے؟

جیسے ہی ہماری زندگی کا ایک آغاز اور ایک اختتام ہے اور ہم اس کے ساتھ بندھے ہوئے ہیں اس آغاز اور اختتام کے درمیان جتنی بھی سرگرمیاں ہیں اس میں وقت سب سے اہم ہے۔

کسٹر کیسر میں وقت کے بہتر استعمال سے مراد:

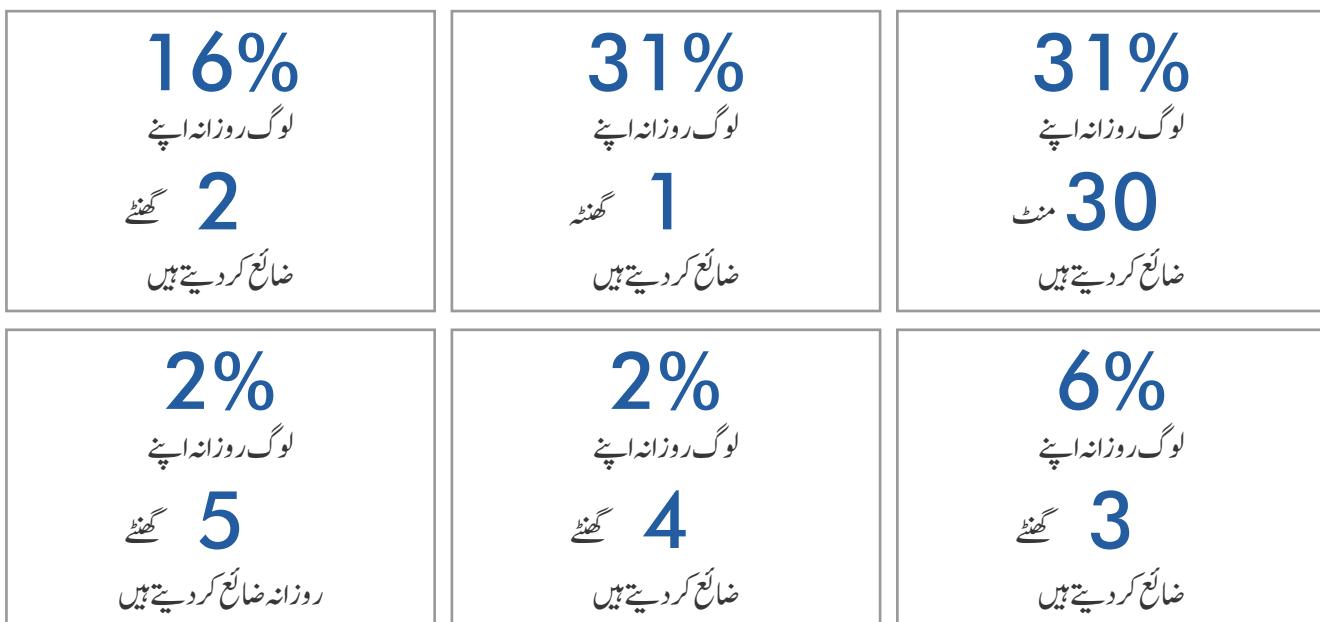
مؤثر وقت کے انتظام اور فوری طور گاہک کے معاملات کو حل کرنے کا احساس بہتر کسٹر سروس لاتا ہے۔



وہی ہے صاحب امروز جس نے اپنی ہمت سے
زمانے کے سمندر سے نکالا گواہ فردا
اقبال

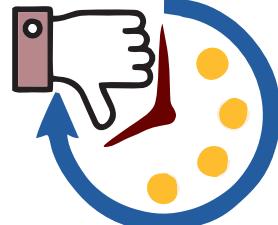
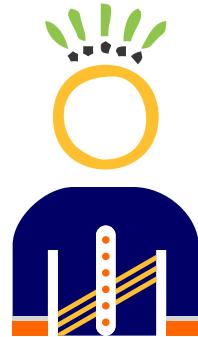
ایک تحقیق کے مطابق:

ایک سروے کے مطابق ہمارے معاشرے میں لوگ اپنے وقت کو روزانہ اچھی خاصی مقدار میں ضائع کرتے ہیں جس کا بینا دی سبب ای میل چیک کرنا، فیس بک پر لگر ہنا، پیغام رسائی اور ذاتی فون کا لز Shamal ہیں اس مقصد کے لیے ایک ادارہ سیلری ڈاٹ کام نے سروے کیا تو معلوم ہوا ۸۹٪ لوگوں کے وقت کے ضائع کرتے ہیں اور کتنا ضائع کرتے ہیں اس کی وضاحت درج ذیل میں ہے:



کے سروے سے مأخذ salary.com

چار اصول ... کامیابی کا حصول

اصول	کیسے ممکن ہو گا؟
 <p>وقت کے بارے میں آپ کا تصورات و عقائد اور یقین کیا ہیں</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ اپنا مکمل جائزہ لیں ▪ آپ کی کام کی صلاحیت اور طریقہ کار فطری طور پر کیا ہے ▪ کیا آپ ایک وقت میں ایک سے زیادہ کام کر سکتے ہیں ▪ کیا آپ ایک وقت میں بہتر طور پر صرف ایک کام کر سکتے ہیں 	وقت کے بارے میں آپ کا نقطہ نظر
 <p>وقت کی حقیقت کا جائزہ</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ آپ کے پاس 24 گھنٹے ہیں ▪ وقت ایک دن میں 24 گھنٹوں سے نہ کم ہو سکتا ہے نہ زیادہ ▪ آپ نے اپنے ایک دن کے تمام معاملات اسی وقت میں کرنے ہیں ▪ ان 24 گھنٹوں کو ذاتی وقت، گھر کا وقت، اور دفتری وقت کی تقسیم 	
 <p>کاموں کے مطابق وقت کی تقسیم</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ کام کو اچھے سے سمجھیں ▪ کام کی درجہ بندی کریں ▪ کام کے مطابق وقت کو تقسیم کریں ▪ وقت کی تقسیم میں اپنے سنیروں سے مشورہ لیں 	
 <p>وقت کے بارے میں حقیقت پسندانہ سوچ</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ کام کی نوعیت اور اہمیت کو سمجھیں ▪ کام پر حقیقت میں کتنا وقت درکار ہے ▪ اس وقت کو کیسے مناسب انداز میں استعمال کیا جاسکتا ہے ▪ وقت کے تعین میں خوش نبھی کاش کارنا نہ ہوں 	

3



ذمہ داریوں کو بہتر نبھانا

2



گاہک پر پوری توجہ

1



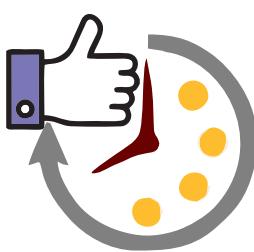
کم وقت میں زیادہ کام

6



معیاری اور بروقت خدمات

5



دن میں بہتر کارکردگی

4



گاہک کا اعتماد حاصل کرنا

9



فوری عمل در آمد اور تاخیر میں کمی

8



اچھی پہچان اور نام

7



پوری گفتگو

وقت کا بہتر استعمال کیسے؟

یاد رکھیے! بہترین کسٹمر سروس سے مراد بروقت کسٹمر سروس ہے۔

کسٹمر سروس میں وقت کے بہتر استعمال کے سنہری اصول:

3

30 منٹ میں گاہک کو ای میل پر جواب دینا

2

فالاپ معاونت کے لئے 24 گھنٹے سے زیادہ وقت نہ لگانا

1

گاہک کی طرف سے شکایت کو 30 سینٹنڈ میں قبول کرنا

6

درست اور مطلوبہ معلومات فراہم کرنا

5

جدید آلات کا استعمال کرنا (فون، نیٹ، ای میل)

4

گاہک کو فون پر ایک منٹ سے زیادہ انتظار نہ کروانا

9

غیر ضروری گفتگو سے گریز کرنا

8

کام کے مطابق تمام معلومات کا ہونا

7

گاہک کے مسائل کو فوری حل کرنا

12

کاموں کی فہرست بنانا

11

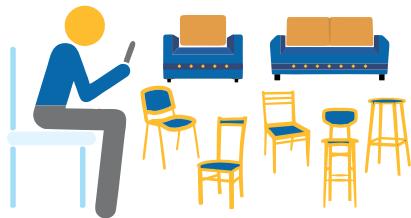
گاہک کی بات کو توجہ سے سننا

10

وعدہ کی پاسداری کرنا

وقت ضائع... وسائل ضائع

سرگرمی
5



ناصر

ناصر کو ایک تربیت کے انعقاد کا آرڈر ملا لیکن کھانے کے دوران کافی دیر ہوئی اور اس نے دیر کی غلطی قبول کرنے کی بجائے گاہک سے بد تمیزی شروع کر دی



شازیہ

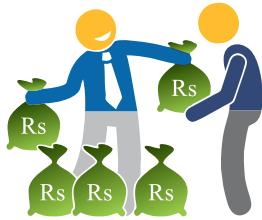
شازیہ دلہن کی تیاری کے دوران بار بار فون کال بھی سن رہی تھی اور ساتھ دوسرے گاہک کے ساتھ بھی اپ شپ کر رہی تھی جس کی وجہ سے دلہن کو مقررہ وقت میں شادی ہال پہنچنے میں دیر ہو گئی



ماہ نور

Reception

استقبالیہ (ریسپشن) پر موجود ماہ نور اور اس کی ساتھی نے ایک صاحب کو معلومات فراہم کر دی لیکن دوسرے آنے والے فرد کو وقت نہیں دیا جس پر وہ بہت خفا ہو کر واپس چلا گیا



انور

انور نے ایک میوز کل پرو گرام کا آرڈر لے لیا اور ساتھ ہی ایک دوسرے آرڈر کے چکر میں وقت پر تمام انتظامات مکمل نہ کر سکا جس پر ادارے کو وہ پرو گرام منسوب کرنا پڑا



فرحان

فرحان کو مینگ کے لئے دس بجے پہنچا تھا لیکن وہ آدھا گھنٹہ دیر سے پہنچا جس وجہ سے مینگ نہ ہو سکی اور ادارے کو کافی نقصان ہوا



علی

کال سنٹر میں علی اپنے موبائل پر بات کر رہا ہے اور آنے والی کالزیا تو جواب ہی نہیں دے رہا یا غیر ضروری انتظار کروارہا ہے جس کی وجہ سے گاہک کو بہت مشکل کا سامنا ہے

ہدایات:

- اوپر دی گئی صورت حال کو غور سے پڑھیں اور بتائیں کہ
- ہر صورت حال میں مسئلے کی اہم وجہ کیا تھی؟

وقت کے ضائع ہونے کی وجہات

یاد رکھیے! کسٹر سروس کے دوران یہ چیزیں آپ کا وقت چھین لیتی ہیں کہیں آپ کے ساتھ ایسا تو نہیں؟



اوپر دیئے گئے اقدام میں سے ٹک کریں کہ کون سا عمل آپ کے کام کے وقت کو ضائع کر رہا ہے؟

ہدایات:

وقت کے ضائع کی وجوہات اور اقدامات



کام کا شعبہ:

نمبر شمار	آپ کے شعبہ میں وقت کے ضائع ہونے کی اہم وجوہات	وقت بچانے کے لئے اقدامات
1	غیر ضروری معلومات لینا	
2	کیٹلائگ دیکھتے رہنا	
3	کام کی اہمیت کا علم نہ ہونا	
4	کاموں کی درجہ بندی نہ ہونا	
5	ایک وقت میں بہت سے کام کرنا	
6	ساتھیوں کے ساتھ گپ شپ	
7	موباائل کا زیادہ استعمال	
8	کام میں روک ٹوک	
9	اپنے کام کو چھوڑ کر دوسروں کے کام کرنا	
10	ذہنی دباؤ	
11	توجه نہ دینا	
12	انٹرنیٹ کا استعمال	

دی گئی وجوہات میں سے وہ وجوہات چنیں جو آپ کے وقت کو ضائع کرتی ہیں۔
اس صورت حال کو کم یا ختم کرنے کے لئے کیا اقدامات لیں گے۔

ہدایات:



میرے روز کے کام



آپ کا شعبہ:

- | | | | |
|--|--|------------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> سیلز مین شب | <input type="checkbox"/> ریسٹورانٹ نیجی | <input type="checkbox"/> کال سینٹر | <input type="checkbox"/> کشمکش سروس |
| <input type="checkbox"/> ریسپنٹس (استقبالیہ) | <input type="checkbox"/> کھانا اور مشروبات | <input type="checkbox"/> بیوٹیشن | |

ہدایات: اپنے کام کے اوقات کا رکارڈ کرنے کا جائزہ ہے اور روزانہ کی جانے والی تمام سرگرمیوں کی فہرست دیئے گئے فارمیٹ کے مطابق بنائیں۔

کام کی تفصیل	اوقات
	8:00
	9:00
	10:00
	11:00
	12:00
	13:00
	14:00
	15:00
	16:00
	17:00

وقت کا بہتر استعمال ... زندگی خوشحال

سرگرمی

8



کیسے بہتر کریں گے؟	نہیں	ہاں	راتے
.....	کیا آپ اپنے شعبہ کے مطابق وقت کا بہتر استعمال کرتے/کرتی ہیں؟ 1
.....	کیا آپ اپنے وقت کی درجہ بندی کرتے/کرتی ہیں؟ 2
.....	کیا مثبج آپ کے بر وقت کام مکمل کرنے پر آپ سے خوش ہوتا/ہوتی ہے؟ 3
.....	کیا آپ نے اپنے اپنے پیشہ وار نہ کام اور گھر یلو کام کی مکمل منصوبہ سازی کی ہوئی ہے؟ 4
.....	کیا کبھی ایسا ہوا ہے کہ آپ کے پاس بہت سا کام ہو لیکن وقت کم ہو؟ 5
.....	کیا ایسا ہوتا ہے کہ آپ نے پورا دن کام کیا لیکن پھر بھی کام رہ جاتا ہو؟ 6
.....	کیا آپ کو کام کے بعد تھکن ہوتی ہے اور بعض دفعہ آپ خود کو یاد و سرے آپ کو چڑچڑا محسوس کرتے ہیں؟ 7

کیسے بہتر کریں گے؟	نہیں	ہاں	راتے
.....	کیا کاموں کی فہرست بنانے سے وقت کا بہتر استعمال کیا جاسکتا ہے؟ 8
.....	کیا آپ آسان کام کو پہلے کرتے ہیں بے شک درجہ بندی میں وہ بعد میں کیا جانا ہو؟ 9
.....	کیا آپ سارا کام خود کرنے کو ترجیح دیتے ہیں بے شک ٹیک آپ کے پاس موجود ہو؟ 10
.....	کیا آپ کے پاس پیشہ وار انہ سرگرمیوں کے بعد ذاتی گھر یا ذمہ داریوں کے لیے وقت نہیں ہوتا ہے۔ 11
.....	کیا آپ نے اپنے وقت ضائع کرنے والی وجوہات کو جان لیا ہے؟ 12
.....	کیا آپ کشمکش کیسر سروس میں وقت کے بہتر استعمال کی اہمیت کو مانتے ہیں؟ 13

آپ کے کام اور ضروری انتظام



ہدایات: اپنے کام یا شعبے کے مطابق دیے گئے کام کو پڑھیں اور اگلے دو کالم میں دیے گئے سوالوں کے جوابات دیں۔

صورت حال کے مطابق کاموں کی درجہ بندی کریں	کیے جانے والے اہم کام	صورت حال	شعبہ
1 2 3 4 5		ہوٹل میں ایک شادی کا پروگرام ہے جس کے لیے ہال بک ہو گیا ہے تین دن پروگرام ہے جس میں سجاوٹ، لائننگ، ساؤنڈ اور پارکنگ کے انتظامات شامل ہیں۔ آپ اس کے انچارج ہیں اس پروگرام کی بروقت تمام تیاری آپ کے ذمہ ہے اور مطلوبہ لوگ آپ کے پاس موجود ہیں	 کسٹمر سروس
1 2 3 4 5		شادی بیاہ کے ایونٹ کرنے میں آپ کے ادارے کا نام ہے بطور سیلز میں آپ اپنے دن کو کس طرح ترتیب دیں گے کہ آپ وقت پر تمام میٹنگ کر سکیں اور اس کے لئے کون سے ٹول استعمال کریں گے تاکہ زیادہ سے زیادہ بنس مل سکے	 سیلز میں شب
1 2 3 4 5		بطور ریسپشنٹ آپ اپنے کاموں کو کس طرح ترتیب دیں گی کہ آپ کم وقت میں بہتر معلومات دیں اور گاہک کو زیادہ انتظار نہ کرنا پڑے اس کے پاس آپ کی کون سی معلومات ہوں چاہیے اور کس طرح کا پرنٹ شدہ مواد ہو اور کون سے ٹول آپ کے کام کو تیز کرتے ہوئے وقت کو چاہکتے ہیں	 ریسپشنٹ (استقبالیہ)

شعبہ	صورت حال	کیے جانے والے اہم کام	اس صورت حال کے مطابق کاموں کی درجہ بندی کریں
ریسٹورنٹ میجر	500 لوگوں کے بیٹھنے کے انتظامات آپ نے کرنے ہیں اور اس میں 100 لوگوں کے لئے صوفے ہوں گے دلہن اور دلہا کے بیٹھنے کی الگ جگہ ہو گی اور کھانے کے لئے بوفے سسٹم لگایا جائے گا	کے جانے والے اہم کام	1 2 3 4 5
کھانا اور مشروبات	اسی شادی میں 500 افراد کو دعوت دی گئی ہے اور ان کے کھانے اور مشروبات کے تمام انتظامات آپ کے ذمہ ہیں اس کھانے میں چپاتی، سالن، بریانی، باربی کیو، سلاو، رائٹ، کوٹڈ ڈرینک شامل ہے آپ کے پاس ایک سینٹر گک اور باقی تین معاون موجود ہیں کاموں کی ترتیب کیا ہو گی	کے جانے والے اہم کام	1 2 3 4 5
بیوی ٹینشن	اسی شادی کی دلہن کی تمام سرویز اور اس کی تین سالیوں کا پارٹی میک آپ آپ کے ذمہ ہے نکاح رات کے 9 بجے ہو گا آپ کتنے بجے انہیں ٹائم دیں گی اور کس ترتیب سے کام کریں گی آپ کے پاس دو معاون موجود ہیں	کے جانے والے اہم کام	1 2 3 4 5
کال سینٹر	اسی ہوٹل کا کال سینٹر ہے جس پر اس شادی کی معلومات لی جائیں گی اس کے بارے میں آپ کے پاس کسی طرح کی معلومات ہونی چاہئے	کے جانے والے اہم کام	1 2 3 4 5

3 گھنٹے
30 منٹ



شکایات اور تنازعات سے نمٹنا (Managing Complaints & Conflicts)

- شکایت اور تنازعہ کا تصور
- کسٹمر سروس میں شکایات اور تنازعات کی اقسام
- شکایات اور تنازعات کو حل کرنے کی ضرورت اور اہمیت
- شکایات اور تنازعات کو حل کرنے کے طریقے
- شکایات اور تنازعات کو وقت پر حل نہ کرنے کے نقصانات

شکایات اور تنازعات سے نمٹنا

کہانی سنئے!

ایک شخص نے بربادی کا کاروبار شروع کیا جو کہ دن دو گنی اور رات چو گنی ترقی کرتا گیا۔ اس کے گاہوں کی تعداد اتنی زیادہ بڑھ گئی تھی کہ اس نے اسی شہر میں 3 مختلف گاہوں پر اپنی برا نچیں کھول لیں۔ کچھ عرصہ بعد اس کی فروخت میں کمی دیکھنے میں آئی جس پر زیادہ دھیان نہ دیا گیا اور باہم تک پہنچ گئی کہ فروخت کم ہونے کی وجہ سے 2 برا نچیں اپنے اخراجات بھی پورے نہیں کر पا رہی تھیں۔ اس صورتحال کو دیکھتے ہوئے ان برا نچوں کو بند کرنا پڑا۔ جب یہی نوبت تیسری برا نچیں تک بھی آگئی تو ماں کے تحقیق شروع کروائی کہ ایسا ہوا کیوں؟ چند پرانے گاہوں سے جب معلوم کیا گیا تو پتہ چلا کہ ان کی بربادی کے اجزاء ترکیبی میں کچھ ایسی تبدلی کی گئی تھی جس سے اس کا ذائقہ بالکل بدلتا گیا تھا۔ مزید تحقیق سے پتہ چلا کہ یہ شکایت کچھ ماہ پہلے ایک گاہک نے تحریری طور پر نئی برا نچیں دی دی تھی جس کو سرے سے نظر انداز کر دیا گیا۔ یہ بات جان کر کاروبار کے مالک نے سر پکڑ لیا کہ اتنی چھوٹی سی بات میرے کاروبار کیلئے تباہی کا باعث بن گئی۔ اجزاء ترکیبی کو بدلتا مشکل تھا ایک اس پورے کاروبار کو بحال کرنا مشکل ہے۔ اب اگر اجزاء ترکیبی تبدل ہو بھی جائیں تو بھی پرانے گاہوں کو واپس لانا بہت مشکل ہے۔

نتیجہ: کسی نے سچ ہی کہا ہے کہ "معاملے کو شروع میں حل کرنا بڑے تنازعے یا نقصان سے بچاتا ہے"۔

سیشن کا خلاصہ

کوئی بھی شعبہ ایسا نہیں ہو سکتا ہے جہاں شکایات یا تازعات نہ ہوں، ان کو بہتر طور پر حل کرنا ایک ایسی مہارت ہے جس سے دوران کام پریشانی سے بچا جاسکتا ہے۔ اس سیشن میں کسٹمر سرو سز کے دوران سامنے آنے والی شکایات اور تازعات کو حل کرنے کی تجاویز اور طریقہ کاربیان کیے گئے ہیں تاکہ کام کو بہتر طور پر مکمل کیا جائے۔ شکایت یا تازعہ کو اگر ابتداء میں ہی حل کر لیا جائے تو برداشت مسئلہ بننے سے بچا جاسکتا ہے۔ اس سیشن میں شکایات یا تازعات کو حل کرنے کے طریقہ کاربیان کرنے کے ساتھ ساتھ ان کو وقت پر حل نہ کرنے کے نقصانات بھی بیان کیے گئے ہیں تاکہ بروقت حل تلاش کیا جاسکے۔

بوجھو تو جانیں

ہدایات:

نیچے دیئے گئے واقعات کو غور سے پڑھیں اور بتائیں کہ کیا کسٹمر کیسر کے شعبے میں کام کرنے والا ذمہ دار فرد شکایت یا تنازعہ کا سبب بن سکتا ہے یا نہیں؟ اگر ہاں تو کیسے؟

واقعات	کیا ذمہ دار فرد شکایت یا تنازعہ کا سبب بن سکتا ہے؟	اگر ہاں تو کیسے؟
زائد ہوٹل منجر ہے لیکن غصے میں جلد آجاتا ہے		
شازیہ یوٹیپر لرکے فرنٹ ڈیک پر بیٹھتی ہے بہت بالوقتی ہے		
احمد کا لایبٹ کا کام کرتا ہے اس میں اپنی بات منوانے کی عادت بہت زیادہ ہے		
ریحانہ ایگز بیشن اور ایو ٹیس کے انتظام کا کام کرتی ہے کبھی کبھی گاہک کی توقعات کو بہت بڑھا دیتی ہے		
سیلز میں کے طور پر طارق کبھی کبھی چیزیں فروخت کرنے کے لیے جھوٹ بول دیتا ہے		
فیصل کھانے اور مشروبات کی اشیا کے کاروبار میں ہے وہ گاہکوں کی شکایات پر دھیان نہیں دیتا		
فیاض بطور کسٹمر کیسر افسرا کشو و قات گاہکوں یا صارفین کو جھوٹی تسلی دے دیتا ہے		

کسٹمر کیئر کے شعبہ میں گاہک کی شکایت یا تنازعہ

ایک گاہک اور کاروباری کے درمیان ہر طرح کا معاملہ جو کہ کسی خاص مصنوعات یا خدمات کی فراہمی کے حوالے سے ہو یعنی جن پر گاہک مطمئن نہ ہو۔

تنازعہ:



حاصل کردہ مصنوعات یا خدمات پر گاہک کی طرف مطمئن نہ ہونے کا زبانی یا تحریری طور پر اظہار شکایت کھلاتا ہے۔ اس کا اظہار گاہک کی طرف سے براہ راست یا کسٹمر سروس یونٹ کے ذریعے کیا جاتا ہے۔

شکایت:



کام یا کاروبار میں شکایات یا تنازعات سے پہنانا ممکن ہے یعنی یہ ہوتے رہتے ہیں لیکن ان کو نظر انداز کرنا یا ان کو اچھی طرح نہ نمائانا کام یا کاروبار کے لیے انتہائی خطرناک ہے۔ تنازعات کو اچھی طرح نہ نمائانا گاہک کے ساتھ آئندہ تعلق اور کاروبار کی سماکھ پر منفی اثرات ڈالتا ہے۔

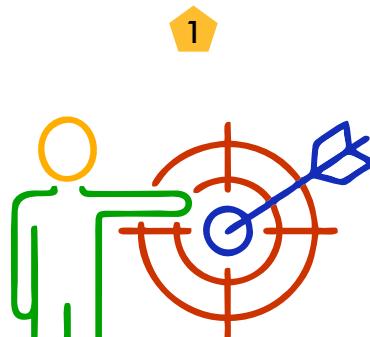
شکایات یا تنازعات کا حل نکالنا کیوں ضروری ہے؟



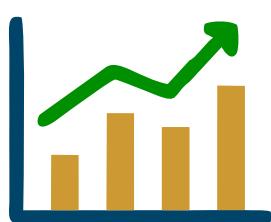
تاکہ کام کو مزید معیاری طریقے سے سر انجام دیا جاسکے۔



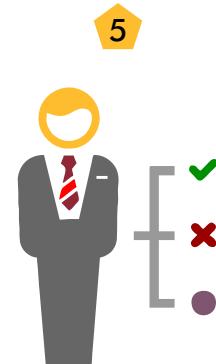
حل نکالنا اس لیے ضروری ہے کہ کام کو ثابت انداز میں سر انجام دیا جاسکے۔



اگر تنازعات کا حل نہ نکالا جائے تو اصل ہدف حاصل نہیں ہو گا۔



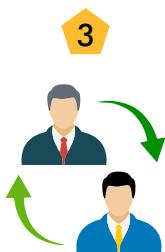
تاکہ کاروبار یا کمپنی کی سماکھ بہتر ہو۔



تاکہ ایک ہی تنازعہ کو بار بار حل کرنے میں وقت اور تو انائی ضائع نہ ہو۔



تاکہ گاہک کے ساتھ تعلقات خراب نہ ہوں۔



ایک دوسرے کو ذمہ دار ٹھرانا



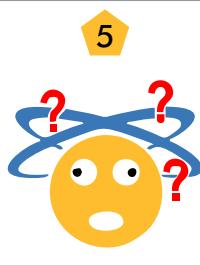
غیر معیاری کسٹمر سروس



گاہک کے ساتھ وعدہ پورانہ کرنا



گاہک کی بات نہ سننا



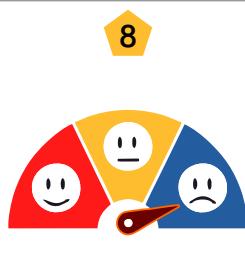
کسٹمر سروس کا مشکل نظام



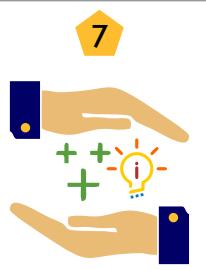
ٹاف کا غصیلارویہ



معاملہ یا تنازعہ کو حل نہ کرنا



غیر معیاری مصنوعات یا خدمات



معلومات یا اخراجات پوشیدہ رکھنا



فوری رد عمل دینا



غیر ضروری طور پر توقعات بڑھانا



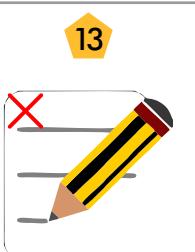
رابطے میں نہ آنایا مشکل رسائی



انکام سئلہ بنالیںنا



حل کے لیے بالکل کوشش نہ کرنا



شکایت یا معاملہ کو تحریر نہ کرنا

اس بیان آؤٹ کی وضاحت سے پہلے ٹرینر نوٹ 3 کی مدد
سے روپ پر کروائیں۔

کسٹمر سروس میں تنازعات سے نمٹنے کے 12 طریقے

بہت سارے تنازعات کو ابتدائی سطح پر ہی حل کیا جاسکتا ہے۔ درج ذیل بارہ طریقے کسٹمر سروس کا کام کرنے والے افراد کو پیدا ہونے والے تنازعات کو شروع میں ہی سمجھ کر حل کرنے میں مدد فراہم کریں گے تاکہ گاہک کے ساتھ بہتر تعلقات قائم ہوں اور کاروبار بھی ترقی کرے:



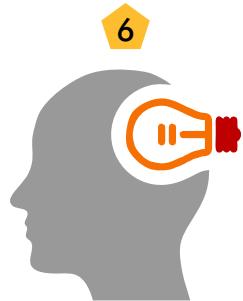
اپنا لہجہ درست اور ثابت رکھیں



ہمدردی اور خیال کا تاثر پیدا کریں



گاہک کو بولنے کا موقع دیں



تو جہر رکھیں



رد عمل نہ دکھائیں



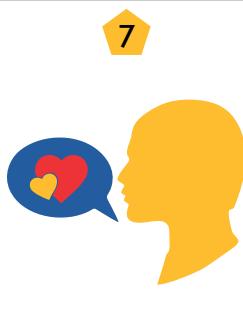
غیر جانبدار ہیں



رضامند ہوں یا کریں



غصہ مت کریں



نرم لہجہ اپنائیں



حدود طے کریں



سوچنے کا موقع دیں



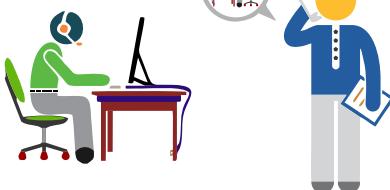
بوقت ضرورت خاموش رہیں

بے ناراضگی کیوں؟

ہدایات:

نیچے دیئے گئے واقعات کو غور سے پڑھیں اور بتائیں کہ گاہک کیوں ناراض ہوا؟ اس کی ناراضگی کم کیا جاسکتا ہے؟ اگرہاں تو کیسے؟

3



شکیل آج اپنے نیٹ سروس کمپنی کے کسٹمر کیسر نما سنندھ سے پانچویں دفعہ بات کر رہا تھا اس کی وجہ یہ تھی کہ اس کے گھر پر انٹرنیٹ کی سپیڈ بہت کم تھی جس کی وجہ سے وہ انٹرنیٹ سہولت کو اچھی طرح استعمال نہیں کر پا رہے تھے۔ اس سے پہلے جتنی کالزکی گئیں اس میں یہی کہا گیا کہ اس کا معاملہ نہیں سے ٹھیک ہو جائے گا اس کی بات شینکل ٹیم سے بھی کروائی گئی بار بار کال کرنے پر وقت بھی بہت لگا۔ آج جب اس نے کال کی تو نما سنندھ نے اسی نرم آواز میں بات کی لیکن اس میں مسئلے کا حل نہیں تھا اور شکیل سے رہانہ گیا اور اس نے اسے سنانی شروع کر دیں۔

گاہک کیوں ناراض ہوا؟

کیا گاہک کی ناراضگی کم کی جاسکتی ہے؟ ہاں نہیں
اگرہاں تو کیسے؟

2



رابعہ ٹھیک وقت پر بیوی ٹپار لرجا پیچھی جو وقت اس کو بیوی ٹپار لرجا فرنٹ ڈیک افسر نے دیا تھا لیکن جانے پر معلوم ہوا کہ اس سے پہلے کوئی موجود ہے۔ اس نے برادشت کیا اور انتظار کرنے لگی کیونکہ اس کو فرنٹ ڈیک افسر نے کہا کہ آدھا گھنٹہ لگے گا۔ آدھا گھنٹہ گزرنے کے بعد تین دفعہ اس نے مزید وقت بدل بدل کر بتایا کیونکہ اس سے پہلے موجود خاتون مذید کام کروارہی تھی۔ جب چوتھی بار وقت بتایا گیا تو رابعہ کی انتہا ہو گی اور وہ فرنٹ ڈیک افسر خاتون پر چلانے لگی جسے سن کر تمام سٹاف الٹھا ہو گیا۔

گاہک کیوں ناراض ہوا؟

کیا گاہک کی ناراضگی کم کی جاسکتی ہے؟ ہاں نہیں
اگرہاں تو کیسے؟

1



شاہد اپنی نیبی کے ساتھ کھانا کھانے ریسٹورنٹ میں آیا، کھانے کا آرڈر دیا۔ سٹاف نے کھانا دیر سے لگایا اور پکھ برتن بھی اچھی طرح صاف نہیں تھے۔ کہنے کے باوجود برتن تبدیل نہ ہوئے۔ انہوں نے جب کھانا شروع کیا تو پتہ چلا کہ کھانے کا ذائقہ ٹھیک نہیں ہے۔ ویٹر کو بلا کر کھانا تو اس نے بھی بات اچھی طرح نہ سی۔ جب یہ صور تحال ہوئی تو شاہد اٹھ کر مخبر کے پاس گیا اور بہت سخت الفاظ میں بات ہوئی جو تقریباً لڑائی تک جا پہنچی اور ریسٹورنٹ کے مالک کو خود آنا پڑا۔

گاہک کیوں ناراض ہوا؟

کیا گاہک کی ناراضگی کم کی جاسکتی ہے؟ ہاں نہیں
اگرہاں تو کیسے؟

ناراض گاہکوں یا صارفین سے نمٹنا

خود کو ہمنی طور پر تیار کریں:

جیسے ہی آپ کو احساس ہو کہ آپ کا گاہک یا صارف ناخوش ہے تو اس کی ناراضگی کو سنجیدگی سے لیں اور اپنے آپ کو ہمنی طور پر تیار کر لیں کہ آپ پر جائز یا ناجائز ہر طرح سے تنقید کی جا سکتی ہے جس کو آپ حوصلے سے برداشت کریں۔



1

غور سے سنیں:

سب سے اہم کام یہ ہے کہ آپ اپنے گاہک یا صارف کی بات کو غور سے سنیں کیونکہ سننے سے ہی آپ کو اصل معاملے کا پتہ چلے گا۔ اور اس ناراضگی میں گاہک بھی بھی چاہتا ہے کہ اس کی بات کو توجہ دی جائے۔



2

شکایت کو دہرائیں:

جیسے ہی گاہک کا نقطہ آپ کو سمجھ آجائے تو اس کو اس کے سامنے دہرائیں تاکہ اس کو یقین ہو کہ آپ اس کی بات سمجھ گئے ہیں اور آپ کو پتہ چلے کہ آپ اصل معاملے تک پہنچ گئے ہیں۔



3

ہمدردی دکھائیں اور معدرت کریں:

جیسے ہی آپ کو معاملہ سمجھ آجائے تو فوری طور پر ہمدردانہ رویہ اپنائیں تاکہ گاہک یا صارف یہ محسوس کرے کہ آپ کو اس کا احساس ہے اور فوری طور پر اس سے معدرت چاہیں یقین دہانی کریں کہ آپ کی جسمانی حرکات اس میں آپ کا بھرپور ساتھ دے رہی ہیں۔



4

حل پیش کریں:

جسے ہی آپ معدرت کر چکیں اور ہمدردی کا پہلو بھی اجاگر کر چکیں تو شکایت کے حوالے سے حل پیش کریں کہ اس معاملے کو کیسے حل کیا جائے۔ اس بات کو یقینی بنائیں کہ اس حل میں گاہک کی تکلیف کا جواب موجود ہو اور اسے اس سے تسلی حاصل ہو۔



5

حل پر عمل کریں اور فالو اپ کریں:

جب آپ اور گاہک ایک حل پر رضامند ہوں تو فوری طور پر حل پر عمل درآمد کریں یا کروائیں گاہک کو بتائیں کہ آپ یا آپ کی کمپنی کیا کرنے جا رہی ہے۔ اس بات کو یقینی بنالیں کہ گاہک اس پر خوش ہے۔ حل مہیا ہونے پر فالو اپ کریں تاکہ معلوم ہو کہ گاہک مطمئن ہو یہ بات نوٹ کرے کہ آپ کو اس کی فکر ہے۔



6

فیڈبیک لیں:

آئندہ کسی شکایت یا اس طرح کے خطرے سے بچنے کے لیے گاہک یا صارف سے فیڈبیک یادائے لیں کہ وہ مطمئن ہے یا نہیں؟ کیا اس کو متعلقہ سہولت یا خدمات مل گئی ہیں وغیرہ۔ کیا وہ دوبارہ آپ سے یا آپ کی کمپنی سے لین دین کرے گایا نہیں؟



7

کسٹمر کیئر سروس میں مشکل صورت حال - آپ ہوتے تو کیا کرتے؟



ہدایات: نیچے دی گئی ہر صورت حال کو اچھی طرح پڑھیں اور جواب دیں کہ کیا ایسی صورت حال سے نمٹنا آسان ہے؟ اور اس طرح کی صورت حال میں آپ کیا کرتے؟

صورت حال	کیا ایسی صورت حال سے نمٹنا آسان ہے؟	اس طرح کی صورت حال سے آپ کیسے نمٹتے؟
جب آپ کے پاس پوری معلومات نہ ہوں		
جب متعلقہ مصنوعات موجود نہ ہوں		
جب آپ گاہک کو کسی اور سے بات کرنے کا کہیں		
جب خراب مصنوعات یا شیفر اہم کی گئی ہوں		
جب مہیا کردہ خدمات غیر معیاری ہوں		
جب گاہک کی صلاح کار آمد نہ ہو		
جب گاہک کو طلب کردہ خدمات نہ دی جائیں		
جب عملے نے بُرا ویہ اختیار کیا ہو		
جب گاہک بات ختم نہ کرنا چاہ رہا ہو		
جب گاہک بے حد ناراض ہو		
جب غلطی آپ کی ہو		



آپ ہوتے تو کیا کرتے؟

ہدایات:

کسی کسٹر کیسر سروس کے ماہر کے ساتھ وقت گزاریں جس کا کچھ سالوں کا اس شعبہ میں تجربہ ہو اور اس سے نیچے دی گئی ہر صورتحال کے حوالے سے رہنمائی مانگیں کہ اگر کبھی ان کے ساتھ ایسی صورتحال پیش آئی ہو تو انہوں نے اسے کیسے حل کیا؟ اور کیامشکلات پیش آگئیں؟

صورتحال	ماہر نے صورتحال کو کیسے حل کیا؟	حل میں کیامشکلات پیش آگئیں؟
جب آپ کے پاس پوری معلومات نہ ہوں		
جب متعلقہ مصنوعات موجود نہ ہوں		
جب آپ گاہک کو کسی اور سے بات کرنے کا کہیں		
جب خراب مصنوعات یا شیفر اہم کی گئی ہوں		
جب مہیا کردہ خدمات غیر معیاری ہوں		
جب گاہک کی صلاح کار آمد نہ ہو		
جب گاہک کو طلب کردہ خدمات نہ دی جا سکیں		
جب عملے نے بُرا رویہ اختیار کیا ہو		
جب گاہک بات ختم نہ کرنا چاہ رہا ہو		
جب گاہک بے حد ناراض ہو		
جب غلطی آپ کی ہو		

6

سیشن نمبر

02
گھنٹےملازمت کی تلاش و تیاری
(Job Identification and Preparation)

- ملازمت کی تلاش
- سی دی کی تیاری
- کورٹیئر کی تیاری
- انٹرویو

ملازمت کی
تلاش و تیاری

کہانی سنئے!

ایک نوجوان ملازمت کیلئے انٹرویو لینے والے نے اس سے کہا کہ آپ کے پاس 10 منٹ ہیں۔ جس میں آپ اپنے بارے میں کچھ بتائیں لیکن اس کی شرط یہ ہے کہ آپ کچھ بول نہیں سکتے۔ وہ نوجوان بہت حیران ہوا اور سوچنے لگا کہ اب وہ بنابولے اپنے بارے میں کیسے کچھ بتائے۔ اس نے انٹرویو لینے والے کو اشاروں کی زبان میں سمجھانا شروع کر دیا۔ 10 منٹ کا وقت پورا گزر گیا اور وہ بیچارہ اس انٹرویو لینے والے کو اپنانام تک نہ بتاسکا۔

اسی ملازمت کے انٹرویو کیلئے ایک اور نوجوان آیا۔ جو ٹھیک ٹھاک لباس پہنے ہوئے پورے اعتقاد کے ساتھ کمرے میں داخل ہوتا ہے۔ انٹرویو لینے والا اسے بھی 10 منٹ کا وقت دیتا ہے اور اسے پہلے شخص کی طرح کہتا ہے کہ اپنے بارے میں کچھ بتائیں لیکن اس شرط کے ساتھ کہ آپ کچھ بول نہیں سکتے۔ وہ نوجوان مسکراتا ہے اور فائل میں سے اپنی سی دی اور کورٹیئر نکال کر دیتا ہے اور خاموشی سے بیٹھ جاتا ہے۔ وہ انٹرویو لینے والا حیران ہوتا ہے اور اس کی سی دی پڑھ لیتا ہے۔ 10 منٹ کے بعد وہ نوجوان کہتا ہے کہ امید ہے آپ میرے بارے میں سب کچھ جان گئے ہوں گے اگر مزید کچھ سوالات ہیں تو آپ مجھ سے پوچھ لیں۔ انٹرویو لینے والا مسکراتا ہے اور اسے خاموشی سے اس کی ملازمت کا لیٹر نکال کر دیتا ہے۔

نتیجہ: آپ نہ بولیں بلکہ آپ کی تیاری اور آپ کے دستاویزات سب کچھ بولیں۔

سیشن کا خلاصہ

کوئی بھی ملازمت حاصل کرنے کیلئے جہاں فنی مہارتوں کی ضرورت ہے وہیں کچھ پروفیشنل مہارتوں کی بھی ضرورت ہوتی ہے۔ آپ کی سی وی اور کورلیٹر آپ کی تمام مہارتوں کا خلاصہ ہوتا ہے جو آپ بول کر نہیں بتاتے وہ آپ لکھ کر بتاتے ہیں۔ سی وی اور کورلیٹر بناتے ہوئے اس کی دی گئی چند خاص احتیاطوں پر عمل کر لیا جائے تو آپ کا تاثر بہت مختلف ہو جاتا ہے۔ ملازمت دینے والا اسی سے اندازہ لگاتا ہے کہ آپ کس حد تک اس ملازمت کیلئے اہلیت رکھتے ہیں۔ انٹرویو ملازمت کے حصوں کا ایک اہم جز ہے۔ آپ جتنا اچھا اپناتا ثقائم کریں گے اتنا ہی زیادہ ملازمت ملنے کا امکان ہوتا ہے۔ کوئی بھی کام بغیر تیاری کیے نہیں ہوتا اسی طرح انٹرویو کیلئے بھی تیاری کرنا ضروری ہے۔ انٹرویو سے پہلے، درمیان اور بعد میں بہت سے کام ایسے ہوتے ہیں جنہیں کرنے سے آپ کو ملازمت کے حصوں میں کامیابی حاصل ہو سکتی ہے۔

ملازمت کی تلاش

سوالات:

دی گئی کہانیوں کو غور سے پڑھیں اور سوالات کے جواب دیں:

- ناصر کو نوکری نہ ملنے کی کیا وجہات تھیں؟
- شکیل نوکری کے حصول میں کیوں کامیاب ہو گیا؟



شکیل نے بھی ایک ادارے کی طرف سے کسٹمر کیسر سرو سمز کی تربیت حاصل کی۔ اس ادارے نے ٹینکل ٹریننگ کے ساتھ ساتھ شکیل کو سی وی تیار کرنا اور کورلیٹر بنانا بھی سکھایا۔ اس کے ساتھ ساتھ انہوں نے بتایا کہ اسے انٹرو یو کیلئے کن کن باتوں کا خیال رکھنا چاہیے۔ شکیل نے تربیت کے بعد اخبار میں ایک بڑے ہوٹل میں ریسپنٹس کی نوکری کا اشتہار دیکھا۔ شکیل نے اس ہوٹل میں رابطہ کیا انہوں نے شکیل سے اس کی سی وی اور کورلیٹر بھیجنے کو کہا۔ شکیل نے اگلے دن کورلیٹر اور سی وی اس ہوٹل کو بھیج دیئے۔ انہوں نے کچھ دن بعد شکیل کو انٹرو یو کیلئے بلا یا اور شکیل کو اس ہوٹل میں اچھی ملازمت مل گئی۔

ناصر نے کسٹمر کیسر سرو سمز کا کورس مکمل کیا ہے اور وہ ملازمت تلاش کر رہا ہے۔ اس نے اپنے دوستوں اور جانے والوں سے رابطہ کیا اور مشورے لیے جو کہ سب کے سب بے کار ثابت ہوئے۔ اس نے مشہور اخبارات میں ملازمت کی تلاش شروع کر دی۔ وہ بہت سی جگہوں پر ملازمت کیلئے درخواست دیتا رہا، لہت سے اچھے اداروں کے ذمہ دار جب اس سے سی وی مانگتے تو اس کے پاس سی وی نہ ہوتی ایک اچھے ادارے میں جب اس سے کورلیٹر طلب کیا گیا تو اس کے بارے میں پچھہ پتہ نہیں تھا۔ وہ دیواروں اور کھمبوں پر لگے اشتہارات پڑھتا اور سوچتا کہ کوئی مجرم ہو جائے اور اسے نوکری مل جائے۔

ملازمت کی تلاش سے پہلے چند سوالات



ہدایات:

نوکری تلاش کرنے سے پہلے درج ذیل سوالات کے جواب سوچ کر رکھیں:

1 آپ کہاں اور کس سطح کا کام کرنا چاہتے ہیں؟

2 آپ کس طرح کا کام کرنا پسند کرتے ہیں؟

3 آپ کس طرح کے لوگوں کے ساتھ کام کرنا چاہتے ہیں؟

4 ملازمت تلاش کرنے کے لیے آپ کون کون سے ذرائع استعمال کریں گے؟

اخبارات

رشته دار / دوست احباب

ٹی وی / اریڈیو

اٹر نیٹ

دیگر

سوشل میڈیا

سی وی (CV) تیار کرنا

سی وی (CV) کیا ہے؟

- ہر ایسے فرد کے لیے ایک ضروری دستاویز ہے جو ملازمت کی تلاش میں ہو۔
- آپ کی تعلیم، تجربہ اور دیگر معلومات کا خلاصہ ہے۔
- مکمل ملازمت کے لیے موزوں افراد کو چننے اور اٹریوکے لیے مددگار ہوتی ہے۔
- یہ آپ کے پیش منظر، گزشتہ اور جاری سرگرمیوں کے علاوہ آپ کے مستقبل کے ارادوں پر بھی روشنی ڈالتی ہے۔

CV کے اہم جزو:

<p>1</p> <p>ہیڈنگ: اپنानام، پتہ اور رابطہ نمبر شروع میں تحریر کریں۔ آپ اس میں اپنی ای میل اور فلیکس نمبر بھی شامل کر سکتے ہیں۔</p>
<p>2</p> <p>مقاصد: جو نوکری آپ تلاش کر رہے ہیں وہی نوکری کے مقاصد ہوں گے۔ اپنے مقاصد لکھنے کے لیے درج ذیل سوالوں کے جواب دیں:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ آپ کس سطح پر مہارت حاصل کرنا چاہتے ہیں؟ ▪ آپ کس طرح کی ذمہ داریاں بھاسکرتے ہیں؟ ▪ کون سی ایسی مہار تیں ہیں جو آپ اس نوکری میں استعمال کر سکتے ہیں؟ ▪ CV میں مقاصد کو ترجیح دی جاتی ہے لیکن یہ لازمی نہیں۔ مقصد کو محض آجھی تحریر کیا جا سکتا ہے۔
<p>3</p> <p>تعلیم: اگر آپ نے حال ہی میں (گزشتہ پانچ سالوں کے دوران) گریجویٹ کیا ہے تو اسے سب سے پہلے لکھیں۔ اگر آپ پہلے سے کوئی نوکری کر رہے ہیں تو جو سب سے اعلیٰ ڈگری ہوا سے پہلے لکھیں اور پھر انسٹیوٹ کا نام اور ڈگری حاصل کرنے کی تاریخ لکھیں۔</p>
<p>4</p> <p>کام کا تجربہ: اپنی حالیہ ملازمت سے شروع کریں۔ ادارے کا نام، عہدہ، شہر اور ملک اور کام کا دوار ایسی شامل کریں۔ اپنی حالیہ ملازمت کی ذمہ داریوں پر زیادہ توجہ دیں۔ صرف وہی ذمہ داریاں شامل کریں جو آپ اکیلے ہی سرانجام دے رہے ہوں۔ اگر آپ نے حال ہی میں گریجویٹ کیا ہے تو پارٹ ٹائم یا چھٹیوں میں کیے گئے کام کی تفصیل شامل کریں۔</p>
<p>5</p> <p>دیچپیاں: یہ حصہ شامل کرنا آپ کی مرضی پر منحصر ہے۔ صرف اسی صورت میں لکھیں جب آپ کی دیچپیاں ملازمت سے متعلق ہوں۔</p>
<p>6</p> <p>ریفرنس: اگر آپ کے پاس زیادہ ریفرنس موجود ہوں تو ان کی ایک فہرست تیار کر لیں۔ بصورت دیگر سی وی (CV) کے اختتام پر یہ لکھا جاسکتا ہے:</p> <p>References available upon Request</p>

Sample Resume

House # 12/B, Street # 26, Main Dharampura, Lahore,
042-34206795, nasirahmadlhr@gmail.com

Nasir Ahmad

Professional Summary	An independent and self-motivated business graduate with proven and tested business, procurement, sales, and marketing skills. A strong link between theory and practice with practical internship and a part-time job.
Education	Matric from Model School in 2nd Division Intermediate from Punjab College
Experience	<ul style="list-style-type: none">▪ 6 months Internship as receptionist in Qasr-e-Shireen Bakers.▪ 3 months Internship as Call Centre Representative in Metro Cash n Carry Lahore.
Interests	Cooking new recipes, watching TV shows
References	references will be furnished on demand

CV کی تیاری کے دوران کن باتوں کا خیال رکھیں؟

نہیں کرنا چاہیے۔۔۔



کرنا چاہیے۔۔۔



اپنا نام اور پتہ لکھتے وقت اپنی عرفیت یا مختصر سپیلینگ کے استعمال سے گریز کریں۔



رابطے کے لیے کامل معلومات فراہم کریں اور تسلی کریں کہ کچھ غلط یا نامکمل نہ ہو۔



اپنی حالیہ یا گزشتہ تجواہ کا ذکر سی وی میں نہ کریں! تجواہ کے بارے میں انٹرویو کے دوران بات کریں۔



اپنی سی وی میں ترمیم کریں تاکہ الفاظ مکمل ہوں اور مختصر ہو۔



اپنی سی وی پر گزشتہ نوکری چھوڑنے کی وجہ لکھیں۔



سی وی کو متعلقہ جگہ بھیجنے سے پہلے تسلی کریں کہ سپیلینگ یا گرامر کی غلطی نہیں ہے۔



سی وی میں مبالغہ آرائی اور جھوٹ لکھنے سے گریز کریں۔



اپنی کامیابیوں اور صلاحیتوں کو نمایاں کریں۔ اپنی ثابت خصوصیات کو ایک پلائر کی ضرورت کے مطابق بیان کریں۔



غیر متعلقہ حقائق نہ تحریر کریں۔



اپنی سی وی میں کامل معلومات فراہم کریں۔ نامکمل معلومات سے آپ کی قابلیت ظاہر نہیں ہوگی۔



ایک صفحہ پر ایک ہی فونٹ استعمال کریں۔ ہیڈنگ کے لیے فونٹ کا سائز بڑھایا جاسکتا ہے۔



اہم معلومات کو سی وی کے بالائی حصہ پر لکھیں۔



دوسرے زیادہ صفحات کا استعمال نہ کریں۔



اندر لائے، بولڈ اور ناقاط کا استعمال کریں تاکہ وقفہ پتہ چل سکے۔



صفحہ کے شروع میں سی وی لکھنا غیر ضروری ہوتا ہے اس سے جگہ ضائع ہوتی ہے۔



سی وی کے پرنٹ کیلئے اچھی کوائٹی کا صفحہ استعمال کریں! رنگیں صفحوں کی بجائے سادہ کاغذ استعمال کریں۔



کور لیٹر

جب آپ کسی آسامی کے لیے سی وی سیجھتے ہیں تو آپ اس کے ساتھ ایک مختصر تحریر بھی لکھتے ہیں، جسے کور لیٹر کہا جاتا ہے۔

کور لیٹر کیوں ضروری ہے؟

سی وی پر غور کیے بغیر متعلقہ فرد پہلے آپ کا کور لیٹر پڑھتا ہے۔ اگر یہ بر لکھا ہوا ہو یا پڑھنا مشکل ہو تو پڑھنے والا فوراً ہی اس سے جان چھڑانے کی کوشش کرے گا یا اسے کوڑا دان میں ڈال دے گا لیکن اگر کور لیٹر بہت اچھا، پر کشش اور آسان الفاظ میں لکھا گیا ہو تو پڑھنے والا فوراً ہی آپ کی سی وی کو پڑھنا شروع کر دیتا ہے۔ یہ بہت آسان ہے!

کور لیٹر میں کیا لکھنا چاہیے؟

ہو سکتا ہے کہ آپ کا کور لیٹر پڑھنے والا فرد مصروف ہو یا وہ غیر ضروری تحریر پڑھنے پر اپنا وقت ضائع نہیں کرنا چاہتا۔ لہذا آپ کا کور لیٹر ایسا ہو جو با آسامی پڑھا جا سکے۔ یہ مختصر، جامع اور متعلقہ معلومات پر مبنی ہو۔ اس میں مشکل الفاظ کے استعمال سے گریز کریں۔

کور لیٹر میں درج ذیل کا خیال رکھیں:

5	4	3	2	1
انٹر ویو کی درخواست کریں۔	یہ بتائیں کہ آپ کمپنی کو کیا فائدہ دے سکتے ہیں؟	یہ بتائیں کہ آپ اس پوسٹ کے لیے درخواست کیوں دے رہے ہیں؟	یہ بتائیں کہ آپ کو اس پوزیشن کے بارے میں کیسے پتہ چلا؟	یہ بتائیں کہ آپ کس آسامی پر درخواست دے رہے ہیں؟

نوکری کی درخواست (نمونہ)

آپ کا مکمل پتہ،
راجہ نمبر اور ای میل ایڈر لیں

<p>مثال کے طور پر: بدھ، نومبر 12، 2017</p> <p>تاریخ:</p>	
<p>جس فرد یا ادارے کو درخواست بھیجی جا رہی ہے اس کا نام، عہدہ، ادارے کا نام اور پتہ۔ اسی طرح کی معلومات لفافے پر بھی تحریر کریں۔</p>	<p>جس کو بھیجا جا رہا ہے اس کا نام اور پتہ</p>
<p>اس سے پتہ چلتا ہے کہ یہ درخواست کس مقصد کے لیے بھیجی جا رہی ہے۔ جیسا کہ Job Application</p>	<p>موضوع</p>
<p>انگریزی میں لکھا ہوا خط ہمیشہ Dear کے نام سے شروع ہوتا ہے اگر آپ متعلقہ فرد کو نہ جانتے ہوں تو اس طرح بھی لکھ سکتے ہیں:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> ڈیسر <input type="checkbox"/> ڈیزمیدم <input type="checkbox"/> ڈیزمسٹر خان <input type="checkbox"/> ڈیزمسٹر خان <p>نوت: اگر آپ متعلقہ فرد کو نہ جانتے ہوں تو ہمیشہ Dear Sir/Madam لکھیں۔</p>	<p>سلام دعا</p>
<p>کوریٹر کو 3 تا 6 سطروں پر متنی ہونا چاہیے۔ جیسا کہ پہلے بتایا جا چکا ہے کہ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> یہ بتائیں کہ آپ کس آسامی کے لیے درخواست دے رہے ہیں؟ <input type="checkbox"/> آپ کو اس آسامی کے بارے میں کیسے پتہ چلا؟ <input type="checkbox"/> یہ بتائیں کہ آپ اس عہدے پر کیوں کام کرنا چاہتے ہیں؟ <input type="checkbox"/> یہ بھی بتائیں کہ آپ کمپنی کو کیا فائدہ دے سکتے ہیں؟ <input type="checkbox"/> انٹر ویو کی درخواست کریں۔ 	<p>باظی</p>
<p>اختتمام پر اس طرح لکھیں: Yours sincerely, yours faithfully, yours truly</p>	<p>اختتمام</p>
<p>سیاہ یا نیلی روشنائی سے دستخط کریں</p>	<p>آپ کے دستخط</p>
<p>اپنا مکمل نام لکھیں جیسا کہ: ”محمد جاوید خان“</p>	<p>آپ کا نام</p>

نوت: بعض جگہوں پر ہاتھ سے لکھا گیا کوریٹر مطلوب ہوتا ہے لیکن ہمیشہ ٹائپ شدہ کوریٹر ہی بھیجیں۔ اس سے یقین ہوتا ہے کہ لیٹر صاف اور آسانی سے پڑھا جا سکتا ہے۔

آپ کی سی و ہی



نیچے دیئے گئے فارمیٹ کے مطابق اپنا ہائیڈریٹ اسکرپٹ کریں، اگر ضروری ہو تو ٹپھر، دوست یا کسی تجربہ کا رفرڈ سے مشورہ لیں۔

ہدایات:

My Resume

Address: _____ Tel No: _____

Email Address: _____

Name

Professional Summary	
Education	
Experience	
Interests	
References	

تاریخ: _____

ڈھنڈا نسٹرکٹر: _____

انٹرویو کیا ہے؟

کسی کمپنی یا ادارے میں کوئی بھی آسامی پر کرنے کی غرض سے ایک آجرا اور ملازم کے مابین گفتگو جس میں وہ ایک دوسرے کے بارے میں جان سکیں انٹرویو کہلاتی ہے۔

انٹرویو میں کیا دیکھا جاتا ہے؟

کسی بھی آسامی کے لیے فردا منتخب کرنے کے لیے درج ذیل تین باتوں کو مدنظر رکھا جاتا ہے:

آپ ہمارے لیے کیا کر سکتے ہیں؟

اگر آپ کی خدمات حاصل کی جائیں تو آپ خود کو باقی امیدواروں سے کس طرح ممتاز کر سکتے ہیں؟ آپ کی تعلیم، سابقہ تجربہ، خصوصی مہارتیں اور معلومات اس کا جواب ہیں۔

1

آپ ہمارے لیے کیوں کام کرنا چاہتے ہیں؟

ایکپلاڑی اس بات کو لیتی ہے کہ منتخب امیدوار اس کے ادارے، شعبے اور آسامی کے بارے میں ٹھوں سمجھ بوجھ رکھتا ہے۔ امیدوار کی حیثیت میں آپ کو بتانا پڑتا ہے کہ آپ ادارے کے لیے کام کرنے میں کیوں دلچسپی رکھتے ہیں؟ اپنے ایکپلاڑی کو یہ بھی بتانا پڑتا ہے کہ آپ اس ملازمت کو بڑی حقیقت پسندی سے دیکھتے ہیں اور یہ آپ کے قلیل مدت کے مقاصد اور طویل مدت کے مقاصد سے مطابقت رکھتے ہیں۔

2

آپ کس طرح کی شخصیت ہیں؟

ایکپلاڑی آپ کے جوش و خروش، آگے بڑھنے کی خواہش، تخلیقی سوچ، مسائل حل کرنے کی صلاحیتوں اور مل جل کر کام کرنے کی مہارتیں کو توجہ کا مرکز بناتے ہیں۔ یہ بھی غور کیا جاتا ہے کہ اگر آپ کو ملازمت دے دی گئی تو یہ مہارتیں ادارے اور شعبے کے لیے کس طرح کام آئیں گی۔ نیز ایکپلاڑی اپنے ادارے اور شعبے/ محکمے کے مطابق ایک اچھی شخصیت کا مثالیٰ ہوتا ہے۔

3

آپ میرے لیے کیا کر سکتے ہیں؟

اکثر امیدوار انٹرویو کو یک طرفہ عمل سمجھتے ہیں جو کہ درست نہیں۔ بلاشبہ انٹرویو تو ایکپلاڑی لیتا ہے لیکن آپ کو بھی ایکپلاڑی اور اس کے ادارے کا انٹرویو لینا چاہیے، اس کے لیے ایکپلاڑی والا طریقہ اپنائیں۔ ادارہ/ محکمہ اور مطلوبہ عہدہ آپ کی پیشہ و رانہ ترقی میں کس طرح مددگار ہو سکتا ہے۔

4

میں آپ کے لیے کام کرنا کیوں چاہتا / چاہتی ہوں؟

یہ ادارہ میرے کیریئر کے قلیل مدت اور طویل مدت کے مقاصد کے ساتھ کیسے مطابقت رکھتا ہے؟ کیا اس صنعت اور ملازمت کی توقعات کی پوری طرح تفہیم رکھتا / رکھتی ہوں؟ اور کیا یہ ملازمت میرے لیے موزوں ثابت ہوگی؟

5

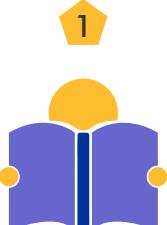
آپ کس طرح کی شخصیت یا ادارہ ہیں؟

کیا یہ ایسا ادارہ ہے جس کے لیے میں کام کرنا پسند کروں گا؟ کیا میں ایسے لوگوں کے ساتھ کام کرنے جا رہا / رہی ہوں جن کے ساتھ مجھے روزانہ کم از کام آٹھ گھنٹے گزارنا ہوں گے۔

6

انٹرویو کے لئے ہدایات

انٹرویو سے پہلے:

<p>انٹرویو کے طریقے پر تحقیقیں</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ ملازمت کی تیاری کے کورسز یا پھر پیشہ وار اندر ہنماں دینے والوں سے مدد حاصل کریں۔ ■ انٹرویو میں مہارتؤں اور تیاری کے متعلق مواد (مثلاً: بینڈ آؤٹ) پڑھیں۔ ■ اپنے کسی دوست یا بہن بھائی کی مدد سے انٹرویو کی مشق کریں۔ 	
<p>اپنی قدر و قیمت کا اندازہ لگانا</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ جس آسامی کے لیے آپ درخواست دینا چاہتے ہیں اس کے لیے اپنے تجربات اور تعلیم کا جائزہ لیں۔ اپنی تعلیم، مہارتیں، اہداف، دلچسپیوں اور قابلیتوں کا اندازہ لگائیں اور دوران انٹرویو یہ بتائیں کہ آپ جس ملازمت کے لیے انٹرویو دے رہے ہیں وہ کس حد تک اور کیسے آپ کی قابلیتوں سے مطابقت رکھتی ہیں۔ ■ اپنی کمزوریوں کو تلاش کریں اور فیصلہ کریں کہ آپ ایسے سوالات کے کیا جواب دیں گے جو آپ کو کسی مشکل میں ڈال دیں۔ 	
<p>شعبے اور ایمپلائر کے متعلق معلومات لیں</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ کمپنی کی ویب سائٹ یا دیگر کسی ذریعے سے کمپنی کے کام اور جس آسامی کے لیے انٹرویو دے رہے ہیں اس کے بارے میں جان لیں۔ ■ آپ جس شعبے میں کام کرنا چاہ رہے ہیں اس کی کامل معلومات حاصل کریں (مثلاً: بیچنگ یا منجمنٹ غیرہ) ■ ان لوگوں سے بات کریں جو پہلے سے اس طرح کی ملازمت کر رہے ہیں۔ 	
<p>انٹرویو کے لیے حکمت عملی تیار کریں۔</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ اپنے بارے میں لگائے ہوئے اندازے اور تحقیق کی بنیاد پر ان اہلیتوں اور کواف کو شناخت کریں جو کمپنی کسی ”آئیندیل“، ”امیدوار“ میں دیکھنا چاہے گی۔ ■ ”کامیابی کی پانچ کہانیوں“، جیسی ایک فہرست تیار کریں: ایسی مثالیں جن میں آپ خاص طور پر متأثر کن ثابت ہوئے ہوں یا ان میں اپنی کارکردگی پر فخر کرتے ہوں۔ آپ کسی بھی طرح یہ نہیں جان سکتے کہ انٹرویو میں کیا سوالات پوچھے جائیں گے! لیکن اگر پانچ زوردار مثالیں تیار کر لی ہیں تو جواب فوراً مل جائے گا۔ 	

انٹرویو کے عام سوالات کی مشق

یہ جاننا تو ممکن نہیں کہ کون سے مخصوص سوال پوچھے جائیں گے البتہ بعض سوالات ہر انٹرویو میں پوچھے جاتے ہیں مثلاً اپنے بارے میں بتائیں۔

- آپ ہمارے ساتھ کام کرنے میں کیوں دلچسپی رکھتے ہیں؟ آپ ہمارے بارے میں کیا جانتے ہیں؟
- آپ کی بڑی خوبیاں اور خامیاں کیا ہیں؟
- آپ کے مقاصد کیا کیا ہیں؟
- آپ خود کو اس آسامی کے لیے ہترین امیدوار کیسے سمجھتے ہیں؟
- آپ ہم سے کیا پوچھنا چاہیں گے؟

5



انٹرویو میں پوچھنے کے لیے سوالات کی مشق کریں۔

ان سوالات کی فہرست تیار کریں جو آپ نے انٹرویو لینے والے سے پوچھنے ہیں۔

وہ سوالات نظر انداز کریں جن کا جواب تھوڑی بہت کوشش سے خوبی حاصل کر سکتے ہیں۔

ایسے ظاہر کرنا جیسے آپ کمپنی کے بارے میں ہوم ورک کر رکھے ہیں۔ (کمپنی کے قیام کی تاریخ پوچھنا اچھا سوال نہیں، کیونکہ یہ چیز کمپنی کی ویب سائٹ میں درج ہوتی ہے)۔

آپ کو ایسی معلومات درکار ہیں جو فیصلہ کرنے میں مدد دیں۔ متعلقہ اور گہرے سوال پوچھنے چاہئیں۔

6



اپنی دستاویزات کی فائل تیار کریں۔

انٹرویو پر جانے سے پہلے ان تمام دستاویزات کی فائل بنالیں جن کی آپ کو ضرورت پڑ سکتی ہے۔ ان میں درج ذیل شامل ہیں:

گورنگ لیٹر، بائیوڈیٹا اور ریفرنسر/حوالوں کی فہرست
تعلیمی اسناد

سابقہ ملازمتوں کے لیٹریاٹھ فقیہت
کوئی بھی ایساڈا کو منٹ جو بائیوڈیٹا/سی وی میں فراہم کردہ معلومات کی توثیق کرتا ہو۔

7



پریزینٹیشن

انٹرویو پر جانے کے لیے ایک اچھا لباس منتخب کریں۔ تسلی کریں کہ انٹرویو کے دن آپ پروفیشنل اور قبل تعریف لگ رہے ہوں۔ انٹرویو پر جانے سے قبل آپ رات کو اچھی طرح نیند کر لیں۔

8





نرم اجھے رکھیں اور ثابت رویہ اپنائیں۔ ٹھیلنے سے گریز کریں۔ ملازمت اور انٹرویو دونوں کے لیے ہی اپنا جوش و جذبہ ظاہر کریں۔ انٹرویو ختم کرتے وقت متعاقہ شخص کا شکریہ ضرور ادا کریں۔

جسمانی حرکات بہت اہم ہوتی ہیں۔ خیال رکھیں کہ آپ سیدھے بیٹھے ہوں اور بصری رابطہ برقرار رکھیں۔ اس سے پتہ چلتا ہے کہ آپ خود اعتماد اور پریقین ہیں۔ بے یقین اور پریشان فرد کو کوئی بھی ادارہ ملازمت نہیں دینا چاہے گا۔ اگرچہ یہ بھی یاد رکھیں کہ آپ اعتماد سے بڑھ کر بات کریں۔ کبھی بھی یہ سوچنے کی غلطی نہ کریں کہ انٹرویو محض ایک رسمی ملاقات ہے۔ بہت بڑی غلطی یہ سوچ لینا ہوتا ہے کیونکہ آپ کو ایسا لگتا ہے کہ یہ ملازمت مجھے مل جائے گی۔

اپنی خوبیوں پر توجہ دیں اور اپنی چھوٹی چھوٹی خامیوں کو بھول جائیں۔ اگرچہ آپ اپنے بارے میں بہت اچھی طرح بیان کر سکتے ہیں۔ کوئی بھی فرد مکمل نہیں ہوتا۔ ہر کسی میں خوبیاں اور خامیاں موجود ہوتی ہیں۔ دوران انٹرویو اپنی خوبیوں کو مد نظر رکھیں۔

اگر دوران انٹرویو آپ کو کوئی سوال سمجھنا آئے تو دوبارہ پوچھ لیں۔ اگر آپ کو صحیح جواب کے بارے میں یقین نہ ہو تو انٹرویو لینے والے سے جواب کے لیے ایک یادومنٹ لیں۔ اس دوران اچھی طرح سوچ لیں اور درست جواب دیں۔

انٹرویو کے دوران بصری رابطہ مسلسل رکھیں مگر اسے بہت طویل نہ رکھیں۔ بصری رابطہ سے آپ کا یقین اور سچائی بیان ہوگی۔ اپنے گزشتہ ایک پلا ریزیا کمپنی کے بارے میں تنقید سے گریز کریں۔

تختواہ کے بارے میں بات کرنے میں جلدی نہ کریں۔ انٹرویو لینے والے کی بات غور سے سُنیں۔ ہو سکتا ہے کہ وہ آخر میں تختواہ پر بات کرے۔



اپنے انٹرویو لینے والے کا اس موقع کی پیشکش اور انٹرویو کے لیے وقت نکالنے پر شکریہ ادا کریں۔

اپنے انٹرویو کے نتیجے کے بارے میں جاننے کے لیے فوری فون کال کرنے سے گریز کریں۔

اگر آپ اس ملازمت میں دلچسپی رکھتے ہیں تو انٹرویو کے ایک ہفتہ بعد فون کال یا ای میل کے ذریعے فال واپ کریں۔

انٹریو کی مشق گھر پر



ہدایات:

تصور کریں کہ آپ کو ایک انٹرویو کے لیے کال آئی ہے۔ سوچیں کہ انٹرویو کے لیے آپ درج ذیل سوالوں کے کیا جوابات دیں گے؟ اپنے جوابات دی جگہ پر تحریر کریں۔

آپ کی سب سے بڑی کمزوری کیا ہے؟ 1

آپ کی سب سے بڑی خوبی کیا ہے؟ 2

آپ کو آخری مرتبہ کب غصہ آیا تھا؟ کیا ہوا تھا؟ 3

4

کیا آپ اکیلے کام کرنا چاہیں گے یا ٹیم کی صورت میں؟ ٹیم ورک کی کچھ مثالیں دیں۔

5

آپ خود کو اس ملازمت کے لیے موزوں کیوں سمجھتے / سمجھتی ہیں؟

6

اگلے پانچ سالوں کے لیے آپ کے اہداف کیا ہیں؟

سیشن کے انعقاد کے لیے ہدایات

- سیشن کے آغاز سے پہلے پری ٹیسٹ لیا جائے گا
- انسلٹر کٹر پری ٹیسٹ کے سوالات کو اچھی طرح پڑھ کر سناۓ گا/اگر کوئی سوال یا الفاظ طلباء کو نہ سمجھ آئے تو اس کی وضاحت کی جائے گی
- موجود طلباء کی تعداد کے مطابق پری ٹیسٹ دیا جائے گا انسلٹر کٹر گن کرو اپس لے گا/اگر
- کارکردگی کے مطابق ٹیسٹ پر نمبر لگائے جائیں گے اور نتائج کا فائل میں اندرج کیا جائے گا
- سیشن کے مقاصد سے طلباء کو واضح کیا جائے گا
- سیشن میں دی گئی کہانی دلچسپ انداز میں سنائی جائیں گی اور اس کو سیشن کے مرکزی خیال سے جوڑا جائے گا
- سیشن کے وقت کا خیال رکھا جائے گا اور مقررہ وقت کے مطابق سیشن کا اختتام کیا جائے گا
- طلباء کو سیشن اور اس کے ذیلی حصوں سے آگاہی کے ساتھ سیشن کا خلاصہ بیان کیا جائے گا
- سیشن میں موجود سرگرمیوں کو ٹریزیز مینول میں دیئے گئے وقت اور ہدایات اور طریقہ کار کے مطابق کروایا جائے گا
- تربیتی منیول کی ہدایات کے مطابق اہم سرگرمیوں کے پر اپس (سامان) پہلے سے تیار کیے جائیں گے
- سیشن کے اختتام پر پوسٹ ٹیسٹ لیا جائے گا اور گن کن کروصول کرنے کے بعد اس کے نتائج کا اندرج کیا جائے گا
- ہدایات کے مطابق اسیمنٹ شیٹ کو مکمل کی جائے گی
- حاصل کردہ نمبر و ن کو حتیٰ شیٹ پر منتقل کیا جائے گا
- طلباء کے حاصل کردہ نمبروں کا باقاعدہ ریکارڈر کھا جائے گا
- طلباء کو حاصل کردہ نمبر سے آگاہ کیا جائے گا
- طلباء کی پیشہ وارانہ مہارتوں میں جہاں گنجائش کی ضرورت ہو اس پر مزید رہنمائی کی جائے گی

پیشکاری کی موثر تیاری

کیا ہے؟ پیشکاری سامعین کوئی موضوع پیش کرنے کا عمل ہے۔ یہ عام طور پر ایک مظاہرہ، تعارف، لیکچر، یا تقریر کے ذریعے سننے والوں کی کسی خاص نقطہ پر رہنمائی دینا یا قائل کرنا بھی ہے۔

کیوں؟

موثر پرینٹنگ کی مہار تیں رابطہ کاری کے مسائل کو کم کرنے کا سبب بنتی ہیں جو ممکنہ طور پر کام سے متعلق مسائل کا سب سے بڑا سبب ہے۔ مہار تیں جہاں پیغام کو موثر طور پر منتقل کرتی ہیں وہاں لوگوں میں اعتماد اور باقی صلاحیتوں پر بھی ثابت طور پر اثر انداز ہوتی ہیں اچھی پیشکاری کی صلاحیت آپ کو کلاس نئٹ، ادارے کے ماکان و افسران کے علاوہ آپ کے ساتھی ملازمین میں بھی آپ کی اہمیت کو واضح کر دیتی ہے۔

کیا دیکھا جائے گا:

پیشکاری کی جانچ کے دوران مندرجہ ذیل پہلوؤں کی جانچ کی جائے گی اور انہی نکات کو مد نظر رکھتے ہوئے نمبر دیئے جائیں گے:

5 لباس، بغیر الفاظ کے رابطہ اشارے، چہرے کے تاثرات، مسکراہٹ وغیرہ	4 موضوع کی وضاحت اور مثالوں کا استعمال	3 سب سے بصری رابطہ رکھنا	2 باعتماد طریقہ سے بات کرنا	1 موضوع پر عبور
---	---	-----------------------------	--------------------------------	--------------------

حائل کردہ نمبر	کل نمبر	جانچ کا معیار
	2	1 موضوع کی اہمیت
	2	2 موضوع کی تفصیل
	1	3 آواز کا تناسب، ادا بیگنی اور اتار چڑھاؤ
	0.5	4 الجہہ اور انداز
	0.5	5 باعتماد انداز
	0.5	6 روزمرہ زندگی سے مثال پیش کرنا
	0.5	7 مثال کا موضوع سے مطابقت رکھنا
	1	8 ہاتھوں کے اشارے، کھٹرے ہونے کا انداز
	1	9 چہرے کے تاثرات اور مسکراہٹ
	1	10 ظاہری حالت، سمنورے ہوئے بال وغیرہ
	1	11 موزوں اور صاف سترالباس، جوتے وغیرہ
	11	کل نمبر

پیشہ وارانہ مہارتوں (Soft Skill) کا سکور شیٹ برائے طلباء

طالب علم کا نام _____ کورس کا نام _____ کورس کا دوڑانیہ (ماہ) _____
 کورس کی تاریخ آغاز _____ انسٹرکٹر کا نام _____
 ادارہ کا نام و پستہ _____

نمبر شمار	کورس کے موضوعات کے نام	تاریخ آغاز	تاریخ اختتام	کل نمبر	پری ٹیکسٹ کے نمبر	پوسٹ ٹیکسٹ کے نمبر	فرق کی شرح (%)	انسٹرکٹر و سختی
حصہ اول:- پری اینڈ پوسٹ ٹیکسٹ کے نمبر:								
1		جائزہ 1						
2		جائزہ 2						
3		جائزہ 3						
4		جائزہ 4						
5		جائزہ 5						
6		جائزہ 6						
7		جائزہ 7						
8		جائزہ 8						
9		جائزہ 9						
پری پوسٹ کا کل میزان:								

نمبر شمار	پیشکاری کا موضوع	پیشکاری کا مدت	کل نمبر	کورس کے آغاز پیشکاری	دوران پیشکاری	اختتام پیشکاری	کل نمبر	کورس کے آغاز پیشکاری	پیشکاری کے انتظام	کل نمبر	انشہ کٹر کے دستخط
حصہ دوئم:- پیشکاری کے نمبر:											
											1
											2
											3
											4
											5
											6
											7
	پیشکاری کا کل میزان:										

طلب علم کی پیشہ وارانہ مہارتوں کے بارے میں انشہ کٹر کی رائے:

نام و دستخط انشہ کٹر: _____