

Communicate to Support Customers and teams in the workplace	کام کی جگہ پر کسٹمر اور ٹیم کی معاونت کے لیے بات چیت کرنا	ماڈول نمبر 4
---	---	--------------

تدریسی نتائج:

- کسٹمر کے ساتھ آمنے سامنے بات چیت کریں۔
- کسٹمر کے ساتھ بات چیت کرنے کے لئے ٹیکنالوجی کو اپنائیں۔
- کسٹمر اور ساتھیوں کے ساتھ بات چیت کریں۔
- ایک ٹیم میں کام کریں۔
- کسٹمر سے مناسب تحقیقاتی سوالات پوچھیں۔
- مسلسل مشورہ فراہم کریں۔

Cominicate with the Customer Face to Face	کسٹمر کے ساتھ آمنے سامنے بات چیت کریں	لرننگ یونٹ 4.1
---	---------------------------------------	----------------

تدریسی نتائج:

کسٹمر کا استقبال کرنے والے ماحول کو برقرار رکھیں جو کمپنی کی برانڈنگ اور مارکیٹ پوزیشن کی عکاسی کرتا ہے اور کمپنی کی پالیسی کے مطابق ہے۔

یاد رکھیں

بات چیت کے اختتام پر کسٹمر سے پوچھیں کہ کیا وہ مطمئن ہے اور کسی اور مدد کی ضرورت تو نہیں۔



- کمپنی کی پالیسی اور طریقہ کار کے مطابق گاہکوں کو گرمجوشی سے سلام کریں۔
- کمپنی کی پالیسی اور طریقہ کار کے مطابق زبانی اور غیر زبانی تعامل کے ذریعے موثر سروس ماحول پیدا کریں۔
- کسٹمر کی ضروریات کو درست کریں۔
- سوال کریں اور تسلی سے جواب سیں۔
- مثبت اور جامع زبان اپنائیں۔
- کسٹمر سروس ڈیلیوری پر ذاتی عوامل کے اثر کو پہچانیں۔

4.1.1 کسٹمر کے ساتھ آمنے سامنے بات چیت کرنا کیا ہے؟

- کسٹمر کے ساتھ آمنے سامنے بات چیت کرتے وقت ایک خوشگوار اور پیشہ ورانہ ماحول برقرار رکھنا ضروری ہے جو نہ صرف کمپنی کی برانڈنگ اور مارکیٹ پوزیشن کی عکاسی کرے بلکہ اس کی پالیسی اور اصولوں کے مطابق بھی ہو۔ گاہکوں کو خوش آمدید کہتے وقت گرمجوشی، خوش اخلاقی اور مہذب انداز اپنانا ضروری ہے تاکہ وہ خود کو اہم محسوس کریں۔ موثر کسٹمر سروس کے لیے زبانی اور غیر زبانی دونوں طرح کے اشاروں کا مثبت استعمال ضروری ہے، جیسے خوش اخلاق لہجہ، نظریں ملا کر بات کرنا اور دوستانہ ہڈی لینگوئج، تاکہ ایک پُر اعتماد اور خوشگوار تعامل یقینی بنایا جاسکے۔
- گاہک کی ضروریات کو سمجھنے کے لیے ان کی بات غور سے سننا اور مناسب سوالات کے ذریعے ان کی توقعات کو واضح کرنا ایک اہم مہارت ہے۔ اس دوران، بات چیت میں مثبت، شائستہ اور جامع زبان کا استعمال کرنا چاہیے تاکہ کسٹمر کو آسانی سے مسئلہ کا حل مل سکے اور وہ مطمئن محسوس کریں۔ مزید برآں، کسٹمر سروس فراہم کرتے وقت یہ سمجھنا ضروری ہے کہ ذاتی رویے، مزاج اور دیگر عوامل سروس کے معیار پر اثر ڈال سکتے ہیں، اس لیے ہمیشہ پیشہ ورانہ رویہ برقرار رکھنا اور کسٹمر کو بہترین سروس فراہم کرنا اولین ترجیح ہونی چاہیے۔

4.1.2 کسٹمر کے ساتھ آمنے سامنے بات چیت کی مثالیں

استقبال اور خوش آمدید کہنا

- السلام علیکم! آپ کیسے ہیں؟ آج آپ کی کس طرح مدد کر سکتا ہوں؟
- خوش آمدید! ہمیں خوشی ہے کہ آپ ہمارے اسٹور میں آئے۔

گاہک کی ضروریات جاننا:

- آپ کو کس قسم کی پروڈکٹ یا سروس کی ضرورت ہے؟
- کیا آپ کسی خاص چیز کی تلاش میں ہیں؟ میں مدد کر سکتا ہوں۔

مسئلہ یا سوال کا حل پیش کرنا:

- یہ پروڈکٹ آپ کی ضرورت کے مطابق ہو سکتی ہے، اس کے یہ فوائد ہیں۔
- اگر آپ کو مزید تفصیلات چاہئیں، تو میں آپ کو وضاحت دے سکتا ہوں۔

مثبت اور مددگار رویہ اپنانا:

- ہم ہمیشہ کوشش کرتے ہیں کہ ہمارے گاہک بہترین تجربہ حاصل کریں۔
- آپ کی رائے ہمارے لیے اہم ہے، براہ کرم بتائیں کہ ہم کس طرح مزید مدد کر سکتے ہیں۔

مشکلات کا موثر حل نکالنا:

- میں سمجھ سکتا ہوں کہ یہ آپ کے لیے پریشانی کا باعث ہو سکتا ہے، آئیے مل کر اس کا حل نکالتے ہیں۔
- آپ پریشان نہ ہوں، میں فوراً آپ کا مسئلہ حل کرنے کی کوشش کرتا ہوں۔

خریداری مکمل ہونے کے بعد شکریہ ادا کرنا:

- آپ کے وقت کا شکریہ! امید ہے کہ آپ کو ہماری سروس پسند آئی ہوگی۔
- آپ کے ہمارے پاس آنے کا شکریہ، ہم امید کرتے ہیں کہ آپ دوبارہ آئیں گے

الوداع کہنا:

- آپ کا دن اچھا گزرے! دوبارہ ملاقات ہوگی۔
 - اگر آپ کو مزید مدد کی ضرورت ہو تو بلا جھجک ہم سے رابطہ کریں۔
- یہ مثالیں کسٹمر سروس کو مزید موثر اور خوشگوار بنانے میں مددگار ثابت ہو سکتی ہیں۔

عملی سرگرمی:

ٹولز: (Tools)

رول پلے: (Role Play)

- ایک شخص کسٹمر کا کردار ادا کرے اور دوسرا نمائندہ بنے۔
- حقیقی زندگی کے مسائل پر مبنی مکالمے تیار کریں۔

فیڈبیک سیشنز: (Feedback Sessions)

- بات چیت کی ریکارڈنگ کریں اور بعد میں تجزیہ کریں۔
- ساتھیوں یا سینئر زسے رائے لیں۔

ویڈیو سیمولیشن: (Video Simulation)

- پہلے سے ریکارڈ شدہ کسٹمر سروس ویڈیوز دیکھیں اور ان پر عمل کریں۔

مرر پریکٹس: (Mirror Practice)

- آئینے کے سامنے کھڑے ہو کر اپنی باڈی لینگویج اور تاثرات کی مشق کریں۔

مشق

ابتدائی سلام اور تعارف:

- خوش اخلاقی سے سلام کریں۔
- اپنی پہچان اور کمپنی کا نام بتائیں۔

کسٹمر کی ضرورت سمجھیں:

- فعال سننے (Active Listening) کی تکنیک اپنائیں۔
- سوالات کے ذریعے ان کی توقعات جانیں۔

حل فراہم کریں:

- واضح، مختصر اور اعتماد کے ساتھ معلومات دیں۔
- اگر فوری حل ممکن نہ ہو تو متبادل راستے تجویز کریں۔

ریسپانس اور باڈی لینگویج:

- مثبت اور پُر سکون انداز رکھیں۔
- آنکھوں میں آنکھیں ڈال کر بات کریں (مناسب حد تک)۔
- غیر ضروری ہاتھ ہلانے یا گھبرانے سے بچیں۔

فیڈبیک لیں اور شکریہ ادا کریں:

- کسٹمر سے پوچھیں کہ آیا وہ مطمئن ہیں۔
- آخر میں شکریہ ادا کریں اور اچھے تعلقات قائم رکھیں۔

احتیاطی تدابیر: (Precautions)

- نرم لہجہ اور مثبت رویہ رکھیں۔
- کسٹمر کو جذباتی ہونے کا موقع نہ دیں، خود بھی پرسکون رہیں۔
- فالتو بحث میں نہ الجھیں، پیشہ ورانہ انداز اپنائیں۔
- معلومات مکمل اور درست دیں تاکہ غلط فہمی نہ ہو۔
- اگر کوئی مسئلہ فوری حل نہ ہو تو واضح نام فریم دیں۔

لرننگ یونٹ 4.2	کسٹمر کے ساتھ بات چیت کرنے کے لیے ٹیکنالوجی کو اپنائیں	Use Technology to Communicate with Customers
----------------	--	--

تدریسی نتائج:

- کمپنی کے طریقہ کار کے مطابق ٹیلیفون کا جواب دیں۔
- کال کرنے والے کی شناخت کرنے کے لیے سوال اور فعال سنیں، تقاضوں کو قائم کریں اور تصدیق کریں۔
- ہدایات کے مطابق افعال ٹیلی فون کا استعمال کریں۔
- ای میل، سوشل نیٹ ورکنگ سائٹس اور دیگر ٹیکنالوجیز سے معلومات حاصل کریں اور اس پر کارروائی کریں اور کسٹمر کی درخواستیں کمپنی کی پالیسی اور طریقہ کار کے مطابق ریکارڈ میں رکھیں۔
- ریکارڈ کریں اور فوری طور پر پیغامات کی معلومات متعلقہ فرد / شعبہ کو فراہم کریں۔
- صارفین کو کسی بھی مسائل اور متعلقہ کارروائی سے آگاہ کریں۔
- ضرورت کے مطابق فالو اپ کارروائی کریں۔

4.2.1 کسٹمر کے ساتھ بات چیت کرنے کے لیے ٹیکنالوجی کا استعمال کیا ہے؟



- جدید دور میں کسٹمر سروس کو مؤثر اور تیز تر بنانے کے لیے ٹیکنالوجی کو اپنانا گزیر ہو چکا ہے۔ اس حوالے سے، کمپنی کے طریقہ کار کے مطابق ٹیلیفون کالز کا مؤثر انداز میں جواب دینا ضروری ہے تاکہ گاہک کو فوری اور درست رہنمائی فراہم کی جاسکے۔ کال کرنے والے کی شناخت اور ضروریات کو سمجھنے کے لیے فعال سننے کی مہارت اپنانا، مناسب سوالات کرنا اور ان کے تقاضوں کی تصدیق کرنا کسٹمر سروس کے معیار کو بہتر بناتا ہے۔
- مزید برآں، کمپنی کی ہدایات کے مطابق ٹیلیفون کے استعمال کو منظم رکھنا چاہیے تاکہ رابطہ کا عمل مؤثر اور پیشہ ورانہ ہو۔ ای میل، سوشل نیٹ ورکنگ سائٹس اور دیگر ڈیجیٹل ذرائع کا استعمال کرتے ہوئے گاہکوں کی معلومات کو حاصل کرنا اور ان کی درخواستوں پر بروقت کارروائی کرنا بھی ضروری ہے۔ کمپنی کی پالیسی اور

طریقہ کار کے مطابق تمام کسٹمر انکوائریز اور درخواستوں کا مکمل ریکارڈ رکھنا نہ صرف سروس کے معیار کو بڑھاتا ہے بلکہ مستقبل میں بہتر فالو اپ کے لیے بھی مددگار ثابت ہوتا ہے۔

- گاہکوں کی سہولت اور اطمینان کے لیے یہ بھی ضروری ہے کہ ان کے پیغامات کو فوری طور پر متعلقہ فرد یا شعبے تک پہنچایا جائے تاکہ مسائل کو جلد از جلد حل کیا جاسکے۔ کسی بھی مسئلے کی صورت میں صارفین کو اس کی نوعیت اور ممکنہ حل سے آگاہ رکھنا چاہیے تاکہ وہ خود کو باخبر اور مطمئن محسوس کریں۔ آخر میں ضرورت کے مطابق فالو اپ کارروائی کرنا کمپنی کی سروس کو مزید موثر بناتا ہے اور گاہک کے اعتماد کو بڑھاتا ہے جس سے کمپنی کی ساکھ میں بھی اضافہ ہوتا ہے۔

4.2.2 کسٹمر کے ساتھ بات چیت کرنے کے لیے ٹیکنالوجی کے استعمال کی مثالیں

ٹیلیفون کے ذریعے رابطہ:

- کسٹمر کی کال کا فوری اور موثر طریقے سے جواب دینا۔
- کال کرنے والے کی شناخت کر کے ان کی ضروریات کو سمجھنا۔
- آنومینڈ کال سنسز کے ذریعے صارفین کو مناسب معلومات فراہم کرنا۔

ای میل کا استعمال:

- کسٹمر کی شکایات، سوالات اور درخواستوں کا بروقت جواب دینا۔
- آرڈر کی تصدیق اور فالو اپ ای میل بھیجنا۔
- نیوز لیٹر اور پروموشنل آفرز کے ذریعے کسٹمر سے جڑے رہنا۔

لائو چیٹ سپورٹ:

- ویب سائٹ یا موبائل ایپ پر لائیو چیٹ کے ذریعے فوری مدد فراہم کرنا۔
- AI چیٹ بوٹس کے ذریعے عمومی سوالات کے خود کار جوابات دینا۔

سوشل میڈیا پلیٹ فارمز:

- فیس بک، ٹویٹر، انسٹاگرام اور لنکڈ ان پر کسٹمر کے سوالات کے جوابات دینا۔
- صارفین کے فیڈ بیک پر نظر رکھنا اور ان سے موثر انداز میں بات چیت کرنا۔
- کسٹمر کی شکایات اور مسائل کو براہ راست سوشل میڈیا میسجنگ کے ذریعے حل کرنا۔

ویڈیو کال یا ویسینار:

- زوم، ہانگیر، سافٹ ٹیمز یا گوگل میٹ پر ورچوئل میٹنگز کے ذریعے کسٹمر سپورٹ فراہم کرنا۔
- پروڈکٹ ڈیمو یا سروس کی وضاحت کے لیے ویسینار کا انعقاد کرنا۔

SMS اور واٹس ایپ بزنس:

- آرڈر کی تصدیق، اپڈیٹس اور پروموشنل آفرز بھیجنا۔
- واٹس ایپ بزنس کے ذریعے کسٹمر کے سوالات کے فوری جوابات دینا۔
- یہ تمام ٹیکنالوجیز کسٹمر سروس کے معیار کو بہتر بنانے اور گاہک کے تجربے کو خوشگوار بنانے میں مدد دیتی ہیں۔

عملی سرگرمی:

ٹولز (Tools)

کال سینٹر اور واٹس کمیونیکیشن ٹریکنگ:

- "Five9"، "CloudTalk" جیسے سافٹ ویئرز کسٹمر کالز کی مشق کے لیے استعمال ہوتے ہیں۔
- مصنوعی انٹیلیجنس (AI) پر مبنی ورچوئل کسٹمر کے ساتھ کال کی پریکٹس کی جاسکتی ہے۔

لائو چیٹ اور میسجنگ پریکٹس:

- "Tidio"، "Zendesk Chat"، "Intercom" جیسے پلیٹ فارمز لائیو چیٹ پریکٹس کے لیے استعمال ہوتے ہیں۔
- AI چیٹ بوٹس کے ساتھ مشق کر کے عام سوالات کے جوابات دینے کی مہارت بہتر کی جاسکتی ہے۔

ای میل کمیونیکیشن ٹریکنگ:

- "Grammarly"، "Hemingway Editor" جیسے ٹولز ای میل کے انداز اور الفاظ کو بہتر بنانے میں مدد دیتے ہیں۔
- "HubSpot"، "Zoho Desk" جیسے CRM سافٹ ویئرز ای میل ٹیمپلیٹس اور آٹومیشن کی مشق کے لیے بہترین ہیں۔

ویڈیو کانفرنس اور آن لائن میٹنگ پریکٹس:

- "Zoom"، "Microsoft Teams"، "Google Meet" جیسے پلیٹ فارمز ویڈیو کانفرس پریکٹس کے لیے استعمال ہوتے ہیں۔
- ہاڈی لینگوئج اور پرو فیشنل پریزنٹیشن کی مشق کے لیے "Loom" جیسے ویڈیو ریکارڈنگ ٹولز مددگار ہیں۔

مشق

ابتدائی تیاری:

- انٹرنیٹ اور سافٹ ویئر کی جانچ کریں تاکہ دوران گفتگو کوئی مسئلہ نہ ہو۔
- مخصوص اسکرپٹ یا گائیڈ لائن تیار رکھیں، خاص طور پر کانفرنس اور ای میل کے لیے۔

موثر بات چیت:

- کال پر صاف اور واضح بولیں، پس منظر کا شور کم کریں، اور وقفے دے کر بات کریں۔
- چیٹ پر مختصر، پرو فیشنل اور مہذب زبان استعمال کریں۔
- ای میل میں سبکیٹ لائن واضح ہو، معلومات ترتیب وار دی جائیں، اور اختتام پر کال ٹو ایکشن ہو۔
- ویڈیو کال میں آنکھوں میں آنکھیں ڈال کر بات کریں اعتماد رکھیں اور پس منظر صاف ہو۔

مسائل کا حل اور فیڈبک:

- اگر کوئی مسئلہ ہو تو فوری حل بتائیں یا صحیح شخص سے رابطہ کروائیں۔
- کال یا چیٹ کے اختتام پر فیڈبک لیں تاکہ پتہ چلے کہ کسٹمر مطمئن ہے یا نہیں۔

احتیاطی تدابیر (Precautions)

- پیشہ ورانہ لہجہ برقرار رکھیں : چیٹ، کال، یا ای میل میں دوستانہ مگر پرو فیشنل انداز اپنائیں۔
- تکنیکی مسائل سے بچنے کے لیے ٹیسٹنگ کریں : انٹرنیٹ کنکشن اور سافٹ ویئر کو پہلے سے چیک کریں۔
- محفوظ اور مستند معلومات فراہم کریں : غلط معلومات یا غیر مصدقہ جوابات سے پرہیز کریں۔
- غصے یا منفی رد عمل سے بچیں : اگر کسٹمر ناراض ہو تو بھی تحمل سے بات کریں اور مسئلہ حل کرنے کی کوشش کریں۔
- ٹائپنگ یا بولنے میں غلطیوں سے بچیں : ای میل اور چیٹ میں بھیجی جانے والی معلومات کو ہمیشہ ایک بار پروف ریڈ کریں۔

لرننگ یونٹ 4.3	کسٹمرز اور ساتھیوں کے ساتھ بات چیت کریں	Communicate with Customers and Colleagues
----------------	---	---

تدریسی نتائج:



- مختلف پس منظر سے تعلق رکھنے والے صارفین اور ساتھیوں کے ساتھ احترام اور حساسیت کے ساتھ برتاؤ کریں۔
- زبانی اور غیر زبانی رابطے میں ثقافتی فرق پر غور کریں۔
- جہاں زبان کی رکاوٹیں موجود ہیں وہاں بات چیت کرنے کے لیے اشاروں یا سادہ الفاظ کی مشق کریں۔
- جب سہولت فراہم کرنے کی ضرورت ہو تو ساتھیوں یا نگرانوں سے مدد حاصل کریں۔

4.3.1 کسٹمرز اور ساتھیوں کے ساتھ بات چیت کرنا کیا ہے؟

- کسٹمرز اور ساتھیوں کے ساتھ موثر اور مثبت بات چیت کرنا ایک کامیاب کام کے ماحول اور بہترین سروس فراہم کرنے کے لیے ضروری ہے۔ مختلف پس منظر سے تعلق رکھنے والے افراد کے ساتھ بات چیت کرتے وقت احترام اور حساسیت کا مظاہرہ کرنا انتہائی اہم ہے تاکہ ہر کوئی خود کو قابل قدر اور خوش آمدید محسوس کرے۔ کسٹمرز اور ساتھیوں کے ساتھ زبانی اور غیر زبانی رابطے میں ثقافتی فرق کو مد نظر رکھنا ضروری ہے، کیونکہ مختلف ثقافتوں کے لوگ اشاروں، لہجے اور بات چیت کے انداز کو مختلف طریقوں سے سمجھ سکتے ہیں۔

- جہاں زبان کی رکاوٹیں موجود ہوں، وہاں آسان اور سادہ الفاظ کا استعمال کرتے ہوئے بات چیت کرنی چاہیے یا اشاروں کی مدد سے اپنی بات سمجھانے کی کوشش کرنی چاہیے تاکہ کسٹمرز اور ساتھیوں کے درمیان کسی قسم کی غلط فہمی پیدا نہ ہو۔ اگر کسی موقع پر بات چیت میں مشکل پیش آئے تو ساتھیوں یا نگرانوں سے مدد لینا ایک بہترین طریقہ ہو سکتا ہے تاکہ کسٹمر کو بہترین ممکنہ سروس فراہم کی جاسکے اور کام کی روانی برقرار رہے۔ مؤثر بات چیت کے ذریعے ایک مثبت، باہمی تعاون پر مبنی اور پیشہ ورانہ ماحول کو فروغ دیا جاسکتا ہے جو نہ صرف کسٹمر کے تجربے کو بہتر بناتا ہے بلکہ ٹیم ورک کو بھی مضبوط کرتا ہے۔

4.3.2 کسٹمرز اور ساتھیوں کے ساتھ بات چیت کی مثالیں

مختلف پس منظر کے افراد کے ساتھ احترام اور حساسیت سے پیش آنا

کسٹمر سے ہمیں خوشی ہے کہ آپ ہمارے اسٹور میں آئے، اگر آپ کو کسی چیز کی ضرورت ہو تو بلا جھجک بتائیں۔
ساتھی سے اگر آپ کو کسی مدد کی ضرورت ہو تو مجھے ضرور بتائیں، ہم مل کر بہتر کام کر سکتے ہیں۔

ثقافتی فرق کو مد نظر رکھتے ہوئے زبانی اور غیر زبانی رابطہ

کسٹمر سے (نرم لہجے میں) ہم آپ کی ضروریات کو سمجھنے کی پوری کوشش کریں گے، کیا آپ کو کسی خاص چیز کی تلاش ہے؟
ساتھی سے میں سمجھتا ہوں کہ ہر کسی کا کام کرنے کا انداز مختلف ہوتا ہے، ہمیں ایک دوسرے سے سیکھنے کی کوشش کرنی چاہیے۔

زبان کی رکاوٹوں کو دور کرنے کے لیے سادہ الفاظ یا اشاروں کا استعمال

کسٹمر سے (صاف اور آسان الفاظ میں) "یہ پروڈکٹ بہت آسانی سے استعمال کی جاسکتی ہے، میں آپ کو اس کا طریقہ کار بتا دیتا ہوں۔"

ساتھی سے اگر آپ کو میری بات سمجھنے میں مشکل ہو رہی ہے تو میں اسے دوبارہ اور آسان الفاظ میں بیان کر سکتا ہوں۔

مشکل صورتحال میں ساتھیوں یا نگران سے مدد لینا

کسٹمر سے آپ کے سوال کا بہترین جواب دینے کے لیے میں اپنے مینیجر سے مشورہ کر لیتا ہوں، براہ کرم ایک لمحہ انتظار کریں۔
ساتھی سے یہ معاملہ تھوڑا پیچیدہ لگ رہا ہے، کیا آپ میری رہنمائی کر سکتے ہیں کہ اسے بہتر طریقے سے کیسے حل کیا جائے؟

پیشہ ورانہ اور مثبت رویہ برقرار رکھنا

کسٹمر سے ہم آپ کی خدمت میں ہمیشہ حاضر ہیں، اگر آپ کو مزید مدد کی ضرورت ہو تو بلا جھجک ہم سے رابطہ کریں۔

ساتھی سے ہم سب کی کوششوں سے ہی کام بہتر ہوتا ہے، آپ کی محنت کی بہت قدر ہے۔

یہ تمام مثالیں مؤثر اور مثبت بات چیت کو یقینی بنانے میں مددگار ثابت ہو سکتی ہیں۔

عملی سرگرمی:

ٹولز (Tools)

- وائس اور ویڈیو کمیونیکیشن (Voice & Video Communication)

کال اور ویڈیو کانفرنسنگ سافٹ ویئر:

کسٹمرز کے لیے:

- "Zoom"، "Microsoft Teams"، "Google Meet"، "RingCentral"

ساتھیوں کے لیے:

- "Slack Huddles"، "Skype"، "Webex"، "Discord"

پریکٹس کے لیے:

- "Orai" اور "Umno" جیسے AI-powered apps جو اسپیکنگ اسکیز بہتر کرنے میں مدد دیتے ہیں۔

- "Loom" جس سے اپنی بات چیت ریکارڈ کر کے جائزہ لیا جاسکتا ہے۔

- چیٹ اور میسجنگ (Chat & Messaging)

چیٹ سافٹ ویئر:

کسٹمرز کے لیے:

- "Intercom"، "LiveChat"، "Zendesk Chat"

یاد رکھیں

اگر آپ احترام، توجہ اور مؤثر بات چیت کو اپنائیں گے تو کسٹمرز اور ساتھیوں کے ساتھ آپکے تعلقات مضبوط ہوں گے، اور کام کا ماحول مزید خوشگوار اور کامیاب بنے گا۔

ساتھیوں کے لیے :

• "Google Chat"، "Microsoft Teams"، "Slack"

پریکٹس کے لیے:

• "Chatbot.com" اور "Tidio" جیسے AI چیٹ بوٹس جو خود کار کسٹمر چیٹ پریکٹس کے لیے استعمال ہوتے ہیں۔

• ای میل کمیونیکیشن (Email Communication)

ای میل مینجمنٹ ٹولز:

کسٹمرز کے لیے :

• "Front"، "Zoho Desk"، "HubSpot"

ساتھیوں کے لیے :

• "Missive"، "Outlook"، "Gmail"

پریکٹس کے لیے:

• "Grammarly" اور "Hemingway Editor" جو پروفیشنل اور واضح ای میلز لکھنے میں مدد دیتے ہیں۔

• "Crystal Knows" جو ای میل کے لہجے (tone) کو بہتر بنانے میں مدد کرتا ہے۔

مشق

ابتدائی تیاری:

• مناسب سافٹ ویئر کا انتخاب کریں جو آپ کی ضروریات کے مطابق ہو۔

• انٹرنیٹ اور آڈیو/ویڈیو کوالٹی چیک کریں تاکہ دوران گفتگو خلل نہ ہو۔

• اسکرپٹ یا گائیڈ لائن تیار رکھیں خاص طور پر کالز اور ای میل کے لیے۔

موثر بات چیت:

کسٹمر کے ساتھ:

• خوش اخلاقی سے سلام کریں اور مسئلہ سنیں۔

• واضح، مختصر اور اعتماد کے ساتھ معلومات دیں۔

• اگر فوری حل ممکن نہ ہو تو متبادل راستے تجویز کریں۔

ساتھیوں کے ساتھ:

• رسمی اور غیر رسمی دونوں قسم کی گفتگو میں توازن رکھیں۔

• ٹیم ورک کو فروغ دینے کے لیے اوپن کمیونیکیشن اپنائیں۔

• میٹنگز اور پروجیکٹ اپڈیٹس کے لیے باقاعدگی سے ٹیکنالوجی کا استعمال کریں۔

فیڈبیک اور بہتری:

ریکارڈنگ اور تجزیہ کریں:

• کالز اور ای میلز کا جائزہ لیں کہ کہاں بہتری کی ضرورت ہے۔

• ساتھیوں سے فیڈبیک لیں اور مہارتیں بہتر بنائیں۔

احتیاطی تدابیر (Precautions)

• پیشہ ورانہ لہجہ برقرار رکھیں: چاہے کسٹمر ہوا یا ساتھی، نرم اور پروفیشنل لہجے میں بات کریں۔

• تکنیکی مسائل سے بچنے کے لیے ٹیسٹنگ کریں: انٹرنیٹ کنکشن اور سافٹ ویئر کو پہلے سے چیک کریں۔

• محفوظ اور مستند معلومات فراہم کریں: غلط معلومات دینے سے گریز کریں۔

• غصے یا منفی رد عمل سے بچیں: اگر کوئی ناراض ہو تو بھی تحمل سے بات کریں اور مسئلہ حل کرنے کی کوشش کریں۔

- ٹائپنگ یا بولنے میں غلطیوں سے بچیں: ای میل اور چیٹ میں بھیجی جانے والی معلومات کو ہمیشہ ایک بار پروف ریڈ کریں۔

4.4	ایک ٹیم میں کام کریں	Work in Team
-----	----------------------	--------------

تدریسی نتائج:

- ہر وقت شائستہ اور مددگار انداز دکھائیں۔
- طے شدہ ٹائم فریم کے مطابق، اپنی مرضی سے مختص کیے گئے کاموں کو مکمل کریں۔
- مشکل پیش آنے پر ٹیم کے دوسرے اراکین سے رابطہ کر کے فعال طور پر مدد طلب کریں یا فراہم کریں۔
- کمپنی کی پالیسی کے مطابق نگرانوں اور ساتھیوں کے ساتھ رابطے کی لائنوں کی شناخت اور استعمال کریں۔
- حوصلہ افزائی کریں، تسلیم کریں اور ٹیم کے دیگر اراکین کی طرف سے فراہم کردہ تعمیری فیڈبیک پر عمل کریں۔
- غلط فہمیوں کو کم کرنے کے لیے سوالات کریں۔ ممکنہ کام کی جگہ کے تنازعات کی علامات کی شناخت کریں۔
- جہاں بھی ممکن ہو وہاں آزاد اور باعزت روابط کا استعمال کرتے ہوئے صورتحال کو حل کرنے کے لیے کارروائی کریں۔
- مسائل کے حل کے لیے ٹیم میں حصہ لیں۔
- انفرادی طور پر ٹیم کے اہداف درست اور بروقت حاصل کرنے کے لئے ایکشن پلان تیار کریں۔

4.4.1 ٹیم میں کام کرنا کیسا ہے؟



- کسی بھی کامیاب تنظیم میں ٹیم ورک ایک بنیادی عنصر کی حیثیت رکھتا ہے، جو کام کی کارکردگی اور مثبت ورک کلچر کو فروغ دیتا ہے۔ ٹیم میں کام کرتے ہوئے ہر فرد کو ہمیشہ شائستہ اور مددگار رویہ اپنانا چاہیے تاکہ ایک خوشگوار اور ہم آہنگ ماحول قائم رہے۔ ہر رکن کو اپنے ذمے مختص کیے گئے کاموں کو طے شدہ ٹائم فریم کے اندر مکمل کرنے کی ذمہ داری قبول کرنی چاہیے، کیونکہ اس سے نہ صرف انفرادی کارکردگی میں بہتری آتی ہے بلکہ ٹیم کے مجموعی اہداف بھی بروقت حاصل کیے جاسکتے ہیں۔

یاد رکھیں

اگر ایک ٹیم کے تمام افراد آپس میں اچھی بات چیت کریں، ایک دوسرے کی عزت کریں اور ایک مشترکہ مقصد کے لیے مل کر کام کریں تو وہ نہ صرف کامیاب ہوں گے بلکہ ایک خوشگوار اور نتیجہ خیز ورکنگ انوائرنمنٹ بھی بناسکیں گے

- اگر کسی کام میں مشکلات کا سامنا ہو تو ٹیم کے دوسرے اراکین سے فعال طور پر مدد طلب کرنا یا دوسروں کو مدد فراہم کرنا ٹیم ورک کو مزید موثر بناتا ہے۔ نگرانوں اور ساتھیوں کے ساتھ کمپنی کی پالیسی کے مطابق رابطے کی لائنوں کو سمجھنا اور ان کا موثر استعمال کرنا ضروری ہے تاکہ کام کی روانی میں کوئی رکاوٹ نہ آئے۔ ایک اچھی ٹیم کا ماحول وہ ہوتا ہے جہاں ٹیم کے اراکین ایک دوسرے کی حوصلہ افزائی کرتے ہیں، ایک دوسرے کی کامیابیوں کو تسلیم کرتے ہیں اور تعمیری فیڈبیک کو قبول کرتے ہوئے اپنی کارکردگی میں بہتری لانے کی کوشش کرتے ہیں۔
- کام کے دوران غلط فہمیوں کو کم کرنے کے لیے سوالات کرنا ضروری ہوتا ہے، تاکہ ٹیم میں واضح اور موثر رابطہ برقرار رہے۔ ممکنہ تنازعات کی علامات کو جلد از جلد پہچاننا اور انہیں عزت و احترام کے ساتھ حل کرنے کے لیے مناسب اقدامات کرنا ایک موثر ٹیم ممبر کی خوبی ہے۔ مسائل کے حل کے لیے ٹیم میں فعال شرکت کرنا نہ صرف مشترکہ اہداف کی تکمیل کو یقینی بناتا ہے بلکہ ہر رکن کو اپنی صلاحیتوں کے اظہار اور بہتری کے مواقع بھی فراہم کرتا ہے۔ انفرادی طور پر بھی ایک ایکشن پلان تیار کرنا چاہیے تاکہ ٹیم کے مجموعی مقاصد درست اور بروقت حاصل کیے جاسکیں، اور ہر رکن اپنی مکمل ذمہ داری کو احسن طریقے سے نبھائے۔

4.4.2 ٹیم میں کام کرنے کی مثالیں

شائستہ اور مددگار رویہ اپنانا

- کسی ساتھی کو نیا کام سیکھنے میں مدد دینا۔
- کام کے دوران خوش اخلاقی اور مثبت رویہ برقرار رکھنا۔

اپنے کام کو وقت پر مکمل کرنا

- کسی پروجیکٹ میں دی گئی ڈیڈ لائن کے مطابق اپنی ذمہ داریاں پوری کرنا۔

- وقت پر رپورٹ یا ضروری فائل جمع کروانا تاکہ ٹیم کے باقی افراد کا کام متاثر نہ ہو۔

مشکل پیش آنے پر مدد طلب کرنا یا فراہم کرنا

- اگر کسی کام میں پریشانی ہو تو سینئر یا ماہر ساتھی سے رہنمائی لینا۔
- کسی ساتھی کو درپیش مشکل میں تعاون فراہم کرنا تاکہ کام مؤثر انداز میں مکمل ہو سکے۔

رابطے کے درست طریقے اپنانا

- نگران یا مینیجر سے کسی مسئلے پر رہنمائی لینا اور ان کی ہدایات پر عمل کرنا۔
- ٹیم کے افراد سے مؤثر اور واضح گفتگو کرنا تاکہ غلط فہمیاں پیدا نہ ہوں۔

تعمیری فیڈبیک دینا اور لینا

- کسی ساتھی کی محنت کی تعریف کرنا اور ان کے اچھے کام کو سراہنا۔
- اگر کوئی ساتھی مثبت فیڈبیک دے تو اس پر عمل کرتے ہوئے اپنی کارکردگی کو مزید بہتر بنانا۔

غلط فہمیوں کو دور کرنے کے لیے سوالات کرنا

- اگر کسی ہدایت میں ابہام ہو تو نگران یا ٹیم ممبر سے وضاحت طلب کرنا۔
- ٹیم کے دوسرے افراد کے خیالات اور تجاویز کو سمجھنے کے لیے کھلے ذہن سے سوالات کرنا۔

مسائل کو عزت و احترام کے ساتھ حل کرنا

- اگر کسی ٹیم ممبر کے ساتھ رائے مختلف ہو تو شائستگی سے بات چیت کے ذریعے مسئلہ حل کرنا۔
- ٹیم میں کسی تنازعے کی صورت میں نگران یا مینیجر سے رہنمائی لینا۔

ٹیم کے مسائل کے حل میں حصہ لینا

- ٹیم کے کسی اجتماعی مسئلے کے حل کے لیے مینگ میں اپنی رائے دینا۔
- کام کی بہتری کے لیے اپنی مہارت اور تجربے کو ٹیم کے ساتھ بانٹنا۔

انفرادی ایکشن پلان تیار کرنا

- اپنی روزمرہ کی ذمہ داریوں کی فہرست بنانا تاکہ کوئی کام چھوٹ نہ جائے۔
 - ٹیم کے اہداف کو مد نظر رکھتے ہوئے اپنے کام کی منصوبہ بندی کرنا تاکہ مشترکہ مقاصد بروقت حاصل کیے جاسکیں۔
- یہ تمام مثالیں ٹیم ورک کو مضبوط بنانے اور کام کے ماحول کو بہتر بنانے میں مددگار ثابت ہوتی ہیں۔

عملی سرگرمی:

ٹولز (Tools)

پروجیکٹ مینجمنٹ اور تعاون (Collaboration & Project Management)

ٹاسک اور پروجیکٹ مینجمنٹ کے لیے:

- "Trello" کنبان بورڈز کے ذریعے کام کی ترتیب
- "Asana" ٹاسک اسائنمنٹ اور فالو اپ کے لیے
- "Monday.com" ٹیم ورک اور پراجیکٹ ٹریکنگ کے لیے
- "ClickUp" آل ان ون ٹیم ورک مینجمنٹ
- کمیونیکیشن اور میٹنگز (Communication & Meetings)

ٹیم ممبرز کے ساتھ بات چیت کے لیے:

- "Slack" فوری چیٹ اور چینلز بنانا
- "Microsoft Teams" چیٹ، ویڈیو کالز، اور ڈاکیومنٹس کا اشتراک
- "Zoom" ورچوئل میٹنگز کے لیے
- "Google Meet" آن لائن کانفرنسنگ کے لیے

- فائل شیئرنگ اور ڈاکیومنٹیشن (File Sharing & Documentation)
- دستاویزات اور ڈیٹا شیئرنگ کے لیے:

- "Google Drive" کلاؤڈ اسٹوریج اور دستاویزات تک رسائی
- "Dropbox" فائل مینجمنٹ اور شیئرنگ
- "Notion" نوٹ بنانے اور معلومات آرگنائز کرنے کے لیے
- ٹائم مینجمنٹ اور پراڈکٹیوٹی (Time Management & Productivity)

ٹائم مینجمنٹ کے لیے:

- "Toggl Track" ٹائم ٹریکنگ اور تجزیہ
- "RescueTime" پراڈکٹیوٹی اینالیسٹ کے لیے
- "Clockify" ورک ٹائم مانیٹرنگ

مشق

کام کی واضح تقسیم

- ہر ممبر کو اس کی ذمہ داریاں تفویض کریں۔
- ٹاسک مینجمنٹ ٹولز جیسے Trello یا Asana کا استعمال کریں تاکہ ہر کسی کو معلوم ہو کہ اسے کیا کرنا ہے۔

موثر کمیونیکیشن

- کسی بھی کام میں تاخیر یا مسئلے پر فوری اپڈیٹ دیں۔
- چیٹ، ویڈیو میٹنگز، اور ای میل کا مناسب استعمال کریں تاکہ غیر ضروری تاخیر سے بچا جاسکے۔
- اوپن کمیونیکیشن رکھیں تاکہ ٹیم ممبر ایک دوسرے سے سیکھ سکیں۔

وقت اور پراڈکٹیوٹی مینجمنٹ

- "Pomodoro Technique" جیسی تکنیک استعمال کریں (25 منٹ کام، 5 منٹ کا وقفہ)۔
- وقت پر کام مکمل کرنے کے لیے ٹائم مینجمنٹ ٹولز استعمال کریں۔

فیڈبک اور بہتری

- ہر ہفتے یا مہینے کے آخر میں ٹیم میٹنگ کریں تاکہ کارکردگی کا جائزہ لیا جاسکے۔
- مثبت اور تعمیری فیڈبک دیں تاکہ ٹیم کامیابیوں پر مشورہ برقرار رہے۔

احتیاطی تدابیر (Precautions)

- واضح ہدایات دیں: کام کی تفصیلات اور ڈیڈ لائن واضح ہوں تاکہ غلط فہمی نہ ہو۔
- غیر ضروری میٹنگز سے گریز کریں: صرف ضروری میٹنگز رکھیں تاکہ وقت ضائع نہ ہو۔
- ٹیکنالوجی کے مسائل سے بچیں: انٹرنیٹ کنکشن اور سافٹ ویئر کو پہلے سے چیک کریں۔
- ٹیم میں ہم آہنگی رکھیں: ایک دوسرے کی رائے کا احترام کریں اور ٹیم ورک کا ماحول برقرار رکھیں۔
- کام کی ترجیح طے کریں: اہم کاموں کو پہلے مکمل کریں اور کم اہم ٹاسک بعد میں رکھیں۔

Ask the Customer appropriate Probing questions	کسٹمر سے مناسب تحقیقاتی سوالات پوچھیں	لرننگ یونٹ 4.5
--	---------------------------------------	----------------

تدریسی نتائج:

- جب مناسب ہو تو مختلف قسم کے سوالات پوچھیں۔

- دوسرے شخص کو آزادانہ جواب دینے کی اجازت دیں۔
- دوسرے شخص کے حالات کے بارے میں حقائق، معلومات اور ڈیٹا اکٹھا کریں۔
- ضروری معلومات پر توجہ مرکوز کریں۔ (وہ معلومات جو براہ راست پروڈکٹ / کام سے منسلک ہوں)

4.5.1 کسٹمر سے مناسب تحقیقاتی سوالات پوچھنا کیا ہے؟

- کسٹمر سے مناسب تحقیقاتی سوالات پوچھنا ایک موثر کسٹمر سروس کا لازمی جزو ہے کیونکہ اس سے نہ صرف ان کی ضروریات اور توقعات کو سمجھنے میں مدد ملتی ہے بلکہ ان کے مسائل کا درست حل بھی فراہم کیا جاسکتا ہے۔ بات چیت کے دوران موقع کی مناسبت سے مختلف قسم کے سوالات پوچھنا ضروری ہوتا ہے تاکہ کسٹمر اپنی ضروریات کو کھل کر بیان کر سکے۔ آزادانہ اور وضاحتی سوالات کرنے سے کسٹمر کو آزادانہ طور پر جواب دینے کی اجازت ملتی ہے، جو بات چیت کو زیادہ نتیجہ خیز بناتا ہے۔



- کسٹمر کی ضروریات کو بہتر طریقے سے سمجھنے کے لیے ان کے حالات سے متعلق درست حقائق، معلومات اور ڈیٹا اکٹھا کرنا ضروری ہوتا ہے۔ یہ معلومات پروڈکٹ یا سروس سے متعلق ان کے تجربے، مسائل اور توقعات پر مشتمل ہو سکتی ہیں۔ دوران گفتگو ان معلومات پر توجہ مرکوز کرنا چاہیے جو براہ راست پروڈکٹ یا کام سے منسلک ہوں، تاکہ غیر ضروری گفتگو میں وقت ضائع کیے بغیر کسٹمر کو جلد اور موثر حل فراہم کیا جاسکے۔ موثر تحقیقاتی سوالات کے ذریعے نہ صرف کسٹمر کے مسائل کو حل کرنا آسان ہوتا ہے بلکہ ان کے ساتھ ایک مثبت اور پیشہ ورانہ تعلق بھی قائم کیا جاسکتا ہے، جو کمپنی کی ساکھ کو مزید مضبوط کرتا ہے۔

4.5.2 کسٹمر سے مناسب تحقیقاتی سوالات پوچھنے کی مثالیں

گاڑی کی بنیادی تفصیلات جاننے کے لیے

- آپ کی گاڑی کا میک اور ماڈل کیا ہے؟
- گاڑی کا سال ساخت (Model Year) کیا ہے؟
- کیا آپ کی گاڑی کا انجن بیٹرول، ڈیزل، ہائبرڈ یا الیکٹرک ہے؟

گاڑی کی موجودہ حالت اور مسائل جاننے کے لیے

- کیا آپ کو گاڑی میں کوئی خاص مسئلہ درپیش ہے؟
- کیا گاڑی کے کسی مخصوص حصے میں آواز یا دباؤ یا ہیریشن آرہی ہے؟
- کیا چیک انجن لائٹ یا کوئی دوسری وارننگ لائٹ آن ہے؟
- کیا بریک، سسپنشن، یا اسٹیئرنگ میں کوئی مسئلہ محسوس ہو رہا ہے؟

گاڑی کی مرمت اور سروس ہسٹری جاننے کے لیے

- کیا آپ نے حال ہی میں گاڑی کی کوئی مرمت یا سروس کروائی ہے؟
- پچھلی بار گاڑی کا آئل چینج اور فلٹر تبدیل کب کروایا تھا؟
- کیا گاڑی میں کبھی بڑی مرمت (مثلاً انجن یا گیئر باکس کی تبدیلی) کروائی گئی ہے؟

گاڑی کے یوزنچ اور ڈرائیونگ کنڈیشنز جاننے کے لیے

- آپ زیادہ تر شہر میں ڈرائیو کرتے ہیں یا باہر؟
- آپ اوسطاً روزانہ یا ہفتہ وار کتنے کلومیٹر ڈرائیو کرتے ہیں؟
- کیا گاڑی کو کسی طویل سفر یا مشکل راستوں (پہاڑی علاقے، آف روڈ) پر لے جایا جاتا ہے؟

گاڑی کی سروس یا پرزے تبدیل کرنے کی ضروریات جاننے کے لیے

- کیا آپ نارمل سروس چاہتے ہیں یا کوئی خاص مسئلہ چیک کروانا ہے؟
- کیا آپ کو ٹائر، بیٹری یا کسی اور اہم پرزے کی تبدیلی کی ضرورت ہے؟
- کیا آپ چاہتے ہیں کہ ہم مکمل گاڑی انسپکشن کریں؟

کسٹمر کی ترجیحات اور بجٹ جاننے کے لیے

یاد رکھیں

اگر آپ مناسب، واضح اور آزاد سوالات کریں گے تو کسٹمر کے مسئلے کو بہتر طور پر سمجھ سکیں گے اور جلدی اور موثر طریقے سے صحیح حل تجویز کر سکیں گے۔

- آپ اپنی گاڑی کی سروس یا مرمت کے لیے کیا بجٹ رکھنا چاہتے ہیں؟
 - کیا آپ چاہتے ہیں کہ ہم اور بینل (OEM) پارٹس استعمال کریں یا اچھے معیار کے متبادل پارٹس؟
 - کیا آپ فوری مرمت چاہتے ہیں یا کوئی ایسی سروس جس میں زیادہ وقت لگ سکتا ہے؟
- یہ سوالات گاڑی کے مالک کی ضروریات اور مسائل کو بہتر طریقے سے سمجھنے میں مدد دیتے ہیں، تاکہ انہیں بہترین سروس فراہم کی جاسکے۔

عملی سرگرمی:

ٹولز (Tools)

- سروے اور فیڈبیک کلیکشن ٹولز (Survey & Feedback Tools)

کسٹمر سے تحقیقاتی سوالات کے لیے:

- "Google Forms" سادہ اور مفت سروے بنانے کے لیے
- "Typeform" دلچسپ اور انٹرایکٹو سوالنامے
- "SurveyMonkey" تفصیلی تحقیقاتی سوالناموں کے لیے
- "Qualtrics" ڈیپ ڈیٹا اینالیسس کے لیے
- چیٹ اور انٹرویو ٹولز (Chat & Interview Tools)

لایو سوال و جواب کے لیے:

- "Zoom" ویڈیو انٹرویوز اور میٹنگز
- "Microsoft Teams" ریسرچ اور کمیونیکیشن
- "Google Meet" کسٹمر سے براہ راست سوالات کے لیے
- "Intercom" لایو چیٹ کے ذریعے تحقیق
- کال اور وائس انٹرویو ٹولز (Call & Voice Interview Tools)
- کسٹمر سے تفصیلی معلومات حاصل کرنے کے لیے:

- "RingCentral" وائس کالز اور ریکارڈنگ
- "Aircall" کسٹمر کال ہینڈلنگ
- "CloudTalk" تحقیقی سوالات کے لیے کال سنٹر سافٹ ویئر
- ڈیٹا اینالیسس اور سی آر ایم ٹولز (Data Analysis & CRM Tools)

جوابات کے تجزیے کے لیے:

- "HubSpot CRM" کسٹمر ڈیٹا مینجمنٹ
- "Salesforce" ڈیپ کسٹمر ریسرچ
- "Zoho CRM" فیڈبیک اور کسٹمر کی ضروریات کا تجزیہ

مشق

تحقیقاتی سوالات کی منصوبہ بندی

- سوالات واضح اور مخصوص ہونے چاہئیں تاکہ کسٹمر آسانی سے جواب دے سکے۔
- سوالات اوپن اینڈڈ (Open-ended) اور کلوز اینڈڈ (Close-ended) دونوں ہونے چاہئیں۔

مثال:

اوپن اینڈڈ

- آپ ہماری سروس میں کون سی بہتری دیکھنا چاہتے ہیں؟

کلوز اینڈڈ

- کیا آپ ہماری نئی ایپلیکیشن سے مطمئن ہیں؟ ہاں / نہیں

سوالات پوچھنے کا طریقہ کار

لائو انٹرویو

- ویڈیو یا آڈیو کال کے ذریعے تحقیقاتی سوالات پوچھیں۔

تحریری سروے

- ای میل یا چیٹ کے ذریعے کسٹمر کو سروے بھیجیں۔
- رینک ٹائم چیٹ Intercom یا Zendesk جیسے چیٹ بوٹس کے ذریعے فیڈبیک جمع کریں۔

سوشل میڈیا پلوز

- فیس بک، ٹویٹر، اور لنکڈ ان جیسے پلیٹ فارمز پر سوالات پوسٹ کریں۔

ڈیٹا کا تجزیہ اور ایکشن پلان

- تحقیقاتی سوالات سے حاصل ہونے والے جوابات کو CRM یا ڈیٹا اینالیٹکس ٹولز میں محفوظ کریں۔
- رجحانات (Trends) اور پیٹرنز (Patterns) کو پہچانیں تاکہ بزنس فیصلے بہتر بنائے جاسکیں۔
- فیڈبیک کے مطابق بہتریاں اور نئی حکمت عملی تیار کریں۔

احتیاطی تدابیر (Precautions)

- واضح اور مختصر سوالات پوچھیں: لمبے اور الجھانے والے سوالات کسٹمر کو پریشان کر سکتے ہیں۔
- غلط معلومات سے پرہیز کریں: صرف درست ڈیٹا اور معلومات پر بات کریں۔
- کسٹمر کی رازداری کا احترام کریں: سروے یا انٹرویو کے دوران پرائیویٹ معلومات نہ مانگیں۔
- منفی سوالات سے گریز کریں: سوالات ہمیشہ غیر جانبدار اور مثبت ہونے چاہئیں۔
- فیڈبیک کو سنجیدگی سے لیں: اگر کسٹمر کوئی مسئلہ بیان کرے تو اسے نظر انداز نہ کریں بلکہ ایکشن لیں۔

لرننگ یونٹ 4.6	مسلسل مشورہ فراہم کریں	Provide Cunstant Advice
----------------	------------------------	-------------------------

تدریسی نتائج:



- کسٹمر کو فائدہ مند رائے دیں اور وصول کریں۔
- مناسب باڈی لینگویج کا اطلاق کریں اور کسٹمر کی باڈی لینگویج پر دھیں۔
- داخلی محکموں کے ساتھ فیڈبیک دیں اور وصول کریں۔
- ایک موثر روابط نظام / عمل کو ڈیزائن کریں اور معلومات کا اشتراک کریں۔
- دوسروں سے کسٹمر کے مفاد میں مل کر کام کرنے کا عزم حاصل کریں۔
- میٹنگز کا انعقاد کریں۔
- پروڈکٹ / سروس میں بہتری کے مواقع کی نشاندہی کرنے کے لیے فیڈبیک کا استعمال کریں۔

4.6.1 مسلسل مشورہ کرنا کیا ہے؟

- مسلسل مشورہ فراہم کرنا ایک موثر کسٹمر سروس اور بہتر کاروباری حکمت عملی کا حصہ ہے، جو نہ صرف صارفین کی ضروریات کو پورا کرتا ہے بلکہ کمپنی کی سروس اور پروڈکٹ میں بھی بہتری لانے میں مدد دیتا ہے۔ کسٹمر کو فائدہ مند رائے دینا اور ان کی رائے کو سنجیدگی سے وصول کرنا ضروری ہوتا ہے تاکہ وہ محسوس کریں کہ ان کی آراء کی قدر کی جا رہی ہے۔ اس عمل کے دوران مناسب باڈی لینگویج کا اطلاق کرنا اور کسٹمر کی باڈی لینگویج کو سمجھنا بھی بہت اہم ہے کیونکہ غیر زبانی اشارے اکثر ان کے اصل جذبات اور تاثرات کو واضح کرتے ہیں۔
- مزید برآں، کسٹمر کی رائے اور تجربات کو بہتر بنانے کے لیے داخلی محکموں کے ساتھ مسلسل فیڈبیک کا تبادلہ ضروری ہے۔ اس سے سروس کے معیار کو بہتر بنانے میں مدد ملتی ہے اور محکموں کے درمیان ہم آہنگی پیدا ہوتی ہے۔ ایک موثر روابط کے نظام یا عمل کو ڈیزائن کرنا بھی ضروری ہے تاکہ معلومات کو آسانی سے شیئر کیا جاسکے اور کسٹمرز کے مفادات کے مطابق فیصلے کیے جاسکیں۔

- کسی بھی کامیاب کاروبار میں، مختلف محکموں اور ٹیم ممبرز کے ساتھ مل کر کام کرنے کا عزم حاصل کرنا ضروری ہوتا ہے تاکہ کسٹمرز کو بہترین سہولیات فراہم کی جا سکیں۔ اس مقصد کے لیے باقاعدہ میٹنگز کا انعقاد کرنا ایک مؤثر حکمت عملی ثابت ہو سکتا ہے، جس میں کسٹمر کے تجربات، شکایات اور تجاویز پر تبادلہ خیال کیا جائے۔ ان میٹنگز کے ذریعے پروڈکٹ یا سروس میں بہتری کے مواقع کی نشاندہی کی جاسکتی ہے اور کسٹمر کے فیڈبیک کو عملی اقدامات میں ڈھالا جاسکتا ہے، جس سے کاروبار کی ترقی میں مدد ملتی ہے اور کسٹمرز کا اعتماد بحال رہتا ہے۔

4.6.2 مسلسل مشورہ کرنے کی مثالیں

کسٹمر کو فائدہ مند رائے دینا اور وصول کرنا

- آپ کی گاڑی کی بہتر کارکردگی کے لیے ہم یہ آئل استعمال کرنے کا مشورہ دیں گے۔
- آپ کی رائے ہمارے لیے قیمتی ہے، کیا آپ ہمیں اپنی سروس کے تجربے کے بارے میں بتا سکتے ہیں؟
- مناسب گاڑی لینگو تھج کا اطلاق کرنا اور کسٹمر کی گاڑی لینگو تھج کو پڑھنا
- کسی مشورے کے دوران دوستانہ اور اعتماد دینے والا انداز اپنانا۔
- اگر کسٹمر الجھن میں لگے تو مزید وضاحت فراہم کرنا۔

داخلی محکموں کے ساتھ فیڈبیک دینا اور وصول کرنا

- کسٹمرز کی جانب سے ملنے والی آراء کے مطابق ہمیں سروس کی مدت کم کرنے پر غور کرنا چاہیے۔
- تکنیکی ٹیم نے مشورہ دیا ہے کہ کچھ گاڑیوں کے لیے مختلف اسپرینر پارٹس زیادہ موزوں ہو سکتے ہیں۔
- ایک مؤثر روابط کا نظام / عمل ڈیزائن کرنا اور معلومات کا اشتراک کرنا
- کسٹمر سروس اور ٹیکنیکل ٹیم کے درمیان معلومات کے تبادلے کے لیے ایک داخلی کمیونیکیشن پلیٹ فارم بنانا۔
- بار بار آنے والے مسائل اور ان کے حل کے بارے میں ایک گائیڈ تیار کرنا اور ٹیم کے ساتھ شیئر کرنا۔
- دوسروں سے کسٹمر کے مفاد میں مل کر کام کرنے کا عزم حاصل کرنا

- ہمیں مل کر اس مسئلے کا حل نکالنا ہو گا تاکہ کسٹمر کو بہترین سروس فراہم کی جاسکے۔
- ہماری سیلز اور ٹیکنیکل ٹیم کو مل کر کام کرنا چاہیے تاکہ بہتر مشورہ دیا جاسکے۔

میٹنگز کا انعقاد کرنا

- کسٹمر سروس ٹیم کی ہفتہ وار میٹنگ رکھنا تاکہ آنے والی شکایات اور مشوروں پر غور کیا جاسکے۔
- ہر مہینے ایک کسٹمر فیڈبیک ریویو سیشن منعقد کرنا۔

پروڈکٹ / سروس میں بہتری کے مواقع کی نشاندہی کے لیے فیڈبیک کا استعمال کرنا

- کچھ کسٹمرز نے نئی سروس پیکجنگ کی تجویز دی ہے، ہمیں اس پر غور کرنا چاہیے۔
- ہمارے فیڈبیک سسٹم کے مطابق، زیادہ تر کسٹمرز ایک آسان آن لائن بکنگ سسٹم چاہتے ہیں۔

یہ تمام اقدامات مسلسل مشورہ فراہم کرنے کے عمل کو مؤثر اور نتیجہ خیز بنانے میں مدد دیتے ہیں۔

عملی سرگرمی:

ٹولز (Tools)

- کمیونیکیشن ٹولز (Communication Tools)

مستقل مشورے اور یاد دہانی کے لیے:

- "WhatsApp Business" کسٹمر سے براہ راست رابطے کے لیے
- "SMS Gateway" گاڑی کی سروس، آئل چینج، اور میٹیننس کی یاد دہانی کے لیے
- "Facebook Messenger" سوشل میڈیا پر گائیڈ لائنز فراہم کرنے کے لیے
- "Google Business Profile Chat" کسٹمرز کے سوالات کا جواب دینے کے لیے
- ای میل اور فیڈبیک ٹولز (Email & Feedback Tools)

ریگولر مشورے اور ٹیمس دینے کے لیے:

یاد رکھیں

اگر آپ دیانت داری، سادگی اور کسٹمر کی ضرورت کے مطابق مسلسل مشورہ دیں گے تو وہ آپ پر بھروسہ کرے گا، بار بار آئے گا اور دوسروں کو بھی آپ کی ورکشاپ کی سفارش کرے گا۔

- "Mailchimp" آؤریپیئر ٹیس، آفرز، اور سروس اپڈٹس کے لیے نیوز لیٹر بھیجنے کے لیے
- "Sendinblue" گاڑی کی میٹیننس اور سروس ریما سٹڈرز
- "Google Forms" کسٹمر کی رائے جاننے کے لیے
- آؤورکشاپ CRM اور بکنگ ٹولز (Auto Workshop CRM & Booking Tools)

کسٹمر کی سروس ہسٹری اور مشورے کو منظم رکھنے کے لیے:

- "AutoFluent" کسٹمر ہسٹری، ورک آرڈرز، اور مشورے کا ریکارڈ رکھنے کے لیے
- "Shop Boss" گاڑی کی سروس ہسٹری اور میٹیننس شیڈول کے لیے
- "Mechanic Advisor" گاڑی کے مالکان کے ساتھ مسلسل مشورہ اور رہنمائی کا سسٹم
- ویڈیو اور سوشل میڈیا ٹولز (Video & Social Media Tools)

ویڈیو کے ذریعے مشورہ دینے کے لیے:

- "YouTube" گاڑی کی میٹیننس اور ریپیئر گائیڈ ویڈیوز بنانے کے لیے
- "TikTok & Instagram Reels" چھوٹے اور مفید مشورے دینے کے لیے
- "Canva" گاڑی کے مالکان کے لیے ویڈیو گائیڈز اور سوشل میڈیا پوسٹس بنانے کے لیے

مشق

مشورہ دینے کے اہداف طے کریں

- یہ طے کریں کہ آپ کن موضوعات پر مشورہ دینا چاہتے ہیں، جیسے:
- گاڑی کی باقاعدہ میٹیننس مثلاً آئل چنج، فلٹر، سپلیمنٹ
- سیزن کے مطابق دیکھ بھال کے ٹیس گرمیوں اور سردیوں کے لیے خصوصی گائیڈ
- عام مسائل اور ان کے حل مثلاً انجن ہیٹنگ، بریک مسائل، ٹائر پریشر وغیرہ
- مؤثر اور متواتر کمیونیکیشن

ہفتہ وار یا ماہانہ مشورے سمجھیں، جیسے:

- SMS یا WhatsApp کے ذریعے میٹیننس ریما سٹڈرز بھیجنا
- ای میل نیوز لیٹر میں گاڑی کی حفاظت کے ٹیس شامل کرنا
- یوٹیوب یا انسٹاگرام پر کار میٹیننس ویڈیوز اپلوڈ کرنا
- کسٹمر کی گاڑی کی معلومات کو اپڈیٹ رکھیں
- CRM سافٹ ویئر میں ہر کسٹمر کی گاڑی کی سروس ہسٹری محفوظ رکھیں۔
- اگر کسٹمر نے حال ہی میں سروس کروائی ہے، تو اگلے سروس کی تاریخ کاریماندر بھیجیں۔
- جب کسی کسٹمر کی گاڑی میں مسئلہ ہو، تو متعلقہ گائیڈ یا ویڈیو لنک بھیج کر رہنمائی کریں۔
- انٹرایکٹیو سیشنز رکھیں
- WhatsApp گروپ یا Facebook پیج پر لائیو سیشن کریں جہاں لوگ اپنی گاڑی کے مسائل پر سوالات کر سکیں۔
- پوچھیں اور جواب پائیں (Q&A) "سیشن منعقد کریں تاکہ لوگوں کو براہ راست مدد دی جاسکے۔"

احتیاطی تدابیر (Precautions)

- واضح اور آسان زبان استعمال کریں
- ضرورت سے زیادہ پیغامات نہ بھیجیں
- مصدقہ معلومات فراہم کریں
- فیڈبک لیں
- سروس پر زبردستی نہ کریں

ماڈیول کا خلاصہ

کسٹمر اور ٹیم کے ساتھ مؤثر بات چیت ورکشاپ کی کامیابی کے لیے نہایت ضروری ہے۔ کسٹمر سے آنے والے مسائل کو غور سے سننا اور واضح انداز میں جواب دینا ضروری ہے تاکہ وہ مطمئن ہو سکے۔ جدید ٹیکنالوجی کا استعمال جیسے کال، میسج یا دیگر ڈیجیٹل ٹولز، کسٹمر کے ساتھ بہتر رابطے اور سروس کی فراہمی میں مدد دیتا ہے۔ ورکشاپ میں نہ صرف کسٹمر بلکہ ساتھیوں کے ساتھ بھی اچھا برتاؤ رکھنا ضروری ہے تاکہ مثبت اور پیشہ ورانہ ماحول قائم رہے۔ ٹیم ورک کو فروغ دینے سے کام تیزی سے اور مؤثر طریقے سے مکمل ہوتا ہے، جس سے مجموعی پیداواریت میں اضافہ ہوتا ہے۔ کسٹمر کے مسائل کو بہتر طور پر سمجھنے کے لیے مناسب اور تحقیقاتی سوالات پوچھنا ضروری ہے تاکہ مسئلے کی جڑ تک پہنچا جاسکے۔ اس کے ساتھ ساتھ، کسٹمر کو گاڑی کی مرمت اور دیکھ بھال کے متعلق مسلسل اور دیانت دارانہ مشورہ فراہم کرنا چاہیے تاکہ وہ اپنی گاڑی کو بہترین حالت میں رکھ سکے۔ اگر ان تمام اصولوں پر عمل کیا جائے تو نہ صرف ورکشاپ کی سادھ بہتر ہوگی بلکہ کسٹمر کا اعتماد بھی بڑھے گا، جو کاروبار کی ترقی میں مددگار ثابت ہوگا۔

سوالات و جوابات

س1: کسٹمر کے ساتھ آنے والے مسائل بات چیت کیوں ضروری ہے؟

جواب: آنے والے مسائل بات چیت سے کسٹمر کے مسائل کو بہتر طریقے سے سمجھا جاسکتا ہے، اعتماد بڑھتا ہے اور مؤثر حل فراہم کیا جاسکتا ہے۔

س2: آنے والے مسائل بات چیت کرتے وقت کن باتوں کا خیال رکھنا چاہیے؟

جواب: صاف اور واضح زبان استعمال کریں، باڈی لینگویج مثبت رکھیں اور کسٹمر کی بات توجہ سے سنیں۔

س3: ورکشاپ میں ٹیکنالوجی کا استعمال بات چیت میں کیسے مددگار ثابت ہوتا ہے؟

جواب: کال، میسج، ویڈیو کال یا سوشل میڈیا کے ذریعے کسٹمر کو اپڈیٹ دینا آسان ہو جاتا ہے، جس سے وقت کی بچت اور مؤثر رابطہ ممکن ہوتا ہے۔

س4: کوئی ٹیکنالوجی کسٹمر سے مؤثر رابطے کے لیے استعمال کی جاسکتی ہے؟

جواب: واٹس ایپ، ایم ایس، ایم ایس، اور آن لائن بکنگ سسٹمز جیسے ٹولز استعمال کیے جاسکتے ہیں۔

س5: ورکشاپ میں ساتھیوں کے ساتھ مؤثر بات چیت کیوں ضروری ہے؟

جواب: بہتر بات چیت سے کام میں ہم آہنگی آتی ہے، غلط فہمیوں سے بچا جاسکتا ہے اور کام جلدی اور درست طریقے سے مکمل ہوتا ہے۔

س6: ساتھیوں کے ساتھ بات چیت کرتے وقت کن نکات کا خیال رکھنا چاہیے؟

جواب: ایک دوسرے کی رائے کا احترام کریں، واضح ہدایات دیں اور کسی بھی مسئلے پر کھل کر بات کریں۔

س7: ورکشاپ میں ٹیم ورک کیوں ضروری ہے؟

جواب: ٹیم ورک سے کام کی رفتار اور معیار بہتر ہوتا ہے، مسائل جلدی حل ہوتے ہیں اور ہر فرد اپنی مہارت کو بہتر طریقے سے استعمال کر سکتا ہے۔

س8: ایک کامیاب ٹیم بنانے کے لیے کون سے عناصر ضروری ہیں؟

جواب: باہمی اعتماد، مؤثر بات چیت، ایک دوسرے کی مدد اور مشترکہ اہداف پر کام کرنا۔

س9: تحقیقاتی سوالات کسٹمر کی گاڑی کے مسئلے کو سمجھنے میں کیسے مدد دیتے ہیں؟

جواب: تحقیقاتی سوالات سے مسئلے کی صحیح نوعیت معلوم ہوتی ہے جس سے درست تشخیص اور بہترین حل نکالا جاسکتا ہے۔

س10: کسٹمر کو مشورہ دیتے وقت کن باتوں کا خیال رکھنا چاہیے؟

جواب: مشورہ سادہ اور آسان زبان میں دیا جائے، دیانت داری سے بات کی جائے اور بصری مدد (تصاویر یا ویڈیوز) کا استعمال کیا جائے تاکہ کسٹمر بہتر سمجھ سکے۔

خود کو آزمائیں

مندرجہ ذیل میں سے درست جواب کا انتخاب کریں۔ آپ اپنے جوابات کا موازنہ اس ماڈیول کے آخر میں دیئے گئے درست جوابات سے کر سکتے ہیں۔

1- آنے والے مسائل بات چیت کے دوران سب سے اہم چیز کیا ہوتی ہے؟

ا۔ اونچی آواز میں بولنا ب۔ نظریں ملا کر اور توجہ سے بات کرنا ج۔ صرف کام کے بارے میں بات کرنا د۔ کسٹمر کو زیادہ انتظار کروانا

2- آنے والے مسائل بات چیت کے ذریعے ورکشاپ میں کیا فائدہ حاصل کیا جاسکتا ہے؟

- ا۔ کسٹمر کو بہتر طریقے سے سمجھا جاسکتا ہے
ب۔ کام کو پیچیدہ بنایا جاسکتا ہے
ج۔ غیر ضروری مرمت کروائی جاسکتی ہے
د۔ وقت کی ضیاع ہوتا ہے
- 3- آئے سامنے بات چیت کرتے وقت کسٹمر کی بات کیسے سنی جائے؟
ا۔ جلد بازی میں جواب دینا
ب۔ خاموش رہ کر ہر بات نوٹ کرنا
ج۔ بحث کرنا
د۔ کسی اور کام میں مصروف رہنا
- 4- ورکشاپ میں ٹیکنالوجی کے استعمال کا سب سے بڑا فائدہ کیا ہے؟
ا۔ صرف نوجوان کسٹمرز سے بات کرنا
ب۔ کسٹمر کو انتظار میں رکھنا
ج۔ کام میں تیزی اور موثر رابطہ
د۔ مہنگے آلات خریدنا
- 5- ورکشاپ میں کسٹمر سے موثر رابطے کے لیے کوئی ٹیکنالوجی مفید ہے؟
ا۔ فیکس مشین
ب۔ سوشل میڈیا اور میسجنگ ایپس
ج۔ ہاتھ سے لکھی ہوئی رسیدیں
د۔ ٹیلی ویژن اشتہارات
- 6- ٹیکنالوجی کے ذریعے ورکشاپ میں کام کیسے آسان بنایا جاسکتا ہے؟
ا۔ آن لائن اپائنٹمنٹ سسٹم
ب۔ صرف زبانی بات چیت پر انحصار
ج۔ کسٹمرز کو خود ورکشاپ آکر معلومات لینے پر مجبور کرنا
د۔ تمام کام ہاتھ سے لکھنا
- 7- ورکشاپ میں ساتھیوں کے ساتھ بہتر بات چیت سے کیا فائدہ ہوتا ہے؟
ا۔ کام جلدی اور موثر طریقے سے مکمل ہوتا ہے
ب۔ غلط فہمیاں پیدا ہوتی ہیں
ج۔ غیر ضروری بحث بڑھتی ہے
د۔ کوئی خاص فائدہ نہیں ہوتا
- 8- ساتھیوں کے درمیان بہترین بات چیت کے لیے کیا ضروری ہے؟
ا۔ ایک دوسرے کی بات غور سے سننا
ب۔ صرف اپنی رائے پر زور دینا
ج۔ بات چیت سے اجتناب کرنا
د۔ صرف ضروری معاملات پر بات کرنا
- 9- ورکشاپ میں ٹیم کے ساتھیوں کے ساتھ بات چیت کیسے کی جائے؟
ا۔ نرم لہجے میں اور باہمی احترام کے ساتھ
ب۔ سخت لہجے میں اور جلد بازی میں
ج۔ صرف اشاروں میں بات کرنا
د۔ ہر معاملے میں خود فیصلہ کرنا
- 10- ٹیم ورک کے سب سے بڑے فوائد میں کیا شامل ہے؟
ا۔ کام کی رفتار اور معیار بہتر ہوتا ہے
ب۔ ہر کوئی اپنی مرضی سے کام کرتا ہے
ج۔ ہر کوئی الگ الگ کام کرتا ہے
د۔ صرف ایک فرد تمام فیصلے کرتا ہے
- 11- ورکشاپ میں کامیاب ٹیم بنانے کے لیے کیا چیز ضروری ہے؟
ا۔ دوسروں کی غلطیاں نکالنا
ب۔ صرف اپنے کام پر دھیان دینا
ج۔ ایک دوسرے کی مدد اور ہم آہنگی
د۔ ہر کام تنہا کرنا
- 12- ایک ورکشاپ میں ٹیم ورک کی سب سے بڑی پہچان کیا ہے؟
ا۔ سب لوگ ایک دوسرے کی مدد کرتے ہیں
ب۔ ہر کوئی اپنے طور پر کام کرتا ہے
ج۔ غلطیوں پر سخت رد عمل دیا جاتا ہے
د۔ کام میں تاخیر کی جاتی ہے
- 13- کسٹمر سے تحقیقاتی سوالات کیوں پوچھے جاتے ہیں؟
ا۔ کسٹمر کو کنفیوژ کرنے کے لیے
ب۔ صرف وقت گزارنے کے لیے
ج۔ زیادہ پیسے لینے کے لیے
د۔ گاڑی کے اصل مسئلے کو سمجھنے کے لیے
- 14- کسٹمر سے موثر تحقیقاتی سوالات کیسے پوچھے جائیں؟
ا۔ مختصر، واضح اور تفصیل طلب سوالات
ب۔ لمبے اور پیچیدہ سوالات
ج۔ صرف اندازے لگانے پر انحصار
د۔ زبانی سوالات سے گریز کرنا
- 15- ورکشاپ میں کسٹمر کو مسلسل مشورہ دینے کا فائدہ کیا ہے؟
ا۔ گاڑی کی دیکھ بھال بہتر ہوتی ہے
ب۔ کسٹمر کو زیادہ خرچ پر مجبور کیا جاسکتا ہے

ج۔ غیر ضروری مرمت کروائی جاسکتی ہے

د۔ کسٹمر کو مزید کنفیوز کیا جاسکتا ہے

جوابات کی فہرست

سوال نمبر	جواب	سوال نمبر	جواب	سوال نمبر	جواب	سوال نمبر	جواب
1	ب	2	ا	3	ب	4	ج
5	ب	6	ا	7	ا	8	ا
9	ا	10	ا	11	ج	12	ا
13	د	14	ا	15	ا		