

Work effectively in a customer service-sales environment	کسٹمر سروس اور سیلز کے ماحول میں مؤثر طریقے سے کام کریں۔	ماڈیول نمبر 5
--	--	---------------

جائزہ:

- یہ ماڈیول کسٹمر سروس / سیلز کے ماحول میں تنظیم کی منظور شدہ رہنما اصولوں اور طریقہ کار کے مطابق مؤثر طریقے سے کام کرنے کے لیے درکار علم اور مہارتوں کا احاطہ کرتا ہے۔ آپ سے توقع کی جائے گی کہ:
- تنظیمی ضروریات کے مطابق کام کریں۔
- ورک ٹیم کی معاونت کریں۔
- ذاتی پیشکش کو برقرار رکھیں۔
- مؤثر کام کی عادات پیدا کریں۔
- اخلاقی رویہ کا مظاہرہ کریں۔
- تازہ ترین پروڈکٹ / سروس کے علم سے لیس رہیں۔
- کسٹمر سروس / سیلز کے ماحول میں مؤثر طریقے سے کام کرنے کے بارے میں آپ کا بنیادی علم آپ کو کام کی بنیادی ضروریات فراہم کرنے کے لیے کافی ہوگا۔

Work within organizational requirements	ادارے کی ضروریات کے مطابق کام کریں	لرننگ پونٹ 5.1
---	------------------------------------	----------------

تدریسی نتائج:

اس ماڈیول کے اختتام پر ٹرینی اس قابل ہو جائیں گے کہ وہ۔

- ادارے کی ضروریات اور ذمہ داریوں کو پہچانیں اور جہاں ضروری ہو مناسب افراد سے مشورہ حاصل کر سکیں گے۔
- عملے کے شیڈولز کی تشریح کریں اور کام کی پالیسی اور طریقہ کار کے مطابق شیڈول شدہ اوقات میں عدم دستیابی کا بروقت نوٹس فراہم کر سکیں گے۔
- ملازمین اور آجر کے حقوق اور ذمہ داریوں کا موجودہ عملی علم حاصل کریں اور اس کا استعمال کر سکیں گے۔
- متعلقہ ڈیوٹی آف کیئر اور قانونی ذمہ داریوں کی پابندی کریں اور تنظیمی ثقافت کی حمایت کر سکیں گے۔
- ساتھیوں اور فوری سپروائزرز کے کردار اور ذمہ داریوں کی شناخت کر سکیں گے۔
- ایسے معیارات اور اقدار کی شناخت کریں جو تنظیم کے لیے نقصان دہ ہو سکتی ہیں اور مناسب چینلز کے ذریعے اس بات کی اطلاع کر سکیں گے۔
- ایک محفوظ اور پائیدار کام کے ماحول میں حصہ لینے والے رویوں کی شناخت کریں، ان کو پہچانیں اور ان پر عمل کر سکیں گے۔

5.1.1 صنعتی انعامات اور معاہدات:

معلومات
ادارے کی ضروریات کے مطابق کام کرنا کارکردگی کو بہتر بناتا ہے اور کاروباری اہداف کے حصول میں مدد دیتا ہے۔

وہ انعامات اور معاہدات جو ذاتی ملازمت کے کردار اور ملازمت کی شرائط و ضوابط سے متعلق ہوں۔
پنے ذاتی ملازمت کے کردار اور ملازمت کی شرائط و ضوابط سے متعلق صنعت میں نافذ معیارات اور معاہدات کا مطالعہ کریں۔
ان معاہدات کی پابندی کو یقینی بنانے کے لیے متعلقہ دستاویزات اور رہنما اصولوں کا جائزہ لیں۔
صنعت کی طرف سے فراہم کردہ انعامات یا مراعات کی تفصیلات کو سمجھیں اور ان کا فائدہ اٹھائیں۔

5.1.2 آجر اور ملازم (Employee & Employer) کی ذمہ داریاں:

آجر اور ملازم کی ذمہ داریوں کی مکمل تفہیم اور ان کا اطلاق مندرجہ ذیل ہے۔

آجر کی ذمہ داریاں:

- محفوظ اور صحت مند کام کا ماحول فراہم کرنا۔
- ملازمین کو مناسب تربیت، وسائل اور سہولیات فراہم کرنا۔
- قانون سازی اور تنظیمی پالیسیوں کی پابندی یقینی بنانا۔
- ملازمین کے حقوق کا احترام کرنا اور ان کی پیشہ ورانہ ترقی کی نگرانی کرنا۔

- مسائل اور تنازعات کے حل کے لیے موثر کمیونیکیشن برقرار رکھنا۔

ملازم کی ذمہ داریاں:

- تفویض کردہ کام اور ذمہ داریوں کو معیاری اور وقت پر انجام دینا۔
- آجر کی فراہم کردہ ہدایات اور تربیت کی پابندی کرنا۔
- محفوظ اور صحت مند کام کے ماحول کی حفاظت میں اپنا کردار ادا کرنا۔
- ایمانداری، شفافیت اور اخلاقی رویہ کا مظاہرہ کرنا۔
- آجر اور ساتھیوں کے ساتھ موثر رابطہ اور تعاون کرنا۔

5.1.3 متعلقہ قانون سازی اور قانونی تقاضے:

صنعت سے متعلق قوانین اور قانونی تقاضوں کی پہچان اور ان کی پابندی ضروری ہے۔

ملازمت کے معاہدے اور کام کی شرائط کو واضح کرنے والے قوانین اور صنعت کے معیارات سے آگاہ رہیں۔

حفاظتی اور صحت کے قوانین:

- محفوظ اور صحت مند کام کے ماحول کی فراہمی کے لیے تمام متعلقہ حفاظتی اور صحت سے متعلق قوانین کی پابندی کریں۔

مزدور اور آجر کے حقوق:

- ملازمین اور آجر کے حقوق و ذمہ داریوں کو یقینی بنانے والے قوانین اور قانونی تقاضوں کا علم حاصل کریں اور ان پر عمل کریں۔

عملی سرگرمی:

(Get to gether) میل جول سرگرمی سے سماجی تعلقات کو مضبوط کرنا اور ٹیم ورک کو فروغ دینا ہوتا ہے۔

ٹولز:

- چارٹس
- مارکرز
- پروجیکٹر (Multimedia)
- کمپیوٹر

ترتیب عمل:

- ادارے کی ضروریات کے مطابق کام کرنے کے لیے مندرجہ ذیل اقدامات اختیار کریں
- تنظیم کی رہنما اصول، معاہدات اور ضوابط کا بغور جائزہ لیں تاکہ ادارے کی ضروریات کا واضح اور اک حاصل ہو۔
- اپنے کام کے متعلق تفصیلی معلومات حاصل کریں اور ذمہ داریوں کو سمجھیں، تاکہ آپ کی کارکردگی ادارے کے معیار پر پورا اترے۔
- کسی بھی الجھن یا سوال کی صورت میں متعلقہ افسران یا ٹیم کے ساتھ مشورہ کریں، تاکہ کام میں کسی قسم کی کمی نہ رہے۔
- ادارے کے منظور شدہ طریقہ کار اور معیار کے مطابق اپنے روزمرہ کے کام انجام دیں۔
- اپنی کارکردگی کا باقاعدہ جائزہ لیں اور ادارے کی تبدیلیوں یا نئے ضوابط کے مطابق اپنی مہارتوں کو اپ ڈیٹ کرتے رہیں۔

احتیاطی تدابیر

یہ احتیاطی تدابیر آپ کی حفاظت اور کام کی جگہ کے محفوظ ماحول کو برقرار رکھنے میں مددگار ثابت ہوں گی

- حفاظتی چشمے، دستانے، ہیلمٹ، اور دیگر حفاظتی کپڑے پہنیں۔
- مشینری یا آلات کو استعمال کرنے سے پہلے ان کی صحیح حالت اور حفاظت کی جانچ کریں۔
- کام کی جگہ کو صاف اور منظم رکھیں تاکہ حادثات کا خطرہ کم ہو۔
- متعلقہ حفاظتی ہدایات اور تربیتی مواد کا بغور مطالعہ کریں اور ان پر عمل کریں۔
- ایمر جنسی ایگزٹ اور امدادی آلات (فائر ایکسٹنگویشر، فرسٹ ایڈ کٹ) کی موجودگی کو یقینی بنائیں اور ایمر جنسی نمبرز محفوظ رکھیں۔
- ممکنہ خطرات یا غیر معمولی صورتحال کی صورت میں فوراً متعلقہ افسران کو اطلاع دیں۔

Support the work team.	ورک ٹیم کی حمایت کریں۔	لرننگ یونٹ 5.2
------------------------	------------------------	----------------

تدریسی نتائج:

اس ماڈیول کے اختتام پر ٹرینی اس قابل ہو جائیں گے کہ وہ ضرورت کے مطابق۔

- ہر وقت مہذب اور مددگار رویہ کا مظاہرہ کریں گے۔
- ساتھیوں کو فراہم کی جانے والی معاونت کی سطح کو بڑھانے کے مواقع کا فائدہ اٹھائیں اور قابل قبول کام کے اوقات کے دوران تمام معقول درخواستوں کو پورا کر سکیں گے۔
- Assign تفویض کردہ کاموں کو مکمل کر سکیں گے۔

5.2.1 ٹیم ورک کی اہمیت:



کسی بھی ادارے، صنعت، یا تنظیم کی کامیابی میں ٹیم ورک (Teamwork) کا کردار بنیادی حیثیت رکھتا ہے۔ ٹیم ورک کا مطلب ہے کہ مختلف مہارتوں، تجربات اور خیالات کے حامل افراد مل کر ایک مشترکہ مقصد کے لیے کام کریں۔ ایک اچھی ٹیم نہ صرف کام کی کارکردگی کو بہتر بناتی ہے بلکہ مثبت اور ہم آہنگ ماحول بھی پیدا کرتی ہے۔

- ٹیم ورک میں افراد ایک دوسرے کی غلطیوں کو درست کرتے ہیں اور بہتر فیصلے کرنے میں مدد دیتے ہیں۔
- ایک دوسرے کی مہارتوں سے سیکھنے کا موقع ملتا ہے، جس سے کام کی کوالٹی بہتر ہوتی
- جب لوگ مل کر کام کرتے ہیں تو ان کے درمیان اعتماد (Trust) اور باہمی تعلقات مضبوط ہوتے ہیں۔
- ایک اچھی ٹیم ایک دوسرے کا احترام کرتی ہے اور کام کے دوران مثبت ماحول برقرار رکھتی ہے۔

5.2.2 شکایات سے نمٹنا:

شکایت کسی بھی تنظیم، کاروبار، یا فرد کے لیے ایک عام مسئلہ ہو سکتی ہے، لیکن اگر ان سے موثر طریقے سے نمٹا جائے تو یہ بہتری کا ایک موقع بھی بن سکتی ہیں۔

- شکایت کرنے والے کو مکمل موقع دیں کہ وہ اپنی بات واضح کرے۔
- سچ میں مداخلت نہ کریں اور شکایت کو تحمل سے سنیں۔
- اگر ضرورت ہو تو مزید سوالات پوچھیں تاکہ مسئلہ پوری طرح واضح ہو جائے۔
- اگر مسئلہ فوری حل ہو سکتا ہے تو فوراً حل کر دیں۔
- اگر ممکن ہو تو ایک فیڈ بیک سسٹم بنائیں تاکہ معلوم ہو کہ شکایت کنندہ حل سے مطمئن تھا یا نہیں۔

5.2.3 امتیازی رویہ:

- نسلی امتیاز – کسی فرد یا گروہ کے ساتھ اس کی نسل یا قومیت کی بنیاد پر فرق برتنا۔
- مذہبی امتیاز – کسی کو اس کے مذہبی عقائد کی بنیاد پر کم تر سمجھنا یا اس کے ساتھ غیر مساوی برتاؤ کرنا۔
- جنس کی بنیاد پر امتیاز – مرد، عورت، یا خواجہ سرا افراد کے ساتھ غیر مساوی رویہ رکھنا۔
- معذور افراد کے ساتھ امتیاز – جسمانی یا ذہنی معذوری کی بنیاد پر کسی کو نظر انداز کرنا یا کمتر سمجھنا۔
- عمر کی بنیاد پر امتیاز – کسی کو اس کی عمر کی وجہ سے کم تر یا برتر سمجھنا، جیسے بوڑھوں کو غیر اہم سمجھنا یا نوجوانوں کی رائے کو نظر انداز کرنا۔
- سماجی و معاشی امتیاز – کسی فرد کے مالی حالات یا سماجی حیثیت کی بنیاد پر اس کے ساتھ غیر منصفانہ سلوک کرنا۔

امتیازی رویے کی وجوہات

- عدم آگاہی – بہت سے لوگ جانے یا سمجھنے میں امتیازی رویہ اپناتے ہیں کیونکہ وہ اس کے اثرات سے بے خبر ہوتے ہیں۔
- ثقافتی تعصبات – کچھ معاشروں میں پرانی روایات اور نظریات امتیازی سلوک کی جڑ ہوتے ہیں۔
- ذاتی تعصب – بعض لوگ ذاتی تجربات یا نظریات کی بنیاد پر دوسروں کے خلاف امتیازی رویہ رکھتے ہیں۔
- قانونی و سماجی کمزوریاں – جہاں قانون میں مساوات پر زور نہ دیا جائے یا سماج میں انصاف کا فقدان ہو، وہاں امتیازی رویہ عام ہو جاتا ہے۔

امتیازی رویہ کے نقصانات

- معاشرتی تقسیم – امتیازی سلوک سے سماج میں تفریق پیدا ہوتی ہے، جس سے ہم آہنگی متاثر ہوتی ہے۔
- تنظیموں اور اداروں پر منفی اثر – دفاتر یا تعلیمی اداروں میں امتیازی رویہ پیداواریت اور ٹیم ورک کو نقصان پہنچا سکتا ہے۔

احتیاط

اگر شکایت کسی ملازم کے خلاف ہو، تو اسے بدنام کرنے کے بجائے رازداری کے ساتھ معاملے کو نمٹایا جائے

- افراد کی صلاحیتوں کا زیاں — اگر کسی فرد کو اس کے رنگ، نسل، یا جنس کی بنیاد پر مواقع نہ دیے جائیں تو اس کی صلاحیتیں ضائع ہو جاتی ہیں۔
- نفسیاتی مسائل — امتیازی سلوک کا شکار افراد میں احساس کمتری، ڈپریشن، اور ذہنی دباؤ پیدا ہو سکتا ہے۔

امتیازی رویے کا خاتمہ اور حل

انفرادی سطح پر

- آگاہی پیدا کرنا — اپنی سوچ میں وسعت لائیں اور دوسروں کے حقوق کو تسلیم کریں۔
- تعصب کو ختم کرنا — اپنے خیالات اور نظریات کا تنقیدی جائزہ لیں اور تعصبات کو ختم کریں۔
- متاثرہ افراد کی حمایت کرنا — اگر آپ امتیازی رویے کا مشاہدہ کریں تو متاثرہ فرد کا ساتھ دیں اور انصاف کے لیے آواز اٹھائیں۔

سماجی سطح پر

- تعلیم و تربیت — اسکولوں، کالجوں، اور دفاتر میں مساوات اور رواداری پر مبنی تربیت فراہم کی جائے۔
- قانون سازی — حکومتوں کو ایسے قوانین نافذ کرنے چاہئیں جو امتیازی سلوک کے خلاف سخت کارروائی کریں۔
- سماجی مہمات — میڈیا اور تنظیموں کو ایسے پروگرام چلانے چاہئیں جو مساوات اور بھائی چارے کو فروغ دیں۔



اداروں میں امتیازی رویے کے خلاف اقدامات

- میرٹ پر مبنی نظام — بھرتی، ترقی، اور دیگر فیصلے صرف صلاحیت اور محنت کی بنیاد پر ہونے چاہئیں۔
- شکایت کے ازالے کا نظام — دفاتر اور اداروں میں ایسا نظام ہونا چاہیے جہاں متاثرہ افراد اپنی شکایات درج کرا سکیں۔
- تنوع (Diversity) کی حوصلہ افزائی — مختلف پس منظر سے تعلق رکھنے والے افراد کو ساتھ کام کرنے کے مواقع دیے جائیں۔

5.2.4 مساوی مواقع کے مسائل:

- تمام ملازمین کو برابر مواقع فراہم کرنا اور غیر منصفانہ سلوک کو روکنا۔
- میرٹ پر مبنی بھرتی کے اصولوں کو اپنایا جائے۔
- تمام امیدواروں کو یکساں مواقع فراہم کرنے کے لیے ایک غیر جانبدارانہ کمیٹی بنائی جائے۔
- معذور افراد کے لیے مخصوص ملازمتوں کا کوئٹہ مقرر کیا جائے۔
- مرد اور خواتین کو یکساں کام کے لیے یکساں تنخواہ دی جائے۔
- ترقی اور پروموشن کے لیے شفاف کارکردگی کے معیارات مقرر کیے جائیں۔
- اقلیتوں اور معذور ملازمین کے لیے بھی یکساں ترقی کے مواقع فراہم کیے جائیں۔
- تمام ملازمین کے لیے یکساں تربیتی پروگرامز فراہم کیے جائیں۔
- حکومت اور صنعتوں کو مساوی مواقع کے قوانین پر سختی سے عمل درآمد کرنا چاہیے۔

5.2.5 عملے کے شیڈولز اور شفٹ کی اطلاع:

- شیڈولز کی درست تفہیم اور شفٹ میں تبدیلی یا اطلاع کو بروقت فراہم کرنا۔
- بعض ملازمین کو زیادہ جبکہ بعض کو کم شفٹیں ملتی ہیں۔
- نامناسب کمیونیکیشن چینلز کی وجہ سے ملازمین کی الجھن۔
- بعض ملازمین کو بہت زیادہ اور نام نہانم دینا جبکہ بعض کو کم شفٹیں ملنا۔
- جدید سافٹ ویئر اور ایپس کی کمی، جس سے شیڈولنگ میں مشکلات پیدا ہوتی ہیں۔
- روایتی طریقے (مثلاً، دستی لسٹیں) استعمال کرنے کی وجہ سے غلطیوں کا امکان بڑھنا۔
- عملے سے شیڈولنگ سسٹم پر رائے لی جائے اور اس کے مطابق بہتری کی جائے۔
- ہر مینیجر شیڈولنگ کے نظام کا جائزہ لے کر مؤثر تبدیلیاں کی جائیں۔
- ملازمین کی ضروریات اور کام کی شدت کو مد نظر رکھ کر سالانہ شیڈول پالیسی ایڈیٹ کی جائے۔

5.2.6 دستیابی یا غیر حاضری:



کام کی جگہ پر دستیابی کو مد نظر رکھتے ہوئے غیر حاضری کی صورت میں مناسب نوٹس دینا۔

- ملازمین کی بغیر بینگی اطلاع دیے غیر حاضری۔
- اچانک بیماری، ہنگامی حالات یا ذاتی وجوہات کی بنا پر کام پر نہ آنا۔
- ملازمین کی بغیر بینگی اطلاع دیے غیر حاضری۔
- اچانک بیماری، ہنگامی حالات یا ذاتی وجوہات کی بنا پر کام پر نہ آنا۔
- یہ معلوم کرنے کی کوشش کی جائے کہ کن ایام میں زیادہ غیر حاضری ہوتی ہے اور اس کے پیچھے کیا وجوہات ہیں۔
- اگر کوئی مخصوص ملازم مسلسل غیر حاضر رہتا ہے تو اس کے ساتھ انفرادی سطح پر ملاقات کر کے مسئلے کا حل نکالا جائے۔
- ان ملازمین کو انعامات اور بونس دیے جائیں جو اپنی شفٹ میں مستقل موجود رہتے ہیں اور وقت کی پابندی کرتے ہیں۔
- پرفیکٹ اینڈنس ایوارڈ "یا اضافی مراعات دی جائیں تاکہ ملازمین کو وقت پر حاضر رہنے کی ترغیب ملے۔

5.2.7 ساتھیوں اور صارفین کو کسٹمر سروس فراہم کرنا:

ٹیم کے افراد اور صارفین کو موثر، مہذب اور مددگار کسٹمر سروس فراہم کرنا۔

کسٹمر سروس کسی بھی کاروبار یا تنظیم کا اہم ترین پہلو ہے، جو نہ صرف صارفین بلکہ ساتھی ملازمین کے ساتھ بھی تعلقات کو مضبوط بناتا ہے۔ اچھی کسٹمر سروس کا مقصد صارفین اور ساتھیوں کو بہترین تجربہ فراہم کرنا، ان کے مسائل کو حل کرنا، اور ان کے ساتھ موثر اور مثبت تعلق قائم رکھنا ہے۔



کسٹمر سروس کی اہمیت

- صارفین کی تسلی اور اطمینان کسی بھی کاروبار کی ترقی کے لیے لازمی ہے۔
- بہتر کسٹمر سروس سے کمپنی کی ساکھ (Reputation) میں اضافہ ہوتا ہے۔
- مثبت تجربہ رکھنے والے صارفین دوبارہ خریداری کرتے ہیں اور دوسروں کو بھی سفارش کرتے ہیں۔
- اچھی سروس سے ملازمین کے درمیان بہتر تعاون اور مثبت ورک کلچر فروغ پاتا ہے۔

عملی سرگرمی:

ٹیم بلڈنگ ایکسرسائز

- ہفتہ وار یا ماہانہ بنیاد پر ٹیم کو گروپ گیمز اور چیلنجز میں شامل کریں تاکہ ٹیم ورک مضبوط ہو۔

اوپن فورم میٹنگز

- ہفتے میں ایک بار ایک ایسی میٹنگ رکھیں جہاں ٹیم ممبران اپنے مسائل، مشورے اور تجربات کا تبادلہ کر سکیں۔

ساتھیوں کی تعریف اور انعامی تقریب

- ماہانہ بنیاد پر بہترین کارکردگی دکھانے والے ملازمین کو تعریفی سرٹیفکیٹ یا انعام دیا جائے۔

کراس ٹریننگ پروگرام

- ٹیم کے مختلف ممبران کو ایک دوسرے کے کاموں کی بنیادی تربیت دیں تاکہ وہ ایک دوسرے کی مدد کر سکیں۔

فیڈبیک سیشنز

- ملازمین سے ان کی رائے اور تجاویز لیں اور ان کی روشنی میں کمپنی کے ماحول کو مزید بہتر بنائیں۔

ٹولز:

- چارٹس
- مارکرز
- سپورٹس سامان
- پلے گراؤنڈ

ترتیب عمل:

- ہر ٹیم ممبر کے فرائض اور ذمہ داریوں کو واضح طور پر بیان کریں۔
- ہر فرد کی مہارت اور تجربے کو مد نظر رکھتے ہوئے کام تجویز کریں۔

- یہ یقینی بنائیں کہ کوئی بھی ملازم ضرورت سے زیادہ یکاں کام کے دباؤ کا شکار نہ ہو۔
- تمام ٹیم ممبران کے درمیان واضح اور شفاف کمیونیکیشن کو فروغ دیں۔
- ریگولر میٹنگز اور اپ ڈیٹ سیشنز کا انعقاد کریں تاکہ ہر کوئی کام کی پیشرفت سے آگاہ رہے۔
- ٹیم کے ارکان کو اپنی رائے اور تجاویز پیش کرنے کے مواقع فراہم کریں۔
- ٹیم کے ارکان کو ایک دوسرے کی مدد اور معاونت کے لیے حوصلہ افزائی کریں۔
- گروپ پروجیکٹس اور ٹیم ورک پر مبنی سرگرمیوں کو فروغ دیں۔
- ایک دوسرے کے کام کو سمجھنے اور سیکھنے کے لیے کراس ٹریننگ پروگرامز متعارف کروائیں۔
- کسی بھی تنازعے یا مسئلے کو جلد از جلد حل کرنے کی کوشش کریں۔
- غیر جانبداری اور انصاف کو یقینی بناتے ہوئے تمام فریقین کی بات سنیں۔
- اگر مسئلہ زیادہ پیچیدہ ہو تو میٹجمنٹ یا ہیچ آرڈینیٹار ٹیمٹ کی مدد حاصل کریں۔
- اچھی کارکردگی دکھانے والے ملازمین کو تعریف، انعامات، یا ترقی کے مواقع فراہم کریں۔
- ٹیم کے اندر مثبت مقابلے (Healthy Competition) کا رجحان پیدا کریں تاکہ سب بہتر کام کریں۔
- ملازمین کو ورکشاپس اور ٹریننگ کے ذریعے مزید سیکھنے کے مواقع فراہم کریں۔
- ملازمین کی ذہنی اور جسمانی صحت کو مد نظر رکھتے ہوئے معقول کام کے اوقات مقرر کریں۔
- اگر کوئی ملازم دباؤ میں ہو تو اسے کچھ وقت کے لیے آرام یا لچکدار شیڈول کی سہولت فراہم کریں۔
- ورک اسپیس کو مثبت اور پروڈیوٹو ماحول میں تبدیل کریں تاکہ ٹیم زیادہ موثر طریقے سے کام کر سکے۔
- ٹیم کے کام کو بہتر بنانے کے لیے ریگولر فیڈبیک کا نظام قائم کریں۔
- ملازمین کی شکایات اور تجاویز کو سنیں اور ان پر عمل کرنے کی کوشش کریں۔
- بہتر نتائج کے لیے ٹیم کے اہداف اور حکمت عملی میں ضروری تبدیلیاں کرتے رہیں۔

احتیاطی تدابیر

- تمام ملازمین کے کام کو ان کی صلاحیتوں اور تجربے کے مطابق تقسیم کریں۔
- کسی بھی ملازم پر ضرورت سے زیادہ بوجھ نہ ڈالیں، تاکہ کام کا معیار متاثر نہ ہو۔
- ٹیم کے ہر فرد کو اس کی ذمہ داریوں اور اہداف کے بارے میں واضح ہدایات فراہم کریں
- ذاتی رائے یا تعصب سے گریز کریں اور سب کے ساتھ برابری کا سلوک کریں۔
- میٹنگز اور ہدایات کے دوران واضح اور آسان زبان استعمال کریں تاکہ ہر فرد سمجھ سکے۔
- ملازمین کی ذاتی معلومات یا شکایات کو دیگر لوگوں سے شیئر نہ کریں۔
- خطرناک کاموں کے دوران محفوظ لباس، آلات، اور طریقہ کار کو اپنائیں

لرننگ پونٹ 5.3	ذاتی پیشکش کو برقرار رکھیں	Maintain personal presentation.
----------------	----------------------------	---------------------------------

تدریسی نتائج:

اس ماڈیول کے اختتام پر ٹرینی اس قابل ہو جائیں گے کہ وہ ضرورت کے مطابق۔

- مناسب لباس اور ذاتی پیشکش (Presentation) کام کی جگہ، ملازمت کے کردار اور صارفین سے رابطے کی سطح کے مطابق مناسب لباس پہنیں اور پیشہ ورانہ انداز اپنا سکیں گے۔
- ذاتی صفائی کا خیال تنظیمی پالیسی اور متعلقہ قوانین کے مطابق ذاتی صفائی کے اصولوں پر عمل کر سکیں گے۔

5.3.1 صفائی اور ذاتی پیشکش (Presentation):

کام کی جگہ پر صاف ستھرا اور پیشہ ورانہ نظر آنا ضروری ہے۔ اس میں مناسب لباس، ذاتی صفائی، اور خوشگوار انداز شامل ہیں تاکہ مثبت تاثر قائم کیا جاسکے۔



- کام کی جگہ پر صاف ستھرا اور مہذب نظر آنا پیشہ ورانہ رویے کا حصہ ہے۔
- تنظیمی پالیسی کے مطابق مناسب اور باوقار لباس پہننا ضروری ہے۔
- جسمانی صفائی جیسے روزانہ نہانا، صاف کپڑے پہننا، اور خوشبو استعمال کرنا لازمی ہے۔
- ناخن، بال اور دانتوں کی صفائی کا خاص خیال رکھنا چاہیے۔
- پیشہ ورانہ ماحول میں غیر رسمی یا بے ترتیبی کا لباس پہننے سے گریز کریں۔
- چہرے کے تاثرات، ہاڈی لینگویج، اور بول چال موثر اور مہذب ہونی چاہیے۔
- ملازمین کو اپنے جوتے اور دیگر لوازمات بھی صاف ستھرے رکھنے چاہئیں۔
- صارفین اور ساتھیوں پر مثبت تاثر ڈالنے کے لیے خود اعتمادی کے ساتھ پیش آئیں۔
- ادارے کی وضع کردہ صحت و صفائی کے اصولوں پر مکمل عمل کرنا چاہیے۔
- اچھی ذاتی پیشکش نہ صرف پیشہ ورانہ امیج بہتر بناتی ہے بلکہ کامیابی کے مواقع بھی بڑھاتی ہے۔

5.3.2 کام کی جگہ کے اخلاقیات کی اہمیت:

ایمانداری، دیانت داری، وقت کی پابندی، اور دوسروں کے ساتھ عزت و احترام سے پیش آنا کسی بھی پیشہ ورانہ ماحول کا بنیادی اصول ہے۔ اچھے اخلاق نہ صرف کام کے معیار کو بہتر بناتے ہیں بلکہ اعتماد اور مثبت ورک کلچر کو بھی فروغ دیتے ہیں۔

- اچھے اخلاق کسی بھی پیشہ ورانہ ماحول کی بنیاد ہوتے ہیں۔
- ایمانداری اور دیانت داری کام کی سادھ اور اعتماد کو مضبوط بناتی ہے۔
- وقت کی پابندی اور ذمہ داری کا احساس کام کی کارکردگی کو بہتر کرتا ہے۔
- ساتھیوں اور گاہکوں کے ساتھ عزت و احترام سے پیش آنا ضروری ہے۔
- مثبت رویہ اور تعاون ورک پلیس کے ماحول کو خوشگوار بناتا ہے۔
- تنظیمی اصولوں اور پالیسیوں کی پاسداری کرنا پیشہ ورانہ ترقی کے لیے اہم ہے۔
- کسی بھی قسم کی بددیانتی، دھوکہ دہی یا غیر اخلاقی رویے سے گریز کرنا چاہیے۔
- کام کی جگہ پر تعصب، امتیازی سلوک اور ہراسانی کے خلاف سخت رویہ اپنانا ضروری ہے۔
- رازداری اور حساس معلومات کو محفوظ رکھنا پیشہ ورانہ اخلاقیات کا حصہ ہے۔
- اچھے اخلاق سے نہ صرف ذاتی بلکہ ادارے کی ترقی اور کامیابی میں بھی مدد ملتی ہے۔

یاد رہے

ذاتی پیشکش (Presentation) کو برقرار رکھنے کے لیے صاف ستھرا لباس، بااعتماد رویہ، اور پروفیشنل ہاڈی لینگویج اپنائیں۔

عملی سرگرمی:

- کام کی جگہ پر صفائی، ذاتی پیشکش، اور اخلاقیات کو بہتر بنانے کے لیے درج ذیل عملی سرگرمیاں کی جاسکتی ہیں
- صفائی مہم - ملازمین کو اپنی کام کی جگہ صاف رکھنے کی ترغیب دی جائے،
- لباس اور پیشکش کی تربیت - مناسب لباس، ذاتی صفائی اور پیشہ ورانہ انداز پر ورکشاپ کا انعقاد۔
- ٹیم ورک اور اخلاقیات کا مظاہرہ - ٹیم ورک کی اہمیت اور اخلاقی رویوں پر عملی مشقیں کروانا، جیسے "اعتماد سازی کے کھیل"۔
- وقت کی پابندی کی مشق - ملازمین کو وقت پر آنے اور کام مکمل کرنے کے حوالے سے سرگرمیوں میں شامل کرنا۔
- احترام اور مثبت رویے پر سیمینار - ساتھیوں اور گاہکوں کے ساتھ بہتر برتاؤ کی تربیت دینا۔
- ہفتہ وار فیڈبیک سیشن - جہاں ملازمین ایک دوسرے کے کام اور رویے پر تعمیری رائے دے سکیں۔
- کردار ادا کرنے والی سرگرمی - (Role Play) روزمرہ کی ورک پلیس صورتحال پر مبنی اخلاقی فیصلوں پر مبنی سرگرمی۔
- اصولی فیصلہ سازی کی مشقیں - ملازمین کو مختلف اخلاقی مسائل پر ان کے فیصلے لینے کی تربیت دینا۔
- مشترکہ صفائی کا دن - جہاں تمام ملازمین اپنی ورک اسپیس کو منظم اور صاف کریں۔
- انعامات اور تعریف کا نظام - اچھے اخلاق، صفائی اور پیشہ ورانہ رویے پر ملازمین کو سراہنا اور انعام دینا۔

نوٹ:

- یونیفارم اور ڈریس کوڈ گائیڈ
- ہیڈ سینیٹائزر اور ہائجین کنس
- کوڈ آف کنڈکٹ (Code of Conduct) کمپنی کے اخلاقی اصول اور ضابطے۔
- ای لرننگ ماڈیولز

ترتیب عمل:

- ادائے کی پالیسی کے مطابق لباس اور صفائی کے اصول مرتب کریں۔
- ملازمین کے لیے ذاتی صفائی اور پیشکش پر آگاہی سیشن منعقد کریں۔
- دفتر، فیکٹری یا دکان کی صفائی کاروانہ شیڈول بنائیں اور اس پر عمل کریں۔
- ملازمین کو صفائی کے لیے ضروری سہولیات (ہیڈ سینیٹائزر، یونیفارم، ہائجین کنس) فراہم کریں۔
- اچھی صفائی اور بہترین پیشکش رکھنے والے ملازمین کو حوصلہ افزائی اور انعامات دیں۔
- اخلاقیات اور پیشہ ورانہ رویہ عملی سرگرمیوں کا نفاذ کریں۔
- ٹیم ورک، وقت کی پابندی، اور پروفیشنلزم کو بہتر بنانے کے لیے رول پلے ایکٹیویٹیز کروائیں۔
- کام کی جگہ کی صفائی اور آرگنائزیشن کے لیے ہفتہ وار کلین اپ ڈے متعارف کروائیں۔
- ہر ماہ یا سہ ماہی بنیادوں پر کارکردگی اور اخلاقیات کے جائزے کا نظام نافذ کریں۔

احتیاطی تدابیر

- کسی بھی عملی سرگرمی میں شامل ہونے سے پہلے حفاظتی اقدامات کو سمجھیں اور ان پر عمل کریں۔
- ورکشاپس، ٹریننگ سیشنز، اور ٹیم ورک ایکٹیویٹیز کے دوران دیگر ملازمین کا احترام کریں۔
- کمپنی کے طے شدہ اصولوں اور پالیسیوں کے مطابق کام کریں، غیر ضروری اقدامات سے گریز کریں۔
- کسی بھی تنازعے کی صورت میں پیشہ ورانہ انداز میں مسئلے کو حل کریں، غصے یا جذباتی رویے سے بچیں۔
- شکایات یا مسائل کو حل کرنے کے لیے مناسب چینلز (HR) یا مینجمنٹ کا استعمال کریں، براہ راست تنازع میں نہ پڑیں۔

لرننگ پونٹ 5.4	مؤثر کام کرنے کی عادات کو فروغ دینا	Develop effective work habits.
----------------	-------------------------------------	--------------------------------

تدریسی نتائج:

اس ماڈیول کے اختتام پر ٹرینی اس قابل ہو جائیں گے کہ وہ ضرورت کے مطابق۔

- کام کی جگہ کی معلومات، ہدایات اور طریقہ کار کو سمجھ سکیں گے، ان کی تصدیق اور متعلقہ کام کے مطابق ان پر عمل کر سکیں گے۔
- کام کی جگہ کی معلومات حاصل کرنے اور وضاحت کے لیے سوالات پوچھیں سکیں گے
- روزمرہ کے کاموں کی منصوبہ بندی اور تنظیم کر سکیں گے
- ترجیحات کا تعین کریں اور کاموں کو مقررہ وقت کے مطابق مکمل کر سکیں گے۔
- کام اور ذاتی ترجیحات کی شناخت کریں اور متضاد ترجیحات کے درمیان توازن قائم کر سکیں گے۔

تجویز

مؤثر کام کرنے کی عادات کو فروغ دینے کے لیے منصوبہ بندی، وقت کا درست استعمال، اور مسلسل بہتری پر توجہ دیں۔



5.4.1 عملے کی رہنمائی اور انضباطی (Disciplinary) طریقہ کار:

- عملے کی رہنمائی کا مقصد ملازمین کو پیشہ ورانہ ترقی اور بہتر کارکردگی کے لیے مدد فراہم کرنا ہے۔
- انضباطی طریقہ کار میں کمپنی کے قواعد و ضوابط کی خلاف ورزیوں کا تجزیہ شامل ہوتا ہے۔
- ملازمین کے مسائل اور شکایات کو سنجیدگی سے سنا جاتا ہے۔
- مشاورتی نشستوں کے ذریعے مسائل کے حل کے لیے رہنمائی فراہم کی جاتی ہے۔

- ہر معاملے میں شفافیت اور منصفانہ فیصلے کو یقینی بنایا جاتا ہے۔
- تنقیدی فیڈبیک کے ذریعے ملازمین کی کارکردگی کو بہتر بنانے کی کوشش کی جاتی ہے۔
- غلط رویوں پر مناسب تفتیش اور اصلاحی اقدامات کئے جاتے ہیں۔
- انضباطی کارروائیوں میں ملازمین کے حقوق کا خیال رکھا جاتا ہے۔
- رہنمائی کے عمل میں باہمی اعتماد اور تعاون کو فروغ دیا جاتا ہے۔
- یہ طریقہ کار کمپنی کی مجموعی کارکردگی اور مثبت کام کے ماحول کو بہتر بنانے کے لیے نافذ کیا جاتا ہے۔

5.4.2 کام کی جگہ کی تنظیمی (Organizational) ساخت:

- کام کی جگہ کی تنظیمی ساخت میں مختلف شعبوں اور محکموں کی ترتیب شامل ہوتی ہے۔
- ہر شعبے کے فرائض اور ذمہ داریوں کو واضح کیا جاتا ہے۔
- ڈھانچے سے کمپنی میں فیصلہ سازی کا عمل آسان ہوتا ہے۔
- یہ ملازمین کے کردار اور رابطے کو بہتر بنانے میں مددگار ثابت ہوتا ہے۔
- ہر محکمے کا اپنا نمبر یا ایڈر ہوتا ہے جو نگرانی کرتا ہے۔
- تنظیمی ڈھانچہ کمپنی کی حکمت عملی اور مقاصد کی تکمیل میں معاون ہوتا ہے۔
- اس سے ٹیم ورک اور تعاون کو فروغ ملتا ہے۔
- ساخت ملازمین کو ان کے کام کی حدود اور توقعات سے آگاہ کرتی ہے۔
- اس کی بدولت ادارے کے اندر موثر روابط اور مواصلات قائم رہتے ہیں۔
- یہ ڈھانچہ مجموعی کارکردگی اور تنظیمی ترقی کو یقینی بنانے کے لیے اہم کردار ادا کرتا ہے۔

عملی سرگرمی:

- روزانہ کے کاموں کی منصوبہ بندی کریں اور ان کے لیے واضح اہداف طے کریں۔
- اہم اور ترجیحی کاموں کو پہلے نمٹائیں تاکہ وقت کا بہترین استعمال ہو۔
- کام شروع کرنے اور ختم کرنے کے لیے مخصوص اوقات مقرر کریں۔
- وقفے وقفے سے مختصر آرام کریں تاکہ ذہنی تازگی برقرار رہے۔
- غیر ضروری اور غیر مفید سرگرمیوں سے گریز کریں۔
- ٹیم کے ساتھ موثر رابطہ اور تعاون کو فروغ دیں۔
- اپنی کارکردگی کا باقاعدہ جائزہ لیں اور خود احتسابی کریں۔
- نئے طریقے اور مہارتیں سیکھنے کی کوشش کریں۔
- مثبت اور حوصلہ افزا ماحول میں کام کرنے کی عادت پیدا کریں۔
- اپنے اہداف کی تکمیل کے بعد نتائج کا تجزیہ کریں اور بہتری کے لیے اقدامات کریں۔

ٹولز:

- کلاس روم
- ورکشاپ
- ٹاسک مینجمنٹ سافٹ ویئر
- ٹائم مینجمنٹ ٹولز

ترتیب عمل:

- سب سے پہلے کام کا مقصد اور مطلوبہ نتائج کا تعین کریں۔
- تمام ضروری اقدامات کی تفصیلی فہرست تیار کریں۔
- ہر قدم کے لیے واضح ذمہ داریاں مختص کریں۔

- کام کے لئے مخصوص وقت اور ڈیڈ لائنز طے کریں۔
- درکار وسائل اور معلومات کی شناخت کریں۔
- اقدامات کی ترتیب اور ترجیحات کا تعین کریں۔
- عمل درآمد کے دوران ٹیم کے ساتھ رابطہ برقرار رکھیں۔
- پیش رفت کی باقاعدہ نگرانی اور جائزہ لیں۔
- درپیش چیلنجز اور مسائل کا فوری حل نکالیں۔
- حتمی نتائج کا تجزیہ کر کے آئندہ بہتری کے اقدامات طے کریں۔

احتیاطی تدابیر

- حفاظتی ہدایات اور قوانین کی پابندی کریں۔
- مناسب حفاظتی سامان جیسے ماسک، دستانے اور حفاظتی چشمے کا استعمال کریں۔
- کام شروع کرنے سے پہلے اور بعد میں ہاتھوں کی صفائی کو یقینی بنائیں۔
- اجتماعی مقامات میں سماجی فاصلہ برقرار رکھیں۔
- ہنگامی صورتحال کے لیے پہلے سے منصوبہ بندی کریں اور متعلقہ ہنگامی وسائل تیار رکھیں۔
- متاثرہ افراد سے محتاط رہیں اور ان کے ساتھ براہ راست رابطے سے بچیں۔
- باقاعدگی سے حفاظتی تعلیم اور تربیت میں حصہ لیں۔
- صحت کی جانچ اور حفاظتی معائنوں کو معمول بنائیں۔
- ہنگامی رابطہ نمبر اور مدد کے ذرائع کو دستیاب رکھیں۔
- تازہ ترین حفاظتی ہدایات اور معلومات کے لیے معتبر ذرائع سے رابطہ میں رہیں۔

Portray ethical behavior	اخلاقی رویہ کا مظاہرہ کریں۔	لرننگ پونٹ 5.5
--------------------------	-----------------------------	----------------

تدریسی نتائج:

اس ماڈیول کے اختتام پر ٹرینی اس قابل ہو جائیں گے کہ وہ۔

- اخلاقی ضابطہ عمل کی پابندی کریں۔
- اپنے گاہک کے اخلاقی اصول کو سمجھیں۔
- مفادات کے ٹکراؤ کا اعلان کریں۔
- رازداری کو برقرار رکھیں۔
- اپنے وعدوں (وقت کی پابندی، کام کے نتائج وغیرہ) کا احترام کریں۔
- صرف کمپنی کے کام کے اوقات میں کاروباری مقاصد کے لیے انٹرنیٹ کا استعمال کریں۔



5.5.1 اخلاقی رویے کی اہمیت:

- اخلاقی رویہ گاہک کے اعتماد کو جیتنے میں مدد دیتا ہے، جو کاروباری کامیابی کے لیے ضروری ہے۔
- خوش اخلاقی اور نرمی سے بات کرنے سے گاہک کے ساتھ مثبت تعلقات بنتے ہیں۔
- ایمانداری اور دیانت داری سے کام لینے سے گاہک مطمئن رہتا ہے اور بار بار خریداری کرتا ہے۔
- گاہک کی ضروریات کو سمجھنا اور ان کی مدد کرنا ایک کامیاب کاروبار کی نشانی ہے۔
- اچھے اخلاق گاہک کو خوشگوار تجربہ دیتے ہیں، جس سے کاروبار کی شہرت بہتر ہوتی ہے۔
- گاہک کی شکایات کو تحمل اور بردباری سے سننے سے مسائل حل کرنے میں آسانی ہوتی ہے۔
- نرمی اور عزت و وقار کے ساتھ پیش آنے سے گاہک کا اعتماد بڑھتا ہے۔

- اخلاقی رویہ رکھنے والے کاروبار کو گاہک ترجیح دیتے ہیں اور دوسروں کو بھی مشورہ دیتے ہیں۔
- دھوکہ دہی اور جھوٹے وعدوں سے گریز کرنا گاہک کے ساتھ دیرپا تعلقات قائم رکھنے میں مدد دیتا ہے۔
- ایک خوش اخلاق اور دیانت دار رویہ کاروباری ترقی اور کامیابی کی ضمانت ہوتا ہے۔

5.5.2 سیلز اور کسٹمر سروسز میں عزم کی اہمیت:

سیلز اور کسٹمر سروسز میں عزم کی اہمیت درج ذیل نکات میں بیان کی جاسکتی ہے:

یاد رکھیں

اخلاقی رویہ کا مظاہرہ کرنا گاہکوں کا اعتماد جیتنے اور مثبت کاروباری تعلقات قائم رکھنے کے لیے ضروری ہے۔

- گاہک کا اعتماد جیتنے میں مددگار۔ جب سیلز اور کسٹمر سروسز کے نمائندے اپنا کام لگن اور دیانت داری سے کرتے ہیں، تو گاہک ان پر بھروسہ کرتے ہیں۔
- بہترین کسٹمر سروس فراہم کرنے میں معاون۔ گاہک کی ضروریات کو سمجھ کر ان کی مکمل مدد کرنا ممکن ہوتا ہے۔
- مسائل کے حل میں تیزی اور موثریت۔ عزم کے ساتھ کام کرنے والے نمائندے گاہک کے مسائل کو جلدی اور موثر طریقے سے حل کرتے ہیں۔
- مسلسل بہتری کی حوصلہ افزائی۔ سیلز اور کسٹمر سروسز میں عزم رکھنے والے افراد اپنی مہارتوں کو بہتر بنانے کے لیے کوشاں رہتے ہیں۔
- کاروبار کی ترقی میں مددگار۔ جب گاہک خوش اور مطمئن ہوتے ہیں، تو وہ مزید خریداری کرتے ہیں، جس سے کاروبار ترقی کرتا ہے۔
- مثبت رویہ برقرار رکھنے میں مددگار۔ عزم سے کام کرنے والے ملازمین چیلنجز کا سامنا صبر اور حوصلے سے کرتے ہیں۔
- بہتر سیلز فارمنس۔ جو سیلز نمائندے عزم کے ساتھ کام کرتے ہیں، وہ زیادہ گاہکوں کو قائل کر سکتے ہیں اور سیلز بڑھا سکتے ہیں۔
- گاہک کی وفاداری میں اضافہ۔ جب گاہک کو بہترین سروس ملتی ہے، تو وہ دوبارہ خریداری کے لیے آتے ہیں اور دوسروں کو بھی مشورہ دیتے ہیں۔
- برانڈ کی ساکھ میں بہتری۔ عزم کے ساتھ کام کرنے والے ملازمین کی خدمات سے کاروبار کی ساکھ بہتر ہوتی ہے۔
- پیشہ ورانہ کامیابی کی ضمانت۔ ایک پر عزم سیلز اور کسٹمر سروس کا نمائندہ نہ صرف اپنے کام میں کامیاب ہوتا ہے بلکہ کمپنی کے لیے بھی اہم اثاثہ ثابت ہوتا ہے۔

عملی سرگرمی:

کردار ادا کرنے کی مشق (Role Play):

- دو یا زیادہ افراد کا گروپ بنائیں۔
- ایک شخص گاہک اور دوسرا سیلز/کسٹمر سروس کے نمائندے کا کردار ادا کرے۔
- اخلاقی رویہ، خوش اخلاقی، دیانت داری، اور صبر کا مظاہرہ کریں۔

حقیقی زندگی کے مسائل حل کریں:

- ایک عام کسٹمر شکایت، ری فنڈ، یا خراب پروڈکٹ سے متعلق صورت حال تخلیق کریں۔
- نرمی، شائستگی اور ہمدردی کا استعمال کرتے ہوئے گاہک کے مسئلے کو حل کرنے کی کوشش کریں۔

مثبت زبان کا استعمال:

- گفتگو کے دوران اخلاقی اور مثبت الفاظ کا استعمال کریں جیسے "آپ کی مدد کے لیے حاضر ہیں"، "ہم معذرت خواہ ہیں، ہم آپ کے مسئلے کو فوری حل کریں گے"۔

ایمانداری اور دیانت داری کا عملی مظاہرہ:

- کسی پروڈکٹ کی اصل خوبیوں اور خامیوں کے بارے میں سچائی پر مبنی معلومات فراہم کریں۔

فیڈبیک سیشن:

- سرگرمی کے بعد، ٹیم ممبران ایک دوسرے کو فیڈبیک دیں کہ کون سا اخلاقی رویہ سب سے زیادہ موثر تھا اور کیا بہتر کیا جاسکتا ہے۔

ٹولز:

- کردار ادا کرنے کے کارڈز/چارٹ مارکر
- رائے فارم
- کسٹمر اطمینان پیکیج لسٹ
- مثبت زبان گائیڈ

• گاہک فیڈ بیک سروے

• ترتیبی ویڈیوز

ترتیب عمل:

- کردار ادا کرنے کے کارڈز اور مثبت زبان گائیڈ تیار کریں۔
- شرکاء آئینے کے سامنے اپنی ہاڈی لیگوٹج اور رویے کی مشق کریں۔
- گروپ میں رول پلے کے ذریعے مختلف کسٹمر سروے کے منظر نامے پیش کریں۔
- رول پلے کی سرگرمی کو ریکارڈ کریں تاکہ بعد میں تجزیہ کیا جاسکے۔
- سرگرمی کے بعد شرکاء ایک دوسرے کا فیڈ بیک لینے کے لیے رائے فارم بھریں۔
- ٹائمر کے ذریعے ہر منظر نامے پر صرف ہونے والا وقت نوٹ کریں۔
- گاہک کی ضروریات اور مطمئن ہونے کے نکات چیک لسٹ کی مدد سے جانچیں۔
- حقیقی زندگی کے کیسز کا تجزیہ کر کے اخلاقی رویہ کے اہم پہلو سیکھیں۔
- فرضی یا حقیقی گاہکوں سے سروے کے ذریعے مزید معلومات حاصل کریں۔
- ویڈیوز دیکھ کر اور ان سے سیکھ کر عملی مثالوں کو سمجھیں اور نافذ کریں۔

احتیاطی تدابیر

- معلومات کی حفاظت: گاہک کی ذاتی اور کاروباری معلومات کو مکمل رازدارانہ رکھیں۔
- شفافیت: تمام معاملات میں ایمانداری اور وضاحت سے کام کریں۔
- قانونی ضوابط کی پاسداری: متعلقہ قوانین اور ضوابط کی پابندی یقینی بنائیں۔
- ہنگامی منصوبہ بندی: غیر متوقع حالات کے لیے پیٹنگلی حکمت عملی تیار رکھیں۔
- مسائل کی فوری نشاندہی: کسی بھی مسئلے یا شکایت کی فوری تشخیص اور حل کریں۔
- ترتیبی ورکشاپس: ٹیم کے اراکین کو احتیاطی تدابیر اور حفاظتی اقدامات کی تربیت فراہم کریں۔
- معیاری چیک لسٹ: حفاظتی اقدامات کو یقینی بنانے کے لیے معیاری چیک لسٹ کا استعمال کریں۔
- مسلسل جائزہ: باقاعدگی سے حفاظتی اقدامات اور ضوابط کا جائزہ لیتے رہیں۔

لرننگ یونٹ 5.6	مصنوعات/خدمات کی تازہ ترین معلومات حاصل کریں۔	Acquire up to date product / service knowledge
----------------	---	--

تدریسی نتائج:

اس ماڈیول کے اختتام پر ٹرینی اس قابل ہو جائیں گے کہ وہ-

- اپنے مصنوعات/خدمات کے بارے میں معلومات جمع کر سکیں گے۔
- اپنے مصنوعات اور خدمات کے اجزاء کی نشاندہی کر سکیں گے۔
- اپنے مصنوعات اور خدمات کی بنیادی فروخت کی خصوصیات کو پہچانیں گے۔
- اپنے مصنوعات اور خدمات کی تمام ضروری خصوصیات کو واضح کر سکیں گے۔
- مصنوعات کی کامیابی کا تجزیہ کر سکیں گے۔
- اپنی مارکیٹ کی پوزیشن کی نشاندہی کر سکیں گے۔
- تمام مصنوعات کی تشہیر، سبزمینوئل اور مصنوعات کے لٹرچر سے واقف رہیں گے۔
- جدید ترین ٹیکنالوجی کی ترقی سے باخبر رہیں اور ان ٹیکنالوجیز کو اپنے کام میں استعمال کرنے کے طریقے تلاش کریں گے۔

5.6.1 ہر مصنوعات کی قیمت۔

- ہر مصنوعات کی قیمت کا تعین اس کی خصوصیات، معیار، اور مارکیٹ میں طلب و رسد کی بنیاد پر کیا جاتا ہے۔
- قیمتوں میں وقتاً فوقتاً تبدیلی ہو سکتی ہے، جو کمپنی کی پالیسی یا معاشی عوامل پر منحصر ہوتی ہے۔
- خریداروں کے لیے تازہ ترین قیمتوں کی معلومات حاصل کرنا ضروری ہے تاکہ وہ بہترین فیصلہ کر سکیں۔
- رعایتیں، آفرز، اور موسمی سیلز بھی مصنوعات کی قیمت پر اثر انداز ہوتے ہیں۔

5.6.2 ہر مصنوعات/خدمت پر منافع۔

- ہر مصنوعات یا خدمت پر منافع پیداواری لاگت، مارکیٹ کی طلب، اور بیچنے والی قیمت پر منحصر ہوتا ہے۔
- کمپنیاں لاگت اور متوقع منافع کو مد نظر رکھتے ہوئے قیمتوں کا تعین کرتی ہیں۔
- منافع بڑھانے کے لیے موثر مارکیٹنگ، لاگت میں کمی، اور بہتر سروس فراہم کرنا ضروری ہے۔
- مختلف مصنوعات اور خدمات کا منافع ان کی نوعیت اور مسابقتی مارکیٹ پر منحصر ہوتا ہے۔

5.6.3 قیمت میں اتار چڑھاؤ۔

- قیمت میں اتار چڑھاؤ کا انحصار طلب و رسد، پیداواری لاگت اور مارکیٹ کے رجحانات پر ہوتا ہے۔
- موسمی تبدیلیاں، حکومتی پالیسیاں، اور کرنسی کی قدر بھی قیمتوں پر اثر انداز ہو سکتی ہیں۔
- مسابقتی مارکیٹ میں کمپنیاں اپنی قیمتیں گاہکوں کو متوجہ کرنے کے لیے وقتاً فوقتاً تبدیل کرتی ہیں۔
- عالمی معاشی حالات اور خام مال کی قیمت میں تبدیلی بھی مصنوعات و خدمات کی قیمتوں میں اتار چڑھاؤ کا باعث بنتی ہے۔

5.6.4 مصنوعات کی مضبوطیاں۔

- اعلیٰ معیار اور پائیداری مصنوعات کی بڑی مضبوطی ہوتی ہے، جو صارفین کا اعتماد جیتنے میں مدد دیتی ہے۔
- جدید ٹیکنالوجی اور جدت پسند ڈیزائن مصنوعات کو مسابقتی برتری فراہم کرتے ہیں۔
- بہتر کارکردگی اور استعمال میں آسانی گاہکوں کو زیادہ مطمئن کرتی ہے۔
- بہترین بعد از فروخت سروس اور وارنٹی صارفین کی وفاداری بڑھاتی ہے۔

5.6.5 مصنوعات کی کمزوریاں۔

- ناقص معیار یا خراب میٹریل استعمال ہونے سے مصنوعات کی پائیداری کم ہو سکتی ہے۔
- زیادہ قیمت ہونے کی صورت میں صارفین متبادل مصنوعات کی طرف جاسکتے ہیں۔
- پیچیدہ ڈیزائن یا مشکل استعمال صارفین کے لیے مشکلات پیدا کر سکتا ہے۔
- بعد از فروخت سروس کی کمی یا ناقص کسٹمر سپورٹ گاہکوں کی شکایات میں اضافہ کر سکتی ہے۔

5.6.6 وارنٹی/گارنٹی کی پالیسیاں۔

- وارنٹی/گارنٹی پالیسی صارفین کو مخصوص مدت تک مصنوعات کی مرمت یا تبدیلی کی سہولت فراہم کرتی ہے۔
- وارنٹی عام طور پر محدود یا مکمل ہو سکتی ہے، جس میں کچھ شرائط لاگو ہوتی ہیں۔
- صارفین کو وارنٹی کا فائدہ اٹھانے کے لیے اصل رسید اور خریداری کا ثبوت پیش کرنا ضروری ہوتا ہے۔
- بعض مصنوعات میں وارنٹی صرف مخصوص حصوں یا ناقص تک محدود ہوتی ہے اور حادثاتی نقصان اس میں شامل نہیں ہوتا۔

5.6.7 آپ کی مصنوعات/خدمات آپ کے گاہک کے مجموعی آپریشنز، کاروباری منصوبے، فروخت کی کامیابی، آپریشنل لاگت وغیرہ میں کیسے فٹ بیٹھتی ہیں۔

- ہماری مصنوعات/خدمات گاہک کے مجموعی آپریشنز کو موثر اور ہموار بنانے میں مدد دیتی ہیں، جس سے کارکردگی میں بہتری آتی ہے۔
- کاروباری منصوبوں کو جدید اور قابل اعتماد حل فراہم کر کے ترقی کی رفتار تیز کی جاسکتی ہے۔
- ہماری مصنوعات گاہکوں کو فروخت میں اضافہ اور مارکیٹ میں مسابقتی برتری حاصل کرنے میں مدد دیتی ہیں۔
- آپریشنل لاگت میں کمی کے لیے ہماری خدمات موثر، پائیدار اور لاگت میں بچت کے مواقع فراہم کرتی ہیں۔

- ہم کسٹمر سپورٹ اور بعد از فروخت سروس کے ذریعے طویل المدتی کاروباری کامیابی میں اپنا کردار ادا کرتے ہیں۔

عملی سرگرمی:

اہم

مصنوعات/خدمات کی تازہ ترین معلومات گاہکوں کو باخبر فیصلے کرنے اور کاروباری مسابقت برقرار رکھنے میں مدد دیتی ہیں۔

- مصنوعات/خدمات کی تازہ ترین معلومات کے مطابق عملی سرگرمیوں کا مقصد گاہکوں کو بہتر سروس فراہم کرنا ہوتا ہے۔
- عملی سرگرمی کے ذریعے نئی مصنوعات کی جانچ اور ان کی خصوصیات کو پرکھا جاتا ہے۔
- فروخت کنندگان تازہ ترین معلومات کی بنیاد پر گاہکوں کو مؤثر طریقے سے رہنمائی کرتے ہیں۔
- عملی مشق کے ذریعے ملازمین کو نئی خدمات اور مصنوعات کے بارے میں مکمل تربیت دی جاتی ہے۔
- عملی سرگرمیوں میں ڈیمو پریزنٹیشنز اور لائیو ٹیسٹنگ شامل ہوتی ہیں تاکہ گاہکوں کو بہتر تجربہ فراہم کیا جاسکے۔
- وارنٹی اور سروس پالیسیوں کو عملی طور پر لاگو کرنے کے لیے ٹیم کو مخصوص گائیڈ لائنز دی جاتی ہیں۔
- قیمتوں اور رعایتوں سے متعلق عملی سرگرمیوں کے ذریعے سیلز ٹیم کو مارکیٹ میں مسابقتی برتری حاصل ہوتی ہے۔
- گاہکوں کی آراء اور شکایات کو عملی طور پر سنبھالنے کے لیے مخصوص حکمت عملی اپنائی جاتی ہے۔
- مارکیٹنگ اور پروموشنز کی عملی سرگرمیاں مصنوعات کی تازہ ترین معلومات کو گاہکوں تک پہنچانے میں مدد دیتی ہیں۔
- عملی سرگرمی کے تحت ریکل ٹائم ڈیٹا کا تجزیہ کر کے مصنوعات اور خدمات میں مزید بہتری کی جاسکتی ہے۔

ٹولز:

- چارٹ
- مارکر
- ورکشاپ/لیب
- CRM سسٹم (Customer Relationship Management)
- ڈیجیٹل مارکیٹنگ پلیٹ فارمز

ترتیب عمل:

- ڈیٹا اکٹھا کرنا: مارکیٹ سے مصنوعات/خدمات کی تازہ ترین معلومات حاصل کریں، جیسے قیمتیں، خصوصیات، اور نئی ایڈیٹس۔
- تجزیہ اور تصدیق: موصول ہونے والی معلومات کا تجزیہ کریں اور اس کی تصدیق کریں تاکہ درست اور قابل اعتماد ڈیٹا دستیاب ہو۔
- ڈیٹا پیڈیٹ کرنا: کمپنی کے سسٹمز، ویب سائٹ، اور مارکیٹنگ پلیٹ فارمز پر تازہ ترین معلومات شامل کریں۔
- ٹیم کی آگاہی: سیلز اور کسٹمر سروس ٹیم کو نئی ایڈیٹس کے بارے میں مکمل آگاہی فراہم کریں۔
- مارکیٹنگ اور پروموشنز: تازہ ترین معلومات کے مطابق اشتہارات، ڈسکاؤنٹس، اور نئی مصنوعات کی تشریح کریں۔
- کسٹمر کمیونیکیشن: گاہکوں کو ای میل، سوشل میڈیا، اور دیگر ذرائع سے نئی معلومات فراہم کریں۔
- آرڈرز اور اسٹاک منیجمنٹ: دستیابی اور قیمتوں کے مطابق انویٹری کو اپ ڈیٹ کریں تاکہ سپلائی چین متوازن رہے۔
- فیڈبیک لینا: گاہکوں اور اسٹیک ہولڈرز سے رائے حاصل کریں تاکہ مزید بہتری کی جاسکے۔
- معیار اور کارکردگی کا جائزہ: مصنوعات اور خدمات کی کارکردگی کو مانٹر کریں اور بہتری کے لیے اقدامات کریں۔
- مسلسل ایڈیٹ اور بہتری: مارکیٹ کے بدلتے رجحانات کے مطابق معلومات کو وقتاً فوقتاً اپ ڈیٹ کریں اور نئی حکمت عملی اپنائیں۔

احتیاطی تدابیر

- مصدقہ ذرائع سے معلومات حاصل کریں تاکہ غلط یا گمراہ کن معلومات سے بچا جاسکے۔
- قیمتوں اور اسٹاک کی معلومات کو مسلسل اپ ڈیٹ کریں تاکہ گاہکوں کو درست تفصیلات فراہم کی جاسکیں۔
- ملازمین کو نئی ایڈیٹس کے بارے میں مکمل آگاہی دیں تاکہ وہ گاہکوں کو صحیح معلومات دے سکیں۔
- مصنوعات اور خدمات کی خصوصیات واضح طور پر بیان کریں تاکہ گاہکوں کو کسی قسم کی الجھن نہ ہو۔
- گاہکوں کو درست وارنٹی اور ریٹرن پالیسی کی معلومات دیں تاکہ بعد میں کوئی مسئلہ پیش نہ آئے۔
- مارکیٹ کے بدلتے رجحانات پر نظر رکھیں اور ضرورت کے مطابق کاروباری حکمت عملی کو اپ ڈیٹ کریں۔

- جعلی یا غیر مستند مصنوعات سے بچنے کے لیے تصدیق شدہ سپلائرز سے خریداری کریں۔
- سیکیورٹی پروٹوکولز پر عمل کریں تاکہ آن لائن خریداری اور ڈیجیٹل معلومات کی حفاظت یقینی بنائی جاسکے۔
- گاہکوں کی شکایات اور تجاویز کو سنجیدگی سے لیں تاکہ سروس کو بہتر بنایا جاسکے۔

سوالات و جوابات

س1: کسٹمر سروس میں مؤثر طریقے سے کام کرنے کا بنیادی مقصد کیا ہے؟

ج: کسٹمر کو بہترین تجربہ فراہم کرنا، ان کی ضروریات پوری کرنا، اور کاروبار کی ساکھ کو بہتر بنانا۔

س2: سیلز کے دوران سب سے اہم مہارت کون سی ہے؟

ج: مؤثر مواصلات، اعتماد، اور پروڈکٹ کے بارے میں مکمل معلومات رکھنا۔

س3: تنظیمی ضروریات کے مطابق کام کرنے کا کیا مطلب ہے؟

ج: کمپنی کے اصول و ضوابط پر عمل کرنا، معیار کو برقرار رکھنا، اور پیشہ ورانہ رویہ اپنانا۔

س4: ایک کامیاب سیلز پرسن میں کون سی خصوصیات ہونی چاہئیں؟

ج: اچھے سننے کی مہارت، اعتماد، ہمدردی، اور گفت و شنید (Negotiation) کرنے کی صلاحیت۔

س5: مؤثر ٹیم ورک کی کیا اہمیت ہے؟

ج: ورک ٹیم کے ساتھ تعاون سے کام کی رفتار بڑھتی ہے، مسائل جلد حل ہوتے ہیں، اور کسٹمر سروس بہتر ہوتی ہے۔

س6: ذاتی پیشکش (Personal Presentation) کو برقرار رکھنے کا کیا مطلب ہے؟

ج: صاف ستھرا لباس، اچھے اخلاق، اور پیشہ ورانہ رویے کے ساتھ کام کرنا تاکہ کمپنی کی مثبت تصویر پیش کی جاسکے۔

س7: اگر کسٹمر کسی پروڈکٹ سے ناخوش ہو تو کیا کرنا چاہیے؟

ج: ہمدردی کے ساتھ ان کی بات سننی چاہیے، مسئلے کو حل کرنے کے لیے کمپنی کی پالیسی کے مطابق تبادلہ یا حل پیش کرنا چاہیے۔

س8: تازہ ترین پروڈکٹ اور سروس کی معلومات رکھنا کیوں ضروری ہے؟

ج: تاکہ کسٹمر کو درست اور مکمل معلومات فراہم کی جاسکیں، جس سے وہ بہتر فیصلہ کر سکے اور سیلز کے مواقع بڑھ سکیں۔

س9: اگر کوئی کسٹمر ناراض ہو تو اس سے کیسے نمٹا جائے؟

ج: پرسکون رہ کر سننا، ہمدردی ظاہر کرنا، مسئلہ حل کرنے کے لیے مناسب حل پیش کرنا، اور اگر ضروری ہو تو مینیجر سے مدد لینا۔

س10: مؤثر وقت کا انتظام (Time Management) کیسے کیا جاسکتا ہے؟

ج: کاموں کی ترجیح بندی کرنا، ڈیڈ لائن مقرر کرنا، غیر ضروری وقت ضائع کرنے سے بچنا، اور ایک مؤثر شیڈول پر عمل کرنا۔

س11: فروخت کے بعد (After-Sales Service) کیوں ضروری ہے؟

ج: یہ کسٹمر کے اعتماد کو بڑھاتا ہے، کسٹمر کی وفاداری (Loyalty) قائم کرتا ہے، اور مستقبل میں مزید فروخت کے مواقع فراہم کرتا ہے۔

س12: اگر سیلز میں کمی ہو رہی ہو تو کیا کرنا چاہیے؟

ج: کسٹمر کی ضروریات کا تجزیہ کرنا، نئی سیلز حکمت عملی اپنانا، اور پروڈکٹ یا سروس میں بہتری لانا۔

س13: سیلز میں نفسیات (Psychology) کا کیا کردار ہے؟

ج: کسٹمر کے رویے، ضروریات، اور ترجیحات کو سمجھنا سیلز میں کامیابی کے لیے اہم ہے، کیونکہ یہ سیلز اسٹریٹجی بنانے میں مدد دیتا ہے۔

س14: اگر کوئی کسٹمر خریداری کرنے میں ہچکچاہٹ محسوس کرے تو کیا کرنا چاہیے؟

ج: پروڈکٹ کے فوائد واضح کرنا، ان کے خدشات کو دور کرنا، اور اضافی سہولیات (جیسے وارنٹی یا ڈسکاؤنٹ) فراہم کرنا۔

س15: کسٹمر سروس میں اخلاقیات کی کیا اہمیت ہے؟

ج: ایمانداری، شفافیت، اور احترام کے ساتھ کام کرنا کسٹمر کا اعتماد جیتنے میں مدد دیتا ہے، جو کہ طویل مدتی کاروباری کامیابی کے لیے ضروری ہے۔

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- موثر کسٹمر سروس فراہم کرنے کا سب سے اہم پہلو کیا ہے؟

ا۔ قیمت کم رکھنا ب۔ کسٹمر کے ساتھ ہمدردی کا اظہار کرنا ج۔ زیادہ سے زیادہ مصنوعات بیچنا د۔ صرف تجربہ کار ملازمین رکھنا

2- تنظیمی ضروریات کے مطابق کام کرنے کا کیا مطلب ہے؟

ا۔ ذاتی ترجیحات کے مطابق کام کرنا ب۔ کمپنی کی پالیسیوں اور معیار کے مطابق کام کرنا ج۔ صرف زیادہ فروخت پر توجہ دینا د۔ کسی بھی طریقے سے ہدف مکمل کرنا

3- ایک کامیاب سیلز پرسن میں کون سی خصوصیات ضروری ہیں؟

ا۔ پروڈکٹ کا مکمل علم ب۔ موثر گفت و شنید (Negotiation) کی مہارت ج۔ اچھے سننے کی صلاحیت د۔ تمام درج بالا

4- اگر کوئی کسٹمر ناراض ہو تو سب سے پہلے کیا کرنا چاہیے؟

ا۔ ان کی شکایت غور سے سننی چاہیے ب۔ فوری طور پر رعایت (Discount) کی پیشکش کرنی چاہیے ج۔ ان سے بات کرنا بند کر دینا چاہیے د۔ ان سے سختی سے پیش آنا چاہیے

5- ورک ٹیم کی معاونت کیوں ضروری ہے؟

ا۔ تاکہ کسی کو زیادہ کام نہ کرنا پڑے ب۔ کام تیزی اور موثر طریقے سے مکمل ہو ج۔ ہر ملازم صرف اپنی ذاتی کارکردگی پر توجہ دے سکے د۔ صرف ٹیم لیڈر کا کام آسان کرنے کے لیے

6- موثر وقت کا انتظام (Time Management) کیسے کیا جاسکتا ہے؟

ا۔ تمام کام ایک ساتھ شروع کر دینا ب۔ کاموں کی ترجیح بندی کرنا اور شیڈول پر عمل کرنا ج۔ بغیر کسی پلاننگ کے کام کرنا د۔ صرف آسان کاموں پر توجہ دینا

7- اگر کسٹمر کسی پروڈکٹ سے ناخوش ہو تو کیا کرنا چاہیے؟

ا۔ ان کی بات سننی چاہیے اور مسئلہ حل کرنے کی کوشش کرنی چاہیے ب۔ انہیں کسی اور پروڈکٹ کی طرف بھیج دینا چاہیے ج۔ فوراً ریٹرنڈ دے دینا چاہیے د۔ ان کی شکایت کو نظر انداز کر دینا چاہیے

8- اگر کسٹمر خریداری میں ہچکچاہٹ محسوس کرے تو کیا کریں؟

ا۔ انہیں جلدی فیصلہ کرنے پر مجبور کریں ب۔ پروڈکٹ کے فوائد واضح کریں اور ان کے خدشات کو دور کریں ج۔ قیمت بڑھا دیں تاکہ وہ سنجیدگی سے خریداری کریں د۔ ان سے مزید بحث نہ کریں

9- سیلز میں نفسیات (Psychology) کا کیا کردار ہے؟

ا۔ کسٹمر کی ضروریات اور رویے کو سمجھنے میں مدد دیتی ہے ب۔ سیلز کے دوران جذباتی رویہ اپنانا سکھاتی ہے ج۔ پروڈکٹ کی قیمت کم کرنے پر زور دیتی ہے د۔ سیلز کو کم اہمیت دینے کا مشورہ دیتی ہے

10- موثر کسٹمر سروس کے لیے سب سے اہم مہارت کیا ہے؟

ا۔ واضح اور موثر مواصلات ب۔ زیادہ سے زیادہ فروخت کرنے کی حکمت عملی ج۔ صرف تجربہ کار ہونے کی ضرورت د۔ صرف کمپنی کی پالیسیوں پر عمل کرنا

11- فروخت کے بعد (After-Sales Service) فراہم کرنے کا بنیادی مقصد کیا ہے؟

ا۔ مزید گاہک لانے کے لیے ب۔ کسٹمر کا اعتماد بڑھانے اور مستقبل میں دوبارہ خریداری کے لیے راغب کرنے کیلئے ج۔ بس ایک رسمی کارروائی کے طور پر د۔ صرف کمپنی کی ساکھ بچانے کے لیے

12۔ پروڈکٹ کا تازہ ترین علم کیوں ضروری ہے؟

- ا۔ تاکہ سیلز پرسن اعتماد سے بات کر سکے
ب۔ تاکہ کسٹمر کو درست اور مکمل معلومات فراہم کی جاسکیں
ج۔ تاکہ زیادہ سے زیادہ فروخت ہو سکے
د۔ تمام درج بالا

13۔ اگر کوئی کسٹمر شکایت درج کرائے تو سب سے پہلے کیا کرنا چاہیے؟

- ا۔ ان کی بات مکمل غور سے سننی چاہیے
ب۔ فوراً مینیجر کے پاس بھیج دینا چاہیے
ج۔ ان کی شکایت کو نظر انداز کر دینا چاہیے
د۔ انہیں کوئی اور پروڈکٹ لینے پر مجبور کرنا چاہیے

14۔ اگر سیلز میں کمی ہو رہی ہو تو کیا اقدامات کرنے چاہئیں؟

- ا۔ مارکیٹ کا تجزیہ کرنا اور نئی سیلز حکمت عملی اپنانا
ب۔ قیمتیں کم کرنی چاہیے
ج۔ بس زیادہ اشتہارات دینے چاہیے د۔ گاہکوں پر زیادہ دباؤ ڈالنا چاہیے

15۔ ایک مثبت کسٹمر سروس کا تجربہ فراہم کرنے کے لیے کیا ضروری ہے؟

- ا۔ خوش اخلاقی اور مثبت رویہ
ب۔ مسئلے کو فوری اور مؤثر طریقے سے حل کرنا
ج۔ کسٹمر کو اہمیت دینا
د۔ تمام درج بالا

درست جوابات

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