

# Call Center (कॉल सेंटर ) क्या होता है<sup>1</sup>

कॉल सेंटर किसी भी कंपनी का एक ऐसा कार्यालय होता है जो अपने ग्राहकों की सभी आने वाली कॉल का जवाब देता है। कॉल सेंटर के माध्यम से ग्राहकों को टेलीमार्केटिंग के उद्देश्य से कॉल किए भी जाते हैं। अर्थात्, Call Center मुख्यतः वह कार्यालय होते हैं जो अपनी कंपनी के लिए फ़ोन के माध्यम से अपने ग्राहकों की शिकायतों को सुनते और दर्ज करते हैं और उनको पूछी गयी विभिन्न जानकारी देते हैं। कॉल सेंटर में कार्य करने वाले कर्मचारी फ़ोन के माध्यम से ही अपनी कंपनी के ग्राहकों को कंपनी के उत्पादों या सेवाओं या उनके दरों में हुए किसी बदलाव की जानकारी स्वयं कॉल करके भी देते हैं।

## कॉल सेंटर कर्मचारियों के मुख्य कार्य क्या होते हैं

कॉल सेंटर में मुख्यतः ग्राहक सेवा प्रतिनिधि काम करते हैं। वैसे तो किसी भी कंपनी के कॉल सेंटर में ग्राहक सेवा प्रतिनिधियों (Customer Service Representatives) से कुछ वरिष्ठ कर्मचारी और अधिकारी भी काम करते हैं परन्तु सभी कर्मचारियों में से ग्राहक सेवा प्रतिनिधियों की संख्या ही सर्वाधिक होती है। किसी भी कॉल सेंटर में काम करने वाले ग्राहक सेवा प्रतिनिधि मुख्यतः निम्नलिखित कार्य करते हैं:-

- फ़ोन के माध्यम से ग्राहकों की कॉल सुनना ।
- ग्राहकों की शिकायतें सुनना और शिकायतों को दर्ज करना।
- सम्बंधित शिकायतों को निपटारे के लिए सम्बंधित अनुभाग में भेजना।
- फ़ोन के माध्यम से कोई जानकारी मांगने पर ग्राहकों को सम्बंधित जानकारी प्रदान करना ।
- कंपनी के उत्पादों/ सेवाओं / दरों में हुए बदलाव की ग्राहकों को स्वयं कॉल करके जानकारी देना।
- कंपनी के नए उत्पादों/ सेवाओं और अन्य मेहतपूर्ण जानकारीयों के बारे में स्वयं कॉल करके बताना।

Add a little bit of body text

## Call Center में Job पाने के लिए योग्यता (Eligibility) क्या है

कॉल सेंटर में जॉब पाने के लिए वैसे तो किसी विशेष शैक्षिक योग्यता या अनुभव की आवश्यकता नहीं होती है, परन्तु जिस भाषा के कॉल सेंटर में आप जॉब पाना चाहते हैं उस भाषा में आपकी अच्छी पकड़ और बोलचाल के लिए अच्छी कम्युनिकेशन स्किल्स होनी चाहिए। यदि योग्यता और कौशल की संयुक्त रूप से बात की जाए तो एक कॉल सेंटर में जॉब पाने के लिए निम्नलिखित कौशल और योग्यता की आवश्यकता होती है :-

- कोई अनिवार्य शैक्षिक योग्यता नहीं (परन्तु कोई भी कंपनी 10वीं, 12वीं या ग्रेजुएशन की योग्यता रख सकती है)।
- अंग्रेजी, हिंदी या अन्य जिस भाषा के कॉल सेंटर में नौकरी करना चाहते हैं, उस भाषा की अच्छी समझ और पकड़ होनी चाहिए।
- सम्बंधित भाषा में अच्छी कम्युनिकेशन स्किल्स होनी चाहिए।
- दिन और रात दोनों में नौकरी करने के लिए तैयार होने चाहिए।
- कंप्यूटर और इंटरनेट की न्यूनतम मूलभूत जानकारी होनी चाहिए।
- लम्बे समय तक धैर्य के साथ फ़ोन कॉल सुनने, बात करने और साथ-साथ कंप्यूटर पर काम करने की कला होनी चाहिए।

## **Call Center में Job पाने के लिए मुख्य विकल्प (Options)**

कॉल सेंटर में जॉब करने की इच्छा रखने वाले अभ्यर्थी निम्नलिखित क्षेत्रों में ग्राहक सेवा प्रतिनिधि के पद पर नौकरी पा सकते हैं:-

- सरकारी या अर्धसरकारी कंपनियां
- बैंकिंग
- उत्पादन कंपनियां
- सेवा प्रदाता कंपनियां
- ग्राहक सेवा प्रदाता कंपनियां
- खाने-पीने की होम डिलीवरी से जुड़ी कंपनियां
- अन्य उत्पादों की होम डिलीवरी से जुड़ी कंपनियां
- पर्यटन क्षेत्र से जुड़ी कंपनियां
- हवाई जहाज / रेल टिकट बुकिंग सेवाएं देने वाली कंपनियां
- क्रेडिट और कर संग्रह करने वाली एजेंसियां; आदि।

यदि मुख्य रूप से बात की जाए तो आज के युग में लगभग सभी सरकारी / प्राइवेट सेवा प्रदाता कंपनियां / विभाग ग्राहकों की संतुष्टि के लिए अपना कॉल सेंटर खोलती हैं। उदाहरण के तौर पर सरकारी विभागों में इनकम टैक्स विभाग, रेलवे विभाग, GST विभाग आदि के अपने कॉल सेंटर या कस्टमर केयर सेंटर हैं और प्राइवेट कंपनियों में तो आप एयरटेल, जिओ, LG, सैमसंग आदि किसी भी सेवा प्रदाता या निर्माता कंपनी का नाम लीजिये, उन सभी कंपनियों के अपने कॉल सेंटर मौजूद हैं। परन्तु यहाँ पर ध्यान देने योग्य बात यह है कि अधिकतर सरकारी विभागों के कॉल सेंटरों में काम करने वाले ग्राहक सेवा अधिकारी/ प्रतिनिधि सरकारी कर्मचारी नहीं होते हैं अपितु आउटसोर्स अनुबंध के माध्यम से काम करने वाले प्राइवेट कर्मचारी होते हैं।

अतः कॉल सेंटर (Call Centre) के क्षेत्र में नौकरी की असीम संभावनाएं मौजूद हैं। अब हम आपको कॉल सेंटर में नौकरी ढूंढने और आवेदन करने के विकल्पों के बारे में बताएँगे।

## Call Center में Job कैसे पाएं

कॉल सेंटर में जॉब पाने के लिए आप निम्नलिखित वेबसाइटों के माध्यम से विभिन्न विकल्प ढूंढ सकते हैं और आवेदन कर सकते हैं:-

- [naukri.com](http://naukri.com)
- [in.indeed.com](http://in.indeed.com)
- [monsterindia.com](http://monsterindia.com)
- [quickr.com](http://quickr.com); आदि ।

उपरोक्त विकल्पों के अलावा आप जिस कंपनी के कॉल सेंटर में जॉब करने के इच्छुक हैं, आप सीधा उस कंपनी की वेबसाइट पर जा कर “Contact Us” लिंक में उनकी ई-मेल id ढूंढ कर सीधा अपना रिज्यूमे (बायो-डाटा) मेल कर सकते हैं। यदि उनको आवश्यकता हुई तो सम्बंधित कंपनी आपको मेल या फ़ोन के माध्यम से नियुक्ति प्रक्रिया में भाग लेने के लिए सूचित कर सकती है।

# कॉल सेंटर में जॉब पाने के लिए तैयारी कैसे करें

कॉल सेंटर में जॉब देने के लिए सभी कंपनियां मुख्यतः इंटरव्यू या ग्रुप डिस्कशन और इंटरव्यू दोनों के माध्यम से अभ्यर्थियों का चुनाव करती हैं। और इस चयन प्रक्रिया में अभ्यर्थियों की मुख्यतः सम्बंधित भाषा में कम्युनिकेशन स्किल्स जाँची जाती हैं।

अतः कॉल सेंटर में जॉब पाने के लिए आपको मुख्यतः अपनी भाषा, बोलचाल की विधि और कम्युनिकेशन स्किल्स पर अधिक ध्यान देना होगा। साथ ही इंटरव्यू की तैयारी से सम्बंधित जानकारी के लिए आप "इंटरव्यू की तैयारी कैसे करें" पढ़ सकते हैं।

कॉल सेंटर में जॉब पाने के लिए अभ्यर्थियों को तैयार करने के लिए कई कोचिंग सेंटर या ट्रेनिंग सेंटर खुले हुए हैं, जहाँ पर कुछ दिनों / सप्ताहों के लिए सम्बंधित कोचिंग दी जाती है। यदि आप उचित समझें तो इसके लिए आप कोचिंग/ ट्रेनिंग भी ले सकते हैं। परन्तु अधिकतर कोचिंग सेंटर अंग्रेजी भाषा के कॉल सेंटरों के लिए कोचिंग देते हैं। यदि आप हिंदी भाषा में कोचिंग लेना चाहते हैं तो इसके लिए आपको गूगल के माध्यम से अपना नजदीकी कोचिंग सेंटर ढूँढना होगा। परन्तु यदि आपकी सम्बंधित भाषा में कम्युनिकेशन स्किल्स अच्छी हैं तो आपको कोचिंग की अधिक आवश्यकता नहीं है।



# कॉल सेंटर (Call Center) में सैलरी (Salary)

Call Center में ग्राहक सेवा प्रतिनिधि की जॉब में salary ( सैलरी) सम्बंधित कंपनी और अभ्यर्थी के अनुभव पर निर्भर करती है। किसी भी नवनियुक्त ग्राहक सेवा अधिकारी की सैलरी (Salary) 10 हजार रुपये प्रति माह से लेकर 20 हजार रुपये प्रति माह तक हो सकती है और यह समय और अनुभव के साथ-साथ बढ़ती रहती है।