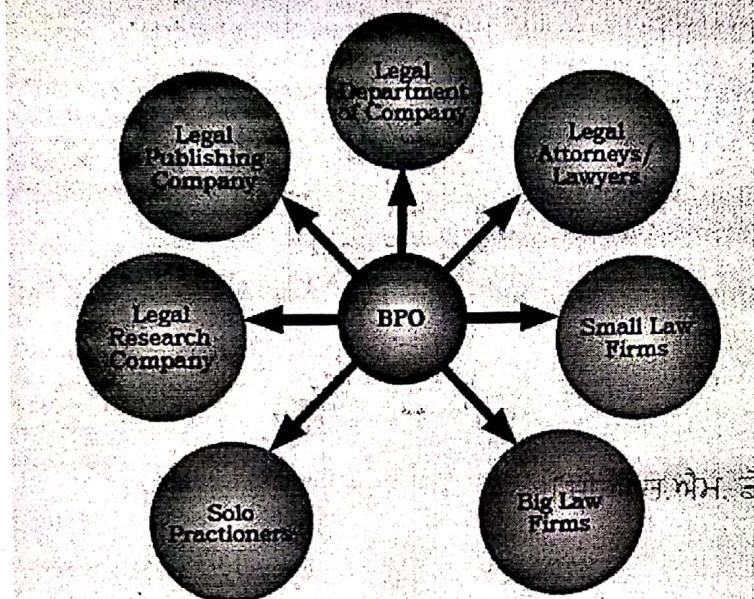


Prepared By
Shreya Shrivastava
VT-IT/ITES



[ਸੀ.ਆਰ.ਐਮ. ਡੋਮੇਸਟਿਕ ਵੇਈਸ]

ਚਿੱਤਰ 1.12: ਕਾਰੋਬਾਰੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ

- ਕਾਨੂੰਨੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ (ਐਲ.ਪੀ.ਓ.) ਕਾਨੂੰਨ ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਗਤੀਵਿਧੀਆਂ ਨੂੰ ਆਊਟਸੋਰਸ ਕਰ ਰਹੀ ਹੈ। ਉਹ ਲੋਕ ਜਿਨ੍ਹਾਂ ਨੇ ਕਾਨੂੰਨ ਦੀ ਪੜਾਈ ਕੀਤੀ ਹੈ ਉਹ LPO ਸੰਗਠਨਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੁੰਦੇ ਹਨ ਪਰ ਇਹ ਇੱਕ BPO, KPO, HRO ਜਾਂ LPO ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ, ਸਿਰਫ non-core ਨੈਕਰੀਆਂ ਆਊਟਸੋਰਸ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ। ਮੁੱਖ ਨੈਕਰੀਆਂ ਹਮੇਸ਼ਾਂ ਕੰਪਨੀ ਕੋਲ ਰੱਖੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਹਨ।

ਆਪਣੀ ਤਰੱਕੀ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰੋ

A. ਬਹੁ ਵਿਕਲਪੀ ਪ੍ਰਸ਼ਨ

- ਵਪਾਰ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਆਊਟਸੋਰਸਿੰਗ (Business Process Outsourcing) ਕੀ ਹੈ?
 - Outsourcing an information-producing function ✓
 - Outsourcing an operational function
 - Outsourcing research and development
 - Outsourcing the payroll department
- ਅੰਤਰੰਜੀਏ ਬੀ.ਪੀ.ਓ. ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਦੁਆਰਾ ਕਿਹੜੇ ਹੁਨਰ ਲੇਝੀਂਦੇ ਹਨ?
 - ਕੁਦਰਤੀ ਲਹਿਜ਼ੇ ਨਾਲ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਵਾਹ
 - ਅੰਗਰੇਜ਼ੀ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਸਾਨਦਾਰ ਪ੍ਰਵਾਹ

c) ਉਪਰੋਕਤ ਦੇਵੇਂ ✓

d) ਉਪਰੋਕਤ ਵਿਚੋਂ ਕੋਈ ਵੀ ਨਹੀਂ

3) ਆਵਾਜ਼ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ, ਕਿਹੜੀਆਂ ਕਿਸਮਾਂ ਦੀਆਂ ਨੈਕਰੀਆਂ ਹਨ ਜੋ ਇਹ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਨਹੀਂ ਕਰ ਸਕਦਾ?

a) ਆਂਦੇਸ਼ਾਂ ਨੂੰ ਸਵੀਕਾਰ ਕਰਨਾ (accepting orders)

b) ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ

c) ਕਰਮਚਾਰੀ ਰਿਕਾਰਡਾਂ ਦਾ ਡਾਟਾ ਰੱਖਣਾ ✓

d) ਕਰੈਡਿਟ ਅਤੇ ਸੰਗ੍ਰਹਿ

4) Business Process Outsourcing (BPO) ਦੀ ਇੱਕ ਉਦਾਹਰਣ ਕੀ ਹੈ?

a) ਕਾਲ ਸੈਂਟਰ ਵਜੋਂ ਕੰਮ ਕਰਨ ਲਈ ਬਾਹਰੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨਾ ✓

b) Research and development ਵਿਭਾਗ ਤੇ ਤੌਰ ਤੇ ਕੰਮ ਕਰਨ ਲਈ ਬਾਹਰੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨਾ

c) Payroll department ਵਜੋਂ ਕੰਮ ਕਰਨ ਲਈ ਬਾਹਰੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨਾ

d) Human resource development ਦੇ ਤੌਰ ਤੇ ਕੰਮ ਕਰਨ ਲਈ ਬਾਹਰੀ ਕੰਪਨੀ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨਾ

5) KPO ਕੀ ਹੈ?

a) ਇੱਕ information-producing function ਆਟਸੋਰਸ ਕਰਨਾ

b) ਇੱਕ ਅਪ੍ਰੈਸ਼ਨਲ ਫੰਕਸ਼ਨ ਦੀ Outsourcing

c) ਇੱਕ ਕਾਲ ਸੈਂਟਰ Outsourcing ✓

d) ਮੈਨੂਫੈਕਚਰਿੰਗ ਵਿਭਾਗ ਦੀ Outsourcing

B. ਦੱਸੋ ਕਿ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਕਥਨ ਸਹੀ ਹਨ ਜਾਂ ਗਲਤ

1. ਭਾਰਤ ਵਿੱਚ ਆਈ.ਟੀ. ਸੈਕਟਰ ਦੀ ਵਿਕਾਸ ਦਰ ਹਰ ਸਾਲ ਵੱਧ ਰਹੀ ਹੈ। ✓

2. ਇੰਡੀਅਨ ਆਈ.ਟੀ. ਵਰਕਫੋਰਸ 2020 ਤੱਕ ਸਭ ਤੋਂ ਉੱਚ ਸੈਕਟਰ ਰੁਜ਼ਗਾਰਦਾਤਾ ਬਣ ਜਾਵੇਗਾ X

3. ਅੰਤਰਰਾਸ਼ਟਰੀ BPO CSR ਸੰਚਾਰ ਵਿੱਚ ਰਾਸ਼ਟਰੀ ਅਤੇ ਸਥਾਨਕ ਭਾਸ਼ਾ ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਵਾਹ ਦੀ ਲੋੜ ਹੈ। X

4. ਇੰਡੀਆਈ ਕਾਲ ਰੂਟਿੰਗ ਟੂਰ ਸੰਚਾਰ (telecommunication) ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਨਵੀਂ ਟੈਕਨਾਲੋਜੀ ਹੈ। ✓

5. ਹਰ ਮੋਬਾਈਲ ਫੋਨ ਵਿੱਚ ਟੈਕਸਟ ਮੈਸੇਜਿੰਗ ਸੇਵਾ ਹੁੰਦੀ ਹੈ। ✓

6. ਆਨਲਾਈਨ ਚੈਟ CSR ਨੂੰ ਆਨਲਾਈਨ ਉਤਪਾਦ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੀ ਸਿਫਾਰਿਸ਼ ਕਰਨ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਦੀ ਹੈ। ✓

7. ਕਾਲ ਸੈਂਟਰ ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਆਪਸੀ ਗੱਲਬਾਤ ਅਤੇ ਸੰਚਾਰ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੇ ਹਨ। ✓

Unit: 1

[ਸੀ.ਆਰ.ਐਮ. ਡੈਮੈਸਟਿਕ ਵੇਇਸ]

C. ਖਾਲੀ ਸਥਾਨ ਭਰੋ

1. ਭਾਰਤੀ ਆਈ.ਟੀ. ਉਦਯੋਗ 2020 ਸਾਲ ਤੱਕ \$125 ਬਿਲੀਅਨ ਨੂੰ ਛੁਹਣ ਲਈ ਤਿਆਰ ਹੈ।
2. ਆਈ.ਟੀ. ਉਦਯੋਗ ਨੂੰ ਵੱਡੇ ਪੱਧਰ 'ਤੇ ਜਾਰੀ ਸੈਕਟਰਾਂ ਵਿੱਚ ਸ੍ਰੈਟੀਕਾਂਪ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
3. ਇੱਕ KPO ਵਿੱਚ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਸ਼ਾਮਿਲ ਹਨ ਜਿਵੇਂ ਮਾਰਕੀਟ ਖੇਜ਼, ਸਰਵੇ ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਣ।
4. ਇੱਕ ਅੰਤਰਰਾਸ਼ਟਰੀ BPO ਵੱਖ-ਵੱਖ ਦੇਸ਼ਾਂ ਦੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਸੇਵਾਵਾਂ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਦੀ ਹੈ।

D. ਹੇਠ ਲਿਖਤ ਸ਼ਬਦਾਂ ਦਾ ਪੂਰਾ ਨਾਮ ਲਿਖੋ:-

1. IT	<u>Information Technology</u>
2. ITeS	<u>Information Technology enabled services</u>
3. ISP	<u>Internet service protocol</u>
4. BPO	<u>Business Process outsourcing</u>
5. BPM	<u>Business Process management</u>
6. CRM	<u>Customer Relationship management</u>
7. KPO	<u>Knowledge Process outsourcing</u>

E. ਛੇਟੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨ-ਉੱਤਰ (50 ਸ਼ਬਦ)

1. ITeS ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੀਆਂ ਜਾਂਦੀਆਂ ਸੇਵਾਵਾਂ ਕੀ ਹਨ?
2. ਭਾਰਤ ਵਿੱਚ ਚੇਟੀ ਦੀਆਂ 10 ਬੀ.ਪੀ.ਓ. ਕੰਪਨੀਆਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਬਣਾਓ।
3. IT ਉਦਯੋਗ ਦੇ ਚਾਰ ਸੈਕਟਰ ਕਿਹੜੇ ਹਨ?
4. ਭਾਰਤ ਵਿੱਚ ਕਾਲ ਸੈਟਰ ਦੀਆਂ ਵੱਖੇ ਵੱਖਰੀਆਂ ਆਊਟਸੈਰਚਿੰਗ ਨੈਕਰੀਆਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਬਣਾਓ?
5. Inbound ਅਤੇ Outbound ਕਾਲ ਸੈਟਰ ਸੇਵਾਵਾਂ ਕੀ ਹਨ?

[ਸੀ.ਆਰ.ਐਮ. ਡੋਮੇਨਿਕ ਵੇਈਸ]

- ਟਾਈਮ ਮੈਨੇਜਮੈਂਟ
- ਕ੍ਰੈਪ ਪ੍ਰਬੰਧਨ
- ਟੀਮ ਵਰਕ
- ਟੈਲੀਫੋਨ ਸਿਸ਼ਟਾਚਾਰ
- ਟੈਲੀਫੋਨ ਤੇ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਜਵਾਬ ਦੇਣ ਦੀ ਯੋਗਤਾ
- ਜਾਣਕਾਰੀ ਵੱਲ ਧਿਆਨ ਦੇਣਾ ਅਤੇ ਖਾਸ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨ ਦੀ ਯੋਗਤਾ
- ਟੈਲੀਫੋਨ ਤੇ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਹੱਲ ਕਰਨ ਦੀ ਯੋਗਤਾ

Practical Exercise

[ਸੀ.ਆਰ.ਐਮ. ਡੋਮੇਨਿਕ ਵੇਈਸ]

ਅਸਾਈਨਮੈਂਟ 1:

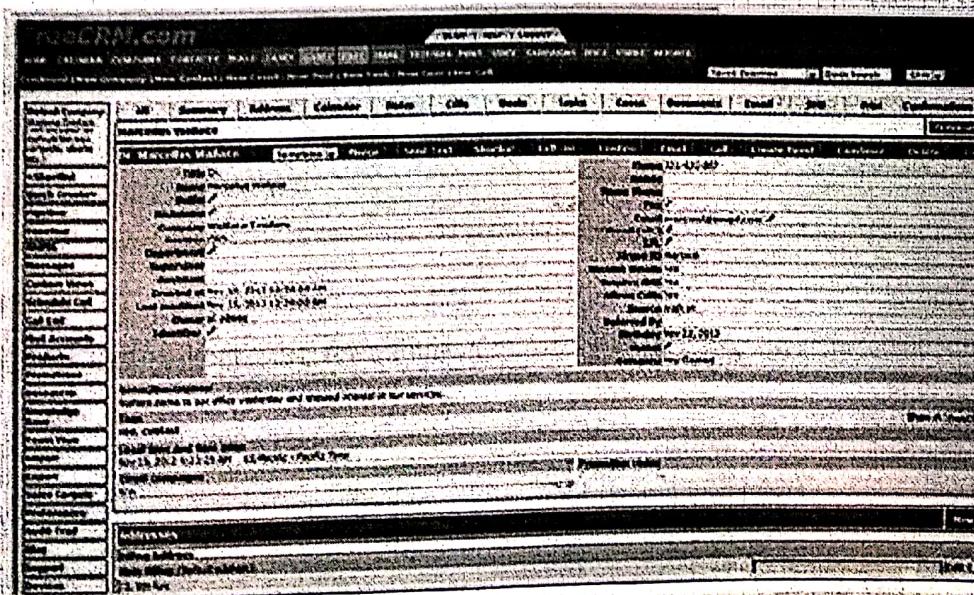
ਇੱਕ ਸੀ.ਆਰ.ਐਮ. ਸਿਸਟਮ ਵਿੱਚ ਰਿਕਾਰਡ ਸ਼ਾਮਲ ਕਰਨ (steps to insert a record) ਲਈ ਸਿਖਲਾਈ ਦੇ ਕਦਮਾਂ ਦਾ ਪ੍ਰਦਰਸ਼ਨ ਕਰੋ।

ਸਮੱਗਰੀ ਲੋੜੀਂਦੀ

ਕੰਪਿਊਟਰ ਸਿਸਟਮ, ਸੀ.ਆਰ.ਐਮ. ਸਾਡਟਵੇਅਰ

ਵਿਧੀ

1. www.freecrm.com ਲਿਖੋ ਅਤੇ ਲੈਗਾਇਨ ਵੇਰਵੇ (Login details) ਦਰਜ ਕਰੋ।
2. template ਤੇ ਕਲਿਕ ਕਰੋ।



Unit: 2

[ਸੀ.ਆਰ.ਐਮ. ਡੋਮੇਨਿਕ ਵੈਇਸ]

3. ਗੁਰੂਪ ਵਿੱਚ ਕੰਮ ਕਰੋ ਅਤੇ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਤੇ ਵਿਚਾਰ ਕਰੋ:

1. ਕੰਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਪੇਸ਼ ਕੀਤੇ ਉਤਪਾਦ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ
2. ਸਿਕਾਇਤਾਂ ਨੂੰ ਰਿਕਾਰਡ ਕਰਨਾ ਅਤੇ ਟੀਡਬੈਕ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨਾ

ਅਪਣੀ ਤਰੱਕੀ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰੋ

A. ਬਹੁ-ਵਿਕਲਪੀ ਪ੍ਰਸ਼ਨ

1. ਕਾਲ ਕਰਨ ਵੇਲੇ, ਇੱਕ ਸੀ.ਆਰ.ਐਮ. ਸਹਾਇਕ ਨੂੰ ਇੱਕ ਗਾਹਕ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ

a) ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਢੰਗ ਨਾਲ ✓

b) ਅਵੇਸਲੇ ਢੰਗ ਨਾਲ

c) ਬਦਤਮੀਜ਼ੀ ਨਾਲ

d) ਉੱਚੀ ਅਵਾਜ਼ ਵਿੱਚ

2. ਇੱਕ ਸੀ.ਆਰ.ਐਮ. ਕੰਪਨੀ ਦਾ _____ ਹੈ।

a) ਚਿਹਰਾ

b) ਅਵਾਜ਼

c) ਸਹਾਇਕ ✓

d) ਕਰਮਚਾਰੀ

3. ਕਾਲ ਖਤਮ ਕਰਨ ਤੋਂ ਬਾਅਦ, ਸੀ.ਆਰ.ਐਮ. ਸਹਾਇਕ ਨੂੰ _____ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

a) ਦਸਤਾਵੇਜ਼ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਨੂੰ ਪੂਰਾ ਕਰਨਾ ✓

b) ਥੋੜਾ ਸਮਾਂ ਲੈਣਾ

c) ਟੀਮ ਲੀਡਰ ਨੂੰ ਇਸ ਬਾਰੇ ਦੱਸਣਾ

d) ਘਰ ਚਲੇ ਜਾਣਾ

4. ਸਿਕਾਇਤ ਕਰਨ ਵਾਲਾ ਗਾਹਕ _____ ਹੁੰਦਾ ਹੈ।

a) ਅਕਸਰ ਸਹੀ ✓

b) ਹਮੇਸ਼ਾਂ ਗਲਤ

c) ਅਕਸਰ ਛੂਠ ਥੋੜਾ ਵਾਲਾ

d) ਹਮੇਸ਼ਾਂ ਸਹੀ

5. ਚੰਗਾ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਕੌਣ ਹੈ?

a) ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਜੋ ਭਰੋਸੇਮੰਦ ਨਹੀਂ ਹੈ; ਉਹ ਕਠੋਰ ਹੈ ਅਤੇ ਮਦਦ ਕਰਨ ਤੋਂ ਇਨਕਾਰ ਕਰਦਾ ਹੈ।

b) ਵਧੀਆ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਜੋ ਸਮੱਸਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਹੱਲ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਕੰਪਨੀ ਨੂੰ ਸਹਿਯੋਗ ਕਰਦਾ ਹੈ।

Unit: 2

[ਸੀ.ਆਰ.ਐਮ. ਡੋਮੈਸਟਿਕ ਵੇਇਸ]

- c) ਚੰਗੀ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਸੁਚੂ ਹੁੰਦੀ ਹੈ ਜਿਸ ਤਰ੍ਹਾਂ ਤੁਸੀਂ ਹਰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਕੀਮਤੀ ਮੱਨਦੇ ਹੋ। ✓
- d) ਚੰਗਾ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਗਾਹਕ ਦੀ ਸਮੱਸਿਆ ਨੇਟ ਕਰਦਾ ਹੈ।

B. ਡੇਟੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨ-ਉਤਤਰ

1. ਸੀ.ਆਰ.ਐਮ. ਡੋਮੈਸਟਿਕ ਵੇਇਸ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਦੀਆਂ ਭੂਮਿਕਾਵਾਂ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਬਣਾਓ।
2. ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਲਈ ਕਿਹੜੇ ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਹੁਨਰ ਲੋੜੀਂਦੇ ਹਨ?
3. ਸੀ.ਆਰ.ਐਮ. ਡੋਮੈਸਟਿਕ ਵੇਇਸ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧ ਦੁਆਰਾ ਲੋੜੀਂਦੀਆਂ ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਕੁਸ਼ਲਤਾਵਾਂ ਕੀ ਹਨ?

[ਡੋਮੈਸਟਿਕ ਵੇਇਸ]

1. ਸੀ.ਆਰ.ਐਮ. ਡੋਮੈਸਟਿਕ ਵੇਇਸ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਦੀਆਂ ਭੂਮਿਕਾਵਾਂ ਅਤੇ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀਆਂ ਦੀ ਸੂਚੀ ਬਣਾਓ।
2. ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਲਈ ਕਿਹੜੇ ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਹੁਨਰ ਲੋੜੀਂਦੇ ਹਨ?
3. ਸੀ.ਆਰ.ਐਮ. ਡੋਮੈਸਟਿਕ ਵੇਇਸ ਦੇ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧ ਦੁਆਰਾ ਲੋੜੀਂਦੀਆਂ ਪੇਸ਼ੇਵਰ ਕੁਸ਼ਲਤਾਵਾਂ ਕੀ ਹਨ?

Tips:

ਤੁਹਾਡੀ ਅਥਾਰਟੀ ਦੇ ਦਾਇਰੇ ਤੋਂ ਬਾਹਰ ਹੋਰ ਵੀ ਕਈ ਮੁੱਦੇ ਹੋਣਗੇ। ਯਾਦ ਰੱਖੋ, ਤੁਹਾਨੂੰ ਕਈ ਵੀ ਉਸ ਦੀਜ਼ ਲਈ ਵਚਨਬੱਧ ਨਹੀਂ ਹੋਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਨਹੀਂ ਪੇਸ਼ ਕਰ ਸਕਦੇ ਜਾਂ ਕਰ ਨਹੀਂ ਸਕਦੇ। ਜੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਦੁਖਿਆ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰਨਾ ਪੈਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਇਹ ਵਧੀਆ ਰਹੇਗਾ ਕਿ ਇਸ ਮੁੱਦੇ ਨੂੰ ਆਪਣੇ ਸੁਪਰਵਾਈਜ਼ਰ ਤੱਕ ਪਹੁੰਚਾਓ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਹਰ ਵਾਰ ਜੇਕਰ ਤੁਹਾਨੂੰ ਥੋੜੀ ਜਿਹੀ ਦਿੱਕਤ ਆਉਂਦੀ ਹੈ ਤਾਂ ਕਾਲਾਂ ਨੂੰ ਵਧਾਉਣ ਤੋਂ ਬੱਚੋਂ। ਵਧੀਆ ਕਾਲਾਂ ਤੋਂ ਬਚਣ ਲਈ ਜਾਂ ਘਟਾਉਣ ਲਈ ਇੱਥੇ ਕੁੱਝ ਸੁਝਾਅ ਹਨ।

- ਉਸੇ ਸਮੇਂ ਸਹਾਇਤਾ ਦੀ ਮੰਗ ਕਰੋ (Solicit real-time help): ਚੁਣੌਤੀਆਂ ਭਰਪੂਰ ਕਾਲਾਂ ਨੂੰ ਸੁਲਝਾਉਣ ਲਈ ਤੁਹਾਨੂੰ ਲਾਜ਼ਮੀ ਤੌਰ 'ਤੇ ਉਸੇ ਸਮੇਂ ਸਹਾਇਤਾ ਲੈਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ। ਲੀਡ ਸੀ.ਐਸ.ਆਰ. ਵਰਗੇ ਸਹਾਇਤਾ ਕਰਮਚਾਰੀ ਅਸਾਨੀ ਨਾਲ ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਵੱਖਰੀ ਪੁੱਛਗਿੱਛ ਸੰਬੰਧੀ ਤੁਰੰਤ ਸਹਾਇਤਾ ਅਤੇ ਮੱਦਦ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨਗੇ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਗਾਹਕ ਦੇ ਮੁੱਦੇ ਬਾਰੇ ਕੀ ਕਰਨਾ ਹੈ ਬਾਰੇ ਸਲਾਹ ਕਰਨ ਲਈ ਤੁਹਾਡੇ ਕੋਲ ਬੈਠੋ ਪ੍ਰਤੀਨਿਧੀ ਨੂੰ ਪੁੱਛਣ ਤੋਂ ਪ੍ਰਹੇਜ਼ ਕਰੋ।
- ਆਪਣੀਆਂ ਭਾਵਨਾਵਾਂ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਕਰੋ (Manage your emotions): ਭਾਵਨਾਤਮਕ ਨਿਯੰਤਰਣ ਗੁਆਉਣ ਤੋਂ ਪਰਹੇਜ਼ ਕਰੋ। ਕਈ ਵਾਰ, ਤੁਹਾਨੂੰ ਉਨ੍ਹਾਂ ਗਾਹਕਾਂ ਦਾ ਸਾਹਮਣਾ ਕਰਨਾ ਪਵੇਗਾ ਜੇ ਅਪਸ਼ਬਦ ਵੀ ਵਰਤਦੇ ਹਨ। ਅਜਿਹੀਆਂ ਸਥਿਤੀਆਂ ਵਿੱਚ, ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਇੱਕ ਸ਼ਿਸ਼ਟ ਪਰ ਸਖ਼ਤ ਸੁਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਕੇ ਸਾਂਤ ਹੋਣ ਲਈ ਕਰੋ। ਜੇ ਗਾਹਕ ਗਲਤ ਭਾਸ਼ਾ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਕਰਨਾ ਜਾਗੀ ਰੱਖਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਆਪਣੇ ਸੁਪਰਵਾਈਜ਼ਰ ਨੂੰ ਦਖਲ ਕਰਨ ਲਈ ਕਰੋ।
- ਜਦੋਂ ਤੁਹਾਨੂੰ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਅੱਗੇ ਭੇਜਣਾ ਪਵੇਗਾ: ਯਾਦ ਰੱਖੋ, ਤੁਹਾਡੇ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਯਕੀਨ ਦਿਵਾਉਣ ਦੀਆਂ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਕੇਸ਼ਿਸ਼ਾਂ ਦੇ ਬਾਵਜੂਦ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਉਨ੍ਹਾਂ ਦੀ ਸਮੱਸਿਆ ਦਾ ਹੱਲ ਕਰ ਸਕਦੇ ਹੋ, ਕੁੱਝ ਗਾਹਕ ਸੁਪਰਵਾਈਜ਼ਰ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਨ ਤੇ ਜ਼ੋਰ ਦੇਣਗੇ। ਅਜਿਹੀ ਸਥਿਤੀ ਵਿੱਚ ਇਹ ਬਿਹਤਰ ਹੈ ਕਿ ਗਾਹਕ ਨੂੰ ਸੁਪਰਵਾਈਜ਼ਰ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰ ਲੈਣ ਦੋ।

ਆਪਣੀ ਤਰੱਕੀ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰੋ

ਬਹੁ- ਵਿਕਲਪੀ ਪੁਸ਼ਨ (ਤੁਸੀਂ ਇੱਕ ਤੋਂ ਵੱਧ ਉੱਤਰ ਢੁਕ ਸਕਦੇ ਹੋ)

• ਤੁਸੀਂ ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਫੇਨ ਤੇ ਕਿਵੇਂ ਸੁਭਕਾਮਨਾਮਾਂ ਦਿੰਦੇ ਹੋ?

1. "ਹਾਏ, ਮੈਂ ਕੁਨਾਲ ਹਾਂ, ਮੈਂ ABC Telecom ਨਾਲ ਸਬੰਧਤ ਹਾਂ।"

2. "ਗੁੱਡ ਮਾਰਨਿੰਗ, ਮੇਰਾ ਨਾਮ ਕੁਨਾਲ ਹੈ ਅਤੇ ਮੈਂ ABC Telecom ਦੀ ਤਰਫ਼ੋਂ ਕਾਲ ਕਰ ਰਿਹਾ ਹਾਂ।"

3. "ਕੀ ਤੁਸੀਂ ਸ਼੍ਰੀ ਜੇ ਹੋ? ਤੁਸੀਂ ਕਿਵੇਂ ਹੋ, ਮੈਂ ABC ਤੋਂ ਕੁਨਾਲ ਹਾਂ?"

4. "ਮੈਂ ਉਮੀਦ ਕਰਦਾ ਹਾਂ ਕਿ ਤੁਸੀਂ ਮੇਰਾ ਨਾਮ ਜਾਣਦੇ ਹੋ, ਮੈਂ ਕੁਨਾਲ ਹਾਂ ਅਤੇ ਮੈਂ ABC Telecom ਤੋਂ ਹਾਂ।"

Unit 3

[ਸੀ.ਆਰ.ਐਮ. ਡੋਮੇਸਟਿਕ ਵੇਈਸ]

- ਜਦੋਂ ਤੁਸੀਂ ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਕਾਲ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੋਗੇ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਕਿਵੇਂ ਜਵਾਬ ਦਿਓਗੇ?
 1. "ਇਹ ਕੇਣ ਹੈ?"
 2. "ਤੁਹਾਡਾ ਨਾਮ ਕੀ ਹੈ ਅਤੇ ਤੁਸੀਂ ਕੀ ਚਾਹੁੰਦੇ ਹੋ?"
 3. "ਹੈਲੇ, ਮੈਂ Airfin Telecom ਤੋਂ ਆਰਤੀ ਬੋਲ ਰਹੀ ਹਾਂ, ਮੈਂ ਤੁਹਾਡੀ ਮਦਦ ਕਿਵੇਂ ਕਰ ਸਕਦੀ ਹਾਂ?"
 4. "ਆਪਣਾ ਨਾਮ ਦੱਸੋ।"
- ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਬੈਠੇ ਹੋ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡਾ ਸੁਪਰਵਾਈਜ਼ਰ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਕਿਸੇ ਵਿਚਾਰ-ਵਟਾਂਦਰੇ ਲਈ ਆਉਂਦਾ ਹੈ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਕਿਵੇਂ ਜਵਾਬ ਦਿਓਗੇ?
 1. ਖੜ੍ਹੇ ਹੋਵੋ ਅਤੇ ਅੱਖਾਂ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਨੂੰ ਬਣਾਈ ਰੱਖਦੇ ਹੋਏ ਜਵਾਬ ਦਿਓ।
 2. ਉਠੋ ਬਿਨਾਂ ਜਵਾਬ ਦਿਓ।
 3. ਬੈਠੇ ਹੋਏ ਅੱਗੇ ਝੁਕ ਕੇ ਜਵਾਬ ਦਿਓ।
 4. ਖੜ੍ਹੇ ਹੋਵੋ ਅਤੇ ਅੱਖ ਦੇ ਸੰਪਰਕ ਤੋਂ ਬਿਨਾਂ ਜਵਾਬ ਦਿਓ।
- ਜੇ ਸ਼ਾਮ ਦੇ 4 ਵਜੇ ਹਨ ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਕਿਵੇਂ ਸੁਭਕਾਮਨਾ ਦਿੰਦੇ ਹੋ?
 1. Good Morning
 2. **Good Evening**
 3. Good Night
 4. Good Afternoon
- ਸੀ.ਆਰ.ਐਮ. ਇੱਕ ਸੰਗਠਨ ਨੂੰ _____ ਕਰਨ ਦੀ ਆਗਿਆ ਦਿੰਦਾ ਹੈ। ਉਦਾਹਰਣ ਤੋਂ, ਤਾਂ ਤੁਸੀਂ ਕਿਵੇਂ
 1. ਬਿਹਤਰ ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ ਪ੍ਰਦਾਨ ਕਰਨ
 2. ਕਾਲ ਸੈਟਰਨ ਨੂੰ ਵਧੇਰੇ ਕੁਸ਼ਲ ਬਣਾਉਣ
 3. ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਅਤੇ ਵਿਕਰੀ ਦੀਆਂ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਨੂੰ ਗੁੰਝਲਦਾਰ ਬਣਾਉਣ
 4. ਵਿਕਰੀ ਸਟਾਫ ਨੂੰ ਤੇਜ਼ੀ ਨਾਲ ਫੀਲ ਨਾਲ ਨਾਨਿੱਠ ਵਿੱਚ ਮਦਦ ਕਰਨ
- ਗਾਹਕ ਦਾ ਮੁੱਲ ਕੀ ਹੈ?
 1. ਚੀਜ਼ਾਂ ਅਤੇ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਸਬੰਧ
 2. ਜਦੋਂ ਮਹਿੰਗੇ ਉਤਪਾਦ ਸੰਤੁਸ਼ਟੀ ਦਿੰਦੇ ਹਨ
 3. ਜਦੋਂ ਕੋਈ ਵਿਅਕਤੀ ਮਾਰਕੀਟਿੰਗ ਮੁਹਿੰਮ ਨਾਲ ਚੁੜ ਜਾਂਦਾ ਹੈ
 4. ਲਾਭ(benefit) ਅਤੇ ਤਿਆਗ (sacrifice) ਜੇ ਉਨ੍ਹਾਂ ਲਾਭਾਂ ਨੂੰ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹਨ ਦੇ ਵਿਚਕਾਰ ਸਬੰਧ
- B. ਡੋਟੇ ਪ੍ਰਸ਼ਨ-ਉੱਤਰ
 - a) ਗਾਹਕ (Customer) ਤੋਂ ਤੁਸੀਂ ਕੀ ਸਮਝਦੇ ਹੋ?
 - b) ਸੀ.ਐਸ.ਆਰ. ਦੁਆਰਾ ਇਤਰਾਜ਼ਾਂ (objections) ਨੂੰ ਅਸਰਦਾਰ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਕਿਵੇਂ ਸੰਭਾਲਿਆ ਜਾਵੇ?

ਆਊਟਬਾਉਂਡ ਕਾਲਾਂ: ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਗੱਲਬਾਤ

[ਸੀ.ਆਰ.ਐਮ. ਡੋਮੇਨ ਸਟਿਕ ਵੇਈਸ਼]

- c) ਮਿਲਣ ਅਤੇ ਨਮਸਕਾਰ (Meeting and greeting) ਕਰਨ ਦੀ ਕੀ ਮਹੱਤਤਾ ਹੈ?
- d) ਤਾਰੀਫ਼ ਕਰਨ (Complimenting) ਅਤੇ ਟਿੱਪਣੀ (Commenting) ਕਰਨ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਕੀ ਹੈ?
- e) ਜਾਣਕਾਰੀ ਸੁਰੱਖਿਆ (Information Security) ਦੁਆਰਾ ਤੁਸੀਂ ਕੀ ਸਮਝਦੇ ਹੋ?
- f) ਕਾਲ ਸੈਂਟਰ ਮੈਟ੍ਰਿਕਸ (Call Centre metrics) ਕੀ ਹਨ?
- g) ਪਰਿਵਰਤਨ ਦਰ (Conversion rate) ਨੂੰ ਵੱਧ ਤੋਂ ਵੱਧ ਕੁਰਨ ਅਤੇ ਤੁਹਾਡੀ ਸਮੁੱਚੀ ਵਿਕਰੀ ਦੀ ਮਾਤਰਾ (overall sales volume) ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਵਧਾਉਣਾ ਹੈ?
- h) Upsell ਅਤੇ Cross-Sell ਦੀ ਪਰਿਭਾਸ਼ਾ ਦਿਓ।
- i) ਸ਼ਿਕਾਇਤ ਕੀ ਹੈ?
- j) ਉਲੜਣ ਵਾਲੇ ਗਾਹਕ (Confused Customers) ਦੀਆਂ ਵਿਸ਼ੇਸ਼ਤਾਵਾਂ ਕੀ ਹਨ?
- k) ਜਾਣਕਾਰੀ ਕਾਲ (Information call) ਅਤੇ ਹਾਰਡ ਕਾਲਾਂ (Hard calls) ਦੁਆਰਾ ਤੁਸੀਂ ਕੀ ਸਮਝਦੇ ਹੋ?
- l) ਕਲੈਕਸ਼ਨ ਕਾਲ ਦਾ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਕਿਵੇਂ ਕਰੀਏ?

Practical Exercise

ਆਪਣੇ ਆਪ ਨੂੰ ਕਲਾਸ ਦੇ ਸਾਮੁੱਦੇ ਪੇਸ਼ ਕਰੋ।

ਪਦਾਰਥ ਲੋੜੀਂਦੇ ਹਨ

ਮਾਈਕ

ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ

- ਪਹਿਲਾਂ ਡਾਕੇ ਅਤੇ ਆਕਰਸ਼ਕ ਢੰਗ ਨਾਲ ਅੱਖਾਂ ਦਾ ਸੰਪਰਕ ਬਣਾਉਣ ਦੀ ਕੋਸ਼ਿਸ਼ ਕਰੋ।
- ਫੇਰ ਆਪਣੇ ਆਪ ਨੂੰ ਪੇਸ਼ ਕਰੋ ਜਿਵੇਂ 'ਹੈਲੇ, ਮੈਂ ਸੁਭਿਤ ਹਾਂ।'
- ਉਪਰੋਕਤ ਕਰਦੇ ਸਮੇਂ ਜਾਂ ਤਾਂ ਹੱਥ ਹਿਲਾਉਣਾ ਜਾਂ 'Hi' ਉਚਾਰਦੇ ਹੋਏ ਹੱਥ ਨੂੰ ਲਹਿਰਾਉਣਾ ਨਾ ਭੁੱਲੋ।
- ਆਪਣੇ ਬਾਰੇ ਮੁੱਢਲੀ ਜਾਣਕਾਰੀ ਦਿਓ।
- ਇਹ ਪਤਾ ਲਗਾਓ ਕਿ ਦੂਜਿਆਂ ਨੂੰ ਕੀ ਪਸੰਦ ਹੈ।
- ਉਨ੍ਹਾਂ ਨੂੰ ਧਿਆਨ ਨਾਲ ਸੁਣੋ।

Unit: 6

[ਸੀ.ਆਰ.ਐਮ. ਡੈਮੈਸਟਿਕ ਡੈਇਸ਼ਨ]

- ਤੰਬਾਕੂਨੇਸ਼ੀ ਰਹਿਤ (No Smoking) ਖੇਤਰਾਂ ਵਿੱਚ ਤਮਾਕੂਨੇਸ਼ੀ ਨਾ ਕਰੋ।
- ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਸੁਰੱਖਿਅਤ ਸਥਿਤੀ ਦੀ ਰਿਪੋਰਟ ਕਰੋ ਜਾਂ ਆਪਣੇ ਸੁਪਰਵਾਈਜ਼ਰ ਨੂੰ ਦੱਸੋ। ਇਨ੍ਹਾਂ ਵਿੱਚ ਸ਼ਾਮਲ ਹੋ ਸਕਦੇ ਹਨ:

- ✓ ਤਿਲਕਣ ਵਾਲੀਆਂ ਫਰਸ਼ਾਂ
- ✓ ਪ੍ਰਵੇਸ਼ ਕਰਨ ਅਤੇ ਬਾਹਰ ਜਾਣ ਦੇ ਚਿੰਨ੍ਹ ਨਾ ਮਿਲਣਾ।
- ✓ ਘੱਟ ਰੇਸ਼ਨੀ ਵਾਲੀ ਪੋੜੀਆਂ
- ✓ ਢਿੱਲੀਆਂ, ਖੁੱਲੀਆਂ ਜਾਂ ਟੁੱਟੀਆਂ ਖਿੜਕੀਆਂ
- ✓ ਖਤਰਨਾਕ ਸਪਲਾਈ ਜਾਂ ਉਪਕਰਣ
- ✓ ਤਾਲੇ ਬੰਦ ਦਰਵਾਜ਼ੇ
- ✓ ਚਲਦੇ ਛੱਡੇ ਹੋਏ ਬਿਜਲੀ ਉਪਕਰਣ
- ✓ ਬਿਜਲੀ ਦੇ ਪੈਨਲਾਂ ਦੇ ਖੁੱਲੇ ਦਰਵਾਜ਼ੇ
- ✓ ਬਲੋਕ ਕੀਤੇ ਗਲਿਆਰੇ
- ✓ ਬਲੋਕ ਹੋਏ ਅੱਗ ਬੁਝਾ ਯੰਤਰ
- ✓ ਬਲੋਕ ਹੋਏ ਅੱਗ ਦੇ ਦਰਵਾਜ਼ੇ
- ✓ ਸਮੇਕਿੰਗ ਰਹਿਤ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਧੂੰਆਂ
- ✓ ਲੀਕ ਕਰਦੀ ਛੱਤ
- ✓ ਸਹੀ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਕੰਮ ਨਾ ਕਰਦੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਉਪਕਰਣ

[ਸੀ.ਆਰ.ਐਮ. ਡੈਮੈਸਟਿਕ ਡੈਇਸ਼ਨ]

ਆਪਣੀ ਤਰੱਕੀ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰੋ

A. ਦੱਸੋ ਕਿ ਹੇਠਾਂ ਦਿੱਤੇ ਬਿਆਨ ਸਹੀ ਹਨ ਜਾਂ ਗਲਤ ।

1. ਮਾਲਕ ਅਤੇ ਕਰਮਚਾਰੀ ਕੰਮ ਵਾਲੀ ਥਾਂ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਲਈ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰ ਹਨ।

2. ਕੰਮ ਤੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਸੱਟ ਲੱਗਣ ਦੀ ਹਾਲਤ ਵਿੱਚ ਤੁਰੰਤ ਸੁਪਰਵਾਈਜ਼ਰ ਨੂੰ ਹਰ ਹਾਲਤ ਵਿੱਚ ਦੱਸਿਆ ਜਾਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

3. ਕੋਈ ਵੀ ਮਾਇਨੇ ਨਹੀਂ ਕਿੰਨੀ ਵੱਡੀ ਜਾਂ ਛੋਟੀ ਸੱਟ ਹੈ; ਜ਼ਖਮੀ ਵਿਅਕਤੀ ਨੂੰ ਡਾਕਟਰੀ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

4. ਜਦੋਂ ਮਸੀਨਾਂ ਅਤੇ ਉਪਕਰਣਾਂ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਦੇ ਹੋਵੇ ਤਾਂ, ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਕੱਪਨੀ ਦੁਆਰਾ ਨਿਰਧਾਰਤ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਨੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

5. ਕਿਸੇ ਵੀ ਦਟਤਰ ਵਿੱਚ, ਮੁੱਢਲੀ ਸਹਾਇਤਾ ਕਿੱਟ(First-Aid Kit) ਕਿਸੇ ਐਮਰਜੈਂਸੀ ਵਿੱਚ ਵਰਤਣ ਲਈ ਹਮੇਸ਼ਾ ਉਪਲਬਧ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ।

Unit: 6

[ਮੀ.ਆਰ.ਐਮ. ਡੈਮੋਸਟਿਕ ਸੇਇਆ]

- 6.** ਸਮੈ-ਸਮੈ ਤੇ ਦਫ਼ਤਰਾਂ ਦੁਆਹਾ ਕੀਤੀਆਂ ਬੇਤਚੜੀਥੇ (random) ਕਾਇਰ ਬ੍ਰਿਲਾਂ ਵਿੱਚ ਰਿਮਾ ਲੈਣਾ ਵਿਕਲਪਿਕ (optional) ਹੈ।
- 7.** 'ਗੋਲੇ ਫਰਸ਼' ਦੇ ਨਿਸ਼ਾਨ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਨਹੀਂ ਹੈ ਅਤੇ ਇਹ ਲੇਕਾ ਲਈ ਮੁਸ਼ਕਲਾਂ ਦਾ ਕਾਰਨ ਬਣਦੀ ਹੈ।
- 8.** ਇੱਕੋ ਸੇਲਫ਼ ਤੇ ਭਾਰੀ ਅਤੇ ਹਲਕੀਆਂ ਚੀਜ਼ਾਂ ਰੱਖਣਾ ਸਹੀ ਹੈ।
- 9.** ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਨੂੰ ਅੱਗ ਬੁਝਾ ਯੰਤਰ ਦੀ ਵਰਤੋਂ ਬਾਰੇ ਸਿਖਲਾਈ ਦੇਣ ਦੀ ਕੋਈ ਜ਼ਰੂਰਤ ਨਹੀਂ ਹੈ। ਉਹ ਲੇੜ ਪੈਣ ਤੇ ਬੁਝਾਉਣ ਵਾਲੇ ਕੇਸ ਤੇ ਲਿਖੀਆਂ ਹਿਦਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰਦੇ ਹੋਏ ਅੱਗ ਬੁਝਾਉਣ ਵਾਲੇ ਯੰਤਰ ਚਲਾ ਸਕਦੇ ਹਨ।
- 10.** ਸਫ਼ਾਈ ਸਪਲਾਈ, ਮਾਸਕਰ ਰਸਾਇਣਕ ਉਤਪਾਦਾਂ ਨੂੰ, ਬਾਬੂਮਾਂ ਵਿੱਚ ਜਾਂ ਦਫ਼ਤਰ ਦੇ ਕਿਸੇ ਵੀ ਅਲਮਾਰੀ ਵਿੱਚ ਛੱਡਿਆ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- 11.** ਇੱਕ ਦੁਰਘਟਨਾ ਇੱਕ ਗੰਭੀਰ ਜਾਂ ਸੰਕਟ ਵਾਲੀ ਸਥਿਤੀ ਹੈ ਜਿਸ ਤੇ ਤੁਰੰਤ ਧਿਆਨ ਦੇਣ ਅਤੇ ਕਰਜ਼ ਕਰਨ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ।
- 12.** ਸਾਰਿਆਂ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਰੱਖਣ ਲਈ ਐਮਰਜੈਂਸੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਤਿਆਰ ਕੀਤੀਆਂ ਗਈਆਂ ਹਨ।
- 13.** ਖਤਰਾ ਅਜਿਹੀ ਸਥਿਤੀ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਸੱਟ ਲੱਗਣ, ਬਿਮਾਰੀ ਜਾਂ ਮੌਤ ਦਾ ਕਾਰਨ ਹੋਣ ਦੀ ਸੰਭਾਵਨਾ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।
- 14.** ਜੇ ਕੋਈ ਸੱਟ ਲੱਗਣ ਦੀ ਸੁਚਨਾ ਨਹੀਂ ਮਿਲਦੀ, ਤਾਂ ਮੁਆਵਜ਼ਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕੀਤਾ ਜਾ ਸਕਦਾ ਹੈ।
- 15.** ਸੱਟ ਲੱਗਣ ਦੇ ਖਤਰਿਆਂ ਨੂੰ ਘਟਾਉਣ ਲਈ, ਜੇਖਮ ਪ੍ਰਬੰਧਨ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੇ ਨਾਲ ਇੱਕ ਜੇਖਮ ਨਿਯੰਤਰਣ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਸਥਾਪਤ ਕਰਨ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਹੈ।
- 16.** ਬਚਾਅ ਸੰਕੇਤ (safety-signs) ਹਾਦਸਿਆਂ ਨੂੰ ਰੋਕ ਸਕਦੇ ਹਨ।
- 17.** ਕੰਮ ਵਾਲੀ ਥਾਂ ਤੇ ਦੇਖਭਾਲ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਸਿਰਫ਼ ਮਾਲਕ ਦੀ ਜ਼ਿੰਮੇਵਾਰੀ ਹੈ।
- 18.** ਸੱਟੋਂ ਕਰਮਚਾਰੀਆਂ ਲਈ ਇੱਕ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਕਾਰਜ ਸਥਲ ਮੁੱਹਈਆ ਕਰਵਾਇਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ ਤਾਂ ਮਾਲਕਾਂ ਵਲੋਂ ਸਿਹਤ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਨੂੰ ਹੋਣ ਵਾਲੇ ਸਾਰੇ ਖਤਰਿਆਂ ਨੂੰ ਖਤਮ ਕਰਨਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ।

B. ਬਹੁ ਵਿਕਲਪੀ ਪ੍ਰਸ਼ਨ

- 1.** ਦੁਰਘਟਨਾਵਾਂ ਅਤੇ ਐਮਰਜੈਂਸੀ ਨੂੰ ਸੰਭਾਲਣ ਲਈ ਹੇਠ ਲਿਖਿਆਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਹੜੀਆਂ ਕਾਰਦਾਈਆਂ ਹਨ? ਦੇ ਸਹੀ ਕਿਰਿਆਵਾਂ ਦੀ ਚੋਣ ਕਰੋ।
 - a) ਤੁਹਾਨੂੰ ਜਖਮੀਆਂ ਨੂੰ ਡਾਕਟਰੀ ਇਲਾਜ ਜਾਂ ਮੁੱਢਲੀ ਸਹਾਇਤਾ ਦੇਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ ਤਾਂਦੇ ਤੁਹਾਨੂੰ ਅਜਿਹੀਆਂ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆਵਾਂ ਵਿੱਚ ਸਹੀ ਸਿਖਲਾਈ ਨਹੀਂ ਇੱਤੀ ਜਾਂਦੀ ਕਿਉਂਕਿ ਅਜਿਹੇ ਇਲਾਜ ਤੁਰੰਤ ਇੱਤੇ ਜਾਣੇ ਚਾਹੀਦੇ ਹਨ।
 - b) ਜੇ ਸਥਿਤੀ ਦੀ ਲੇੜ ਹੋਵੇ ਤਾਂ ਸੰਗਠਨਾਂ ਦੀਆਂ ਨੀਤੀਆਂ ਅਤੇ ਦਿਸ਼ਾ ਨਿਰਦੇਸ਼ਾਂ ਤੋਂ ਪਰੇ ਟੈਸਲੇ ਲਈ।
 - c) ਤੁਰੰਤ ਅਤੇ ਬਹੁਤ ਹੀ ਸਹੀ ਦੰਗ ਨਾਲ ਸਹਾਇਤਾ ਪ੍ਰਾਪਤ ਕਰੋ।

ਕੰਮ ਦੇ ਸਥਾਨ ਦੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਅਤੇ ਖਤਰੇ

Unit: 6

[ਸੀ.ਆਰ.ਐਮ. ਡੇਮੈਸਟਿਕ ਵੋਇਸ]

- d) ਸੀਨੀਅਰ ਸਟਾਫ ਅਤੇ ਐਮਰਜੈਂਸੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦੁਆਰਾ ਦਿੱਤੀਆਂ ਹਦਾਇਤਾਂ ਦੀ ਪਾਲਣਾ ਕਰੋ।
2. ਦੁਰਘਟਨਾ ਦੇ ਸਥਾਨ ਤੇ ਪਹੁੰਚਣ ਵੇਲੇ ਕੀਤੀ ਜਾਣ ਵਾਲੀ ਪਹਿਲੀ ਕਾਰਵਾਈ ਕੀ ਹੈ?
- ਜ਼ਿੰਦਗੀ ਦੀਆਂ ਨਿਸ਼ਾਨੀਆਂ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰੋ।
 - ਐਮਰਜੈਂਸੀ ਸੇਵਾਵਾਂ ਦਾ ਇੰਤਜ਼ਾਰ ਕਰੋ।
 - ਸਭ ਤੋਂ ਗੰਭੀਰ ਸੱਟ ਦਾ ਇਲਾਜ ਕਰੋ।
 - ਇਹ ਸੁਨਿਸ਼ਚਿਤ ਕਰੋ ਕਿ ਖੇਤਰ ਵਿੱਚ ਦਾਖਲ ਹੋਣਾ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਹੈ ਜਾਂ ਨਹੀਂ।
3. ਜੋਖਮ ਮੁਲਾਂਕਣ ਤੁਹਾਨੂੰ ਕੀ ਦੱਸਦਾ ਹੈ?
- ਹਾਦਸਿਆਂ ਬਾਰੇ ਕਿਵੇਂ ਦੱਸਿਆ ਜਾਵੇ।
 - ਸੰਗਠਨ ਦਾ ਕਾਰਜਕਾਰੀ ਸਮਾਂ।
 - ਮੁੱਢਲੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਕਿੱਟ ਅਤੇ ਮੁੱਢਲੀ ਸੁਰੱਖਿਆ ਦੇਣ ਵਾਲੇ ਕਿੱਥੇ ਹਨ।
 - ਕੰਮ ਨੂੰ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਤਰੀਕੇ ਨਾਲ ਕਿਵੇਂ ਕਰਨਾ ਹੈ।
4. _____ ਦਾ ਕੰਮ Health and Safety at Work Act, ਆਦਿ ਦੇ ਅਧੀਨ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਦੰਗ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਨ ਦਾ ਫਰਜ਼ ਬਣਦਾ ਹੈ।
- ਸਿਰਫ ਮਾਲਕ
 - ਸਿਰਫ ਕਰਮਚਾਰੀ
 - ਆਮ ਜਨਤਾ
 - ਕੰਮ ਤੇ ਲੱਗੇ ਸਾਰੇ ਲੋਕ
5. ਖਤਰਾ ਕੀ ਹੈ?
- ਨੁਕਸਾਨ ਪਹੁੰਚਾਉਣ ਦੀ ਸੰਭਾਵਨਾ ਵਾਲੀ ਕੋਈ ਵੀ ਚੀਜ਼।
 - ਜਿੱਥੇ ਕਿਸੇ ਹਾਦਸੇ ਦੇ ਨੁਕਸਾਨ ਹੋਣ ਦੀ ਸੰਭਾਵਨਾ ਹੁੰਦੀ ਹੈ।
 - ਕੁੱਝ ਗਲਤ ਹੋਣ ਦੀ ਸੰਭਾਵਨਾ।
 - ਵਾਪਰਨ ਦੀ ਉਡੀਕ ਵਿੱਚ ਇੱਕ ਹਾਦਸਾ।
6. ਹਾਦਸਿਆਂ ਨੂੰ _____ ਦੁਆਰਾ ਸਭ ਤੋਂ ਵਧੀਆ ਰੇਕਿਆ ਜਾਂਦਾ ਹੈ।
- ਸਿਹਤ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਆ ਕਾਰਜਕਾਰੀ।
 - ਮਾਲਕ ਦੁਆਰਾ ਕੰਮ ਦੇ ਸਥਾਨਾਂ ਦਾ ਮੁਆਇਨਾ ਕਰਕੇ।
 - ਲੋਕ ਜੋਖਮਾਂ ਪ੍ਰਤੀ ਸੁਚੇਤ ਅਤੇ ਸੁਰੱਖਿਅਤ ਦੰਗ ਨਾਲ ਕੰਮ ਕਰਨ।

d) ਮੈਨੋਜ਼ਿੰਗ ਡਾਇਰੈਕਟਰ।

C. ਕਾਲਮਾਂ ਨਾਲ ਮੇਲ ਕਰੋ

ਐਮਰਜੈਂਸੀ ਦੀ ਕਿਸਮ	ਉਦਾਹਰਣ
a) ਮੈਡੀਕਲ	a) ਭੁਚਾਲ (e)
b) ਪਦਾਰਥ	b) ਮਜ਼ਦੂਰੀ ਕਰਦੀ ਇੱਕ ਗਰਭਵਤੀ ਮਾਂ (a)
c) ਬਣਤਰ	c) ਰਸਾਇਣਕ ਖਿਲਾਰਨ (b)
d) ਸੁਰੱਖਿਆ	d) ਬਿਜਲੀ ਚਲੇ ਜਾਣਾ (c)
e) ਕੁਦਰਤੀ ਅਣਤ	e) ਹਥਿਆਰਬੰਦ ਡਕੈਤੀ (d)

ਆਪਣੀ ਤਰੱਕੀ ਦੀ ਜਾਂਚ ਕਰੋ

a. ਬਹੁ ਵਿਕਲਪੀ ਪ੍ਰਸ਼ਨ

1. ਜੇ ਤੁਸੀਂ ਗਾਹਕ ਸੈਵਾ ਵਿੱਚ ਹੋ, ਇਹਨਾਂ ਵਿੱਚੋਂ ਕਿਹੜਾ ਹੁਨਰ ਤੁਹਾਡੇ ਲਈ ਜ਼ਰੂਰੀ ਹੈ?
 - ਹਮਦਰਦੀ
 - b) ਵਿਸ਼ਲੇਸ਼ਕ ਹੁਨਰ
 - c) ਗਿਣਤੀ ਦੇ ਹੁਨਰ
 - d) ਵੇਚਟ ਦੇ ਹੁਨਰ
2. ਥੈਲਾ ਗੈਰ-ਜੁਬਾਨੀ ਪ੍ਰਕਿਰਿਆ ਵਿੱਚ ਹੈ, ਉਹ ਕਿਹੜਾ ਹੁਨਰ ਹੈ ਜਿਸ ਵਿੱਚ ਉਸਨੂੰ ਚੰਗਾ ਹੋਣ ਦੀ ਜ਼ਰੂਰਤ ਨਹੀਂ?
 - a) ਟਾਈਪਿੰਗ ਸਪੀਡ
 - b) ਪੜ੍ਹਨ ਦੇ ਹੁਨਰ
 - c) ਲਿਖਣ ਦੇ ਹੁਨਰ
 - ਬਲਟ ਦੇ ਹੁਨਰ
3. ਅਜੇ ਟੈਲੀਸੈਲਜ਼ ਵਿੱਚ ਹੈ, ਉਹ ਹਿੰਦੀ ਵਿੱਚ ਮਾਹਰ ਹੈ। ਹਾਲਾਂਕਿ, ਉਸਦੀ ਮਾਂ ਥੋੜੀ ਭੇਜਪੂਰੀ ਹੈ। ਗਾਹਕਾਂ ਨਾਲ ਗੱਲ ਕਰਦਿਆਂ ਉਸਨੂੰ ਕਿਹੜੀ ਚੀਜ਼ ਤੋਂ ਲਾਜ਼ਮੀ ਬਚਣਾ ਚਾਹੀਦਾ ਹੈ?
 - a) ਉਸਦੇ ਸ਼ਹਿਰ ਬਾਰੇ ਗੱਲ ਕਰਨ ਤੋਂ
 - b) ਜਿਸ ਉਤਪਾਦ ਨੂੰ ਵੇਚਣਾ ਹੈ ਉਸ ਬਾਰੇ ਗੱਲ ਕਰਨ ਤੋਂ
 - ਥੋੜੀ ਵਿੱਚ ਮਾਂ ਥੋੜੀ ਦਾ ਪ੍ਰਭਾਵ ਪੈਣ ਤੋਂ
 - d) ਉਸਦੀ ਕੰਪਨੀ ਬਾਰੇ ਗੱਲ ਕਰਨ ਤੋਂ
4. ਸੀ.ਐਸ.ਆਰ. ਗਾਹਕਾਂ ਨੂੰ ਕਿਵੇਂ ਗ੍ਰੀਟ ਕਰੋ?
 - ਹਰ ਵਾਰ ਖੁਸ਼ੀ ਨਾਲ ਗ੍ਰੀਟ ਕਰੋ
 - b) ਕੁੱਝ ਸਮੇਂ ਲਈ ਖੁਸ਼ੀ ਨਾਲ ਗ੍ਰੀਟ ਕਰੋ
 - c) ਕਦੇ ਖੁਸ਼ ਨਾ ਹੋਵੋ
 - d) ਹਰ ਸਵੇਰ ਖੁਸ਼ੀ ਨਾਲ ਗ੍ਰੀਟ ਕਰੋ

b. ਕਾਲਮਾਂ ਨੂੰ ਮੇਲ ਕਰੋ

ਨੇਕਰੀ ਦੀ ਪ੍ਰੋਗਰਾਮਾਲ	ਨੇਕਰੀ ਦੀ ਤੁਮਿਕਾ
a) ਗਾਹਕ ਸੇਵਾ	a) ਗਾਹਕਾਂ ਤੋਂ ਫੇਨ ਉੱਤੇ ਪੈਂਡਿੰਗ ਭੁਗਤਾਨ ਇਕੱਤਰ ਕਰਨ ਲਈ ਕਾਲਾਂ ਕਰਨੀਆਂ ਅਤੇ ਗਾਹਕ ਦੀ ਕਾਲੀ ਲੈਣਾ (e)
b) ਝਾਟਾ ਐਂਟਰੀ	b) ਗਾਹਕ ਤੋਂ ਆਰਡਰ ਲੈ ਕੇ ਕੰਪਿਊਟਰ ਵਿੱਚ ਫੀਡ ਕਰਨਾ (c)
c) ਆਰਡਰ ਲੈਣਾ	c) ਗਾਹਕਾਂ ਦੀ ਪੁੱਛਗਿੱਛਾ, ਸਿਕਾਇਤਾਂ, ਮੰਗਾਂ ਅਤੇ ਬੇਨਤੀਆਂ ਨਜ਼ਿਠਣਾ (e)
d) ਟੈਲੀਸੇਲਜ਼	d) ਟਾਈਪ ਕਰਨ ਦੀ ਗਤੀ 95% ਸੁੱਧਤਾ ਨਾਲ 45 ਸ਼ਬਦ ਪ੍ਰਤੀ ਮਿੰਟ ਹੋਣੀ ਚਾਹੀਦੀ ਹੈ (b)
e) ਸੰਗ੍ਰਹਿ	e) ਸੇਵਾ ਜਾਂ ਉਤਪਾਦ ਵੇਚਣ ਨੂੰ ਕਾਲਾਂ ਕਰਨੀਆਂ (d)