

अध्याय -19

ग्राहक सेवा

ग्राहक सेवा का महत्व

1. 'एस ई आर वी क्यू यू ए एल' सेवा की गुणवत्ता के पाँच प्रमुख संकेतकों को दर्शाता है:

(क) विश्वसनीयता

(ख) उत्तरदायित्व (जवाब देही)

(ग) आश्वस्ति (आश्वासन)

(घ) परानुभूति

(ङ) मूर्त वस्तुएं

2. ग्राहक का जीवन पर्यन्त मूल्य

ः इसे दीर्घ अवधि काल में ग्राहक के साथ बनाए गये ठोस सम्बन्ध से प्राप्त होने वाले आर्थिक लाभ की राशि के रूप में परिभाषित किया जा सकता है।

(क) ऐतिहासिक मूल्य: पूर्व काल में ग्राहक से प्राप्त होने वाले प्रीमियम तथा अन्य आय।

(ख) वर्तमान मूल्य: यदि मौजूदा व्यापार बना रहता है तो भविष्य में प्राप्त होले वाले आषातीत प्रीमियमों का वर्तमान मूल्य।

(ग) सक्रिय मूल्य: ग्राहक को अतिरिक्त उत्पाद खरीदने के लिए राजी करके प्राप्त सकने वाले प्रीमियमों का मूल्य।

संवाद कौशल:

1. विश्वास

(क) आकर्षण

(ख) संवाद

(ग) मौजूद रहना

2. संवाद कई रूपों में हो सकता है:

(क) मौखिक

(ख) लिखित

(ग) अ-शाब्दिक

(घ) शारीरिक हाव-भाव के प्रयोग द्वारा

3. अ-शाब्दिक संवाद

(क) प्रथम प्रभाव को महत्वपूर्ण बनाना

- ◉: हमेशा समय पर पहुँचें।
- ◉: स्वयं को उचित ढंग से प्रस्तुत करें।
- ◉: उत्साह, आत्म-विश्वास से एवं विजयपूर्ण मुस्कराहट के साथ मिलें।
- ◉: मुक्त, आत्मविश्वास से पूर्ण एवं सकारात्मक रहें
- ◉: दूसरे व्यक्ति में रुचि दिखाएं

(ख) शारीरिक हाव-भाव

- ◉: आत्मविश्वास
- ◉: विश्वास

4. सुनने में तत्परता

◉: इसमें हमारा प्रयास होना चाहिए हम केवल दूसरे व्यक्ति के शब्दों को ही न सुनें बल्कि उसके द्वारा दिए जाने वाले पूर्ण सन्देश को समझें।

5 सक्रिय रूप से श्रवण करने के तत्व

(क) ध्यान देना

(ख) इस बात का संकेत देना कि आप सुन रहे हैं।

(ग) कमियाँ बताना।

(घ) निर्णयात्मक न होना।

(ङ) उचित प्रतिक्रिया देना।

(च) परानुभूति के साथ सुनना।