

অংশ ৫: যোগাযোগ

শ্রেষ্ঠত্ব

অধ্যায় ১৮: মৌখিক যোগাযোগের সর্বোত্তম অনুশীলন

শব্দের শক্তি

শব্দ বাস্তবতাকে রূপ দেয়। আপনার পছন্দের ভাষা:

- আবেগগত প্রতিক্রিয়া তৈরি করে
- বিশ্বাস তৈরি করে অথবা ধ্বংস করে
- স্পষ্ট করে বা বিভ্রান্ত করে
- ক্ষমতায়িত করে অথবা হ্রাস করে
- সংযোগ স্থাপন করে অথবা বিচ্ছিন্ন করে দেয়

সেবায়: আপনার কথা কারো দিন বদলে দিতে পারে, আবার নষ্টও করতে পারে।

চমৎকার যোগাযোগের মূল নীতিমালা

১. স্বচ্ছতা

এর অর্থ কী: আপনার বার্তা সহজেই বোঝা যায়।

কীভাবে অর্জন করবেন: সহজ ভাষা: শব্দার্থ, প্রযুক্তিগত শব্দ, জটিল শব্দ এড়িয়ে চলুন

ছোট বাক্য: প্রক্রিয়া করা সহজ

নির্দিষ্ট বিবরণ: "১০ মিনিট", "শীঘ্রই" নয়।

সংগঠিত চিন্তা: একের পর এক ধারণা

নিশ্চিতকরণ: "এটা কি যুক্তিসঙ্গত?"

উদাহরণ:

অস্পষ্ট: "আপনার অনুরোধ প্রক্রিয়াকরণের জন্য সিস্টেমের ইন্টারফেসটি অস্থায়ীভাবে

"সংশোধনের জন্য কয়েক মিনিট সময়" - এই ধরনের কর্মক্ষম

ক্লিয়ার: "মেশিনটি বন্ধ। প্রায় ১৫টা সময় লাগবে..."

সীমাবদ্ধতার সম্মুখীন হচ্ছে।

২. সংযততা

এর অর্থ কী: যতটা প্রয়োজন ততটা শব্দ ব্যবহার করা।

কেন এটি গুরুত্বপূর্ণ:

- গ্রাহকের সময়কে সম্মান করে
- বুঝতে সহজ
- আরও আত্মবিশ্বাসী দেখায়
- বিভ্রান্তি রোধ করে

কিভাবে অর্জন করবেন:

- অপ্রয়োজনীয় শব্দ মুছে ফেলুন
- মূল বিষয়ে কথা বলুন
- অতিরিক্ত ব্যাখ্যা করবেন না

উদাহরণ: ওয়ার্ডি: "তাহলে আমি যা করতে যাচ্ছি তা হল, আমি পিছনে গিয়ে দেখব যে আমাদের কাছে এমন একটি আছে কিনা যা আমি

আপনার জন্য বের করে আনতে পারি"

সংক্ষেপে: "আমাকে দেখতে দাও

আমাদের পিছনে একটা আছে কিনা"

৩. ইতিবাচক ফ্রেমিং

এর অর্থ কী: আপনি যা করতে পারেন না তার চেয়ে বরং আপনি যা করতে পারেন তার উপর মনোনিবেশ করা।

কেন এটি গুরুত্বপূর্ণ:

- হতাশার পরিবর্তে আশাবাদী অনুভূতি তৈরি করে
- সমাধানের উপর দৃষ্টি নিবদ্ধ করে
- ইতিবাচক শক্তি বজায় রাখে

কীভাবে অর্জন করবেন: অধ্যায় ১৯ (ইতিবাচক ভাষার শিল্প) দেখুন

৪. সম্মানজনক স্বর

এর অর্থ কী: মর্যাদাকে সম্মান করে এমন ভাষা।

সম্মানের চিহ্ন: "ম্যাডাম,"

"দয়া করে" এবং "ধন্যবাদ"

উপযুক্ত হলে শিরোনাম ("স্যার,"

পছন্দের শিরোনাম) নির্দেশ দেয়:

ভদ্র বাক্যাংশ: "তুমি কি কিছু মনে করবে..." "যদি পারো..."

এড়িয়ে যাওয়া

"আপনার প্রয়োজন..." □ "আপনি কি দয়া করে..."

চমৎকার পরিষেবা যোগাযোগের শারীরস্থান

শুভেচ্ছা

উদ্দেশ্য: গ্রাহককে স্বাগত এবং মূল্যবান বোধ করানো

উপাদান:

১. উষ্ণ কৃতজ্ঞতা: "শুভ সকাল!" "স্বাগতম!"
২. ব্যক্তিগত সংযোগ (যদি সম্ভব হয়): নাম ব্যবহার করুন, স্বীকৃতি প্রদান করুন
৩. সাহায্যের প্রস্তাব দিন: "আজ আমি আপনাকে কীভাবে সাহায্য করতে পারি?"

উদাহরণ: "শুভ সকাল! আবার স্বাগতম! আজ তোমার স্বাভাবিক কথা?" আসছে। তোমার জন্য আমি কী

"হাই! ধন্যবাদ

শুরু করতে পারি?"

"স্বাগতম! তোমাকে দেখে ভালো লাগলো। আমি কিভাবে সাহায্য করতে

পারি?"

অর্ডার/অনুরোধ গ্রহণ

উদ্দেশ্য: তাদের ঠিক কী প্রয়োজন তা বোঝা

যেমন..." স্পষ্ট করে উত্তর দেওয়ার আগে সম্পূর্ণ শুনুন বোঝার বিষয়টি নিশ্চিত করুন: "তাহলে আপনার সেরা অনুশীলনগুলি:
 প্রশ্ন জিজ্ঞাসা করুন: "গরম না বরফ?" "কি আকার?" যখন সাহায্যকারী হবে
 তখন পরামর্শ দিন: "বেশিরভাগ মানুষ উপভোগ করে..." সঠিকতার জন্য আবারও বলুন।

উদাহরণ: "আমাকে নিশ্চিত করতে দাও যে আমার এই অধিকার আছে: তুমি ওটমিলের দুধের সাথে একটি বড় ক্যাপুচিনো এবং একটি অতিরিক্ত শট চাইবে। এটা কি ঠিক?"

প্রত্যাশা পরিচালনা করা

উদ্দেশ্য: সময়, ফলাফল, প্রক্রিয়া সম্পর্কে সঠিক প্রত্যাশা স্থাপন করুন

সর্বোত্তম অনুশীলন: সুনির্দিষ্ট হোন: "প্রায় ৫ মিনিট", "এটি দ্রুত হবে" নয় বাস্তববাদী হোন: অতিরিক্ত প্রতিশ্রুতি দেবেন না প্রয়োজনে ব্যাখ্যা করুন: "এতে একটু বেশি সময় লাগে কারণ..." অপেক্ষা স্বীকার করুন: "আপনার ধৈর্যের জন্য ধন্যবাদ"

উদাহরণ: "এটি প্রায় ৮ মিনিট সময় নেবে কারণ আমরা এটি তাজা করে তৈরি করি। এটি প্রস্তুত হলে আমি এটি আপনার টেবিলে নিয়ে আসব। আপনার ধৈর্যের জন্য ধন্যবাদ।"

হ্যান্ডলিং সমস্যা

উদ্দেশ্য: মর্যাদা এবং আস্থা বজায় রেখে সমস্যা সমাধান করা

কাঠামো:

১. স্বীকার করুন: "আমি বুঝতে পারছি..."
২. ক্ষমা চাও: "আমি দুঃখিত..."
৩. সমাধান করুন: "আমি যা করতে পারি তা এখানে..."
৪. নিশ্চিত করুন: "এটা কি আপনার জন্য কাজ করে?"

উদাহরণ: "আমি বুঝতে পারছি এটা হতাশাজনক। আমরা ভুল করেছি বলে আমি দুঃখিত। আমাকে এখনই এটি পুনর্নির্মাণ করতে দিন - আমি ৩ মিনিটের মধ্যে আপনাকে সঠিকটি দেব। এটা কি কাজ করে?"

বিদায়

উদ্দেশ্য: স্থায়ী ইতিবাচক ছাপ রেখে যাওয়া

উপাদান:

১. তাদের ধন্যবাদ: "ধন্যবাদ"
২. ব্যক্তিগত স্পর্শ: নাম ব্যবহার করুন, কিছু উল্লেখ করুন
৩. ফিরে আসার আমন্ত্রণ: "শীঘ্রই দেখা হবে!" "যেকোনো সময় ফিরে আসুন!"
৪. উষ্ণ বিদায়: "একটি চমৎকার দিন কাটুক!"

উদাহরণ: নীতিশাস্ত্রের কোড | রিপোজ সার্ভিস এক্সিলেন্স গাইড

"ধন্যবাদ, ম্যাম! উপভোগ করো, আর কাল দেখা হবে!"

"অনেক ধন্যবাদ। তোমার দিনটা দারুন কাটুক!"

"ধন্যবাদ! আশা করি উপস্থাপনাটি ভালো হবে!"

যোগাযোগের সাধারণ অসুবিধাগুলি

১. নেতিবাচক ভাষা ব্যবহার করা

"আমাদের কাছে তা নেই" "আমাদের কাছে [বিকল্প] আছে"

"তুমি ওখানে বসতে পারো না"

"চলো তোমাকে একটা নিখুঁত জায়গা দেখিয়ে আসি"

"ওটা আমার ডিপার্টমেন্ট নয়"

"তোমাকে সাহায্য করার জন্য আমাকে সঠিক ব্যক্তি খুঁজে বের করতে দাও"

২. জার্গন বা অনুমান ব্যবহার করা

"POS সিস্টেম বন্ধ" "পেমেন্ট সিস্টেম অস্থায়ীভাবে বন্ধ"

ধরে নিচ্ছি তারা তোমার পদ্ধতি জানে

স্পষ্টভাবে ব্যাখ্যা করা

৩. অস্পষ্ট হওয়া

"এটা শীঘ্রই প্রস্তুত হবে"

"এটা প্রায় ৭ মিনিটের মধ্যে তৈরি হয়ে যাবে"

"আমরা এর বাইরে"

"আমরা এখন সেই অবস্থা থেকে বেরিয়ে এসেছি, কিন্তু আগামীকাল আমাদের আরও কিছু থাকবে।"

সকাল"

৪. প্রতিরক্ষামূলক ভাষা

"আচ্ছা, তুমি আমাকে বলোনি..."

"এটাই আমাদের নীতি"

"আমি এটা করিনি"

"আমাকে বুঝতে দাও..."

"আমি যা করতে পারি তা এখানে..."

"আমি ক্ষমা চাইছি - আমাকে অনুমতি দিন

ঠিক করো"

৫. অবজ্ঞাপূর্ণ ভাষা

"এটা বড় কথা নয়"

"তুমি অভিরিক্ত প্রতিক্রিয়া দেখাচ্ছে"

"যাই হোক না কেন"

"হ্যাঁ, হ্যাঁ"

"আমি বুঝতে পারছি কেন এটা তোমার কাছে গুরুত্বপূর্ণ"

"আমি বুঝতে পারছি তুমি কেন চিন্তিত"

"একেবারে"

"আমি তোমার কথা শুনিছি"

আপনার যোগাযোগের ধরণটি অভিযোজিত করা

বিভিন্ন গ্রাহকের বিভিন্ন পদ্ধতির প্রয়োজন হয়:

দ্রুতগতির গ্রাহক:

• দক্ষ হোন

• ছোটখাটো কথা বলা এড়িয়ে চলুন

• মূল বিষয়ে পৌঁছান • দ্রুত
নিশ্চিতকরণ

আড্ডাবাজ গ্রাহক:

• কথোপকথনের সুযোগ দিন • উষ্ণভাবে
জড়িত হন • অপেক্ষারত অন্যদের
সাথে বন্ধুত্বপূর্ণ আচরণের ভারসাম্য বজায় রাখুন

অনিশ্চিত গ্রাহক:

• ধৈর্য ধরুন •
নির্দেশনা দিন • পছন্দগুলি
সহজ করুন • আশ্বস্ত করুন

বিরক্ত গ্রাহক:

• শান্ত থাকুন • আপনার
কণ্ঠস্বর নিচু করুন • আপনার গতি
ধীর করুন • সংকল্পের উপর
মনোযোগ দিন

ভাষার বাধা:

• স্পষ্ট এবং সহজভাবে কথা বলুন •
অঙ্গভঙ্গি এবং দৃশ্য ব্যবহার করুন • ধৈর্য
ধরুন • ঘন ঘন
বোঝার বিষয়টি নিশ্চিত করুন

আপনার কণ্ঠস্বরের প্রভাব

শব্দের বাইরেও, আপনি কীভাবে কথা বলেন তা গুরুত্বপূর্ণ:

আয়তন:

• খুব জোরে: আক্রমণাত্মক, অবিবেচক • খুব শান্ত:
অনিশ্চিত, শুনতে কঠিন • ঠিক: আত্মবিশ্বাসী, স্পষ্ট

গতি:

• খুব দ্রুত: তাড়াহুড়ো, উদ্বিগ্ন • খুব ধীর:
অবনমিত, বিরক্তিকর • ঠিক: আরামদায়ক, গ্রাহকের
সাথে মানানসই

পিচ:

- উচ্চতর: উৎসাহ, শক্তি (অভিবাদন) • নিম্ন: শান্ত, গুরুতর (সমস্যা)
- বৈচিত্র্যময়: আকর্ষণীয়, স্বাভাবিক

স্বর:

- উষ্ণ: স্বাগত, বন্ধুত্বপূর্ণ • সমতল: বিরক্ত,
- উদাসীন • তীক্ষ্ণ: বিরক্ত, অভদ্র

অনুশীলন: নিজেকে রেকর্ড করুন। আপনার শব্দ কেমন? আপনি কি এমন কারো দ্বারা পরিবেশিত হতে চান যার শব্দ এরকম?

অধ্যায় ১৯: ইতিবাচক ভাষার শিল্প

ইতিবাচক ভাষা কী?

ইতিবাচক ভাষা সমস্যার পরিবর্তে আপনি কী করতে পারেন, কী উপলব্ধ এবং সমাধানের উপর দৃষ্টি নিবদ্ধ করে।

কেন এটি গুরুত্বপূর্ণ:

- আবেগগত প্রতিক্রিয়া তৈরি করে • হতাশার পরিবর্তে
- আশাবাদী অনুভূতি তৈরি করে • ইতিবাচক শক্তি বজায় রাখে • আস্থা এবং সহযোগিতা তৈরি
- করে • প্রায়শই আরও ভালো ফলাফল অর্জন করে

নীতি: ইতিবাচক দিকগুলিকে জোর দিয়ে সবকিছুকে ফ্রেম করুন।

ইতিবাচক ভাষা কাঠামো

প্রতিটি নেতিবাচক বক্তব্যের জন্য, একটি ইতিবাচক বিকল্প থাকে:

নেতিবাচক (ফোকাস করুন
সমস্যা)

ইতিবাচক (সমাধানের উপর মনোযোগ দিন)

"আমাদের কাছে ওটা নেই"

"আমাদের কাছে [বিকল্প] আছে" অথবা "আমাদের আগামীকাল এটি থাকবে"

"তুমি এটা করতে পারো না"

"তুমি যা করতে পারো তা হল..." অথবা "এখানে যা সম্ভব..."

"এটা আমার কাজ নয়"

"যারা সাহায্য করতে পারে তাদের সাথে আমি তোমার যোগাযোগ করিয়ে দিচ্ছি"

"আমি জানি না"

"দারুণ প্রশ্ন! আমাকে তোমার জন্য খুঁজে বের করতে দাও"

"তোমাকে অপেক্ষা করতে হবে"

"এটা ৫ মিনিটের মধ্যে তৈরি হয়ে যাবে" অথবা "আমি শীঘ্রই তোমার জন্য এটা তৈরি করে রাখবো"

"এটা অসম্ভব"

"আমরা যা করতে পারি তা এখানে..."

"তোমার উচিত ছিল..."

"পরের বার, এটি কাজটিকে আরও সহজ করে তুলবে..."

"এটা ভুল"

"আমাকে এটা স্পষ্ট করতে সাহায্য করতে দিন" অথবা "এটা আসলে কীভাবে কাজ করে তা এখানে"

"আমরা এর বাইরে"

"এটা জনপ্রিয়! আমাদের কাছে [বিকল্প] আছে যা মানুষ ভালোবাসে"

ইতিবাচক ভাষার বিভাগসমূহ

১. সক্ষমতার বিবরণী

তুমি যা করতে পারো তার উপর মনোযোগ দাও।

উদাহরণ: "আমি বিকাল ৩টার মধ্যে এটি প্রস্তুত করতে পারব" "আমি যা করতে পারি তা হল..."

"আমরা পারব

অফার..."

"আমাকে দেখতে দাও কি সম্ভব"

"আমি তোমার জন্য অবশ্যই যা করতে পারি..."

২. সমাধান-ভিত্তিক বাক্যাংশ

অবিলম্বে সমাধানের দিকে এগিয়ে যান।

উদাহরণ: "আমাকে এখনই এটা ঠিক করতে দাও" সবচেয়ে "এখানে আমরা কীভাবে এটি কাজ করতে পারি" "দ্য

ভালো বিকল্প হবে..." "আপনার জন্য কোনটি সবচেয়ে ভালো কাজ করবে?"

"আসুন একটা সমাধান খুঁজে বের করি"

৩. সময়-ইতিবাচক বিবৃতি

গঠনমূলকভাবে সময় নির্ধারণ করুন।

উদাহরণ: "আপনাকে ১০ মিনিট অপেক্ষা করতে হবে" এর পরিবর্তে:

"এটা ১০ মিনিটের মধ্যে তৈরি হয়ে যাবে"

"আমি এটা তোমার কাছে ২:১৫ টায় পৌঁছে দেব"

"অর্ডার করে তৈরি করতে মাত্র ১০ মিনিট সময় লাগে"

৪. বিকল্প-প্রদানকারী বাক্যাংশ

যখন আপনি ঠিক যা চান তা দিতে পারবেন না।

উদাহরণ: "আমাদের X নেই, কিন্তু আমাদের Y আছে যা একই রকম" আজ পাওয়া যাচ্ছে, কিন্তু আগামীকাল "এটা না হবে" আমাদের যা আছে তা হল..." "X এর পরিবর্তে, Y এর কী হবে?" "সবচেয়ে কাছের "যারা X কে পছন্দ করে তারা সাধারণত Y কেও ভালোবাসে"

৫. ক্ষমতায়নের ভাষা

গ্রাহকদের নিয়ন্ত্রণ এবং পছন্দ দিন।

উদাহরণ: "তুমি বেছে নিতে পারো..." "তুমি কী পছন্দ করবে?" সম্পূর্ণ তোমার ব্যাপার" "তোমার কাছে বিকল্প আছে..." "এটা "তুমি কি চাও আমি...?"

৬. প্রশংসার ভাষা

সমালোচনা করার চেয়ে ধন্যবাদ দিন।

উদাহরণ: "তোমার দরকার..." এর পরিবর্তে "ধন্যবাদ..." "আমি তোমার ধৈর্যের প্রশংসা করি" "বুঝবার জন্য ধন্যবাদ" "আপনি এটি আমার নজরে আনার জন্য আমি কৃতজ্ঞ"

কঠিন পরিস্থিতিতে ইতিবাচক ভাষা

যখন তোমাকে না বলতে হবে

নেতিবাচক পদ্ধতি: "না, আমরা এটা করতে পারি না। এটা নীতির বিরুদ্ধে।"

ইতিবাচক দৃষ্টিভঙ্গি: "আমি যা করতে পারি তা হল [বিকল্প]। এটা কি তোমার জন্য কাজ করবে?"

কৌশল:

১. অনুরোধ স্বীকার করুন: "আমি বুঝতে পারছি তুমি চাইবে..."
২. সংক্ষেপে ব্যাখ্যা করুন (যদি সহায়ক হয়): "আমরা যে কারণে পারব না..."
৩. বিকল্প প্রস্তাব দিন: "এর পরিবর্তে আমি যা করতে পারি তা হল..."
৪. গ্রহণযোগ্যতা পরীক্ষা করুন: "এটা কি কাজ করবে?"

উদাহরণ: গ্রাহক এমন ছাড় চান যা আপনি দিতে পারবেন না।

"না, আমি তোমাকে ছাড় দিতে পারব না। সেটা অনুমোদিত নয়।"

"আমি বুঝতে পারছি তুমি আরও ভালো দাম খুঁজছো। আমি এই জিনিসটা ছাড় দিতে পারছি না, কিন্তু কি?"

আমি আপনাকে আমাদের লয়্যালিটি প্রোগ্রাম সম্পর্কে জানাতে পারি (যেমন আমাদের লয়্যালিটি পাঞ্চিং কার্ড ভবিষ্যতে বাস্তবায়ন করা হবে) - আপনি বিনামূল্যের জিনিসপত্রের জন্য পয়েন্ট অর্জন করতে পারবেন। আপনি কি চান আমি আপনাকে সাইন আপ করি?"

যখন কোন সমস্যা হয়

নেতিবাচক পদ্ধতি: "আপনি ভুল অর্ডার করেছেন" অথবা "সিস্টেমটি গোলমাল করেছে"

ইতিবাচক দৃষ্টিভঙ্গি: "আমাকে এখনই এটি ঠিক করতে দিন"

কৌশল:

১. দোষারোপ করবেন না ২.
- সমাধানের উপর মনোযোগ দিন
৩. সমাধানের মালিকানা নিন

উদাহরণ: অর্ডারটি ভুল।

"তুমি নিশ্চয়ই ভুল অর্ডার করেছেন। সিস্টেমের মধ্যেই এটাই আছে।"

"আমি নিশ্চিত করতে চাই যে তুমি ঠিক যা চাও তাই পাও। আমাকে এখনই এটি সঠিকভাবে পুনর্নির্মাণ করতে দাও।"

যখন আপনার তাদের কিছু করার প্রয়োজন হবে

নেতিবাচক পদ্ধতি: "তোমার দরকার..." অথবা "তোমার দরকার..."

ইতিবাচক দৃষ্টিভঙ্গি: "যদি পারো..." অথবা "তুমি কি কিছু মনে করবে..."

কৌশল: সুবিধার ব্যাখ্যা সহ, আদেশ নয়, অনুরোধ হিসাবে ফ্রেম তৈরি করুন।

উদাহরণ: "তোমার ব্যাগ সরাতে হবে"

"নিরাপত্তার জন্য, তোমার ব্যাগটা কি সরাতে আপত্তি করবে? আমি চাই না কেউ হেঁচট খাক। ধন্যবাদ!"

নির্দেশনা দেওয়ার সময়

নেতিবাচক পদ্ধতি: "করবেন না..." অথবা "কখনও না..."

ইতিবাচক দৃষ্টিভঙ্গি: "দয়া করে করুন..." অথবা "সবচেয়ে ভালো উপায় হল..."

উদাহরণ: "এটা এখানে রেখে যেও না"

"দয়া করে এটা এখানে রাখুন"

"ভুলে যেও না..." "মনে রেখো..." অথবা "নিশ্চিত করো..."

শক্তিশালী শব্দ এবং বাক্যাংশ

ইতিবাচক মানসিক প্রতিক্রিয়া তৈরি করে এমন শব্দ:

আমন্ত্রণমূলক শব্দ:

- "স্বাগতম" • "দয়া
- করে আমাদের সাথে যোগ
- দিন" • "নির্দিধায়..."
- "আপনাকে আমন্ত্রণ জানানো হচ্ছে..."

আস্বাসের শব্দ:

- "একেবারে" • "অবশ্যই"
- "অবশ্যই" • "অবশ্যই"

• "গ্যারান্টিযুক্ত"

গতির শব্দ:

• "এখনই" • "অবিলম্বে" •
 "দ্রুত" • "দ্রুত" • "তাড়াতাড়ি"

মূল্যবোধের শব্দ:

• "প্রশংসাপত্র" • "বোনাস" •
 "অতিরিক্ত" • "বিশেষ"
 • "এক্সক্লুসিভ"

সেবামূলক শব্দ:

• "আনন্দ" • "সাহায্য
 করতে পেরে খুশি" • "আমার
 আনন্দ" • "আনন্দিত" • "সম্মান"

এড়িয়ে চলার জন্য শব্দ এবং বাক্যাংশ

নেতিবাচক ট্রিগার শব্দ:

"সমস্যা" □ "পরিস্থিতি" অথবা "চ্যালেঞ্জ" "অভিযোগ" □ "প্রতিক্রিয়া" অথবা "উদ্বেগ"
 "সস্তা" □ "সাম্রাট" অথবা "বাজেট-বান্ধব" অথবা "যদি পারো" "তোমাকে করতে হবে" □ "তোমাকে করতে হবে"
 "আসলে" □ (প্রায়শই অবজ্ঞাপূর্ণ শোনায়, অল্প ব্যবহার করুন)

"সত্যি বলতে/সত্যি বলতে" □ (অন্য সময় বোঝায় যে আপনি সংনন) "কিন্তু" □ (এর আগের
 সবকিছু অস্বীকার করে) □ "এবং" অথবা নতুন বাক্য শুরু করুন

অনুশীলন অনুশীলন: পুনর্গঠন

এই নেতিবাচক বিবৃতিগুলিকে ইতিবাচকভাবে পুনর্বিদ্যাস করুন:

১. "আমরা এর বাইরে চলে এসেছি"
২. "আপনি সেখানে গাড়ি পার্ক করতে পারবেন না"
৩. "এটা চিরকাল লাগবে"
৪. "আমি জানি না"
৫. "ওটা আমার বিভাগ নয়"
৬. "তোমাকে আবার ফোন করতে হবে"
৭. "আমরা এখন খুব ব্যস্ত"
৮. "এটা করার ভাল উপায়"

৯. "তোমার আগে থেকেই ফোন করা উচিত ছিল"

১০. "এটা এখনও প্রস্তুত নয়"

সম্ভাব্য উত্তর:

১. "আজ এটা জনপ্রিয়! আমাদের [বিকল্প] আছে, নাহলে আগামীকাল আরও কিছু থাকবে।"

সকাল"

২. "সবচেয়ে ভালো পার্কিং ওখানেই আছে—চলো তোমাকে দেখাই"

৩. "সঠিকভাবে প্রস্তুত হতে প্রায় ১৫-২০ মিনিট সময় লাগবে"

৪. "দারুণ প্রয়—আমাকে এখনই খুঁজে বের করতে দাও।"

৫. "যে দলটি এটি পরিচালনা করে তারা [বিভাগ] - আমাকে আপনার সাথে যোগাযোগ করতে দিন"

৬. "তাদের কাছে পৌঁছানোর সবচেয়ে ভালো সময় হল [সময়]—অথবা আমি একটি বার্তা নিতে পারি"

৭. "আজ আমরা অনেক অতিথিকে পরিবেশন করছি - প্রায় ১০ মিনিট সময় লাগবে। আমি কি আপনাকে বলতে পারি

[আপনার অপেক্ষা করার সময় কিছু]?"

৮. "আসুন আমি আপনাকে এটি করার সবচেয়ে সহজ উপায় দেখাই"

৯. "পরের বার আগে থেকে ফোন করলে সাহায্য হতে পারে, এবং এখন তোমাকে সাহায্য করতে পেরে আমি খুশি"

১০. "এটি প্রায় ৫ মিনিটের মধ্যে প্রস্তুত হয়ে যাবে"

অধ্যায় ২০: নাম ব্যবহার এবং ব্যক্তিগতকরণ

নামের শক্তি

ডেল কার্নেগি বলেছিলেন: "একজন ব্যক্তির কাছে তার নাম হল যেকোনো ভাষার সবচেয়ে মধুর এবং গুরুত্বপূর্ণ ধ্বনি।"

নাম কেন গুরুত্বপূর্ণ:

- পরিচয়: আপনার নাম আপনার পরিচয়ের মূল বিষয় • স্বীকৃতি: আপনার নাম শোনার অর্থ হল আপনাকে একজন ব্যক্তি হিসেবে দেখা হচ্ছে • সংযোগ: কারো নাম ব্যবহার করলে তাৎক্ষণিক ব্যক্তিগতকরণ তৈরি হয় • স্মৃতি: নামগুলি মানুষকে পারস্পরিক ক্রিয়াগুলি ইতিবাচকভাবে মনে রাখতে সাহায্য করে
- সম্মান: কারো নাম সঠিকভাবে ব্যবহার করলে আপনি তার প্রতি যত্নশীল বলে মনে করেন

গবেষণা দেখায়:

- আমাদের নাম শুনে আমাদের মস্তিষ্কের অনন্য অংশগুলি সক্রিয় হয় • আমাদের নাম অন্তর্ভুক্ত অনুরোধগুলিতে আমরা আরও ইতিবাচকভাবে সাড়া দিই • নাম ব্যবহার করে এমন পরিষেবা 23% সন্তুষ্টি বৃদ্ধি করে • সার্ভার নাম ব্যবহার করলে টিপসের পরিমাণ বৃদ্ধি পায়

নাম কিভাবে পাবো

পদ্ধতি:

১. সরাসরি জিজ্ঞাসা করুন:

- "আমি কি অর্ডারটির একটি নাম দিতে পারি?" (সৌদি ইসলামী সংস্কৃতির প্রতি শ্রদ্ধাশীল তদনুসারে)
- "আমি এটাকে কোন নামে রাখব?"
- "আর তোমার নাম...?"

২. লয়্যালটি প্রোগ্রাম/অ্যাপ থেকে:

- তাদের অ্যাকাউন্ট চেক করুন
- "হাই [নাম], তোমাকে দেখে ভালো লাগলো!"

৩. পেমেন্ট কার্ড থেকে:

- পেমেন্ট প্রক্রিয়া করার সময় দৃশ্যমান
- "ধন্যবাদ, [নাম]"

৪. তারা নিজেদের পরিচয় করিয়ে দেয়:

- শুনুন এবং মনে রাখুন

৫. সহকর্মীদের কাছ থেকে:

- "এটা আজিজের জন্য"
- পরের বারের জন্য মনে রাখবেন

৬. নামের ব্যাজ/ইউনিফর্ম:

- যদি গ্রাহক একটি পরেন
- যথাযথভাবে ব্যবহার করুন

নাম কীভাবে ব্যবহার করবেন

কখন ব্যবহার করবেন: শুভেচ্ছা: "শুভ সকাল, আহমেদ!" কথোপকথনের সময়: "ম্যাগ, এটা আমাদের সবচেয়ে জনপ্রিয় পণ্যগুলির মধ্যে একটি" কলিং অর্ডার: "মারিয়ার জন্য বড় ক্যাপুচিনো!"
 ডেলিভারি: "এই নাও, ডেভিড। উপভোগ করো!" বিদায়: "ধন্যবাদ, জেনিফার। শীঘ্রই দেখা হবে!"

কতবার:

- শুরুতে এবং শেষে (সর্বনিম্ন)
- মিথস্ক্রিয়ার সময় ১-২ বার (স্বাভাবিক, অতিরিক্ত নয়)
- তাদের দৃষ্টি আকর্ষণ করার সময়

কীভাবে ব্যবহার করবেন না: প্রতিটি বাক্য (কারচুপির মতো মনে হচ্ছে) স্পষ্টতই জাল দিয়ে
 উৎসাহ ভুল উচ্চারণ করলে (আগে ঠিক করুন) অনুমতি অনুপযুক্তভাবে অনানুষ্ঠানিক (ছাড়া)

সঠিক উচ্চারণ করা

নামগুলো গভীরভাবে ব্যক্তিগত। সঠিকভাবে উচ্চারণ করা অত্যন্ত গুরুত্বপূর্ণ।

যদি নিশ্চিত না হন:

১. জিজ্ঞাসা করুন: "আমি নিশ্চিত করতে চাই যে আমি আপনার নামটি সঠিকভাবে বলছি। আপনি কি আমাকে বলতে পারবেন কিভাবে এটা উচ্চারণ করো?"

২. পুনরাবৃত্তি করুন: "এটা কি [উচ্চারণ]?"

৩. অনুশীলন: এটি কয়েকবার মনে মনে বলুন ৪. মনে

রাখবেন: একটি মানসিক নোট তৈরি করুন অথবা লিখে রাখুন (বিচক্ষণতার সাথে)

যদি তুমি ভুল বুঝতে পারো:

• আন্তরিকভাবে ক্ষমা চাও • সংশোধনের

জন্য অনুরোধ করো • অবিলম্বে

অনুশীলন করো • পরের বার ঠিক করো

কখনোই না:

• অনুমান করা এবং বারবার ভুল করা • "কঠিন" নাম

নিয়ে রসিকতা করা • হাল ছেড়ে দেওয়া এবং ভুল

উচ্চারণ ব্যবহার করা • জিজ্ঞাসা করা "আপনার কি আরও

সহজ নাম আছে?" • অনুমতি ছাড়াই নাম ইংরেজিতে লেখা

সাংস্কৃতিক বিবেচনা

বিভিন্ন সংস্কৃতিতে নাম উল্লেখযোগ্যভাবে পরিবর্তিত হয়:

প্রদত্ত নাম বনাম পারিবারিক নাম:

• অনেক এশীয় সংস্কৃতিতে, পারিবারিক নাম প্রথমে আসে • পশ্চিমা

সংস্কৃতিতে, সাধারণত প্রদত্ত নাম প্রথমে আসে • যখন অনিশ্চিত হন: "আমি

আপনাকে কী বলে ডাকি?" জিজ্ঞাসা করুন।

শিরোনাম:

• কিছু সংস্কৃতি আনুষ্ঠানিক উপাধির উপর জোর দেয় (মিস্টার, মিসেস, ডক্টর, ইত্যাদি) •

অন্যরা প্রথম নাম পছন্দ করে • সম্ভেদ

হলে, বয়স্ক গ্রাহকদের সাথে আনুষ্ঠানিকতার দিক থেকে ভুল করুন

ডাকনাম:

• আনুষ্ঠানিক নাম থেকে ডাকনাম গ্রহণ করবেন না

• তারা যে নামটি দেয় তা ব্যবহার করুন •

ডাকনাম ব্যবহার করার আগে অনুমতি নিন

একাধিক নাম:

• কিছু সংস্কৃতি একাধিক প্রদত্ত নাম বা যৌগিক পরিবারের নাম ব্যবহার করে • তারা যা প্রদান করে তা

ব্যবহার করে

নামের বাইরে: অন্যান্য ব্যক্তিগতকরণ

পছন্দগুলি মনে রাখুন

কী মনে রাখবেন:

- তাদের স্বাভাবিক ক্রম • পছন্দ
- (অতিরিক্ত গরম, বরফ ছাড়া, ইত্যাদি) • খাদ্যতালিকাগত
- সীমাবদ্ধতা • পছন্দ/অপছন্দ

কিভাবে মনে রাখবেন:

- নিয়মিতদের জন্য মানসিক নোট • গ্রাহক
- সিস্টেমে নোট (যদি পাওয়া যায়) • সহকর্মীদের সাথে আলোচনা করুন

কিভাবে ব্যবহার করবেন: "আজ তোমার স্বাভাবিক, নাকি নতুন কিছু চেষ্টা করতে চাও?" "আমার মনে আছে তুমি দারুচিনি পছন্দ করো না—আমি নিশ্চিত করব যে কোনওটা যেন না থাকে"

বিস্তারিত মনে রাখুন

তারা যা ভাগ করে:

- চাকরি/পেশা • শখ/আগ্রহ •
- পরিবারের সদস্যরা • আসন্ন ইভেন্ট
- তারা যে চ্যালেঞ্জগুলি উল্লেখ করেছে

কিভাবে ব্যবহার করবেন: "তোমার পরীক্ষা কেমন হয়েছে?" "তোমার ছেলে কি ভালো বোধ করছে?" "তুমি যে কনসার্টে যাচ্ছিলে সেটা কি তুমি উপভোগ করেছো?"

সাবধান:

- ভয়ঙ্কর (অহংকারী) হও না • এমন জিনিস মনে রেখো না যা তারা আশা করবে তুমি ভুলে যাবে • যদি নিশ্চিত না হও, তাহলে উল্লেখ করো না

নিয়মিতদের স্বীকৃতি দিন

নিয়মিত দর্শকদের জন্য বিশেষ আচার: "আবার স্বাগতম!" "আবার দেখা হয়ে ভালো লাগলো!"

"অনেকদিন হলো! তুমি ফিরে এসেছো দেখে খুশি হলাম!" মাঝে মাঝে চমকপ্রদ আপগ্রেড বা অতিরিক্ত

কেন এটি গুরুত্বপূর্ণ:

- আনুগত্যের প্রতিদান দেয় • তাদের মূল্যবান বোধ করায়
- সম্পর্ক মজবুত করে • স্মৃতিশক্তি বৃদ্ধি করে

নামের খেলা: আপনার স্মৃতিশক্তি তৈরি করা

নাম মনে রাখার কৌশল:

১. পুনরাবৃত্তি:

- অবিলম্বে এটি ব্যবহার করুন: "তোমার সাথে দেখা করে ভালো লাগলো, সাইদ" •
- কথোপকথনের সময় এটি আবার ব্যবহার করুন •
- বিদায়ের সময় এটি ব্যবহার করুন
- কয়েকবার চুপচাপ বলুন

২. সমিতি:

- আপনার পরিচিত একই নামের কারো সাথে সংযোগ স্থাপন করুন •
- মুখোমুখি নাম যুক্ত করার মানসিক চিত্র তৈরি করুন • বৈশিষ্ট্য বা
- বৈশিষ্ট্যের সাথে সংযোগ স্থাপন করুন (সম্মানজনকভাবে, শুধুমাত্র মানসিকভাবে)

৩. এটি লিখে রাখুন:

- অর্ডার প্যাডে • যোগাযোগের
- পর ফোন/নোটবুকে • গ্রাহক সিস্টেমে 4. ফোকাস:

- যখন তারা তোমাকে বলবে তখন পূর্ণ মনোযোগ দাও •
- অন্য কিছু নিয়ে ভাবো না • নাম শেখার সময়
- তাদের দিকে সত্যিই তাকাও

৫. অনুশীলন:

- শিফট শেষে নাম পর্যালোচনা করুন • নিয়মিতদের মধ্যে
- নিজেকে কুইজ করুন • আপনি যত বেশি অনুশীলন
- করবেন, ততই ভালো করবেন

যখন তুমি নাম ভুলে যাও

এটা ঘটে। সুন্দরভাবে পরিচালনা করুন:

যদি তারা আপনাকে আগে বলে থাকে:

- "আমি ক্ষমা চাইছি—আপনার নাম কি আমাকে মনে করিয়ে দিতে পারেন?" •
- "নামের ব্যাপারে আমি খুবই অজ্ঞ—আমাকে সাহায্য করুন?" •
- মনে রাখার ভান করো না।

যদি আপনার জানা উচিত (নিয়মিত):

- সৎ থাকুন: "আমি খুবই দুঃখিত—আমি আপনার নামটি ফাঁকা করে দিচ্ছি" • বেশিরভাগ মানুষ বুঝতে
- পারছে • পরের বার মনে রাখার জন্য অতিরিক্ত প্রচেষ্টা করুন

করবেন না:

- ভুলে গেছেন বলে নাম ব্যবহার করা এড়িয়ে চলুন • ভুল
- নাম ব্যবহার করুন

- ডাকনাম তৈরি করুন
- ভুলে যাওয়ার ব্যাপারে আত্মরক্ষামূলক হোন

গোপনীয়তা এবং সীমানা

গোপনীয়তাকে সম্মান জনসমক্ষে নারী গ্রাহকের নাম এবং পুরুষদের নাম ব্যবহার করবেন না।

করুন: অনুমতি ছাড়া সোশ্যাল মিডিয়া পোস্ট অন্যদের সাথে গ্রাহকের তথ্য শেয়ার করবেন না

অনুপযুক্তভাবে অনলাইনে লোকেদের খোঁজার জন্য পেমেন্ট কার্ডের নাম ব্যবহার করবেন না।

করো না

গ্রাহকদের অন্যদের সামনে নাম ধরে ডাকবেন যদি তারা গোপনীয়তা চান।

সাধারণ জ্ঞান ব্যবহার করুন:

- সবাই তাদের নাম প্রকাশ্যে ঘোষণা করতে চায় না
- কিছু পরিস্থিতিতে বিচক্ষণতার প্রয়োজন হয়
- ঘর এবং ব্যক্তি সম্পর্কে জানুন

