

## অংশ ৯: ক্রমাগত বৃদ্ধি

### অধ্যায় ৩২: আপনার আবেগগত বুদ্ধিমত্তার বিকাশ

EQ হলো এমন একটি দক্ষতা যা আপনি তৈরি করতে পারেন

সুসংবাদ: আইকিউ তুলনামূলকভাবে স্থির, তার বিপরীতে, মানসিক বুদ্ধিমত্তা আপনার জীবনজুড়ে ক্রমাগত বিকশিত হতে পারে।

প্রতিটি মিথস্ক্রিয়াই অনুশীলন। প্রতিটি পরিবর্তনই আপনার EQ কে শক্তিশালী করার একটি সুযোগ।

EQ উন্নয়নের চারটি স্তম্ভ

১. আত্মসচেতনতা অনুশীলন

দৈনিক চেক-ইন:

- শিফটের আগে: "এখন আমার কেমন লাগছে?"
- শিফটের সময়: "আমার শক্তির স্তর কত? আমি কি চাপে আছি?"
- শিফটের পর: "আজ আমাকে কী অনুপ্রাণিত করেছে? কী ভালো হয়েছে?"

আবেগ জার্নালিং:

- চ্যালেঞ্জিং মুহূর্তগুলি লিখে রাখুন
- আপনি কোন আবেগ অনুভব করেছিলেন?
- কী এটিকে ট্রিগার করেছিল?
- তুমি কেমন সাড়া দিয়েছিলে?
- তুমি ভিন্নভাবে কী করবে?

প্যাটার্ন স্বীকৃতি:

- "আমি সবসময় চাপে থাকি যখন..."
- "আমি সবচেয়ে বেশি উজ্জীবিত বোধ করি যখন..."
- "আমি এমন গ্রাহকদের সাথে লড়াই করি যারা..."

- আপনার প্যাটার্নগুলি জানা আপনাকে সেগুলি পরিচালনা করতে সাহায্য করে

দেহ সচেতনতা:

- মানসিক চাপের শারীরিক লক্ষণগুলি লক্ষ্য করুন (কঁধ শক্ত হয়ে যাওয়া, চোয়াল শক্ত হয়ে যাওয়া, অগভীর শ্বাস-প্রশ্বাস)
- এগুলো হলো প্রাথমিক সতর্কতা সংকেত—তাড়াতাড়ি ধরুন।

২. আত্ম-ব্যবস্থাপনার অনুশীলন

বিরতি অনুশীলন:

- যখন তুমি তীব্র আবেগ অনুভব করো, তখন সাড়া দেওয়ার আগে ৩ সেকেন্ড বিরতি নাও।
- গণনা: ১... ২... ৩...
- এই ছোট্ট ফাঁকটি প্রতিক্রিয়াশীল প্রতিক্রিয়াগুলিকে বাধা দেয় যার জন্য আপনি অনুশোচনা করবেন

পুনঃস্থাপনের আচার:

- গ্রাহকদের মধ্যে: এক গভীর নিঃশ্বাস, উত্তেজনা দূর করুন, নতুন হাসি
- কঠিন পরিস্থিতির মধ্যে: সম্ভব হলে অল্প সময়ের জন্য দূরে সরে যান, আপনার শক্তি পুনরায় সেট করুন
- শিফটের সমাপ্তি: কর্মক্ষেত্রে কাজ ছেড়ে যাওয়ার জন্য শারীরিক আচার (হাত ধোয়া, কাপড় পরিবর্তন করা)

আবেগ নিয়ন্ত্রণ কৌশল:

- গভীর শ্বাস: ৪ বার গুনুন, ৭ বার ধরে রাখুন, ৮ বার বের করে দিন
- প্রগতিশীল পেশী শিথিলকরণ: প্রতিটি পেশী গোষ্ঠীকে টান দিন এবং ছেড়ে দিন
- ইতিবাচক স্ব-কথোপকথন: "আমি এটা সামলাতে পারছি না" এর পরিবর্তে "আমার এটা আছে" বলুন।
- ভিজুয়ালাইজেশন: নিজেকে শান্তভাবে পরিস্থিতি মোকাবেলা করার কল্পনা করুন

মানসিক চাপ ব্যবস্থাপনা:

- আপনার শীর্ষ ৩টি স্ট্রেস ট্রিগার চিহ্নিত করুন
- প্রত্যেকের জন্য নির্দিষ্ট কৌশল তৈরি করুন
- প্রয়োজনের আগেই এগুলো অনুশীলন করুন

৩. সামাজিক সচেতনতা অনুশীলন

যারা দেখছেন:

- গ্রাহকরা অর্ডার করার আগে তাদের পর্যবেক্ষণ করুন
- তাদের শারীরিক ভাষা আপনাকে কী বলছে?

- তারা কোন আবেগ অনুভব করেছে বলে মনে হচ্ছে?
- ইন্টারঅ্যাক্ট না করে পড়ার অভ্যাস করুন

সহানুভূতির ব্যায়াম:

- প্রতিটি গ্রাহকের জন্য, সংক্ষেপে জিজ্ঞাসা করুন: "তাদের জীবনে কী ঘটতে পারে?"
- যখন কেউ কঠিন হয়, তখন ভাবুন: "তারা কী যন্ত্রণা বহন করেছে?"
- এটি আপনাকে বিচার থেকে করুণার দিকে নিয়ে যায়

সাংস্কৃতিক শিক্ষা:

- আপনার এলাকার প্রধান সাংস্কৃতিক গোষ্ঠী সম্পর্কে জানুন
- বিভিন্ন যোগাযোগের ধরণ বুঝতে হবে
- যখন আপনি বুঝতে না পারেন তখন সম্মানের সাথে প্রশ্ন জিজ্ঞাসা করুন

প্রতিক্রিয়া চাওয়া:

- বিশ্বস্ত সহকর্মীদের জিজ্ঞাসা করুন: "আমি কীভাবে গ্রাহকদের সাথে দেখা করব?"
- আপনার সুপারভাইজারকে জিজ্ঞাসা করুন: "গ্রাহকদের সাথে মিথস্ক্রিয়ায় আমি কোন কোন জিনিস উন্নত করতে পারি?"
- আসলে উত্তরগুলো শুনুন

৪. সম্পর্ক ব্যবস্থাপনার পদ্ধতি

দৈনিক "বাহ" চ্যালেঞ্জ:

- প্রতি শিফটে কমপক্ষে একটি "ওয়াও" মুহূর্ত তৈরি করুন
- তাদের ট্র্যাক করুন: আপনি কী করেছিলেন? তারা কীভাবে প্রতিক্রিয়া দেখিয়েছিল?
- কী কাজ করে তার ধরণ লক্ষ্য করুন

কঠিন কথোপকথনের অভ্যাস:

- সহকর্মীদের সাথে ভূমিকা পালনের অভিযোগের দৃশ্যকল্প
- LEAD পদ্ধতিটি স্বয়ংক্রিয় না হওয়া পর্যন্ত অনুশীলন করুন
- প্রতিটি বাস্তব কঠিন পরিস্থিতি থেকে শিক্ষা নিন

সংযোগ নির্মাণ:

- লক্ষ্য নির্ধারণ করুন: এই মাসে ৫ জন নতুন নিয়মিত গ্রাহকের নাম জানুন
- প্রতিটি সম্পর্কে একটি করে বিস্তারিত মনে রাখবেন

- পরবর্তী ইন্টারঅ্যাকশনে নাম এবং বিবরণ ব্যবহার করুন

দ্বন্দ্ব নিরসন:

- অভিজ্ঞ সহকর্মীরা কীভাবে কঠিন গ্রাহকদের মোকাবেলা করেন তা অধ্যয়ন করুন
- তাদের জিজ্ঞাসা করুন: "তুমি এত শান্ত কীভাবে ছিলে?"
- তাদের কৌশল শিখুন

আপনার ৩০ দিনের EQ উন্নয়ন পরিকল্পনা

সপ্তাহ ১: আত্ম-সচেতনতা

- প্রতিদিনের আবেগ পরীক্ষা (শিফটের আগে, চলাকালীন, পরে)
- আপনার শীর্ষ ৩টি মানসিক ট্রিগার চিহ্নিত করুন
- প্রতিদিন একটি চ্যালেঞ্জিং ইন্টারঅ্যাকশন জার্নাল করুন

সপ্তাহ ২: স্ব-ব্যবস্থাপনা

- প্রতিটি উত্তর দেওয়ার আগে ৩ সেকেন্ডের বিরতি অনুশীলন করুন।
- চাপের সময় গভীর শ্বাস-প্রশ্বাস নিন (প্রতি শিফটে কমপক্ষে ৩ বার)
- ব্যক্তিগত প্রশান্তিদায়ক আচার তৈরি করুন

সপ্তাহ ৩: সামাজিক সচেতনতা

- প্রতিটি গ্রাহকের শারীরিক ভাষা সচেতনভাবে পড়ুন
- সহানুভূতি অনুশীলন করুন: প্রতিটি ব্যক্তির গল্প সম্পর্কে ভাবুন
- একজন সহকর্মী বা সুপারভাইজারের কাছ থেকে প্রতিক্রিয়া জানতে চাও

সপ্তাহ ৪: সম্পর্ক ব্যবস্থাপনা

- প্রতি শিফটে একটি "বাহ" মুহূর্ত তৈরি করুন
- প্রতিটি অভিযোগের ক্ষেত্রে LEAD পদ্ধতি অনুশীলন করুন।
- ৫ জন নিয়মিত গ্রাহকের নাম জানুন

৫ম সপ্তাহ এবং তার পরে:

- আপনার অগ্রগতি পর্যালোচনা করুন
- কী কাজ করেছে তা শনাক্ত করুন
- নতুন লক্ষ্য নির্ধারণ করুন

- অনুশীলন চালিয়ে যান

আপনার অগ্রগতি পরিমাপ করা

আপনি যখন জানতে পারবেন আপনার EQ বিকশিত হচ্ছে তখন:

□ কঠিন গ্রাহকরা আপনার দিন নষ্ট করে না □ যেসব পরিস্থিতিতে আপনাকে চাপ দিত, আপনি শান্ত থাকেন □ নেতিবাচক প্রতিক্রিয়া দেখানোর আগে আপনি নিজেকে সামলে নেন □ গ্রাহকরা আপনার সহায়ক/দয়ালুতার উপর মন্তব্য করেন □ আপনি আরও সঠিকভাবে আবেগ পড়তে পারেন □ আপনি আরও দ্রুত চাপ থেকে সরে ওঠেন □ আপনি আসলে চ্যালেঞ্জিং মিথস্ক্রিয়া উপভোগ করেন (বুদ্ধির সুযোগ) □

সহকর্মীরা আপনার কাছে পরামর্শের জন্য আসে □ আপনি আপনার ক্ষমতার উপর আরও আত্মবিশ্বাসী বোধ করেন

প্রতি মাসে এই মার্কারগুলি ট্র্যাক করুন।

শেখার সম্পদ

পড়ার জন্য বই:

- ড্যানিয়েল গোলম্যানের লেখা "ইমোশনাল ইন্টেলিজেন্স"
- স্টিভেন স্টাইনের লেখা "দ্য ইকিউ এজ"
- "প্রতিক্রিয়ার জন্য ধন্যবাদ" লেখক: ডগলাস স্টোন

দৈনন্দিন অভ্যাস:

- এই হ্যান্ডবুক থেকে প্রতি সপ্তাহে একটি করে অধ্যয়ন পড়ুন
- সহকর্মীদের সাথে EQ ধারণা নিয়ে আলোচনা করুন।
- সহানুভূতি এবং যোগাযোগের উপর TED আলোচনা দেখুন
- মননশীলতার অনুশীলন করুন (প্রতিদিন ৫ মিনিটও সাহায্য করে)

পরামর্শদাতাদের সন্ধান করুন:

- আপনার দলের সবচেয়ে আবেগগতভাবে বুদ্ধিমান ব্যক্তিকে চিহ্নিত করুন
- তারা কীভাবে পরিস্থিতি মোকাবেলা করে তা লক্ষ্য করুন
- তাদের আপনাকে পরামর্শ দিতে বলুন
- তাদের পদ্ধতি থেকে শিখুন

যোগিক প্রভাব

ছোট ছোট দৈনিক উন্নতিগুলি দীর্ঘমেয়াদী প্রবৃদ্ধির বিশাল সুচনা করে।

দিন ১: একজন গ্রাহকের মতামত কিছুটা ভালোভাবে পড়া

□

সপ্তাহ ১: দেহভাষার ধরণ লক্ষ্য করা

□

মাস ১: গ্রাহকের আবেগের উপর ভিত্তি করে পদ্ধতি গ্রহণ করা

□

মাস ৩: আত্মবিশ্বাসের সাথে অভিযোগ পরিচালনা করা

□

মাস ষষ্ঠ: প্রাকৃতিকভাবে "বাহ" মুহূর্ত তৈরি করা

□

বছর ১: সবচেয়ে আবেগগতভাবে বুদ্ধিমান বারিস্তা হিসেবে পরিচিত

□

ক্যারিয়ার: আবেগগত বুদ্ধিমত্তা আপনার পরাশক্তি হয়ে ওঠে

পরিপূর্ণতা আশা করো না। উন্নতি আশা করো।

## অধ্যায় ৩৩: প্রতিক্রিয়া খোঁজা এবং ব্যবহার করা

প্রতিক্রিয়া কেন গুরুত্বপূর্ণ

প্রতিক্রিয়া একটি উপহার:

- নিজের সম্পর্কে যা দেখতে পাও না তা দেখায়
- আপনার বুদ্ধি ছরাষিত করে
- বারবার ভুল হওয়া রোধ করে
- যখন আপনি এটিতে কাজ করেন তখন আস্থা তৈরি করে

প্রতিক্রিয়া ছাড়াই, আপনি অনুমান করছেন। প্রতিক্রিয়ার মাধ্যমে, আপনি উন্নতি করছেন।

প্রতিক্রিয়ার ধরণ

১. আনুষ্ঠানিক প্রতিক্রিয়া

কর্মক্ষমতা পর্যালোচনা:

- তত্ত্বাবধায়কের কাছ থেকে নির্ধারিত মূল্যায়ন
- সাধারণত ত্রৈমাসিক বা বার্ষিক



- সামগ্রিক কর্মক্ষমতা কভার করে

এটি কিভাবে ব্যবহার করবেন:

- আত্মরক্ষামূলক না হয়ে শুনুন
- স্পষ্টীকরণমূলক প্রশ্ন জিজ্ঞাসা করুন
- নির্দিষ্ট উদাহরণের জন্য অনুরোধ করুন
- উন্নতির জন্য কর্ম পরিকল্পনা তৈরি করুন
- অগ্রগতি অনুসরণ করুন

## 2. অনানুষ্ঠানিক প্রতিক্রিয়া

দৈনিক পর্যবেক্ষণ:

- শিফটের সময় সুপারভাইজার মন্তব্য করেন
- সহকর্মীদের পরামর্শ
- দ্রুত সংশোধন

এটি কিভাবে ব্যবহার করবেন:

- লক্ষ্য করার জন্য তাদের ধন্যবাদ জানান
- অবিলম্বে বাস্তবায়ন করুন
- জিজ্ঞাসা করুন: "এটা কি ভালো?"

## ৩. গ্রাহক প্রতিক্রিয়া

সরাসরি:

- মিথস্ক্রিয়ার সময় গ্রাহকের মন্তব্য
- প্রশংসা বা অভিযোগ
- পরিষেবা সম্পর্কে প্রশ্ন

পরোক্ষ:

- শারীরিক ভাষা এবং মুখের ভাব
- ফিরে আসা বা না আসা
- অনলাইন পর্যালোচনা

এটি কিভাবে ব্যবহার করবেন:

- শেয়ার করার জন্য তাদের ধন্যবাদ জানান
- বৈধ উদ্বেগের উপর ব্যবস্থা নিন
- প্রতিক্রিয়ার ধরণগুলি লক্ষ্য করুন

#### ৪. নিজের প্রতিক্রিয়া

আপনার নিজস্ব পর্যবেক্ষণ:

- প্রতিদিনের প্রতিফলন
- কী ভালো/খারাপ হয়েছে
- আপনার নজরে আসা প্যাটার্নগুলি

এটি কিভাবে ব্যবহার করবেন:

- নিজের সাথে সং থাকুন
- খুব বেশি কঠোর বা খুব সহজ হবেন না
- নির্দিষ্ট উন্নতির লক্ষ্য নির্ধারণ করুন

প্রতিক্রিয়া কীভাবে জিজ্ঞাসা করবেন

আপনার সুপারভাইজারের কাছ থেকে:

"আমি আমার গ্রাহক সেবা উন্নত করতে চাই। আমার পরবর্তী শিফটের সময় আপনি কি আমাকে পর্যবেক্ষণ করতে পারবেন এবং আমি কোন কোন কাজ ভালোভাবে করি এবং কোন কোন কাজ আমি আরও উন্নত করতে পারি সে সম্পর্কে সুনির্দিষ্ট প্রতিক্রিয়া জানাতে পারবেন?"

এটি কেন কাজ করে:

- উদ্যোগ দেখায়
- নির্দিষ্ট অনুরোধ (পূরণ করা সহজ)
- ইতিবাচক এবং গঠনমূলক উভয়ের জন্য অনুরোধ করে
- কার্যকর

সহকর্মীদের কাছ থেকে:

"আমি লক্ষ্য করেছি তুমি সেই কঠিন গ্রাহককে খুব ভালোভাবে সামলেছ। তোমার পদ্ধতি কী ছিল? তুমি যেভাবে এটা করেছ তা থেকে আমি কী শিখতে পারি?"

এটি কেন কাজ করে:

- তাদের প্রশংসা করে
- শেখার প্রকৃত ইচ্ছা প্রকাশ করে

- আলোচনা করার জন্য নির্দিষ্ট পরিস্থিতি

গ্রাহকদের কাছ থেকে (পরোক্ষ):

"তোমার অর্ডার কি ঠিক ছিল?" "আমি কি আরও ভালো কিছু করতে পারতাম?"

এটি কেন কাজ করে:

- আপনার যত্ন দেখায়
- সং প্রতিক্রিয়ার জন্য দরজা খুলে দেয়
- বেশিরভাগই উত্তর দেবে না, কিন্তু কেউ কেউ মূল্যবান অন্তর্দৃষ্টি দেবে

ভালো প্রতিক্রিয়া পাচ্ছি

SARA মডেল (প্রতিক্রিয়া গ্রহণের সময় লোকেরা কী কী পরিস্থিতির মধ্য দিয়ে যায়):

১. অবাক/বিস্ময়: "সত্যি? আমি এটা জানতাম না!"
২. রাগ/প্রতিরক্ষামূলক মনোভাব: "এটা ঠিক নয়!"
৩. যুক্তিসঙ্গতকরণ: "হ্যাঁ, কিন্তু এখানে কেন..."
৪. গ্রহণযোগ্যতা: "ঠিক আছে, আমি এটা নিয়ে কাজ করতে পারি"

তোমার লক্ষ্য: গ্রহণযোগ্যতা অর্জনের জন্য ১-৩ ধাপ দ্রুত অতিক্রম করো।

প্রতিক্রিয়া কীভাবে পাবেন:

□ বাধা না দিয়ে সম্পূর্ণ শুনুন □ বোঝার জন্য প্রশ্ন জিজ্ঞাসা করুন : "আপনি কি আমাকে একটি উদাহরণ দিতে পারেন?" □ প্রতিক্রিয়ার জন্য তাদের ধন্যবাদ (যদিও এটি আপনার কাছে খারাপ লাগে) □ প্রতিক্রিয়া জানানোর আগে চিন্তা করুন □ এটি দিয়ে কী করবেন তা ঠিক করুন ।

কী করবেন না:

অবিলম্বে আত্মরক্ষামূলক হোন অজুহাত তৈরি করুন প্রতিক্রিয়া নিয়ে তর্ক করুন বিবেচনা না

করেই এটি বাতিল করুন এটিকে ব্যক্তিগত আক্রমণ হিসেবে নিন

মনে রাখবেন: প্রতিক্রিয়া আচরণ সম্পর্কে, একজন ব্যক্তি হিসেবে আপনার মূল্য নয়।

প্রতিক্রিয়া মূল্যায়ন করা

সব প্রতিক্রিয়া সমানভাবে মূল্যবান নয়।

নিজেকে জিজ্ঞাসা করুন:

১. "এই ব্যক্তি কি এই মতামত দেওয়ার যোগ্য?"
২. "কোন প্যাটার্ন আছে কি?" (একই কথা বলছেন একাধিক ব্যক্তি = সম্ভবত বৈধ)
৩. "এটা কি আমার লক্ষ্যের সাথে সামঞ্জস্যপূর্ণ?"

৪. "এটা কি সুনির্দিষ্ট এবং কার্যকর?"

বৈধ প্রতিক্রিয়া:

- নির্দিষ্ট উদাহরণ দেওয়া হয়েছে
- ব্যক্তিত্বের উপর নয়, আচরণের উপর মনোযোগ দেয়
- কার্যকর (আপনি এটি সম্পর্কে কিছু করতে পারেন)
- গঠনমূলক (সাহায্য করার লক্ষ্যে)

অবৈধ প্রতিক্রিয়া:

- অস্পষ্ট সাধারণীকরণ ("তুমি এতে ভালো নও")
- ব্যক্তিগত আক্রমণ ("তুমি অলস")
- অন্য সকলের মতামতের সাথে বিরোধিতা করে
- একটি বিচ্ছিন্ন ঘটনার উপর ভিত্তি করে

বৈধ প্রতিক্রিয়া ব্যবহার করুন। অবৈধ প্রতিক্রিয়া ত্যাগ করুন।

প্রতিক্রিয়ার উপর কাজ করা

প্রতিক্রিয়া কর্ম পরিকল্পনা:

১. পরিবর্তনের জন্য নির্দিষ্ট আচরণ চিহ্নিত করুন

- "গ্রাহকদের অভ্যর্থনা জানানোর সময় আমার আরও বেশি হাসি দরকার"
- "অভিযোগ পরিচালনা করার সময় আমাকে আরও শান্ত থাকতে হবে"

২. একটি নির্দিষ্ট ক্রিয়া তৈরি করুন

- "প্রতিটি শুভেচ্ছা জানানোর আগে আমি কিছু খুশির কথা ভাবব"
- "চাপের সময় আমি গভীর শ্বাস-প্রশ্বাসের অনুশীলন করব"

৩. একটি সময়সীমা নির্ধারণ করুন

- "পরের সপ্তাহের জন্য, আমি এই বিষয়ে মনোযোগ দেব"
- "শুক্রবার আমি অগ্রগতি মূল্যায়ন করব"

৪. আপনার অগ্রগতি ট্র্যাক করুন

- দৈনিক পরীক্ষা: আমি কি এটা করেছি?
- উন্নতিগুলি লক্ষ্য করুন

o প্রয়োজনে পদ্ধতির সামঞ্জস্য করুন

৫. অনুসরণ করুন

o প্রতিক্রিয়া প্রদানকারী ব্যক্তিকে জিজ্ঞাসা করুন: "আপনি কি উন্নতি লক্ষ্য করেছেন?"

o আপডেট করা প্রতিক্রিয়ার জন্য অনুরোধ করুন

o অগ্রগতি উদযাপন করুন

উদাহরণ:

প্রতিক্রিয়া পাওয়া গেছে: "অর্ডার নেওয়ার সময় আপনি মাঝে মাঝে বিভ্রান্ত বলে মনে করেন, যার ফলে ভুল হয়।"

কর্ম পরিকল্পনা:

১. নির্দিষ্ট আচরণ: স্থানান্তরের আগে ফোন দূরে রাখুন, প্রত্যেকের সাথে চোখের যোগাযোগ করুন গ্রাহক
২. পদক্ষেপ: প্রতিটি গ্রাহকের সামনে, একটি গভীর শ্বাস নিন এবং সংকল্প স্থাপন করুন: "আমি সম্পূর্ণরূপে বর্তমান"
৩. সময়রেখা: প্রতি শিফটে ২ সপ্তাহ ধরে এটি অনুশীলন করুন।
৪. ট্র্যাক: দৈনিক লগ: "আমি কি আজ পুরোপুরি উপস্থিত ছিলাম? বিক্ষিপের কারণে কোন ভুল হয়েছে?"
৫. ফলোআপ: ২ সপ্তাহ পর, সুপারভাইজারকে জিজ্ঞাসা করুন: "আপনি কি কম ভুল লক্ষ্য করেছেন? আমি?"

যখন প্রতিক্রিয়া আঘাত করে

কঠোর প্রতিক্রিয়া বিরক্তিকর। এটাই স্বাভাবিক।

স্বাস্থ্যকর প্রক্রিয়া:

১. অনুভূতি অনুভব করুন (মন খারাপ করা ঠিক আছে)
২. জায়গা নিন (প্রয়োজনে, সাদা দেওয়ার আগে এটি প্রক্রিয়া করুন)
৩. ঘটনা থেকে তথ্য আলাদা করুন
  - o ঘটনা: "আমার সুপারভাইজার বলেছেন যে আমি গ্রাহকদের নিয়ে তাড়াহড়ো করছিলাম"
  - o গল্প: "আমি এই কাজে খুবই খারাপ আর সবাই আমাকে ঘৃণা করে"
৪. আপনি কী নিয়ন্ত্রণ করতে পারেন তার উপর মনোযোগ দিন (আপনার প্রতিক্রিয়া এবং উন্নতি)
৫. এটিকে জ্বালানি হিসেবে ব্যবহার করুন (গ্রমাণ করুন যে আপনি বৃদ্ধি করতে পারেন)

আত্ম-করণা:

- "আমি নিখুঁত নই, আর তাতে কিছু যায় আসে না"
- "এই প্রতিক্রিয়ার অর্থ হল কেউ আমার বুদ্ধির বিষয়ে চিন্তা করে"
- "আমি এ থেকে শিখতে পারি"
- "ভুল করা শেখার অংশ"

তারপর এটির উপর কাজ করুন।

একটি প্রতিক্রিয়া সংস্কৃতি তৈরি করা

আপনার দলে প্রতিক্রিয়া স্বাভাবিক করুন:

সহকর্মীদের মতামত দিন:

- "আমি লক্ষ্য করেছি তুমি এটা খুব ভালোভাবে সামলেছ। দারুন কাজ।"
- "আমার মনে হয় তুমি যদি [X] চেষ্টা করো, তাহলে এটা আরও ভালো কাজ করতে পারত"
- সর্বদা গঠনমূলক এবং ইতিবাচকের ভারসাম্য বজায় রাখুন

সহকর্মীদের কাছ থেকে প্রতিক্রিয়া জানতে চাই:

- "ওই মিথস্ক্রিয়াটি তোমার কাছে কেমন লেগেছিল?"
- "আমি এর চেয়ে ভালো আর কী করতে পারতাম?"
- এমন সংস্কৃতি তৈরি করে যেখানে প্রতিক্রিয়া অবাধে প্রবাহিত হয়

যারা আপনার মতামত দিয়েছেন তাদের ধন্যবাদ:

- "আপনার এই কথা শুনে আমি কৃতজ্ঞ"
- "আমাকে উন্নত করতে সাহায্য করার জন্য ধন্যবাদ"
- প্রতিক্রিয়া মূল্যবান তা আরও জোরদার করে

প্রতিক্রিয়ার উপর দৃশ্যমানভাবে কাজ করুন:

- অন্যরা তোমার বেড়ে ওঠা দেখতে পাবে
- প্রতিক্রিয়া জানানোর যোগ্য দেখায়
- অন্যদেরও প্রতিক্রিয়ার উপর কাজ করতে অনুপ্রাণিত করে

## অধ্যায় ৩৪: সেবায় দক্ষতা অর্জনের জন্য আপনার যাত্রা

মাস্টারি কী?

প্রভুত্ব পূর্ণতা নয়। প্রভুত্ব হল:

- ধারাবাহিক উৎকর্ষতা
- ক্রমাগত উন্নতি
- গভীর জ্ঞান এবং দক্ষতা
- মৌলিক বিষয়গুলির অনায়াসে বাস্তবায়ন
- অভিজ্ঞতা থেকে প্রাপ্ত জ্ঞান
- শিল্পকর্মের প্রতি অঙ্গীকার

তুমি একটা যাত্রায় আছো, গন্তব্যস্থলে নয়।

সেবা দক্ষতার পর্যায়গুলি

পর্যায় ১: সচেতন অযোগ্যতা (শিশু)

"আমি জানি, আমি জানি না।"

এটা দেখতে কেমন:

- সবকিছুই অস্বস্তিকর মনে হয়
- তুমি প্রতিটি পদক্ষেপ নিয়ে ভাবছো
- ভুল ঘন ঘন হয়
- অতিরিক্ত চাপ সাধারণ

তোমার মনোযোগ:

- পদ্ধতিগুলি শিখুন
- মৌলিক দক্ষতা অনুশীলন করুন
- প্রচুর প্রশ্ন জিজ্ঞাসা করুন
- নিজের প্রতি ধৈর্য ধরুন

সময়রেখা: প্রথম ১-৩ মাস

পর্যায় ২: সচেতন দক্ষতা (উন্নয়নশীল)

"আমি জানি, কিন্তু আমাকে এটা নিয়ে ভাবতে হবে।"

এটা দেখতে কেমন:

- তুমি এটা করতে পারো, কিন্তু এর জন্য একাগ্রতা প্রয়োজন
- কম ভুল
- এখনও পরিশ্রমী মনে হচ্ছে
- প্যাটার্ন দেখা শুরু করা

তোমার মনোযোগ:

- পুনরাবৃত্তি এবং অনুশীলন
- গতি স্বাভাবিকভাবেই উন্নত হয়
- গ্রাহক সংযোগের উপর মনোযোগ দেওয়া শুরু করুন
- ধারাবাহিকতা বিকাশ করুন

সময়রেখা: ৩-১২ মাস

পর্যায় ৩: অবচেতন দক্ষতা (দক্ষতা)

"আমি চিন্তা না করেই এটা করতে পারি।"

এটা দেখতে কেমন:

- মৌলিক বিষয়গুলো স্বয়ংক্রিয়
- গ্রাহকদের সাথে সংযোগ স্থাপনের সময় আপনি কাজ করতে পারবেন
- একসাথে একাধিক কাজ পরিচালনা করা
- পরিস্থিতির প্রতি স্বজ্ঞাত প্রতিক্রিয়া

তোমার মনোযোগ:

- পরিমার্জন এবং সূক্ষ্মতা
- আবেগগত বুদ্ধিমত্তার বিকাশ
- অন্যদের পরামর্শ দেওয়া
- উদ্ভাবন এবং সৃজনশীলতা

সময়রেখা: ১ম-৩য় শ্রেণী

পর্যায় ৪: দক্ষতা (বিশেষজ্ঞ)

"আমি জানি কেন এটি কাজ করে এবং অন্যদের শেখাতে পারি।"

এটা দেখতে কেমন:

- অনায়াসে উৎকর্ষতা
- নীতিমালার গভীর বোধগম্যতা
- যেকোনো পরিস্থিতির সাথে খাপ খাইয়ে নিতে পারে
- এমন ব্যক্তি হয়ে উঠুন যার কাছ থেকে অন্যরা শেখে

তোমার মনোযোগ:

- শিক্ষাদান এবং পরামর্শদান
- দল/শিল্প জ্ঞানে অবদান রাখা
- ক্রমাগত উদ্ভাবন
- উত্তরাধিকার রেখে যাওয়া

সময়রেখা: ৩য় বর্ষ+

মনে রাখবেন: সবাই প্রথম ধাপ থেকে শুরু করে। মাস্টার্সরা একসময় নতুন ছিলেন।

আপনার ব্যক্তিগত বৃদ্ধি পরিকল্পনা

মাসিক লক্ষ্য

মাস ১-৩: ফাউন্ডেশন

- সকল পদ্ধতি শিখুন
- মাস্টার সরঞ্জাম পরিচালনা
- গতি এবং নির্ভুলতা তৈরি করুন
- মৌলিক গ্রাহক সেবা অনুশীলন করুন

মাস ৪-৬: ধারাবাহিকতা

- ক্রটিগুলি প্রায় শূন্যে নামিয়ে আনুন
- দক্ষ কর্মপ্রবাহ তৈরি করুন
- মানসিক সংযোগের উপর মনোযোগ দেওয়া শুরু করুন
- সাধারণ কঠিন পরিস্থিতি মোকাবেলা করুন

মাস ৭-১২: উৎকর্ষতা

- নিয়মিত "বাহ" মুহূর্ত তৈরি করুন

- আত্মবিশ্বাসের সাথে সমস্ত অভিযোগ মোকাবেলা করুন
- নিয়মিত গ্রাহক সম্পর্ক গড়ে তুলুন
- নতুন কর্মীদের পরামর্শ দিন

#### দ্বিতীয় বছর: উদ্ভাবন

- আপনার স্বাক্ষর পদ্ধতি বিকাশ করুন
- উন্নতির জন্য ধারণা প্রদান করুন
- নেতৃত্বের ভূমিকা গ্রহণ করুন
- মানসিক বুদ্ধিমত্তা গভীর করুন

#### ৩ বছর+: দক্ষতা

- অন্যদের প্রশিক্ষণ দিন এবং বিকাশ করুন
- সর্বোচ্চ স্তরে ব্র্যান্ডের প্রতিনিধিত্ব করুন
- সিস্টেম উদ্ভাবন এবং উন্নত করা
- পদোন্নতির সুযোগগুলি বিবেচনা করুন

#### প্রতিদিনের অনুশীলন

প্রতিটি পরিবর্তনের সময়, প্রতিশ্রুতিবদ্ধ থাকুন:

১. অনুশীলনের জন্য একটি নতুন জিনিস
২. একটি "বাহ" মুহূর্ত তৈরি হয়েছে
৩. একটি কাজ চমৎকারভাবে করা হয়েছে
৪. একটা জিনিস শিখেছি
৫. আপনার কাজের জন্য কৃতজ্ঞতার এক মুহূর্ত

#### ক্রমবর্ধমান দক্ষতার চিহ্ন

তুমি বুঝতে পারবে যে তুমি উন্নতি করছো যখন:

কারিগরি দক্ষতা:  পেশীর স্মৃতিশক্তি দখল করে নেয়  আপনি চিন্তা না করেই পানীয় তৈরি করতে পারেন  আপনি খুব কমই ভুল করেন  ব্যস্ত থাকা সত্ত্বেও আপনি দক্ষ।

আবেগগত বুদ্ধিমত্তার উপর দক্ষতা:  আপনি তাৎক্ষণিকভাবে গ্রাহকদের কথা পড়েন  কঠিন পরিস্থিতি আপনাকে বিচলিত করে না  আপনি স্বয়ংক্রিয়ভাবে পদ্ধতির সাথে খাপ খাইয়ে নেন  গ্রাহকরা বিশেষভাবে আপনাকে অনুরোধ করেন

সম্পর্কের দক্ষতা: □ আপনার নিয়মিত কর্মীরা আছেন যারা আপনাকে বিশ্বাস করেন □ আপনি নাম এবং পছন্দ মনে রাখেন □ গ্রাহকরা উকিল হন □ আপনি সম্প্রদায় তৈরি করেন

আত্ম-নিয়ন্ত্রণ: □ আপনি বিশৃঙ্খলার মধ্যে শান্ত থাকেন □ আপনি দ্রুত চাপ থেকে সেরে ওঠেন □ আপনি স্বাস্থ্যকরভাবে সীমানা বজায় রাখেন □ কাজ আপনাকে নিষ্কাশনের চেয়ে বেশি শক্তি যোগায়

নেতৃত্বের দক্ষতা: □ অন্যরা আপনার পরামর্শ চায় □ আপনি স্বাভাবিকভাবেই পরামর্শদাতা □ আপনি সিস্টেম উন্নত করেন □ আপনি পুরো দলকে উন্নত করেন

মালভূমি অতিক্রম করা

তুমি মালভূমিতে থাকবে। সবাই করে।

একটি মালভূমি কেমন লাগে:

- "আমি ভালো হচ্ছি না"
- "আমি এই স্তরে আটকে আছি"
- "হয়তো আমি আমার সীমায় পৌঁছে গেছি"

সত্য: মালভূমি হল এমন একটি জায়গা যেখানে গভীর একীকরণ ঘটে। আপনি আটকে থাকেন না; আপনি একীভূত হন।

কীভাবে অতিক্রম করবেন:

১. একটি চলক পরিবর্তন করুন:

- একটি নতুন দক্ষতা অনুশীলন করুন
- বিভিন্ন শিফটে কাজ করুন
- পরিষেবার বিভিন্ন দিকের উপর মনোনিবেশ করুন

২. নতুন প্রতিক্রিয়া পান:

- নতুন দৃষ্টিভঙ্গির জন্য জিজ্ঞাসা করুন
- বিভিন্ন সুপারভাইজারের সাথে কাজ করুন
- নিজেকে রেকর্ড করুন এবং স্ব-মূল্যায়ন করুন

৩. বাইরে থেকে শিখুন:

- অন্যান্য ক্যাফেতে যান
- শিল্প প্রকাশনা পড়ুন
- কর্মশালা বা কোর্স গ্রহণ করুন

৪. মূল বিষয়গুলিতে ফিরে যান:

o কখনও কখনও মালভূমি মানে মৌলিক বিষয়গুলি এলোমেলো হয়ে যায়

o সহজ জিনিসগুলিকে আবার নিখুঁত করুন

৫. একটি নতুন চ্যালেঞ্জ সেট করুন:

o ল্যাটে আর্ট শিখুন

o নতুন দক্ষতা অর্জন করুন

o পরামর্শদাতার ভূমিকা গ্রহণ করুন

মালভূমি ক্ষণস্থায়ী। অনুশীলন চালিয়ে যান।

আপনার কাজের অর্থ খুঁজে বের করা

সেবামূলক কাজ অর্থবহ হয় যখন আপনি:

মানুষের সাথে সংযোগ স্থাপন করুন:

- প্রতিটি গ্রাহকই একজন মানুষ যার একটি গল্প আছে
- তুমি তাদের দিনে আনন্দের মুহূর্ত তৈরি করো
- আপনার তৈরি সম্পর্কগুলি গুরুত্বপূর্ণ

সমস্যার সমাধান:

- আপনি মানুষকে তাদের দিনটি সঠিকভাবে শুরু করতে সাহায্য করেন
- তুমি আরাম এবং শক্তি প্রদান করো
- তুমি শান্তির ছোট ছোট মুহূর্ত তৈরি করো

কোন কাজে দক্ষতা অর্জন করুন:

- চমৎকার কফি তৈরি করা একটি শিল্প
- গ্রাহক সেবা একটি পরিশীলিত দক্ষতা
- তুমি সবসময় উন্নতি করছো

সম্প্রদায় তৈরি করুন:

- নিয়মিত গ্রাহকরা পরিবারের মতো হয়ে ওঠেন
- তুমি তাদের দৈনন্দিন রুটিনের অংশ
- আপনি বাড়ি এবং কাজের মধ্যে একটি "তৃতীয় স্থান" তৈরি করেন

পার্থক্য তৈরি করুন:

- তোমার দয়া বাইরের দিকে প্রবাহিত হয়
- আপনি যে চাপগ্রস্ত গ্রাহককে সাহায্য করেছেন তিনি সেই সমস্যাটি এগিয়ে নিয়ে যাচ্ছেন।
- ভালো পরিষেবা কেমন দেখায়, তার মডেল তুমিই দাও

যখন কাজ অর্থহীন মনে হয়:

- মনে রাখবেন: আপনি "শুধু" কফি তৈরি করছেন না - আপনি অভিজ্ঞতা তৈরি করছেন।
- কেবল লেনদেন নয়, মানবিক সংযোগের উপর মনোযোগ দিন
- প্রতিটি শিফটে অর্থপূর্ণ একটি মুহূর্ত খুঁজে বের করুন
- সহকর্মীদের সাথে কথা বলুন যে তাদের জন্য কাজ কী অর্থবহ করে তোলে

তোমার উত্তরাধিকার

মানুষ তোমার কী মনে রাখবে?

তোমার তৈরি হাজার হাজার পানীয় নয়।

তারা মনে রাখবে:

- তুমি তাদের কেমন অনুভব করিয়েছো?
- তোমার অকৃত্রিম হাসি
- যে সময় তুমি তোমার পথের বাইরে চলে গিয়েছিলে
- আপনি তাদের নাম কিভাবে জানলেন?
- যেদিন তুমি দয়ালু আলোকিত করেছিলে

এর একটি উত্তরাধিকার গড়ে তুলুন:

- শিল্পে উৎকর্ষতা
- সেবায় দয়া
- নিজের মধ্যে বৃদ্ধি
- অন্যদের জন্য অবদান

পরিষেবা পেশাদারদের ধর্মবিশ্বাস

যখন আপনার অনুপ্রেরণার প্রয়োজন হবে তখন এটি পড়ুন:

আমি একজন পরিষেবা পেশাদার।

আমার কাজ আমার চেয়ে ছোট নয় - এটি দয়া, শ্রেষ্ঠত্ব এবং সংযোগ অনুশীলনের একটি সুযোগ।

প্রতিটি গ্রাহক আমার সেবাটা পাওয়ার যোগ্য, কারণ তারা তা অর্জন করেছে বলে নয়, বরং আমি এটির প্রতি প্রতিশ্রুতিবদ্ধ বলে।

আমি কেবল আমার নিজের কাজ, কথা এবং মনোভাব নিয়ন্ত্রণ করি। আমি শ্রেষ্ঠত্ব বেছে নিই।

কঠিন মুহূর্তগুলো হলো আমার দক্ষতা এবং চরিত্র প্রদর্শনের সুযোগ।

আমি প্রতিক্রিয়া থেকে বেড়ে উঠি, ভুল থেকে শিখি এবং অগ্রগতি উদযাপন করি।

আমি নিজের যত্ন নিই যাতে অন্যদের যত্ন নিতে পারি।

আমি "শুধু" একজন বারিস্তা নই। আমি একজন কারিগর, একজন সংযোগকারী, একজন পেশাদার।

এটা আমার শিল্প। আমি এটা আয়ত্ত করব।

---

উপসংহার: আপনার পরবর্তী পদক্ষেপ

তুমি এই হ্যান্ডবুকের শেষে পৌঁছে গেছো, কিন্তু তোমার যাত্রা সবে শুরু।

আপনার তাৎক্ষণিক কর্ম পরিকল্পনা

আজ:

- এমন একটি অধ্যায় পুনরায় পড়ুন যা আপনার মনে অনুরণিত হয়েছে
- আপনার পরবর্তী শিফট অনুশীলনের জন্য একটি দক্ষতা চিহ্নিত করুন
- একজন সহকর্মীর সাথে একটি অন্তর্দৃষ্টি ভাগ করে নিন

এই সপ্তাহে:

- প্রতিটি গ্রাহকের সাথে ৩-সেকেন্ডের অভিবাদন অনুশীলন করুন
- কমপক্ষে একটি অভিযোগের ক্ষেত্রে LEAD পদ্ধতি ব্যবহার করুন
- প্রতিদিন একটি "বাহ" মুহূর্ত তৈরি করুন

এই মাসে:

- ৩০ দিনের EQ উন্নয়ন পরিকল্পনা সম্পূর্ণ করুন
- আপনার সুপারভাইজারের কাছ থেকে প্রতিক্রিয়া জানতে চান
- ৫ জন নিয়মিত গ্রাহকের নাম জানুন

এই বছর:

- চারটি EQ দক্ষতা বিকাশ করুন (আত্ম-সচেতনতা, স্ব-ব্যবস্থাপনা, সামাজিক সচেতনতা, সম্পর্ক ব্যবস্থাপনা)

- একজন আবেগগতভাবে বুদ্ধিমান বারিস্তা হিসেবে পরিচিত হন
- অন্যদের প্রশিক্ষণ এবং পরামর্শদানে সহায়তা করুন

মনে রাখবেন

তুমি এই পুস্তিকাটি তথ্য মুখস্থ করার জন্য পড়ছো না, বরং তোমার কাজের ধরণ পরিবর্তন করার জন্য পড়ছো।

অনুশীলন ছাড়া জ্ঞান অকেজো। প্রতিফলন ছাড়া অনুশীলন অকার্যকর।  
কর্ম ছাড়া প্রতিফলন কেবল দিবাস্বপ্ন।

তাই:

- প্রতিদিন এই দক্ষতাগুলি অনুশীলন করুন
- কী কাজ করছে তা নিয়ে ভাবুন
- সামঞ্জস্য করুন এবং উন্নত করুন
- ক্রমবর্ধমান থাকুন

লহর প্রভাব

যখন আপনি আবেগগত বুদ্ধিমত্তা অর্জন করবেন:

আপনি গ্রাহকদের জন্য আরও ভালো অভিজ্ঞতা তৈরি করেন □ গ্রাহকরা আরও বিশ্বস্ত হন □ তারা আপনাকে অন্যদের কাছে সুপারিশ করেন □ তারা অন্যান্য পরিষেবা কর্মীদের সাথে আরও ভালো আচরণ করেন □ পুরো পরিষেবা শিল্পের উন্নতি হয় □ সমাজ একটু দয়ালু হয়ে ওঠে

তোমার বুদ্ধি ইতিবাচক পরিবর্তনের তরঙ্গ তৈরি করে।

ফাইনাল শব্দ

সেবামূলক কাজ কঠিন। এর জন্য প্রয়োজন:

- শারীরিক সহনশীলতা
- মানসিক মনোযোগ
- মানসিক স্থিতিস্থাপকতা
- ধ্রুবক অভিযোজন
- ধৈর্য এবং অনুগ্রহ

কিন্তু এটি একটি মহৎ কাজও:

- ক্রমবর্ধমান ডিজিটাল বিশ্বে আপনি মানবিক সংযোগের মুহূর্ত তৈরি করেন
- আপনি আরাম এবং শক্তি প্রদান করেন যা মানুষের দিনগুলিকে উজ্জীবিত করে

- তুমি দয়া এবং পেশাদারিত্ব কেমন তা মডেল করো
- আপনি একবারে একটি মিথস্ক্রিয়ার মাধ্যমে বিশ্বকে কিছুটা উন্নত করেন

তুমি গুরুত্বপূর্ণ। তোমার কাজ গুরুত্বপূর্ণ। তুমি যে সংযোগ তৈরি করো তা গুরুত্বপূর্ণ।

এখন একটি চমৎকার দিন তৈরি করুন—আপনার গ্রাহকদের জন্য, আপনার সহকর্মীদের জন্য এবং আপনার নিজের জন্য।

---

সেবায় দক্ষতা অর্জনের আপনার যাত্রায় আপনাকে স্বাগতম।

আমরা তোমাকে বিশ্বাস করি।

---

এই হ্যান্ডবুকটি একটি জীবন্ত দলিল। এটি নিয়মিত পর্যালোচনা করুন। আপনার নিজস্ব নোট এবং অন্তর্দৃষ্টি যোগ করুন। সহকর্মীদের সাথে এটি শেয়ার করুন। সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ বিষয়: আপনি যে ব্যতিক্রমী পরিষেবা পেশাদার হতে সক্ষম তা হয়ে উঠতে এটি ব্যবহার করুন।

স্পেশালিটি কফি অ্যাসোসিয়েশন, জাতিসংঘের গ্লোবাল কম্প্যাক্ট, আন্তর্জাতিক শ্রম সংস্থার কনভেনশন এবং প্রমাণ-ভিত্তিক মানসিক বুদ্ধিমত্তা গবেষণার আন্তর্জাতিক মানের উপর ভিত্তি করে।

প্রশ্ন, সহায়তা, অথবা আপনার সাফল্যের গল্প শেয়ার করার জন্য, আপনার প্রশিক্ষণ ব্যবস্থাপক বা সুপারভাইজারের সাথে যোগাযোগ করুন।

সংস্করণ ১.০ | বারিস্তা প্রশিক্ষণ এবং পেশাদার উন্নয়নের জন্য

---

স্বীকৃতি

এই হ্যান্ডবুকটি তৈরি করা হয়েছে নিম্নলিখিতদের কাছ থেকে ইনপুট নিয়ে:

- স্পেশালিটি কফি অ্যাসোসিয়েশন আন্তর্জাতিক মানদণ্ড
- জাতিসংঘের বৈশ্বিক কম্প্যাক্ট নীতিমালা
- আন্তর্জাতিক শ্রম সংস্থার কনভেনশন
- আবেগগত বুদ্ধিমত্তা গবেষণা (মেয়ার, স্যালোভে, গোলম্যান)
- আতিথেয়তা শিল্পের সেরা অনুশীলন
- হাজার হাজার পরিষেবা পেশাদার যারা তাদের জ্ঞান ভাগ করে নিয়েছেন

সেবার উৎকর্ষতার প্রতি আপনার অঙ্গীকারের জন্য আপনাকে ধন্যবাদ।

এই ইমোশনাল ইন্টেলিজেন্স / কোড অফ এথিক্স - সার্ভিস এক্সিলেন্স গাইডটি শেষ করার সাথে সাথে, আমরা পুনরায় নিশ্চিত করছি যে রিপোজ ক্যাফেতে, শ্রেষ্ঠত্ব কেবল আমাদের পণ্যের মাধ্যমেই নয় বরং মিথস্ক্রিয়ার প্রতিটি মুহূর্তের মাধ্যমেই প্রদান করা হয় - তা আমাদের কিয়স্ক, ড্রাইভ-থ্রু, অথবা টেকওয়ে উইন্ডোতেই হোক। এই দ্রুতগতির পরিবেশে, আপনি—আমাদের বারিস্তা—ব্র্যান্ডের হৃদস্পন্দন, প্রতিটি গ্রাহকের অভিজ্ঞতাকে কয়েক সেকেন্ডের মধ্যে রূপ দেন।

এই নির্দেশিকাটি সমস্ত রিপোজ ক্যাফে অবস্থানে পরিষেবার মান উন্নত করার জন্য আমাদের প্রতিশ্রুতির প্রতিনিধিত্ব করে। এটি আপনাকে অর্থপূর্ণ সংযোগ তৈরি করার জন্য প্রয়োজনীয় মানসিক বুদ্ধিমত্তা, নীতিগত নীতি এবং পেশাদার যোগাযোগ দক্ষতা দিয়ে সজ্জিত করে—এমনকি সংক্ষিপ্ত, চলমান মিথস্ক্রিয়াতেও।

মনে রাখবেন, প্রতিটি গ্রাহকের একটি পছন্দ আছে।

শুধু আমাদের কফির স্বাদই তাদের ফিরে আসতে সাহায্য করে না - বরং তুমি তাদের সেই মুহূর্তের অনুভূতি দিয়েছে।

এই প্রশিক্ষণ কোনও প্রক্রিয়ার শেষ নয়; এটি পরিষেবার উৎকর্ষতা অর্জনের দিকে একটি অবিচ্ছিন্ন যাত্রার সূচনা। একসাথে, আমরা সততা এবং গ্রাহক-প্রধান মানসিকতার সাথে শিল্পকে পরিমার্জন, উন্নতি এবং নেতৃত্ব দেওয়ার কাজ চালিয়ে যাব।

---

"কয়েক সেকেন্ডের সেবার মধ্যেই, আপনার কাছে এমন একটি অভিজ্ঞতা তৈরি করার ক্ষমতা আছে যা ফিরে পাওয়ার যোগ্য।"

---

### প্রস্তুতকারক

হাফিজ মুহাম্মদ আনিস

ব্যবসায় উন্নয়ন ব্যবস্থাপক

রিপোজ ক্যাফে - জেদ্দা, সৌদি আরব

### সংশোধিত

আনাস আহমেদ

অপারেশন ম্যানেজার

রিপোজ ক্যাফে - জেদ্দা, সৌদি আরব