



REPOSE CAFE

BARISTA'S HANDBOOK

*THE BARISTA'S CUSTOMER SERVICE EMOTIONAL
INTELLIGENCE & CODE OF ETHICS GUIDE*



বারিস্তার আবেগপ্রবণ

বুদ্ধিমত্তা এবং নীতিশাস্ত্র

হ্যান্ডবুক

সেবা উৎকর্ষতার জন্য একটি ব্যবহারিক নির্দেশিকা

সার্বিস এক্সেলেন্সে স্বাগতম

এই হ্যান্ডবুকটি আপনার জন্য সেবার সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ দক্ষতা: মানুষের সাথে সংযোগ স্থাপনের দক্ষতা অর্জনের ব্যবহারিক নির্দেশিকা।

স্পেশালিটি কফি অ্যাসোসিয়েশনের আন্তর্জাতিক মান, জাতিসংঘের গ্লোবাল কমপ্যাক্ট নীতি এবং আবেগগত বুদ্ধিমত্তা গবেষণার উপর ভিত্তি করে, এই নির্দেশিকা আপনাকে সাহায্য করবে:

□ আবেগ বুঝুন এবং পরিচালনা করুন (আপনার এবং গ্রাহকদের) □ স্মরণীয় অভিজ্ঞতা তৈরি করুন □ আত্মবিশ্বাসের সাথে কঠিন পরিস্থিতি মোকাবেলা করুন □ খাঁটি সংযোগ তৈরি করুন □ নিজের মঙ্গল রক্ষা করুন

মনে রাখবেন: কারিগরি দক্ষতা আপনাকে দক্ষ করে তোলে। আবেগগত বুদ্ধিমত্তা আপনাকে ব্যতিক্রমী করে তোলে।

পর্ব ১: সেবার আবেগ বোঝা

আবেগগত বুদ্ধিমত্তা কী?

আবেগগত বুদ্ধিমত্তা (EQ) হল আপনার নিম্নলিখিত ক্ষমতা:

১. নিজের এবং অন্যদের আবেগকে চিনুন
২. আবেগের অর্থ কী তা বুঝুন
৩. আবেগকে কার্যকরভাবে পরিচালনা করুন
৪. ইতিবাচক ফলাফল তৈরি করতে আবেগকে ব্যবহার করুন

কেন এটি গুরুত্বপূর্ণ:

- ৮৫% চাকরির সাফল্য আসে EQ থেকে, মাত্র ১৫% আসে কারিগরি দক্ষতা থেকে
- গ্রাহকরা মনে রাখেন যে আপনি তাদের কী অনুভূতি দিয়েছিলেন, আপনি যা বলেছিলেন তার চেয়ে বেশি
- উচ্চ-EQ ব্যারিস্টারা অভিযোগগুলি ৩x আরও কার্যকরভাবে পরিচালনা করে

২. সততা এবং সততা সকল যোগাযোগে সত্যবাদী হোন।

- সঠিক তথ্য প্রদান করুন
- যখন তুমি কিছু জানো না তখন স্বীকার করো • তোমার প্রতিশ্রুতি রাখো • ভুল স্বীকার করো

৩. ন্যায্যতা এবং সমতা সকলের সাথে একই রকম উচ্চমানের পরিষেবা প্রদান করুন।

- চেহারা, জাতি, লিঙ্গ, বয়স, বা অন্য কোনও বিষয়ের উপর ভিত্তি করে কোনও বৈষম্য নয় • সকলের জন্য একই উষ্ণতা এবং মনোযোগ • সকল গ্রাহকের সাথে সমান ঐর্ষ্য

৪. গোপনীয়তা:

- গ্রাহকের গোপনীয়তা রক্ষা করুন। • গ্রাহকদের সম্পর্কে গুজব ছড়াবেন না • গ্রাহকের তথ্য গোপন রাখুন • তাদের মর্যাদার প্রতি শ্রদ্ধা জানান

৫. পেশাদারিত্ব যথাযথ সীমানা এবং আচরণ বজায় রাখুন।

- বন্ধুত্বপূর্ণ, বন্ধু নয় • উষ্ণ, ঘনিষ্ঠ নয় • সহায়ক, ব্যক্তিগত নয়

বৈষম্য বিরোধী অঙ্গীকার

আপনার কখনই নিম্নলিখিত বিষয়গুলির উপর ভিত্তি করে বৈষম্য করা উচিত নয়:

- জাতি বা জাতিগততা • লিঙ্গ বা লিঙ্গ পরিচয় • যৌন অভিমুখিতা • ধর্ম • বয়স • অক্ষমতা • চেহারা • ভাষা বা উচ্চারণ
- আর্থ-সামাজিক অবস্থা

যদি আপনি বৈষম্যের শিকার হন: তাৎক্ষণিকভাবে আপনার সুপারভাইজারকে অথবা যথাযথ মাধ্যমে রিপোর্ট করুন।

হয়রানি প্রতিরোধ

হয়রানির মধ্যে রয়েছে:

- চেহারা বা শরীর সম্পর্কে অবাঞ্ছিত মন্তব্য • যৌন উত্তেজনা বা মন্তব্য
- বর্ণবাদী, যৌনতাবাদী, অথবা বৈষম্যমূলক রসিকতা •
অস্বস্তিকর পরিবেশ তৈরি করা

তোমার দায়িত্ব:

- পেশাদার সীমানা বজায় রাখুন • গ্রাহক বা সহকর্মীদের
কখনও অস্বস্তিকর করবেন না • হয়রানি দেখলে বা অভিজ্ঞতা পেলে রিপোর্ট করুন
(কম প্রতিক্রিয়াশীল হওয়ার চেষ্টা করুন এবং পেশাদার সীমানা মেনে চলুন) • যারা হয়রানির অভিযোগ করেন তাদের সমর্থন করুন

মনে রাখবেন: আপনার উদ্দেশ্য যাই হোক না কেন, যদি প্রাপক এটিকে অবাঞ্ছিত মনে করেন তবে এটি হয়রানি।

পার্ট ৩: পাঠকদের জন্য

৩-সেকেন্ডের প্রথম ছাপ

একজন গ্রাহককে অনুভব করানোর জন্য আপনার কাছে ৩ সেকেন্ড সময় আছে:

- স্বাগতম • নিরাপদ
- মূল্যবান

আপনার ৩-সেকেন্ডের চেকলিস্ট:

১. তুমি যা করছো তা বন্ধ করো ২. চোখের
যোগাযোগ করো
৩. আন্তরিকভাবে হাসুন ৪. উষ্ণ অভ্যর্থনা
জানান: "শুভ সকাল! স্বাগতম!"

আসল হাসি:

- শুধু তোমার মুখ নয়—তোমার পুরো মুখ • চোখ সামান্য কুঁচকে
যায় (কাকের পা) • প্রতিটি গ্রাহকের সামনে খুশির কিছু
ভাবো • এটা সংক্রামক—তারা ফিরে হাসবে

শারীরিক ভাষা পড়া

সাধারণ সংকেত:

গ্রাহক সংস্থা ভাষা	এর মানে কি	আপনার প্রতিক্রিয়া
ক্রসড আর্মস	প্রতিরক্ষামূলক, অস্বস্তিকর, অথবা ঠান্ডা অতিরিক্ত উষ্ণ থাকুন, জায়গা দিন।	
সামনের দিকে ঝুঁকে থাকা	ব্যস্ত, আগ্রহী, অথবা তাড়াহড়ায় মনোযোগ কেন্দ্রীভূত করা, থাকা দক্ষ	
চোখের যোগাযোগ এড়িয়ে চলা	লাজুক, নার্ভাস, অথবা সাংস্কৃতিক পার্থক্য	জোর করো না, ধৈর্য ধরো।
অস্থিরতা	নার্ভাস, উদ্বিগ্ন, অথবা অধৈর্য	আশ্বস্ত এবং দক্ষ হোন
হাসিমুখে, খোলা ভঙ্গিতে	খুশি, আরামে।	তাদের ইতিবাচক শক্তির সাথে মিল করুন
ফোন/ঘড়ি পরীক্ষা করা হচ্ছে	তাড়াহড়ো, অধৈর্য	দ্রুত এবং দক্ষ হোন

মনে রাখবেন: প্রেক্ষাপট গুরুত্বপূর্ণ। বাহু আড়াআড়ি করার অর্থ হতে পারে তারা ঠান্ডা!

গ্রাহকের আবেগ বোঝা

খুশি গ্রাহক:

- হাসিখুশি, আড্ডাবাজ, আরামদায়ক
- আপনার পদ্ধতি: তাদের শক্তির সাথে তাল মিলিয়ে চলুন, বন্ধুত্বপূর্ণ হোন, জড়িত থাকুন
- সুযোগ: সম্পর্ক গড়ে তুলুন, প্রতিক্রিয়া জিজ্ঞাসা করুন

চাপগ্রস্ত গ্রাহক:

- মুখের উত্তেজনা, ছোট ছোট উত্তর, সময় পরীক্ষা করা
- তোমার পদ্ধতি: দক্ষ হও, স্বীকার করো: "আমি দেখতে পাচ্ছি তুমি তাড়াহড়ো করছো"
- সুযোগ: দ্রুত কাজ করুন, গতির বিকল্পগুলি সুপারিশ করুন

দুঃখিত গ্রাহক:

- শান্ত, বিষণ্ণ চোখ, কম শক্তি
- তোমার দৃষ্টিভঙ্গি: কোমল ও সদয় হও, অতিরিক্ত উষ্ণতা
- সুযোগ: কিছু উৎসাহব্যঞ্জক কথা দিয়ে তাদের দিনটি উজ্জ্বল করুন—তারা আপনার কথা মনে রাখবে
দয়া

রাগাঙ্খিত গ্রাহক:

- ঙ্কুটি, উঁচু স্বর, উত্তেজনাপূর্ণ ভঙ্গি • আপনার পদ্ধতি: শান্ত থাকুন, শুনুন, ব্যক্তিগতভাবে নেবেন না • সুযোগ: ভালোভাবে পরিচালনা করে তাদের বিশ্বস্ত গ্রাহকে পরিণত করুন

বিভ্রান্ত গ্রাহক:

- মেনুতে তাকিয়ে থাকা, প্রশ্ন জিজ্ঞাসা করা, অনিশ্চিত • আপনার পদ্ধতি: ধৈর্য ধরুন, পরামর্শ দিন, সরলীকরণ করুন • সুযোগ: তাদের পথ দেখান, বিশ্বাস তৈরি করুন

পর্ব ৪: সংযোগ তৈরি করা

সক্রিয় শ্রবণ

সত্যিকারের শ্রবণ বলতে বোঝায়:

- পূর্ণ মনোযোগ দিন (ফোন বন্ধ রাখুন, অন্যান্য কাজ বন্ধ করুন, যেকোনো ডিভাইস ব্যবহার বন্ধ করুন) • চোখের যোগাযোগ করুন • বাধা দেবেন না • দেখান যে আপনি শুনছেন (হইচই করুন, "হুমম," "বুঝলাম", অবশ্যই) • পুনরাবৃত্তি করুন: "তাহলে আপনি চান..."

অর্ডার নেওয়ার সময়:

১. উত্তর দেওয়ার আগে সম্পূর্ণ শুনুন
২. সঠিকতার জন্য পুনরাবৃত্তি করুন (ক্রেটি রোধ করার জন্য এটি অপরিহার্য)
৩. নিশ্চিত করুন: "এটা কি ঠিক?"

এটি ক্রেটি প্রতিরোধ করে এবং গ্রাহকদের শোনার অনুভূতি দেয়।

সহানুভূতির শক্তি

সহানুভূতি = তাদের অনুভূতি বোঝা

সহানুভূতির বাক্যাংশ: □ "আমি বুঝতে পারছি কেন তুমি এমন অনুভব করবে" □ "আমি বুঝতে পারছি এটা কতটা হতাশাজনক" □ "এটা যুক্তিসঙ্গত" □ "আমিও একইরকম অনুভব করব" □ "আমি দুঃখিত যে তুমি কঠিন সময় পার করছো"

সহানুভূতি হল না:

- তাদের কথার সাথে একমত হওয়া

- তাদের সাথে খারাপ ব্যবহার করতে দেওয়া •
- তাদের আবেগকে ব্যক্তিগতভাবে গ্রহণ করা

সহানুভূতি হল:

- তাদের দৃষ্টিভঙ্গি বোঝা • সহানুভূতির সাথে সাড়া দেওয়া • তাদের অনুভূতি যাচাই করা

নাম ব্যবহার করে

নামগুলো শক্তিশালী।

নাম কীভাবে পাবেন:

- জিজ্ঞাসা করুন: "অর্ডারের নাম?"
- লয়্যালিটি পাঞ্চ কার্ড থেকে (এবং ডিজিটাল লয়্যালিটি প্রোগ্রাম যা বাস্তবায়িত হবে ভবিষ্যৎ)
- তারা নিজেদের পরিচয় করিয়ে দেয়

নাম কীভাবে ব্যবহার করবেন:

- শুভেচ্ছা জানানোর সময়: "শুভ সকাল, আহমেদ!" •
- ফোন করার সময়: "আহমেদের জন্য বড় লাতে!" • বিদায়ের সময়: "ধন্যবাদ, ফাহাদ! শীঘ্রই দেখা হবে!"

গুরুত্বপূর্ণ:

- সঠিকভাবে উচ্চারণ করুন (নিশ্চিত না হলে জিজ্ঞাসা করুন)
- অতিরিক্ত ব্যবহার করবেন না (কারটুপির মতো মনে হয়) •
- সম্মানের সাথে ব্যবহার করুন

"বাহ" মুহূর্ত তৈরি করা

"বাহ" মুহূর্ত = স্মরণীয় উপায়ে প্রত্যাশা ছাড়িয়ে যাওয়া

উদাহরণ:

- নিয়মিত ব্যক্তির অর্ডার এবং নাম মনে রাখবেন • বিশেষ কিছু (জন্মদিন, কৃতিত্ব) স্বীকার করবেন • কারোর দিন কঠিন হলে অতিরিক্ত যত্ন নেন
- ব্র্যান্ডের SOP অনুসারে আশ্চর্যজনক আপগ্রেড করবেন • কাপে হাতে লেখা সদয় নোট (শুভেচ্ছা, যদি আপনি গ্রাহকের মুখে কিছু দুঃখ দেখতে পান)
- সাহায্য করার জন্য আপনার পথের বাইরে যাওয়া

ছোট ছোট অঙ্গভঙ্গি বড় প্রভাব তৈরি করে:

- বাইরে গিয়ে বয়স্ক গ্রাহকদের কাছে অর্ডার নিয়ে যাওয়া • অপেক্ষা করার সময় তাদের জল দেওয়া • খাদ্যতালিকাগত বিধিনিষেধের প্রতি অতিরিক্ত মনোযোগ দেওয়া • শিশুদের সাথে ভদ্রতা এবং যত্ন সহকারে আচরণ করা

প্রতি শিফট লক্ষ্যে একটি "বাহ" মুহূর্ত: আনুগত্য তৈরি করে, মুখে মুখে প্রচার করে এবং আপনার কাজকে অর্থপূর্ণ করে তোলে।

অংশ ৫: যোগাযোগের উৎকর্ষতা

ইতিবাচক ভাষা

তুমি যা করতে পারো তার উপর মনোযোগ দাও, যা পারো না তার উপর নয়:

পরিবর্তে...

বলো...

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

"তুমি পারবে না..."

"তুমি যা করতে পারো তা হল..."

"ঠিক আছে" (চালু পরামর্শ)

আমরা পরের বার এটা দেখবো,
ধন্যবাদ (উষ্ণ হাসি দিয়ে)

"আমি জানি না"

"দারুণ প্রশ্ন! আমাকে জানতে দাও"

"তোমাকে অপেক্ষা করতে হবে" "এটি ৫ মিনিটের মধ্যে প্রস্তুত হয়ে যাবে"

"এটা অসম্ভব" "আমি যা করতে পারি..."

"এটা ভুল"

"আমাকে এটা স্পষ্ট করতে সাহায্য করতে দিন"

শক্তিশালী শব্দ:

- "একেবারে" •
"অবশ্যই" • "আমার
আনন্দ" • "এখনই" •
"সাহায্য করতে পেরে
খুশি"

স্পষ্ট যোগাযোগ

থাকা:

- স্পষ্ট: সহজ শব্দ, ছোট বাক্য • নির্দিষ্ট: "৫ মিনিট" "শীঘ্রই" নয় • ইতিবাচক:
সমাধানের উপর মনোযোগ দিন • শ্রদ্ধাশীল: "দয়া করে,"
"ধন্যবাদ," "আপনার কি কিছু মনে হবে..."

তথ্য প্রদানের সময়:

১. নির্ভুল হোন ২. বাস্তবসম্মত
প্রত্যাশা স্থাপন করুন ৩. বোঝার বিষয়টি নিশ্চিত
করুন: "এটা কি যুক্তিসঙ্গত?"

যখন তুমি জানো না: "দারুণ প্রশ্ন—আমাকে পরীক্ষা করে সঠিক তথ্য দিতে দাও।"

আপনার কণ্ঠস্বর গুরুত্বপূর্ণ

তুমি কীভাবে কথা বলো, তা যতটা গুরুত্বপূর্ণ, তুমি কী বলো, ততটাই গুরুত্বপূর্ণ:

আয়তন:

- স্পষ্ট শোনা যায় এমন জোরে • চিৎকার না
করে

গতি:

- গ্রাহকের সাথে মানানসই (তাড়াছড়ো করলে দ্রুত, অনিশ্চিত হলে ধৈর্যশীল) • ব্যাখ্যা
করার সময় ধীর গতিতে কথা বলুন

স্বর:

- উষ্ণ এবং বন্ধুত্বপূর্ণ • যখন
তারা বিরক্ত থাকে তখন শান্ত • যখন
তারা উত্তেজিত থাকে তখন উৎসাহী

অনুশীলন: নিজেকে রেকর্ড করুন। আপনি কি এমন কারো দ্বারা পরিবেশিত হতে চান যার কথা আপনার মতো শোনায়?

অংশ ৬: কঠিন পরিস্থিতি মোকাবেলা

অভিযোগের জন্য LEAD পদ্ধতি

এই চার-পদক্ষেপের প্রক্রিয়াটি ব্যবহার করুন:

L - শুনুন

- তাদের উদ্বেগ সম্পূর্ণরূপে প্রকাশ করতে দিন • বাধা দেবেন না • চোখের যোগাযোগ করুন • দেখান যে আপনি শুনছেন ("আমি বুঝতে পেরেছি" বলে মাথা নাড়ুন)

ই - সহানুভূতিশীল

- "আমি বুঝতে পারছি তুমি কেন হতাশ" • "এটা সত্যিই হতাশাজনক শোনচ্ছে" • "আমি বুঝতে পারছি এটা কতটা অসুবিধাজনক"

ক - ক্ষমাপ্রার্থী

- "আমি আন্তরিকভাবে ক্ষমা চাইছি" • "আমি দুঃখিত যে এটা ঘটেছে" • "আমি দুঃখিত যে আমরা তোমার প্রত্যাশা পূরণ করতে পারিনি" • আন্তরিকভাবে কথা বলুন—মানে বলুন

ডি - কিছু করো

- "আমি যা করতে যাচ্ছি তা এখানে..." • তাৎক্ষণিক পদক্ষেপ নিন • সম্ভব হলে ন্যূনতম সীমা ছাড়িয়ে যান • পরীক্ষা করুন: "এটা কি আপনার জন্য কাজ করে?"

সম্পূর্ণ উদাহরণ:

গ্রাহকের অর্ডার ভুল।

১. শুনুন: [তারা ব্যাখ্যা করে, তুমি বাধা না দিয়ে শুনো] "আমাকে নিশ্চিত করতে দাও যে আমি বুঝলে—তুমি X অর্ডার করেছো কিন্তু Y পেয়েছো?"
২. সহানুভূতি: "আমি তোমার হতাশা পুরোপুরি বুঝতে পারছি।"

৩. ক্ষমাপ্রার্থী: "ভুলের জন্য আমি আন্তরিকভাবে ক্ষমাপ্রার্থী।"

৪. কক্ষন: "আমাকে এখনই এটি সঠিকভাবে পুনর্নির্মাণ করতে দিন। এটি ৩ মিনিটের মধ্যে প্রস্তুত হয়ে যাবে, এবং এটি আমাদের উপর নির্ভর করে। আপনার সমস্যার জন্য আমি [রিপোজ ক্যাফের SOP হিসাবে অতিরিক্ত]ও অন্তর্ভুক্ত করছি।"

ফলাফল: গ্রাহকের কথা শোনা গেছে, সমস্যার সমাধান হয়েছে, আনুগত্য তৈরি হয়েছে।

চাপের মধ্যে শান্ত থাকা

যখন আপনি চাপ অনুভব করেন:

দ্রুত শান্ত হওয়ার কৌশল:

১. গভীরভাবে শ্বাস নিন: ৩টি ধীর, গভীর শ্বাস নিন ২. বিরতি দিন: সাড়া দেওয়ার আগে ৩ পর্যন্ত গুনুন ৩. আপনার শরীরকে শিথিল করুন: কাঁধ নামান, চোয়াল খোলা রাখুন ৪. ইতিবাচক স্ব-কথোপকথন: "আমি এটি পরিচালনা করতে পারি"
৫. তুমি যা নিয়ন্ত্রণ করো তার উপর মনোযোগ দাও: তোমার শ্বাস-প্রশ্বাস, কথা, কাজ

কঠিন গ্রাহকদের সাথে:

□ ব্যক্তিগতভাবে নেবেন না: এটা পরিস্থিতির কথা, তোমার কথা নয় □ তোমার কণ্ঠস্বর নিচু করো: যখন তারা তাদের কথা তুলে ধরে □ আবেগকে পুষে না নিয়ে শুনো: রাগ নয়, কথাগুলো শোনো □ তাদের নাম ব্যবহার করো: "ফাহাদ, আমি বুঝতে পারছি। আমাকে সাহায্য করতে দাও।" □ মনে রেখো: এটা কেটে যাবে। তুমি সামলে নিয়েছো

আরও খারাপ।

মানসিক স্ক্রিপ্ট: "এটা আমার কথা নয়। ওরা খুব কষ্ট পাচ্ছে। আমি সাহায্য করতে পারি।"

কখন সাহায্য পাবেন

আপনার সুপারভাইজারকে সাথে নিন যখন:

- গ্রাহক আপনার কর্তৃত্বের বাইরে কিছু দাবি করেন • আপনার প্রচেষ্টা সত্ত্বেও পরিস্থিতি আরও খারাপ হচ্ছে • গ্রাহক হুমকি দিচ্ছেন বা গালি দিচ্ছেন • আপনার ব্যাকআপ সিদ্ধান্ত গ্রহণের প্রয়োজন • আপনি অভিভূত বোধ করছেন

এটা ব্যর্থতা নয়—এটা বুদ্ধিমানের কাজ: কখন এগিয়ে যেতে হবে তা জানা একটি পেশাদার দক্ষতা।

অংশ ৭: সাংস্কৃতিক সচেতনতা

বৈচিত্র্যকে সম্মান করা

তুমি বিভিন্ন পটভূমির গ্রাহকদের সেবা দেবে।

মূল নীতি:

১. সবাই একজন ব্যক্তি। এক সংস্কৃতির সকল মানুষ একই রকম বলে ধরে নিবেন না।
২. তাদের নেতৃত্ব অনুসরণ করুন। পছন্দ সম্পর্কে অনিশ্চিত থাকলে, তাদের আপনাকে পথ দেখাতে দিন।
৩. সম্মানের সাথে জিজ্ঞাসা করুন "আপনি কোনটি সবচেয়ে বেশি আরামদায়ক করে তুলবেন?"
৪. ক্রমাগত শিখুন। আপনার এলাকার সাধারণ সাংস্কৃতিক গোষ্ঠী সম্পর্কে নিজেকে শিক্ষিত করুন।

সাধারণ সাংস্কৃতিক বৈচিত্র্য

চোখের যোগাযোগ:

- কিছু সংস্কৃতি: সরাসরি চোখের যোগাযোগ = সম্মান • অন্যান্য সংস্কৃতি: সরাসরি চোখের যোগাযোগ = অসম্মান (বিশেষ করে বয়স্কদের সাথে/বিপরীত লিঙ্গের সাথে আরব ইসলামী সংস্কৃতি) • আপনার পদ্ধতি: জোর করবেন না, তাদের আরামের স্তরকে সম্মান করুন

ব্যক্তিগত স্থান:

- উল্লেখযোগ্যভাবে পরিবর্তিত হয়, জানালা থেকে খুব বেশি দূরে যাবেন না (সাধারণত 60-90 সেমি নিরাপদ) • যদি তারা পিছিয়ে যায়, তাহলে আপনি খুব কাছাকাছি • তাদের সীমানা সম্মান করুন

যোগাযোগের ধরণ:

- কিছু সংস্কৃতি: প্রত্যক্ষ এবং সরল • অন্যান্য সংস্কৃতি: সংঘর্ষ এড়াতে পরোক্ষ • আপনার দৃষ্টিভঙ্গি: স্পষ্ট থাকুন কিন্তু আক্রমণাত্মক নয়

ধর্মীয় বিবেচনা

খাদ্যতালিকাগত বিধিনিষেধ:

- আপনার উপাদানগুলি জানুন • সঠিক তথ্য প্রদান করুন
- বিচার বা প্রশ্ন করবেন না • অ্যালার্জির মতোই গুরুত্ব সহকারে বিবেচনা করুন

নামাজের সময়:

- গ্রাহকের প্রয়োজন হলে বোঝার চেষ্টা করুন • উপযুক্ত হলে জায়গা দিন

শালীন পোশাক:

- ধর্মীয় পোশাক নিয়ে কখনও মন্তব্য করবেন না • যেকোনো গ্রাহকের মতোই সম্মানের সাথে আচরণ করুন

ভাষার প্রতিবন্ধকতা

যখন গ্রাহকের ভাষাগত দক্ষতা সীমিত থাকে:

□ করুন:

- স্বাভাবিক গতিতে স্পষ্টভাবে কথা বলুন (চিৎকার করবেন না) • সহজ শব্দ ব্যবহার করুন • ধৈর্য ধরুন • অঙ্গভঙ্গি এবং দৃশ্য ব্যবহার করুন • বোঝার বিষয়টি নিশ্চিত করুন • তাদের প্রচেষ্টার প্রশংসা করুন

□ করবেন না:

- নকল উচ্চারণ
- হতাশা প্রকাশ করুন • যোগাযোগ করার চেষ্টা ছেড়ে দিন • তাদের সামনে তাদের সম্পর্কে কথা বলুন

আপনার অবস্থান থেকে "হ্যালো," "ধন্যবাদ," "দয়া করে", এবং সাধারণ ভাষায় (সর্বাধিক প্রচলিত আরবি, হিন্দি এবং ইংরেজি) বাক্যগুলি শিখুন।

অংশ ৮: আত্ম-যত্ন এবং কল্যাণ

আপনার আবেগ পরিচালনা করা

সেবামূলক কাজ আবেগগতভাবে কঠিন।

নিজেকে রক্ষা করুন:

আপনার শিফটের সময়:

- গ্রাহকদের মধ্যে গভীর শ্বাস-প্রশ্বাস (রিসেট) • দ্রুত বডি স্ক্যান (উত্তেজনা থেকে মুক্তি) • ইতিবাচক স্ব-কথোপকথন
- আপনি কী নিয়ন্ত্রণ করতে পারেন তার উপর মনোযোগ দিন

কঠিন মিথস্ক্রিয়ার পরে:

- এটা ছেড়ে দিন (এটা আবার দেখাবেন না)
- প্রয়োজনে সহকর্মীর সাথে কথা বলুন • মনে রাখবেন: এটা ব্যক্তিগত ছিল না • এটা থেকে শিখুন, তারপর এগিয়ে যান

শিফটের সমাপ্তি:

- মানসিক পরিবর্তন (কাজের ধরণ থেকে ব্যক্তিগত ধরণে) • শারীরিক আচার-অনুষ্ঠান (কাপড় পরিবর্তন করা, হাত ধোয়া) • ইতিবাচক বিষয়গুলি নিয়ে চিন্তা করা • কর্মক্ষেত্রে কাজ ছেড়ে দেওয়া

বার্নআউট প্রতিরোধ করা

সতর্কতা চিহ্ন:

- ক্রমাগত ক্লান্তি • গ্রাহকদের প্রতি নিন্দা • কাজ নিয়ে ভয়াবহতা • মানসিক অসাড়তা
- শারীরিক লক্ষণ (মাথাব্যথা, পেটের সমস্যা)

প্রতিরোধ:

কর্মক্ষেত্রে:

- আপনার মানসিক বিরতি কাজে লাগান •
- প্রয়োজনে সাহায্যের জন্য জিজ্ঞাসা করুন • ছোট ছোট জয় উদযাপন করুন • সহায়ক
- সহকর্মীদের সাথে সংযোগ স্থাপন করুন • আপনার প্রভাব মনে রাখুন

বাইরের কাজ:

- পর্যাপ্ত ঘুম পান • ভালো খাবার খান
- ব্যায়াম করা •
- শখ থাকা
- সম্পর্ক বজায় রাখা • সীমা নির্ধারণ করা

যদি তুমি ক্লান্ত হয়ে পড়ো: তোমার সুপারভাইজারের সাথে কথা বলো। এটা দুর্বলতা নয়—এটা বুদ্ধিমানের মতো নিজের যত্ন নেওয়া।

কর্মজীবনের ভারসাম্য

সীমানা স্বাস্থ্যকর:

বিশ্রামের জন্য দোষী বোধ করবেন না কাজের বাইরে জীবন কাটান চাকরির জন্য স্বাস্থ্য সমস্যা ত্যাগ করবেন না প্রয়োজনে না বলুন

মনে রাখবেন: খালি কাপ থেকে পানি ঢালা যায় না। নিজের যত্ন নিলেই আপনি গ্রাহকদের যত্ন নিতে পারবেন।

অংশ ৯: টিমওয়ার্ক

আপনার সহকর্মীদের সমর্থন করা

দুর্দান্ত দলগুলো একে অপরের সমর্থন পায়।

কীভাবে একজন দুর্দান্ত সতীর্থ হবেন:

- জিজ্ঞাসা না করেই সাহায্য করুন। সহকর্মীর কষ্ট দেখছেন? এগিয়ে আসুন।
- স্পষ্টভাবে বলুন "আমি এসপ্রেসো খাচ্ছি!" "আমাদের দুধ কম!" (অথবা অপারেশন বিভাগে)

- ইতিবাচক থাকুন আপনার শক্তি সকলকে প্রভাবিত করে
- জ্ঞান ভাগাভাগি করুন নতুন কর্মীদের প্রশিক্ষণে সহায়তা করুন
- "কঠিন গ্রাহককে ভালোভাবে সামলানো" স্বীকৃতি দিন।
- প্রয়োজনে ঢেকে রাখুন নমনীয় হোন, তাড়াহড়োর সময় সাহায্য করুন।

দলগুলোর ক্ষতি কী:

- পরচর্চা •
অলসতা
- নেতিবাচকতা •
অন্যদের দোষারোপ •
যোগাযোগ না করা

সহকর্মীদের সাথে পেশাদার সীমানা

বন্ধুত্বপূর্ণ, অনুপযুক্ত নয়:

- সহায়ক সম্পর্ক □ পেশাদার যোগাযোগ □ উপযুক্ত রসবোধ □ সকলের প্রতি শ্রদ্ধা
- অনুপযুক্ত মন্তব্য □ অন্তরঙ্গ বিবরণ শেয়ার করা □ অন্যদের বাদ দেয় এমন একচেটিয়া চক্র

যদি আপনি হয়রানির শিকার হন বা দেখেন: তাহলে রিপোর্ট করুন। রিপোর্ট করার জন্য আপনি সুরক্ষিত।

অংশ ১০: দ্রুত রেফারেন্স নির্দেশিকা

নিখুঁত গ্রাহক মিথস্ক্রিয়া

১. শুভেচ্ছা (৩ সেকেন্ড)

- তুমি যা করছো তা বন্ধ করো • চোখের
যোগাযোগ • আন্তরিক হাসি
- "শুভ সকাল! স্বাগতম!" (+
বারবার গ্রাহক হলে তাদের নাম)

২. অর্ডার নেওয়া

- সম্পূর্ণ শুনুন • স্পষ্ট
করে প্রশ্ন করুন • পুনরাবৃত্তি করুন • নিশ্চিত
করুন: "এটা কি সঠিক?"

৩. প্রস্তুতি

- দৃশ্যমান যত্ন এবং মনোযোগ
- মান পরীক্ষা • উপযুক্ত
হলে জড়িত থাকুন

৪. ডেলিভারি

- চোখের যোগাযোগ •
হাসি
- যদি পরিচিত হয় তাহলে নাম
ব্যবহার করুন • "এই নাও, [নাম]। উপভোগ করো!"

৫. বিদায়

- তাদের ধন্যবাদ জানাও
- নাম ব্যবহার করুন •
"ধন্যবাদ, সালমান! শীঘ্রই দেখা হবে!", আবার দেখা করে খুশি হব, আশা করি আপনি
আবার এসে

আবেগগত বুদ্ধিমত্তার চেকলিস্ট

প্রতিদিন স্ব-পরীক্ষা:

- আমি কি প্রতিটি গ্রাহককে উষ্ণ অভ্যর্থনা জানাচ্ছি? আমি কি চোখের যোগাযোগ করছি এবং আন্তরিকভাবে হাসছি?
- আমি কি পূর্ণ মনোযোগ দিচ্ছি (বিদ্রান্ত না হয়ে)? আমি কি সক্রিয়ভাবে শুনছি? আমি কি শরীরের ভাষা বুঝতে পারছি? আমি কি
বিভিন্ন গ্রাহকের সাথে আমার দৃষ্টিভঙ্গি খাপ খাইয়ে নিচ্ছি? আমি কি চাপের মধ্যে শান্ত থাকছি? আমি কি ইতিবাচক ভাষা ব্যবহার করছি?
 আমি কি অন্তত একটি "বাহ" মুহূর্ত তৈরি করছি? আমি কি সকলের সাথে সমান সম্মানের সাথে আচরণ করছি? আমি কি নিজের যত্ন নিচ্ছি?

যখন তুমি অনিশ্চিত থাকো

যদি আপনি নিশ্চিত না হন যে কিছু উপযুক্ত কিনা, তাহলে নিজেকে জিজ্ঞাসা করুন:

১. "আমি কি চাইব যে কেউ আমার পরিবারের সদস্যকে এটা করুক/বলুক?"
২. "একজন যুক্তিসঙ্গত ব্যক্তি কি এটিকে অবাঞ্ছিত মনে করবেন?"
৩. "এটা কি ব্যক্তির সাথে মর্যাদার সাথে আচরণ করা?"
৪. "আমি কি কাজের উপর মনোযোগ দিচ্ছি, নাকি ব্যক্তিগত জীবনে প্রবেশ করছি?"

যদি এখনও নিশ্চিত না হন: পেশাদারিত্ব এবং শ্রদ্ধার পক্ষে ভুল।

নীতিশাস্ত্র/নীতি সম্পর্কে প্রশ্ন: আপনার সুপারভাইজারকে জিজ্ঞাসা করুন।

সাধারণ পরিস্থিতির দ্রুত নির্দেশিকা

গ্রাহক দুঃখিত বলে মনে হচ্ছে:

- অতিরিক্ত ভদ্র এবং সদয় হোন • "আমি আশা করি এটি আপনার দিনকে উজ্জ্বল করবে" (অথবা এমন কিছু বাক্য যা তাদের উৎসাহিত করতে পারে "আশা করি এটি আপনার দিনটিকে আরও ভালো করে তুলবে।")
- "আশা করি এটি আপনার দিনে হাসি এনে দেবে।"
- "আজ তোমার মেজাজ ভালো করার জন্য এখানে কিছু গরম জিনিস আছে।"
- "আপনার আরও উজ্জ্বল দিন কামনা করছি।" • শৃঙ্খলার সাথে অতিরিক্ত যত্ন

গ্রাহক তাড়াহুড়ো করছে:

- দক্ষ হোন • "আমি দেখতে পাচ্ছি তুমি তাড়াহুড়ো করছেন" • দ্রুত সরে যান

গ্রাহক বিভ্রান্ত:

- ধৈর্য ধরুন • পরামর্শ দিন • বিকল্পগুলি সরলীকৃত করুন

গ্রাহক রেগে আছেন:

- শান্ত থাকুন • LEAD পদ্ধতি ব্যবহার করুন • ব্যক্তিগতভাবে নেবেন না

গ্রাহক ভুল করেন:

- তাদের বোকা বানাবেন না • "কোন চিন্তা নেই —সবসময় ঘটে" • এটা নিয়ে চিন্তা না করে সাহায্য করুন

তুমি ভুল করো:

- অবিলম্বে স্বীকার করুন • আন্তরিকভাবে ক্ষমা প্রার্থনা করুন
- অবিলম্বে এটি ঠিক করুন
- এটি থেকে শিক্ষা নিন

শ্রেষ্ঠত্বের প্রতি আপনার অঙ্গীকার

তোমার প্রভাব

প্রতিদিন, তুমি:XXXXXXXXXX

- মানুষের দিন উজ্জ্বল করুন • গ্রাহকের
- আনুগত্য গড়ে তুলুন • আপনার ব্র্যান্ডের
- প্রতিনিধিত্ব করুন রিপোজ ক্যাফে • কাউকে মূল্যবান বোধ করান
- কখনও কখনও একটি কঠিন দিনকে আরও ভালো করে তোলে

এর শক্তিকে কখনই অবমূল্যায়ন করবেন না:

- একটি আন্তরিক হাসি •
- একটি সদয় শব্দ •
- কারো নাম মনে রাখা • অতিরিক্ত পরিগ্রহ করা •
- কারো সাথে মর্যাদার সাথে আচরণ
- করা

তুমি "শুধু" একজন বারিস্তা নও। তুমি এমন অভিজ্ঞতা তৈরি করছো যা গুরুত্বপূর্ণ।

আপনার পেশাগত বৃদ্ধি

আবেগগত বুদ্ধিমত্তা হল এমন একটি দক্ষতা যা আপনি বিকাশ করেন:

প্রতিদিনের অনুশীলন:

- প্রতি গ্রাহকের জন্য একটি প্রকৃত সংযোগ • প্রতি শিফটে একটি "বাহ"
- মুহূর্ত • প্রতিটি কঠিন পরিস্থিতি থেকে শিক্ষা নিন • কী
- ভালো হয়েছে তা নিয়ে ভাবুন • উন্নতি করার জন্য একটি জিনিস
- চিহ্নিত করুন

ক্রমাগত শেখা:

- মতামত চাও • অভিজ্ঞ সহকর্মীদের
- কাছ থেকে শিখো • এই হ্যান্ডবুক থেকে দক্ষতা অনুশীলন করো •
- মানুষের সম্পর্কে কৌতূহলী থাকো • পড়ুন, শিখো, বেড়ে উঠো

মনে রাখবেন:

- তুমি প্রতিদিন নিখুঁত হবে না • ভুলগুলো হলো
- শেখার সুযোগ • আত্ম-মমতা + উচ্চ মান = বৃদ্ধি • প্রতিটি
- মিথস্ক্রিয়া হলো অনুশীলন • তুমি ক্রমাগত উন্নতি করছো

তোমার প্রতিশ্রুতি

একজন পরিষেবা পেশাদার হিসেবে, আমি প্রতিশ্রুতিবদ্ধ:

- প্রত্যেক গ্রাহকের সাথে মর্যাদা ও শ্রদ্ধার সাথে আচরণ করা □ সং থাকা
- এবং সততা বজায় রাখা □ সকলকে সমান পরিষেবা প্রদান
- করা □ আমার মানসিক বুদ্ধিমত্তার ক্রমাগত বিকাশ
- ঘটানো □ ইতিবাচক অভিজ্ঞতা তৈরি করা □ সদয়ভাবে অভিযোগগুলি পরিচালনা
- করা □ আমার সহকর্মীদের সহায়তা করা □
- আমার নিজের সুস্থতার যত্ন নেওয়া □ নীতিগত
- নীতিগুলি সমুন্নত রাখা □ গর্বের সাথে
- আমার ব্র্যান্ডের প্রতিনিধিত্ব করা

এটা শুধু একটা কাজ নয়। এটা একটা কারিগরি কাজ। তুমি একজন পেশাদার।

আচার ও আচার-আচরণ সম্পর্কে নবী মুহাম্মাদ সাল্লাল্লাহু আলাইহি ওয়াসাল্লাম এর হাদীস
মানুষের সাথে ভালো ব্যবহার করা

- গ্রাহকদের দিকে হাসিমুখে তাকান

রাসূলুল্লাহ সাল্লাল্লাহু আলাইহি ওয়াসাল্লাম বলেছেন: ﷺ ﷺ

» ﷺ ﷺ ﷺ «

অর্থ: অন্যের

দিকে তাকিয়ে হাসি দান।

তথ্যসূত্র:

তিরমিযী – হাসান সহীহ

সেবা অনুশীলন:

কিয়স্ক এবং ড্রাইভ-থ্রুসে গ্রাহকদের অভ্যর্থনা জানানোর সময় হাসিমুখে কথা বলুন।

• সেরা মানুষের আচরণই সেরা

নবী মুহাম্মাদ সাল্লাল্লাহু আলাইহি ওয়াসাল্লাম বলেছেনঃ

» «

অর্থ:

সর্বোত্তম মানুষ তারাই যাদের চরিত্র সর্বোত্তম।

তথ্যসূত্র:

সহীহ আল-বুখারী (3559), সহীহ মুসলিম (2321)

সেবা অনুশীলন:

ভদ্রতা, শ্রদ্ধা এবং ভালো আচরণ পেশাদারিত্বকে সংজ্ঞায়িত করে।

• সকল কাজে ভদ্র হোন

নবী মুহাম্মাদ সাল্লাল্লাহু আলাইহি ওয়াসাল্লাম বলেছেনঃ

» «

অর্থ:

ভদ্রতা সবকিছুকে আরও ভালো করে তোলে।

তথ্যসূত্র:

সহীহ মুসলিম (২৫৯৪)

সেবা অনুশীলন:

গ্রাহকদের সাথে শান্ত স্বর, সদয় কথা এবং ধৈর্য ব্যবহার করুন।

• মানুষের জন্য জিনিস সহজ করে দিন

নবী মুহাম্মাদ সাল্লাল্লাহু আলাইহি ওয়াসাল্লাম বলেছেনঃ

» «

অর্থ:

জিনিসগুলি সহজ করুন এবং মানুষকে দূরে ঠেলে দেবেন না।

তথ্যসূত্র:

সহীহ আল-বুখারী (69), সহীহ মুসলিম (1734)

সেবা অনুশীলন:

অর্ডার সহজ করুন, দ্রুত সাহায্য করুন এবং গ্রাহকদের ভদ্রভাবে নির্দেশনা দিন।

• রাগ নিয়ন্ত্রণ করুন

নবী মুহাম্মাদ সাল্লাল্লাহু আলাইহি ওয়াসাল্লাম বলেছেনঃ

» مَنْ رَغِبَ إِلَىٰ رَأْسِ الْبُرْجِ فَجَاءَهُ رَأْسُ الْبُرْجِ وَمَنْ رَغِبَ إِلَىٰ قَدَمَيْهِ جَاءَهُ قَدَمَايَهُ

অর্থ:

আসল শক্তি হলো রাগ নিয়ন্ত্রণ করা।

তথ্যসূত্র:

সহীহ আল-বুখারী (6114), সহীহ মুসলিম (2609)

সেবা অনুশীলন:

অভিযোগ এবং চাপপূর্ণ পরিস্থিতিতে শান্ত থাকুন।

বারিস্তা রিমাইন্ডার

- প্রথমে হাসুন
- ভদ্রভাবে কথা বলুন
- শান্ত থাকুন
- আন্তরিকভাবে সাহায্য করুন
- উৎকর্ষতার সাথে সেবা করা

ভালো আচরণ সুনাত। পেশাদার সেবাই হলো ইবাদত যখন আন্তরিকতার সাথে করা হয়।

শেষ কথা

সেবামূলক কাজ চ্যালেঞ্জিং। এর জন্য প্রয়োজন:

- শারীরিক শক্তি
- মানসিক মনোযোগ
- আবেগগত বুদ্ধিমত্তা
- কারিগরি দক্ষতা
- ধ্রুবক অভিযোজনযোগ্যতা

কিন্তু এটি অর্থপূর্ণ কাজও:

- তুমি আনন্দের মুহূর্ত তৈরি করো • তুমি সমস্যার সমাধান করো • তুমি সম্পর্ক গড়ে তোলো
- তুমি মানুষকে মূল্যবান মনে করো • তুমি একটা পার্থক্য তৈরি করো

কঠিন দিনে, মনে রাখবেন:

- কেন তুমি শুরু করেছিলে
- যে গ্রাহকরা তোমার মুখে হাসি ফুটিয়ে তুলেছিল • যে সহকর্মী তোমার পাশে ছিল • যে "ধন্যবাদ" সত্যিকার অর্থে বোঝানো হয়েছিল • যে নিয়মিত ব্যক্তি তোমাকে বিশ্বাস করে

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

কারো দিন ভালো করে তুলতে যাও।

জরুরি যোগাযোগ

নিম্নলিখিত বিষয়ে প্রয়ের জন্য:

- নীতিশাস্ত্র/আচরণ: আপনার এরিয়া সুপারভাইজার • হয়রানি: অপারেশন ম্যানেজার • নিরাপত্তা সংক্রান্ত উদ্বেগ: অপারেশন ম্যানেজার • তাৎক্ষণিক বিপদ: জরুরি পরিষেবা (পুলিশ/অ্যাম্বুলেন্স)

মনে রাখবেন: আপনি কখনই একা নন। যখনই আপনার সাহায্যের প্রয়োজন হবে তখনই সাহায্যের জন্য জিজ্ঞাসা করুন।

নোট বিভাগ

কিছু নোট এবং স্মৃতিচারণ কৌশল ব্যবহার করে লিখুন:

- নিয়মিতদের নাম এবং তাদের অর্ডার • কঠিন পরিস্থিতি থেকে আপনি যা শিখেছেন • আপনার প্রাপ্ত প্রতিক্রিয়া
- উন্নতির লক্ষ্য • এমন মুহূর্ত যা আপনাকে গর্বিত করেছে

এই হ্যান্ডবুকটি আপনার। এটি নিয়মিত পর্যালোচনা করুন। প্রতিদিন এই দক্ষতাগুলি অনুশীলন করুন। সহকর্মীদের সাথে শেয়ার করুন। সবচেয়ে গুরুত্বপূর্ণ বিষয়: আপনি যে পরিষেবা পেশাদার হতে সক্ষম তা হয়ে উঠতে এটি ব্যবহার করুন।

সেবা উৎকর্ষে স্বাগতম।

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

সংস্করণ ১.০ | প্রশিক্ষণ এবং পেশাদার উন্নয়নের উদ্দেশ্যে

প্রস্তুতকারক

হাফিজ মুহাম্মদ আনিস

ব্যবসায় উন্নয়ন ব্যবস্থাপক

রিপোজ ক্যাফে - জেদ্দা, সৌদি আরব

সংশোধিত

আনাস আহমেদ

অপারেশন ম্যানেজার

রিপোজ ক্যাফে - জেদ্দা, সৌদি আরব