

भाग 3: पढ़ना और

ग्राहकों को समझना

चैप्टर 9: 3-सेकंड का फर्स्ट इंप्रेसन रूल

पहली छाप का विज्ञान

रिसर्च लगातार दिखाती है:

- पहला इंप्रेसन 3 सेकंड या उससे कम समय में बन जाता है • 90% बिना बोले इशारों (अपीयरेंस, बॉडी लैंग्वेज, चेहरे के एक्सप्रेसन, आवाज़) पर आधारित होता है • पहला इंप्रेसन बहुत ज़्यादा स्थायी होता है • नेगेटिव इंप्रेसन से उबरना पॉज़िटिव इंप्रेसन से ज़्यादा मुश्किल होता है

बनाए रखना

आपके पास अपनापन, काबिलियत और भरोसे के बारे में बताने के लिए 3 सेकंड हैं।

ग्राहक 3 सेकंड में क्या आंकते हैं

ग्राहक अनजाने में मूल्यांकन करते हैं:

1. क्या मेरा यहां स्वागत है?
2. क्या मैं इस व्यक्ति पर भरोसा कर सकता हूँ?
3. क्या यह अच्छा रहेगा?

ये असेसमेंट किसी भी बातचीत से पहले होते हैं।

एक दमदार फर्स्ट इंप्रेसन के घटक

1. तुरंत स्वीकार करें

क्यों: नज़रअंदाज़ किया जाना रिजेक्शन जैसा लगता है।

कैसे: □ जो कर रहे हैं उसे रोकें (या साफ़-साफ़ रुकें) □ आँखों में देखें (कल्चर के हिसाब से सही) □ अपने शरीर को उनकी तरफ़ करके देखें □ मुस्कराएँ (असली, आँखों तक पहुँचते हुए)

भले ही आप बिज़ी हों: "वेलकम! मैं अभी आपके पास आता हूँ—बस एक मिनट रुकिए।"

2. सच्ची मुस्कान

द ड्यूशन स्माइल (असली):

- आँखों के आस-पास की मसल्स (क्रॉज़ फ़्रीट) शामिल होती हैं • आँखें "स्माइल" करती हैं (थोड़ी बंद, सिकुड़ी हुई) • पूरा चेहरा चमक उठता है

- गर्म और असली लगता है

सच्ची मुस्कान कैसे लाएं:

1. कुछ ऐसा सोचें जो आपको सच में खुश करे
2. कस्टमर के बारे में कुछ ऐसा ढूँढ़ें जिसकी आप तारीफ़ कर सकें
3. अपना मकसद याद रखें: आप किसी की मदद करने वाले हैं
4. कनेक्शन पर ध्यान दें: इंसान को देखें, लेन-देन को नहीं

3. आँख से संपर्क

कितना: बातचीत के समय का 60-70% (कल्चर के हिसाब से अलग-अलग हो सकता है)

प्राकृतिक पैटर्न:

- नमस्ते करते समय आई कॉन्टैक्ट बनाएं (2-3 सेकंड तक रुकें)
- नैचुरली ब्रेक लें (लिखने, आइटम तैयार करने के लिए)
- समय-समय पर दोबारा बनाएं
- जब वे बोल रहे हों तो रुकें (सुनते हुए दिखाएं)
- अलविदा कहते समय रुकें

4. खुली शारीरिक भाषा

स्वागत करने का तरीका: □ कस्टमर की

तरफ़ मुंह करें □ सीधे लेकिन आराम से खड़े हों

□ हाथ बगल में या खुले रखें □ थोड़ा आगे की ओर झुकें □ कंधे

आराम से □ हाथ खुले रखें

खराब पोस्चर (बर्चे): □ शरीर को दूसरी तरफ़ झुकाना □ झुकना या पीछे की ओर झुकना □ हाथ क्रॉस करना □ हाथ कमर पर रखना □ बेचैनी

5. आवाज़ की टोन और एनर्जी

गर्मजोशी से स्वागत करने वाली आवाज़:

- मध्यम गति • स्पष्ट उच्चारण

- सही आवाज़ • नमस्ते करते समय थोड़ी ऊँची आवाज़ (जोश दिखाता है) • असली अपनापन

परफेक्ट 3-सेकंड ग्रीटिंग

दूसरा 1: ग्राहक जागरूकता में प्रवेश करता है

□ मौजूदा एक्टिविटी रोकें/रोकें

- शरीर को ग्राहक की ओर घुमाएँ
- आँख से संपर्क बनाएँ

दूसरा 2:

- सच्ची मुस्कान (खुशी के विचार सोचें)
- खुली शारीरिक भाषा

दूसरा 3:

- बोलें: "गुड मॉर्निंग! वेलकम!"
- वार्म टोन, सही एनर्जी

नतीजा: सर्विस शुरू होने से पहले ही कस्टमर को लगता है कि उसे नोटिस किया गया है, उसका स्वागत किया गया है, उसे वैल्यू दी गई है।

चैप्टर 10: बॉडी लैंग्वेज और नॉन-वर्बल पढ़ना संकेत

नॉन-वर्बल कम्युनिकेशन क्यों ज़रूरी है

रिसर्च से पता चलता है कि आमने-सामने बातचीत में:

- 7% शब्दों के ज़रिए बताया गया (जो कहा गया है)
- 38% वोकल टोन से (कैसे कहा जाता है)
- 55% बॉडी लैंग्वेज (बिना बोले इशारे) से

इसका मतलब है: 93% कम्युनिकेशन नॉन-वर्बल होता है।

शारीरिक भाषा शब्दकोश

बाहें और हाथ

पद	संभावित अर्थ	आपका जवाब
हाथ बांधना	रक्षात्मक, बंद, असहज	ज़्यादा प्यार से पेश आएँ, जगह दें, धीरे-धीरे भरोसा बनाएँ

बाहें खुली, हथेलियाँ दिख रही हैं

खुला, ईमानदार, शांत

खुलेपन को दिखाएं, स्वाभाविक रूप से जुड़ें

fidgeting

घबराया हुआ, चिंतित, अधीर

कुशल और आश्वस्त रहें

इशारा/अभिव्यक्तिपूर्ण हावभाव

व्यस्त, अभिव्यंजक

उनकी एनर्जी को सही तरह से मैच करें

हाथ मलते हुए

चिंतित, बेचैन, व्यथित

ज़्यादा नरम और भरोसा दिलाने वाला बनें

चेहरा और आँखें

अभिव्यक्ति

संभावित अर्थ

आपका जवाब

सीधा आँख से संपर्क

कॉन्फिडेंट, एंगेज्ड, ईमानदार। आई कॉन्टैक्ट बनाए रखें, कनेक्ट करें।

आँखों से संपर्क से बचना

शर्माला, नर्वस, कल्चरल अंतर

ज़बरदस्ती न करें, धैर्य रखें

उठी हुई भौहें

हैरान, दिलचस्पी, संदेह

आगे स्पष्ट करें या समझाएँ

सिकुड़ी हुई भौहें

कन्फ्यूज्ड, परेशान, गुस्सा। पूछें कि क्या उन्हें मदद चाहिए?

सच्ची मुस्कान (आँखें सिकुड़ती हैं)

खुश, संतुष्ट

मुस्कराएँ, ऊर्जा बाँटिए

नकली मुस्कान (सिर्फ़ मुँह से)

विनम्र लेकिन सच्चा नहीं

अतिरिक्त चौकस रहें

कड़े होंठ

क्रोध, अस्वीकृति

सावधानी से आगे बढ़ें

आसन और स्थिति

मुद्रा

संभावित अर्थ

आपका जवाब

आगे की ओर झुकाव	इच्छुक, व्यस्त, जल्दी में	ध्यान केंद्रित करें, कुशल बनें
पीछे झुकना	आराम से, मूल्यांकन करते हुए, उदासीन	जगह दें, धक्का न दें
शरीर दूर की ओर झुका हुआ	जाना चाहता हूँ, असहज हूँ, संक्षिप्त रहें, स्थान का सम्मान करें	
कठोर, तनावपूर्ण	तनावग्रस्त, क्रोधित, चिंतित	शांत और स्थिर रहें
पैर बाहर निकलने की ओर इशारा करते हुए	छोड़ना चाहता है	कुशल बनें

संदर्भ ही सब कुछ है

ज़रूरी: बॉडी लैंग्वेज को कॉन्टेक्ट में समझना चाहिए। एक ही हाव-भाव का मतलब अलग-अलग हो सकता है।

कॉन्टेक्ट कैसे पढ़ें:

1. क्लस्टर देखें: एक साथ कई साइन ज़्यादा भरोसेमंद होते हैं
2. स्थिति पर विचार करें: ठंडा कमरा? हाथ क्रॉस करना तापमान के बारे में हो सकता है
3. बदलावों पर ध्यान दें: क्या वे खुलने के बाद बंद हो गए?
4. बेसिक बिहेवियर: हर किसी का "नॉर्मल" बिहेवियर अलग होता है
5. पूछें: "इसका और क्या मतलब हो सकता है?"

सांस्कृतिक विविधताएँ

बॉडी लैंग्वेज यूनिवर्सल नहीं है।

आँख से संपर्क:

- पश्चिमी संस्कृतियाँ: सीधा = ईमानदारी, सम्मान
- कई एशियाई/अफ्रीकी/लैटिन अमेरिकी: अधिकारी/बुजुर्गों/विपरीत लिंग के लोगों के साथ लंबे समय तक सीधा संपर्क अपमानजनक हो सकता है

निजी अंतरिक्ष:

- उत्तरी अमेरिका/उत्तरी यूरोप: बड़ी जगह पसंद की जाती है (80-100cm)
- लैटिन अमेरिका/दक्षिणी यूरोप: नज़दीकी सामान्य
- दक्षिण एशिया/मध्य पूर्व: पर्याप्त जगह (100 से 120cm)

नेविगेट कैसे करें:

- अपने इलाके के बड़े कल्चरल ग्रुप्स के बारे में जानें

- कस्टमर की बात मारने • जब पक्का न हो, तो फॉर्मैलिटी
- और सम्मान का ध्यान रखें • अगर पक्का न हो तो सम्मान से पूछें

मिलान और मिररिंग

मिररिंग का मतलब है किसी दूसरे व्यक्ति की बॉडी लैंग्वेज से धीरे से मैच करना, तालमेल और अनजाने में कनेक्शन बनाना।

कैसे मिरर करें (हल्का, साफ़ नहीं):

- उनके ऊर्जा स्तर से मेल खाएँ • उनकी बोलने की गति से मेल खाएँ • सामान्य रूप से उनके आसन से मेल खाएँ • उनकी औपचारिकता से मेल खाएँ

नहीं:

- हूबहू कॉपी करें (साफ़ और डरावना) □ नेगेटिव बॉडी लैंग्वेज को कॉपी करें (हाथ क्रॉस करना, वगैरह) □ गलत व्यवहार को कॉपी करें

अध्याय 11: ग्राहक की भावनाओं को समझना और ज़रूरत

आम ग्राहक भावनात्मक स्थितियाँ

1. खुश/संतुष्ट

संकेत:

- मुस्कराना, आराम से बैठना • आँखों में आँखें डालकर बात करना • खुली बॉडी लैंग्वेज

दृष्टिकोण:

- उनकी एनर्जी से मैच करें • फ्रेंडली और गर्मजोशी से पेश आएँ • बातचीत में शामिल हों • मौका: अपसेल करें, NFC फीडबैक मांगें, रिश्ते बनाएं

2. तनावग्रस्त/जल्दबाज़ी में

संकेत:

- तनाव भरा चेहरा, घड़ी/फ़ोन चेक करना

- छोटे जवाब • बेसब्र बॉडी लैंग्वेज

दृष्टिकोण:

- कुशल बनें, समय बर्बाद न करें • स्वीकार करें: "मैं देख सकता हूँ कि आप जल्दी में हैं—मैं इसे आप तक जल्दी पहुँचा दूँगा" • उद्देश्य के साथ आगे बढ़ें • अवसर: गति पर ज़ोर दें, अगली बार हमारे जैसे तेज़ विकल्प सुझाएँ

रिपोज़ कैफे एक प्री-ऑर्डर एप्लीकेशन बनाने जा रहा है।

3. उदास/निराश

संकेत:

- झुकी हुई आँखें, धीमी आवाज़ • धीमी चाल
- आँख से संपर्क न होना

दृष्टिकोण:

- कोमल और दयालु बनें • ज़्यादा गर्मजोशी दिखाएँ
- छोटा सा इशारा (अच्छे शब्द, ज़्यादा देखभाल) • "मुझे उम्मीद है कि आपका दिन बेहतर होगा" • मौका: उनके दिन में कुछ अच्छा करें—वे आपकी अच्छाई को याद रखेंगे

4. गुस्सा/निराश

संकेत:

- भौंहे चढ़ाना, ऊंची आवाज़ • आक्रामक रवैया, हाथ बांधें • शिकायतें

दृष्टिकोण:

- शांत रहें • ध्यान से सुनें • पर्सनली न लें • माफ़ी मांगें और मामला सुलझाएं • क्या न करें: बहस करें, बचाव करें, उनके सुर में सुर मिलाएं • मौका: अच्छे से हैंडल करके उन्हें लॉयल कस्टमर बनाएं

5. कन्फ्यूज्ड/अनिश्चित

संकेत:

- मेनू को घूरना • कई सवाल पूछना • अनिश्चित स्वर

दृष्टिकोण:

- सब्र रखें • सुझाव दें • ऑप्शन आसान बनाएं • "हमारा सबसे पॉपुलर है..." या "अगर आपको [X] पसंद है, तो आपको [Y] भी पसंद आएगा" • मौका: सही चुनाव के लिए गाइड करें, भरोसा बनाएं

6. उत्साहित/उत्सव मनाने वाला

संकेत:

- खुलकर मुस्कराते हुए, एनर्जेटिक • अच्छी खबर शेयर करते हुए

दृष्टिकोण:

- उनका उत्साह शेयर करें • उन्हें बधाई दें • इसे खास बनाएं • "बधाई हो! मैं इसे आपके लिए और भी खास बनाता हूँ" • मौका: यादगार पल बनाएं, सोशल मीडिया पर शेयर करने के लिए बढ़ावा दें

ग्राहक की भावनात्मक यात्रा

बातचीत के दौरान ग्राहक भावनाओं का अनुभव लहरों की तरह करते हैं:

अनकही ज़रूरतों को समझना

कस्टमर हमेशा यह नहीं बताते कि उन्हें असल में क्या चाहिए।

बताई गई ज़रूरत बनाम असली ज़रूरत:

ग्राहक कहते हैं

वास्तव में इसका मतलब हो सकता है

"मुझे कुछ जल्दी चाहिए"

मैं तनाव में हूँ और देर हो रही है

"मुझे नहीं पता कि मैं क्या चाहना"

मुझे फैसला लेने में मदद चाहिए / मेरे पास बहुत सारे ऑप्शन हैं

"क्या ये ठीक है?"

मुझे भरोसा चाहिए / मुझे पक्का नहीं पता

"जो भी सबसे आसान हो"

मैं बोज़ नहीं बनना चाहता / मैं फ़ैसला करते-करते थक गया हूँ

"मैं बस देख रहा हूँ"

मैं बिना किसी दबाव के ब्राउज़ करना चाहता हूँ / मुझे अभी पक्का नहीं पता

असली ज़रूरतों पर कैसे जवाब दें:

- सिर्फ़ शब्दों को नहीं, बल्कि टोन और बॉडी लैंग्वेज को भी सुनें
- ऐसी पेशकश करें जो अंदरूनी भावना को संबोधित करे
- ज़रूरत के हिसाब से जगह या गाइडेंस दें

ग्राहक की ज़रूरतों का पदानुक्रम

मैसलो की हायरार्की की तरह, कस्टमर्स की ज़रूरतों की लेयर्स होती हैं:

आत्म-साक्षात्कार की ज़रूरतें

(खास एहसास, यादगार अनुभव)

□

सम्मान की ज़रूरत है

(महत्व, सम्मान, सुना हुआ महसूस करना)

□

अपनेपन की ज़रूरतें

(स्वागत, आराम, स्वीकार किया हुआ महसूस करना)

□

सुरक्षा की ज़रूरतें

(सुरक्षित महसूस करना, जज नहीं किया जाना, गलतियों से सुरक्षित होना)

□

शारीरिक ज़रूरतें

(जिस प्रोडक्ट/सर्विस के लिए वे आए थे, उसे पाना)

आवेदन पत्र:

- ऊँचे लेवल के मायने रखने से पहले आपको निचले लेवल पर काम करना होगा • ज्यादातर समस्याएँ सेफ्टी और अपनेपन के लेवल पर होती हैं (जज किया जाना, अनवेलकम, बेइज़्जत महसूस होना) • बहुत अच्छी सर्विस सभी लेवल पर काम करती है

चैप्टर 12: कल्चरल अवेयरनेस और सेंसिटिविटी

सांस्कृतिक योग्यता क्यों मायने रखती है

हमारी ग्लोबलाइज़्ड दुनिया में, आप अलग-अलग कल्चरल बैकग्राउंड के लोगों की सेवा करेंगे।

सांस्कृतिक क्षमता का मतलब है:

- जागरूकता: यह पहचानना कि आपकी संस्कृति यूनिवर्सल नहीं है • ज्ञान: यह समझना कि संस्कृतियाँ कैसे अलग होती हैं • स्किल्स: अपने तरीके को सही तरीके से अपनाना • नज़रिया: अंतरों का सम्मान करना और उन्हें महत्व देना

प्रमुख सांस्कृतिक आयाम

1. बातचीत का तरीका

प्रत्यक्ष बनाम अप्रत्यक्ष:

- डायरेक्ट कल्चर (US, जर्मनी, नीदरलैंड): जो कहना है वो साफ़-साफ़ कहें • इनडायरेक्ट कल्चर (जापान, कई एशियाई/मध्य पूर्वी): मतलब बताएं, बचें आमना-सामना

आवेदन पत्र:

- डायरेक्ट कम्युनिकेटर के साथ: साफ़ और सीधे रहें • इनडायरेक्ट कम्युनिकेटर के साथ: नॉन-वर्बल इशारों पर ध्यान दें, ज़बरदस्ती न करें सादगी

2. व्यक्तिवाद बनाम सामूहिकता

इंडिविजुअलिस्ट कल्चर (US, UK, ऑस्ट्रेलिया): पर्सनल चॉइस, इंडिपेंडेंस पर ज़ोर देते हैं
सामूहिक संस्कृतियाँ (एशिया, लैटिन अमेरिका, अफ्रीका): समूह सद्भाव, परिवार पर ज़ोर देती हैं

आवेदन पत्र:

- इंडिविजुअलिस्ट जल्दी और अकेले फैसला ले सकते हैं • कलेक्टिविस्ट को परिवार से सलाह लेने या ग्रुप से सुझाव लेने की ज़रूरत हो सकती है

3. समय अभिविन्यास

मोनोक्रोमिक (उत्तरी यूरोप, उत्तरी अमेरिका): समय एक जैसा है, समय की पाबंदी ज़रूरी है
पॉलीक्रोमिक (लैटिन अमेरिका, मिडिल ईस्ट, अफ्रीका): समय बदलता रहता है, रिश्ते मायने रखते हैं
अधिक

आवेदन पत्र:

- देर से आने को बेइज्जती न समझें—हो सकता है यह कल्चरल हो • अपनी रफ़्तार उनके कम्फर्ट लेवल के हिसाब से बदलें

4. पावर डिस्टेंस

कम पावर डिस्टेंस (स्कैंडिनेविया, ऑस्ट्रेलिया): बराबरी पर ज़ोर दिया गया ज़्यादा पावर डिस्टेंस (एशिया, लैटिन अमेरिका, मिडिल ईस्ट): हायरार्की का सम्मान किया गया

आवेदन पत्र:

- हाई पावर डिस्टेंस कल्चर में, उम्र और स्टेटस का सम्मान करें • फॉर्मल टाइटल ज़्यादा ज़रूरी हो सकते हैं

धार्मिक और खान-पान से जुड़ी बातें (ऑप्शनल)

सामान्य विचार:

इस्लामी:

- हलाल खाने की ज़रूरतें (सूअर का मांस, शराब नहीं, मीट को ठीक से पकाना नहीं) • रमज़ान का रोज़ा (दिन में) • नमाज़ का समय (अकोमोडेशन की ज़रूरत पड़ सकती है) • कपड़ों में शालीनता

यहूदी:

- कोषेर खाने की ज़रूरतें • सब्बाथ का पालन (शुक्रवार सूर्यास्त से शनिवार सूर्यास्त तक)

हिंदू:

- कई शाकाहारी • बीफ़ से परहेज़ कर सकते हैं

- कुछ समय उपवास रखना

बौद्ध:

- अक्सर शाकाहारी या वीगन • कुछ लोग शराब से बचते हैं

ईसाई:

- अलग-अलग धर्मों में अलग-अलग होता है • कुछ लोग लेंट (उपवास/खाने-पीने से जुड़ी पाबंदियां) रखते हैं

आपकी जिम्मेदारी:

- सामग्री और बनाने के तरीकों को जानें • सही जानकारी दें • एलर्जी की तरह ही खाने-पीने की पाबंदियों का भी गंभीरता से पालन करें • सवाल न करें या

जज न करें

भाषा और संचार

जब आप ऐसे कस्टमर्स को सर्विस दे रहे हों जिन्हें आपकी भाषा की कम जानकारी है:

□ करें:

- नॉर्मल स्पीड से साफ़ बोलें (चिल्लाएँ नहीं) • आसान शब्दों और छोटे वाक्यों का इस्तेमाल करें • मुहावरों और स्लैंग से बचें • जब हो सके तो विजुअल एड्स का इस्तेमाल करें • सब रखें—प्रोसेस करने के लिए समय दें • समझ में आया या नहीं, यह पक्का करें: "क्या यह समझ में आया?" • बातचीत करने की उनकी कोशिश की तारीफ़ करें

□ ऐसा न करें:

- ज़ोर से बोलें (आवाज़ समझने में मदद नहीं करती) • मज़ाक में बोलना या भाषा की क्षमता का दिखावा करना • निराशा या बेसब्री दिखाना • मान लेना कि उन्हें सब कुछ समझ नहीं आ रहा है • उनके सामने सहकर्मियों से इस बारे में बात करना

खास बातें सीखें: अगर आप खास भाषा ग्रुप के कई कस्टमर को सर्विस देते हैं, तो ये सीखें:

- "नमस्ते/स्वागत है" • "धन्यवाद" • "कृपया" • "हाँ/नहीं"
- "एक क्षण रुकिए"

यहां तक कि बेसिक कोशिशें भी सम्मान दिखाती हैं और कनेक्शन बनाती हैं।

सांस्कृतिक विनम्रता

सांस्कृतिक विनम्रता का मतलब है:

- यह मानना कि आप सभी कल्चर के बारे में सब कुछ नहीं जान पाएंगे • हर इंसान से सीखने को तैयार रहना • पक्का न होने पर इज्जत से पूछना • गलतियों को प्यार से मानना • खुद को लगातार एजुकेट करते रहना

सांस्कृतिक विनम्रता का अभ्यास कैसे करें:

1. हर व्यक्ति से एक व्यक्ति के रूप में मिलें, न कि उनकी संस्कृति के प्रतिनिधि के रूप में 2. जब आपको मार्गदर्शन की आवश्यकता हो तो सम्मानपूर्वक पूछें: "आपको सबसे अधिक क्या प्रेरित करेगा आरामदायक?"
3. जब आप कल्चरल गलतियाँ करें तो माफ़ी माँगें और सीखें 4. अपने इलाके के बड़े कल्चरल गुप्स के बारे में जानकारी लें 5. दिखावे के आधार पर अंदाज़ा न लगाएँ

माइक्रोअग्रेसन से बचें

माइक्रोअग्रेसन पहचान के आधार पर छोटी-मोटी, अक्सर अनजाने में की गई बेइज्जती होती है।

आम उदाहरण: □ "आप असल में

कहाँ से हैं?" (मतलब यहाँ के नहीं हैं) □ "आप इंग्लिश बहुत अच्छी बोलते हैं!" (मतलब हैरानी/कम

उम्मीदें) □ "क्या मैं आपके बाल छू सकता हूँ?" (किसी को अजीब चीज़ समझना) □ एक ही जाति के लोगों को एक-दूसरे के लिए

गलत समझना □ जाति/जेंडर के आधार पर रोल मान लेना ("आप [स्टीरियोटाइप्ड रोल] ही होंगे")

वे नुकसान क्यों पहुंचाते हैं:

- हज़ार कट से मौत—कुल मिलाकर असर बहुत थका देने वाला होता है • लोगों को ऐसा महसूस कराना कि वे कहीं के नहीं हैं • लोगों को एक व्यक्ति के तौर पर देखने के बजाय उनकी पहचान तक सीमित कर देना

इसके बजाय क्या करें:

- हर किसी के साथ अलग-अलग तरह से पेश आएँ • दिखावे के आधार पर अंदाज़ा न लगाएँ • अगर आपसे कोई गलती हो जाए, तो दिल से माफ़ी मांगें और सीखें