

भाग 6: मुश्किलों से निपटना

स्थितियों

चैप्टर 21: शिकायतों के लिए LEAD मेथड

शिकायतों को समझना

शिकायत यह है:

- कस्टमर का यह कहना कि उनकी उम्मीदें पूरी नहीं हुई • नेगेटिव को पॉजिटिव में बदलने का मौका • फीडबैक का एक तोहफा जो आपको बेहतर बनाने में मदद करता है • अपनी काबिलियत और देखभाल दिखाने का मौका • आपकी इमोशनल इंटेलिजेंस का टेस्ट

शोध दिखाता है:

- सिर्फ 4% नाखुश कस्टमर शिकायत करते हैं—बाकी बस चले जाते हैं • जिन कस्टमर की शिकायतों को अच्छे से हैंडल किया जाता है, वे उन कस्टमर से ज़्यादा लॉयल बन जाते हैं जिन्हें कभी कोई प्रॉब्लम नहीं हुई
- मुख्य बात समाधान नहीं है, बल्कि यह है कि ग्राहक को कैसा लगा कि उनके साथ व्यवहार किया गया

सोच में बदलाव: शिकायतों से डरें नहीं। उन्हें मौके के तौर पर देखें:

- अपना बेस्ट दिखाएं • ज़बरदस्त लॉयल्टी बनाएं • कीमती फ्रीडबैक पाएं • अपनी स्किल्स की प्रैक्टिस करें • क्रिटिक को एडवोकेट बनाएं

लीड विधि

LEAD इमोशनल इंटेलिजेंस के साथ शिकायतों को संभालने के लिए एक चार-स्टेप फ्रेमवर्क है:

L - सुनना E - सहानुभूति रखना A - माफ़ी मांगना D - कुछ करना (हल करना)

एल - सुनो

इसका मतलब है: उन्हें बिना किसी रुकावट के अपनी चिंता पूरी तरह से बताने दें।

यह क्यों मायने रखती है:

- समाधान पर आगे बढ़ने से पहले उन्हें यह महसूस होना चाहिए कि उनकी बात सुनी जा रही है

- असरदार तरीके से हल करने के लिए आपको पूरी जानकारी चाहिए
- टोकने से निराशा बढ़ती है
- सुनने से उनकी इमोशनल इंटेन्सिटी कम हो जाती है

इसे कैसे करना है:

शारीरिक मुद्रा: जो कर रहे हैं उसे रोकें, उनसे सीधे बात करें, खुलकर बात करें (हाथ क्रॉस न करें), नज़र बनाए रखें
थोड़ा आगे झुकें (एंगेजमेंट)

मौखिक संकेत: "हम्म-हम्म" "मैं समझ गया" "मुझे और बताओ" "आगे बढ़ो"

जो नहीं करना है: स्पष्टीकरण देकर बीच में टोकें समाधान के साथ बीच में रोकें
बचाव करना बहाने बनाना अपनी चिंता कम करना विचलित या ऊबा हुआ दिखना

उन्हें पूरी तरह से काम खत्म करने दें। भले ही आपको पता हो कि इसे ठीक करने के लिए आप क्या करेंगे, लेकिन पहले उन्हें अपनी फ्रस्ट्रेशन पूरी तरह से बताने दें।

जब वे कह दें: "यह समझाने के लिए धन्यवाद। मुझे पक्का करने दें कि मैं समझ गया हूँ..." फिर आपने जो सुना, उसे संक्षेप में बताएं।

ई - सहानुभूति

इसका मतलब है: उनकी भावनाओं को पहचानें और उनके अनुभव को सही ठहराएं।

यह क्यों मायने रखती है:

- उन्हें लगता है कि उन्हें सुना और समझा जा रहा है
- भावनात्मक तीव्रता कम करता है
- कनेक्शन बनाता है
- माहौल को विरोध से सहयोगात्मक बनाता है

इसे कैसे करना है:

सहानुभूति वाले वाक्य: यह निराशाजनक "मैं समझ सकता हूँ कि आप क्यों निराश होंगे" "मैं समझता हूँ कि कैसे
होगा" मेरे साथ ऐसा हुआ "आपको इस बारे में परेशान "यह सच में बहुत निराशाजनक लगता है" "मुझे भी ऐसा ही लगता अगर
होने का पूरा अधिकार है" यह कितना असुविधाजनक है" "मैं कल्पना कर सकता हूँ

अपनी टोन मैच करें:

- गंभीर, चिंतित भाव
- धीमी, नरम आवाज़
- टोन में सच्ची देखभाल

सहानुभूति क्या नहीं है: यह मानना कि आपकी कंपनी/साथी ने कुछ गलत किया (अभी तक)

आपके संगठन के खिलाफ उनका पक्ष लेना

कानूनी गलती स्वीकार करना

सहानुभूति क्या है: यह मानना कि उनकी भावनाएँ सही हैं, यह दिखाना कि आप उनका नज़रिया समझते हैं
उनके मानवीय अनुभव को मान्य करना

आप हमेशा अपनी भावनाओं को सही ठहरा सकते हैं, भले ही आप घटनाओं के उनके मतलब से सहमत न हों।

A - माफ़ी मांगें

इसका मतलब है: अपने बुरे अनुभव के लिए सच्चा अफ़सोस जताना।

यह क्यों मायने रखती है:

- अपनी कीमत और भावनाओं को पहचानें
- ज़िम्मेदारी लेता है
- मरम्मत शुरू होती है
- ज़्यादातर लोग सिर्फ़ पहचान चाहते हैं

इसे कैसे करना है:

असरदार माफ़ी:	"मैं दिल से माफ़ी चाहता हूँ"	"मुझे खेद है कि ऐसा हुआ"	"मुझे खेद है कि हम आपकी उम्मीदों पर
खरे नहीं उतरे"		"असुविधा के लिए हमें खेद है"	"मुझे खेद है कि आपको
यह अनुभव हुआ"			

इसे बनाएं:

- सच्ची बात: सच बोलें। उनकी आँखों में देखें।
- स्पेसिफिक: खास मुद्दे के लिए माफ़ी मांगें
- बिना शर्त: इसके बाद कोई "लेकिन" नहीं

जो नहीं करना है:	"मुझे दुख है कि आप ऐसा महसूस करते हैं" (बर्खास्तगी)	"मुझे खेद है, लेकिन..."
(माफ़ी को नकारते हुए)	"मुझे अफ़सोस है कि आपने गलत समझा" (उन पर इल्ज़ाम लगाता है)	"सॉरी" बिना मतलब के साफ़-साफ़ कह दिया गया बहुत ज़्यादा माफ़ी मांगना (एक बार सच में ही काफ़ी है)

आप गलती माने बिना उनके अनुभव के लिए माफ़ी मांग सकते हैं: "मुझे अफ़सोस है कि ऐसा हुआ" (बुरे अनुभव को मानना) बनाम "मुझे अफ़सोस है कि हमने ऐसा किया" (गलती मानना)

ज़्यादातर हालात में, अपने अनुभव के लिए माफ़ी मांगना सही और असरदार होता है।

D - कुछ करो (हल करो)

इसका मतलब है: समस्या को हल करने के लिए कार्रवाई करें।

यह क्यों मायने रखती है:

- बिना एक्शन के हमदर्दी खाली लगती है
- वे समाधान के लिए आए थे
- एक्शन से साबित होता है कि आपने उन्हें सुना
- उम्मीदों से बढ़कर करने का मौका देता है

इसे कैसे करना है:

सूत्र:

1. बताएं कि आप क्या करेंगे: "मैं यह करने जा रहा हूँ..." "मुझे [खास काम] करने दें..."
2. अगर ऑप्शन हैं तो उनका इनपुट लें: "मैं [ऑप्शन A] या [ऑप्शन B] ले सकता हूँ। आप क्या पसंद करेंगे?"
"क्या वह तुम्हारे लिए काम करेगा?"
3. तुरंत कार्रवाई करें: देर न करें, हो सके तो उनके इंतज़ार के दौरान ही कार्रवाई करें, उन्हें जानकारी देते रहें
प्रगति
4. अगर हो सके तो उससे आगे बढ़ें: इसे ठीक करने के लिए कम से कम करें, परेशानी के लिए मुआवज़ा दें, समाधान में
उम्मीद से बढ़कर करें

उदाहरण:

प्रॉब्लम: गलत ऑर्डर सॉल्यूशन: "इसके लिए मैं माफ़ी चाहता हूँ। मैं अभी आपके लिए सही वाला बना देता हूँ। यह 5 मिनट में तैयार हो जाएगा, और यह हमारी तरफ से है। मैं आपकी परेशानी के लिए [एक्स्ट्रा आइटम] भी शामिल कर रहा हूँ (अगर कंपनी के SOPs हमें ऐसा करने की इजाज़त देते हैं)। क्या यह काम करेगा?"

समस्या: लंबा इंतज़ार समाधान: "मुझे माफ़ करना आप इंतज़ार कर रहे हैं। मुझे इसे तुरंत चेक करने दीजिए... [चेक करता है] ...ठीक है, यह 5 मिनट में तैयार हो जाएगा। इंतज़ार के लिए माफ़ी चाहता हूँ, मैं इसे बिना किसी एक्स्ट्रा चार्ज के बड़े साइज़ में अपग्रेड कर देता हूँ (अगर कंपनी के SOPs हमें ऐसा करने देते हैं)। आपके सब्र के लिए धन्यवाद।"

समस्या: आइटम उपलब्ध नहीं है समाधान: "मुझे माफ़ करें—आज हमारे पास वह नहीं है। मैं [विकल्प 1] या [विकल्प 2] ले सकता हूँ, और मैं पक्का करूँगा कि परेशानी के लिए दोनों में से किसी एक पर छूट मिले। या अगर आप चाहें, तो मैं हमारी दूसरी जगह पर कॉल करके देख सकता हूँ कि उनके पास वह है या नहीं। आपके लिए सबसे अच्छा क्या रहेगा?"

जब आप उन्हें वह नहीं दे सकते जो वे चाहते हैं:

- कारण बताएं (संक्षेप में, बचाव में नहीं)
- सबसे अच्छा विकल्प दें
- उन्हें चॉइस/कंट्रोल दें
- अगर हो सके तो किसी और तरीके से मुआवज़ा दें

खुद को सही तरीके से मज़बूत बनाएं: आप क्या दे सकते हैं, इसके लिए गाइडलाइन बनाएं।

SOP's:

- रीमेक
- रिफंड
- छूट
- अपग्रेड
- मुफ्त आइटम

अपनी अथॉरिटी लेवल को जानें और उसे हल करने के लिए इस्तेमाल करें।

लीड को एक साथ रखना

पूरा उदाहरण:

स्थिति: कस्टमर का ऑर्डर गलत है और वे परेशान हैं।

LEAD एक्शन में:

L - सुनो: [ग्राहक बताता है कि क्या गलत है, आप बिना टोके पूरी तरह सुनते हैं, आँख से संपर्क बनाए रखते हैं और सिर हिलाते हैं] "समझाने के लिए धन्यवाद। मुझे यह सुनिश्चित करने दें कि मैं समझ गया हूँ - आपने [X] ऑर्डर किया था, लेकिन आपको [Y] मिला। क्या यह सही है?"

E - सहानुभूति: "मैं आपकी निराशा पूरी तरह समझता हूँ। अगर मुझे वह नहीं मिला जो मैंने ऑर्डर किया था, तो मैं भी निराश हो जाऊंगा।"

A - माफ़ी मांगना: "मैं दिल से माफ़ी मांगता हूँ। यह वह स्टैंडर्ड नहीं है जिस पर हम खुद को रखते हैं।"

D - Do: "मैं ये करने जा रहा हूँ: मैं अभी आपको सही ऑर्डर दे दूँगा—यह 3 मिनट में तैयार हो जाएगा। यह हमारी तरफ से है, और मैं गलती और आपके समय के लिए माफ़ी के तौर पर [एक्स्ट्रा आइटम] शामिल कर रहा हूँ। क्या यह आपके लिए ठीक है?"

[ग्राहक सहमत है]

"बहुत बढ़िया। मैं इसे अभी आपके लिए तैयार कर दूँगा। इस पर हमारा ध्यान दिलाने और धैर्य रखने के लिए धन्यवाद।"

परिणाम:

- कस्टमर को लगता है कि उसे सुना, समझा और अहमियत दी जा रही है • दिक्कत जल्दी सुलझ जाती है • कस्टमर के माफ़ करने और वापस आने की संभावना • उन्हें सपोर्टर बनाने की संभावना

उन्नत LEAD तकनीकें

जब वे बहुत गुस्से में हों

LEAD को अपनाएं:

- और ज़्यादा देर तक सुनें (उन्हें पूरी तरह से अपनी बात कहने दें) • और ज़्यादा गहराई से हमदर्दी दिखाएं (भावनाओं की गहराई को ठीक से मिलाएं) • और ज़्यादा साफ़ तौर पर माफ़ी मांगें • इसे ठीक करने के लिए और भी ज़्यादा करें

अतिरिक्त तकनीकें:

- अपनी आवाज़ धीमी करें (शांत रहें) • अपनी रफ़्तार धीमी करें • उनके गुस्से को कॉपी न करें • एकदम शांत रहें

- ज़रूरत पड़ने पर जगह दें

जब वे सही हों और आपने/कंपनी ने गलती की हो

इसे पूरी तरह से अपनाएं:

- बहाने मत बनाओ • सिस्टम/साथियों को दोष मत दो • संगठन की ओर से ज़िम्मेदारी लो • इसे उदारता से ठीक करो

"आप बिल्कुल सही कह रहे हैं। हमसे गलती हो गई। मैं दिल से माफ़ी मांगता हूँ। मुझे इसे ठीक करने दीजिए..."

जब वे गलत होते हैं लेकिन सोचते हैं कि वे सही हैं

मुश्किल स्थिति—चालाकी की ज़रूरत है:

1. पहले लीड करें (सुनें, सहानुभूति रखें, कन्प्यूजन/अनुभव के लिए माफ़ी मांगें)
2. उन्हें बेवकूफ़ महसूस कराए बिना धीरे से समझाएं 3. अगर हो सके तो कोई समाधान बताएं

उदाहरण: कस्टमर ज़ोर देकर कहता है कि उसने X ऑर्डर किया था, जबकि असल में उसने Y ऑर्डर किया था (आपके पास रिकॉर्ड है)।

"नहीं, आपने Y ऑर्डर किया था। यह यहीं सिस्टम में है।" "मैं समझ सकता हूँ कि उलझन कहाँ है—
लगता है कि [Y] से गुज़रा। किसी भी तरह की गलतफहमी के लिए मैं माफ़ी चाहता हूँ। मैं अभी आपको [X] बना देता हूँ। क्या यह काम करेगा?"

आप इस बात पर बहस किए बिना कि कौन सही है, समस्या को ठीक कर देते हैं।

जब आप इसे ठीक नहीं कर सकते

कभी-कभी आप सच में उन्हें वह नहीं दे पाते जो वे चाहते हैं।

अभी भी LEAD करें:

- पूरा सुनें • सच में हमदर्दी दिखाएं • जो आप नहीं कर सकते उसके लिए माफ़ी मांगें • जो आप कर सकते हैं वो करें

**"मैं समझता हूँ कि आप क्या पूछ रहे हैं, और काश मैं ऐसा कर पाता। दुर्भाग्य से, [कारण]।

मैं जो कर सकता हूँ वह [विकल्प] है।

क्या इससे मदद मिलेगी?"**

फिर ज़रूरत हो तो बात आगे बढ़ाएँ: "अगर इससे काम नहीं बनता, तो मैं अपने सीनियर से बात करूँगा जिनके पास और ऑप्शन हो सकते हैं।"

संकल्प के बाद

आगे पूछा: "क्या अब सब ठीक है?" "क्या मैं आपके लिए कुछ और ला सकता हूँ?"
परेशानी के लिए माफ़ी चाहता हूँ" "हमें इसे ठीक करने का मौका देने के लिए धन्यवाद"

"फिर से,

इससे सीखो:

- समस्या का कारण क्या था?
- इसे कैसे रोका जा सकता है?
- क्या इसके आने के संकेत थे?
- आप क्या अलग करेंगे?

जाने देना:

- इस पर ज़्यादा मत सोचो
- इसे परसनी न लें
- अगले ग्राहक से पहले रीसेट करें
- आपने इसे संभाल लिया - आगे बढ़ें

चैप्टर 22: दबाव में शांत रहना

शांत रहना क्यों ज़रूरी है

जब आप शांत रहते हैं: आप ज़्यादा साफ़ सोचते हैं आप बेहतर फैसले लेते हैं आप दूसरों को शांत करते हैं आप काबिलियत दिखाते हैं आप अपनी भलाई का ध्यान रखते हैं आप प्रोफ़ेशनलिज़्म दिखाते हैं

जब आप अपना आपा खो देते हैं: असुरक्षित महसूस करते हैं पीड़ित

समस्याएँ बढ़ती हैं आप गलतियाँ करते हैं ग्राहक सहकर्मी तनाव में आ जाते हैं, बाद में आपको और भी बुरा लगता है

प्रतिष्ठा

आपकी शांति फैलने वाली है—और आपका तनाव भी।

तनाव प्रतिक्रिया को समझना

दबाव/धमकी का सामना करते समय:

1. एमिग्डाला एक्टिवेट होता है (इमोशनल ब्रेन)
2. स्ट्रेस हॉर्मोन रिलीज़ होते हैं (कॉर्टिसोल, एड्रेनालाईन)
3. शारीरिक लक्षण दिखाई देते हैं:

- हृदय गति में वृद्धि
- तेज़ साँस लेना

- मांसपेशियों में तनाव
- सुरंग दृष्टि • निर्णय लेने की क्षमता में कमी

लड़ी, भागो, या स्थिर हो जाओ प्रतिक्रिया

यह रिस्पॉन्स ऑटोमैटिक और एवोल्यूशनरी है - लेकिन आप इसे मैनेज कर सकते हैं।

तुरंत शांत होने की तकनीकें

जब आपको लगे कि तनाव बढ़ रहा है:

1. गहरी सांस लें

4-7-8 श्वास:

- 4 काउंट तक नाक से सांस अंदर लें • 7 काउंट तक रोकें • 8 काउंट तक मुंह से सांस बाहर छोड़ें • 3-4 बार दोहराएं

यह क्यों काम करता है: पैरासिम्पैथेटिक नर्वस सिस्टम (शांत प्रतिक्रिया) को एक्टिवेट करता है, स्ट्रेस रिस्पॉन्स को रोकता है

या आसान शब्दों में: बस 3 धीमी, गहरी साँसें लें

2. विराम

जवाब देने से पहले:

- चुपचाप 3 तक गिनें • एक सांस लें • अपने विचार इकट्ठा करें

यह क्यों काम करता है: स्टिमुलस और रिस्पॉन्स के बीच जगह बनाता है, ऐसे रिएक्टिव कमेंट्स को रोकता है जिनका आपको पछतावा होगा

वाक्यांश जो समय खरीदते हैं:

- "मुझे आपकी मदद करने का सबसे अच्छा तरीका सोचने दो..." • "मुझे इसे चेक करने के लिए बस एक मिनट दो..." • "मुझे पक्का करने दो कि मैं समझ गया हूँ..."

3. अपने शरीर को आराम दें

शारीरिक तनाव से मानसिक तनाव पैदा होता है।

जल्दी से शरीर को आराम:

- अपने कंधे नीचे करें (ध्यान दें कि वे ऊपर उठ गए हैं)

- अपने जबड़े को ढीला करें
- अपने हाथों को आराम दें (मुट्टियाँ खोलें)
- अपने चेहरे को मुलायम बनाएं
- अपने घुटनों को ढीला करें

यह क्यों काम करता है: शरीर और मन जुड़े हुए हैं—आराम करने वाला शरीर मस्तिष्क को संकेत देता है कि वह सुरक्षित है

4. उस पर ध्यान दें जिसे आप कंट्रोल कर सकते हैं

जब हम स्ट्रेस में होते हैं, तो हम अक्सर उन चीजों पर ध्यान देते हैं जिन्हें हम कंट्रोल नहीं कर सकते (कस्टर का गुस्सा, टूटी हुई मशीन, लंबी लाइन)।

जिसे आप कंट्रोल कर सकते हैं, उस पर शिफ्ट करें:

- आपकी सांस
- आपका लहजा
- आपके शब्द
- आपके कार्य
- आपका रवैया

मेंटल स्क्रिप्ट: "मैं इस सिचुएशन को कंट्रोल नहीं कर सकता, लेकिन मैं इस पर कैसे रिएक्ट करता हूँ, यह कंट्रोल कर सकता हूँ।"

5. पॉजिटिव सेल्फ-टॉक का इस्तेमाल करें

आप खुद से जो कहते हैं, वह मायने रखता है।

बेकार की खुद से बातचीत: गुस्सा"
"यह अनुचित है"

"यह भयानक है"

"मैं इसे संभाल नहीं सकता"

"वे मुझे ऐसा बना रहे हैं"

मददगार खुद से बात करना:

"मैं इसे संभाल सकता हूँ"

"मैंने इससे भी बुरे हालात देखे हैं" "यह बीत जाएगा"

"शांत रहो - मैं यह कर लूँगा"

"यह मेरे बारे में नहीं है"

6. शांति की कल्पना करें

क्विक विजुअलाइज़ेशन (3 सेकंड):

- खुद को शांति और काबिलियत से हालात को संभालते हुए देखें
- सोचिए कि ग्राहक संतुष्ट होकर जाए
- खुद को सफल होते हुए देखें

यह क्यों काम करता है: दिमाग कल्पना और असलियत में ठीक से फ़र्क नहीं कर पाता—सफलता की कल्पना करने से इसे बनाने में मदद मिलती है

मुश्किल ग्राहकों के साथ शांत रहना

खास तकनीकें:

1. इसे पर्सनली न लें

याद करना:

- वे सिचुएशन से परेशान हैं, आपसे नहीं। • आप टारगेट हैं, लेकिन वजह नहीं (आमतौर पर)
- उनका बिहेवियर उनके बारे में है, आपके बारे में नहीं। • एक घंटे में, वे इस बारे में नहीं सोचेंगे। • आपको शायद एक साल में यह याद नहीं रहेगा।

मेंटल रीफ्रेम: "यह मेरे बारे में नहीं है। उन्हें मुश्किल समय हो रहा है। मैं मदद कर सकता हूँ।"

2. ध्यान से सुनें

स्किल: इमोशन को समझे बिना शब्दों को सुनें।

कल्पना करना:

- आपके और उनके गुस्से के बीच कांच की दीवार • आप बिना गुस्से के देखते हैं • आप बिना महसूस किए जानकारी सुनते हैं

"मैं आपकी परेशानी सुन रहा हूँ। मुझे इसे सुलझाने में मदद करने दीजिए।" (न कि "आपका गुस्सा मुझे गुस्सा दिला रहा है")

3. अपनी आवाज़ धीमी रखें

उल्टा: जब कोई अपनी आवाज़ ऊंची करे, तो अपनी आवाज़ धीमी कर लें।

यह क्यों काम करता है:

- वे अक्सर आपकी आवाज़ से मैच करते हैं (मिरर इफ़ेक्ट) • दिखाते हैं कि आपको कोई खतरा नहीं है • कंट्रोल और कॉन्फिडेंस दिखाते हैं
- उन्हें आपको सुनने के लिए शांत होने पर मजबूर करते हैं

अपनी रफ़्तार भी धीमी रखें। तेज़ बोलने से टेंशन बढ़ता है; धीरे बोलने से कम होता है।

4. उनके नाम का इस्तेमाल करें

अगर आप इसे जानते हैं, तो इसका इस्तेमाल करें।

"अतीक, मैं समझता हूँ कि तुम परेशान हो। मुझे इसे ठीक करने में मदद करने दो।"

यह क्यों काम करता है:

- बातचीत को पर्सनलाइज़ करता है • उनके गुस्से के पैटर्न को रोकता है • उन्हें याद दिलाता है कि आप उन्हें एक इंसान के तौर पर देखते हैं • आमतौर पर इससे वे भी आपको एक इंसान के तौर पर देखते हैं

5. कॉमन ग्राउंड खोजें

पक्का करें कि आप एक ही तरफ हैं:

- "मैं इसे ठीक करना चाहता हूँ, जितना आप इसे ठीक करना चाहते हैं"

- "चलो इसे मिलकर सुलझाते हैं" • "मैं इसे ठीक करने में मदद करने के लिए यहाँ हूँ"

डायनामिक को दुश्मनी से मिलकर काम करने वाले में बदलता है।

6. बिना सहमत हुए स्वीकार करें

आप उनकी व्याख्या से सहमत हुए बिना भी भावनाओं को सही ठहरा सकते हैं:

"मैं देख सकता हूँ कि आप इस बात से बहुत परेशान हैं।" (अपनी भावनाएँ मानते हैं, इस बात से सहमत नहीं हैं कि गलती किसकी है)

"यह निराशाजनक लगता है।" (अनुभव को प्रमाणित करता है)

यह आपको एग्रीमेंट के लिए मजबूर नहीं करता, लेकिन इंसान करता है।

चैप्टर 23: डी-एस्केलेशन तकनीकें

डी-एस्केलेशन का मतलब है, टेंशन वाली स्थिति को और खराब होने से पहले शांत करना।

वृद्धि को समझना

हालात कैसे बिगड़ते हैं:

1. कस्टमर को प्रॉब्लम होती है फ्रस्ट्रेशन
2. अनसुना या नज़रअंदाज़ किया हुआ महसूस करना गुस्सा
3. डिफेंसिव रिसपोन्स एस्केलेशन
4. स्थिति टकराव वाली हो जाती है संकट

आपका लक्ष्य: इस साइकिल को जल्दी रोकना।

तनाव कम करने की मानसिकता

इससे पहले कि आप दूसरों को शांत करें, खुद को ठीक करें:

- शांत रहें (आपका शांत रहना फैलने वाला है) इसे पर्सनली न लें (यह सिचुएशन के बारे में है)
- व्यक्ति को देखें, समस्या को नहीं (वे संघर्ष कर रहे हैं) मदद करने का वादा करें (समाधान करने का सच्चा इरादा)

कोर डी-एस्केलेशन तकनीकें

1. अपनी प्रतिक्रिया को नियंत्रित करें

आपकी फिजियोलॉजी:

- धीरे-धीरे और गहरी सांस लें

- अपने कंधों को आराम दें
- अपने चेहरे के भावों को नरम करें
- हाथ खुले और दिखाई देने वाले रखें
- शांत मुद्रा बनाए रखें

आपकी आवाज:

- कम आवाज़ (उनकी आवाज़ से धीमी)
- अपनी रफ़्तार धीमी करें (जानबूझकर, जल्दबाज़ी में नहीं)
- शांत और एक समान स्वर का प्रयोग करें
- कोई व्यंग्य या धार नहीं

यह क्यों काम करता है: मिरर न्यूरोन्स - वे अनजाने में आपकी शांत स्थिति से मेल खाते हैं।

2. फिजिकल और इमोशनल स्पेस बनाएं

भौतिक स्थान:

- आरामदायक दूरी पर खड़े हों (बहुत पास न हों)
- उन्हें घेरे नहीं या बाहर निकलने के रास्ते ब्लॉक न करें
- खुली मुद्रा बनाए रखें (आक्रामक नहीं)
- उनके पर्सनल स्पेस का सम्मान करें

भावनात्मक स्थान:

- उन्हें खुद को अभिव्यक्त करने का समय दें
- उन्हें शांत होने के लिए जल्दी न करें
- बातचीत में विराम दें
- भावनाओं को चरम पर पहुंचने दें और स्वाभाविक रूप से कम होने दें

3. पूरे शरीर से सुनें

दिखाएँ कि आप सुन रहे हैं:

- उनका सीधा सामना करें
- उचित आई कॉन्टैक्ट बनाए रखें
- कभी-कभी सिर हिलाएँ

- थोड़ा आगे की ओर झुकें (जुड़ाव दिखाता है)
- ध्यान भटकाने वाली चीज़ों को दूर रखें

टालना:

- हाथ बांधना
- दूसरी तरफ देखना या आँखें घुमाना
- फ़ोन या घड़ी चेक करना
- बीच में टोकना
- ऊबा हुआ दिखना

4. तनाव कम करने के लिए बोलकर बातें करें

उनकी भावनाओं को समझें:

- "मैं देख सकता हूँ कि आप बहुत परेशान हैं"
- "मैं तुम्हें सुनता हूँ"
- "यह निराशाजनक लगता है"
- "मैं समझता हूँ कि यह आपके लिए मायने रखता है"

सच्ची देखभाल दिखाएं:

- "मैं मदद करना चाहता हूँ"
- "आइए मिलकर इसका हल निकालें"
- "मैं इसे ठीक करने के लिए यहाँ हूँ"
- "आपकी संतुष्टि मेरे लिए महत्वपूर्ण है"

एक्शन के लिए कमेंट दिखाएं:

- "देखते हैं क्या किया जा सकता है"
- "मैं इसे ठीक कर दूँगा"
- "ये रहा मेरा प्लान..."

इन वाक्यांशों से बचें:

बात नहीं है" (नकारते हुए)

"मैं कुछ नहीं कर सकता" (हार मान लेता है)

"शांत हो जाओ" (उन्हें और गुस्सा दिलाता है)

"यह कोई बड़ी
है" (बेकार)

"आपको..." (सुनने में "यह हमारी पॉलिसी

5. बिना सहमति के वैलिडेट करें

आप गलती माने बिना उनकी भावनाओं को मान सकते हैं:

□ "मैं समझ सकता हूँ कि तुम क्यों परेशान हो" (भावना को सही ठहराता है) □ "यह एक मुश्किल अनुभव लगता है" (मानता है) □ "मैं तुम्हारी चिंता समझता हूँ" (दिखाता है कि तुमने सुना)

यह इनसे अलग है:

"आप सही कह रहे हैं, हम बहुत बुरे हैं" (बेवजह गलती मान लेते हैं)

—*

"सहमत हूँ, मेरा कलीग गलत था" (कलीग को बस के नीचे फेंकता है)

6. विकल्प और नियंत्रण प्रदान करें

गुस्साए लोग खुद को बेबस महसूस करते हैं। थोड़ा कंट्रोल वापस लाएं:

- "क्या आप [विकल्प A] या [विकल्प B] पसंद करेंगे?"
- "आपके लिए यह सही कैसे होगा?"
- "मैं आपकी सबसे अच्छी मदद कैसे कर सकता हूँ?"
- "आपके लिए कौन सा सॉल्यूशन बेहतर काम करता है?"

यह क्यों काम करता है: चॉइस देने से वे इमोशनल ब्रेन से थिंकिंग ब्रेन में शिफ्ट हो जाते हैं।

7. समाधान पर ध्यान दें, दोष न दें

इस बात पर मत अटकें कि गलती किसकी है:

"अच्छा, तुमने गलत ऑर्डर किया" "पिछले बरिस्ता ने ज़रूर गड़बड़ कर दी होगी" "सिस्टम में कोई एरर हो गया"

□ "चलो इसे ठीक करने पर ध्यान दें" □ "मैं यह करने जा रहा हूँ" □ "अब ज़रूरी बात यह है कि इसे ठीक किया जाए"

8. "फील, फेल्ट, फाउंड" तकनीक का इस्तेमाल करें

उनकी भावना को समाधान से जोड़ें:

टेम्पलेट: "मैं समझता हूँ कि आप कैसा महसूस कर रहे हैं। दूसरों ने भी ऐसा ही महसूस किया है। हमने क्या पाया है है..."

उदाहरण: "मैं समझता हूँ कि आप इंतज़ार के समय के बारे में कैसा महसूस करते हैं। दूसरे कस्टमर भी परेशान हुए हैं। हमने पाया है कि पहले से कॉल करने से मदद मिलती है, और अभी मैं इसे आपके लिए 5 मिनट में तैयार कर सकता हूँ।"

यह क्यों काम करता है: उनकी भावनाओं को नॉर्मल करता है, हमदर्दी दिखाता है, और सॉल्यूशन देता है।

विशिष्ट डी-एस्केलेशन परिदृश्य

परिदृश्य 1: ऊंची आवाज/गुस्सा

उनका व्यवहार: चिल्लाना, आक्रामक लहजा

आपका जवाब:

1. अपनी आवाज़ धीमी रखें
2. शांत भाव बनाए रखें
3. "मैं देख सकता हूँ कि आप बहुत परेशान हैं। मैं मदद करना चाहता हूँ। क्या आप मुझे बता सकते हैं कि क्या हुआ?"
4. पूरा सुनें
5. LEAD तरीका (सुनो, सहानुभूति रखो, माफ़ी मांगो, करो)

सिनेरियो 2: मैनेजर से बात करने की मांग करना

उनका बयान: "मैं अभी आपके मैनेजर से बात करना चाहता हूँ!"

आपका जवाब:

- "मैं अपने मैनेजर से ज़रूर मिल सकता हूँ। ऐसा करने से पहले, मुझे यह पक्का कर लेने दीजिए कि मैं समझ गया हूँ ताकि मैं उन्हें बता सकूँ। क्या आप मुझे बता सकते हैं कि क्या हुआ?"
- [सुनो, हल करने का प्रयास करें]
- अगर उन्हें अभी भी मैनेजर चाहिए: "ज़रूर। मैं उन्हें अभी बुलाता हूँ।"

ऐसा न करें: इसे अपनी पर्सनल नाकामी समझें। कभी-कभी मैनेजर से बात करना सही रहता है।

परिदृश्य 3: आरोप/दोष

उनका कहना: "आपने मुझसे गलत पैसे लिए!" या "आपने मेरा ऑर्डर गड़बड़ कर दिया!"

आपका जवाब:

- रक्षात्मक न बनें
- "मैं अभी चेक करता हूँ"
- [जाँच करना]
- अगर वे सही हैं: "आप बिल्कुल सही हैं। मैं माफ़ी चाहता हूँ। मुझे इसे तुरंत ठीक करने दें।"
- अगर वे गलत हैं: "मैं समझ सकता हूँ कि कन्फ्यूजन कहाँ है। ये हुआ... मुझे बताओ साफ़ करने में मदद करें।"

परिदृश्य 4: अनुचित मांगें

उनकी मांग: कुछ ऐसा जो आप सच में नहीं कर सकते

आपका जवाब:

1. "मैं समझ गया कि आप क्या पूछ रहे हैं"

2. "दुर्भाग्य से, मैं [रिक्वेस्ट] नहीं कर पा रहा हूँ क्योंकि [संक्षिप्त कारण]"

3. "मैं जो कर सकता हूँ वह [सबसे अच्छा विकल्प] है"

4. "क्या यह आपके लिए काम करेगा?"

अगर वे बने रहें:

- शांत और स्थिर रहें
- अपनी सीमा को प्यार से दोहराएं
- ज़रूरत पड़ने पर सुपरवाइज़र रखने का ऑफ़र

परिदृश्य 5: व्यक्तिगत हमले

उनका व्यवहार: आपको पर्सनली बेइज्जत करना

आपका जवाब:

1. बेइज्जती का जवाब न दें
2. प्रोफेशनल बने रहें
3. "मैं समझता हूँ कि आप परेशान हैं। मैं इस समस्या को हल करने में मदद करना चाहता हूँ।"
4. अगर यह जारी रहता है: "मैं यहाँ मदद करने के लिए हूँ, और मैं आपके साथ सम्मान से पेश आना चाहूँगा। क्या हम ध्यान दे सकते हैं इसे ठीक करने के बारे में?"
5. अगर गाली-गलौज हो: सुपरवाइज़र से मिलें

अपनी लिमिट जानें: आपको गलत व्यवहार बर्दाश्त करने की ज़रूरत नहीं है।

जब डी-एस्केलेशन काम नहीं कर रहा हो

चेतावनी के संकेत, स्थिति बिगड़ रही है:

- आपकी कोशिशों के बावजूद वॉल्यूम बढ़ रहा है
- शारीरिक रूप से आक्रामक होना (हाव-भाव, हरकतें)
- धमकियाँ (भले ही वे अप्रत्यक्ष हों)
- बातचीत में शामिल नहीं होंगे
- दूसरे कस्टमर भी परेशान हो रहे हैं

क्या करें:

1. मदद लें: "मैं अपने सुपरवाइज़र से इस काम में मदद मांगता हूँ"
2. दूरी बनाएं: अगर असुरक्षित महसूस हो तो पीछे हट जाएं

3. अगर उपलब्ध हो और हालात ठीक हों तो सिक्योरिटी को बुलाएं

4. अगर कोई असली खतरा हो तो अधिकारियों को कॉल करें

आपकी सुरक्षा सबसे पहले आती है।

एक मुश्किल बातचीत के बाद

खुद के लिए:

- हो सके तो थोड़ा ब्रेक लें
- गहरी साँसें, रीसेट करें
- सहकर्मी या सुपरवाइज़र से बात करें
- इसे बार-बार न दोहराएं
- इससे सीखें, फिर इसे जाने दें

टीम के लिए:

- अपने साथियों को बताएं कि क्या ग्राहक वापस आ सकता है
- बताएं कि क्या काम आया (या क्या नहीं)
- एक दूसरे का समर्थन

अगर ज़रूरत हो तो डॉक्यूमेंट करें:

- गंभीर घटनाओं की रिपोर्ट की जानी चाहिए
- नोट करें कि क्या हुआ, आपने कैसे जवाब दिया
- सुपरवाइज़र को सूचित किया जाना चाहिए

चैप्टर 24: मदद कब मांगें

यह समझना कि कब एस्केलेशन सही है

मदद मांगना एक प्रोफेशनल स्किल है, फेलियर नहीं।

पर्यवेक्षक/प्रबंधन की आवश्यकता वाली स्थितियाँ

1. आपके अधिकार से परे

जब ग्राहक अनुरोध करता है:

- आपकी मंजूरी सीमा से ज्यादा होने पर रिफ़ंड

- पॉलिसी से जुड़े अपवाद जिन्हें आप मंजूरी नहीं दे सकते
- डिस्काउंट जो आप देने के लिए ऑथराइज़्ड नहीं हैं
- क्षेत्रों/सूचनाओं तक पहुंच प्रतिबंधित

क्या कहें: "मैं इसमें आपकी मदद करना चाहता हूँ। मुझे अपने सुपरवाइज़र से बात करने दीजिए, जिसके पास यह फ़ैसला लेने का अधिकार है।"

2. बढ़ता संघर्ष

कब:

- आपकी कोशिशों के बावजूद कस्टमर ज़्यादा परेशान हो जाता है
- वे साफ़ तौर पर मैनेजर के बारे में पूछते हैं
- स्थिति बिगड़ती हुई लग रही है
- आपने अपनी तकनीकें आजमा ली हैं और कुछ भी काम नहीं कर रहा है

क्या कहें: "मैं देख सकता हूँ कि यह आपके लिए बहुत ज़रूरी है। मुझे अपने मैनेजर से बात करने दें, जिनके पास मदद के लिए और भी ऑप्शन हो सकते हैं।"

3. सुरक्षा संबंधी चिंताएँ

कब:

- ग्राहक धमकी दे रहा है (मौखिक या शारीरिक रूप से)
- स्थिति असुरक्षित लगती है
- ग्राहक नशे में है या बेहोश है
- दूसरे ग्राहक भी खतरे में हैं

तुरंत कार्रवाई:

- तुरंत सुपरवाइज़र से मिलें
- अगर उपलब्ध हो तो सिक्योरिटी को कॉल करें
- अगर खतरा असली हो तो पुलिस को कॉल करें
- आपकी और दूसरों की सुरक्षा प्राथमिकता है

4. जटिल समस्याएं

कब:

- समस्या के लिए तकनीकी ज्ञान की आवश्यकता है जो आपके पास नहीं है

- कई सिस्टम/विभाग शामिल हैं
- कानूनी या नीतिगत व्याख्या की ज़रूरत है
- महत्वपूर्ण वित्तीय प्रभाव

क्या कहें: "यह इतना मुश्किल है कि मैं अकेले इसे संभाल नहीं सकता। मैं किसी ऐसे व्यक्ति को बुलाता हूँ जो आपको सबसे अच्छा जवाब दे सके।"

5. आप इमोशनली बहुत ज्यादा परेशान हैं

कब:

- आपको लगता है कि आप अपना आपा खो रहे हैं
- स्थिति व्यक्तिगत तनाव को बढ़ा रही है
- आप इतने परेशान हैं कि ठीक से सोच नहीं पा रहे हैं
- आपको रीसेट करने के लिए कुछ समय चाहिए

क्या कहें: "मैं किसी सहकर्मी से इसमें मदद मांगता हूँ।"

फिर: थोड़ा ब्रेक, गहरी सांसें, रेगुलर होने पर वापस आएं

यह सेल्फ-अवेयरनेस और प्रोफेशनलिज़्म है, कमज़ोरी नहीं।

प्रभावी ढंग से कैसे आगे बढ़ें

समस्या को सिर्फ दूसरों पर न डालें—सफलता के लिए अपने सुपरवाइज़र को तैयार करें:

1. सुपरवाइज़र को अकेले में बताएं:

- क्या हुआ (तथ्य)
- ग्राहक क्या चाहता है
- आपने पहले क्या आजमाया है
- ग्राहक की भावनात्मक स्थिति

2. सुपरवाइज़र का प्रोफेशनल तरीके से परिचय दें: "मैं [नाम] हूँ, हमारे सुपरवाइज़र। मैंने सिचुएशन समझा दी है, और वे मदद के लिए यहां हैं।"

3. अगर ज़रूरी हो तो मौजूद रहें:

- निरंतरता दिखा सकते हैं
- आप अभी भी समाधान में मदद कर सकते हैं
- सुपरवाइज़र शायद आपको वहाँ बुलाना चाहें

4. इससे सीखें:

- देखें कि सुपरवाइज़र इसे कैसे हैंडल करता है
- बाद में पूछें: "आपने क्या अलग किया होता?"

सिक््योरिटी/अधिकारियों को कब कॉल करें

सिक््योरिटी को कॉल करें जब:

- कहने पर भी ग्राहक जाने से मना कर देता है
- शारीरिक आक्रामकता या धमकियाँ
- चोरी या संदिग्ध अवैध गतिविधि
- सच में असुरक्षित महसूस करना

पुलिस को कॉल करें जब:

- किसी के लिए भी तत्काल खतरा
- मौजूद हथियार
- शारीरिक हमला
- गंभीर खतरे
- ग्राहक बहुत ज़्यादा नशे में है और गाड़ी चला रहा है

हिचकिचाएं नहीं: आपकी और दूसरों की सुरक्षा सबसे ज़रूरी है।

सहकर्मियों से मदद लेना

हर सिचुएशन में मैनेजमेंट की ज़रूरत नहीं होती—कभी-कभी कलीग्स भी मदद कर सकते हैं:

किसी सहकर्मी से कब पूछें:

- भीड़ के समय आपको बैकअप की ज़रूरत होती है
- कस्टमर का कोई टेक्निकल सवाल है जिसका जवाब आप नहीं दे सकते
- जब आप कोई मामला संभाल रहे हों, तो आपको किसी की ज़रूरत होगी
- आप किसी चीज़ को कैसे हैंडल करें, इस पर दूसरी राय चाहते हैं
- टैग-टीम अप्रोच बेहतर काम करेगा

कैसे पूछें:

- "क्या आप मेरी मदद कर सकते हैं...?"
- "क्या आप जानते हैं कि कैसे...?"
- "क्या आप रजिस्टर कवर कर सकते हैं जब तक मैं...?"

आपसी सहयोग का कल्चर बनाना।

अपने संसाधनों को जानना

अपने सपोर्ट सिस्टम का मैप बनाएं:

तुरंत मदद:

- शिफ्ट पर सहकर्मी
- शिफ्ट सुपरवाइजर
- ड्यूटी पर प्रबंधक

विशिष्ट मुद्दे:

- तकनीकी समस्याएँ: [किससे संपर्क करें]
- इक्विपमेंट में खराबी: [किसको कॉल करें]
- सुरक्षा: [संपर्क करें]
- HR से जुड़े मुद्दे: [संपर्क करें]
- नैतिकता उल्लंघन: [नैतिकता हॉटलाइन]

इन कॉन्टैक्ट्स को संभाल कर रखें।

मदद मिलने के बाद

1. मदद करने वालों को धन्यवाद दें: "आगे आने के लिए धन्यवाद। मैं सच में इसकी सराहना करता हूँ।"
2. डीब्रीफ: "क्या हम इस बारे में बात कर सकते हैं कि क्या हुआ? मैं इससे सीखना चाहता हूँ।"
3. ज़रूरत हो तो डॉक्यूमेंट करें: गंभीर घटनाओं की रिपोर्ट/डॉक्यूमेंटेशन किया जाना चाहिए
4. सेल्फ-केयर: मुश्किल हालात थका देने वाले होते हैं—अपना ख्याल रखें

मदद मांगने में आत्मविश्वास पैदा करना

अपनी सोच को बदलें:

"मैं फेल हो गया" □ "मैंने अपने रिसोर्स का सही इस्तेमाल किया" □ "मैं इसे संभाल नहीं सका" □ "मुझे पता था कब आगे बढ़ना है" □ "मैं नाकाबिल हूँ" □ "मैं सीख रहा हूँ और बढ़ रहा हूँ"

सबसे अच्छे प्रोफेशनल्स जानते हैं:

- उनकी सीमाएँ
- कब आगे बढ़ना है
- संसाधनों का उपयोग कैसे करें
- टीमों अकेले लोगों से बेहतर काम करती हैं

मदद मांगना ताकत है, कमजोरी नहीं।