



REPOSE CAFE

BARISTA'S HANDBOOK

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



बरिस्ता का इमोशनल खुफिया और आचार संहिता हैंडबुक

सर्विस एक्सीलेंस के लिए एक प्रैक्टिकल गाइड

सर्विस एक्सीलेंस में आपका स्वागत है

यह हैंडबुक सर्विस में सबसे ज़रूरी स्किल: लोगों से जुड़ना, सीखने के लिए आपकी प्रैक्टिकल गाइड है।

स्पेशलिटी कॉफी एसोसिएशन के इंटरनेशनल स्टैंडर्ड्स, UN ग्लोबल कॉम्पैक्ट प्रिंसिपल्स और इमोशनल इंटेलिजेंस रिसर्च के आधार पर, यह गाइड आपकी मदद करेगी:

□ इमोशंस (अपने और कस्टमर्स के) को समझें और मैनेज करें □ यादगार एक्सपीरियंस बनाएं □ मुश्किल हालात को कॉन्फिडेंस के साथ हैंडल करें □
ऑथेंटिक कनेक्शन बनाएं □
अपनी भलाई की रक्षा करें

याद रखें: टेक्निकल स्किल्स आपको काबिल बनाती हैं। इमोशनल इंटेलिजेंस आपको बहुत अच्छा बनाती है।

भाग 1: सेवा में भावनाओं को समझना

इमोशनल इंटेलिजेंस क्या है?

इमोशनल इंटेलिजेंस (EQ) आपकी यह क्षमता है:

1. खुद में और दूसरों में इमोशंस को पहचानें
2. इमोशंस का मतलब समझें
3. इमोशंस को अच्छे से मैनेज करें
4. पॉजिटिव नतीजे पाने के लिए इमोशंस का इस्तेमाल करें

यह क्यों मायने रखती है:

- 85% जॉब में सफलता EQ से मिलती है, सिर्फ 15% टेक्निकल स्किल्स से
- कस्टमर्स आपकी बातों से ज़्यादा यह याद रखते हैं कि आपने उन्हें कैसा महसूस कराया
- हाई-EQ वाले बरिस्ता शिकायतों को 3 गुना ज़्यादा असरदार तरीके से हैंडल करते हैं

2. ईमानदारी और सत्यनिष्ठा सभी बातचीत में सच बोलें।

- सही जानकारी दें
- जब आपको कुछ नहीं पता हो तो उसे मान लें • अपने वादे निभाएं • गलतियों को मानें

3. निष्पक्षता और समानता सभी के साथ एक जैसा व्यवहार करें और अच्छी क्वालिटी की सर्विस दें।

- रंग-रूप, जाति, लिंग, उम्र या किसी और वजह से कोई भेदभाव नहीं • सभी के लिए एक जैसा प्यार और ध्यान • सभी ग्राहकों के साथ बराबर सब्र

4. गोपनीयता:

- कस्टमर की प्राइवैसी बनाए रखें। • कस्टमर के बारे में गॉसिप न करें • कस्टमर की जानकारी प्राइवेट रखें • उनकी इज्जत का सम्मान करें

5. प्रोफेशनलिज़्म सही बाउंड्री और व्यवहार बनाए रखें।

- दोस्ताना, दोस्त नहीं • गर्मजोशी भरा, अपनापन नहीं • मददगार, निजी नहीं

भेदभाव-विरोधी प्रतिबद्धता

आपको कभी भी इन आधारों पर भेदभाव नहीं करना चाहिए:

- जाति या जातीयता • लिंग या लिंग पहचान • यौन रुझान • धर्म • आयु • विकलांगता • रूप-रंग • भाषा या उच्चारण • सामाजिक-आर्थिक स्थिति

अगर आप भेदभाव देखें: तो तुरंत अपने सुपरवाइज़र को या सही तरीके से इसकी रिपोर्ट करें।

उत्पीड़न की रोकथाम

उत्पीड़न में शामिल हैं:

- दिखावट या शरीर के बारे में अनचाहे कमेंट्स • सेक्सुअल एडवांस या कमेंट्स
- नस्लवादी, लिंगभेदी या भेदभावपूर्ण चुटकुले • असहज माहौल बनाना

आपकी ज़िम्मेदारी:

- प्रोफेशनल बाउंड्री बनाए रखें • कस्टमर या साथ काम करने वालों को कभी भी असहज महसूस न कराएं • अगर आप हैरिसमेंट देखते हैं या महसूस करते हैं तो रिपोर्ट करें (कम रिस्पॉन्सिव होने की कोशिश करें और प्रोफेशनल बाउंड्री में रहें) • हैरिसमेंट की रिपोर्ट करने वालों को सपोर्ट करें

याद रखें: अगर पाने वाले को यह पसंद नहीं आता, तो यह हैरिसमेंट है, चाहे आपका इरादा कुछ भी हो।

पार्ट 3: कस्टमर्स को पढ़ना

3 सेकंड का पहला इंप्रेशन

आपके पास कस्टमर को यह महसूस कराने के लिए 3 सेकंड हैं:

- स्वागत है • सुरक्षित
- मूल्यवान

आपकी 3-सेकंड चेकलिस्ट:

1. जो कर रहे हैं उसे रोके 2. आई कॉन्टैक्ट बनाएं
3. सच्चे मन से मुस्कुराएं 4. गर्मजोशी से मिलें:
"गुड मॉर्निंग! वेलकम!"

सच्ची मुस्कान:

- सिर्फ़ आपका मुँह नहीं—आपका पूरा चेहरा • आँखें थोड़ी सिकुड़ जाती हैं (कौए के पैर) • हर ग्राहक के सामने कोई खुशी की बात सोचें • यह फैलने वाला है—वे भी मुस्कुराएँगे

शारीरिक भाषा पढ़ना

सामान्य संकेत:

ग्राहक निकाय भाषा	इसका क्या मतलब है	आपका जवाब
हांथ बांधना	बचाव, असहज, या ठंडा ज़्यादा गर्म रहें, जगह दें	
आगे की ओर झुकाव	व्यस्त हैं, रुचि रखते हैं, या जल्दी में हैं, ध्यान केंद्रित करें,	कुशल
आँखों से संपर्क से बचना	शर्मीला, घबराया हुआ, या सांस्कृतिक अंतर	ज़बरदस्ती न करें, धैर्य रखें
fidgiting	घबराया हुआ, चिंतित, या अधीर	आश्वस्त और कुशल बनें
मुस्कराते हुए, खुली मुद्रा	खुश, तनावमुक्त	उनकी सकारात्मक ऊर्जा से मेल खाएँ
फ़ोन/घड़ी की जाँच करना	जल्दबाज़, अधीर	त्वरित और कुशल बनें

याद रखें: कॉन्टेक्ट मायने रखता है। क्रॉसड आर्म्स का मतलब हो सकता है कि उन्हें ठंड लग रही है!

ग्राहक की भावनाओं को समझना

खुश ग्राहक:

- मुस्कराते हुए, बातूनी, शांत
- आपका नज़रिया: उनकी एनर्जी से मैच करें, फ्रेंडली बनें, जुड़ें
- मौका: रिश्ता बनाएं, फीडबैक मांगें

तनावग्रस्त ग्राहक:

- तनाव भरा चेहरा, छोटे जवाब, समय देखना
- आपका तरीका: कुशल बनें, मानें: "मैं देख सकता हूँ कि आप जल्दी में हैं"
- मौका: इसे तेज़ बनाएं, स्पीड के ऑप्शन बताएं

दुखी ग्राहक:

- शांत, झुकी हुई आँखें, कम ऊर्जा
- आपका नज़रिया: नरम और दयालु बनें, ज़्यादा गर्मजोशी दिखाएं
- मौका: कुछ हौसला बढ़ाने वाले शब्दों से उनका दिन खुशनुमा बना दें—वे आपकी बातें याद रखेंगे दयालुता

गुस्साए ग्राहक:

- गुस्सा, ऊंची आवाज़, तनाव भरा रवैया • आपका तरीका: शांत रहें, सुनें, इसे पर्सनली न लें • मौका: अच्छे से हैंडल करके उन्हें लॉयल कस्टमर बनाएं

कन्फ्यूज्ड कस्टमर:

- मेन्यू को घूरना, सवाल पूछना, पक्का न होना • आपका तरीका: सब रखें, सुझाव दें, आसान बनाएं • मौका: उन्हें गाइड करें, भरोसा बनाएं

भाग 4: कनेक्शन बनाना

स्फूर्ति से ध्यान देना

सच्ची सुनने का मतलब है:

- पूरा ध्यान दें (फ़ोन नीचे रखें, दूसरे काम रोक दें, कोई भी डिवाइस चलाना बंद कर दें) • आँख से आँख मिलाएँ • बीच में न टोकें • दिखाएँ कि आप सुन रहे हैं (सिर हिलाएँ, "हम्म-हम्म," "मैं समझ गया", ज़रूर) • दोहराएँ: "तो आप चाहेंगे..."

ऑर्डर लेते समय:

1. जवाब देने से पहले पूरी तरह सुनें
2. सही जानकारी के लिए दोबारा दोहराएं (गलती से बचने के लिए यह ज़रूरी है)
3. कन्फर्म करें: "क्या यह सही है?"

इससे गलतियाँ रुकती हैं और कस्टमर्स को लगता है कि उनकी बात सुनी जा रही है।

सहानुभूति की शक्ति

सहानुभूति = उनकी भावनाओं को समझना

सहानुभूति वाले वाक्य: □ "मैं समझ सकता हूँ कि आप ऐसा क्यों महसूस कर रहे हैं" □ "मैं समझता हूँ कि यह कितना परेशान करने वाला है" □ "यह बात समझ में आती है" □ "मैं भी ऐसा ही महसूस करूँगा" □ "मुझे अफ़सोस है कि आप मुश्किल समय से गुज़र रहे हैं"

सहानुभूति नहीं है:

- उनकी हर बात से सहमत होना

- उन्हें आपके साथ बुरा बर्ताव करने देना • उनकी भावनाओं को परसनी लेना

सहानुभूति है:

- उनका नज़रिया समझना • दया से जवाब देना • उनकी भावनाओं को मानना

नामों का उपयोग

नाम शक्तिशाली होते हैं।

नाम कैसे पाएं:

- पूछें: "ऑर्डर का नाम?"
- लॉयल्टी पंच कार्ड (और डिजिटल लॉयल्टी प्रोग्राम जो लागू किया जाएगा) से भविष्य)
- वे अपना परिचय देते हैं

नामों का उपयोग कैसे करें:

- नमस्ते करते समय: "गुड मॉर्निंग, अहमद!" • ऑर्डर देते समय: "अहमद के लिए लार्ज लाटे!" • अलविदा कहते समय: "थैंक यू, फहाद! जल्द ही मिलते हैं!"

महत्वपूर्ण:

- सही उच्चारण करें (अगर पक्का न हो तो पूछें) • ज़्यादा इस्तेमाल न करें (यह जोड़-तोड़ जैसा लगता है) • सम्मान के साथ इस्तेमाल करें

"वाह" पल बनाना

"वाह" पल = यादगार तरीकों से उम्मीदों से बढ़कर

उदाहरण:

- रेगुलर ऑर्डर और नाम याद रखें • किसी खास बात (जन्मदिन, अचीवमेंट) को पहचान दें • जब किसी का दिन मुश्किल हो तो एक्स्ट्रा केयर करें • ब्रांड के SOP के हिसाब से सरप्राइज़ अपग्रेड करें • कप पर हाथ से लिखा हुआ प्यार भरा नोट (शुभकामनाएं, अगर आपको कस्टमर के चेहरे पर कोई दुख दिखे) • मदद के लिए अपनी तरफ से पूरी कोशिश करें

छोटे-छोटे इशारे बड़ा असर डालते हैं:

- बाहर जाकर बुजुर्ग कस्टमर्स के पास ऑर्डर ले जाना • इंतज़ार करते समय पानी देना • खाने-पीने की चीज़ों पर खास ध्यान देना • बच्चों के साथ प्यार और देखभाल से पेश आना

हर शिफ्ट गोल के लिए एक "वाह" पल: लॉयल्टी, वर्ड-ऑफ-माउथ बनाता है, और आपके काम को मीनिंगफुल बनाता है।

पार्ट 5: कम्युनिकेशन एक्सीलेंस

सकारात्मक भाषा

आप जो कर सकते हैं उस पर ध्यान दें, न कि जो आप नहीं कर सकते:

के बजाय...

कहना...

"हमारे पास वह नहीं है" "हमारे पास [विकल्प] उपलब्ध हैं"

"आप नहीं कर सकते..."

"आप जो कर सकते हैं वो है..."

"ठीक है" (पर सुझाव)

हम अगली बार इसका ध्यान रखेंगे, धन्यवाद (गर्म मुस्कान के साथ)

"मुझे नहीं पता"

"बहुत बढ़िया सवाल! मुझे पता करने दो"

"आपको इंतज़ार करना होगा" "यह 5 मिनट में तैयार हो जाएगा"

"यह नामुमकिन है" "मैं यह कर सकता हूँ..."

"यह गलत है"

"मुझे इसे साफ़ करने में मदद करने दें"

शक्तिशाली शब्द:

- "बिल्कुल" • "ज़रूर"
- "मेरी खुशी" • "तुरंत" • "मदद करके खुशी होगी"

स्पष्ट संचार

होना:

- साफ़: आसान शब्द, छोटे वाक्य • खास: "5 मिनट" न कि "जल्द" • पॉज़िटिव: सॉल्यूशन पर फोकस करें • इज्जतदार: "प्लीज़," "थैंक यू," "क्या आप बुरा मानेंगे..."

जानकारी देते समय:

1. सही रहें 2. असली उम्मीदें रखें 3. समझ पक्का करें: "क्या यह बात समझ में आती है?"

जब आपको पता न हो: "बहुत बढ़िया सवाल—मैं चेक करके आपको सही जानकारी देता हूँ।"

आपकी आवाज़ मायने रखती है

आप कैसे बोलते हैं यह उतना ही महत्वपूर्ण है जितना कि आप क्या कहते हैं:

आयतन:

- इतनी ज़ोर से कि साफ़ सुनाई दे • चिल्लाना नहीं

गति:

- कस्टमर से मैच करें (जल्दबाज़ी के लिए तेज़, पक्का न होने पर सब्र रखें) • समझाते समय धीरे बोलें

स्वर:

- मिलनसार और दोस्ताना • जब वे परेशान हों तो शांत • जब वे उत्साहित हों तो उत्साही

प्रैक्टिस: खुद को रिकॉर्ड करें। क्या आप चाहेंगे कि कोई ऐसा व्यक्ति आपकी सेवा करे जिसकी आवाज़ आपकी तरह हो?

पार्ट 6: मुश्किल हालात से निपटना

शिकायतों के लिए LEAD विधि

इस चार-स्टेप प्रोसेस का इस्तेमाल करें:

एल - सुनो

- उन्हें अपनी चिंता पूरी तरह बताने दें • बीच में न टोकें • आँख से आँख मिलाएँ • दिखाएँ कि आप सुन रहे हैं (सिर हिलाएँ, "मैं समझ गया")

ई - सहानुभूति

- "मैं समझ सकता हूँ कि आप क्यों परेशान हैं" • "यह सच में बहुत निराशाजनक लगता है" • "मैं समझता हूँ कि यह कितना असुविधाजनक है"

A - माफ़ी मांगें

- "मैं दिल से माफ़ी मांगता हूँ" • "मुझे अफ़सोस है कि ऐसा हुआ" • "मुझे अफ़सोस है कि हम आपकी उम्मीदों पर खरे नहीं उतरे" • इसे दिल से करें—मतलब समझें

डी - कुछ करो

- "मैं ये करने जा रहा हूँ..." • तुरंत एक्शन लें • अगर हो सके तो कम से कम से कम करें • चेक करें: "क्या यह आपके लिए काम करता है?"

पूरा उदाहरण:

ग्राहक का ऑर्डर गलत है।

1. सुनें: [वे समझाते हैं, आप बिना टोके सुनते हैं] "मुझे यह सुनिश्चित करने दें कि मैं समझो—आपने X ऑर्डर किया था लेकिन आपको Y मिला?"
2. हमदर्दी जताएं: "मैं आपकी परेशानी पूरी तरह समझता हूँ।"

3. माफ़ी मांगें: "मैं गलती के लिए दिल से माफ़ी मांगता हूँ।"

4. DO: "मुझे इसे अभी ठीक से बनाने दो। यह 3 मिनट में तैयार हो जाएगा, और यह हमारी तरफ से है। मैं आपकी परेशानी के लिए [Repose Cafe के SOP के तौर पर एक्स्ट्रा] भी शामिल कर रहा हूँ।"

नतीजा: कस्टमर को लगता है कि उनकी बात सुनी गई, समस्या हल हो गई, लॉयल्टी बनी।

दबाव में शांत रहना

जब आप तनाव महसूस करते हैं:

जल्दी शांत होने की तकनीकें:

1. गहरी सांस लें: 3 धीमी, गहरी सांसें 2. रुकें: जवाब देने से पहले 3 तक गिनें 3. अपने शरीर को आराम दें: कंधे नीचे करें, जबड़ा खोलें 4. खुद से पॉजिटिव बात करें: "मैं यह कर सकता हूँ"

5. उन चीज़ों पर ध्यान दें जिन्हें आप कंट्रोल करते हैं: आपकी सांस, शब्द, काम

मुश्किल ग्राहकों के साथ:

□ इसे पर्सनली न लें: यह सिचुएशन के बारे में है, आपके बारे में नहीं। □ अपनी आवाज़ धीमी करें: जब वे अपनी आवाज़ ऊँची करें। □ बिना इमोशन में आए सुनें: शब्दों को सुनें, गुस्से को नहीं। □ उनका नाम इस्तेमाल करें: "फहाद, मैं समझ गया। मुझे मदद करने दो।" □ याद रखें: यह बीत जाएगा। आपने इसे संभाल लिया है।

ज़्यादा बुरा।

मन में लिखें: "यह मेरे बारे में नहीं है। उन्हें मुश्किल हो रही है। मैं मदद कर सकता हूँ।"

मदद कब लें

अपने सुपरवाइज़र से मिलें जब:

- कस्टमर आपके अधिकार से बाहर की चीज़ मांग रहा है • आपकी कोशिशों के बावजूद हालात बिगड़ रहे हैं • कस्टमर धमकी दे रहा है या गाली-गलौज कर रहा है • आपको फ़ैसले लेने के लिए बैकअप चाहिए • आप बहुत ज़्यादा परेशान महसूस कर रहे हैं

यह असफलता नहीं है - यह समझदारी है: यह जानना कि कब आगे बढ़ना है, एक पेशेवर कौशल है।

भाग 7: सांस्कृतिक जागरूकता

विविधता का सम्मान

आप कई बैकग्राउंड के कस्टमर्स को सर्विस देंगे।

मुख्य सिद्धांत:

1. हर कोई एक अलग व्यक्ति है। यह मत मानिए कि एक संस्कृति के सभी लोग एक जैसे हैं।
2. उनकी बात मानें अगर आपको अपनी पसंद के बारे में पक्का नहीं है, तो उन्हें आपको गाइड करने दें।
3. इज्जत से पूछें, "आपको सबसे ज़्यादा आराम किस चीज़ से मिलेगा?"
4. लगातार सीखते रहें। अपने इलाके के आम कल्चरल गुप्स के बारे में खुद को जानकारी दें।

सामान्य सांस्कृतिक विविधताएँ

आँख से संपर्क:

- कुछ संस्कृतियाँ: प्रत्यक्ष आँख से संपर्क = सम्मान • अन्य संस्कृतियाँ: प्रत्यक्ष आँख से संपर्क = अनादर (विशेष रूप से बड़ों / विपरीत लिंग के साथ) अरब इस्लामिक कल्चर) • आपका तरीका: ज़बरदस्ती न करें, उनके कम्फर्ट लेवल का सम्मान करें

निजी अंतरिक्ष:

- काफ़ी अलग-अलग हो सकता है, खिड़की से ज़्यादा दूर न जाएं (60-90cm आम तौर पर सुरक्षित है) • अगर वे पीछे हटते हैं, तो आप बहुत पास हैं • उनकी बाउंड्री का सम्मान करें

बातचीत का तरीका:

- कुछ कल्चर: डायरेक्ट और सीधे-सादे • दूसरे कल्चर: टकराव से बचने के लिए इनडायरेक्ट • आपका तरीका: साफ़ रहें लेकिन अग्रेसिव न हों

धार्मिक विचार

खानपान संबंधी परहेज़:

- अपने इंग्रिडिएंट्स को जानें • सही जानकारी दें
- जज या सवाल न करें • एलर्जी की तरह ही गंभीरता से लें

प्रार्थना का समय:

- अगर कस्टमर को कुछ समय चाहिए तो उसे समझें • अगर सही हो तो जगह दें

साधारण पोशाक:

- धार्मिक पहनावे पर कभी कमेंट न करें • किसी भी कस्टमर की तरह ही सम्मान से पेश आएँ

भाषा संबंधी बाधाएं

जब कस्टमर की भाषा की जानकारी कम हो:

□ करें:

- नॉर्मल स्पीड से साफ़ बोलें (चिल्लाएँ नहीं) • आसान शब्दों का इस्तेमाल करें • सब्र रखें • इशारों और विजुअल्स का इस्तेमाल करें • समझ में आने की पुष्टि करें • उनकी कोशिश की तारीफ़ करें

□ ऐसा न करें:

- नकली उच्चारण
- फ्रस्ट्रेशन दिखाएं • बातचीत करने की कोशिश छोड़ दें • उनके सामने उनके बारे में बात करें

बेसिक बातें सीखें: "Hello," "Thank you," "Please", और अपनी जगह पर आम भाषाओं (सबसे आम Arabic, Hindi, और English) में वाक्य।

भाग 8: सेल्फ़-केयर और वेलबीइंग

अपनी भावनाओं को प्रबंधित करना

सर्विस का काम इमोशनली डिमांडिंग है।

आप अपने आपको सुरक्षित करें:

अपनी शिफ्ट के दौरान:

- कस्टमर्स के बीच गहरी सांस (रीसेट) • क्विक बॉडी स्कैन (टेंशन रिलीज़) • पॉज़िटिव सेल्फ़-टॉक
- उस पर ध्यान दें जिसे आप कंट्रोल कर सकते हैं

मुश्किल बातचीत के बाद:

- इसे जाने दें (इसे दोबारा न दोहराएं) • ज़रूरत पड़ने पर कलीग से बात करें • याद रखें: यह पर्सनल नहीं था • इससे सीखें, फिर आगे बढ़ें

शिफ्ट खत्म:

- मेंटल बदलाव (वर्क मोड से पर्सनल मोड) • फिजिकल रिचुअल (कपड़े बदलना, हाथ धोना) • पॉज़िटिव बातों पर सोचना • काम को काम पर ही छोड़ना

बर्नआउट को रोकना

चेतावनी के संकेत:

- लगातार थकान • कस्टमर्स को लेकर शक • काम से डरना • इमोशनल सुन्नपन
- शारीरिक लक्षण (सिरदर्द, पेट की समस्या)

रोकथाम:

काम पर:

- अपने मेंटल ब्रेक का इस्तेमाल करें • ज़रूरत पड़ने पर मदद मांगें • छोटी-छोटी जीत का जश्न मनाएं • सपोर्टिव कलीग्स से जुड़ें • अपने असर को याद रखें

बाहर का काम:

- पर्याप्त नींद लें • अच्छा खाएं
- व्यायाम करें • शौक रखें
- रिश्ते बनाए रखें • सीमाएं तय करें

अगर आप थक रहे हैं: अपने सुपरवाइज़र से बात करें। यह कमज़ोरी नहीं है—यह स्मार्ट सेल्फ़-केयर है।

कार्य संतुलन

सीमाएं स्वस्थ हैं:

□ आराम करने के लिए बुरा महसूस न करें □ काम के अलावा भी ज़िंदगी जिए □ नौकरी के लिए सेहत की समस्याओं को न छोड़ें □ ज़रूरत पड़ने पर ना कहें

याद रखें: आप खाली कप से नहीं डाल सकते। अपना ख्याल रखने से आप ग्राहकों का भी ख्याल रख सकते हैं।

भाग 9: टीमवर्क

अपने सहकर्मियों का समर्थन करना

बड़ी टीमों एक-दूसरे का साथ देती हैं।

एक बेहतरीन टीममेट कैसे बनें:

□ बिना पूछे मदद करें, क्या आप अपने सहकर्मी को परेशान देख रहे हैं? मदद के लिए आगे आएं।

□ साफ़-साफ़ बताएं "मैं एस्प्रेसो पी रहा हूँ!" "हमारे पास दूध कम है!" (या ऑपरेशन डिपार्टमेंट से)

- पॉजिटिव रहें आपकी एनर्जी सभी पर असर डालती है
- जानकारी शेयर करें नए स्टाफ को ट्रेन करने में मदद करें
- पहचान दें "उस मुश्किल कस्टमर को संभालने का अच्छा काम"
- ज़रूरत पड़ने पर कवर करें। फ्लेक्सिबल रहें, रश के दौरान मदद करें।

टीमों को क्या नुकसान पहुंचाता है:

- गपशप •
आलस्य
- नेगेटिविटी • दूसरों
पर इलज़ाम लगाना • बातचीत
न करना

सहकर्मियों के साथ व्यावसायिक सीमाएँ

दोस्ताना, अनुचित नहीं:

□ सपोर्टिव रिश्ते □ प्रोफेशनल कम्युनिकेशन □ सही ह्यूमर □ सभी के लिए सम्मान

□ गलत कमेंट्स □ पर्सनल डिटेल्स शेयर करना □ एक्सक्लूसिव ग्रुप जो दूसरों को बाहर रखते हैं

अगर आप हैरिसमेंट का सामना करते हैं या देखते हैं: इसकी रिपोर्ट करें। आप रिपोर्ट करने के लिए सुरक्षित हैं।

पार्ट 10: क्विक रेफरेंस गाइड

उत्तम ग्राहक संपर्क

1. अभिवादन (3 सेकंड)

- जो कर रहे हैं उसे रोकें • आई कॉन्टैक्ट • सच्ची
मुस्कान • "गुड मॉर्निंग!
वेलकम!" (+ अगर बार-बार आने
वाले कस्टमर हैं तो उनका नाम)

2. ऑर्डर लेना

- पूरा सुनें • साफ़ करने
वाले सवाल पूछें • दोबारा दोहराएं • कन्फ़र्म करें:
"क्या यह सही है?"

3. तैयारी

- साफ़ देखभाल और ध्यान
- क्वालिटी चेक • अगर सही हो तो शामिल हों

4. डिलीवरी

- ऑख से संपर्क • मुस्कान
- अगर पता हो तो नाम का इस्तेमाल करें
- "ये लीजिए, [नाम]. मज़े करें!"

5. विदाई

- उन्हें धन्यवाद दें
 - नाम का इस्तेमाल करें •
- "शुक्रिया, सलमान! जल्द ही मिलते हैं!", आपसे दोबारा मिलकर खुशी होगी, उम्मीद है आप फिर से आओ

भावनात्मक बुद्धिमत्ता चेकलिस्ट

रोज़ाना खुद की जांच:

□ क्या मैं हर कस्टमर का गर्मजोशी से स्वागत कर रहा हूँ? □ क्या मैं आई कॉन्टैक्ट बना रहा हूँ और सच में मुस्कुरा रहा हूँ? □ क्या मैं पूरा ध्यान दे रहा हूँ (ध्यान भटकाए बिना)? □ क्या मैं ध्यान से सुन रहा हूँ? □ क्या मैं बॉडी लैंग्वेज पढ़ रहा हूँ? □ क्या मैं अलग-अलग कस्टमर्स के हिसाब से अपना तरीका बदल रहा हूँ? □ क्या मैं प्रेशर में शांत रहता हूँ? □ क्या मैं पॉजिटिव भाषा का इस्तेमाल कर रहा हूँ? □ क्या मैं कम से कम एक "वाह" वाला पल बना रहा हूँ? □ क्या मैं सबके साथ बराबर इज़ाजत से पेश आ रहा हूँ? □ क्या मैं अपना ख्याल रख रहा हूँ?

जब आप अनिश्चित हों

अगर आपको पक्का नहीं है कि कोई चीज़ सही है या नहीं, तो खुद से पूछें:

1. "क्या मैं चाहूँगा कि कोई मेरे परिवार के सदस्य के साथ ऐसा करे/कहे?"
2. "क्या कोई समझदार इंसान इसे बुरा मानेगा?"
3. "क्या यह व्यक्ति के साथ सम्मान से पेश आना है?"
4. "क्या मैं काम पर ध्यान दे रहा हूँ, या पर्सनल कामों में लग रहा हूँ?"

अगर अभी भी पक्का नहीं है: प्रोफेशनलिज़्म और सम्मान की तरफ़ झुकें।

एथिक्स/पॉलिसी के बारे में सवाल: अपने सुपरवाइज़र से पूछें।

सामान्य स्थितियों के लिए त्वरित मार्गदर्शिका

ग्राहक दुखी लग रहा है:

- ज्यादा नरम और दयालु बनें • "मुझे उम्मीद है कि इससे आपका दिन अच्छा होगा" (या कुछ ऐसे वाक्य जो उन्हें हिम्मत दे सकें "उम्मीद है कि इससे आपका दिन बेहतर होगा।")

"उम्मीद है कि यह आपके दिन में मुस्कान लाएगा।"

"आज आपका मूड अच्छा करने के लिए यहाँ कुछ अच्छा है।"

"आपके दिन की कामना करता हूँ।" • ऑर्डर के साथ अतिरिक्त सावधानी

ग्राहक जल्दी में है:

- कुशल बनें • "मैं देख सकता हूँ कि आप जल्दी में हैं" • जल्दी से आगे बढ़ें

ग्राहक उलझन में है:

- धैर्य रखें • सुझाव दें • विकल्पों को आसान बनाएं

ग्राहक नाराज़ है:

- शांत रहें • LEAD मेथड का इस्तेमाल करें • पर्सनली न लें

ग्राहक ने गलती की:

- उन्हें बेवकूफ़ महसूस न कराएं • "कोई बात नहीं—ऐसा तो हमेशा होता है" • बिना ज्यादा सोचे-समझे मदद करें

आप गलती करते हैं:

- इसे तुरंत स्वीकार करें • ईमानदारी से माफ़ी मांगें • इसे तुरंत ठीक करें • इससे सीखें

उत्कृष्टता के प्रति आपकी प्रतिबद्धता

आपका प्रभाव

हर दिन, आप:XXXXXXXXXXXX

- लोगों के दिन को खुशनुमा बनाएं • कस्टमर लॉयल्टी बनाएं • अपने ब्रांड को रिप्रेजेंट करें
- Repose Cafe • किसी को वैल्यूड महसूस कराएं

- कभी-कभी मुश्किल दिन को बेहतर बनाओ

इनकी शक्ति को कभी कम मत समझो:

- एक सच्ची मुस्कान • एक प्यार भरा शब्द • किसी का नाम याद रखना • कुछ ज़्यादा करना • किसी के साथ इज्जत से पेश आना

आप "सिर्फ़" एक बरिस्ता नहीं हैं। आप ऐसे अनुभव बना रहे हैं जो मायने रखते हैं।

आपका व्यावसायिक विकास

इमोशनल इंटेलिजेंस एक स्किल है जिसे आप डेवलप करते हैं:

दैनिक अभ्यास:

- हर कस्टमर से एक असली कनेक्शन • हर शिफ्ट में एक "वाह" वाला पल • हर मुश्किल हालात से सीखें • सोचें कि क्या अच्छा हुआ • एक चीज़ पहचानें जिसमें सुधार करना है

निरंतर सीखना:

- फीडबैक मांगें • अनुभवी सहकर्मियों से सीखें • इस हैंडबुक से स्किल्स की प्रैक्टिस करें • लोगों के बारे में जानने की इच्छा रखें • पढ़ें, सीखें, आगे बढ़ें

याद करना:

- आप हर दिन परफेक्ट नहीं होंगे • गलतियाँ सीखने के मौके हैं • खुद के प्रति दया + ऊँचे स्टैंडर्ड = ग्रोथ • हर बातचीत प्रैक्टिस है • आप लगातार बेहतर हो रहे हैं

आपका वादा

एक सर्विस प्रोफेशनल के तौर पर, मैं ये वादा करता हूँ:

- हर कस्टमर के साथ इज्जत और सम्मान से पेश आना □ ईमानदार रहना और ईमानदारी बनाए रखना □ सभी को बराबर सर्विस देना □ अपनी इमोशनल इंटेलिजेंस को लगातार बढ़ाना □ अच्छे अनुभव बनाना □ शिकायतों को अच्छे से हैंडल करना □ अपने कलीग्स को सपोर्ट करना □ अपनी भलाई का ध्यान रखना □ नैतिक उसूलों को बनाए रखना □ अपने ब्रांड को गर्व से दिखाना

यह सिर्फ एक नौकरी नहीं है। यह एक क्राफ्ट है। आप एक प्रोफेशनल हैं।

पैगंबर मुहम्मद की अहादीस आचार और लोगों के साथ अच्छा व्यवहार करना

- ग्राहकों को देखकर मुस्कराएँ

Prophet Muhammad ﷺ said: «

» «

अर्थ: दूसरों को

देखकर मुस्कराना दान है।

संदर्भ:

तिर्मिज़ी - हसन सहीह

सेवा अभ्यास:

कियोस्क और ड्राइव-थ्रू पर कस्टमर्स का स्वागत करते समय मुस्कराएँ।

-
- सबसे अच्छे लोगों के पास सबसे अच्छे शिष्टाचार होते हैं

पैगंबर मुहम्मद ﷺ ने कहा:

» «

अर्थ:

सबसे अच्छे लोग वे होते हैं जिनका चरित्र सबसे अच्छा होता है।

संदर्भ:

सहीह अल-बुखारी (3559), सहीह मुस्लिम (2321)

सेवा अभ्यास:

विनम्रता, सम्मान और अच्छा व्यवहार प्रोफेशनलिज़्म को बताते हैं।

- सभी व्यवहारों में नम्र रहें

पैगंबर मुहम्मद ﷺ ने कहा:

» «

अर्थ:

नरमी से सब कुछ बेहतर हो जाता है।

संदर्भ:

सहीह मुस्लिम (2594)

सेवा अभ्यास:

कस्टमर्स के साथ शांत लहजे, अच्छे शब्दों और सब्र का इस्तेमाल करें।

- लोगों के लिए चीज़ें आसान बनाएँ

पैगंबर मुहम्मद ﷺ ने कहा:

» «

अर्थ:

चीज़ों को आसान बनाएं और लोगों को दूर न धकेलें।

संदर्भ:

सहीह अल-बुखारी (69), सहीह मुस्लिम (1734)

सेवा अभ्यास:

ऑर्डर को आसान बनाएं, जल्दी मदद करें, और कस्टमर्स को प्यार से गाइड करें।

• क्रोध पर नियंत्रण रखें

पैगंबर मुहम्मद ﷺ ने कहा:

»

अर्थ:

सच्ची ताकत गुस्से को कंट्रोल करना है।

संदर्भ:

सहीह अल-बुखारी (6114), सहीह मुस्लिम (2609)

सेवा अभ्यास:

शिकायतों और स्ट्रेसफुल सिचुएशन के दौरान शांत रहें।

बरिस्ता रिमाइंडर

- पहले मुस्कुराएँ
- विनम्रता से बात करें
- शांत रहें
- ईमानदारी से मदद करें
- बेहतरीन सेवा करें

अच्छे व्यवहार सुन्नत हैं। ईमानदारी से की गई प्रोफेशनल सेवा इबादत है।

अंतिम शब्द

सर्विस का काम मुश्किल है। इसके लिए ये चीज़ें ज़रूरी हैं:

- शारीरिक सहनशक्ति
- मानसिक ध्यान
- भावनात्मक बुद्धिमत्ता
- तकनीकी कौशल
- निरंतर अनुकूलनशीलता

लेकिन यह सार्थक काम भी है:

- आप खुशी के पल बनाते हैं • आप समस्याएं सुलझाते हैं
- आप रिश्ते बनाते हैं • आप लोगों को
- अहमियत महसूस कराते हैं • आप बदलाव लाते हैं

मुश्किल दिनों में याद रखें:

- आपने क्यों शुरू किया • वो
- कस्टमर जिन्होंने आपको मुस्कुराने पर मजबूर किया • वो कलीग
- जिसने आपका साथ दिया • वो "थैंक यू" जो सच में कहा
- गया था • वो रेगुलर जो आप पर भरोसा करता है

आप मायने रखते हैं। आपका काम मायने रखता है। आप जो कनेक्शन बनाते हैं, वे मायने रखते हैं।

जाओ और किसी का दिन बेहतर बनाओ।

आपातकालीन संपर्क

इन सवालों के लिए:

- नैतिकता/व्यवहार: आपका एरिया सुपरवाइज़र • परेशान करना:
- ऑपरेशन मैनेजर • सुरक्षा की चिंताएँ: ऑपरेशन मैनेजर •
- तुरंत खतरा: इमरजेंसी सेवाएँ (पुलिस/एम्बुलेंस)

याद रखें: आप कभी अकेले नहीं हैं। जब आपको ज़रूरत हो, मदद मांगें।

नोट्स अनुभाग

कुछ नोट्स और निमोनिक्स का इस्तेमाल करके लिखें:

- रेगुलर लोगों के नाम और उनके ऑर्डर • मुश्किल हालात से
- आपने जो सीखा • आपको जो फ्रीडबैक मिला • सुधार के लिए लक्ष्य •
- ऐसे पल जिनसे आपको गर्व हुआ

यह हैंडबुक आपकी है। इसे रेगुलर रिव्यू करें। इन स्किल्स की रोज़ प्रैक्टिस करें। इसे कलीग्स के साथ शेयर करें। सबसे ज़रूरी बात: इसका इस्तेमाल करके वह सर्विस प्रोफेशनल बनें जो आप बनने के काबिल हैं।

बेहतरीन सर्विस में आपका स्वागत है।

स्पेशलिटी कॉफी एसोसिएशन, UN ग्लोबल कॉम्पैक्ट, इंटरनेशनल लेबर ऑर्गनाइज़ेशन कन्वेंशन और सबूतों पर आधारित इमोशनल इंटेलिजेंस रिसर्च के इंटरनेशनल स्टैंडर्ड्स पर आधारित।

वर्शन 1.0 | ट्रेनिंग और प्रोफेशनल डेवलपमेंट के मकसद से

द्वारा तैयार

हाफिज़ मुहम्मद अनीस
व्यवसाय विकास प्रबंधक
रिपोज़ कैफ़े - जेदाह, सऊदी अरब

द्वारा संशोधित

अनस अहमद
संचालन प्रबंधक
रिपोज़ कैफ़े - जेदाह, सऊदी अरब