

भाग ३ पढने र

बुने ग्राहकहरू

अध्याय ३ सेकेन्ड पह लो छापन यम

पह लो प्रभावको व ज्ञान

अनुसन्धानले न रन्तर रूपमा देखाउँछ

- पह लो प्रभाव ३ सेकेन्ड वा सोभन्दा कम समयमा बन्छ • ○ गैर
- मौखिक संकेतहरूमा आधारित हुन्छ रूप शारीरिक भाषा अनुहारको भाव आवाज • पह लो प्रभाव
- उल्लेखनीय रूपमा न रन्तर
- हुन्छ • सकारात्मक प्रभावहरू भन्दा नकारात्मक प्रभावहरू हटाउन गाह्रो हुन्छ

कायम राख्नु

तपाईंसँग न्यानोपन क्षमता र व श्वसनीयता व्यक्त गर्न ३ सेकेन्ड छ।

ग्राहकहरूले ३ सेकेन्डमा के मूल्याङ्कन गर्छन्

ग्राहकहरूले अनजानमा मूल्याङ्कन गर्छन्

१. के मलाई यहाँ स्वागत छ
२. के म यो व्यक्तलाई व श्वास गर्न सक्छु
३. के यो रमाइलो हुनेछ

यी मूल्याङ्कनहरू कुनै पन शब्द आदानप्रदान हुनुभन्दा पहिले नै हुन्छन्।

शक्तिशाली पह लो प्रभावका घटकहरू

१. तुरुन्तै स्वीकार गर्नुहोस्

कन बेवास्ता गर्नु असवीकार जस्तै लाग्छ।

कसरी आफूले गर रहेको काम रोकनुहोस् वा देखिने गरी रोकनुहोस् आँखाको सम्पर्क बनाउनुहोस्
सांस्कृतिक रूपमा उपयुक्त आफ्नो शरीरले उनीहरू र फर्कनुहोस् मुस्कुराउनुहोस् साँचो आँखासम्म पुग्छ

व्यस्त भए पन स्वागत छ म तपाईंसँग आइपुग्छु एकछ न मात्र।

२. साँचो मुस्कान

डचेन मुस्कान वास्तविक

- आँखा वरपर का मांसपेशीहरू समावेश गर्दछ कागको खुट्टा •
- आँखा मुस्कुराउँदै अलकत बन्द चाउरी परेको •
- सम्पूर्ण अनुहार उज्यालो हुन्छ

- न्यानो र प्रमाण क महसुस हुन्छ

कसरी साँचो मुस्कुराउने

१. तपाईंलाई साँचै खुसी बनाउने कुराको बारेमा सोचनुहोस् २. ग्राहकको बारेमा कदर गर्ने कुरा खोजनुहोस् ३. आफ्नो उद्देश्य सम्पन्न हुनुहोस् तपाईं कसैलाई मदद गर्न लाग्नुभएको छ ४. सम्बन्धमा ध्यान केन्द्रित गर्नुहोस् लेनदेन होइन मानवता हेर्नुहोस्

३. आँखाको सम्पर्क

कत कुराकानी समयको ६० ७० सांस्कृतिक रूपमा फरक हुन्छ

प्राकृतिक ढाँचा

- अभिवादन गर्दा आँखा सम्पर्क गर्नुहोस् २ ३ सेकेन्ड होल्ड गर्नुहोस् • स्वाभाविक रूपमा बरेक गर्नुहोस् लेखन वस्तुहरू तयार गर्न • समयसमयमा पुनर्स्थापित गर्नुहोस् • जबतत नीहरू बोल रहेका हुन्छन् सुनेको देखाउँछ • बडाई गर्दा होल्ड गर्नुहोस्

४. खुला शारीरिक भाषा

स्वागतयोग्य मुद्रा ग्राहकलाई फर्केर हेर्ने सधाउनुहोस् तर आरामदायी हातहरू छेउमा वा खुला राख्नुहोस् अलकत अगाडि कुनै आरामदायी कौंधहरू हातहरू खोलनुहोस्

अप्रिय आसन टाढै रहनुहोस् शरीर कोणबाट अलग एकोपछाडि कुनै वा कुनै हात काटेर हँड्ने कम्मरमा हात राख्ने बेससरी हँड्ने

• आवाजको टोन र ऊर्जा

न्यानो स्वागतयोग्य आवाज

- मध्यम गत • स्पष्ट उच्चारण
- उपयुक्त आवाज • अभिवादनमा थोरै उच्च स्वर उत्साह व्यक्त गर्दछ • साँचो न्यानोपन

उत्तम ३ सेकेन्डको अभिवादन

दोस्रो १ ग्राहक जागरूकतामा प्रवेश गर्छन्

हालको गतवध रोकनुहोस् रोकनुहोस्

ग्राहकत र शरीर फर्काउनुहोस्

आँखा सम्पर्क बनाउनुहोस्

दोस्रो २

साँचो मुस्कान खुशीको सोच

खुला शरीरको भाषा

दोस्रो ३

बोलनुहोस् शुभ प्रभात स्वागत छ

न्यानो टोन उपयुक्त ऊर्जा

नत जा सेवा सुरु हुनुभन्दा पहिने नै ग्राहकले याद गरेको स्वागत गर एको मूल्यवान महसुस गर्छन्।

अध्याय १० शारीर क भाषा र गैरमौख क पठन
संकेतहरू

गैरमौख क स चार क न महत्त्वपूर्ण छ

अनुसन्धानले आमनेसामने स चारमा देखाउँछ

- ७ शब्दहरू मार्फत व्यक्त गर एको के भन एको छ
- स्वर स्वर मार्फत ३ यो कसरी भन न्छ
- शारीर क भाषा गैरमौख क संकेतहरू मार्फत

यसको अर्थ ३ स चार गैरमौख क हुन्छ।

शारीर क भाषा शब्दकोश

हत यार र हातहरू

पद

सम्भाव त अर्थ

तपाईंको प्रत क्र या

हात काटेर

रक्षात्मक बन्द असहज

थप न्यानो हुनुहोस् ठाउँ द नुहोस् ब स्तारै
व श्वास न रमाण गर्नुहोस्

हातहरू खुला हत्केलाहरू देखेने

खुला इमानदार आरामदायी

ऐनाको खुलापन स्वाभाव क रूपमा
संलग्न हुनुहोस्

फ जेट ग

नर्भस च न्त त अधीर

कुशल र आश्वस्त हुनुहोस्

इशाराअभ व्यक्त क इशाराहरू

व्यस्त अभ व्यक्त

उनीहरूको ऊर्जालाई उच त रूपमा म लाउनुहोस्

हातहरू मुड्दै

च न्त त च न्त त
व्यथ त

थप कोमल र आश्वस्त हुनुहोस्

अनुहार र आँखा

अभ व्यक्त

सम्भाव त अर्थ

तपाईंको प्रत क् र या

प्रत्यक्ष आँखा सम्पर्क

आत्मव श्वासी संलग्न इमानदार आँखाको सम्पर्क कायम राख्नुहोस् जोड नुहोस्

आँखा सम्पर्कबाट बच्ने

लजालु नर्भस सांस्कृत क भ न्नता

जबरजस्ती नगर धैर्य गर।

आँखीभौ उठाएको

अचम्म त उच कर शंकालु

थप स्पष्ट पारनुहोस् वा व्याख्या गर्नुहोस्

न धार खुम्च एको

अलमल्लमा परेको च न्त त भएको र साएको व्यक्त लाई मददत चाह नछ क भनेर सोध्नुहोस्

साँचो मुस्कान आँखा फरफराउँछ

खुसी सन्तुष्ट

मुस्कुराउनुहोस् ऊर्जा बाँड्नुहोस्

नक्कली मुस्कान मुख मात्र

व नम्र तर वास्तव क होइन

थप ध्यान द नुहोस्

कस लो ओठ

र स अस्वीकृत

सावधानीपूर्वक अगाड बढ्नुहोस्

मुद्रा र स्थ त

मुद्रा

सम्भाव त अर्थ

तपाईंको प्रत क् र या

अगाड ुकदै	इच्छुक संलग्न हतार एको	ध्यान केन्द्र त गर्नुहोस् कुशल बनुनुहोस्
पछाड ुकदै	आरामदायी मूल्याङ्कन गर्ने न उत्साह त	ठाउँ द नुहोस् धक्का नद नुहोस्
शरीर कोणबाट टाढा ुकेको	जान चाहन्छ असहज हुन्छ छोटो कुरा गर ठाउँको सम्मान गर।	
कठोर तनावपूरण	तनावग्रस्त र साएको च न्त त	शान्त रहनुहोस् स्थ र रहनुहोस्
बाह र न स्कने बाटोत र औल्याइएको खुट्टा	छोड्न चाहन्छ।	कुशल हुनुहोस्

सन्दर्भ नै सबैथोक हो

आलोचनात्मक शारीर क भाषालाई सन्दर्भमा पढनुपर्छ। एउटै इशाराले फरक फरक अर्थ लगाउन सक्छ।

सन्दर्भ कसरी पढ्ने

१. क्लस्टरहरू खोजनुहोस् धेरै संकेतहरू सँगै बढी भरपर्दो हुन्छन्
२. अवस्थालाई व चार गर्नुहोस् च सो कोठा हात म लाउनु तापक्रमको बारेमा हुन सक्छ।
३. पर वर्तनहरूको लागि हेर्नुहोस् के त नीहरू सुरमा खुले र त्यसपछि बन्द भए
४. आधारभूत व्यवहार सबैको फरक सामान्य हुन्छ।
. सोधनुहोस् यसको अर्थ अरु के हुन सक्छ

सांस्कृतिक भन्नाहरू

शारीर क भाषा व श्वव्यापी छैन।

आँखा सम्पर्क

- पश्चिमी संस्कृतहरू प्रत्यक्ष इमानदारी सम्मान
- धेरै एस यालीअफर कील्याट न अमेर की अध कारीएल्डरव परीत ल इगीसँग लामो समयसम्म प्रत्यक्ष सम्पर्क राख्नु अनादरपूर्ण हुन सक्छ।

व्यक्त गत ठाउँ

- उत्तर अमेर काउत्तरी युरोप ठूलो ठाउँ रुचाइएको ० १०० सेमी
- ल्याट न अमेर कादक्ष णी युरोप न कटता सामान्य
- दक्षिण एस यामध्य पूर्व पर्याप्त ठाउँ १०० देखि १२० सेमी

कसरी नेभ गेट गर्ने

- आफ्नो क्षेत्रका प्रमुख सांस्कृतिक समूहहरूको बारेमा जान्नुहोस्

- ग्राहकको नेतृत्व पछ्याउनुहोस् • अन श्च त हुँदा
- औपचार कता र सम्मानको पक्षमा गल्ती गर्नुहोस् • अन श्च त भएमा आदरपूर्वक सोधनुहोस्

म लान र म र र ड

म र र ड भनेको अर्को व्यक्त को शारीर क भाषासँग सूक्ष्म रूपमा म लाउनु सम्बन्ध न र्माण गर्नु र अवचेतन सम्बन्ध न र्माण गर्नु हो।

कसरी म र र गर्ने सूक्ष्म स्पष्ट होइन

- उनीहरूको ऊर्जा स्तर म लाउनुहोस् • उनीहरूको बोल्ने
- गत म लाउनुहोस् • उनीहरूको आसन सामान्यतया
- म लाउनुहोस् • उनीहरूको औपचार कता म लाउनुहोस्

नगर्नुहोस्

ठ्याक्कै नक्कल गर्नुहोस् स्पष्ट र डरलाग्दो नकारात्मक शारीर क भाषा हात काटेर आद अनुपयुक्त व्यवहार दर्शाउनुहोस्

अध्याय ११ ग्राहक भावनाहरू बु ने र आवश्यकताहरू

सामान्य ग्राहक भावनात्मक अवस्थाहरू

१. खुशीसामग्री

संकेतहरू

- मुस्कुराउने आरामदायी आसन • आँखा जुधाउने कुराकानी गर्ने • खुला शारीर क भाषा

दृष्ट कोण

- उनीहरूको ऊर्जा म लाउनुहोस् • मैत्रीपूर्ण र न्यानो हुनुहोस् • कुराकानीमा संलग्न हुनुहोस् • अवसर ब क्री गर्नुहोस् NFC परत कर् याको लाग सोधनुहोस् सम्बन्ध न र्माण गर्नुहोस्

२. तनावग्रस्तहजार एको

संकेतहरू

- अनुहार तनावग्रस्त घडीफोन हेर्दै

• छोटी प्रत कृ या • अधीर शरीरको
भाषा

दृष्ट कोण

• कुशल हुनुहोस् समय खेर नफालनुहोस् • स्वीकार गर्नुहोस्
म देख्न सक्छु तपाईं हतारमा हुनुहुन्छ यो तपाईंलाई चाँडै पुग् याउनेछु • उद्देश्यका साथ अगाड बढ्नुहोस् • अवसर गत लाई जोड द नुहोस्
अर्को पटक हाम्रो रूपमा छ टो व कल्पहरू
सु तव द नुहोस्
र पोज क्याफेले पर अर्डर एप्ल केसन न र्माण गर्ने भएको छ।

३. दुखीन राश

संकेतहरू

• आँखा नरम आवाज शान्त • ढ लो चाल
• आँखाको सम्पर्कको अभाव

दृष्ट कोण

• कोमल र दयालु हुनुहोस् • अत र कृत
न्यानोपन
• सानो इशारा दयालु शब्दहरू अत र कृत हेरचाह • मलाई आशा छ तपाईंको
द न राम्रो होस् • अवसर उनीहरूको द नमा उज्ज्वल स्थान
स र्जना गर्नुहोस् उनीहरूले तपाईंको दया सम् नेछन्

४. र साएकोर साएको

संकेतहरू

• न हुर नु ठूलो स्वरमा बोलनु • आक्रामक
अडान हात म लाउनु • गुनासोहरू

दृष्ट कोण

• शान्त रहनुहोस् • सक् य
रूपमा सुनुनुहोस् • व्यक्त गत रूपमा
नल नुहोस् • माफी मागनुहोस् र समाधान गर्नुहोस्
• के नगर्ने बहस गर्नुहोस् रक्षात्मक
बनुनुहोस् उनीहरूको स्वर म लाउनुहोस् • अवसर राम्रोसँग ह्यान्डल गरेर उनीहरूलाई वफादार ग्राहकमा पर णत
गर्नुहोस्

. भ्रम तसूचक

संकेतहरू

• मेनु हेरदै • धेरै प्रश्नहरू सोधदै •

अन श्च त स्वर

दृष्ट कोण

• धैर्य गर्नुहोस् •

सु ावहरू द नुहोस् •

व कल्पहरूलाई सरल बनाउनुहोस्

• हाम्रो सबैभन्दा लोकप्र य हो... वा यद तपाईंलाई X मन पर्छ भने तपाईंलाई

Y मन पर्नेछ • अवसर उत्तम छनौटको लाग मार्गन र्देशन व श्वास न र्माण गर्नुहोस्

६. उत्साह तउत्सव मनाउने

संकेतहरू

• व्यापक रूपमा मुस्कुराउँदै ऊर्जावान • राम्रो

समाचार सा ा गर्दै

दृष्ट कोण

• उनीहरूको उत्साह बाँड्नुहोस् • उनीहरूलाई बधाई

द नुहोस् • यसलाई व शेष बनाउनुहोस् •

बधाई छ म यो तपाईंको लाग

अत र क्त व शेष बनाउन चाहन्छु • अवसर अव स्मरणीय क्षण स र्जना गर्नुहोस् सामाज क स जाल

सा ेदारीलाई प्रोत्साह त गर्नुहोस्

ग्राहक भावनात्मक यात्रा

ग्राहकहरूले अन्तरकर् याको क्रममा भावनाहरूको लहर अनुभव गर्छन्

नबोलेका आवश्यकताहरू बु ाँदै

ग्राहकहरूले सधैँ आफूलाई वास्तवमै के चाह ण्छ भनेर व्यक्त गर्दैनन्।

उल्लेख त आवश्यकता बनाम वास्तव क आवश्यकता

ग्राहक भन्छन्

वास्तवमा भन्न सक ण्छ

मलाई छ टो केह

म तनावमा छु र ढ लो दौड रहेको छु।

चाह यो

मलाई थाहा छैन म के
चाहन्छु

मलाई न रणय गर्न मद्दत चाहन्छु म व कल्पहरूले अभिभूत छु।

के यो राम्रो छ

म आश्वासन चाहन्छु म अनिश्चित छु।

जे सजिलो छ

म बोक्नु चाहन्छु म न रणय गर्न थाकेको छु।

म हेर्दै छु

म दबाव बनाउनु चाहन्छु मलाई अक्का छैन।

वास्तविक आवश्यकताहरू कसरी पूरा गर्ने

- शब्दहरू मात्र होइन स्वर र शारीरिक भाषा सुनुनुहोस्
- अन्तर्गत हतभावनालाई सम्बोधन गर्ने कुरा प्रस्तुत गर्नुहोस्
- आवश्यकता अनुसार ठाउँ वा मार्गदर्शन दिनुहोस्

ग्राहक आवश्यकताहरूको पदानुक्रम

मासलोको पदानुक्रम जस्तै ग्राहकहरूको आवश्यकताका तहहरू हुन्छन्

आत्मप्राप्तको आवश्यकताहरू

विशेष अवसरणीय अनुभव

ईस्टिम आवश्यकताहरू

मूल्यवान सम्मान त सुनएको महसुस गर्दै

सम्बन्धित आवश्यकताहरू

स्वागत सहज स्वीकृत महसुस गर्दै

सुरक्षा आवश्यकताहरू

सुरक्ष त महसुस गर्दै न्याय गर एको होइन गल्तीहरूबाट सुरक्ष त

शारीर क आवश्यकताहरू

उनीहरू आएको उत्पादनसेवा प्राप्त गर्दै

आवेदन

- उच्च स्तरले महत्व पाउनु अघ तपाईंले तल्लो स्तरहरू पूरा गर्नुपर्छ • धेरैजसो समस्याहरू सुरक्षा र सम्बन्ध त स्तरहरूमा उत्पन्न हुन्छन् न्याय गर एको अप् य अनादर गर एको महसुस • असाधारण सेवामा सबै स्तरहरूलाई सम्बोधन गर्दछ

अध्याय १२ सांस्कृत क जागरूकता र संवेदनशीलता

सांस्कृत क योग्यता क न महत्त्वपूर्ण छ

हाम्रो व श्वव्यापीकृत संसारमा तपाईंले व व ध सांस्कृत क पृष्ठभूम का मान सहरूलाई सेवा द नुहुनेछ। सांस्कृत क क्षमता भनेको

- जागरूकता आफ्नो संस्कृत लाई च न्ने कुरा व श्वव्यापी छैन • ज् न संस्कृत हरू कसरी फरक छन् भनेर बु न्ने • सीप आफ्नो दृष्ट कोणलाई उच त रूपमा समायोजन गर्ने • मनोवृत्त भ न्नताहरूलाई सम्मान गर्ने र मूल्याङ्कन गर्ने

प्रमुख सांस्कृत क आयामहरू

१. स चार शैली

प्रत्यक्ष बनाम अप्रत्यक्ष

- प्रत्यक्ष संस्कृत हरू अमेर का जर्मनी नेदरल्याण्ड्स तपाईंले भन्न खोजनुभएको कुरा स्पष्ट रूपमा भन्नुहोस् • अप्रत्यक्ष संस्कृत हरू जापान धेरै एस यालीमध्य पूर्वी संकेत त अर्थ बेवास्ता गर्नुहोस् टकराव

आवेदन

- प्रत्यक्ष संवाददाताहरूसँग स्पष्ट र सीधा हुनुहोस् • अप्रत्यक्ष संवाददाताहरूसँग गैरमौख क संकेतहरूको लागि हेर्नुहोस् जबरजस्ती नगर्नुहोस् प्रत्यक्षता

२. व्यक्त वाद बनाम सामूह कतावाद

व्यक्त वादी संस्कृत हरू अमेर का बेलायत अष्ट्रेल या व्यक्त गत छनौट स्वतन्त्रतामा जोड द नुहोस्। सामूह कतावादी संस्कृत हरू एस या ल्याट न अमेर का अफ्र का समूह सद्भाव पर वारलाई जोड द नुहोस्

आवेदन

- व्यक्त वादीहरूले छ टो र स्वतन्त्र रूपमा न रणय गर्न सक्छन् • सामूह कतावादीहरूले पर वारसँग परामर्श ल न वा समूह स फार सह्रू चाहन सक्छन्

३. समय अभ मुखीकरण

मोनोकरोन क उत्तरी युरोप उत्तरी अमेर का समय रेखीय छ समयन ष्ठता महत्त्वपूर्ण छ बहुचक्रीय ल्याट न अमेर का मध्य पूर्व अफ्र का समय तरल छ सम्बन्धहरू महत्त्वपूर्ण छन् थप

आवेदन

- ढ लो गर्नलाई अनादरपूर्ण नठाननुहोस् सांस्कृत क हुन सक्छ • आफ्नो गत लाई उनीहरूको आराम स्तरमा अनुकूल बनाउनुहोस्

४. पावर दूरी

कम पावर दूरी सक्यान्ड नेभ या अष्ट्रेल या समानतामा जोड द इएको छ उच्च पावर दूरी एश या ल्याट न अमेर का मध्य पूर्व पदानुक्रमको सम्मान गर एको छ

आवेदन

- उच्च शक्त दूरी संस्कृत हरूमा उमेर र स्थ त को सम्मान देखाउनुहोस् • औपचार क उपाध हरू बढी महत्त्वपूर्ण हुन सक्छन्

धार्म क र आहार सम्बन्धी व चारहरू वैकल्प क

सामान्य व चारहरू

इस्लाम क

- हलाल खानाको आवश्यकताहरू सुँगुरको मासु मद रा सेवन नगर्ने उच त मासुको तयारी • रमजानको उपवास द नको समयमा • प्रार्थनाको समय आवासको आवश्यकता पर्न सक्छ • पोशाकमा व नम्रता

यहूदी

- कोशेर खानाको आवश्यकताहरू • सब्बाथ पालन शुक्रबार सूर्यास्तदेख शन बार सूर्यास्तसम्म

ह न्दू

- धेरै शाकाहारी • गाईको मासुबाट बच्न सक्छन्

४६

- उपवासका केही अवध हरू

बौद्ध

- प्रायः शाकाहारी वा शाकाहारी • कोहीकोही रक्सीबाट बच्छन्

ईसाई

- सम्प्रदाय अनुसार व्यापक रूपमा फरक हुन्छ • कोही कोही लेन्ट उपवासआहार प्रत बन्ध पालन गर्छन्

तपाईंको जम्मेवारी

- सामग्री र तयारी व ध हरू जाननुहोस् • सही जानकारी प्रदान गर्नुहोस् • एलर्जी जत्त कै गम्भीरतापूर्वक आहार प्रत बन्धहरूको सम्मान गर्नुहोस् • प्रश्न नगर्नुहोस् वा नयाय नगर्नुहोस्

भाषा र सञ्चार

तपाईंको भाषामा सीमा त दक्षता भएका ग्राहकहरूलाई सेवा दैँदा

गर्नुहोस्

- सामान्य गत मा स्पष्टसँग बोलनुहोस् च च्याउनु हुँदैन • सरल शब्दहरू र छोटो वाक्यहरू प्रयोग गर्नुहोस् • मुहावरा र अपशब्दहरूबाट बचनुहोस् • सम्भव भएसम्म दृश्य सामग्रीहरू प्रयोग गर्नुहोस् • धैर्य गर्नुहोस् प्रक्र या गर्न समय द नुहोस् • बु इ पुष्ट गर्नुहोस् के यो अर्थपूर्ण छ • कुराकानी गर्ने उनीहरूको प्रयासको कदर गर्नुहोस्

नगर्नुहोस्

- ठूलो स्वरमा बोलनुहोस् आवाजले बु न मददत गर्दैन • नक्कली उच्चारण वा भाषा क्षमता • न राशा वा अधीरता देखाउनुहोस् • माननुहोस् क उनीहरूले सबै कुरा बु दैनन् • उनीहरूको बारेमा सहकरमीहरूसँग उनीहरूको अगाड कुरा गर्नुहोस्

मुख्य वाक्यांशहरू स कनुहोस् यद तपाईंले व शेष भाषा समूहका धेरै ग्राहकहरूलाई सेवा द नुहुन्छ भने स कनुहोस्

- नमस्तेस्वागत छ • धन्यवाद • कृपया • होहोइन
- कृपया एक क्षण

आधारभूत प्रयासहरूले पन सम्मान देखाउँछन् र सम्बन्ध स रजना गर्छन्।

सांस्कृतिक नम्रता

सांस्कृतिक नम्रताको अर्थ हो

- सबै संस्कृतिकहरूको बारेमा तपाईंलाई कह ल्यै पन सबै कुरा थाहा हुँदैन भन्ने कुरा स्वीकार गर्दै • प्रत्येक व्यक्त बाट स क्न इच्छुक हुनु • अन श्च त हुँदा आदरपूर्वक सोधनु • गल्तीहरू श ष्टाचारपूर्वक स्वीकार गर्नु • न रन्तर आफूलाई श क्ष त गर्दै

सांस्कृतिक नम्रता कसरी अभ्यास गर्ने

१. प्रत्येक व्यक्त लाई उनीहरूको संस्कृतिकको प्रति न ध को रूपमा होइन एक व्यक्त को रूपमा हेर्ने दृष्टिकोण राख्नुहोस् २. तपाईंलाई मार्गदर्शनको आवश्यकता पर्दा आदरपूर्वक सोध्नुहोस् तपाईंलाई सबैभन्दा बढी के ले बनाउँछ आरामदायी
३. सांस्कृतिक गल्ती गर्दा माफी माग्नुहोस् र स क्नुहोस् ४. आफ्नो क्षेत्रका प्रमुख सांस्कृतिक समूहहरूको बारेमा आफूलाई श क्ष त गर्नुहोस् . उपस्थित को आधारमा अनुमान नगर्नुहोस्

बच्नको लागि सूक्ष्म आक्रामकताहरू

सूक्ष्म आक्रामकताहरू पह चानको आधारमा सूक्ष्म प्रायः अनजानमा गर ने अपमान हुन्।

सामान्य उदाहरणहरू तपाईं

वास्तवमा कहाँबाट हुनुहुन्छ यसले सम्बन्ध त नभएको जनाउँछ तपाईं अंग्रेजी धेरै राम्रोसँग बोलनुहुन्छ यसले आश्चर्यचक तकम अपेक्षाहरू जनाउँछ के म तपाईंको कपाल छुन सक्छु कसैलाई व देशी वस्तुको रूपमा व्यवहार गर्ने एकअर्कालाई समान जात का मान सहरूलाई गलत ठान्ने जात ल ङ्गको आधारमा भूम का मान्ने तपाईं रूढीवादी भूम का हुनुपर्छ

क नत नीहरूले हान गर्छन्

- हजारौं काटछाँटबाट मृत्युस च त प्रभाव थकाइलागदो छ • मान सहरूलाई त नीहरू सम्बन्ध त छैनन् भन्ने महसुस गराउनु • मान सहरूलाई व्यक्त को रूपमा हेर्नुको सट्टा त नीहरूको पह चानमा सीम त गर्नु

बु के गर्ने

- सबैलाई व्यक्त गत रूपमा व्यवहार गर्नुहोस् • उपस्थित को आधारमा अनुमान नगर्नुहोस् • यद तपाईंले गल्ती गर्नुभयो भने इमानदारीपूर्वक माफी माग्नुहोस् र स क्नुहोस्