

## भाग ४ जडान गर्दै

### ग्राहकहरू भावनात्मक रूपमा

अध्याय १३ वास्तव क सम्बन्धको शक्ति

#### क न जडान महत्त्वपूर्ण छ

हाम्रो बढ्दो ड ज टल लेनदेनको संसारमा वास्तव क मानवीय सम्बन्ध दुर्लभ र बहुमूल्य छ। जब तपाईं यसलाई सेवा अन्तर्कर यामा प्रस्ताव गर्नुहुन्छ तपाईं

- स्वचाल त अव्यक्त गत सेवाबाट नाटकीय रूपमा अलग देख नुहोस् • अव स्मरणीय अनुभवहरू स रचना गर्नुहोस् • ग्राहक वफादारी न रमाण गर्नुहोस् • आफ्नो लाग कामलाई अ अर्थपूर्ण बनाउनुहोस् • दयालु संसारमा योगदान गर्नुहोस्

#### वास्तव क सम्बन्धका घटकहरू

१. उपस्थ त

उपस्थ त भनेको ग्राहकसँग पूर्ण रूपमा यहाँ हुनु हो व चल त वा मानस क रूपमा अन्यत्र नभई।

उपस्थ त कस्तो देख न्छ

- आफ्नो अगाड को व्यक्त मा पूर्ण ध्यान द ने • अन्त म ग्राहक वा अर्को कामको बारेमा नसोच्ने • व्यक्त गत च न्ताहरूमा अल् एको नहुने • साँच्ै सुन्ने प्रत क् याको लाग मात्र पर्खने होइन

उपस्थ त कसरी खेती गर्ने

- प्रत्येक अन्तर्कर या अघ सचेत सास ल नुहोस् • न यत राख्नुहोस् म अह ले यो व्यक्त को लाग यहाँ छु • तपाईंको द माग कह ले भटकन्छ याद गर्नुहोस् ब स्तारै यसलाई फ र्ता ल्याउनुहोस्
- माइन्डफुलनेस प्रव ध हू अभ्यास गर्नुहोस्

२. प्रमाण कता

प्रमाण कता भनेको भूम का न र्वाह गर्नु होइन साँच्ै आफै हुनु हो।

प्रमाण कता कस्तो देख न्छ

• वास्तव क मुस्कान जबरजस्ती होइन • प्राकृत क भाषा ल प बद्ध होइन पेशेवर रहँदा • केही थाहा नभएको बेला स्वीकार गर्ने • उपयुक्त भावना देखाउने जस्तै कोही संघर्ष गर रहेको बेला सहानुभूत

कसरी प्रमाण क हुने

• आफ्नो कामको बारेमा तपाईंले साँच्चै कदर गर्ने कुरा पत्ता लगाउनुहोस् • आफ्नो वास्तव क व्यक्त त्वलाई देखाउन द नुहोस् पेशेवर सीमा भ त्र • आफूले महसुस नगरेका भावनाहरूलाई नककली नबनाउनुहोस् • उपयुक्त तर काले इमानदार हुनुहोस्

३. ज ज् सा

ज ज् सा भनेको व्यक्त परत साँचो चासो हो केवल लेनदेन पूरा गर्नु मात्र होइन।

ज ज् सा कस्तो देख न्छ

• अनुगमन प्रश्नहरू सोध्ने • उनीहरूले सा ा गरेका व वरणहरू सम् ने • उनीहरूको बारेमा कुराहरू याद गर्ने र प्रशंसा गर्ने अवलोकनकर्ता आक्रामक होइन • व शेष गरी उनीहरूका लागि यो सही बनाउनमा रुच राख्ने

कसरी ज ज् सा हुने

• प्रत्येक व्यक्त लाई मलाई लाग्छ उनीहरूको कथा के हो भनेर सोच्दै अगाड बढ्नुहोस् • उनीहरूको लागि के महत्त्वपूर्ण छ भन्ने बारे संकेतहरू सुननुहोस् • आफैलाई सोध्नुहोस् यस व्यक्त को लागि यो उत्तम के हुनेछ

४. गर्मी

न्यानोपन भनेको भावनात्मक स्वर हो जसले मान सह्रुलाई वास्ता गर एको महसुस गराउँछ।

न्यानोपन कस्तो देख न्छ

• साँचो मुस्कान र रमाइलो स्वर • बन्द गर्नुको सट्टा स्वागत गर्ने शारीर क भाषा • सहयोग गर्न पाउँदा खुसी भएको जस्तो बोलनु बाध्यता नभएको जस्तो होइन • दया र व चारका साना कार्यहरू

न्यानोपन कसरी व्यक्त गर्ने

• साथीको हजुरआमालाई कस्तो व्यवहार गर्नुहुन्छ भनेर सोच्नुहोस् • सम् नुहोस् यो व्यक्त कसैको प्र यजन हो • प्रत्येक व्यक्त मा साँच्चै प्रशंसा गर्न सक्ने कुरा खोज्नुहोस् • दयालाई तपाईंको पूरव न र्धार त सेट ड बनाउनुहोस्

सम्बन्धका क्षणहरू स र्जना गर्दै

१. व्यक्त गत स्पर्श

त नीहरूको नाम प्रयोग गर्नुहोस्

- मान सहल्लाई सम्मानजनक शब्दहरूमा आफ्नो नाम सुन्न मन पर्छ • यसले ग्राहक लाई व्यक्त मा रूपान्तरण गर्छ • तत्काल न जीकरण स र्जना गर्छ

न यम त याद गर्नुहोस्

- उनीहरूको नाम उनीहरूको सामान्य क्रम उनीहरूले सा । गरेका व वरणहरू • फेर भेटेर खुशी लाग्यो वा अहमद साद • आज सामान्य अहमद

ध्यान द नुहोस् र स्वीकार गर्नुहोस्

- त मी आज खुसी देख नछोकेही राम्रो भयो • त्यो त सुन्दर शर्ट हो तपाईंसँग आकर्षक कार छ • तपाईंको धैर्यताको लागि धन्यवादमलाई थाहा छ तपाईं पर्ख रहनुभएको छ

२. अत र क्त माइलमा जानुहोस्

साना इशाराहरूले ठूलो प्रभाव पार्छन्

- उनीहरूलाई मदद गर्न केही बोकेर ह ँडने • नयाँ कुराको नमुना प्रस्तुत गर्ने • उनीहरूको कपर्स दमा दयालु नोट लेखने जस्तै शुभ द न शुभ रहोस्
- आनन्द ल नुहोस् र खुसी रहनुहोस् तपाईंलाई फेर भेट्न पाउँदा खुशी लाग्यो • उनीहरूको रोजाइ सम् ँदै • उनीहरू पर्ख रहेको बेला पानी द ने

स दधान्त जे गर्नु पर्दैन त्यो गर ।

३. उपयुक्त न्यानोपन सा । गर्नुहोस्

उदाहरणहरू

- मलाई आशा छ यसले तपाईंको द नलाई अल कत उज्यालो बनाउनेछ
- यो मेरो मनपर्ने मध्ये एक होमलाई लाग्छ तपाईंलाई यो मन पर्नेछ • तपाईंलाई यो मन पर्नेछ • तपाईंलाई मुसकुराएको हेर्न पाउँदा धेरै राम्रो लाग्यो • धैर्यवान र दयालु भएकोमा धन्यवाद

सन्तुलन अनुपयुक्त रूपमा व्यक्त गत नभई न्यानोपन।

४. उनीहरूसँग उत्सव मनाउनुहोस्

ग्राहकहरूले राम्रो समाचार सा । गर्दा

- उनीहरूको उत्साह म लाउनुहोस् • कोसेढुङ्गा स्वीकार गर्नुहोस्

- उनीहरूको अनुभवलाई व शेष बनाउनुहोस्

उदाहरणहरू

- जन्मद न जन्मद नको शुभकामना मलाई यो अत र क्त व शेष बनाउन द नुहोस्
- सनातक बधाई छ त्यो ठूलो उपलब्ध हो
- राम्रो खबर यो त गजब छ म त म्रो लाग धेरै खुसी छु

भावनात्मक बैंक खाता

स्टीफन कोवेको अवधारणा प्रत्येक अन्तरक्र या भनेको प्रत्येक ग्राहकसँग भावनात्मक बैंक खाता मा जम्मा वा न कासी हो।

न क्षेप वफादारी न र्माण गर्नुहोस्

न्यानो अभ वादन

उनीहरूको नाम सम् ै

उत्तम सेवा

छ टो कुशल सेवा

समस्याहरूलाई सुन्दर ढंगले समाधान गर्ने

थप माइल जाँदै

न कासी क्षत सम्बन्ध

ग्राहकलाई बेवास्ता गर्दै

असभ्य व्यवहार

गलत क्रम

स्वीकृत ब ना लामो प्रतीक्षा

बहस गर्दै

उनीहरूलाई बो जस्तो महसुस गराउनु

लक्ष्य न कासी भन्दा धेरै न क्षेप कमाउनुहोस्।

पर णाम वफादार ग्राहकहरू जसले

- कह लेकाही हुने गल्तीहरू क्षमा गर्नुहोस्
- अरूलाई स फार स गर्नुहोस्
- बारम्बार फर्कनुहोस्
- आलोचना भएमा तपाईंको बचाउ गर्नुहोस्
- राम्रा सु ावहरू समीक्षाहरू प्रदान गर्नुहोस्

सम्बन्ध र सीमाहरू सन्तुल त गर्दै

प्रमाण क जडानको लाग सीमा चाह न्छ

उपयुक्त जडान

सामान्य व षयहरूमा मैत्रीपूर्ण कुराकानी

उनीहरूको भलाइमा चासो देखाउँदै

उनीहरूले सा ा गरेका व वरणहरू सम् ै

न यम तहरू देखेर साँचै खुसी छु  
व्यावसाय क न्यानोपन

अनुपयुक्त सीमा पार

अत्यध क व्यक्त गत प्रश्नहरू सोध्नु  
आफ्नै समस्याहरू सा । गर्दै  
काम बाह र व्यक्त गत सम्बन्ध खोज्दै  
व्यक्त गत सम्पर्क जानकारी आदानप्रदान गर्दै  
ग्राहकको जानकारी अनुपयुक्त रूपमा प्रयोग गर्नु

सम् नुहोस् व्यावसाय क दूरी कायम राख्दै तपाईं साँचै न्यानो र हेरचाह गर्ने हुन सक्नुहुन्छ।

संक्ष प्त अन्तरक्र यामा जडान

तर मसँग प्रत्येक ग्राहकसँग केवल ६० सेकेन्ड मात्र छ

जडानको लागि समय चाह दैन यसको लागि इच्छाशक्त चाह न्छ

- ३ सेकेन्ड साँचो मुस्कान र न्यानो अभिवादन सम्बन्ध • सेकेन्ड उनीहरूको नाम प्रयोग गर्नुहोस् सम्बन्ध •
- १० सेकेन्ड केह याद गर्नुहोस् र यसलाई स्वीकार गर्नुहोस् सम्बन्ध • १
- सेकेन्ड न्यानोपनको छोटो प्रमाण क क्षण सम्बन्ध

मात्राभन्दा गुणस्तर। पूर्ण उपस्थित र वास्तविक न्यानोपनसह तको ३० सेकेन्डको अन्तरक्रयाले १० मनेटको वचल त सेवाभन्दा बढी सम्बन्ध स रजना गर्छ।

## अध्याय १४ भावनात्मक उपकरणको रूपमा सक्रिय सुन्ने

सक्रिय श्रवण भनेको के हो

सक्रिय सुन्नु भनेको केवल शब्दहरू सुन्नु मात्र होइन यो हो

- भन एको कुरामा पूर्ण ध्यान केन्द्रित गर्ने • पूर्ण सन्देश बुन्ने • सोचव चार गरेर जवाफ दने • भन एको कुरा सम्ने

सुन्नु बनाम सुन्नु

- सुन्नु ध्वनि तपाईंको कानमा प्रवेश गर्छ न षक्रिय •
- सुन्नु तपाईं अर्थ बुनुहुन्छ र प्रशोधन गर्नुहुन्छ सक्रिय य

सेवामा सक्रिय सुन्नु क न महत्त्वपूर्ण छ

फाइदाहरू

- त्रुट हू कम गर्छ तपाईंले पह लो पटक सही तर काले बु नुहुन्छ • गुनासोहरू रोकछ ग्राहकले सुनेको महसुस गर्छन् • व श्वास न र्माण गर्छ मान सह्रूले सौँचै सुनेको महसुस गर्छन् • वास्तव क आवश्यकताहरू उजागर गर्छ प्रायः उल्लेख त आवश्यकताहरू भन्दा फरक • भावनात्मक सम्बन्ध स र्जना गर्छ सुनेको महसुस गह रो सन्तोषजनक हुन्छ

अनुसन्धानले देखाउँछ सुनेको महसुस गर्ने व्यक्त हू न म् हुन्

- सेवाबाट बढी सन्तुष्ट
- गलतीहरूलाई क्षमा गर्ने क्षमता बढी • फरकने सम्भावना बढी • स फार स गर्ने सम्भावना बढी

## सक्र य श्रवणका घटकहरू

१. पूरा ध्यान द नुहोस्

त मी जे गर्दैछौ त्यो बन्द गर

- फोन तल राख्नुहोस् • सक्र नबाट टाढा जानुहोस् • अन्य कार्यहरू रोकनुहोस् यद सम्भव छ भने • ग्राहकको सामना गर्नुहोस्

यो क न महत्त्वपूर्ण छ कोही बोलदै गर्दा मल्ट टास्क ड गर्दा त मी मेरो पूरण ध्यानको लाग पर्याप्त महत्त्वपूर्ण छैनौ भन्ने सन्देश जान्छ।

२. तपाईं सुन्दै हुनुहुन्छ भनेर देखाउनुहोस्

गैरमौख क संकेतहरू आँखाको सम्पर्क कायम राख्नुहोस् सांस्कृत क रूपमा उपयुक्त कह लेकाहीं टाउको हल्लाउने अल अगाड कुनुहोस् खुला शारीर क भाषा व षयसँग म ल्ने अनुहारको भाव जब उनीहरू च न्त त हुन्छन् च न्त त हुन्छन् जब उनीहरू खुसी हुन्छन् खुसी हुन्छन्

मौख क संकेतहरू महम्म म देख्छु हो म बु छु अगाड बढ

यो क न महत्त्वपूर्ण छ यी संकेतहरूले वक्तालाई अगाड बढ्न र सुन एको महसुस गर्न प्रोत्साह त गर्छन्।

३. प्रत क्र या द नुहोस्

व्याख्या

- त्यसो भए तपाईंले भन्नुभएको कुरा... • यद मैले सही तर काले बु े भने तपाईं चाहनुहुन्छ... • मलाई यो सही छ भनी सुन श्च त गर्न द नुहोस्...

स्पष्ट पार्ने प्रश्नहरू

- तपाईंको मतलब के हो... • के तपाईं मलाई बु न् मददत गर्न सक्नुहुन्छ... • स्पष्ट पार्नको लाग के तपाईं... भन्दै हुनुहुन्छ

संक्षेपमा

- त्यसो भए त्यो पुनःक्रम हो। के त्यो सही छ • मैले बु ेको छु भनी सुन श्च त गर्न तपाईंलाई आवश्यक छ...

यो क न महत्त्वपूर्ण छ

- बु ाइ पुष्ट गर्छ • तपाईंले ध्यान द इरहनुभएको देखाउँछ • गलतफहमीहरू चाँडै नै पत्ता लगाउँछ • ग्राहकलाई साँच्चै सुनेको महसुस गराउँछ

४. अवरोध नगर्नुहोस्

उनीहरूलाई बोलन द नुहोस्

- उनीहरूले व्याख्या गर सकेपछ समाधानमा नलागनुहोस् • उनीहरूको वाक्य पूरा नगर्नुहोस्
- उनीहरूले के भन्नेछन् भन्ने कुरा तपाईंलाई थाहा छ भनेर नसोचनुहोस्।

प्रत क् या द नु अघ रोकनुहोस्

- उनीहरूले बोलन बन्द गरेपछ २ समम गननुहोस् • उनीहरूले साँच्चै काम सकेको सुन श्च त गर्नुहोस् • उनीहरूले भनेका कुराहरूमा तपाईंले व चार गर रहनुभएको देखाउनुहोस् • उनीहरूमाथ कुरा गर्नुबाट रोकनुहोस्

अपवादहरू केवल अवरोध गर्नुहोस् यद

- त नीहरू धेरै न राश हुँदैछन् र शान्त हुन आवश्यक छ • त नीहरू व षयभन्दा बाह र गइरहेका छन् र अरूहरू परख रहेका छन् • त नीहरू केही अनुपयुक्त कुरा भन रहेका छन् जुन रोकनु पर्छ।

. उच त प्रत क् या द नुहोस्

वास्तवमा भन एको कुराको जवाफ द नुहोस्

- उनीहरूको वास्तव क प्रश्न-आवश्यकतालाई सम्बोधन गर्नुहोस् • सामान्य प्रत क् याहरू नद नुहोस्
- तपाईंले व श ष्ट कुराहरू बु नुभयो भनेर देखाउनुहोस्

इमानदार हुनुहोस्

- यद तपाईंलाई थाहा छैन भने भननुहोस् • यद तपाईं मदद गर्न सक्नुहुन्न भने क न भनेर व्याख्या गर्नुहोस् र व कल्पहरू प्रस्ताव गर्नुहोस्

कारबाही गर्नुहोस्

- सुन्नेबाट समाधान गर्नेत र लागनुहोस् • सुनेको कुरालाई पछ्याउनुहोस्

## सक्रिय सुन्ने बाधाहरू

सामान्य अवरोधहरू

आन्तरिक अवरोधहरू

- उनीहरू कुरा गरिरहेको बेला तपाईंको प्रतिक्रियाको बारेमा सोचौं
- उनीहरूले के भनिरहेका छन् भन्ने कुराको मूल्यांकन गर्ने
- आफ्नै अनुभवहरूसँग तुलना गर्नु
- फल्टर ड केवल तपाईंलाई उच्च लाग्ने श्रवण भागहरू
- अब के भन्ने भनेर पूर्वाभ्यास गर्ने
- तपाईंलाई ध्यान भंग गर्ने व्यक्तिगत चिन्ताहरू

बाह्य अवरोधहरू

- कोलाहल र ध्यान भंग गर्ने कुराहरू
- सहकर्मीहरूबाट अवरोधहरू
- समयको चाप
- धेरै ग्राहकहरू पर्खिरहेका छन्

कसरी पार गर्ने

- यो कहिले भइरहेको छ भनेर पहिचान गर्नुहोस् जागरूकता पहिलो चरण हो
- मन भड्किरहेको देख्दा ध्यान केन्द्रित गर्नुहोस्
- सम्भव भएसम्म वातावरण व्यवस्थापन गर्नुहोस् ध्वनि कम गर्नुहोस् ध्यान भंग गर्ने कुराहरूबाट टाढा रहनुहोस्
- ध्यान क्षमतालाई बलियो बनाउन सजगताको अभ्यास गर्नुहोस्
- प्रत्येक अन्तरक्रिया गर्नु अघि मनसाय राख्नुहोस् म साँच्चै सुन्नेछु

## शब्दहरू मात्र होइन भावनाहरू सुन्ने

ग्राहकहरूले के भन्छन् बनाम उनीहरूको मतलब के हो

शब्दहरू	भावनात्मक सन्देश	प्रतिक्रिया
यो सधैंभर लाग्नेछ	म न राश छु र अपमानित महसूस गर्दैछु।	न राशा स्वीकार गर्नुहोस् समयसीमा दनुहोस् पर्खाइको लागि माफी माग्नुहोस्
मलाई थाहा छैन के पाउने	म व्याकुल छु र मलाई मार्गदर्शन चाहिएको छ।	छनौटहरूलाई सरल बनाउनुहोस् प्रथम कताहरूको बारेमा सोध्नुहोस् सफारतहरू गर्नुहोस्
के यो राम्रो छ म अनि शर्तहरू त छु र आवश्यक छ	आश्वासन	इमानदार राय दनुहोस् अरूले भनेका कुराहरू साझा गर्नुहोस् आत्मविश्वास प्रदान गर्नुहोस्
ठीक छ जे भए पनि	म हार मान्दै छु मलाई सुनेको जस्तो लाग्दैन।	रोक्नुहोस् फर्ता लनुहोस् सोध्नुहोस् क उनीहरू वास्तवमा के चाहन्छन्

ठीक छ तर दुखी  
देख न्छ

यो ठीक छैन तर म गुनासो गर्न चाहन्न।

सा । गर्न सुरक्ष त ठाउँ स रजना गर्नुहोस् तपाईं अन श्च त  
देख नुहुन्छ के म केह मद्दत गर्न सकछु

स दधानत भावना र आवश्यकतालाई ध्यान द नुहोस् केवल शाब्द क शब्दहरू मात्र होइन।

## कठ न पर स्थ त हरूमा सकर् य सुन्ने

ग्राहक र साएको बेला

नगर्नुहोस्

समाधानहरूसँग अवरोध गर्नुहोस्

बचाउ गर्नुहोस् वा बहाना बनाउनुहोस्

उनीहरूको भावनालाई त्यागनुहोस्

शान्त हुनुहोस् भन्नुहोस्।

गर्नुहोस्

उनीहरूलाई आफ्नो न राशा पूर्ण रूपमा व्यक्त गर्न द नुहोस् शान्त

शारीर क भाषा कायम राख्नुहोस् उनीहरूको भावना

स्वीकार गर्नुहोस् म बु न सकछु क त्यो क न न राशाजनक हुनेछ

तपाईंले सुनुनुभएको कुरा संक्षेपमा लेख्नुहोस् त्यसो भए जे भयो त्यो...

त्यसपछ समस्या समाधान गर्नुहोस्

यो क न काम गर्छ मान सहरूले समाधानमा जान अघ सुनेको महसुस गर्नुपर्छ। सुनुनु अघ समाधान गर्ने प्रयास गर्दा न राशा बढ्छ।

## अभ्यास अभ्यास सुन्ने चुनौती

एउटा स फ्टको लाग न म्न कुराहरूमा परत बद्ध हुनुहोस्

१. प्रत्येक ग्राहकलाई पूरा ध्यान द नुहोस् फोन राख्नुहोस् अन्य कामहरू रोकनुहोस् त्यसको सामना गर्नुहोस्

२. तपाईंले सुनेको कुरालाई दोहोर याएर भन्नुहोस् त्यसो भए तपाईंलाई मन पर्छ...

३. तपाईंको द माग कह ले भटकन्छ याद गर्नुहोस् र ब सतारै यसलाई फ र्ता ल्याउनुहोस्।

४. जवाफ द नु अघ २ सम्म गनुहोस्।

. स फ्टको अन्त्यमा परत ब म्ब त गर्नुहोस्

- यो अपेक्षा गरेभन्दा गाह्रो थ यो क सज लो
- के ग्राहकहरूले फरक परत क्र या द ए
- के तपाईंले कम गल्ती गर्नुभयो
- कस्तो लाग्यो

धेरैजसो मान सहरूले पत्ता लगाउँछन् साँचो सुनुनु उनीहरूले सोचेभन्दा गाह्रो छ तर ग्राहकहरूले तुरुन्तै बढी सकारात्मक प्रतिक्रिया दान्छन्।

## अध्याय १ कार्यमा समानुभूत

समानुभूत बुन्ने

समानुभूत भनेको अर्को व्यक्ति को भावना बुन्ने र बाँड्ने क्षमता हो।

सहानुभूत सहानुभूत

- सहानुभूत मलाई त मीप्रत दया लाग्छ बाह रबाट हेर्दै • सहानुभूत म बुन्छु त मी कस्तो महसुस गर्छौ भन्नेबाट जोड्दै

सहानुभूत स्पेक्ट्रम

संज्ञानात्मक समानुभूत कसैलाई कस्तो लाग्छ भनेर बौद्धिक रूपमा बुन्ने भावनात्मक समानुभूत वास्तवमा उनीहरूले महसुस गरेको कुरा महसुस गर्नु कठुणामय समानुभूत बुन्ने महसुस गर्नु मद्दत गर्न प्रेरित हुनु

सेवामा तपाईंलाई तीनवटै चाहन्छु कठुणामय सहानुभूत मा जोड्दै।

समानुभूत कन महत्त्वपूर्ण छ

सेवामा हुने फाइदाहरू

- बढ्दो तनावलाई रोक्छ समानुभूत ले र साएका ग्राहकहरूलाई तनाव कम गर्छ • वशवास नरमाण गर्छ मान सहरू समानुभूत शील व्यक्ति हरूसँग सुरक्षित महसुस गर्छन् • शुद्धता सुधार गर्छ तपाईंले वास्तविक आवश्यकताहरू बुन्नुहुन्छ • वफादारी सञ्जना गर्छ ग्राहकहरूले तपाईंले उनीहरूलाई कस्तो महसुस गराउनुभएको थियो भनेर सम्बन्धित तपाईंको सुरक्षा गर्छ समानुभूत ले तपाईंलाई चीजहरू व्यक्तिगत रूपमा नलन मद्दत गर्छ

अनुसन्धानले देखाउँछ सेवा पुनर्प्राप्त परस्थितहरूमा ग्राहक सन्तुष्टि को सबैभन्दा बलियो भविष्यवाणी गर्ने एकल समानुभूत हो।

समानुभूत मानसकता

आधारभूत वशवासहरू

१. सबैजना आफूसँग भएको स्रोतसाधन र ज्ञान प्रयोग गरेर सक्रिय रहने छन् २. व्यवहार भनेको पूरा नभएका आवश्यकताहरू वा पीडाको संचार हो ३. दुखी मान सहरूले मान सहरूलाई दुख दान्छन् तनीहरूको व्यवहार तपाईंको बारेमा होइन
४. सबैजना मूल्यवान बुझ्ने एको र सम्मानित महसुस गर्न चाहन्छन् • कसैलाई कस्तो लाग्छ भन्ने कुराको सधैं एउटा कारण हुन्छ तपाईंलाई थाहा नभएपनि

यो मानसकता अपनाउनाले चुनौतीपूर्ण अन्तरक्रियाहरूलाई रूपान्तरण गर्छ।

## समानुभूत कसरी अभ्यास गर्ने

### १. दृष्ट कोणबाट हेर्ने

आफैलाई सोध्नुहोस्

- यस व्यक्त ले के अनुभव गर रहेको हुन सक्छ
- उनीहरूको जीवनमा के भइरहेको हुन सक्छ
- उनीहरूको अवस्थामा म कस्तो महसुस गर्थे
- त नीहरू के आवश्यकता पूरा गर्न खोज रहेका छन्

उदाहरण ग्राहक असभ्य र माग गर्ने छ।

सहानुभूत ब ना त नीहरू गाहरो र अव्यावहार क भइरहेका छन्

सहानुभूत सह त उनीहरूको द न नराम्रो ब त रहेको हुन सक्छ। सायद उनीहरू कुनै ठूलो कुराको बारेमा तनावमा छन्। सायद उनीहरूले भर्खरै नराम्रो खबर पाएका छन्। सायद उनीहरू अन्य कषेत्रमा शकत हीन महसुस गर्छन् र यहाँबाट उनीहरूले न यन्त्रण गर्न सक्छन्। वा हुनसक्छ उनीहरूलाई अन्य सेवाकर्मीहरूले दुरव्यवहार गरेका छन् र उनीहरू पन त्यस्तै अपेक्षा गर्छन्।

नत जा तपाईंले प्रत रक्षाको सट्टा धैर्यताका साथ प्रत क् या द नुहुन्छ।

### २. भावनात्मक प्रमाणीकरण

प्रमाणीकरण भनेको कसैको भावना अर्थपूर्ण छ भनेर स्वीकार गर्नु हो यद तपाईं उनीहरूको व चारकार्यहरूसँग सहमत हुनुहुन्न भने पन ।

प्रमाणीकरण सम् ौता

- व्यवहारसँग सहमत नभई पन तपाईं भावनाहरूलाई मान्य गर्न सक्नुहुन्छ
- कोही क न र साएको छ भने कुरा तपाईंले बु न्न सक्नुहुन्छ नभनीकन पन ।

वाक्यांशहरू प्रमाण त गर्दै

त मीलाई क न त्यस्तो लाग्छ भनेर म बु न्न सक्छु

त्यो साँच्चै न राशाजनक सुन न्छ

यद मलाई पन त्यस्तो भयो भने म पन दुखी हुनेछु

तपाईंले भोग्नुभएको कुरालाई ध्यानमा राख्दै यो कुरा अर्थपूर्ण छ

म बु ङ्छ क न यो तपाईंको लाग यत धेरै महत्त्वपूर्ण छ

अमान्य वाक्यांशहरू टाला रहनुहोस्

त मीले त्यस्तो महसुस गर्नु हुँदैन

यो त्यत ठूलो कुरा होइन

त मी अत प्रत क् या जनाइरहेका छी

शान्त हुनुहोस्

न राश हुनुपर्ने कुनै कारण छैन

### ३. सहानुभूत पूर्ण शारीर क भाषा

सहानुभूत कस्तो देख न्छ

- अनुहारको भाव नरम च न्त त वास्ता गर्ने • टाउको थोरै ँकेको ध्यान र वास्ता देखाउँछ • थोरै ँकेको संलग्नता • खुल्ला हत्केलाहरू ग्रहणशील रक्षात्मक नभएको
- आरामदायी काँधहरू धम्की नद ने • उपयुक्त आँखा सम्पर्क जडान

केबाट बच्ने

- हात बाँधेर रक्षात्मक • पछाड ँकुनु
- न रुत्साह त • आँखा घुमाउनु वा मुस्कुराउनु • बारम्बार टाढा हेर्नु • तनावपूर्ण आक्रामक मुद्रा

४. आवाजको सहानुभूत पूरण स्वर

व शेषताहरू

- सामान्य भन्दा ढ लो गत हेरचाह र ध्यानको अनुभूत द न्छ • नरम स्वर कोमल धम्की नद ने • कम प च शान्त • न्यानो गुणस्तर साँच्चै हेरचाह गर्ने • उनीहरूको भावनात्मक अवस्थालाई उच त रूपमा म लाउने यद उनीहरू दुखी छन् भने तपाईं बढी गम्भीर हुनुहुन्छ

यद त नीहरू खुसी छन् भने तपाईं हलुका हुनुहुन्छ

उदाहरण ग्राहक लामो समय पर्खनु परेकोमा न राश छन्।

सपाट बेवास्तापूर्ण स्वर हो आज हामी वयस्त छौं

सहानुभूत पूरण स्वर तपाईंले पर्खनु परेकोमा मलाई साँच्चै दु ख लागेको छ। म देख्न सक्छु क यो न राशाजनक छ। मलाई तुनुतै मददत गर्न द नुहोस्।

सामान्य पर दृश्यहरूमा समानुभूत

पर दृश्य १ ग्राहक न राश छन्

उनीहरूले के महसुस गर रहेका हुन सक्छन्

- अनादर गर एको • नसुन एको
- असुव धाजनक • न राश • शक्त हीन

सहानुभूत पूरण प्रत क् या म तपाईंको न राशा पूरण रूपमा बु न सक्छु। यद म तपाईंको स्थानमा भएको भए मलाई पन त्यस्तै महसुस हुने थ यो। यसलाई समाधान गर्न म के गर्न सक्छु भनेर मलाई हेर्न द नुहोस्।

यो क न काम गर्छ तपाईंले उनीहरूको भावनालाई प्रमाण त गर्नुभएको छ आफूले बु ेको देखाउनुभएको छ र कार्यमा लाग्नुभएको छ।

पर दृश्य २ ग्राहक दुखी वा व्याकुल छ

उनीहरूलाई के आवश्यक पर्न सक्छ

- दया • बो नहुनु •
- मानवीय न्यानोपनको कृपण • मर्यादा कायम राख्नु

समानुभूत पूरण प्रत क् या कोमल स्वर नरम अभ व्यक्त मलाई माफ गर्नुहोस् तपाईंलाई गाह्रो भइरहेको छ। तपाईंको लागि यो मलाई हेर्न द नुहोस्। उनीहरूको अर्डरसेवाकफीको अत र क्त हेरचाह मलाई आशा छ क तपाईंको लागि चीजहरू राम्रो हुनेछन्।

यो क न काम गर्छ तपाईंले उनीहरूको संघर्षलाई ब ना कुनै चासो स्वीकार गर्नुभएको छ हेरचाह गर्नुभएको छ र उनीहरूको मर्यादा कायम राख्नुभएको छ।

पर दृश्य ३ ग्राहक अलमलमा छन्

उनीहरूले के महसुस गर रहेका हुन सक्छन्

- मूर्ख वा अपर्याप्त • अभ भूत
- गलत छनौट गर्ने बारे च न्त त • लज्ज त

समानुभूत पूरण प्रत क् या यो न श्च त रूपमा भ्रामक हुन सक्छ हामीसँग धेरै व कल्पहरू छन् मलाई तपाईंलाई के राम्रो काम गर्छ भनेर पत्ता लगाउन मददत गर्न द नुहोस्। तपाईं के खोज्दै हुनुहुन्छ

यो क न काम गर्छ तपाईंले उनीहरूको भ्रमलाई सामान्य बनाउनुभएको छ यो प्रणाली हो उनीहरूको होइन न रण्य ब ना मददत प्रस्ताव गर्नुभएको छ र उनीहरूलाई सशक्त बनाउनुभएको छ।

पर दृश्य ४ ग्राहकले गल्ती गर्छ

उनीहरूले के महसुस गर रहेका हुन सक्छन्

- लज्ज त
- रक्षात्मक • न रण्यको
- बारेमा च न्त त • मूर्ख

समानुभूत पूरण प्रत क् या च न्ता नगर्नुहोस् यो सधै हुन्छ। तपाईंले वास्तवमा के खोज रहनुभएको छ भन्ने कुरामा मलाई मददत गर्न द नुहोस्।

यो क न काम गर्छ तपाईंले लाज हटाउनुभएको छ त्रुट लाई सामान्य बनाउनुभएको छ र त्यसमा ध्यान नद ई अगाड बढ्नुभएको छ।

समानुभूत को सीमा

जब सहानुभूत उपयोगी हुन्छ

कसैले क न तयस्तै महसुस गर्छव्यवहार गर्छ भनेर बु न्ने  
 करुणाका साथ प्रत क्र या द ँदै  
 व्यवहारलाई व्यक्त गत रूपमा नल नुहोस्  
 उपयुक्त समाधानहरू खोज्दै

जब सहानुभूत समस्याग्रस्त हुन्छ

भावनात्मक थकान सबैको पीडा सोस्ने  
 सीमा उल्लङ्घन व्यावसाय क भूम काभन्दा बाह र व्यक्त गत रूपमा संलग्न हुनु  
 खराब व्यवहारलाई सक्षम बनाउने दुरव्यवहारको कारण बु न्नुभएकोले दुरव्यवहारलाई माफ गर्ने  
 आफूलाई बेवास्ता गर्नु यत धेरै द ँदा तपाईं थक त हुनुहुन्छ

स्वस्थ सहानुभूत

- भावनाहरू बु न्नुहोस्
- करुणापूर्वक जवाफ द नुहोस्
- सीमा कायम राख्नुहोस्
- उनीहरूको भावनालाई नअल् नुहोस्
- आफ्नो ख्याल राख्नुहोस्

सम् नुहोस् तपाईं ढोकाको ढोका नबनाईकन पन समानुभूत शील हुन सक्नुहुन्छ। समानुभूत को अर्थ दुरव्यवहार स्वीकार गर्नु होइन।

तपाईंको समानुभूत क्षमता न र्माण गर्दै

सहानुभूत व कास गर्ने अभ्यासहरू

१. कथा पढ्नुहोस् कथाहरूले तपाईंलाई अन्य दृष्ट कोणहरू अनुभव गर्न मद्दत गर्छन्
२. दृष्ट कोण ल ने अभ्यास गर्नुहोस् द नभर अरूको बारेमा सोच्नुहोस् अनुभवहरू
३. मान सहरका कथाहरू सुननुहोस् मान सहरले सा ा गर्दा साँचै सुननुहोस्
४. व भ न्न संस्कृत हरूको बारेमा यात्रा गर्नुहोस् वा स क्नुहोस् सम लाई फराक लो बनाउँछ . आत्मकरुणाको अभ्यास गर्नुहोस् तपाईंसँग नभएको कुरा द न सक्नुहुन्न।
६. आफ्नै अनुभवहरूमा व चार गर्नुहोस् तपाईंले गलत बु ेको महसुस गर्नुभएको समयहरू सम् नुहोस्

दैन क अभ्यास

- प्रत्येक श फ्ट अघ म भेट्ने प्रत्येक व्यक्त कस्तो हुन सक्छ भनेर बु न्ने प्रयास गर्नेछु अनुभव गर्दै
- चुनौतीपूर्ण अन्तर्क्र या पछ त्यो व्यक्त लाई के भइरहेको हुन सक्छ
- द नको अन्त्य मानव अनुभवको बारेमा मैले आज के स के

## अध्याय १६ स्थ रता मार्फत व श्वास न र्माण गर्ने

### एकरूपता क न महत्त्वपूर्ण छ

समयसँगै अनुमान त भरपर्दो सकारात्मक अनुभवहरू मार्फत व श्वास न र्माण हुन्छ।

एक पटकको उत्कृष्टताले राम्रो प्रभाव स र्जना गर्छ। न रन्तर उत्कृष्टताले वफादारी स र्जना गर्छ।

व श्वास समीकरण

व श्वास स्थ रता समय

एउटा अद्भुत अन्तरक्र या रमाइलो सम् ना  
दस अद्भुत अन्तरक्र या व श्वासको सुरुवात  
सयौं अद्भुत अन्तरक्र याहरू गह रो वफादारी

### स्थ रताका तत्वहरू

#### १. व्यवहार क एकरूपता

यसको अर्थ के हो तपाईं न म्न कुराहरूको परवाह नगरी उसै तर काले व्यवहार गर्नुहुन्छ

- तपाईंको मुड • तपाईं कत  
व्यस्त हुनुहुन्छ • ग्राहक को हो

- कसैले हेर रहेको छ क छैन

यो क न महत्त्वपूर्ण छ ग्राहकहरू तपाईंमाथ भर पर्न सक्छन्। उनीहरूलाई के आशा गर्ने भन्ने थाहा छ।

कसरी हास ल गर्ने

- आफ्नो मापदण्ड पर भाष त गर्नुहोस् हरेक अन्तरक्र याको लागि तपाईंको आधारभूत कुरा के हो
- मापदण्डमा प्रत बदध हुनुहोस् थक त तनावग्रस्त वा व्यस्त हुँदा पन • प्रणालीहरू  
प्रयोग गर्नुहोस् चेकल स्टहरू स्थ रता सुन श्च त गर्ने प्रक्र याहरू • आत्मन गरानी  
न यम त चेकइनहरू के म मेरा मापदण्डहरू कायम राख्दै छु

उदाहरण ब हान बजे ग्राहकले बन्द हुने समयमा ग्राहकले जस्तै न्यानो अभ वादन ध्यान र हेरचाह पाउँछन्।

#### २. भावनात्मक स्थ रता

यसको अर्थ के हो तपाईंको भावनात्मक उपस्थ त स्थ रर व्यावसाय क छ।

आवश्यक छैन

- सधै कृत्र म रूपमा खुसी रहनु • सबै व्यक्त गत  
भावनाहरू लुकाउनु

आवश्यक

- ग्राहकहरूमाथ व्यक्त गत समस्याहरू नउठाउने • तपाईंको मुड जस्तोसुकै भए पन व्यावसाय क आचरण कायम राख्ने • द नप्रत द न नाटकीय रूपमा फरक नहुने

कसरी हास ल गर्ने

- भावनात्मक आत्मन यमन अध्याय २ • ग्राहकहरू बीच संक्ष प्त पुनर्स्थापना गह रो सास फेरनुहोस् यसलाई हल्लाउनुहोस् • व्यक्त गत जीवन र व्यावसाय क भूम का बीचको स्पष्ट सीमा

### ३. गुणस्तर स्थ रता

यसको अर्थ के हो सेवाउत्पादनको गुणस्तर फरक हुँदैन।

यो क न महत्त्वपूर्ण छ

- ग्राहकहरू फर्कन्छन् क नभने उनीहरूलाई के आशा गर्ने भनेर थाहा छ • असंगत ले च न्ता स र्जना गर्छ के यो समय राम्रो हुनेछ • एउटा नराम्रो अनुभवले दस राम्रा अनुभवहरूलाई उल्ट्याउन सक्छ

कसरी हास ल गर्ने

- मानक प्रकर् याहरू पालना गर्नुहोस् • व्यस्त हुँदा बेवास्ता नगर्नुहोस् • आफ्नो काम जाँच गर्नुहोस् • यद तपाईंले व चल त हुनु पर्छ भने अ पन गुणस्तर मापदण्डहरू कायम राख्नुहोस्

### ४. मूल्य स्थ रता

यसको अर्थ के हो तपाईं न रन्तर उही नैत क स दधान्तहरू धारण गर्नुहुन्छ।

उदाहरणहरू

- असुव धाजनक हुँदा पन तपाईं इमानदार हुनुहुन्छ • गाह्रो हुँदा पन तपाईं सबैलाई सम्मानपूर्वक व्यवहार गर्नुहुन्छ • दबाबमा पन तपाईं सीमा कायम राख्नुहुन्छ • असहज हुँदा पन तपाईं गलतको बारेमा बोलनुहुन्छ

यो क न महत्त्वपूर्ण छ इमानदारी भनेको पूर्णता हो सबै पर स्थ त हरूमा एउटै व्यक्त हुनु।

स्थ रता बनाम लच लोपन

स्थ रताको अर्थ कठोरता होइन।

न म्न कुराहरूमा एकरूप रहनुहोस्

- तपाईंको मूल्यमान्यता र नैत कता • तपाईंको हेरचाह र पर्यास
- तपाईंको व्यावसाय कता • तपाईंको गुणस्तरको स्तर

लच लो हुनुहोस्

- फरक आवश्यकताहरू पूरा गर्ने तपाईंको दृष्ट कोण • फरक व्यक्त हरूको लागि तपाईंको स चार शैली • अद्व तय समस्याहरूको समाधान • स दधान्तहरू कायम राख्दै तपाईंको व ध हरू

उदाहरण

- न रन्तर प्रत्येक ग्राहकले सम्मानजनक ध्यान द ने सेवा पाउँछन् • लच लो तपाईंले त्यो सेवा कसरी प्रदान गर्नुहुन्छ त्यो प्रत्येक व्यक्त लाई अनुकूल हुन्छ हतार एका ग्राहकको लागि छ टो भ्रम त ग्राहकको लागि धैर्यपूर्वक व्याख्या खुसी ग्राहकको लागि उत्सव

साना स्थ रताको संयुक्त प्रभाव

साना न रन्तर कार्यहरू ठूलो प्रभावमा परिणत हुन्छन्

दैनिक साना स्थ रताहरू

- प्रत्येक ग्राहकलाई न्यानो अभिवादन म त्रताको लागि प्रत षठा • प्रत्येक अर्डरलाई ध्यानपूर्वक जाँच गर्ने शुद्धताको लागि प्रत षठा • वाचाहरू पूरा गर्ने व श्वसनीयताको लागि प्रत षठा • सबैलाई सम्मानपूर्वक व्यवहार गर्ने इमानदारीको लागि प्रत षठा

समयसँगै

- न यम त ग्राहकहरू वफादार ग्राहक बन्छन् • वफादार ग्राहकहरू वकालतकर्ता बन्छन् • तपाईंको व्यक्त गत प्रत षठा बढ्छ
- तपाईंको व्यावसायिक मूल्य बढ्छ

व परीत

- असंगत ले अप्रत्याश तता स र्जना गर्छ • अप्रत्याश तताले च न्ता स र्जना गर्छ • च न्ताले व श्वासलाई रोक्छ • व श्वास ब ना कुनै वफादारी हुँदैन

स्थ रता न र्माण व्यावहारिक रणनीति हरू

१. व्यक्त गत मापदण्डहरू स र्जना गर्नुहोस्

तपाईंको गैरवार्तालाप योग्य मापदण्डहरू लेखनुहोस्

- म ३ सेकेन्ड भ त्र प्रत्येक ग्राहकलाई अभिवादन गर्नुहुन्छ • म आँखा जुधाउनेछु र साँच्चै मुस्कुराउनेछु • म प्रत्येक अर्डर हस्तान्तरण गर्नु अघि जाँच गर्नेछु • गल्ती हुँदा म इमानदारीपूर्वक माफी माग्नेछु
- म प्रत्येक व्यक्त लाई सम्मानपूर्वक व्यवहार गर्नेछु चाहे त नीहरूले मलाई जस्तो व्यवहार गरे पनि

२. चेकल स्ट र प्रकर याहरू प्रयोग गर्नुहोस्

- खोल्ने चेकल स्ट • सेवा अन्तरकर या
- चेकल स्ट • बन्द गर्ने चेकल स्ट • गुणस्तर न यन्त्रण
- चेकल स्ट

उद्देश्य थाकेकोव चल त हुँदा पन पाइलाहरू नछुटाउनुहोस्।

३. पूर्वश फ्ट अनुष्ठान

तपाईंलाई सही मानस कतामा पुर् याउने छोटो अनुष्ठान स रजना गर्नुहोस्

- गह रो सास फेरनुहोस् • आफ्नो
- स्तरको समीक्षा गर्नुहोस् • पर वर्तनको लाग
- मनसाय सेट गर्नुहोस्
- व्यक्त गत मोडबाट व्यावसाय क मोडमा मानस क पुनर्स्थापना

४. ग्राहकबीच र सेट

दुरुत र सेट सेकेन्ड

- गह रो सास फेरनुहोस् •
- तनाव हटाउनुहोस् • मुस्कान सकारात्मक
- भावनालाई सक्र य बनाउँछ • अर्को ग्राहकसँग ताजा दृष्ट कोण
- राख्नुहोस्

उद्देश्य एक अन्तरकर याबाट अर्कोमा तनाव वा नकारात्मक भावना सार्नबाट रोक्ने।

. आत्मन गरानी

श फ्टको समयमा

- आवथ क जाँच के म मेरो स्तर कायम राख्दै छु • तपाईं च प्ल ा ध्यान द नुहोस् • तुरुनै
- कोर्स सच्याउने

स फ्ट पछ

- मनन गर्नुहोस् आज म कत को स्थ र थ एँ • ढाँचाहरू पह चान
- गर्नुहोस् म पर स्थ त हुँदा च प्लन्छु • सुधार योजना बनाउनुहोस् अर्को
- पटक म रणनीत गर्नेछु

६. जवाफदेह ता

- व श्वसनीय सहकर्मीलाई प्रत कर या द न भन्नुहोस् • प्रबन्धकको
- अवलोकन अनुरोध गर्नुहोस्

- ग्राहकको प्रत कर् यासमीक्षा जाँच गर्नुहोस् • कार्यसम्पादनको बारेमा आफूसँग इमानदार हुनुहोस्

जब तपाईं एकरूप हुन असफल हुनुहुन्छ

त मीलाई ब दा हुनेछ। सबैलाई हुन्छ।

जब तपाईंले आफ्नो मापदण्ड पूरा नगरेको याद गर्नुहुन्छ

१. यसलाई स्वीकार गर्नुहोस् आफैलाई र उपयुक्त भएमा ग्राहकलाई
  २. र सेट गर्नुहोस् गह रो सास फेरनुहोस् पुन केन्द्र त हुनुहोस्
  ३. आवश्यक परेमा माफी मागनुहोस् म माफी चाहन्छु मलाई फेर सुनु गर्न द नुहोस्
  ४. मानकमा फर्कनुहोस् तुरुन्तै ट्रयाकमा फर्कनुहोस्
- . यसबाट स कनुहोस् कुन कारणले गर्दा गल्ती भयो तपाईं यसलाई कसरी रोक्न सक्नुहुन्छ

आत्मकुरुणा उच्च मापदण्ड कायम राख्दै आफैप्रत दयालु हुनुहोस्। आफूलाई प ट्दा स्थ रता सज लो होइन गाहरो हुन्छ।

तपाईंले न र्माण गर्नुभएको प्रत ष्ठा

स्थ रताले प्रत ष्ठा स र्जना गर्छ

न रन्तर पेशेवरहरूको बारेमा ग्राहकहरू के भन्छन्

- उनी सधैँ धेरै म लनसार हुन्छ न् • उनी
- कह ल्यै एउटा व वरण पन ब र्सँदैनन् • तपाईं
- सधैँ उनीमाथ भर पर्न सक्नुहुन्छ • उनी हरेक पटक उस्तै
- हुन्छन् पेशेवर र दयालु • मलाई थाहा छ के आशा गर्ने उत्तम तर काले

यो प्रत ष्ठा बन्छ

- ग्राहक वफादारी • सकारात्मक समीक्षा
- व्यक्त गत स फार सहू • कर यरको प्रगत •
- व्यावसाय क गौरव

अध्याय १७ वाह क्षणहरू स र्जना गर्दै

वाह क्षण भनेको के हो

वाह क्षण तयो हो जब तपाईं अपेक्षाहरू भन्दा बढी गर्नुहुन्छ जसले आश्चर्य र आनन्द द न्छ।

व शेषताहरू

- अप्रत्याश त वाचा गर एको वा अपेक्ष त नभएको •
- व्यक्त गत व शेष गरी उनीहरूका लागि महसुस हुने
- उदार तपाईंलाई केही खर्च लाग्छसमय प्रयास ध्यान • सम् न लायक
- त नीहरूले सम् नेछन् र अरूलाई भन्नेछन्

राम्रो सेवामे अपेक्षाहरू पूरा गर्छ। उत्कृष्ट सेवामे ती अपेक्षाहरूभन्दा बढी काम गर्छ। अव समरणीय सेवामे वाह क्षणहरू स र्जना गर्छ।

वाह क्षणहरू क न महत्त्वपूर्ण छन्

ग्राहकहरूमा पर्ने प्रभाव

- शक्त शाली सकारात्मक भावना स र्जना गर्दछ •
- स्थायी स्मृत न र्माण गर्दछ •
- पारस्पर कतालाई उत्तेज त गर्दछ त नीहरू दया फ र्ता गर्न चाहन्छन् •
- मौख क मार्केट 'ग उत्पन्न गर्दछ • उग्र वफादारी
- न र्माण गर्दछ

तपाईंमा पर्ने प्रभाव

- कामलाई अ र्थपूर्ण बनाउँछ • सकारात्मक
- अन्तरकर् या स र्जना गर्छ • प्रशंसा र
- कृतज्ञ ता प्राप्त गर्छ • तपाईंको काममा गर्व बढाउँछ •
- प्रायः राम्रो सु ावपह चान प्राप्त गर्छ

अनुसन्धानले देखाउँछ वाह क्षणहरू अनुभव गर्ने ग्राहकहरूमा

- ४ उच्च अवधारण दर • २ उच्च खर्च
- स फार स गर्ने सम्भावना ३
- बढी

वाह क्षणहरूका प्रकारहरू

१. अप्रत्याश त स्तरोन्नत र पोज क्याफेको SOP अनुसार

यो के हो उनीहरूले त रेको भन्दा बढी द ने

उदाहरणहरू

- केही अत र क्त थपदै • अपेक्षा
- गरेभन्दा राम्रो गुणस्तर • वाचा गर एको भन्दा
- छ टो सेवा

कह ले प्रयोग गर्ने

- न यम त ग्राहकहरू पुरस्कार वफादारी • व शेष
- अवसरहरू जन्मद न उत्सवहरू • पर्खाइ वा समस्या पछ
- र कभरी • जब तपाईं सँग केह अत र क्त
- उपलब्ध हुन्छ • दयालु कार्यहरू क नक तपाईं सक्नुहुन्छ

महत्त्वपूर्ण कह लेकाही हुनुपर्छ यद सधै अपग्रेड गर यो भने यो अपेक्षा बन्छ ।

२. व्यक्त गत स्पर्श

यो के हो उनीहरूको लाग व शेष रूपमा अनुकूल त गर एको केह चीज

उदाहरणहरू

- उनीहरूको नाम र प्रथम कताहरू सम् ने • केही व शेष कुरा जन्मद न
- उपलब्ध स्वीकार गर्ने • उनीहरूको रुच को आधारमा व्यक्त गत स फार स गर्ने

- हस्तल ख त नोट • उनीहरूको व शेष
- आवश्यकताको लाग आफ्नो बाटोबाट बाह र न सक्ने

कह ले प्रयोग गर्ने

- न यम त ग्राहकहरू • जब
- उनीहरूले व्यक्त गत कुरा सा ा गर्छन् • व शेष अवसरहरू •
- जब तपाईंले अवसर देख्नुहुन्छ

३. समस्या समाधान भयो

यो के हो तपाईंले समाधान गर्ने आशा नगरेको समस्या समाधान गर्नु

उदाहरणहरू

- गल्तीलाई सुन्दर ढंगले सच्याउने • असामान्य
- अनुरोधलाई सम्बोधन गर्ने • उनीहरूको समस्याको रचनात्मक
- समाधान खोज्ने • आवश्यक भन्दा बाह र जाने

कह ले प्रयोग गर्ने

- जब उनीहरूलाई कुनै समस्या वा चुनौती हुन्छ • जब कम्पनीको
- नीत ले हुँदैन भन्छ तर तपाईंले समाधान खोज्नुहुन्छ • जब उनीहरू न राशामा डुबेको
- देख न्छन्

४. हेरचाहको क्षण

यो के हो असाधारण दया वा ध्यान देखाउने

उदाहरणहरू

- कसैलाई गाह्रो द न ब त रहेको बेला अत र क्त हेरचाह

- उनीहरू परख रहेको बेला पानी द ने • आहार प्रत बन्धको ध्यानपूर्वक जाँच गर्ने • वृद्धवृद्धाबालबाल काहरूलाई व शेष नम्रतापूर्वक व्यवहार गर्ने

कह ले प्रयोग गर्ने

- जब कसैलाई दयाको आवश्यकता देख न्छ
- जब तपाईंले कमजोरी देख्नुहुन्छ • जब सानो इशाराले धेरै अर्थ राख्छ

वाह क्षणहरू कसरी स र्जना गर्ने

१. अवसरहरूको सूचना द नुहोस्

सचेत रहनुहोस्

- के यो कुनै व शेष अवसर हो • के कोही संघर्ष गर रहेको छ वा तनावमा छ • के त्यहाँ कुनै सानो कुरा छ जसले ठूलो फरक पार्छ • के कोही व शेष गरी धैर्यवान वा दयालु छ • के केह गल्ती भएको छ जुन तपाईंले असाधारण रूपमा सुधार गर्न सक्नुहुन्छ

अवसर प्रायः तपाईंको अगाड नै हुन्छतपाईंले केवल ध्यान द नुपर्छ।

२. न यतका साथ काम गर्नुहोस्

एकचोट तपाईंले अवसर देख्नुभयो भने

- केह व शेष गर्ने न र्णय गर्नुहोस् • अनुमत को लाग परखनुहोस् कारण भ त्र • यसलाई पूर्ण ध्यान र हेरचाहका साथ गर्नुहोस् • यसलाई व शेष महसुस गराउनुहोस् न यम त होइन

३. यसलाई व्यक्त गत बनाउनुहोस्

सामान्य राम्रा इशाराहरू रमाइलो हुन्छन्। व्यक्त गत राम्रा इशाराहरू वाह हुन्।

फरक

- सामान्य तपाईंको द न शुभ रहोस् • व्यक्त गत तपाईंको स्नातकको आनन्द ल नुहोस् त्यो एकदमै गर्वको क्षण हो

कसरी न जीकृत गर्ने

- उनीहरूको नाम प्रयोग गर्नुहोस् • उनीहरूले उल्लेख गरेको कुरा उल्लेख गर्नुहोस् • उनीहरूको व श ष्ट अवस्था स्वीकार गर्नुहोस् • तपाईंले ध्यान द इरहनुभएको थ यो भनेर देखाउनुहोस्

४. त नीहरूलाई छक्क पार्नुहोस्

आश्चर्यको तत्त्वले प्रभावलाई बढाउँछ।

आश्चर्य स र्जना गर्ने तर काहरू

- पह ले नै घोषणा नगर्नुहोस्
- यसलाई अनौपचारिक रूपमा प्रस्तुत गर्नुहोस् यसले अ उदार महसुस गराउँछ •
- अध कतम प्रभावको लागि समय न कालानुहोस् जब त नीहरू छोड्दैछन् स्थायी प्रभाव स र्जना गर्दै

. वास्तविक बननुहोस्

वाह कृष्णहरू प्रमाणिक भएमा मात्र काम गर्छन्।

तपाईंले गर्नुपर्ने कामको लागि नक्कली उत्साह  
प्रशंसा वा मान्यता खोज्दै  
उदारताको ठूलो प्रदर्शन गर्दै

कसैको दान राम्रो बनाउने साँचो इच्छा  
मान्यताको अपेक्षा बाना शान्त दया  
उनीहरूको खुशीमा वास्तविक आनन्द

## वाह कृष्णहरूका उदाहरणहरू

उदाहरण १ नयम त ग्राहक

अवस्था अज ज हरेक बहान काममा जाँदा आउँछन्।

राम्रो सेवा नमस्ते अज ज आज तपाईंको सदाको जस्तै

वाह सेवा

- उनी भन्दा तपाईंले उनको अर्डर तयार गर्न सुरु गर्न सक्नुभएको छ • शुभ प्रभात अज ज मैले तपाईंलाई आउँदै गरेको देखेपछि तपाईंको अर्डर सुरु गरेको थिएँ तयार हुनेछ।
- एकछ न मात्र। ह जो तपाईंको प्रस्तुत कस्तो रह्यो • उनले केही दान अघको प्रस्तुत उल्लेख गर्नु तपाईंलाई याद छ

यो क न वाह हो प्रत्याशा व्यक्त गत ध्यान व वरण सम् नु साँचै मूल्यवान महसुस गर्नु

उदाहरण २ जन्मद न

अवस्था ग्राहकले आफ्नो जन्मद न हो भनेर उल्लेख गर्छन्।

राम्रो सेवा जन्मद नको शुभकामना आफ्नो अर्डरको आनन्द लनुहोस्।

वाह सेवा

- जन्मद नको शुभकामना यो हाम्रो लागि होर मलाई यसलाई अ व शेष बनाउन दनुहोस् • सजावट वा थप स्पर्श थप्नुहोस् • सहकर्मीहरूलाई जन्मद नको शुभकामना द न लगाउनुहोस्

- कपरस दमा जन्मद नको शुभकामना नाम लेखनुहोस्
- सायद गाउनुहोस् यद उनीहरूलाई त्यो रमाइलो लाग्छ भने

यो क न वाह हो अप्रत्याश त उदारता उनीहरूलाई सम्मान त महसुस गराउनु सामूह क प्रशंसा

उदाहरण ३ समस्या पुन प्राप्त

अवस्था अर्डर गर्न अपेक्षा गर एको भन्दा बढी समय लाग्यो।

राम्रो सेवा पर्खनु परेकोमा माफ गर्नुहोस्। यहाँ तपाईंको अर्डर छ।

वाह सेवा

- तपाईंले पर्खनु परेकोमा मलाई धेरै दु ख लागेको छ। त्यो हाम्रो मापदण्ड होइन। यो हाम्रो ज म्मेवारी हो र म अत र क्त वस्तु लाई हाम्रो माफीको रूपमा समावेश गर्दैछु । यत धैर्य गर्नुभएकोमा धन्यवाद।
- इमानदार आँखा सम्पर्क र साँचो माफी माग्दै अभ व्यक्त गर एको

क न यो वाह हो यसलाई सही बनाउन अपेक्षा भन्दा बढी अप्रत्याश त क्षत पूरत इमानदार व्यक्त गत माफी

उदाहरण ४ कठ न द न

अवस्था ग्राहक दुखी वा तनावग्रस्त देख न्छन्।

राम्रो सेवा व नम्रतापूर्वक अर्डर गर्नुहोस्।

वाह सेवा

- अभ वादनमा अत र क्त न्यानोपन
- मलाई आशा छ यसले तपाईंको द नलाई अल राम्रो बनाउन मददत गर्नेछ
- तयारीमा अत र क्त हेरचाह
- सायद सानो स्तरोन्नत वा थप
- दयालु ट प्पणी आशा छ चीजहरू सुधार हुनेछन्

यो क न वाह हो उनीहरूको भावनात्मक अवस्था याद गरे अत र क्त दयालुताका साथ पूरत क् या द ए हेरचाहको सानो इशारा देखेको र हेरचाह गर एको महसुस गरे

वाह क्षणहरूको लाग द शान र्देशहरू

गर्नुहोस्

उनीहरूलाई सहज महसुस गराउनुहोस् योजनाबद्ध भए पन  
सांस्कृत क रूपमा उपयुक्त हुनुहोस्  
पर स्थ त अनुरूप राखनुहोस्।  
त नीहरूलाई वर पर फैलाउनुहोस् सधैँ उस्तै मान सह्रू होइनन्  
सही कारणले गर्नुहोस् साँचो दया

नगर्नुहोस्

पूरा गर्न नसक्ने वाचाहरू गर्नुहोस्

यो सधैं हुनेछ भन्ने अपेक्षा स र्जना गर्नुहोस्  
मन पराउने मान सह्रूको लाग मात् गर्नुहोस्।  
आफ्नो अध कार अनुपयुक्त रूपमा नाघनुहोस्  
अत्यध क इशारा गरेर ग्राहकलाई असहज बनाउने

## साना वाह क्षणह्रू

वाह ठूलो हुनु परदैन्

सरल तर शक्त शाली

- एक पटक भेटघाट गरेपछ कसैको नाम सम् ने • आफ्नो ब रामी बच्चा
- कस्तो छ भनेर सोध्ने उनीहरूले केही द न अघ उल्लेख गरेका थ ए • सोध्न नभई टेबलमा
- अर्डर पुर् याउने • नयाँ चीजको नमूना प्रस्तुत गर्ने • हस्तल ख त
- तपाईंको धैर्यताको लाग धन्यवाद • आवश्यक नभएको
- बेला ल्याट्टे कला बनाउने • वस्तु स्टकमा छ क छैन भनेर जाँच गर्न
- अर्को स्थानमा अगाड कल गर्ने

सम् नुहोस् यो पैसा खर्च गर्ने बारे होइन यो ध्यान प्रयास र हेरचाह खर्च गर्ने बारे हो।

## लहर प्रभाव

एउटा वाह क्षणले तरंगह्रू स र्जना गर्छ

ग्राहकको अनुभव वाह कृतज् र खुसी महसुस गर्छ साथीभाइपर वारलाई भन्छ मुखबाट सामाज क स जालमा पोस्टह्रू  
उच्च वफादारीका साथ फर्कन्छ भव ष्यका गल्तीहरूसँग बढी धैर्यवान हुन्छ तपाईंको व्यवसायको पक्षमा वकालत गर्छ

अपेक्षाह्रू पार गर्ने तपाईंको सानो कार्यले सकारात्मक प्रभावका लहरह्रू स र्जना गर्दछ।

वाह लाई बानी बनाउनुहोस्

## आफैलाई चुनौती द नुहोस्

- प्रत स फट कम्त मा एउटा वाह क्षण स र्जना गर्नुहोस् • अवसरह्रू हेर्नुहोस्
- त नीह्रूमा कार्य गर्नुहोस् • प्रभावमा मनन
- गर्नुहोस्

आफ्नो वाह क्षणह्रू ट्रयाक गर्नुहोस्

- तपाईंले के गर्नुभयो •
- उनीहरूले कस्तो प्रत कर या
- देखाए • यसले तपाईंलाई कस्तो महसुस
- गरायो • तपाईंले के स कनुभयो

समयसँगै वाह क्षणह्रू स र्जना गर्नु स्वाभाव क हुन्छतपाईं जताततै अवसरह्रू देख्न थाल्नुहुन्छ।