

भाग न रन्तर वृद्ध

अध्याय ३२ तपाईको भावनात्मक बुद्ध मत्ताको व कास गर्दै

EQ तपाईले न रमाण गर्न सक्ने सीप हो

खुसीको खबर IQ भन्दा फरक जुन अपेक्षाकृत स्थ र हुन्छ भावनात्मक बुद्ध मत्ता तपाईको जीवनभर न रन्तर व कास गर्न सक न्छ ।

हरेक अन्तरक्र या अभ्यास हो। हरेक पर वर्तन तपाईको EQ लाई बल यो बनाउने अवसर हो।

EQ व कासका चार स्तम्भहरू

१. आत्मजागरूकता अभ्यासहरू

दैन क चेकइनहरू

- स फ्ट अघ म अह ले कस्तो महसुस गर रहेको छु
- श फ्टको समयमा मेरो ऊर्जा स्तर कत छ के म तनावमा छु
- श फ्ट पछ आज मलाई के ले उत्प्रेर त गर् यो के राम्रो भयो

भावना जर्नल ंग

- चुनौतीपूर्ण क्षणहरू लेखनुहोस्
- तपाईले कस्तो भावना महसुस गर्नुभयो
- यो के ले ट् र गर गर्यो
- तपाईले कस्तो प्रत क् र या द नुभयो
- तपाई के फरक तर काले गर्नुहुन्छ

ढाँचा पह चान

- म सधै तनावमा हुन्छु जब...
- मलाई सबैभन्दा बढी ऊर्जा त्यत बेला म ल्छ जब...
- मलाई ती ग्राहकहरूसँग संघर्ष गर्नु पर्छ जो...

- आफ्नो ढाँचाहरू जान्नुले तपाईंलाई त नीहरूलाई व्यवस्थापन गर्न मद्दत गर्छ

शरीरको बारेमा जागरूकता

- तनावका शारीर क संकेतहरू काँध कस लो हुनु बङ्गारा बाङ्गो हुनु उथलपुथल सास फेरु याद गर्नुहोस्।
- यी प्रारम्भ क चेतावनी संकेतहरू हुन् त नीहरूलाई चाँडै समात्नुहोस्

२. आत्मव्यवस्थापन अभ्यासहरू

व राम अभ्यास

- जब तपाईं तीव्र भावना महसुस गर्नुहुन्छ प्रत क् या द नु अघ ३ सेकेन्ड रोकनुहोस्
- गणना १... २... ३...
- यो सानो खाडलले तपाईंलाई पछुताउनु पर्ने प्रत क् याशील प्रत क् याहरूलाई रोक्छ।

पुनर्स्थापना अनुष्ठान

- ग्राहकहरू बीच एक गह रो सास तनाव हटाउनुहोस् ताजा मुस्कान
- कठ न पर स्थ त हू बीच सम्भव भएमा छोटो समयको लागि टाढा जानुहोस् आफ्नो ऊर्जा पुन सेट गर्नुहोस्
- स फ्टको अन्त्य कामबाट बाह र न सकने शारीर क अनुष्ठान हात धुनुहोस् लुगा फेरनुहोस्

भावनात्मक न यमन प्रव ध हू

- गह रो सास फेरने ४ पटक गर्नु ७ पटक होल्ड गर्नु पटक बाह र न काल्ने
- प्रगत शील मांसपेशी व श्राम प्रत्येक मांसपेशी समूहलाई तन्काउनुहोस् र छोड्नुहोस्
- सकारात्मक आत्मवार्ता म यो समूहलाई सकद् न लाई मसँग यो छ ले बदलनुहोस्।
- दृश्यावलोकन पर स्थ त हूलाई शान्तपूर्वक समूहले रहेको कल्पना गर्नुहोस्

तनाव व्यवस्थापन

- तपाईंको शीर्ष ३ तनाव ट् गह हू पह चान गर्नुहोस्
- प्रत्येकको लागि व श ष्ट रणनीत हू स र्जना गर्नुहोस्
- आवश्यक पर्नु अघ नै त नीहरूलाई अभ्यास गर्नुहोस्

३. सामाज क जागरूकता अभ्यासहरू

हेर रहेका मान सहू

- ग्राहकहरूले अर्डर गर्नु अघ अवलोकन गर्नुहोस्
- उनीहरूको शारीर क हाउभाउले तपाईंलाई के बताउँछ

- उनीहरूले कस्तो भावना महसुस गर रहेको देख न्छ
- अन्तरक्र या नगरी पढ्ने अभ्यास गर्नुहोस्

सहानुभूत अभ्यास

- प्रत्येक ग्राहकको लागि छोटकरीमा सोधनुहोस् उनीहरूको जीवनमा के भइरहेको हुन सक्छ
- जब कोही गाह्रो हुन्छ सोचनुहोस् उनीहरूले कस्तो पीडा बोकेका हुन सक्छन्
- यसले तपाईंलाई न्यायबाट करुणामा पर वर्तन गर्छ

सांस्कृत क श क्षा

- आफ्नो क्षेत्रका प्रमुख सांस्कृत क समूहहरूको बारेमा जाननुहोस्
- व भ न्न स चार शैलीहरू बु नुहोस्
- नबु ेको बेला आदरपूर्वक प्रश्न सोधनुहोस्

प्रत क् या खोज्दै

- व श्वसनीय सहकर्मीहरूलाई सोधनुहोस् म ग्राहकहरूलाई कसरी भेट्न सक्छु
- आफ्नो सुपर वेक्कलाई सोधनुहोस् ग्राहक अन्तरक्र यामा म के सुधार गर्न सक्छु
- वास्तवमा उत्तरहरू सुननुहोस्

४. सम्बन्ध व्यवस्थापन अभ्यासहरू

दैन क वाह चुनौती

- प्रत स फ्ट कम्त मा एउटा वाह क्षण स र्जना गर्नुहोस्
- त नीहरूलाई दर्याक गर्नुहोस् तपाईंले के गर्नुभयो त नीहरूले कस्तो प्रत क् या द ए
- के काम गर्छ भन्ने ढाँचाहरू ध्यान द नुहोस्

कठ न कुराकानी अभ्यास

- सहकर्मीहरूसँग भूम का खेल्ने गुनासो पर दृश्यहरू
- LEAD व थ स्वचाल त नभएसम्म अभ्यास गर्नुहोस्
- हरेक वास्तव क कठ न पर स्थ त बाट स कनुहोस्

जडान न र्माण

- लक्ष्य न र्धारण गर्नुहोस् यस मह ना नयाँ न यम त ग्राहकहरूको नाम जाननुहोस्
- प्रत्येकको बारेमा एउटा व वरण सम् नुहोस्

- अर्को अन्तर्कर यामा नाम र व वरणहरू प्रयोग गर्नुहोस्

द्वन्द्व समाधान

- अनुभवी सहकर्मीहरूले कठिन ग्राहकहरूलाई कसरी सम्हाल्छन् भन्ने कुरा अध्ययन गर्नुहोस्
- उनीहरूलाई सोध्नुहोस् तपाईं कसरी यत शान्त रहनुभयो
- उनीहरूको प्रवृत्तिसँग कसरी कन्जुहोस्

तपाईंको ३०दिने EQ विकास योजना

हप्ता १ आत्मजागरूकता

- दैनिक भावना जाँचसँग फिट अघिसमयमा पछि
- आफ्ना शीर्ष ३ भावनात्मक ट्रिगरहरू पहिचान गर्नुहोस्
- प्रत्येक दिन एउटा चुनौतीपूर्ण अन्तर्कर याको जर्नल बनाउनुहोस्

हप्ता २ आत्मव्यवस्थापन

- प्रत्येक प्रतिक्रिया अघिसकेन्ड पञ्ज अभ्यास गर्नुहोस्
- तनावग्रस्त हुँदा गहरो सास फेर्नुहोस् प्रत्येक फिटमा कमत्तमा ३ पटक
- व्यक्तित्वगत शान्त अनुष्ठानसँग रजना गर्नुहोस्

हप्ता ३ सामाजिक जागरूकता

- प्रत्येक ग्राहकको शारीरिक भाषा सचेत भएर पढ्नुहोस्
- समानभूतको अभ्यास गर्नुहोस् प्रत्येक व्यक्तिको कथाको बारेमा सोच्नुहोस्
- एक जना सहकर्मी वा सुपरवेक्षकबाट प्रतिक्रिया माग्नुहोस्

हप्ता ४ सम्बन्ध व्यवस्थापन

- प्रत्येक फिट एउटा वाहकक्षणसँग रजना गर्नुहोस्
- प्रत्येक गुनासोमा LEAD वृद्धि अभ्यास गर्नुहोस्
- नयाँ यम त ग्राहकहरूको नाम जान्नुहोस्

हप्ता ५ रत्यसपछि

- आफ्नो प्रगतिको समीक्षा गर्नुहोस्
- के काम गरिरहेको छ भनेर पहिचान गर्नुहोस्
- नयाँ लक्ष्यहरू सेट गर्नुहोस्

- अभ्यास गर रहनुहोस्

तपाईंको प्रगत मापन गर्दै

तपाईंको EQ व कास भइरहेको छ भनेर तपाईंले थाहा पाउनुहुनेछ जब

कठिन ग्राहकहरूले तपाईंको दैनिक बर्बाद गर्दैनन् तपाईंलाई पहिले तनाव दने पर स्थितिहरूमा तपाईं शान्त रहनुहुन्छ नकारात्मक प्रतिक्रिया दनु अघि तपाईं आफैलाई समात्नुहुन्छ ग्राहकहरूले तपाईंको सहयोगीदयालु हुनुहुन्छ भनेर टिप्पणी गर्छन् तपाईं भावनाहरू अझै सही रूपमा पढ्न सक्नुहुन्छ तपाईं तनावबाट छुटो नहुनुको हुन सक्नुहुन्छ तपाईं वास्तवमा चुनौतीपूर्ण अन्तरक्रियाहरू व कास अवसरको आनन्द लनुहुन्छ सहकर्मीहरू तपाईंको सल्लाह लिन आउँछन् तपाईं आफ्नो क्षमतामा बढी विश्वास महसुस गर्नुहुन्छ

यी मार्करहरूलाई मासिक रूपमा ट्र्याक गर्नुहोस्।

सकाइ स्रोतहरू

पढ्नका लागि कताबहरू

- डेनियल गोलम्यान द्वारा भावनात्मक बुद्धिमत्ता
- स्टुअर्ट भनस्टेन द्वारा द इक्यू एज
- डगलस स्टोन द्वारा प्रतिक्रियाको लागि धन्यवाद

दैनिक अभ्यासहरू

- यो पुस्तक काबाट हप्तामा एउटा अध्याय पढ्नुहोस्
- सहकर्मीहरूसँग समानता अवधारणाहरू छलफल गर्नुहोस्
- समानभूत रसचारमा TED वार्ताहरू हेर्नुहोस्
- सजगताको अभ्यास गर्नुहोस् दैनिक मनेटले पनमद्दत गर्छ

सल्लाहकारहरू खोज्नुहोस्

- आफ्नो टोलीमा सबैभन्दा भावनात्मक रूपमा बुद्धिमान व्यक्ति पहिचान गर्नुहोस्
- उनीहरूले परस्थितिहरूलाई कसरी सम्हाल्छन् हेर्नुहोस्
- उनीहरूलाई तपाईंलाई सल्लाह दैनिक भन्नुहोस्
- उनीहरूको दृष्टिकोणबाट सिकनुहोस्

योगिक प्रभाव

दैनिक साना सुधारहरूले ठूलो दीर्घकालीन वृद्धि सृजना गर्दछ।

दैनिक एक ग्राहकलाई पढ्नमा अलमारी

हप्ता १ शरीर क भाषामा ढाँचाहरू याद गर्ने

मह ना १ ग्राहकको भावनामा आधार त दृष्ट कोण अनुकूलन गर्ने

मह ना ३ आत्मव श्वासका साथ गुनासोहरू सम्हाल्ने

मह ना ६ प्राकृत क रूपमा वाह क्षणहरू स रजना गर्ने

वर्ष १ सबैभन्दा भावनात्मक रूपमा बुद्ध मान बर स्ताको रूपमा पर च त

कर यर भावनात्मक बुद्ध मत्ता तपाईंको महाशक्त बन्छ

पूर्णताको आशा नगर्नुहोस्। प्रगत को आशा गर्नुहोस्।

अध्याय ३३ प्रत क् या खोज्ने र प्रयोग गर्ने

प्रत क् या क न महत्त्वपूर्ण छ

प्रत क् या एउटा उपहार हो

- तपाईंले आफ्नो बारेमा देख्न नसक्ने कुराहरू देखाउँछ
- तपाईंको वृद्ध लाई तीव्र बनाउँछ
- बारम्बार हुने गल्तीहरूलाई रोक्छ
- तपाईंले यसमा काम गर्दा व श्वास न र्माण गर्छ

प्रत क् या ब ना तपाईं अनुमान गर्दै हुनुहुन्छ। प्रत क् या संग तपाईं सुधार गर्दै हुनुहुन्छ।

प्रत क् याका प्रकारहरू

१. औपचार क प्रत क् या

कार्यसम्पादन समीक्षा

- पर्यवेक्षकबाट न र्धार त मूल्याङ्कन
- सामान्यतया त्रैमास क वा वार्ष क रूपमा

- समग्र कार्यसम्पादनलाई समेट्छ

यसलाई कसरी प्रयोग गर्ने

- बचाउ नगरी सुनुहोस्
- स्पष्ट पार्ने प्रश्नहरू सोधनुहोस्
- व श ष्ट उदाहरणहरू अनुरोध गर्नुहोस्
- सुधारको लागि कार्य योजना बनाउनुहोस्
- प्रगत को अनुगमन गर्नुहोस्

२. अनौपचारिक प्रतिक्रिया

दैनिक अवलोकनहरू

- शिफ्टको समयमा सुपरवेक्षकको टिप्पणी
- सहकर्मीसँग कुरा गर्नु
- द्रुत सुधारहरू

यसलाई कसरी प्रयोग गर्ने

- याद गर्नुभएकोमा धन्यवाद दिनुहोस्
- तुरुन्तै कार्यान्वयन गर्नुहोस्
- सोधनुहोस् कि यो राम्रो छ

३. ग्राहक प्रतिक्रिया

प्रत्यक्ष

- अन्तरक्रियाको क्रममा ग्राहकका टिप्पणीहरू
- प्रशंसा वा गुनासोहरू
- सेवाबारे प्रश्नहरू

अप्रत्यक्ष

- शारीरिक भाषा र अनुहारको भाव
- फर्कने वा नफर्कने
- अनलाइन समीक्षा

यसलाई कसरी प्रयोग गर्ने

- सा । गर्नुभएकोमा धन्यवाद द नुहोस्
- मान्य च न्ताहरूमा कार्य गर्नुहोस्
- प्रत क् यामा ढाँचाहरू ध्यान द नुहोस्

४. आत्मप्रत क् या

तपाईंको आफ्नै अवलोकनहरू

- दैन क प्रत ब म्ब
- के राम्रोखराब भयो
- तपाईंले देख्नुहुने ढाँचाहरू

यसलाई कसरी प्रयोग गर्ने

- आफूसँग इमानदार हुनुहोस्
- धेरै कठोर वा धेरै सज लो नहुनुहोस्
- व श ष्ट सुधार लक्ष्यहरू सेट गर्नुहोस्

प्रत क् या कसरी माग्ने

तपाईंको सुपर वेक्षकबाट

म मेरो ग्राहक सेवा सुधार गर्न चाहन्छु। के तपाईं मेरो अर्को स फ्टको समयमा मलाई अवलोकन गर्न सक्नुहुन्छ र मैले राम्रो गर्ने एउटा काम र मैले सुधार गर्न सक्ने एउटा कुराको बारेमा मलाई व शेष प्रत क् या द न सक्नुहुन्छ

यो क न काम गर्छ

- पहल देखाउँछ
- व श ष्ट अनुरोध पूरा गर्न सज लो
- सकारात्मक र रचनात्मक ढुवैको लाग अनुरोध गर्दछ
- कारबाहीयोग्य

सहकर्मीहरूबाट

मैले याद गरे क तपाईंले त्यो कठ न ग्राहकलाई साँच्चै राम्रोसँग सम्हालनुभयो। तपाईंको दृष्ट कोण कस्तो थ यो तपाईंले त्यसो गर्नुभएको तर काबाट म के स क्न सक्छु

यो क न काम गर्छ

- उनीहरूको प्रशंसा गर्छ
- स क्ने साँचो इच्छा देखाउँछ

- छलफल गर्न व शेष पर स्थ त

ग्राहकहरूबाट अप्रत्यक्ष

के तपाईंको अर्डर अनुसार सबै ठीक थ यो के म अ राम्रो गर्न सक्ने केह छ
यो क न काम गर्छ

- तपाईंलाई वास्ता छ भनेर देखाउँछ
- इमानदार प्रत क् याको लाग ढोका खोल्छ
- धेरैजसोले जवाफ द ने छैनन् तर केहीले बहुमूल्य अन्तरदृष्टि द नेछन्।

राम्रो प्रत क् या प्राप्त गर्दै

SARA मोडेल प्रत क् या प्राप्त गर्दा मान सहरूले केकस्ता अवस्थाहरूबाट गुजरन्छन्

१. सूतबन्धआश्चर्य साँच्चै मलाई त्यो थाहा थ एन
२. र सबचाव त्यो उच त होइन
३. तर्कसंगतीकरण हो तर यहाँ क न छ...
४. स्वीकृत ठीक छ म त्यसमा काम गर्न सक्छु

तपाईंको लक्ष्य स्वीकृत मा पुग्न चरण १ ३ मार्फत छ टो अगाड बढ्नुहोस्।

प्रत क् या कसरी प्राप्त गर्ने

कुरा नबोकी पूर्ण रूपमा सुनुहोस् बु न्को लाग प्रश्नहरू सोधनुहोस् के तपाईं मलाई एउटा उदाहरण द न सक्नुहुन्छ प्रत क् याको लाग धन्यवाद
यद यसले डस्यो भने पन प्रत क् या द नु अघ मनन गर्नुहोस् यसको साथ के गर्ने न र्णय गर्नुहोस्

के गर्नु हुँदैन तुरुन्तै रक्षात्मक बननुहोस् बहाना बनाउनुहोस् प्रत क् याको साथ बहस गर्नुहोस् व चार नगरी
यसलाई खारेज गर्नुहोस् यसलाई व्यक्त गत आक्रमणको रूपमा ल नुहोस्

सम् नुहोस् प्रत क् या व्यवहारको बारेमा हो व्यक्त को रूपमा तपाईंको मूल्यको बारेमा होइन।

प्रत क् याको मूल्याङ्कन गर्दै

सबै प्रत क् या उत्त कै मूल्यवान हुँदैनन्।

आफैलाई सोधनुहोस्

१. के यो व्यक्त यो प्रत क् या द न योग्य छ
२. के कुनै ढाँचा छ एउटै कुरा भन रहेका धेरै व्यक्त हू सम्भवतः मान्य
३. के यो मेरो लक्ष्यसँग मेल खान्छ

४. के यो व श ष्ट र कार्यवाहीयोग्य छ

मान्य प्रत क्र या

- द इएको व शेष उदाहरणहरू
- व्यक्ति त्वमा होइन व्यवहारमा ध्यान केन्द्र त गर्दछ
- कारवाहीयोग्य तपाईं यसको बारेमा केही गर्न सक्नुहुन्छ
- रचनात्मक मदद गर्ने उद्देश्य

अमान्य प्रत क्र या

- असपष्ट सामान्यीकरण तपाईं यसमा राम्रो हुनुहुन्न
- व्यक्ति गत आक्रमणहरू त मी अल्छी छौ
- अरू सबैको प्रत क्र याको व रोधाभास गर्छ
- एउटा पृथक घटनामा आधार त

मान्य प्रत क्र या प्रयोग गर्नुहोस्। अमान्य प्रत क्र या त्यागनुहोस्।

प्रत क्र यामा कार्य गर्दै

प्रत क्र या कार्य योजना

१. पर वर्तन गर्नुपर्ने व श ष्ट व्यवहार पह चान गर्नुहोस्
 - ग्राहकहरूलाई अभ वादन गर्दा मलाई अ बढी मुस्कुराउनु पर्छ
 - गुनासो समूहालदा मलाई शान्त रहनु आवश्यक छ
२. एउटा व शेष कार्य स र्जना गर्नुहोस्
 - प्रत्येक अभ वादन अघ म केह खुशीको बारेमा सोच्नेछु
 - तनावमा हुँदा म गह रो सास फेर्ने अभ्यास गर्नेछु
३. समयरेखा सेट गर्नुहोस्
 - अर्को हप्ताको लाग म यसमा ध्यान केन्द्र त गर्नेछु
 - म शुक्रबार प्रगत को मूल्याङ्कन गर्नेछु
४. आफ्नो प्रगत ट्र्याक गर्नुहोस्
 - दैन क जाँच के मैले यो गरे
 - सुधारहरू नोट गर्नुहोस्

o आवश्यक परेमा दृष्ट कोण समायोजन गर्नुहोस्

. फलोअप गर्नुहोस्

o प्रत कर् या द ने व्यक्त लाई सोधनुहोस् के तपाईंले सुधार देख्नुभएको छ

o अद्यावध क प्रत कर् या अनुरोध गर्नुहोस्

o प्रगत मनाउनुहोस्

उदाहरण

प्रत कर् या प्राप्त भयो अर्डर लँदा कह लेकाही तपाईं व चल त देख नुहन्छ जसले गर्दा गल्तीहरू हुन्छन्।

कार्य योजना

१. व श षट व्यवहार स फ्ट गर्नु अघ फोन टाढा राख्नुहोस् प्रत्येकसँग आँखा सम्पर्क गर्नुहोस् ग्राहक

२. कार्य प्रत्येक ग्राहकको अगाड एक गह रो सास ल नुहोस् र संकल्प राख्नुहोस् म पूर्ण रूपमा वर्तमान

३. समयरेखा यो प्रत्येक श फ्टमा २ हप्तासम्म अभ्यास गर्नुहोस्।

४. ट्रयाक दैन क लग के म आज पूर्ण रूपमा उपस्थ त थ एँ ध्यान भंगको कारणले कुनै गल्ती भयो

. अनुगमन २ हप्ता पछ सुपर वेक्कलाई सोध्नुहोस् के तपाईंले कम गल्तीहरू देख्नुभएको छ म

प्रत कर् याले चोट पुर् याउँदा

कडा प्रत कर् याले टोक्छ। त्यो सामान्य हो।

स्वस्थ प्रकर् या

१. भावना महसुस गर्नुहोस् र साउनु ठीक छ

२. ठाउँ ल नुहोस् आवश्यक भएमा प्रत कर् या द नु अघ यसलाई प्रशोधन गर्नुहोस्

३. तथ्यलाई कथाबाट अलग गर्नुहोस्

o तथ्य मेरो सुपर वेक्कले मलाई ग्राहकहरूसँग हतार भएको जस्तो लाग्यो

o कथा म यो काममा एकदमै स पालु छु र सबैले मलाई घृणा गर्छन्

४. तपाईंले न यन्त्रण गर्न सक्ने कुरामा ध्यान केन्द्र त गर्नुहोस् तपाईंको प्रत कर् या र सुधार

. यसलाई इन्धनको रूपमा प्रयोग गर्नुहोस् तपाईं बढ्न सक्नुहुन्छ भनेर प्रमाण त गर्नुहोस्

आत्मकुरुणा

- म स द्ध छैन र त्यो ठीक छ
- यो प्रत क् याको अर्थ कसैलाई मेरो व कासको वास्ता छ
- म यसबाट स क्न सक्छु
- गल्ती गर्नु स क्ने भाग हो

त्यसपछ त्यसमा काम गर्नुहोस्।

प्रत क् या संस्कृत स र्जना गर्दै

आफ्नो टोलीमा प्रत क् या सामान्य बनाउनुहोस्

सहकर्मीहरूलाई प्रत क् या द नुहोस्

- मैले याद गरे क तपाईंले त्यो साँच्चै राम्रोसँग ह्यानडल गर्नुभयो। राम्रो काम गर्नुभयो।
- मलाई लाग्छ यद तपाईंले X प्रयास गर्नुभयो भने यो अ राम्रो काम गर्न सक्छ
- सधै रचनात्मक र सकारात्मक कुराहरूको सन्तुलन म लाउनुहोस्

सहकर्मीहरूसँग प्रत क् या मागनुहोस्

- तपाईंलाई त्यो अन्तरक् या कस्तो लाग्यो
- म अ राम्रो के गर्न सक्थे
- प्रत क् या स्वतन्त्र रूपमा प्रवाह हुने संस्कृत स र्जना गर्दछ

प्रत क् या द ने व्यक्त हरूलाई धन्यवाद

- तपाईंले मलाई त्यो भननुभएकोमा म आभारी छु
- मलाई सुधार गर्न मद्दत गर्नुभएकोमा धन्यवाद
- प्रत क् या मूल्यवान छ भन्ने कुरालाई बल यो बनाउँछ

प्रत क् यामा देख ने गरी कार्य गर्नुहोस्

- अरूले तपाईंलाई बढ्दै गएको देख्छन्
- प्रत क् या द न लायक छ भनेर देखाउँछ
- अरूलाई पन प्रत क् यामा कार्य गर्न प्रेर त गर्छ

अध्याय ३४ सेवामा न पुणता हास ल गर्ने तपाईको यात्रा

न पुणता भनेको के हो

न पुणता पूरणता होइन। न पुणता भनेको

- न रन्तर उत्कृष्टता
- न रन्तर सुधार
- गह रोज् अन र सीप
- आधारभूत कुराहरूको सहज कार्यान्वयन
- अनुभवबाट प्राप्त ज्ञान
- शल्प प्रत प्रत बद्धता

तपाईं यात्रामा हुनुहुन्छ गन्तव्यमा होइन।

सेवामा न पुणताका चरणहरू

चरण १ सचेत अक्षमता शुरुवातकर्ता

मलाई थाहा छ मलाई थाहा छैन।

यो कस्तो देखिन्छ

- सबै कुरा अपठ्यारो लाग्छ
- तपाईं हरेक पाइलाको बारेमा सोच्दै हुनुहुन्छ
- गल्तीहरू बारम्बार हुन्छन्
- अत्यधिक तनाव हुनु सामान्य हो

तपाईंको ध्यान

- प्रक्रियाहरू स कनुहोस्
- आधारभूत सीपहरूको अभ्यास गर्नुहोस्
- धेरै प्रश्नहरू सोध्नुहोस्
- आफैसँगै धैर्य गर्नुहोस्

समयरेखा पहिलो १ ३ महिना

चरण २ सचेत क्षमता विकास

मलाई थाहा छ तर मैले यसको बारेमा सोच्नु पर्छ।

यो कस्तो देख न्छ

- तपाईं यो गर्न सक्नुहुन्छ तर यसको लागि एकाग्रता चाह न्छ
- कम गल्तीहरू
- अर्को पल प्रयासरत महसुस हुन्छ
- ढाँचाहरू देख्न सुरु गर्दै

तपाईंको ध्यान

- दोहोरने र अभ्यास गर्ने
- गत स्वाभाविक रूपमा सुधार हुन्छ
- ग्राहक जडानमा ध्यान केन्द्रित गर्न सुरु गर्नुहोस्
- स्थिरता व कास गर्नुहोस्

समयरेखा महिना ३ १२

चरण ३ अवचेतन क्षमता प्रवीण

म यो बन्ना सोच्न सक्छु।

यो कस्तो देख न्छ

- आधारभूत कुराहरू स्वचालित हुन्छन्
- ग्राहकहरूसँग सम्पर्कमा रहँदा तपाईं काम गर्न सक्नुहुन्छ
- एकैसाथ धेरै कार्यहरू ह्यानडल गर्ने
- परस्थितिहरूमा सहज प्रतिक्रियाहरू

तपाईंको ध्यान

- पर्याप्त चरण र कुशलता
- भावनात्मक बुद्धिमत्ता व कास
- अरूलाई सल्लाह दिने
- नवीनता र रचनात्मकता

समयरेखा वर्ष १ ३

चरण ४ नवपुणता व शोषण

मलाई थाहा छ यो कसैले काम गर्छ र अरूलाई पनि सिकाउन सक्छु।

यो कस्तो देखिन्छ

- सहज उत्कृष्टता
- सधैं दधानतहको गहरो बुझाइ
- कुनै पनि परिस्थितिमा अनुकूल हुन सक्छ
- अरूसँग कसै व्यक्ति बन्नुहोस्

तपाईंको ध्यान

- शक्ति, क्षमता र परामर्श
- टोलीउद्योग जसमा योगदान पुर्याउने
- नरन्तर नवीनता
- वरिष्ठता छोडेर जानु

समयरेखा वर्ष ३

सम्बन्धी सबैजना चरण १ बाट सुरु गर्छन्। मास्टरहरू पहिले शुरुआती थिए।

तपाईंको व्यक्तिगत विकास योजना

मासिक लक्ष्यहरू

महाना १ ३ फाउन्डेसन

- सबै प्रक्रियाहरू सुरु गर्नुहोस्
- मास्टर उपकरण संचालन
- गति र शुद्धता नमान्ने गर्नुहोस्
- आधारभूत ग्राहक सेवाको अभ्यास गर्नुहोस्

महाना ४ ६ स्थिरता

- त्रुटिहरूलाई लगभग शून्यमा घटाउनुहोस्
- कुशल कार्यप्रवाह विकास गर्नुहोस्
- भावनात्मक सम्बन्धमा ध्यान केन्द्रित गर्न सुरु गर्नुहोस्
- सामान्य कठिनाईहरू परीक्षण गर्न सुरु गर्नुहोस्

महाना ७ १२ उत्कृष्टता

- नयाँ तथ्यांकहरूमा आधारित क्षमताहरू रचना गर्नुहोस्

- सबै गुनासोहरूलाई आत्मव श्वासका साथ सम्हालनुहोस्
- न यम त ग्राहक सम्बन्ध न र्माण गर्नुहोस्
- नयाँ कर्मचारीहरूलाई सल्लाह द नुहोस्

वर्ष २ नवीनता

- आफ्नो हस्ताक्षर दृष्ट कोण व कास गर्नुहोस्
- सुधारका लाग व चारहरू योगदान गर्नुहोस्
- नेतृत्वदायी भूम काहरू ल नुहोस्
- भावनात्मक बुद्ध मत्तालाई गह रो बनाउनुहोस्

वर्ष ३ न पुणता

- अरुलाई ताल म द नुहोस् र व कास गर्नुहोस्
- उच्चतम स्तरमा ब्रान्डको प्रत न ध त्व गर्नुहोस्
- प्रणालीहरू नवीन र सुधार गर्नुहोस्
- उन्नत अवसरहरू व चार गर्नुहोस्

दैन क अभ्यास

प्रत्येक पर वृत्तमा न म्न कुराहरूमा प्रत बद्ध हुनुहोस्

१. अभ्यास गर्न एउटा नयाँ कुरा
२. एउटा वाह क्षण स र्जना भयो
३. एउटा काम उत्कृष्ट रूपमा गर यो
४. एउटा कुरा स क यो

. तपाईंको कामको लाग कृतज्ञ ताको एक क्षण

बढ्दो न पुणताका मार्करहरू

तपाईंले प्रगत गर रहनुभएको छ भनेर थाहा पाउनुहुनेछ जब

प्राव ध क न पुणता मांसपेशी स्मरणशक्त ले न यन्त्रण ल न्छ तपाईं सोचव चार नगरी पेय पदार्थ बनाउन सकनुहुन्छ
 तपाईं व रलै गल्ती गर्नुहुन्छ तपाईं व्यस्त हुँदा पन कुशल हुनुहुन्छ

भावनात्मक बुद्ध मत्तामा न पुणता तपाईंले ग्राहकहरूलाई तुरुन्तै पढ्नुहुन्छ कठ न पर स्थ त हरूले तपाईंलाई व चल त
 गर्दैन् तपाईं स्वचाल त रूपमा दृष्ट कोण अनुकूलन गर्नुहुन्छ ग्राहकहरूले तपाईंलाई व शेष रूपमा अनुरोध गर्छन्

सम्बन्धमा न पुणता तपाईंसँग न यम त व्यक्त हू छन् जसले तपाईंलाई व श्वास गर्छन् तपाईंलाई नाम र प्राथम कताहरू सम् न्छन् ग्राहकहरू वकालतकर्ता बन्छन् तपाईं समुदाय स र्जना गर्नुहुन्छ

आत्मन यन्त्रण तपाईं अराजकतामा शान्त रहनुहुन्छ तपाईं तनावबाट छ ट्टै न को हुनुहुन्छ तपाईं स्वस्थकर रूपमा सीमाहरू कायम राख्नुहुन्छ कामले तपाईंलाई थक त पार्नुभन्दा बढी ऊर्जा द न्छ।

नेतृत्वमा न पुणता अरूले तपाईंको सल्लाह खोज्छन् तपाईं स्वाभाव क रूपमा सल्लाहकार हुनुहुन्छ तपाईंले प्रणाली सुधार गर्नुहुन्छ तपाईंले सम्पूर्ण टोलीलाई उकास्नुहुन्छ

पठारहरू पार गर्दै

त मी स्थ र हुनेछौ। सबैलाई लाग्छ।

पठार कस्तो लाग्छ

- म न को भद्रहेको छैन
- म यो स्तरमा अड्क एको छु
- सायद म मेरो सीमामा पुगेको छु

सत्य पठारहरू ती हुन् जहाँ गह रो एकीकरण हुन्छ। तपाईं अड्क नुभएको छैन तपाईं सुदृढीकरण गर्दै हुनुहुन्छ।

कसरी तोड्ने

१. एउटा चर पर वर्तन गर्नुहोस्

- नयाँ सीप अभ्यास गर्नुहोस्
- फरकफरक स फ्टमा काम गर्नुहोस्
- सेवाको व भ न्न पक्षमा ध्यान केन्द्र त गर्नुहोस्

२. नयाँ परत क् या प्राप्त गर्नुहोस्

- नयाँ दृष्ट कोणको लाग सोधनुहोस्
- फरक सुपर वेक्षकसँग काम गर्नुहोस्
- आफैलाई रेकर्ड गर्नुहोस् र आत्ममूल्याङ्कन गर्नुहोस्

३. बाह रबाट स कनुहोस्

- अन्य क्याफेहरूमा जानुहोस्
- उद्योग प्रकाशनहरू पढ्नुहोस्
- कार्यशाला वा पाठ्यक्रमहरू ल नुहोस्

४. आधारभूत कुराहरूमा फरकनुहोस्

○ कह लेकाही पठारको अर्थ आधारभूत कुराहरू ढ लासुस्ती हुनु हो

○ साधारण कुराहरूलाई फेर स द्ध गर्नुहोस्

. नयाँ चुनौती सेट गर्नुहोस्

○ लाट्टे कला स क्नुहोस्

○ नयाँ सीप हास ल गर्नुहोस्

○ सल्लाहकारको भूम का ल नुहोस्

पठारहरू अस्थायी हुन्। अभ्यास गर रहनुहोस्।

आफ्नो काममा अर्थ खोज्ने तर का

सेवा कार्य अर्थपूर्ण हुन्छ जब तपाईं

मान सहस्रसँग सम्पर्क गर्नुहोस्

• प्रत्येक ग्राहक एउटा कथा भएको मान स हो

• तपाईंले उनीहरूको द नमा आनन्दका क्षणहरू स र्जना गर्नुहुन्छ

• तपाईंले न र्माण गर्ने सम्बन्धहरू महत्त्वपूर्ण हुन्छन्

समस्याहरू समाधान गर्नुहोस्

• तपाईंले मान सहस्रलाई आफ्नो द नको सुरुवात सही तर काले गर्न मददत गर्नुहुन्छ

• तपाईंले आराम र ऊर्जा प्रदान गर्नुहुन्छ

• तपाईं शान्त का ससाना क्षणहरू स र्जना गर्नुहुन्छ

श लपमान पुण हुनुहोस्

• उत्कृष्ट कफी बनाउनु एउटा कला हो

• ग्राहक सेवा एक पर षकृत सीप हो

• तपाईं सधै सुधार गर्दै हुनुहुन्छ

समुदाय न र्माण गर्नुहोस्

• न यम त ग्राहकहरू पर वार जस्तै बन्छन्

• तपाईं उनीहरूको दैन क द नचर्याको ह स्सा हुनुहुन्छ

• तपाईंले घर र कामको बीचमा तेस्रो स्थान स र्जना गर्नुहुन्छ

फरक पार्नुहोस्

- तपाईंको दया बाह र न सकन्छ
- तपाईंले मददत गर्नुभएको तनावग्रस्त ग्राहकले त्यो कुरालाई अगाड बढाउँछ
- तपाईं राम्रो सेवा कस्तो देखे नछ भनेर मोडेल गर्नुहुन्छ

जब काम अर्थहीन लाग्छ

- सम् नुहोस् तपाईं केवल कफी बनाउँदै हुनुहुन्न तपाईं अनुभवहरू स रजना गर्दै हुनुहुन्छ।
- लेनदेन मात्र नभई मानवीय सम्बन्धमा ध्यान केन्द्र त गर्नुहोस्
- प्रत्येक श फ्टको अर्थपूर्ण क्षण खोजनुहोस्
- सहकर्मीहरूसँग उनीहरूको लागि कामलाई अर्थपूर्ण बनाउने कुराहरूको बारेमा कुरा गर्नुहोस्

तपाईंको व रासत

मान सह्रूले तपाईंको बारेमा के सम् नेछन्

त मीले बनाएका हजारौं पेय पदार्थ होइन।

त नीहरूले सम् नेछन्

- तपाईंले उनीहरूलाई कस्तो महसुस गराउनुभयो
- तपाईंको वास्तव क मुस्कान
- तपाईंले आफ्नो बाटो ब राएको समय
- तपाईंले उनीहरूको नाम कसरी थाहा पाउनुभयो
- तपाईंले दयाले उज्यालो पारनुभएको द न

न म्त्को व रासत न र्माण गर्नुहोस्

- श ल्पमा उत्कृष्टता
- सेवामा दया
- आफैमा व कास
- अरूलाई योगदान

सेवा पेशेवरको स दधान्त

प्रेरणाको आवश्यकता पर्दा यो पढ्नुहोस्

म एक सेवा पेशेवर हुँ।

मेरो काम मेरो भन्दा कम छैन यो दया उत्कृष्टता र सम्बन्ध अभ्यास गर्ने अवसर हो।

प्रत्येक ग्राहक मेरो सर्वोत्तमको हकदार छन् क नभने उनीहरूले यो कमाएका छन् तर क नभने मैले त्यसप्रत प्रत बद्ध छु।

म केवल मेरो आफ्नै कार्य शब्द र मनोवृत्त न यन्त्रण गर्छु। म उत्कृष्टता रोज्छु।

कठ न क्षणहरू मेरो सीप र चर त्र प्रदर्शन गर्ने अवसर हुन्।

म प्रत क्र याबाट बढ्छु गल्तीहरूबाट स कछु र प्रगत को उत्सव मनाउँछु।

म आफ्नो ख्याल राख्छु ताक म अरूको ख्याल राख्न सकूँ।

म केवल बर सता होइन। म एक श ल्पकार एक कनेक्टर एक पेशेवर हूँ।

यो मेरो कला हो। म यसमा न पुण हुनेछु।

न षकरण तपाईंको अर्को कदम

तपाईं यो पुस्त काको अन्त्यमा पुगनुभएको छ तर तपाईंको यात्रा भरखरै सुरु भएको छ।

तपाईंको तत्काल कार्य योजना

आज

- तपाईंलाई मन परेको एउटा अध्याय फेर पढ्नुहोस्
- तपाईंको अर्को स फ्ट अभ्यास गर्न एउटा सीप पह चान गर्नुहोस्
- सहकर्मीसँग एउटा अन्तर्दृष्ट सा । गर्नुहोस्

यो हप्ता

- प्रत्येक ग्राहकसँग ३सेकेन्डको अभ वादन अभ्यास गर्नुहोस्
- कम्त मा एउटा गुनासोमा LEAD व ध प्रयोग गर्नुहोस्
- दैन क एउटा वाह क्षण स र्जना गर्नुहोस्

यो मह ना

- ३०द ने समानता व कास योजना पूरा गर्नुहोस्
- आफ्नो सुपर वेक्कबाट प्रत क्र या मागनुहोस्
- न यम त ग्राहकहरूको नाम जाननुहोस्

यस वर्ष

- चारैवटा समानता सीपहरू व कास गर्नुहोस् आत्मजागरूकता आत्मव्यवस्थापन सामाज क जागरूकता सम्बन्ध व्यवस्थापन

- भावनात्मक रूपमा बुद्धिमान बरस्ताको रूपमा चिनिनुहोस्
- अरूलाई तालिम दिन र सल्लाह दिन मद्दत गर्नुहोस्

सम्बन्धी

तपाईं यो पुस्तकका तथ्यहरू सम्बन्धित नका लागी पढ्नु र अनुभवको छैन। तपाईं यसलाई आफ्नो काम गर्ने तरिकाका लागि परिवर्तन गर्न पढ्नु र अनुभवको छ।

अभ्यास बनाउनुको जति बेकार छ। चिन्तना बनाउनुको अभ्यास अप्रभावी छ।
कार्य बनाउनुको चिन्तना केवल दिवास्वप्न हो।

त्यसैले

- यी सीपहरू दिनको अभ्यास गर्नुहोस्
- के काम गरिरहेको छ भनेर मनन गर्नुहोस्
- समायोजन र सुधार गर्नुहोस्
- बढ्दै जानुहोस्

लहर प्रभाव

जब तपाईं भावनात्मक बुद्धिमान पुनर्जन्म हुनुहुन्छ

तपाईंले ग्राहकहरूका लागि राम्रो अनुभव सृजना गर्नुहुन्छ। ग्राहकहरू अविश्वसनीय बनन्छन्। तनीहरूले तपाईंलाई अरूलाई सफारो सार्छन्।
तनीहरूले अन्य सेवाकर्मीहरूलाई राम्रो व्यवहार गर्छन्। सम्पूर्ण सेवा उद्योगमा सुधार हुन्छ। समाज अलमल दयालु बनन्छ।

तपाईंको विचारसले सकारात्मक परिवर्तनका लहरहरू सृजना गर्दछ।

अन्तम शब्दहरू

सेवा कार्य कठिन छ। यसको लागि आवश्यक परेछ

- शारीरिक सहनशीलता
- मानसिक एकाग्रता
- भावनात्मक लचकिलोपन
- निरन्तर अनुकूलन
- धैर्य र अनुग्रह

तर यो पनि एक महान काम हो

- तपाईं बढ्दो डिजाइन्टल संसारमा मानव सम्बन्धका कृष्णहरू सृजना गर्नुहुन्छ
- तपाईंले मानसहरूको दिनालाई उज्यालो बनाउने आराम र ऊर्जा प्रदान गर्नुहुन्छ

- तपाईं दया र व्यावसाय कता कस्तो देखिन्छ भनेर मोडेल गर्नुहुन्छ
- तपाईंले एक पटकमा एक अन्तरक्रिया गरेर संसारलाई अल राम्रो बनाउनुहुन्छ

तपाईं महत्त्वपूर्ण हुनुहुन्छ। तपाईंको काम महत्त्वपूर्ण छ। तपाईंले स रजना गर्नुभएको सम्बन्धहरू महत्त्वपूर्ण छन्।

अब आफ्ना ग्राहकहरू सहकर्मीहरू र आफ्नो लागि एउटा उत्कृष्ट दिन स रजना गर्नुहोस्।

सेवामा न पुगताको तपाईंको यात्रामा स्वागत छ।

हामी तपाईंमा विश्वास गर्छौं।

यो पुस्तक का एउटा जीवन्त दस्तावेज हो। यसलाई न यम त रूपमा समीक्षा गर्नुहोस्। आफ्नै टिप्पणीहरू र अन्तरदृष्टिहरू थप्नुहोस्। सहकर्मीहरूसँग साझा गर्नुहोस्। सबैभन्दा महत्त्वपूर्ण कुरा तपाईं सक्षम हुन सक्ने असाधारण सेवा पेशेवर बन्न यसलाई प्रयोग गर्नुहोस्।

स्पेशल टी कफी एसोसिएसन युएन ग्लोबल कम्प्याक्ट अन्तर्राष्ट्रिय श्रम संगठन सम्मेलनहरू र प्रमाणआधारित भावनात्मक बुद्धिमत्ता अनुसन्धानबाट अन्तर्राष्ट्रिय मापदण्डहरूमा आधारित।

प्रश्नहरू समर्थन वा आफ्नो सफलताका कथाहरू साझा गर्नु आफ्नो प्रश्न कृष्ण प्रबन्धक वा पर्यवेक्षकसँग सम्पर्क गर्नुहोस्।

संस्करण १.० बरस्ता प्रश्न कृष्ण र व्यावसायिक विकासको लागि

स्वीकृत हू

यो पुस्तक का नम्र व्यक्तिहरूको सुविधा एरस रजना गरिएको हो

- वशिष्ठ कफी संघ अन्तर्राष्ट्रिय मानकहरू
- संयुक्त राष्ट्र संघको विश्वव्यापी समीक्षा दधान्तहरू
- अन्तर्राष्ट्रिय श्रम संगठन सम्मेलनहरू
- भावनात्मक बुद्धिमत्ता अनुसन्धान मेयर सालोवे गोलम्यान
- आतंथ्य उद्योगका उत्कृष्ट अभ्यासहरू
- हजारौं सेवा पेशेवरहरू जसले आफ्नो जीवन साझा गरे

सेवामा उत्कृष्टताप्रति तपाईंको प्रतिबद्धताको लागि धन्यवाद।

यो भावनात्मक बुद्ध मत्ता नैत कताको संह ता सेवा उत्कृष्टता गाइड समाप्त गर्दै हामी पुन पुष्ट गर्छौं क र पोज क्याफेमा उत्कृष्टता हाम्रा उत्पादनहरू मार्फत मात्र नभई अन्तरक्र याको प्रत्येक क्षण मार्फत प्रदान गर न्छ चाहे हाम्रो क औस्क ड्राइभथरु वा टेकवे व न्डीजमा। यी द्रुत गत को वातावरणमा तपाईं हाम्रा ब्यार स्टाहरू ब्रान्डको मुटुको धड्कन हुनुहुन्छ प्रत्येक ग्राहकको अनुभवलाई सेकेन्डमा आकार द नुहुन्छ।

यो गाइडबुकले सबै र पोज क्याफे स्थानहरूमा सेवा स्तरहरू उकास्ने हाम्रो प्रत बद्धतालाई प्रत न ध त्व गर्दछ। यसले तपाईंलाई अर्थपूर्ण सम्बन्धहरू स र्जना गर्न आवश्यक भावनात्मक बुद्ध मत्ता नैत क स दधान्तहरू र व्यावसाय क स चार सीपहरू प्रदान गर्दछ छोटी अनदगो अन्तरक्र यामा पन ।

सम् नुहोस् प्रत्येक ग्राहकसँग छनौट हुन्छ।

उनीहरूलाई फरकाउने कुरा हाम्रो कफीको स्वाद मात्र होइन त्यो छोटो क्षणमा तपाईंले उनीहरूलाई कस्तो महसुस गराउनुभयो भन्ने कुरा हो।

यो ताल म कुनै प्रक्र याको अन्त्य होइन यो सेवा उत्कृष्टतामा न पुगता हास ल गर्ने न रन्तर यात्राको सुरुवात हो। सँगै हामी इमानदारी र ग्राहकप्रथम मानस कताका साथ उद्योगलाई पर षकृत सुधार र नेतृत्व गर्न जारी राख्नेछौं।

केही सेकेन्डको सेवामा पन तपाईंसँग फेर फर्कन लायक अनुभव स र्जना गर्ने शक्त छ।

तयार पार एको व्यक्त

हाफ ज मुहम्मद अनीस

व्यवसाय व कास प्रबन्धक

र पोज क्याफे जेद्दा साउदी अरेब या

संशोध त

अनस अहमद

स चालन प्रबन्धक

र पोज क्याफे जेद्दा साउदी अरेब या