



REPOSE CAFE

BARISTA'S HANDBOOK

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



बर स्ताको भावनात्मक बुद्ध मत्ता र नैत कता संह ता ह्यान्डबुक

सेवा उत्कृष्टताको लागि एक व्यावहारिक गाइड

उत्कृष्ट सेवामा स्वागत छ

यो पुस्तिका सेवामा सबैभन्दा महत्त्वपूर्ण सीप मान सहस्रसँग जोडने कुरामा न पुणता हासल गर्न तपाईंको व्यावहारिक मार्गदर्शक हो।

स्पेशल टी कफी एसोसिएसन युएन ग्लोबल कमप्याक्टस दधान्तहरू र भावनात्मक बुद्ध मत्ता अनुसन्धानबाट प्राप्त अन्तर्राष्ट्रिय मापदण्डहरूमा आधारित यो गाइडले तपाईंलाई मद्दत गर्नेछ

भावनाहरू बुझ्नु र व्यवस्थापन गर्नुहोस् तपाईंको ग्राहकहरूको अवस्मरणीय अनुभवहरू र रजना गर्नुहोस् कठिन परस्थितिहरूलाई आत्मविश्वासका साथ ह्यान्डल गर्नुहोस् प्रमाणिक सम्बन्धहरू र रमाण गर्नुहोस् आफ्नो भलाइको रक्षा गर्नुहोस्

सम्बन्धित प्रावधान कसिले तपाईंलाई सक्षम बनाउँछ। भावनात्मक बुद्ध मत्ताले तपाईंलाई असाधारण बनाउँछ।

भाग १ सेवामा भावनाहरू बुझ्ने

भावनात्मक बुद्ध मत्ता भनेको के हो

भावनात्मक बुद्ध मत्ता EQ भनेको तपाईंको नैतिक क्षमता हो

१. आफू र अरूमा भएका भावनाहरू पहिचान गर्नुहोस्
२. भावनाहरूको अर्थ बुझ्नुहोस्
३. भावनाहरूलाई प्रभावकारी रूपमा व्यवस्थापन गर्नुहोस्
४. सकारात्मक परिणामहरू र रजना गर्न भावनाहरू प्रयोग गर्नुहोस्

यो कुरा महत्त्वपूर्ण छ

- काम सफलता EQ बाट आउँछ केवल १ प्रावधान कसिले तपाईंको ग्राहकहरूले तपाईंको भन्दा बढी तपाईंले उनीहरूलाई कस्तो महसुस गराउनुभयो भनेर सम्बन्धित उच्च EQ ब्यारोस्ट्राले गुनासोहरू बढी प्रभावकारी रूपमा सम्वहलछन्

EQ का चार सीपहू

आत्मजागरूकता • तपाईं कह ले
तनावमा हनुहन्छ भनेर जानुहोस् • आफ्ना भावनात्मक
दूर गरहरू पह चान गर्नुहोस् • आफ्ना प्रत कर् याहरू बु नुहोस्

आत्मव्यवस्थापन • दबाबमा
शान्त रहनुहोस् • आफ्ना
प्रत कर् याहरू न यन्त्रण
गर्नुहोस् • व्यावसाय कता कायम राख्नुहोस्

सामाज क जागरूकता •
ग्राहकको भावना बु ने •
शारीर क भाषा बु ने • मुड र
आवश्यकताहरू बु ने

सम्बन्ध व्यवस्थापन • सकारात्मक
अनुभवहरू स रजना गर्नुहोस् •
द्वन्द्वहरू कम गर्नुहोस् •
ग्राहक वफादारी न र्माण गर्नुहोस्

भाग २ तपाईंको नैत क जग

मुख्य नैत क स दधान्तहरू

यी स दधान्तहरूले तपाईंले गर्ने सबै कुरालाई मार्गदर्शन गर्छन्

१. मानवीय मर्यादाको सम्मान प्रत्येक व्यक्त सम्मानको योग्य छ चाहे उसको व्यवहार वा उपस्थ त ।

- प्रत्येक ग्राहकलाई एक मूल्यवान व्यक्त को रूपमा व्यवहार गर्नुहोस्
- कह ल्यै पन कसैको बारेमा दोहोर् याएर ख ल्ली उडाउने वा अनादरपूर्ण कुरा नगर्ने
- फ र्ता नआए पन श ष्टाचार कायम राख्नुहोस्

२. इमानदारी र सत्यन षठा सबै स चारमा सत्यवादी हुनुहोस्।

- सही जानकारी प्रदान गर्नुहोस्
- केही थाहा नभएको बेला स्वीकार गर्नुहोस् • आफ्ना वाचाहरू पूरा गर्नुहोस् • गलतीहरू स्वीकार गर्नुहोस्

३. न षपकषता र समानता सबैलाई समान उच्च गुणस्तरको सेवा प्रदान गर्नुहोस्।

- रूप जात ल इग उमेर वा अन्य कुनै पन कारकको आधारमा कुनै भेदभाव नगर्ने • सबैका लागि समान न्यायोपन र ध्यान द ने • सबै ग्राहकहरूसँग समान धैर्यता

४. गोपनीयता

- ग्राहकको गोपनीयताको रक्षा गर्नुहोस्। • ग्राहकहरूको बारेमा गफ नगर्नुहोस् • ग्राहकको जानकारी गोप्य राख्नुहोस् • उनीहरूको मर्यादाको सम्मान गर्नुहोस्

. व्यावसाय कता उपयुक्त सीमा र आचरण कायम राख्नुहोस्।

- म त्रैलो साथी होइन • न्यायो घन षठ होइन • उपयोगी व्यक्त गत होइन

भेदभाव व रोधी प्रत बद्धता

तपाईंले कह ल्यै पन न म्न कुराहरूको आधारमा भेदभाव गर्नु हुँदैन

- जात वा जातीयता • ल इग वा लैङ्ग क पह चान • यौन ँकाव • धर्म • उमेर • अपाङ्गता • उपस्थ त • भाषा वा उच्चारण • सामाज क आर्थ क स्थ त

यद तपाईंले भेदभाव देख्नुभयो भने तुरुन्तै आफ्नो सुपर वेक्कलाई वा उच त माध्यमबाट र पोर्ट गर्नुहोस्।

उत्पीडन रोकथाम

उत्पीडनमा समावेश छन्

- रूप वा शरीरको बारेमा अनावश्यक टिप्पणीहरू • यौन प्रस्ताव वा टिप्पणीहरू
- जात वादी यौनवादी वा भेदभावपूर्ण मजाकहरू • असहज वातावरण स रचना गर्ने

तपाईंको जम्मेवारी

- व्यावसायिक सीमा कायम राख्नुहोस् • ग्राहक वा सहकर्मीहरूलाई कहलौं असहज नबनाउनुहोस् • यदि तपाईंले दुर्व्यवहार देख्नुभयो वा अनुभव गर्नुभयो भने त्यसको रपोर्ट गर्नुहोस् • कम प्रतिक्रियाशील हुने प्रयास गर्नुहोस् र व्यावसायिक सीमा भित्र रहनुहोस् • दुर्व्यवहारको रपोर्ट गर्नेहरूलाई समर्थन गर्नुहोस्

सम्बन्धित नुहोस् • यदि प्राप्तकर्ताले तपाईंको मनसाय जेसुकै भए पनि यसलाई अप्पनै ठान्नुभयो भने यो उत्पीडन हो।

भाग ३ पढ्ने ग्राहकहरू

३सेकेन्डको पहिलो छाप

ग्राहकलाई महसूस गराउन तपाईंसँग ३ सेकेन्ड छ

- स्वागत छ • सुरक्षा त
- मूल्यवान

तपाईंको ३सेकेन्डको चेकलस्ट

१. तमी जे गर्दैछौ त्यो बन्द गर २. आँखाको सम्पर्क बनाऊ
३. खुलेर मुस्कुराउनुहोस् ४. न्यानो स्वागत गर्नुहोस् शुभ प्रभात स्वागत छ

वास्तविक मुस्कान

- तपाईंको मुख मात्र होइन तपाईंको सम्पूर्ण अनुहार • आँखाहरू थोरै खुम्चिनु • कागको खुट्टा • प्रत्येक ग्राहकको अगाडि केही खुसीको बारेमा सोच्नुहोस् • यो संक्रामक छतनीहरू पनि मुस्कुराउनेछन्

शारीर क भाषा पढ़ने

सामान्य संकेतहरू

ग्राहक न काय भाषा	यसको अर्थ के हो	तपाईंको प्रत क्र या
हात काटेर	रक्षात्मक असहज वा च सो अत र क्त न्यानो हुनुहोस् ठाउँ द नुहोस्।	
अगाड कुदै	व्यस्त रुच भएको वा हतारमा ध्यान केन्द्र त गर्ने हुनु कुशल	
आँखा सम्पर्कबाट बच्ने	लजालु नर्भस वा सांस्कृत क फरक	जबरजस्ती नगर धैर्य गर।
फ जेट ंग	नर्भस च न्त त वा अधीर	आश्वस्त र कुशल बननुहोस्
मुस्कुराउँदै खुला मुद्रा	खुसी आरामदायी	उनीहरूको सकारात्मक ऊर्जा म लाउनुहोस्
फोनघडी जाँच गर्दै	हतार एको अधीर	छ टो र प्रभावकारी बननुहोस्

सम् नुहोस् सन्दर्भले अर्थ राख्छ। हात काट्नुको अर्थ त नीहरू च सो छन् भन्ने हुन सक्छ

ग्राहक भावनाहरू बु णे

खुसी ग्राहक

- मुस्कुराउने कुराकानी गर्ने आरामदायी
- तपाईंको दृष्ट कोण उनीहरूको ऊर्जा म लाउनुहोस् मैत्रीपूर्ण बननुहोस् संलग्न हुनुहोस्
- अवसर सम्बन्ध न र्माण गर्नुहोस् प्रत क्र या मागनुहोस्

तनावग्रस्त ग्राहक

- तनावग्रस्त अनुहार छोटो प्रत क्र या जाँच गर्ने समय
- तपाईंको दृष्ट कोण कुशल हुनुहोस् स्वीकार गर्नुहोस् म देख्न सक्छु तपाईं हतारमा हुनुहुन्छ
- अवसर यसलाई छ टो बनाउनुहोस् गत व कल्पहरू सु ाव द नुहोस्

दुखी ग्राहक

- शान्त न राश आँखा कम ऊर्जा
- तपाईंको दृष्ट कोण कोमल र दयालु हुनुहोस् अत र क्त न्यानोपन
- अवसर केही प्रोत्साहनजनक शब्दहरू बोलेर उनीहरूको द न उज्यालो बनाउनुहोस् उनीहरूले तपाईंको सम् ना गर्नेछन् दया

र साएको ग्राहक

- र साउने उच्च स्वर तनावपूर्ण मुद्रा • तपाईंको दृष्ट कोण शान्त रहनुहोस् सुननुहोस् यसलाई व्यक्त गत रूपमा नल नुहोस् • अवसर राम्रोसँग व्यवहार गरेर उनीहरूलाई वफादार ग्राहकमा परणत गर्नुहोस्

भ्रम त ग्राहक

- मेनु हेर्दै प्रश्न सोध्दै अन श्च त • तपाईंको दृष्ट कोण धैर्यवान हुनुहोस् सुावहरू द नुहोस् सरल बनाउनुहोस् • अवसर उनीहरूलाई मार्गदर्शन गर्नुहोस् व श्वास न र्माण गर्नुहोस्

भाग ४ जडान स र्जना गर्ने

सक्र य श्रवण

साँचो सुननुको अर्थ

- पूरा ध्यान द नुहोस् फोन तल राखनुहोस् अन्य कामहरू रोकनुहोस् कुनै पन उपकरण चलाउन बन्द गर्नुहोस् • आँखा सम्पर्क गर्नुहोस् • अवरोध नगर्नुहोस् • तपाईं सुन्दै हुनुहुन्छ भनेर देखाउनुहोस् हललाउनुहोस् हम्महम्म म बु छु पक्कै • फेर दोहोर्‍याउनुहोस् त्यसो भए तपाईं चाहनुहुन्छ...

अर्डर ल ँदा

१. प्रत क्र या द नु अघ पूरा सुननुहोस् २. शुद्धताको लाग फेर दोहोर्‍याउनुहोस् त्रुट हुनबाट जोगाउन यो आवश्यक कुरा हो
३. पुष्ट गर्नुहोस् के यो सही छ

यसले त्रुट ह्रू रोकछ र ग्राहकहरूलाई सुनेको महसुस गराउँछ।

समानुभूत को शक्त

सहानुभूत उनीहरूको भावना बु णे

सहानुभूत पूरण वाक्यांशहरू म बु ण सकछु क न तपाईंले त्यस्तो महसुस गर्नुहुन्छ म बु छु क यो कत न राशाजनक छ यसले अर्थ राख्छ मलाई पन त्यस्तै महसुस हुनेछ मलाई माफ गर्नुहोस् तपाईंलाई गाह्रो भइरहेको छ

सहानुभूत यो होइन

- उनीहरूले भनेको सबै कुरामा सहमत हुनु

- उनीहरूलाई तपाईंसँग खराब व्यवहार गर्न द नु
- उनीहरूको भावनालाई व्यक्त गत रूपमा ल नु

सहानुभूत भनेको

- उनीहरूको दृष्ट कोण बु ने • करुणाका साथ
- प्रत क् या द ने • उनीहरूको भावनालाई मान्य
- गर्ने

नामहरू प्रयोग गर्दै

नामहरू शक्त शाली छन्।

नाम कसरी प्राप्त गर्ने

- सोधनुहोस् अर्डरको नाम
- लोयल्टी पंच कार्डबाट र ड ज टल लोयल्टी कार्यक्रम जुन २०१ मा लागू गर नेछ ।

भव ष्य • उनीहरूले आफ्नो पर चय द न्छन्

नामहरू कसरी प्रयोग गर्ने

- अभ वादन गर्दा शुभ प्रभात अहमद • फोन
- गर्दा अर्डर गर्नुहोस् अहमदको लागि ठूलो लाट्टे • ब दाई
- गर्दा धन्यवाद फहाद चाँडे भेटौँला

महत्त्वपूर्ण

- सही उच्चारण गर्नुहोस् यद न श्च त छैन भने
- सोधनुहोस् • अत्यध क प्रयोग नगर्नुहोस् हेरचाहट महसुस
- हुन्छ • सम्मानपूर्वक प्रयोग गर्नुहोस्

वाह क्षणहरू स र्जना गर्दै

वाह क्षणहरू यादगार तर काले अपेक्षाहरू भन्दा बढी

उदाहरणहरू

- न यम त अर्डर र नाम सम् नुहोस् • केह व शेष कुरा
- स्वीकार गर्नुहोस् जन्मद न उपलब्ध • कसैको द न कठ न भइरहेको बेला
- अत र क्त हेरचाह गर्नुहोस् • ब्रान्डको SOP अनुसार आश्चर्यजनक
- अपग्रेड • कपमा हस्तल ख त दयालु नोट शुभकामना यद तपाईंले
- ग्राहकको अनुहारमा केही दुःख देखनुभयो भने • मद्दत गर्न आफ्नो बाटोबाट बाह र न स्क्ने

साना इशाराहरूले ठूलो प्रभाव पार्छन्

- बाह र गएर वृद्ध ग्राहकहरूको नज कै अर्डर पुर याउने • उनीहरू पर्ख रहेको बेला पानी
- द ने • आहार सम्बन्धी प्रत बन्धहरूमा थप ध्यान
- द ने • बालबाल काहरूलाई नम्रता र हेरचाहका साथ व्यवहार गर्ने

प्रत श फ्ट लक्ष्यमा एउटा वाह क्षण वफादारी मौख क रूपमा बोल्ने र तपाईंको कामलाई अर्थपूर्ण बनाउने।

भाग स चार उत्कृष्टता

सकारात्मक भाषा

के गर्न सक्नुहुन्छ त्यसमा ध्यान केन्द्र त गर्नुहोस् के गर्न सक्नुहुन्न त्यसमा होइन

को सट्टा...

भन्नुहोस्...

हामीसँग त्यो छैन हामीसँग व कल्पहरू उपलब्ध छन्

त मी सक्दैनौं... तपाईंले गर्न सक्ने कुरा...

ठीक छ मा हामी अर्को पटक खयाल राख्नेछौं
सु ाव धन्यवाद न्यानो मुस्कानका साथ

मलाई थाहा छैन राम्रो प्रश्न मलाई पत्ता लगाउन देऊ

त मीले पर्खनु पर्नेछ यो म नेटमा तयार हुनेछ

त्यो असम्भव छ म के गर्न सक्छु यहाँ छ...

त्यो गलत हो मलाई त्यो स्पष्ट पार्न मद्दत गर्न द नुहोस्

शक्ति शब्दहरू

- ब लकुल •
- पक्कै पन •
- मेरो खुशी • तुरुन्तै
- मद्दत गर्न पाउँदा खुसी

स्पष्ट स चार

हुनुहोस्

- स्पष्ट सरल शब्दहरू छोटो वाक्यहरू • व श ष्ट म नेट
- चौंढे होइन • सकारात्मक समाधानहरूमा ध्यान केन्द्रित
- गरनुहोस् • सम्मानजनक कृपया धन्यवाद
- के तपाईंलाई आपत्त छ...

जानकारी द ँदा

१. सटीक हुनुहोस् २.
- यथार्थपरक अपेक्षाहरू सेट गरनुहोस् ३. बु ाइ पुष्ट
- गरनुहोस् के त्यो अर्थपूर्ण छ

जब तपाईंलाई थाहा हुँदैन राम्रो प्रश्न मलाई जाँच गर्न द नुहोस् र तपाईंलाई सही जानकारी द न द नुहोस्।

तपाईंको आवाजको महत्व छ

तपाईं के भन्नुहुन्छ जतत के महत्त्वपूर्ण कुरा तपाईं कसरी बोलनुहुन्छ भन्ने हो

भोल्युम

- स्पष्ट सुन्न सक ने गरी ठूलो स्वरमा •
- च च्याउनु हुँदैन

गत

- ग्राहकसँग मेल खाने हतारको लाग छ टो अन श्च तको लाग धैर्यवान •
- व्याख्या गर्दा ढ लो गरनुहोस्

स्वर

- न्यानो र मैत्रीपूर्ण • उनीहरू
- र साएको बेला शान्त • उनीहरू उत्साह त
- हुँदा उत्साह त

अभ्यास आफैलाई रेकर्ड गरनुहोस्। के तपाईं आफू जस्तै सुन ने व्यक्त बाट सेवा पाउन चाहनुहुन्छ

भाग ६ कठ न पर स्थ त हरूको व्यवस्थापन

गुनासोहरूको लागि LEAD व ध

यो चारचरण प्रक्र या प्रयोग गर्नुहोस्

L सुनुहोस्

- उनीहरूलाई आफ्नो च न्ता पूर्ण रूपमा व्यक्त गर्न
- द नुहोस् • कुरा नबाँधनुहोस्
- आँखा सम्पर्क गर्नुहोस् • तपाईं
- सुन्दै हुनुहुन्छ भनेर देखाउनुहोस् म बु ्छु भनी टाउको हल्लाउनुहोस्

ई सहानुभूत द नुहोस्

- म बु ्छु तपाईं क न न राश हुनुहुन्छ • त्यो साँच्चै
- न राशाजनक सुन न्छ • म बु ्छु यो कत असुव धाजनक छ

A माफी मागनुहोस्

- म साँच्चै माफी चाहन्छु • यो भएकोमा
- मलाई माफ गर्नुहोस् • हामीले तपाईंको अपेक्षाहरू
- पूरा गर्न सकेनौं भन्नेमा मलाई माफ गर्नुहोस् • यसलाई साँच्चै बनाउनुहोस् यसको अर्थ
- राख्नुहोस्

D केह गर

- म के गर्नेछु... • तुरुन्तै कारबाही गर्नुहोस् • सम्भव भएसम्म
- न्यूनतम सीमाभन्दा बाह र जानुहोस् • जाँच
- गर्नुहोस् के त्यो तपाईंको लागि काम गर्छ

पूरा उदाहरण

ग्राहकको अर्डर गलत छ।

१. सुनुनुहोस् त नीहरूले व्याख्या गर्छन् तपाईं अवरोध नगरी सुनुनुहोस् मलाई सुन श्च त गर्नु द नुहोस् क म
बु ्यौत मीले X अर्डर गर्नु तर Y पायो

२. सहानुभूत द नुहोस् म तपाईंको न राशा पूर्ण रूपमा बु ्छु।

३. माफी मागनुहोस् गल्तीको लाग म साँच्चै माफी चाहन्छु।

४. गर्नुहोस् मलाई तुरुन्तै यसलाई सही तर काले र मेक गर्न द नुहोस्। यो ३ म नेटमा तयार हुनेछ र यो हाम्रो ज म्मेवारीमा छ। तपाईंको समस्याको लाग म र पोज क्याफेको SOP को रूपमा थप पन समावेश गर्दैछु।

नत जा ग्राहकले सुनेको महसुस गर्छन् समस्या समाधान हुन्छ वफादारी न र्माण हुन्छ।

दबावमा शान्त रहने

जब तपाईं तनावमा हुनुहुन्छ

दुरुत शान्त पार्ने तर काहरू

१. गह रो सास ल नुहोस् ३ वटा ढ लो गह रो सास २. रोकनुहोस्
प्रत क् या द नु अघ ३ सम्म गनुनुहोस् ३. आफ्नो शरीरलाई आराम
द नुहोस् काँध तल राखनुहोस् बङ्गारा खोलनुहोस् ४. सकारात्मक आत्मवार्ता म यो
समहालन सकछु
. तपाईंले न यन्त्रण गर्ने कुरामा ध्यान केन्द्र त गर्नुहोस् तपाईंको श्वासप्रश्वास शब्दहरू कार्यहरू

कठ न ग्राहकहरूसँग

यसलाई व्यक्त गत रूपमा नल नुहोस् यो पर स्थ त को बारेमा हो तपाईंको होइन आफ्नो आवाज कम गर्नुहोस् जब त नीहरूले आफ्नो आवाज उठाउँछन्
भावनालाई आत्मसात नगरी सुनुनुहोस् शब्दहरू सुनुनुहोस् र स होइन उनीहरूको नाम प्रयोग गर्नुहोस् फहाद म बु छु। मलाई मददत गर्न द नुहोस्। सम् नुहोस्
यो ब त्नेछ। तपाईंले ह्यानडल गर्नुभएको छ
नै नराम्रो।

मानस क ल प यो मेरो बारेमा होइन। उनीहरूलाई गाह्रो भइरहेको छ। म मददत गर्न सकछु।

कह ले मददत ल ने

न म्न अवस्थामा आफ्नो सुपर वेक्कलाई बोलाउनुहोस्

• ग्राहकले तपाईंको अध कारभन्दा बाह रको कुरा माग गर्छन् • तपाईंको प्रयासको बावजुद पर स्थ त
बद्धै गइरहेको छ • ग्राहकले धम्की द इरहेको छ वा दुरव्यवहार गर रहेको छ •
तपाईंलाई ब्याकअप न रणय ल ने आवश्यकता छ • तपाईं अभ भूत
महसुस गर्दै हुनुहुन्छ

यो असफलता होइन यो बुद्ध मानी हो कह ले बढ्ने भनेर जाननु एक व्यावसाय क सीप हो।

भाग ७ सांस्कृतिक जागरूकता

व व धताको सम्मान गर्दै

तपाईंले धेरै पृष्ठभूमि का ग्राहकहरूलाई सेवा दनुहुनेछ।

मुख्य स दधान्तहरू

१. सबैजना एक व्यक्ति हुन्। एउटै संस्कृत का सबै मान सहरू उस्तै हुन् भनेर नसोचनुहोस्।

२. उनीहरूको नेतृत्व पछ्याउनुहोस्। यद तपाईं आफ्नो प्राथम कताहरूको बारेमा न श्च त हुनुहुन्न भने त नीहरूलाई मार्यादर्शन गर्न द नुहोस्।

३. आदरपूर्वक सोधनुहोस् तपाईंलाई के गर्दा सबैभन्दा सहज हुन्छ

४. न रन्तर स कनुहोस् आफ्नो क्षेत्रका सा । सांस्कृतिक समूहहरूको बारेमा आफूलाई श क्ष त गर्नुहोस्।

सामान्य सांस्कृतिक भन्नताहरू

आँखा सम्पर्क

- केही संस्कृतहरू प्रत्यक्ष आँखा सम्पर्क सम्मान • अन्य संस्कृतहरू प्रत्यक्ष आँखा सम्पर्क अनादर व शेष गरी ठूला व्यक्तिहरूसँग परीत ल ड्यामा अरब इस्लामिक संस्कृत
- तपाईंको दृष्टिकोण जबरजस्ती नगर्नुहोस् उनीहरूको आराम स्तरको सम्मान गर्नुहोस्

व्यक्तिगत ठाउँ

- उल्लेखनीय रूपमा फरक हुन्छ यालबाट बाहिर नन सक्नुहोस् सामान्यतया ६० ° सेन्टिमीटर सुरक्षित • यद त नीहरू पछि हट्छन् भने तपाईं धेरै नजिक हुनुहुन्छ • त नीहरूको सीमाको सम्मान गर्नुहोस्

संचार शैली

- केही संस्कृतहरू प्रत्यक्ष र सीधा • अन्य संस्कृतहरू टकरावबाट बच्न अप्रत्यक्ष • तपाईंको दृष्टिकोण स्पष्ट हुनुहोस् तर आक्रामक होइन

धार्मिक व चारहू

आहार परत बन्धहू

- आफ्नो सामग्रीहू जाननुहोस् • सही जानकारी प्रदान गर्नुहोस्
- न्याय नगर्नुहोस् वा प्रश्न नगर्नुहोस् • एलर्जी जत्त कै गम्भीरतापूर्वक व्यवहार गर्नुहोस्

प्रार्थना समय

- ग्राहकलाई समय चाह न्छ भने बु नुहोस् • उपयुक्त भएमा ठाउँ प्रदान गर्नुहोस्

श षट पोशाक

- धार्मिक पोशाकमा कह ल्यै ट प्पणी नगर्नुहोस् • कुनै पन ग्राहकलाई जस्तै सम्मानपूर्वक व्यवहार गर्नुहोस्

भाषा अवरोधहू

ग्राहकको भाषा प्रवीणता सीमा त हुँदा

गर्नुहोस्

- सामान्य गत मा स्पष्टसँग बोलनुहोस् कराउनु हुँदैन • सरल शब्दहरू प्रयोग गर्नुहोस्
- धैर्य गर्नुहोस् • इशारा र दृश्यहरू प्रयोग गर्नुहोस् • बु इ पुष्ट
- गर्नुहोस् • उनीहरूको प्रयासको कदर गर्नुहोस्

नगर्नुहोस्

- नक्कली उच्चारण
- न राशा देखाउने • कुराकानी गर्ने
- प्रयास गर्न छोड्ने • उनीहरूको अगाड उनीहरूको बारेमा कुरा गर्ने

आफ्नो स्थानमा आधारभूत कुराहरू स कनुहोस् नमस्ते धन्यवाद कृपया र सामान्य भाषाहरूमा वाक्यहरू सबैभन्दा सामान्य अरबी ह न्दी र अंग्रेजी ।

भाग आत्महेरचाह र कल्याण

३ को भाग २ आफ्ना भावनाहरू व्यवस्थापन गर्ने

सेवा कार्य भावनात्मक रूपमा माग गर्ने कुरा हो।

आफूलाई सुरक्षित राख्नुहोस्

तपाईंको शक्तिको समयमा

- ग्राहकहरू बीच गहरो सास फेरनुहोस् र सेट गर्नुहोस् • दुरुत शरीर स्क्र्यान तनाव मुक्त गर्नुहोस् • सकारात्मक आत्मवार्ता

- तपाईंले न यन्त्रण गर्न सक्ने कुरामा ध्यान केन्द्रित गर्नुहोस्

कठिन अन्तरक्रिया पछि

- यसलाई जान दनुहोस् पुनर्निर्माण
- नदेखाउनुहोस् • आवश्यक परेमा सहकर्मीसँग कुरा गर्नुहोस् • सम्पूर्ण नुहोस् यो व्यक्त गत थिएन
- यसबाट सक्नुहोस् त्यसपछि अगाडि बढ्नुहोस्

सफ्टको अन्त्य

- मानसिक संक्रमण काम गर्ने तरिकाबाट व्यक्त गत तर काममा • शारीरिक अनुष्ठान लुगा फेरने हात धुने • सकारात्मक कुराहरूमा चर्चा गर्नु • कामलाई काममै छोड्ने

बर्नआउट रोकूने

चेतावनी संकेतहरू

- नरन्तर थकान • ग्राहकहरूको बारेमा
- नन्दा • कामको डरलाग्दो अवस्था • भावनात्मक सुन्नता

- शारीरिक लक्षणहरू टाउको दुख्ने पेटको समस्या

रोकथाम

काममा

- आफ्नो मानस कव श्रमको सदुपयोग गर्नुहोस्
- आवश्यक पर्दा मद्दत माग्नुहोस् • साना ज तहरू मनाउनुहोस् • सहयोगी सहकर्मीहरूसँग जोड नुहोस् • आफ्नो प्रभाव सम् नुहोस्

बाह री काम

- पर्याप्त न द्राल नुहोस् • राम्रोसँग खानुहोस्
- व्यायाम • शौक राख्नु
- सम्बन्ध कायम राख्नुहोस् • सीमा तोक्नुहोस्

यद तपाईं थक त हुनुहुन्छ भने आफ्नो सुपर वेक्कसँग कुरा गर्नुहोस्। यो कमजोरी होइन यो बुद्ध मानीपूर्वक आत्महेरचाह हो।

कार्यजीवन सन्तुलन

सीमाहरू स्वस्थ छन्

आराम गर्दा दोषी महसुस नगर्नुहोस् काम बाह र जीवन ब ताउनुहोस् जाग रको लागि स्वास्थ्य समस्याहरू त्याग नगर्नुहोस् आवश्यक पर्दा होइन भन्नुहोस्

सम् नुहोस् तपाईं खाली कपबाट पानी खन्याउन सक्नुहुन्न। आफ्नो ख्याल राख्नाले तपाईं ग्राहकहरूको ख्याल राख्न सक्नुहुन्छ।

भाग ट मवर्क

आफ्ना सहकर्मीहरूलाई सहयोग गर्ने

उत्कृष्ट टोलीहरू एकअर्काको साथमा हुन्छन्।

कसरी एक महान सहकर्मी बन्ने

नसोधी सहयोग गर्नुहोस्। सहकर्मीलाई संघर्ष गर रहेको हेर्नुहोस्

म एस्प्रेसो प डरहेको छु हामीसँग दूध कम छ वा स चालन व भागमा स्पष्ट रूपमा बताउनुहोस्।

सकारात्मक रहनुहोस् तपाईंको ऊर्जाले सबैलाई असर गर्छ

ज्ान बाँड्नुहोस् नयाँ कर्मचारीहरूलाई तालिम दान मद्दत गर्नुहोस्

त्यो गाह्रो ग्राहकलाई राम्रोसँग समहालन सकेकोमा सम्मान दनुहोस्।

आवश्यक पर्दा ढाकनुहोस् लचलो हुनुहोस् हतारको समयमा मद्दत गर्नुहोस्

टोलीहरूलाई के ले हानि पुग्दछ

- गफ • आलस्य

- नकारात्मकता • अडलाई
- दोष लगाउने • कुराकानी नगर्ने

सहकर्मीहरूसँगको व्यावसायिक सीमाहरू

मैत्रीपूर्ण अनुपयुक्त होइन

सहयोगी सम्बन्ध व्यावसायिक सञ्चार उपयुक्त हास्य सबैको लागि सम्मान

अनुपयुक्त टिप्पणीहरू घन षठव वरणहरू सागरने अडलाई बह षकार गर्ने व शेष गुटहरू

यदि तपाईंले उत्पीडन अनुभव गर्नुभयो वा देख्नुभयो भने र पोर्ट गर्नुहोस्। र पोर्ट गर्नाले तपाईं सुरक्षित हुनुहुन्छ।

भाग १० दुरुत सन्दर्भ गाइडहरू

उत्तम ग्राहक अन्तरक्रिया

१. अभिवादन ३ सेकेन्ड

- आफूले गरिरहेको काम रोकनुहोस् • आँखा सम्पर्क गर्नुहोस् • साँचो मुस्कान • शुभ प्रभात स्वागत छ बारम्बार ग्राहक भएमा उनीहरूको नाम

२. अर्डर लै

- पूरा सुन्नुहोस् • स्पष्ट पार्ने प्रश्नहरू सोध्नुहोस् • फेर दोहोर्याउनुहोस् • पुष्ट गर्नुहोस् के यो सही छ

३. तयारी

- देखने हेरचाह र ध्यान
- गुणस्तर जाँच • उपयुक्त भएमा संलग्न हुनुहोस्

४. डेल भरी

- आँखाको सम्पर्क • मुस्कान
- थाहा भएमा नाम प्रयोग गर्नुहोस् • यहाँ जानुहोस् नाम । आनन्द लनुहोस्

ब. दाई

- उनीहरूलाई धन्यवाद दनुहोस्
- नाम प्रयोग गर्नुहोस् •
धन्यवाद सलमान चाँडै भेटौंला फेर भेट्न पाउँदा खुसी हुनेछु आशा छ तपाईंले फेर आउनुहोस्

भावनात्मक बुद्ध मत्ता चेकल स्ट

दैनिक आत्मजाँच

के म हरेक ग्राहकलाई न्यानो अभिवादन गर्छु के म आँखा जुधाएर साँच्चै मुस्कुराइरहेकी छु के म पूरण ध्यान दइरहेको छु वचल त नभएको होइन के म सक्रिय रूपमा सुन रहेको छु के म शरीरको भाषा पढ रहेको छु के म फरक ग्राहकहरूसँग मेरो दृष्टिकोण छोटकॉट गर रहेको छु के म दबाबमा शान्त रहन्छु के म सकारात्मक भाषा प्रयोग गर रहेको छु के म कम्तमा एउटा वाहक क्षण सजना गर रहेको छु के म सबैलाई समान सम्मानका साथ व्यवहार गर रहेको छु के म आफ्नो ख्याल राख रहेको छु

जब तपाईं अनिश्च त हुनुहुन्छ

यद तपाईंलाई कुनै कुरा उपयुक्त छ कछैन भन्ने कुरामा निश्च त हुनुहुन्न भने आफैलाई सोधनुहोस्

१. के म चाहन्छु कसैले मेरो परवारको सदस्यलाई यो गरी भनोस्
२. के कुनै समदर व्यक्तले यो अपरय पाउनेछ
३. के यो व्यक्तलाई सम्मानजनक व्यवहार गर्नु हो
४. के म काममा ध्यान केन्द्र त गर्दैछु वा व्यक्तगत कुराहरूमा केन्द्र त हुँदैछु

यद अरु पन अनिश्च त हुनुहुन्छ भने व्यावसायिकता र सम्मानको पक्षमा तयुट ।

नैतकतानीत हरूको बारेमा प्रश्नहरू आफ्नो सुपरवेक्षकलाई सोधनुहोस्।

सामान्य पर स्थ त हूको दुरुत गाइड

ग्राहक दुखी देख न्छन्

- अत कोमल र दयालु हुनुहोस् • मलाई
आशा छ यसले तपाईंको द न उज्यालो बनाउँछ वा
केही वाक्यहरू जसले उनीहरूलाई प्रोत्साहन द न सक्छ आशा छ
यसले तपाईंको द न राम्रो बनाउँछ।
आशा छ यसले तपाईंको द नमा मुस्कान ल्याउनेछ।
आज तपाईंको मुड राम्रो बनाउन यहाँ केही न्यानो कुरा छ।
तपाईंको द न उज्यालो होस् भन्ने कामना गर्दै। •
अर्डरको साथ अत र क्त हेरचाह

ग्राहक हतारमा छन्

- कुशल हुनुहोस् • म देखन
सक्छु तपाईं हतारमा हुनुहुन्छ • छ टो सरनुहोस्

ग्राहक अलमलमा परेका छन्

- धैर्य गर्नुहोस् •
सु ावहरू द नुहोस् •
व कल्पहरूलाई सरल बनाउनुहोस्

ग्राहक र साएको छ

- शान्त रहनुहोस् • LEAD
व ध प्रयोग गर्नुहोस् • व्यक्त गत
रूपमा नल नुहोस्

ग्राहकले गल्ती गर्छ

- उनीहरूलाई मूर्ख नठाननुहोस् • च न्ता नगर्नुहोस्
सधै हुन्छ • यसमा ध्यान नद ई मददत गर्नुहोस्

तपाईं गल्ती गर्नुहुन्छ

- तुरुन्तै स्वीकार गर्नुहोस् • इमानदारीपूर्वक
माफी माग्नुहोस् • तुरुन्तै यसलाई सच्याउनुहोस्
• यसबाट स कनुहोस्

उत्कृष्टताप्रत तपाईंको प्रत बद्धता

तपाईंले पारनुहुने प्रभाव

हरेक द न तपाईं XXXXXXXXXXXX

- मान सह्रूको द न उज्यालो बनाउनुहोस् •
- ग्राहक वफादारी न र्माण गर्नुहोस् • आफ्नो
- ब्रान्डको प्रत न ध त्व गर्नुहोस् र पोज क्याफे • कसैलाई मूल्यवान
- महसुस गराउनुहोस्
- कह लेकाहीं कठ न द नलाई राम्रो बनाउनुहोस्

कह ल्यै पन न म्न कुराहरूको शक्त लाई कम नठाननुहोस्

- साँचो मुस्कान • दयालु शब्द • कसैको
- नाम सम् नु • धेरै प्रयास
- गर्नु • कसैसँग सम्मानपूर्वक व्यवहार गर्नु

तपाईं केवल बर सता हुनुहुन्न। तपाईं महत्त्वपूर्ण अनुभवहरू स र्जना गर्दै हुनुहुन्छ।

तपाईंको व्यावसाय क वृद्ध

भावनात्मक बुद्ध मत्ता तपाईंले व कास गर्ने सीप हो

दैन क अभ्यास

- प्रत ग्राहक एउटा वास्तव क जडान • प्रत स फट एउटा वाह
- क्षण • प्रत्येक कठ न पर स्थ त बाट स क्नुहोस् •
- के राम्रो भयो भनेर मनन गर्नुहोस् • सुधार गर्नुपर्ने एउटा कुरा पह चान
- गर्नुहोस्

न रन्तर स काइ

- प्रत क् या मागनुहोस् • अनुभवी
- सहकरमीहरूबाट स क्नुहोस् • यस पुस्त काबाट सीपहरू अभ्यास गर्नुहोस्
- मान सह्रूको बारेमा उत्सुक रहनुहोस् • पढ्नुहोस् स क्नुहोस्
- बढ्नुहोस्

सम् नुहोस्

• तपाईं हरेक द न स द्ध हुनुहुन्न • गल्तीहरू
सा क्ने अवसरहरू हुन् • आत्मकडुणा उच्च मापदण्ड
वृद्ध • हरेक अन्तरक्र या अभ्यास हो • तपाईं न रन्तर सुधार गर्दै
हुनुहुन्छ

तपाईंको वाचा

एक सेवा पेशेवरको रूपमा म न म्न् कुराहरूमा प्रत बद्ध छु

प्रत्येक ग्राहकलाई सम्मान र सम्मानका साथ व्यवहार गर्ने इमानदार
हुनु र न ष्ठा कायम राख्ने सबैलाई समान सेवा प्रदान गर्ने
मेरो भावनात्मक बुद्ध मत्तालाई न रन्तर व कास
गर्ने सकारात्मक अनुभवहरू स र्जना गर्ने अनुग्रहका साथ गुनासोहरू
समहालने मेरा सहकर्मीहरूलाई सहयोग गर्ने
मेरो आफ्नै कल्याणको ख्याल राख्ने नैत क
स दधान्तहरूलाई कायम राख्ने गर्वका
साथ मेरो ब्रान्डको प्रत न ध त्व गर्ने

यो केवल काम मात्र होइन। यो एउटा थ ल्प हो। तपाईं एक पेशेवर हुनुहुन्छ।

श ष्टाचार र पैगम्बर मुहम्मद सल्लल्लाहु अलैह वसल्लम को अहदीस
मान सहरूसँग राम्रो व्यवहार गर्ने

• ग्राहकहरूलाई मुस्कुराउनुहोस्

पैगम्बर मुहम्मद सल्लल्लाहु अलैह वसल्लमले भन्नुभयो
» «

अर्थ

अरूलाई मुस्कुराउनु दान हो।

सन्दर्भ

त र्म जी हसन सहीह

सेवा अभ्यास

क ओस्कर र ड्राइभथरसमा ग्राहकहरूलाई अभ वादन गर्दा मुस्कुराउनुहोस्।

-
- उत्तम मान सह्रूको उत्तम श ष्टाचार हुन्छ

पैगम्बर मुहम्मद सल्लल्लाहु अलैह वसल्लमले भननुभयो
» «

अर्थ

सबैभन्दा राम्रो व्यक्त ती हुन् जसको चर त्र राम्रो हुन्छ।

सन्दर्भ

सह ह अलबुखारी ३ सह ह मुस्ल म २३२१

सेवा अभ्यास

श ष्टाचार सम्मान र राम्रो व्यवहारले व्यावसाय कतालाई पर भाष त गर्दछ।

-
- सबै व्यवहारमा कोमल हुनुहोस्

पैगम्बर मुहम्मद सल्लल्लाहु अलैह वसल्लमले भननुभयो
» «

अर्थ

कोमलताले सबै कुरा राम्रो बनाउँछ।

सन्दर्भ

सह मुस्ल म २ ४

सेवा अभ्यास

ग्राहकहरूसँग शान्त स्वर दयालु शब्द र धैर्य प्रयोग गर्नुहोस्।

-
- मान सह्रूका लाग चीजहरू सज लो बनाउनुहोस्

पैगम्बर मुहम्मद सल्लल्लाहु अलैह वसल्लमले भननुभयो
» «

अर्थ

काम सज लो बनाउनुहोस् र मान सह्रूलाई टाढा नधकेलनुहोस्।

सन्दर्भ

सह ह अलबुखारी ६ सह ह मुस्ल म १७३४

सेवा अभ्यास

अर्द्धरहूलाई सरल बनाउनुहोस् छ टो मददत गर्नुहोस् र ग्राहकहरूलाई व नम्रतापूर्वक मार्गदर्शन गर्नुहोस्।

• र स न यन्त्रण गर्नुहोस्

पैगम्बर मुहम्मद सल्लल्लाहु अलैह वसल्लमले भननुभयो

»

अर्थ

वास्तव क शक्त भनेको र सलाई न यन्त्रण गर्नु हो।

सन्दर्भ

सह ह अलबुखारी सह ह मुस्ल म

सेवा अभ्यास

गुनासो र तनावपूर्ण पर स्थ त हूमा शान्त रहनुहोस्।

बर स्ता र माइन्डर

- पह ले मुस्कुराउनुहोस्
- श ष्टतापूर्वक बोलनुहोस्
- शान्त रहनुहोस्
- इमानदारीपूर्वक सहयोग गर्नुहोस्
- उत्कृष्टताका साथ सेवा गर्नुहोस्

असल आचरण सुन्नत हो। इमानदारीपूर्वक गर एको पेशागत सेवा पूजा हो।

अन्त म शब्दहरू

सेवा कार्य चुनौतीपूर्ण छ। यसको लाग आवश्यक पर्दछ

- शारीर क सहनशीलता
- मानस क एकाग्रता
- भावनात्मक बुद्ध मत्ता
- प्रव ध क सीप
- न रन्तर अनुकूलनशीलता

तर यो अर्थपूर्ण काम पन हो

- तपाईं आनन्दका कषणहरू स रजना गर्नुहुन्छ • तपाईं
- समस्याहरू समाधान गर्नुहुन्छ • तपाईं
- सम्बन्धहरू न रमाण गर्नुहुन्छ • तपाईं
- मान सहरूलाई मूल्यवान महसुस गराउनुहुन्छ • तपाईं फरक पारनुहुन्छ

कठ न द नहूमा सम् नुहोस्

- तपाईंले क न सुरु गर्नुभयो
- तपाईंलाई मुसकुंराउने ग्राहकहरू • तपाईंको साथमा रहेको
- सहकर्मी • साँच्चै भन्न खोज एको धन्यवाद •
- तपाईंलाई व श्वास गर्ने न यम त व्यक्त

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

कसैको द न राम्रो बनाउनुहोस्।

आपतकालीन सम्पर्कहरू

न म्न बारे प्रश्नहरूको लागि

- नैत कताआचरण तपाईंको क्षेत्र पर्यवेक्षक • उत्पीडन
- स चालन प्रबन्धक • सुरक्षा च न्ताहरू स चालन
- प्रबन्धक • तत्काल खतरा आपतकालीन सेवाहरू प्रहरी
- एमबुलेन्स

सम् नुहोस् तपाईं कह ल्यै एकलो हुनुहुन्न। आवश्यक पर्दा मददत मागनुहोस्।

नोटहरू खण्ड

लेखनको लागि केही नोटहरू र स्मृत व ज् ान प्रयोग गर्नुहोस्

- न यम त कर्मचारीहरूको नाम र त नीहरूको अर्डर •
- कठ न पर स्थ त हरूबाट तपाईंले स केका कुराहरू • तपाईंले
- प्राप्त गर्नुभएको प्रत क् र या •
- सुधारको लागि लक्ष्यहरू • तपाईंलाई
- गर्व गर्ने कषणहरू

यो पुस्त का तपाईंको हो। यसलाई न यम त रूपमा समीक्षा गर्नुहोस्। यी सीपहरू दैन क अभ्यास गर्नुहोस्। सहकर्मीहरूसँग सा ा
गर्नुहोस्। सबैभन्दा महत्त्वपूर्ण कुरा तपाईं सक्षम सेवा पेशेवर बन्न यसलाई प्रयोग गर्नुहोस्।

सेवा उत्कृष्टतामा स्वागत छ।

स्पेशल टी कफी एसोस एसन युएन ग्लोबल कम्प्याक्ट अन्तर्राष्ट्र य शर्म संगठन सम्मेलनहरू र प्रमाणआधार त भावनात्मक बुद्ध मत्ता अनुसन्धानबाट
अन्तर्राष्ट्र य मापदण्डहरूमा आधार त।

संस्करण १.० प्रश क्षण र व्यावसाय क व कास उद्देश्यका लाग

तयार पार एको व्यक्त

हाफ ज मुहम्मद अनीस

व्यावसाय व कास प्रबन्धक

र पोज क्याफे जेद्दा साउदी अरेब या

संशोध त

अनस अहमद

स चालन प्रबन्धक

र पोज क्याफे जेद्दा साउदी अरेब या