



REPOSE CAFE

BARISTA'S FULL GUIDEBOOK

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



جذباتی ذہانت / کوڈ آف اخلاقیات | سروس ایکسیلنس گائیڈ

گاہک کے لیے ایک جامع تربیتی کتابچہ۔
پیشہ ور افراد کا سامنا کرنا

بین الاقوامی معیارات اور بہترین طریقوں پر مبنی

پیش لفظ

جذباتی ذہانت اور سروس ایکسیلنس پر اس جامع گائیڈ میں خوش آمدید۔

یہ ہدایت نامہ بین الاقوامی سطح پر تسلیم شدہ معیارات اور کسٹمر سروس، جذباتی ذہانت اور پیشہ ورانہ اخلاقیات میں بہترین طریقوں کی ترکیب کی نمائندگی کرتا ہے۔ مندرجہ ذیل اصولوں کو یکجا کر کے مواد تیار کیا گیا ہے:

• سپیشلٹی کافی ایسوسی ایشن - (SCA) کافی کے لیے بین الاقوامی معیارات
سروس کی فضیلت

• مہمان نوازی کے بہترین طرز عمل - غیر معمولی مہمانوں کے تجربات کے لیے عالمی فریم ورک
• اقوام متحدہ کا عالمی معاہدہ - انسانی حقوق کے بنیادی اصول، محنت،

ماحولیات، اور انسداد بدعنوانی

• انٹرنیشنل لیبر آرگنائزیشن - (ILO) کام کی جگہ کے وقار اور منصفانہ کنونشنز

علاج

• سائنس پر مبنی جذباتی ذہانت کی تحقیق - مائٹ، سالووی، اور گولمین کے ثبوت پر مبنی نقطہ نظر

• عالمی کارپوریٹ اخلاقیات کے معیارات، OECD - ٹرانسپیرینسی انٹرنیشنل سمیت معروف بین الاقوامی تنظیموں کے فریم ورک

• انسانی حقوق کا فریم ورک - اقوام متحدہ کا انسانی حقوق کا عالمی اعلامیہ، CEDAW

سی آر پی ڈی

یہ گائیڈ خصوصی طور پر خدمت کے انسانی جہتوں پر مرکوز ہے: کسٹمر کے جذبات کو کیسے پڑھنا، سمجھنا اور ان کا جواب دینا؛ پیشہ ورانہ اخلاقی معیارات کو کیسے برقرار رکھا جائے؛ اور بامعنی روابط کیسے بنائے جائیں جو معمول کے لین دین کو یادگار تجربات میں بدل دیں۔

چاہے آپ مہمان نوازی، خوردہ فروشی، کھانے کی خدمت، یا کسی بھی گاہک کا سامنا کرنے والے کردار میں کام کرتے ہیں، یہ گائیڈ آپ کو آپ کے کام کے سب سے اہم پہلو: انسانی کنکشن میں سبقت حاصل کرنے کے لیے علم اور مہارتوں سے آراستہ کرے گا۔

جو اصول آپ یہاں سیکھیں گے وہ محض تکنیک نہیں ہیں - یہ پیشہ ورانہ طرز عمل کے بین الاقوامی سطح پر تسلیم شدہ معیارات ہیں جو آپ کے سامنے آنے والے ہر فرد کے وقار کا احترام کرتے ہیں۔

مندرجات کا ٹیبل

حصہ 1: خدمت میں جذباتی ذہانت کی بنیادیں

- باب 1: جذباتی ذہانت کو سمجھنا
- باب 2: کسٹمر کے تعاملات میں جذبات کی سائنس
- باب 3: خدمت میں جذباتی ذہانت کیوں اہم ہے۔

حصہ 2: اخلاقی خدمت کے اصول

- باب 4: پیشہ ورانہ اخلاقیات کے عالمگیر اصول
- باب 5: خدمت میں احترام، وقار، اور انسانی حقوق
- باب 6: دیانتداری، ایمانداری اور شفافیت
- باب 7: انسداد امتیازی سلوک اور مساوات
- باب 8: براساں کرنے کی روک تھام اور محفوظ جگہیں بنانا

حصہ 3: صارفین کو پڑھنا اور سمجھنا

- باب 3: 9: سیکنڈ کا پہلا تاثر کا اصول)
- باب 10: جسمانی زبان اور غیر زبانی اشارے پڑھنا
- باب 11: کسٹمر کے جذبات اور ضروریات کو سمجھنا
- باب 12: ثقافتی بیداری اور حساسیت

حصہ 4: گاہکوں کے ساتھ جذباتی طور پر چڑنا

- باب 13: حقیقی رابطے کی طاقت
- باب 14: ایک جذباتی آلے کے طور پر فعال سننا
- باب 15: عمل میں ہمدردی
- باب 16: مستقل مزاجی کے ذریعے اعتماد کی تعمیر
- باب 17: "واہ" لمحات بنانا

حصہ 5: کمیونیکیشن ایکسیلنس

- باب 18: زبانی مواصلات کے بہترین طریقے
- باب 19: مثبت زبان کا فن
- باب 20: نام اور ذاتی نوعیت کا استعمال

حصہ 6: مشکل حالات کو سنبھالنا

- باب 21: شکایات کے لیے LEAD طریقہ
- باب 22: دباؤ میں پرسکون رہنا
- باب 23: ڈی اسکالپشن تکنیک
- باب 24: کب مدد طلب کی جائے۔

حصہ 7: سیلف مینیجمنٹ اور فلاح و بہبود

باب: 25 اپنے جذبات کا انتظام

باب: 26 سروس پروفیشنلز کے لیے تناؤ کا انتظام

باب: 27 برن آؤٹ کو روکنا

باب: 28 کام اور زندگی کا توازن

حصہ: 8 ٹیم ورک اور پیشہ ورانہ تعلقات

باب: 29 ٹیم کی ترتیبات میں جذباتی ذہانت

باب: 30 اپنے ساتھیوں کی مدد کرنا

باب: 31 پیشہ ورانہ حدود

حصہ: 9 مسلسل ترقی

باب: 32 اپنی جذباتی ذہانت کو فروغ دینا

باب: 33 رائے طلب کرنا اور استعمال کرنا

باب: 34 خدمت میں مہارت حاصل کرنے کا آپ کا سفر

ضمیمہ

ضمیمہ A: کسٹمر کے جذبات کے لیے فوری حوالہ گائیڈ

ضمیمہ B: اخلاقی فیصلہ سازی کا فریم ورک

ضمیمہ C: خود تشخیصی ٹولز

ضمیمہ D: مشکل حالات جوابی اسکرپٹ

ضمیمہ E: بین الاقوامی معیار کا حوالہ

حصہ: 1 جذباتی بنیادیں

سروس میں انٹیلی جنس

باب: 1 جذباتی ذہانت کو سمجھنا

جذباتی ذہانت کیا ہے؟

جذباتی ذہانت (EI) یا (EQ) یہ کرنے کی صلاحیت ہے:

1. اپنے اور دوسروں کے جذبات کو پہچانیں۔
2. سمجھیں کہ جذبات کا کیا مطلب ہے اور وہ رویے کو کیسے متاثر کرتے ہیں۔
3. اپنے جذبات کا مؤثر طریقے سے انتظام کریں۔
4. سوچ اور رویے کی رہنمائی کے لیے جذباتی معلومات کا استعمال کریں۔

اس تصور کو ماہر نفسیات ڈینیئل گولمین نے مقبول کیا، جو محققین پیٹر سالووی اور جان مائر کے بنیادی کام پر مبنی ہے، جنہوں نے اسے ذہانت کی ایک شکل کے طور پر بیان کیا جو علمی ذہانت (IQ) سے الگ، لیکن تکمیلی ہے۔

جذباتی ذہانت کی چار شاخیں۔

بین الاقوامی طور پر تسلیم شدہ Mayer-Salovey ماڈل کے مطابق، جذباتی ذہانت میں چار صلاحیتیں شامل ہیں:

1. جذبات کو سمجھنا

جذبات کا پتہ لگانے اور پہچاننے کی صلاحیت:

- چہرے کے تاثرات • جسمانی زبان
- آواز کا لہجہ

• سیاق و سباق اور صورتحال

سروس میں: جب کوئی گاہک آپ کو بتانے سے پہلے ہی مایوس، خوش، الجھن، یا تناؤ کا شکار ہوتا ہے تو اسے فوری طور پر پہچاننا۔

2. سوچنے میں آسانی پیدا کرنے کے لیے جذبات کا استعمال

حمایت کے لیے جذبات کا استعمال:

- مسئلہ حل کرنا • فیصلہ سازی
- توجہ کو ترجیح دینا • تخلیقی سوچ

سروس میں: بہترین نقطہ نظر کا تعین کرنے کے لیے گاہک کی جذباتی حالت کے بارے میں اپنی سمجھ کا استعمال کرتے ہوئے۔ یہ جاننا کہ کب موثر ہونا ہے اور کب مربوط ہونے میں وقت لگانا ہے۔

3. جذبات کو سمجھنا

سمجھنا:

- پیچیدہ جذبات اور جذباتی زنجیریں • جذبات کیسے منتقل ہوتے ہیں • جذبات کے اسباب اور نتائج • جذباتی اظہار میں ثقافتی تغیرات

خدمت میں: یہ سمجھنا کہ گاہک کا غصہ تناؤ سے نکل سکتا ہے، آپ کی خدمت سے نہیں، اور دفاع کے بجائے ہمدردی سے جواب دینا۔

4. جذبات کا انتظام

اپنے اندر جذبات کو منظم کرنا اور دوسروں میں جذبات کو متاثر کرنا:

- اہداف حاصل کریں • تعلقات استوار کریں • سماجی حالات پر تشریف لے جائیں۔

سروس میں: جب کوئی گاہک پریشان ہو تو پرسکون رہنا، اپنے طرز عمل کا استعمال کرتے ہوئے انہیں پرسکون محسوس کرنے میں مدد کرنا، اور مثبت جذباتی تجربات پیدا کرنا۔

سروس میں EQ کیوں IQ سے زیادہ اہمیت رکھتا ہے۔

تحقیق مسلسل ظاہر کرتی ہے:

• 85% ملازمت کی کامیابی نرم مہارتوں سے آتی ہے (بشمول EQ)

• 15% تکنیکی مہارتوں سے آتا ہے۔

• گاہکوں کو یاد ہے کہ آپ نے جو کچھ کہا اس سے زیادہ آپ نے انہیں کیسے محسوس کیا۔

• ہائی-EQ سروس کے پیشہ ور افراد شکایات کو 3x زیادہ مؤثر طریقے سے ہینڈل کرتے ہیں۔

• جذباتی تعلق کسٹمر کی وفاداری کا سب سے مضبوط پیش گو ہے۔

سروس پروفیشنل کا EQ فریم ورک

خود (اندرونی)	
خود آگاہی	سیلف مینجمنٹ
• اپنے جذبات کو جانیں۔	• جذبات کو منظم کریں۔
• محرکات کو سمجھیں۔	• تناؤ میں پرسکون رہیں
• پیٹرن کو پہچانیں۔	پیشہ ورانہ مہارت کو برقرار رکھیں

دیگر (بیرونی)	
رشتہ داری کا انتظام	سماجی بیداری
• مثبت اثر ڈالیں۔	• جذبات کو پڑھیں
• تنازعات کو کم کریں۔	• ضروریات کو سمجھیں۔
• مثبت لمحات تخلیق کریں۔	• مزاج کی تبدیلیوں کو محسوس کریں۔

خدمت میں فضیلت کے لیے چاروں کو اڈرینٹ میں طاقت درکار ہوتی ہے۔

EQ بمقابلہ "اچھا ہونا"

جذباتی ذہانت یہ نہیں ہے:

- ہر وقت دوستانہ رہنا • کبھی بھی منفی جذبات کا اظہار نہ کرنا •
- لوگوں کو آپ کے ساتھ برا سلوک کرنے دینا • اپنے جذبات کو دبانا

حقیقی EQ کا مطلب ہے:

- صداقت: حقیقی طور پر گرم ہونا، جعلی نہیں • مناسب اظہار: جذبات کا تعمیری اظہار کرنا • حدود: دیکھ
- بہال کرتے ہوئے پیشہ ورانہ • بیداری: مکمل جذباتی منظر نامے کو سمجھنا

باب 2: گاہک میں جذبات کی سائنس

تعاملات

دماغ میں جذبات کیسے کام کرتے ہیں۔

جذباتی دماغ بمقابلہ سوچنے والا دماغ

امیگدالا (جذباتی دماغ):

• جذبات پر عملدرآمد کرتا ہے، خاص طور پر خوف اور خطرہ • ملی سیکنڈز میں جواب دیتا ہے • "لڑائی، پرواز، یا منجمد" کو متحرک کرتا ہے • عقلی سوچ کو "ہائی جیک" کر سکتا ہے

Prefrontal Cortex (سوچ دماغ):

• استدلال اور منصوبہ بندی کو بینڈل کرتا ہے • پروسیسنگ میں زیادہ وقت لگتا ہے • مضبوط جذبات سے اوور رائڈ کیا جا سکتا ہے • جذباتی ردعمل کو منظم کرنے میں مدد کرتا ہے

سروس میں: جب کوئی گایک پریشان ہوتا ہے، تو اس کا امیگڈالا فعال ہوجاتا ہے، عقلی سوچ کو محدود کرتا ہے۔ آپ کا پرسکون جواب ان کے پریفرنٹل کورٹیکس کو فعال کرنے میں مدد کرتا ہے، جذباتی ضابطے کو فعال کرتا ہے۔

جذباتی چھوت: موڈ کی منتقلی کا رجحان

جذباتی متعدی سائنسی طور پر دستاویزی ہے — جذبات وائرس کی طرح انسان سے دوسرے شخص میں پھیلتے ہیں۔

تحقیقی نتائج:

• لوگ خود بخود چہرے کے تاثرات، آواز کے لہجے اور ہاڈی لینگویج کی نقل کرتے ہیں • یہ نقالی متعلقہ جذبات کو متحرک کرتی ہے (آئینہ نیوران) • مثبت جذبات تیزی سے پھیلتے ہیں • منفی جذبات سب سے تیزی سے اور انتہائی شدت سے پھیلتے ہیں۔

سروس میں:

• آپ کا تناؤ ان کا تناؤ بن جاتا ہے • آپ کا سکون ان کا سکون بن جاتا ہے۔

• آپ کی خوشی ان کی خوشی بن جاتی ہے۔

عملی اطلاق: ہر بات چیت سے پہلے، اپنی جذباتی حالت کو "سیٹ" کرنے کے لیے ایک لمحہ نکالیں۔ ایک گہری سانس، حقیقی مسکراہٹ، اور حاضر رہنے کا ارادہ ایک مثبت فیلڈ بناتا ہے جو صارفین خود بخود داخل ہو جاتے ہیں۔

رواداری کی کھڑکی

ہر ایک کے پاس جذباتی حوصلہ افزائی کا ایک بہترین زون ہوتا ہے جہاں وہ واضح طور پر سوچ سکتے ہیں:

بہت زیادہ حوصلہ افزائی □□ (Hyperarousal) گھبراہٹ، غصہ، حد سے زیادہ ہے چینی □□ لڑائی یا پرواز فعال □□ عقلی طور پر سوچنا مشکل □

ونڈو آف ٹولرنس (بہترین) □□ معلومات پر مؤثر طریقے سے عمل کریں □□ مکمل علمی صلاحیتیں

□□ جذبات کو کنٹرول کر سکتا ہے □

کم جوش □□ (Hypoarousal) شٹ ڈاؤن، بے حسی، رابطہ
منقطع □□ منجمد ردعمل □□ مشغول ہونا مشکل

آپ کا کردار: آپ کی پرسکون، ریگولیٹڈ موجودگی کے ذریعے صارفین کو ان کی بہترین ونڈو میں رہنے یا واپس آنے میں مدد کریں۔

خدمت میں بنیادی جذبات

تمام ثقافتوں میں ظاہر ہونے والے عالمگیر جذبات:

1. خوشی - مثبت تجربہ، اطمینان، 2. اداسی - نقصان، مایوسی
3. خوف / اضطراب - غیر یقینی صورتحال، خطرہ، 4. غصہ -
- مسدود مقاصد، ناانصافی، 5. بیزاری - نفرت، مسترد، 6. حیرت
- غیر متوقع واقعات

عام خدمت کے جذبات:

- قناعت (چیزیں آسانی سے چل رہی ہیں) • توقع (آگے جوش
- و خروش) • تناؤ/جلدی (وقت کا دباؤ) • مایوسی (امید پوری
- نہیں ہوئی) • الجھن (غیر یقینی صورتحال) • خوشی (توقعات
- سے زیادہ)

چوٹی کے آخر کا اصول

ڈینیئل کابنی مین کی نوبل انعام یافتہ تحقیق: لوگ تجربات کی بنیاد پر فیصلہ کرتے ہیں:

1. چوٹی (سب سے شدید لمحہ)
2. اختتام (اس کا نتیجہ کیسے نکلا)

سروس میں:

• مثبت چوٹیاں بنائیں: غیر متوقع مہربانی، حقیقی تعریف، غیر معمولی دیکھ بھال • مثبت انجام کو یقینی بنائیں: گرم جوشی، نام
کا استعمال، واپسی کی دعوت

درمیانی تعامل کے مسائل کے باوجود، مضبوط بحالی اور مثبت اختتام یادداشت کی وضاحت کرتا ہے۔

جذبات اور فیصلہ سازی۔

نیورو سائنس سے پتہ چلتا ہے کہ جذبات فیصلوں کے لیے ضروری ہیں۔ نقصان دہ جذباتی پروسیسنگ والے لوگ آسان انتخاب
کے ساتھ جدوجہد کرتے ہیں۔

سروس میں:

• گاہک خریداری کے فیصلے اس بنیاد پر کرتے ہیں کہ کوئی چیز کیسا محسوس ہوتا ہے، پھر جواز پیش کریں۔
منطق کے ساتھ

• آپ کی جذباتی موجودگی فیصلوں کے ساتھ ان کے سکون کو متاثر کرتی ہے • غیر فیصلہ کن صارفین کو مزید معلومات سے زیادہ جذباتی یقین دہانی کی ضرورت ہوتی ہے

باب 3: جذباتی ذہانت کیوں اہم ہے۔ سروس

EQ کے لیے بزنس کیس

1. کسٹمر کی وفاداری اور برقرار رکھنا

• جذباتی طور پر جڑے صارفین کی زندگی بھر کی قیمت 306% زیادہ ہوتی ہے 70% خریداری کے تجربات اس بنیاد پر ہوتے ہیں کہ گاہک کے ساتھ کیسا سلوک کیا جاتا ہے • جذباتی طور پر جڑے ہوئے گاہک ہیں: • قیمت کے لحاظ سے کم حساس • تجویز کرنے کا زیادہ امکان • غلطیوں کو زیادہ معاف کرنے والا • زندگی بھر کی زیادہ قیمت

2. شکایت کا حل

• جن صارفین کی شکایات کو اچھی طرح نمٹا جاتا ہے وہ ان سے زیادہ وفادار بن جاتے ہیں۔
• کبھی بھی مسائل نہیں ہوتے • کلیدی عنصر: ان کے ساتھ سلوک کیسا محسوس ہوا، نہ صرف حل • ہائی-
EQ پیشہ ور افراد 3x زیادہ مؤثر طریقے سے شکایات کو حل کرتے ہیں

3. آپریشنل کارکردگی

• دہرائے جانے والے تعاملات کو کم کرتا ہے (حقیقی ضرورت کو پہلی بار سمجھنا) • بڑھنے سے روکتا ہے (مسائل کو جلد پکڑنا) • حل کو تیز کرتا ہے (سے پر پریشان صارفین تیزی سے پرسکون ہوجاتے ہیں) • غلطیوں کو کم کرتا ہے (موجودگی اور توجہ غلطیوں کو کم کرتی ہے)

اعلیٰ EQ ٹیمیں ظاہر کرتی ہیں:

31% کم تناؤ سے متعلق کاروبار 28% کم اضافہ 42% زیادہ صارفین کے اطمینان کے اسکور

4. ملازمین کی فلاح و بہبود

• جذباتی تھکن اور جلن کو کم کرتا ہے • ملازمت کی اطمینان کو بہتر بناتا ہے۔

• بہتر ساتھی تعلقات بنانا ہے • مشکل معاملات کے لیے آلات فراہم کرتا ہے۔

جذباتی طور پر ذہین ثقافتوں والی تنظیمیں:

• سروس رولز میں 50% کم کاروبار
• 40% کم تناؤ سے متعلق غیر حاضریاں • اعلیٰ ملازم کی مصروفیت

EQ کے لیے انسانی کیس

میٹرکس سے آگے، EQ اہمیت رکھتا ہے کیونکہ:

1. یہ انسانی وقار کا احترام کرتا ہے۔

روئے سے قطع نظر ہر گاہک احترام کا مستحق ہے۔ EQ آپ کی مدد کرتا ہے:

• شخص کے ساتھ برتاؤ سے ہٹ کر دیکھیں • چیلنج ہونے پر ہمدردی کے ساتھ
• جواب دیں • ان کی عزت کرتے ہوئے اپنے وقار کو برقرار رکھیں

اقوام متحدہ کے انسانی حقوق کے عالمی منشور کے ساتھ مطابقت رکھتا ہے جو ہر فرد کی موروثی قدر کو تسلیم کرتا ہے۔

2. یہ بامعنی کام تخلیق کرتا ہے۔

EQ دہرائے جانے والے کام کو بذریعہ تبدیل کرتا ہے:

• ہر تعامل کو منفرد انسانی تعلق میں بدلنا • آپ کو اپنا مثبت اثر دیکھنے کی اجازت دینا • حقیقی خوشی کے لمحات تخلیق کرنا

بہت سے خدمت کے پیشہ ور افراد انسانی رابطوں کی اطلاع دیتے ہیں — وہ باقاعدہ جو آپ پر بھروسہ کرتا ہے، جس دباؤ کا شکار کسٹمر آپ نے پرسکون ہونے میں مدد کی، وہ شخص جس کا دن آپ نے روشن کیا — وہ کام کو معنی خیز بناتے ہیں۔

3. یہ آپ کو ایک شخص کے طور پر تیار کرتا ہے۔

EQ کی مہارتیں زندگی کے ہر شعبے میں منتقل:

• خاندان/دوستوں کے ساتھ بہتر تعلقات • تنازعات کے حل میں بہتری
• خود آگاہی اور ترقی • بہتر قیادت کی صلاحیتیں • زندگی کے چیلنجوں
کا سامنا کرنے والی لچک

4. یہ دنیا کو بہتر بناتا ہے۔

آپ کے جذباتی طور پر ذہین معاملات احسان کے کام ہیں جو باہر کی طرف لہراتے ہیں:

• جس گاہک کے ساتھ آپ نے بدمردی کا برتاؤ کیا ہے وہ کسی اور کے لیے مہربان ہو سکتا ہے • وہ شخص جس کا دن آپ نے روشن کیا ہے وہ اس بلکے پن کو آگے بڑھاتا ہے • آپ پر اعتماد کرتے ہوئے تیزی سے ڈیجیٹل دنیا میں انسانی رابطوں کی جیبیں پیدا کرتی ہیں۔

EQ اور بین الاقوامی معیارات

EQ کے اصول بین الاقوامی معیارات کے مطابق ہیں اور ان کی حمایت کرتے ہیں:

اقوام متحدہ کے عالمی معاہدے کے اصول:

انسانی حقوق (اصول): 1-2

• انسانی حقوق کے تحفظ کی حمایت اور احترام • اس بات کو یقینی بنائیں کہ بدسلوکی میں ملوث نہ ہوں۔

EQ کنکشن: پس منظر سے قطع نظر ہر گاہک کے ساتھ وقار کے ساتھ برتاؤ کرنا؛ تعصب کو پہچاننا اور اس کا مقابلہ کرنا۔

محنت (اصول): 3-6

• انجمن کی آزادی

• جبری مشقت کا خاتمہ • چائلڈ لیبر کا خاتمہ

• امتیازی سلوک کو ختم کریں۔

EQ کنکشن: نفسیاتی طور پر محفوظ ماحول بنانا؛ براساں کرنے کی روک تھام؛ شمولیت کو فروغ دینا۔

انسداد بدعنوانی (اصول): 10

• کرپشن، ہتہ خوری، رشوت خوری کے خلاف کام کریں۔

EQ کنکشن: جذباتی بیرونی پھیری کو پہچاننا؛ دباؤ کے تحت سالمیت کو برقرار رکھنے؛ غیر اخلاقی سلوک کے بارے میں بات کرنا۔

ILO کنونشنز:

• کنونشن نمبر 111 (امتیازی): EQ پہچاننے اور روکنے میں مدد کرتا ہے۔

امتیاز

• کنونشن نمبر 155 (حفاظت/صحت): نفسیاتی حفاظت کے لیے EQ کی ضرورت ہے • کنونشن نمبر 190 (تشدد/براساں کرنا): براساں کرنے

سے روکنا/اس سے نمٹنے

اعلیٰ EQ کی ضرورت ہے۔

سروس ایکسپلنس کے معیارات:

اسپیشلٹی کافی ایسوسی ایشن جیسی تنظیموں کو تکنیکی فضیلت کو تسلیم کرنا ضروری ہے EQ کے ساتھ:

- سروس تجربہ کے بارے میں ہے ، نہ کہ صرف پروڈکٹ
- انسانی تعامل اکثر مصنوعات سے زیادہ یادگار ہوتا ہے۔
- جذباتی موجودگی میں مستقل مزاجی برانڈ کی ساکھ بناتی ہے۔

اخلاقی ضروری

EQ صرف ایک کاروباری ٹول نہیں ہے بلکہ یہ ایک اخلاقی ذمہ داری ہے:

1. آپ کے پاس سروس تعلقات میں طاقت ہے: گاہک اکثر کمزور ہوتے ہیں۔ EQ اخلاقی طاقت کے استعمال کو یقینی بناتا ہے۔

2. آپ کے جذبات دوسروں کو متاثر کرتے ہیں: خواہ ارادہ ہو یا نہ ہو، آپ کی جذباتی حالت آپ کے اس پاس کے لوگوں کو متاثر کرتا ہے۔

3. ہر کوئی عزت کا مستحق ہے: اس سے قطع نظر کہ کوئی آپ کے ساتھ کیسا سلوک کرتا ہے، وہ انسان ہیں اور عزت کے لائق ہیں۔ EQ مشکل لمحات میں احترام کو برقرار رکھنے کے لیے ٹولز فراہم کرتا ہے۔

4. آپ ایک رول ماڈل ہیں: دوسرے دیکھتے ہیں کہ آپ کس طرح مشکل حالات کو سنبھالتے ہیں۔ آپ کا EQ معیارات طے کرتا ہے۔

REPOSE
— C A F E —