

## حصہ 4: ساتھ جڑنا صارفین جذباتی طور پر

### باب 13: حقیقی تعلق کی طاقت

#### کنکشن کی اہمیت کیوں ہے۔

ہماری تیزی سے ڈیجیٹل، لین دین کی دنیا میں، حقیقی انسانی رابطہ نایاب اور قیمتی ہے۔ جب آپ اسے سروس کے معاملات میں پیش کرتے ہیں، تو آپ:

- خودکار/غیر ذاتی سروس سے ڈرامائی طور پر نمایاں ہوں • یادگار تجربات تخلیق کریں • کسٹمر کی وفاداری پیدا کریں • اپنے لیے کام کو مزید معنی خیز بنائیں • ایک مہربان دنیا میں تعاون کریں

#### حقیقی کنکشن کے اجزاء

1. موجودگی

موجودگی کا مطلب گاہک کے ساتھ مکمل طور پر "یہاں" ہونا ہے، نہ کسی اور جگہ ذہنی طور پر مشغول ہونا۔

موجودگی کیسی دکھتی ہے:

- اپنے سامنے والے شخص پر پوری توجہ • آخری گاہک یا اگلے کام کے بارے میں نہ سوچنا • ذاتی خدشات میں مشغول نہ ہونا • سچی سننا، صرف جواب دینے کا انتظار نہیں کرنا

موجودگی کاشت کرنے کا طریقہ:

- ہر بات چیت سے پہلے ہوش میں سانس لیں • ارادہ طے کریں: "میں اس وقت اس شخص کے لیے ہوں" • جب آپ کا دماغ بھٹک جائے تو اسے آہستہ سے واپس لائیں • ذہن سازی کی تکنیکوں پر عمل کریں۔

2. صداقت

صداقت کا مطلب ہے حقیقی طور پر خود ہونا، کردار ادا کرنا نہیں۔

صداقت کیسی نظر آتی ہے:

• حقیقی مسکراہٹ، زبردستی نہیں • فطری زبان، اسکرپٹ نہیں (پیشہ ورانہ رہتے ہوئے) • جب آپ کچھ نہیں جانتے ہیں تو تسلیم کرنا • مناسب جذبات کا مظاہرہ کرنا (مثال کے طور پر، جب کسی کی جدوجہد میں ہمدردی)

مستند ہونے کا طریقہ:

• وہ چیز تلاش کریں جس کی آپ اپنے کام کے بارے میں حقیقی معنوں میں تعریف کرتے ہیں • اپنی حقیقی شخصیت کو ظاہر کرنے دیں (پیشہ ورانہ حدود کے اندر) • جعلی جذبات نہ بنائیں جو آپ محسوس نہیں کرتے • مناسب طریقوں سے ایماندار بنیں

3. تجسس

تجسس کا مطلب ہے شخص میں حقیقی دلچسپی، نہ صرف لین دین کو مکمل کرنا۔

تجسس کیسا لگتا ہے:

• فالو اپ سوالات پوچھنا • ان سے وہ تفصیلات یاد رکھنا جو انہوں نے شیئر کی ہیں • ان کے بارے میں چیزوں کو دیکھنا اور ان کی تعریف کرنا (مبصر، ناگوار نہیں) • خاص طور پر ان کے لیے اسے درست کرنے میں دلچسپی

متجسس ہونے کا طریقہ:

• ہر شخص سے یہ سوچتے ہوئے پہنچیں کہ "مجھے حیرت ہے کہ اس کی کہانی کیا ہے" • ان کے لیے کیا اہمیت رکھتا ہے اس کے بارے میں اشارے سنیں • اپنے آپ سے پوچھیں "اس شخص کے لیے کیا چیز بہترین ہوگی؟"

4. گرمی

گرمجوشی وہ جذباتی لہجہ ہے جو لوگوں کو خیال رکھنے کا احساس دلاتا ہے۔

گرمی کیسی نظر آتی ہے:

• حقیقی مسکراہٹ اور خوشگوار لہجہ • ہلکی لینگویج جو بند ہونے کے بجائے خوش آمدید کہتی ہے • اس طرح بولنا جیسے آپ مدد کرنے میں خوش ہوں، فرض نہیں • مہربانی اور غور و فکر کی چھوٹی حرکتیں

گرمجوشی کا اظہار کیسے کریں:

• سوچیں کہ آپ کسی دوست کی دادی کے ساتھ کیسا سلوک کریں گے • یاد رکھیں: یہ شخص کسی کا پیارا ہے • ہر شخص کے بارے میں حقیقی طور پر تعریف کرنے کے لیے کچھ تلاش کریں • مہربانی کو آپ کی ڈیفالٹ ترتیب ہونے دیں۔

## کنکشن کے لمحات بنانا

1. ذاتی ٹچ

ان کا نام استعمال کریں:

• لوگ عزت دار الفاظ کے ساتھ اپنا نام سننا پسند کرتے ہیں • یہ "گاہک" کو "شخص" میں بدل دیتا ہے • فوری ذاتی نوعیت کا کام کرتا ہے۔

باقاعدہ یاد رکھیں:

• ان کا نام، ان کی معمول کی ترتیب، تفصیلات جو انہوں نے شیئر کی ہیں • "آپ کو دوبارہ دیکھ کر اچھا لگا یا، احمد، سعد،!" • "آج حسب معمول احمد؟"

نوٹس اور تسلیم کریں:

• "آپ آج خوش لگ رہے ہیں - کچھ اچھا ہوا؟" • "یہ ایک خوبصورت قمیض ہے"، "آپ کے پاس ایک پرکشش کار ہے" • "آپ کے صبر کا شکریہ — میں جانتا ہوں کہ آپ انتظار کر رہے ہیں"

2. اضافی میل پر جائیں۔

چھوٹے اشارے بڑا اثر پیدا کرتے ہیں:

• ان کی مدد کے لیے کچھ لے جانا • کسی نئی چیز کا نمونہ پیش کرنا • ان کے کپ/رسید پر ایک قسم کا نوٹ لکھنا، (جیسے گڈ لک، آگے کا دن اچھا گزرے،

لطف اٹھائیں اور خوش رہیں، آپ کو دوبارہ دیکھ کر خوشی ہوئی) • ان کی ترجیحات کو یاد رکھنا • انتظار کرتے وقت پانی پیش کرنا

اصول: وہ کریں جو آپ کو نہیں کرنا ہے۔

3. مناسب گرمی کا اشتراک کریں۔

مثالیں:

• "مجھے امید ہے کہ یہ آپ کے دن کو تھوڑا سا روشن کرے گا" • "یہ میری پسندیدہ چیزوں میں سے ایک ہے — مجھے لگتا ہے کہ آپ کو یہ پسند آئے گا" • "آپ اس سے لطف اندوز ہونے جا رہے ہیں!" • "آپ کو مسکراتے ہوئے دیکھ کر بہت اچھا لگا" • "اتنے صبر اور مہربان ہونے کے لیے آپ کا شکریہ"

توازن: نامناسب ذاتی ہونے کے بغیر گرم۔

4. ان کے ساتھ جشن منائیں۔

جب گاہک اچھی خبریں بانٹتے ہیں:

• ان کے جوش و جذبے کا مقابلہ کریں • سنگ میل کو

تسلیم کریں۔

• ان کے تجربے کو خاص بنائیں

مثالیں:

- سالگرہ؟ "سالگرہ مبارک ہو! مجھے اس کو اضافی خاص بنانے دو"
- گریجویٹیشن؟ "مبارک ہو! یہ بہت بڑی کامیابی ہے"
- اچھی خبر؟ "یہ بہت اچھا ہے! میں آپ کے لئے بہت خوش ہوں"

جذباتی بینک اکاؤنٹ

Stephen Covey کا تصور: ہر تعامل ہر گاہک کے ساتھ جذباتی "بینک اکاؤنٹ" میں جمع یا واپسی ہے۔

جمع (وفاداری پیدا کریں):

گرمجوشی سے سلام

ان کا نام یاد کرنا

کامل سروس

تیز، موثر سروس

مسائل کو احسن طریقے سے حل کرنا

اضافی میل جانا

واپسی (نقصان کا رشتہ):

گاہک کو نظر انداز کرنا

بدتمیز رویہ

غلط حکم

اعتراف کے بغیر طویل انتظار

بحث کرنا

انہیں بوجھ کی طرح محسوس کرنا

مقصد: نکالنے سے کہیں زیادہ جمع کروائیں۔

نتیجہ: وفادار صارفین جو:

- کبھی کبھار ہونے والی غلطیوں کو معاف کر دیں۔
- دوسروں کو آپ کی سفارش کریں۔
- بار بار لوٹنا
- اگر تنقید کی جائے تو آپ کا دفاع کریں۔
- بہتر تجاویز/جائزے فراہم کریں۔

کنکشن اور حدود کو متوازن کرنا

مستند کنکشن حدود کی ضرورت ہے:

مناسب کنکشن:

عام موضوعات کے بارے میں دوستانہ گفتگو

ان کی خیریت میں دلچسپی ظاہر کرنا

ان تفصیلات کو یاد رکھنا جو انہوں نے شیئر کی ہیں۔

ریگولر کو دیکھ کر حقیقی طور پر خوش ہونا  
پیشہ ورانہ گرمجوشی

نامناسب باؤنڈری کراسنگ:  
ضرورت سے زیادہ ذاتی سوالات پوچھنا  
اپنے مسائل کا اشتراک کرنا  
کام سے باہر ذاتی تعلقات کی تلاش  
ذاتی رابطے کی معلومات کا تبادلہ  
کسٹمر کی معلومات کا نامناسب استعمال کرنا

یاد رکھیں: پیشہ ورانہ فاصلہ برقرار رکھتے ہوئے آپ حقیقی طور پر گرم اور خیال رکھنے والے ہو سکتے ہیں۔

مختصر تعاملات میں کنکشن

"لیکن میرے پاس ہر گاہک کے ساتھ صرف 60 سیکنڈ ہیں!"

کنکشن وقت کی ضرورت نہیں ہے - اس کے لئے نیت کی ضرورت ہے:

3 • سیکنڈ: حقیقی مسکراہٹ اور گرمجوشی سے سلام = کنکشن 5 • سیکنڈ: ان کا نام = کنکشن استعمال کریں 10 • سیکنڈ: کسی چیز پر توجہ دیں اور اسے تسلیم کریں = کنکشن 15 • سیکنڈ: گرم جوشی کا مختصر، مستند لمحہ = تعلق

مقدار سے زیادہ معیار۔ مکمل موجودگی اور حقیقی گرم جوشی کے ساتھ 30 سیکنڈ کا تعامل 10 منٹ کی مشغول خدمت سے زیادہ رابطہ پیدا کرتا ہے۔

## باب 14: ایک جذباتی آلے کے طور پر فعال سننا

فعال سننا کیا ہے؟

فعال سننا صرف الفاظ سننا نہیں ہے - یہ ہے:

• جو کہا جا رہا ہے اس پر پوری توجہ مرکوز کرنا • مکمل پیغام کو سمجھنا • سوچ سمجھ کر جواب دینا • جو کہا گیا اسے یاد رکھنا

سماعت بمقابلہ سننا:

• سماعت: آواز آپ کے کانوں میں داخل ہوتی ہے (غیر فعال) • سننا: آپ معنی کو سمجھتے اور اس پر کارروائی کرتے ہیں (فعال)

سروس میں فعال سننے کی اہمیت کیوں ہے۔

فوائد:

• غلطیوں کو کم کرتا ہے (آپ پہلی بار صحیح طریقے سے سمجھتے ہیں) • شکایات کو روکتا ہے (گاہک محسوس کرتا ہے کہ سنا ہے) • اعتماد پیدا کرتا ہے (جب لوگ صحیح معنوں میں سنتے ہیں تو ان کی قدر ہوتی ہے) • حقیقی ضروریات کو ظاہر کرتا ہے (اکثر بیان کردہ ضروریات سے مختلف) • جذباتی تعلق پیدا کرتا ہے (سنا ہوا احساس بہت اطمینان بخش ہوتا ہے)

تحقیق سے پتہ چلتا ہے: جو لوگ سنتے ہوئے محسوس کرتے ہیں وہ ہیں:

- سروس سے زیادہ مطمئن
- غلطیوں کو زیادہ معاف کرنا • واپس آنے کا زیادہ امکان
- تجویز کرنے کا زیادہ امکان

## فعال سننے کے اجزاء

1. پوری توجہ دیں۔

آپ جو کر رہے ہیں اسے روکیں:

- فون نیچے رکھیں • اسکرین سے منہ موڑیں • دوسرے کام روک دیں (اگر ممکن ہو) • گاہک کا سامنا کریں

یہ کیوں اہم ہے: جب کوئی بات کرتا ہے تو ملٹی ٹاسک کرنا "میری پوری توجہ کے لیے آپ کافی اہم نہیں ہیں۔"

2. دکھائیں کہ آپ سن رہے ہیں۔

غیر زبانی اشارے:

آنکھوں سے رابطہ برقرار رکھیں (ثقافتی طور پر مناسب) کبھی کبھار سر ہلائیں۔  
تھوڑا سا آگے جھکیں ہاڈی لینگویج کھولیں چہرے کے تاثرات جو موضوع سے میل کھاتے ہیں۔  
(جب وہ فکر مند ہوں تو فکر مند ہوں، جب وہ خوش ہوں تو خوش ہوں)

"میں یہی چاہتا ہوں" "Mm-hmm" "میں دیکھ رہا ہوں" "ہاں"

یہ کیوں اہم ہے: یہ اشارے اسپیکر کو جاری رکھنے اور سنا محسوس کرنے کی ترغیب دیتے ہیں۔

3. تاثرات فراہم کریں۔

پیرافرازیس:

"تو آپ کیا کہہ رہے ہیں...؟" "اگر میں صحیح طور پر سمجھتا ہوں، تو آپ چاہیں گے..." "مجھے یہ یقینی بنانے دیں کہ میرے پاس یہ حق ہے..."

واضح سوالات:

"آپ کا کیا مطلب ہے...؟" "کیا آپ مجھے سمجھنے میں مدد کر سکتے ہیں...؟" "صرف وضاحت کے لیے، کیا آپ کہہ رہے ہیں...؟"

خلاصہ:

"تو یہ ہے۔ [recap order] کیا یہ درست ہے؟" "یہ یقینی بنانے کے لیے کہ میں سمجھ گیا ہوں، آپ کو ضرورت ہے..."

یہ کیوں اہم ہے:

• افہام و تفہیم کی تصدیق کرتا ہے • ظاہر کرتا ہے کہ آپ توجہ دے رہے ہیں • غلط فہمیوں کو جلد ہی پکڑ لیتے ہیں • گاہک کو حقیقی طور پر سنا ہوا محسوس کرتا ہے

4. مداخلت نہ کریں۔

انہیں بات ختم کرنے دو:

• وضاحت مکمل کرنے سے پہلے حل کے ساتھ نہ جائیں • ان کے جملے ختم نہ کریں

• یہ مت سمجھیں کہ آپ جانتے ہیں کہ وہ کیا کہنے جا رہے ہیں۔

جواب دینے سے پہلے توقف کریں:

• ان کے بولنا بند کرنے کے بعد 2 تک گنیں • اس بات کو یقینی بناتا ہے کہ وہ واقعی مکمل کر چکے ہیں • دکھاتا ہے کہ آپ ان کی باتوں پر غور کر رہے ہیں • ان پر بات کرنے سے روکتا ہے

مستثنیات: صرف مداخلت کریں اگر:

• وہ بہت پریشان ہو رہے ہیں اور انہیں پرسکون ہونے کی ضرورت ہے • وہ کافی حد تک موضوع سے ہٹ رہے ہیں اور دوسرے انتظار کر رہے ہیں • وہ کچھ نامناسب کہہ رہے ہیں جسے روکنا ضروری ہے

5. مناسب جواب دیں۔

اس کا جواب دیں جو اصل میں کہا گیا تھا:

• ان کے اصل سوال/ضرورت پر توجہ دیں • عمومی جوابات نہ دیں • دکھائیں کہ آپ تفصیلات کو سمجھتے ہیں

ایماندار ہو:

• اگر آپ نہیں جانتے ہیں، تو کہیں • اگر آپ مدد نہیں کر سکتے تو اس کی وجہ بتائیں اور متبادل پیش کریں۔

کارروائی کریں:

• سننے سے حل کرنے کی طرف بڑھیں • آپ نے جو سنا ہے اس پر عمل کریں۔

## فعال سننے میں رکاوٹیں

عام رکاوٹیں:

اندرونی رکاوٹیں:

- جب وہ بات کر رہے ہوں تو آپ کے جواب کے بارے میں سوچنا
- فیصلہ کرنا کہ وہ کیا کہہ رہے ہیں۔
- آپ کے اپنے تجربات سے موازنہ کرنا
- فلٹرننگ (صرف سننے والے حصے جو آپ کی دلچسپی رکھتے ہیں)
- ریہرسل کرنا کہ آپ آگے کیا کہیں گے۔
- ذاتی خدشات آپ کا دھیان ہٹا رہے ہیں۔

بیرونی رکاوٹیں:

- شور اور خلفشار
- ساتھیوں کی طرف سے رکاوٹیں۔
- وقت کا دباؤ
- متعدد گاہک انتظار کر رہے ہیں۔

قابو پانے کا طریقہ:

- پہچانیں کہ یہ کب ہو رہا ہے (آگاہی پہلا قدم ہے)
- جب آپ ذہن کو بھٹکتے ہوئے دیکھیں تو توجہ مرکوز کریں۔
- جب ممکن ہو ماحول کا نظم کریں (شور کو کم کریں، خلفشار سے دور رہیں)
- توجہ کی صلاحیت کو مضبوط کرنے کے لیے ذہن سازی کی مشق کریں۔
- ہر تعامل سے پہلے نیت طے کریں: "میں واقعی سننے جا رہا ہوں"

## جذبات کو سننا، نہ صرف الفاظ

گاہک کیا کہتے ہیں بمقابلہ ان کا کیا مطلب ہے:

الفاظ

جذباتی پیغام

جواب

"میں یہ سنا رہا ہوں کہ آپ نے اس بار شام کے لیے ایک نیا منیو تیار کیا ہے۔"

کریں۔

"میں نے سنا ہے کہ آپ نے ایک نیا منیو تیار کیا ہے۔"

دیں۔

"کیا یہ کوئی اچھا ہے؟" میں بے یقینی اور ضرورت مند ہوں۔  
یقین دہانی

ایماندارانہ رائے پیش کریں، دوسروں نے جو کچھ کہا ہے  
اس کا اشتراک کریں، اعتماد پیش کریں۔

رکیں، بیک اپ لیں، پوچھیں کہ وہ واقعی کیا چاہتے ہیں۔ میں بار مان رہا ہوں، مجھے سنا نہیں لگتا "اچھا جو بھی ہو"

ایٹھڑھ ککنہیں" (ایک کنڈا طوین، سنگلاہت) آہیہ کرفلجا ہنگ، رے بیس —  
کیا کوئی ایسی چیز ہے جس میں مدد کر سکتا ہوں؟"

اصول: جذبات اور ضرورت کے لیے سنیں، نہ صرف لفظی الفاظ۔

## مشکل حالات میں فعال سننا

جب گاہک پریشان ہو:

نہ کریں:

حل کے ساتھ مداخلت کریں۔

دفاع کریں یا بہانے بنائیں

ان کے جذبات کو مسترد کریں۔

"پرسکون ہو جاؤ" کہو

کرو:

انہیں اپنی مایوسی کا مکمل اظہار کرنے دیں پرسکون جسمانی زبان کو برقرار رکھیں ان کے جذبات کو

تسلیم کریں: "میں دیکھ سکتا ہوں کہ یہ مایوس کن کیوں ہوگا"

آپ نے جو سنا اس کا خلاصہ کریں: "تو کیا ہوا..."

پھر مسئلہ حل کریں۔

یہ کیوں کام کرتا ہے: حل کی طرف جانے سے پہلے لوگوں کو سنا محسوس کرنے کی ضرورت ہے۔ سننے سے پہلے حل کرنے کی کوشش کرنا مایوسی کو بڑھاتا ہے۔

## مشق کی مشق: سننے کا چیلنج

ایک شفٹ کے لیے، عہد کریں:

1. ہر گاہک پر پوری توجہ دیں (فون رکھو، دوسرے کام بند کرو، ان کا سامنا کرو)

2. جو کچھ آپ نے سنا ہے اسے واپس کریں: "تو آپ چاہیں گے..."

3. غور کریں کہ آپ کا دماغ کب بھٹکتا ہے اور آہستہ سے اسے واپس لاتے ہیں۔

4. جواب دینے سے پہلے 2 تک شمار کریں۔

5. شفٹ کے اختتام پر، عکاسی کریں:

• کیا یہ توقع سے زیادہ مشکل یا آسان تھا؟

• کیا گاہکوں نے مختلف جواب دیا؟

• کیا آپ نے کم غلطیاں کی ہیں؟

• کیسا لگا؟

زیادہ تر لوگ دریافت کرتے ہیں: سچی سننا ان کے خیال سے کہیں زیادہ مشکل ہے، لیکن صارفین فوری طور پر زیادہ مثبت جواب دیتے ہیں۔

## باب 15: عمل میں ہمدردی

### ہمدردی کو سمجھنا

ہمدردی کسی دوسرے شخص کے جذبات کو سمجھنے اور شیئر کرنے کی صلاحیت ہے۔

ہمدردی = ہمدردی:

• ہمدردی: "مجھے آپ کے لئے افسوس ہے" (باہر سے مشاہدہ) • ہمدردی: "میں سمجھتا ہوں کہ آپ کیسا محسوس کرتے ہیں" (اندر سے جڑنا)

ہمدردی سپیکٹرم:

علمی ہمدردی: فکری طور پر سمجھنا کہ کوئی شخص جذباتی ہمدردی کیا محسوس کرتا ہے: درحقیقت وہ محسوس کر رہے ہیں جو وہ محسوس کرتے ہیں ہمدردی کی ہمدردی: سمجھنا + احساس + مدد کے لئے حوصلہ افزائی

خدمت میں: آپ کو تینوں کی ضرورت ہے، ہمدردانہ ہمدردی پر زور دینے کے ساتھ۔

### ہمدردی کیوں اہمیت رکھتی ہے۔

خدمت میں فوائد:

• بڑھنے سے روکتا ہے: ہمدردی ناراض گاہکوں کو کم کرتی ہے • اعتماد پیدا کرتی ہے: لوگ ہمدرد لوگوں کے ساتھ خود کو محفوظ محسوس کرتے ہیں • درستگی کو بہتر بناتا ہے: آپ حقیقی ضروریات کو سمجھتے ہیں • وفاداری پیدا کرتا ہے: صارفین یاد رکھتے ہیں کہ آپ نے انہیں کیسا محسوس کیا • آپ کی حفاظت کرتا ہے: ہمدردی چیزوں کو ذاتی طور پر نہ لینے میں آپ کی مدد کرتی ہے۔

تحقیق سے پتہ چلتا ہے: خدمت کی بحالی کے حالات میں ہمدردی گاہک کی اطمینان کا واحد مضبوط ترین پیش گو ہے۔

### ہمدردی کی ذہنیت

بنیاد کے عقائد:

1. ہر کوئی اپنے پاس موجود وسائل اور علم کے ساتھ اپنی پوری کوشش کر رہا ہے۔  
2. رویہ غیر پوری ضروریات یا درد کا ابلاغ ہے۔  
3. لوگوں کو تکلیف پہنچانے سے لوگوں کو تکلیف پہنچتی ہے (ان کا برتاؤ آپ کے بارے میں نہیں ہے)

4. ہر کوئی اپنی قدر، سمجھ اور عزت محسوس کرنا چاہتا ہے

اس ذہنیت کو اپنانا چیلنجنگ تعاملات کو تبدیل کرتا ہے۔

## بمدردی کی مشق کیسے کریں۔

1. نقطہ نظر لینا

اپنے آپ سے پوچھیں:

- "اس شخص کو کیا تجربہ ہو سکتا ہے؟"
- "ان کی زندگی میں کیا ہو سکتا ہے؟"
- "میں ان کی حالت میں کیسا محسوس کروں گا؟"
- "وہ کس ضرورت سے ملنے کی کوشش کر رہے ہیں؟"

مثال: گاہک بدتمیز اور مطالبہ کرنے والا ہے۔

بمدردی کے بغیر: "وہ مشکل اور غیر معقول ہیں"

بمدردی کے ساتھ: "ہو سکتا ہے کہ ان کا ایک خوفناک دن گزر رہا ہو۔ ہو سکتا ہے کہ وہ کسی بڑی چیز کے بارے میں دباؤ میں ہوں۔ ہو سکتا ہے کہ انہیں ابھی ابھی خبر ملی ہو۔ ہو سکتا ہے کہ وہ دوسرے علاقوں میں خود کو بے اختیار محسوس کر سکیں اور یہ وہ جگہ ہے جہاں وہ کنٹرول کر سکتے ہیں۔ یا ہو سکتا ہے کہ ان کے ساتھ دوسرے سروس ورکرز نے برا سلوک کیا ہو اور اسی کی توقع کر رہے ہوں۔"

نتیجہ: آپ دفاع کی بجائے صبر سے جواب دیتے ہیں۔

2. جذباتی توثیق

توثیق کا مطلب ہے یہ تسلیم کرنا کہ کسی کے جذبات معنی خیز ہیں، چاہے آپ ان کے خیالات/اعمال سے متفق نہ ہوں۔

توثیق = معاہدہ:

- آپ روپے سے اتفاق کیے بغیر احساسات کی توثیق کر سکتے ہیں۔
- آپ سمجھ سکتے ہیں کہ کوئی شخص یہ سوچے بغیر کہ وہ صحیح ہے کیوں ناراض ہے۔

توثیق کرنے والے جملے:

- "میں دیکھ سکتا ہوں کہ آپ کو ایسا کیوں لگتا ہے"
- "یہ واقعی مایوس کن لگتا ہے"
- "اگر میرے ساتھ ایسا ہوا تو میں بھی پریشان ہو جاؤں گا"
- "یہ سمجھ میں آتا ہے کہ آپ جو گزرے ہیں"
- "میں سمجھتا ہوں کہ یہ آپ کے لیے اتنا اہم کیوں ہے"

باطل جملے (پرہیز کریں):

- "آپ کو ایسا محسوس نہیں کرنا چاہئے"
- "یہ اتنی بڑی بات نہیں ہے"
- "تم حد سے زیادہ ری ایکٹ کر رہے ہو"
- "پرسکون ہو جاؤ"
- "پریشان ہونے کی کوئی وجہ نہیں ہے"

3. بمدرد جسمانی زبان

بمدردی کیسی نظر آتی ہے:

• نرم چہرے کے تاثرات (متعلق، دیکھ بھال کرنے والے) • تھوڑا سا جھکا ہوا سر (توجہ اور دیکھ بھال ظاہر کرتا ہے) • تھوڑا سا جھکتا (منگنی) • کھلی ہتھیلیاں (قبول کرنے والی، غیر دفاعی) • آرام دہ کندھے (غیر دھمکی آمیز) • مناسب آنکھ سے رابطہ (کنکشن)

کن چیزوں سے بچنا ہے:

• کراس شدہ بازو (دفاعی) • پیچھے جھکتا (عدم دلچسپی) • آنکھیں پھیرنا یا مسکرانا • بار بار دور دیکھنا • تناؤ، جارحانہ کرنسی

4. آواز کا بمدردی لہجہ

خصوصیات:

• معمول سے سست رفتار (دیکھ بھال اور توجہ کا احساس دیتی ہے) • نرم حجم (نرم، غیر دھمکی آمیز) • نچلی پچ (پرسکون) • گرم معیار (حقیقی طور پر دیکھ بھال کرنے والا) • ان کی جذباتی حالت کو مناسب طریقے سے ملانا (اگر وہ پریشان ہیں، تو آپ زیادہ سنجیدہ ہیں؛

اگر وہ خوش ہیں تو آپ ہلکے ہیں)

مثال: گاہک طویل انتظار سے پریشان ہے۔

فلیٹ، بے پرواہ لہجہ: "ہاں، ہم آج مصروف ہیں"

بمدردانہ لہجہ: "مجھے واقعی افسوس ہے کہ آپ کو انتظار کرنا پڑا۔ میں دیکھ سکتا ہوں کہ یہ مایوس کن ہے۔ مجھے فوری طور پر آپ کی مدد کرنے دیں۔"

## عام حالات میں بمدردی

منظر: 1 گاہک مایوس ہے۔

وہ کیا محسوس کر رہے ہوں گے:

• بے عزتی • سنا نہیں گیا۔

• تکلیف • مایوس • بے اختیار

بمدردانہ جواب: "میں آپ کی مایوسی کو بالکل سمجھ سکتا ہوں۔ اگر میں آپ کی پوزیشن میں ہوتا تو میں بھی ایسا ہی محسوس کرتا۔ مجھے دیکھنے دو کہ میں اسے ٹھیک کرنے کے لیے کیا کر سکتا ہوں۔"

یہ کیوں کام کرتا ہے: آپ نے ان کے احساس کی توثیق کی ہے، دکھایا ہے کہ آپ سمجھتے ہیں، اور عمل پر چلے گئے ہیں۔

منظر نامہ: 2 گاہک اداس یا پریشان ہے۔

انہیں کیا ضرورت ہو سکتی ہے:

• مہربانی • بوجھ نہ بننا • انسانی گرمجوشی کا ایک لمحہ • وقار برقرار

بمدردانہ جواب: نرم لہجہ، نرم اظہار: "مجھے افسوس ہے کہ آپ کو مشکل وقت درپیش ہے۔

مجھے آپ کے لیے اس کا خیال رکھنے دو۔

یہ کیوں کام کرتا ہے: آپ نے بغیر کسی پریشانی کے ان کی جدوجہد کو تسلیم کیا ہے، دیکھ بھال کی پیشکش کی ہے، اور ان کے وقار کو برقرار رکھا ہے۔

منظر نامہ: 3 صارف الجھن میں ہے۔

وہ کیا محسوس کر رہے ہوں گے:

• بیوقوف یا ناکافی • مغلوب

• غلط انتخاب کرنے کے بارے میں فکر مند • شرمندہ

بمدردانہ جواب: "یہ یقینی طور پر الجھا ہوا ہو سکتا ہے — ہمارے پاس بہت سارے اختیارات ہیں! مجھے یہ جاننے میں آپ کی مدد کرنے دیں کہ کیا بہتر کام کرے گا۔ آپ کیا ڈھونڈ رہے ہیں؟"

یہ کیوں کام کرتا ہے: آپ نے ان کی الجھن کو معمول بنایا ہے (یہ نظام ہے، وہ نہیں)، بغیر فیصلے کے مدد کی پیشکش کی، اور انہیں باختیار بنایا۔

منظر نامہ: 4 گاہک غلطی کرتا ہے۔

وہ کیا محسوس کر رہے ہوں گے:

• شرمندہ

• دفاعی • فیصلے کے بارے میں فکر مند •

بیوقوف

بمدردانہ جواب: "کوئی فکر نہیں — یہ ہر وقت ہوتا رہتا ہے۔ مجھے آپ کی مدد کرنے دیں آپ جس چیز کی تلاش کر رہے ہیں۔"

یہ کیوں کام کرتا ہے: آپ نے شرمندگی کو ہٹا دیا ہے، غلطی کو معمول بنایا ہے، اور اس پر توجہ کیے بغیر آگے بڑھا ہے۔

## بمدردی کی حدود

جب بامردی مددگار ہے:

یہ سمجھنا کہ کوئی ایسا کیوں محسوس کرتا ہے جیسا وہ کرتا ہے۔

بامردی سے جواب دینا

روپے کو ذاتی طور پر نہ لینا

مناسب حل تلاش کرنا

جب بامردی مسئلہ بن جاتی ہے:

جذباتی تھکن: ہر کسی کے درد کو جذب کرنا

حدود کی خلاف ورزی: پیشہ ورانہ کردار سے ہٹ کر ذاتی طور پر ملوث ہونا

خراب رویے کو فعال کرنا: بدسلوکی سے معذرت کرنا کیونکہ آپ وجہ سمجھتے ہیں۔

اپنے آپ کو نظر انداز کرنا: اتنا دینا کہ آپ ختم ہو گئے ہیں۔

صحت مند بامردی:

• احساسات کو سمجھیں۔

• بامردی سے جواب دیں۔

• حدود کو برقرار رکھیں

• ان کے جذبات کو جذب نہ کریں۔

• اپنا خیال رکھیں

یاد رکھیں: آپ ڈور میٹ کے بغیر بامرد ہو سکتے ہیں۔ بامردی کا مطلب بد سلوکی کو قبول کرنا نہیں ہے۔

آپ کی بامردی کی صلاحیت کی تعمیر

وہ مشقیں جو بامردی پیدا کرتی ہیں:

1. افسانہ پڑھیں: کہانیاں آپ کو دوسرے تناظر کا تجربہ کرنے میں مدد کرتی ہیں۔

2. نقطہ نظر لینے کی مشق کریں: اپنے پورے دن میں، دوسروں کے بارے میں حیران رہو

تجربات

3. لوگوں کی کہانیاں سنیں: جب لوگ شیئر کرتے ہیں تو واقعی سنیں۔

4. سفر کریں یا مختلف ثقافتوں کے بارے میں جانیں: تفہیم کو وسیع کرتا ہے۔

5. خود رحمی کی مشق کریں: آپ وہ نہیں دے سکتے جو آپ کے پاس نہیں ہے۔

6. اپنے تجربات پر غور کریں: ان اوقات کو یاد رکھیں جب آپ کو غلط فہمی ہوئی تھی۔

روزانہ کی مشق:

• ہر شفٹ سے پہلے: "میں یہ سمجھنے کی کوشش کروں گا کہ میں جس شخص سے ملتا ہوں وہ کیا ہو سکتا ہے۔ تجربہ کر رہا ہے"

• چیلنج کرنے والی بات چیت کے بعد: "اس شخص کے لیے کیا ہو رہا ہو گا؟"

• دن کا اختتام: "میں نے آج انسانی تجربے کے بارے میں کیا سیکھا؟"

## باب: 16 مستقل مزاجی کے ذریعے اعتماد کی تعمیر

مستقل مزاجی کیوں اہمیت رکھتی ہے۔

اعتماد وقت کے ساتھ ساتھ قابل قیاس، قابل اعتماد مثبت تجربات کے ذریعے بنایا جاتا ہے۔

ایک بار کی فضیلت ایک اچھا تاثر پیدا کرتی ہے۔ مستقل فضیلت وفاداری پیدا کرتی ہے۔

اعتماد کی مساوات:

اعتماد = مستقل مزاجی × وقت

ایک حیرت انگیز تعامل = خوشگوار یادداشت  
دس حیرت انگیز تعاملات = اعتماد کا آغاز  
ایک سو حیرت انگیز تعاملات = گہری وفاداری۔

### مستقل مزاجی کے عناصر

1. طرز عمل کی مطابقت

اس کا کیا مطلب ہے: آپ اس سے قطع نظر اسی طرح کام کرتے ہیں:

• آپ کا مزاج • آپ کتنے مصروف ہیں • گاہک  
کون ہے۔

• چائے کوئی دیکھ رہا ہو۔

یہ کیوں اہم ہے: گاہک آپ پر بھروسہ کر سکتے ہیں۔ وہ جانتے ہیں کہ کیا توقع کرنی ہے۔

حاصل کرنے کا طریقہ:

• اپنے معیارات کی وضاحت کریں: ہر تعامل کے لیے آپ کی بنیاد کیا ہے؟ • معیار پر قائم رہیں: تھکے ہوئے، تناؤ یا مصروف ہونے کے باوجود بھی • نظام استعمال کریں: چیک لسٹ، طریقہ کار جو مستقل مزاجی کو یقینی بناتے ہیں • خود نگرانی: باقاعدگی سے چیک ان: "کیا میں اپنے معیار کو برقرار رکھتا ہوں؟"

مثال: صبح 8 بجے گاہک کو وہی گرمجوشی سے سلام، توجہ اور دیکھ بھال ملتی ہے جو کہ بند ہونے کے وقت گاہک کو ملتی ہے۔

2. جذباتی مستقل مزاجی

اس کا کیا مطلب ہے: آپ کی جذباتی موجودگی مستحکم اور پیشہ ورانہ ہے۔

ضرورت نہیں:

• مصنوعی طور پر ہر وقت خوش رہنا • تمام ذاتی احساسات کو چھپانا۔

مطلوبہ:

• ذاتی مسائل کو صارفین کے سامنے نہ لانا • آپ کے مزاج سے قطع نظر پیشہ ورانہ برتاؤ کو برقرار رکھنا • ڈرامائی طور پر روزانہ مختلف نہ ہونا

حاصل کرنے کا طریقہ:

• جذباتی سیلف ریگولیشن (باب • (25) صارفین کے درمیان مختصر ترتیب (گہری سانس، اسے بلا کر) • ذاتی زندگی اور پیشہ ورانہ کردار کے درمیان واضح حد

3. معیار کی مطابقت

اس کا کیا مطلب ہے: سروس/مصنوعات کا معیار مختلف نہیں ہوتا ہے۔

یہ کیوں اہم ہے:

• گاہک واپس آتے ہیں کیونکہ وہ جانتے ہیں کہ کیا توقع رکھنا ہے • عدم مطابقت پریشانی پیدا کرتی ہے (کیا یہ اس بار اچھا رہے گا؟) • ایک برا تجربہ دس اچھی چیزوں کو ختم کر سکتا ہے

حاصل کرنے کا طریقہ:

• معیاری طریقہ کار پر عمل کریں • مصروف ہونے پر کونے نہ کاٹیں • اپنے کام کی جانچ کریں • اگر آپ کو انحراف کرنا ہے تو پھر بھی معیار کے معیار کو برقرار رکھیں

4. اقدار کی مطابقت

اس کا کیا مطلب ہے: آپ یکساں اخلاقی اصولوں کو مستقل طور پر مجسم کرتے ہیں۔

مثالیں:

• تکلیف کے وقت بھی آپ ایماندار ہیں • آپ ہر ایک کے ساتھ احترام کے ساتھ پیش آتے ہیں چاہے وہ مشکل ہی کیوں نہ ہوں • آپ دباؤ میں بھی حدود کو برقرار رکھتے ہیں • آپ غیر آرام دہ ہونے پر بھی غلط بات کرتے ہیں

یہ کیوں اہمیت رکھتا ہے: دیانتداری مکمل ہے — تمام حالات میں ایک ہی شخص ہونا۔

## مستقل مزاجی بمقابلہ لچک

مستقل مزاجی کا مطلب سختی نہیں ہے۔

اس میں مطابقت رکھیں:

• آپ کی اقدار اور اخلاقیات • آپ کی دیکھ بھال اور کوشش

• آپ کی پیشہ ورانہ مہارت • آپ کے معیار کے معیارات

اس میں لچکدار بنیں:

- مختلف ضروریات کو پورا کرنے کے لیے آپ کا نقطہ نظر • مختلف لوگوں کے لیے آپ کا مواصلات کا انداز • منفرد مسائل کے لیے آپ کے حل کے اصولوں کو برقرار رکھتے ہوئے آپ کے طریقے

مثال:

• مستقل: ہر گاہک کو قابل احترام، توجہ دینے والی خدمت ملتی ہے • لچکدار: آپ اس سروس کو کس طرح فراہم کرتے ہیں ہر شخص کے لیے موافق ہوتا ہے (جلد میں آنے والے گاہک کے لیے تیز، الجھے ہوئے گاہک کے لیے مریض کی وضاحت، خوش گاہک کے لیے جشن)

## چھوٹے مستقل مزاجی کا مرکب اثر

چھوٹے مسلسل اعمال بڑے اثرات میں جمع ہوتے ہیں:

روزانہ کی چھوٹی مستقل مزاجی:

- ہر گاہک کو گرمجوشی سے سلام کرنا □ دوستی کی ساکھ • ہر آرڈر کو احتیاط سے چیک کرنا □ درستگی کے لیے شہرت • وعدوں پر عمل کرنا □ وشوسنییتا کی شہرت • ہر ایک کے ساتھ احترام کے ساتھ پیش آنا □ دیانتداری کی ساکھ

وقت کے ساتھ:

- باقاعدہ گاہک وفادار گاہک بن جاتے ہیں • وفادار گاہک وکیل بن جاتے ہیں • آپ کی ذاتی ساکھ بڑھتی ہے • آپ کی پیشہ ورانہ قدر بڑھتی ہے

اس کے برعکس:

- عدم مطابقت غیر متوقع پن پیدا کرتی ہے • غیر متوقع پن اضطراب پیدا کرتا ہے • بے چینی اعتماد کو روکتی ہے • اعتماد کے بغیر، کوئی وفاداری نہیں ہوتی

## مستقل مزاجی کی تعمیر: عملی حکمت عملی

1. ذاتی معیارات بنائیں

اپنے غیر گفت و شنید کے معیارات لکھیں:

- "میں ہر گاہک کو 3 سیکنڈ کے اندر خوش آمدید کہوں گا" • "میں آنکھوں سے رابطہ کروں گا اور حقیقی طور پر مسکراؤں گا" • "میں ہر آرڈر کو حوالے کرنے سے پہلے اسے چیک کروں گا" • "میں خلوص دل سے معافی مانگوں گا جب مجھ سے کوئی غلطی ہوگی" • "میں ہر شخص کے ساتھ احترام سے پیش آؤں گا، چاہے وہ میرے ساتھ کیسا سلوک کرے"

2. چیک لسٹ اور طریقہ کار استعمال کریں۔

• افتتاحی چیک لسٹ • سروس کے تعامل کی چیک  
• لسٹ • بند کرنے والی چیک لسٹ • کوالٹی کنٹرول  
چیک لسٹ

مقصد: اس بات کو یقینی بنائیں کہ آپ تھکے ہوئے/پریشان ہونے پر بھی قدموں سے محروم نہ ہوں۔

3. پری شفٹ رسم

ایک مختصر رسم بنائیں جو آپ کو صحیح ذہنیت میں لے جائے:

• گہری سانسیں • اپنے معیارات کا جائزہ لیں •  
شفٹ کے لیے ارادہ طے کریں۔

• پرسنل سے پروفیشنل موڈ میں ذہنی ری سیٹ

4. کسٹمر ری سیٹ کے درمیان

فوری ری سیٹ (5 سیکنڈ):

• گہری سانس • تناؤ کو ہٹائیں • مسکراہٹ (مثبت جذبات کو  
متحرک کرتی ہے) • اگلے گاہک کے لیے تازہ نقطہ نظر

مقصد: دباؤ یا منفی جذبات کو ایک تعامل سے دوسرے تک لے جانے سے روکیں۔

5. خود نگرانی

شفٹ کے دوران:

• متواتر چیک ان: "کیا میں اپنے معیارات کو برقرار رکھتا ہوں؟" • نوٹس کریں جب آپ پھسل  
رے ہوں • فوری طور پر کورس درست کریں۔

شفٹ کے بعد:

• عکاسی کریں: "میں آج کتنا مستقل تھا؟" • نمونوں کی شناخت کریں: "جب  
[صورت حال] میں پھسل جاتا ہوں" • منصوبہ بندی میں بہتری: "اگلی بار میں [حکمت  
عملی] کروں گا"

6. احتساب

• قابل اعتماد ساتھی سے رائے دینے کو کہیں • مینیجر کے مشاہدات کی  
درخواست کریں۔

•کسٹمر کے تاثرات/جائزے چیک کریں •کارکردگی کے بارے میں خود سے ایماندار

رہیں

جب آپ مسلسل رہنے میں ناکام رہتے ہیں۔

آپ کے پاس چھٹی کے دن ہوں گے۔ ہر کوئی کرتا ہے۔

جب آپ محسوس کرتے ہیں کہ آپ اپنے معیار پر پورا نہیں اتر رہے ہیں:

1. اسے تسلیم کریں (اپنے آپ کو، اور اگر مناسب ہو تو گاہک کو)
2. دوبارہ ترتیب دیں (گہری سانس، دوبارہ توجہ)
3. اگر ضرورت ہو تو معذرت خواہ ہوں ("میں معذرت خواہ ہوں —مجھے دوبارہ شروع کرنے دیں")
4. معیاری پر واپس جائیں (فوری طور پر واپس جائیں)
5. اس سے جانیں (خرابی کی وجہ کیا ہے؟ آپ اسے کیسے روک سکتے ہیں؟)

خود ہمدردی: اعلیٰ معیارات کو برقرار رکھتے ہوئے اپنے آپ پر مہربانی کریں۔ اپنے آپ کو مارنا مستقل مزاجی کو مشکل بناتا ہے، آسان نہیں۔

ساکھ جو آپ بناتے ہیں۔

مستقل مزاجی ساکھ پیدا کرتی ہے:

گاہک مستقل پیشہ ور افراد کے بارے میں کیا کہتے ہیں:

"وہ ہمیشہ بہت دوستانہ ہے" • "وہ کبھی بھی تفصیل نہیں بھولتا" • "آپ ہمیشہ اس پر بھروسہ کر سکتے ہیں" • "وہ ہر بار ایک جیسا ہوتا ہے —پیشہ ورانہ اور مہربان" • "میں بالکل جانتا ہوں کہ بہترین طریقے سے کیا توقع کرنی ہے"

یہ ساکھ بن جاتی ہے:

•کسٹمر کی وفاداری • مثبت  
جائزے۔  
•ذاتی سفارشات •کیریئر کی ترقی •پیشہ ورانہ فخر

## باب 17: "واہ" لمحات بنانا

"واہ" لمحہ کیا ہے؟

ایک "واہ" لمحہ وہ ہوتا ہے جب آپ توقعات سے اس طرح بڑھ جاتے ہیں جس سے حیرت اور خوشی ہوتی ہے۔

خصوصیات:

- غیر متوقع (وعدہ یا متوقع نہیں) ذاتی (خاص طور پر ان کے لئے محسوس ہوتا ہے)
- فراخدلی (آپ کو کچھ خرچ کرنا پڑتا ہے — وقت، کوشش، توجہ) • یادگار (وہ یاد رکھیں گے اور دوسروں کو بتائیں گے)

اچھی سروس توقعات پر پورا اترتی ہے۔ عظیم خدمت ان سے بڑھ کر ہے۔ یادگار سروس "واہ" لمحات تخلیق کرتی ہے۔

## کیوں "واہ" لمحات اہم ہیں۔

صارفین پر اثر:

- طاقتور مثبت جذبات پیدا کرتا ہے • دیرپا یادداشت بناتا ہے • باہمی تعاون کو متحرک کرتا ہے (وہ مہربانی واپس کرنا چاہتے ہیں) • منہ سے بات کی مارکیٹنگ پیدا کرتا ہے
- شدید وفاداری پیدا کرتا ہے

آپ پر اثر:

- کام کو مزید بامعنی بناتا ہے • مثبت تعاملات پیدا کرتا ہے • تعریف اور تشکر حاصل کرتا ہے • آپ کے کام میں فخر پیدا کرتا ہے • اکثر اس کے نتیجے میں بہتر تجاویز/پہچان ہوتے ہیں

تحقیق سے پتہ چلتا ہے: "واہ" لمحات کا تجربہ کرنے والے صارفین:

- 4x زیادہ برقرار رکھنے کی شرح • 2x زیادہ خرچ • 3x زیادہ تجویز کیے جانے کا امکان

REPOSE  
CAFE

## "واہ" لمحات کی اقسام

1. غیر متوقع اپ گریڈ (ریپوز کیفے کے SOP کے مطابق)

یہ کیا ہے: ان کی ادائیگی سے زیادہ دینا

مثالیں:

- کچھ اضافی شامل کرنا • توقع سے بہتر معیار • وعدے سے زیادہ تیز سروس

کب استعمال کریں:

• باقاعدہ گاہک (انعام کی وفاداری) • خاص مواقع (سالگرہ، تقریبات) • انتظار  
یا پریشانی کے بعد (بازیابی) • جب آپ کے پاس کوئی اضافی چیز دستیاب ہو  
• بے ترتیب مہربانی کے اعمال (کیونکہ آپ کر سکتے ہیں)

اہم: کبھی کبھار ہونا چاہیے (اگر ہمیشہ آپ گریڈ کیا جاتا ہے، تو یہ توقع بن جاتی ہے)۔

2. ذاتی ٹچ

یہ کیا ہے: خاص طور پر ان کے لیے اپنی مرضی کے مطابق کچھ

مثالیں:

• ان کے نام اور ترجیحات کو یاد رکھنا • کسی خاص چیز کو تسلیم کرنا (سالگرہ، کامیابی) • ان کے ذوق کی بنیاد پر  
ذاتی سفارش

• ہاتھ سے لکھا ہوا نوٹ • ان کی مخصوص ضرورت کے لیے اپنے راستے سے  
بٹ جانا

کب استعمال کریں:

• باقاعدہ گاہک • جب وہ کوئی ذاتی چیز شیئر کرتے ہیں • خاص  
مواقع • جب آپ کو کوئی موقع نظر آتا ہے۔

3. مسئلہ حل ہو گیا۔

یہ کیا ہے: کسی مسئلے کو حل کرنا جس کی انہیں آپ سے حل کرنے کی توقع نہیں تھی۔

مثالیں:

• غلطی کو خوبصورتی سے درست کرنا • غیر معمولی درخواست کو  
ایڈجسٹ کرنا • ان کے مسئلے کا تخلیقی حل تلاش کرنا • "ضرورت" سے  
آگے بڑھنا

کب استعمال کریں:

• جب انہیں کوئی مسئلہ یا چیلنج ہوتا ہے • جب کمپنی کی پالیسی نہیں کہتی ہے لیکن آپ  
کو کوئی حل مل جاتا ہے • جب لگتا ہے کہ وہ مایوسی سے مستعفی ہو گئے ہیں

4. دیکھ بھال کا لمحہ

یہ کیا ہے: غیر معمولی مہربانی یا توجہ دکھانا

مثالیں:

• کسی کے مشکل دن ہونے پر اضافی دیکھ بھال

ضابطہ اخلاق | ریپوز سروس ایکسیلنس گائیڈ

• انتظار کرتے وقت پانی پیش کرنا • خوراک کی پابندی کو احتیاط سے چیک کرنا • بزرگوں / بچوں کے ساتھ خصوصی نرمی سے پیش آنا

کب استعمال کریں:

• جب کسی کو رحم کی ضرورت محسوس ہو۔  
• جب آپ کو کمزوری نظر آتی ہے • جب چھوٹے اشارے کا بہت مطلب ہوتا ہے۔

"واہ" لمحات کیسے بنائیں

1. مواقع کی اطلاع دیں۔

بوشیار ربو:

• کیا یہ کوئی خاص موقع ہے؟ • کیا کوئی جدوجہد کر رہا ہے یا دباؤ میں ہے؟ • کیا کوئی چھوٹی چیز ہے جس سے بڑا فرق پڑے گا؟ • کیا کوئی خاص طور پر صابر یا مہربان ہے؟ • کیا کچھ غلط ہو گیا ہے جسے آپ غیر معمولی طور پر درست کر سکتے ہیں؟

موقع اکثر آپ کے سامنے ہوتا ہے — آپ کو صرف نوٹس کرنا ہوگا۔  
2. نیت سے کام کریں۔

ایک بار جب آپ ایک موقع دیکھیں گے:

• کچھ خاص کرنے کا فیصلہ کریں • اجازت کا انتظار نہ کریں (وجہ کے اندر) • اسے پوری توجہ اور احتیاط سے کریں • اسے خاص محسوس کریں، معمول کے مطابق نہیں۔

3. اسے ذاتی بنائیں

عمومی اچھے اشارے خوشگوار ہوتے ہیں۔ ذاتی اچھے اشارے "واہ" ہیں۔

فرق:

• عام: "آپ کا دن اچھا گزرے" • ذاتی: "اپنی گریجویٹیشن سے لطف اندوز ہوں—یہ ایک قابل فخر لمحہ ہے"

ذاتی بنانے کا طریقہ:

• ان کا نام استعمال کریں • کسی چیز کا حوالہ دیں جس کا انہوں نے ذکر کیا • ان کی مخصوص صورتحال کو تسلیم کریں • دکھائیں کہ آپ توجہ دے رہے تھے

4. انہیں سرپرائز کریں۔

حیرت کا عنصر اثر کو بڑھاتا ہے۔

حیرت پیدا کرنے کے طریقے:

• اس کا پہلے سے اعلان نہ کریں۔

• اسے اتفاقی طور پر پیش کریں (اس سے اور زیادہ فراخدلی کا احساس ہوتا ہے) • زیادہ سے زیادہ اثر کے لیے وقت نکالیں (جب وہ جا رہے ہیں، دیرپا تاثر پیدا کرتے ہیں)

5. حقیقی بنیں۔

"واہ" لمحات صرف اس صورت میں کام کرتے ہیں جب مستند ہوں۔

کسی ایسی چیز کے لیے جعلی جوش و جذبہ جس کی آپ کو ضرورت تھی۔  
 تعریف یا پہچان کی تلاش  
 سخاوت کا ایک بڑا مظاہرہ کرنا

کسی کے دن کو بہتر بنانے کی حقیقی خواہش  
 پہچان کی توقع کے بغیر خاموش مہربانی  
 ان کی خوشی میں حقیقی خوشی

## "واہ" لمحات کی مثالیں۔

مثال 1: باقاعدہ صارف

صورتحال: عزیز بر صبح اپنے کام پر جاتے ہوئے آتا ہے۔

اچھی سروس: "بیلو عزیز! آج آپ کا معمول ہے؟"

"واہ" سروس:

• آپ نے پہلے ہی اس کا آرڈر تیار کرنا شروع کر دیا ہے جب وہ چلتی ہے • "گڈ مارننگ، عزیز! میں نے آپ کو آتے دیکھا تو آپ کا آرڈر شروع کر دیا تھا۔ یہ اس وقت تیار ہو جائے گا  
 صرف ایک لمحہ کل آپ کی پریزنٹیشن کیسی رہی؟" • اس نے کچھ دن پہلے کی پریزنٹیشن کا ذکر کیا — آپ کو یاد ہے۔

یہ "واہ" کیوں ہے: توقع + ذاتی توجہ + تفصیل کو یاد رکھنا = واقعی قابل قدر محسوس کرنا

مثال 2: سالگرہ

صورتحال: گاہک بتاتا ہے کہ یہ ان کی سالگرہ ہے۔

اچھی سروس: "سالگرہ مبارک ہو! اپنے آرڈر سے لطف اندوز ہوں۔"

"واہ" سروس:

• "سالگرہ مبارک! یہ ہم پر ہے — اور مجھے اسے اضافی خاص بنانے دیں" • ایک سجاوٹ یا اضافی ٹچ شامل کریں • ساتھیوں کو سالگرہ کی مبارکباد دینے کے لیے حاصل کریں

• لکھیں "بیبی برتھ ڈے [نام]!" کپ/رسید پر  
 • شاید گانا (اگر ایسا لگتا ہے کہ وہ اس سے لطف اندوز ہوں گے)

یہ "واہ" کیوں ہے: غیر متوقع فراخدلی + انہیں جشن منانے کا احساس دلانا + گروپ اعتراف

مثال 3: مسئلہ کی بحالی

صورتحال: آرڈر میں توقع سے زیادہ وقت لگا۔

اچھی سروس: "انتظار کے لیے معذرت۔ یہ ربا آپ کا آرڈر۔"

"واہ" سروس:

• "مجھے بہت افسوس ہے کہ آپ کو انتظار کرنا پڑا۔ یہ ہمارا معیار بالکل بھی نہیں ہے۔ یہ ہم پر ہے، (اور میں معذرت کے طور پر [اضافی آٹم] شامل کر رہا ہوں)۔ اتنے صبر کرنے کے لیے آپ کا شکریہ۔"  
 • مخلص آنکھ سے رابطہ اور حقیقی معذرت کے ساتھ پہنچایا گیا۔

یہ "واہ" کیوں ہے: اسے درست کرنے میں توقع سے زیادہ + غیر متوقع معاوضہ + مخلصانہ ذاتی معافی

مثال 4: مشکل دن

صورتحال: گاہک اداس یا دباؤ کا شکار لگتا ہے۔

اچھی سروس: شائستگی سے آرڈر پر عمل کریں۔

"واہ" سروس:

• سلام میں اضافی گرمجوشی  
 • "مجھے امید ہے کہ اس سے آپ کا دن کچھ بہتر ہونے میں مدد ملے گی"  
 • تیاری میں اضافی دیکھ بھال  
 • شاید چھوٹا اپ گریڈ یا اضافی  
 • مہربان نوٹ: "امید ہے کہ چیزیں بہتر ہوں گی"

یہ "واہ" کیوں ہے: ان کی جذباتی حالت کو دیکھا + اضافی مہربانی کے ساتھ جواب دیا + دیکھ بھال کا چھوٹا سا اشارہ = دیکھا اور دیکھ بھال کا احساس

"واہ" لمحات کے لئے رہنما خطوط

کرو:

انہیں بے ساختہ محسوس کریں (چاہے منصوبہ بندی کی ہو)  
 ثقافتی طور پر مناسب رہیں  
 انہیں حالات کے مطابق رکھیں  
 انہیں چاروں طرف پھیلائیں (ہمیشہ ایک جیسے لوگ نہیں)  
 انہیں صحیح وجوہات کی بناء پر کرو (حقیقی مہربانی)

نہ کریں:

ایسے وعدے کریں جو آپ پورے نہیں کر سکتے

امید پیدا کریں کہ یہ ہمیشہ ہوگا۔

یہ صرف ان لوگوں کے لیے کریں جو آپ پسند کرتے ہیں۔

غیر مناسب طریقے سے اپنے اختیار سے تجاوز کریں۔

ضرورت سے زیادہ اشارے سے گاہک کو بے چین کریں۔

چھوٹے "واہ" لمحات

"واہ" بڑا ہونا ضروری نہیں ہے:

سادہ لیکن طاقتور:

• ایک وزٹ کے بعد کسی کا نام یاد رکھنا • یہ پوچھنا کہ ان کا بیمار بچہ کیسا ہے (اس نے کچھ دن پہلے بتایا تھا) • بغیر پوچھے آرڈر کو میز پر لے جانا • کسی نئی چیز کا نمونہ پیش کرنا • ہاتھ سے لکھا ہوا "آپ کے صبر کا شکریہ" • ضرورت نہ ہونے پر لیٹ آرٹ بنانا • اسٹاک میں بے یا نہیں اس کی جانچ کرنے کے لیے کسی اور جگہ پر کال کرنا

یاد رکھیں: یہ پیسہ خرچ کرنے کے بارے میں نہیں ہے - یہ توجہ، کوشش اور دیکھ بھال خرچ کرنے کے بارے میں ہے۔

لہر کا اثر

ایک "واہ" لمحہ لہریں پیدا کرتا ہے:

گاہک کے تجربات "واہ" شکر گزار اور خوشی محسوس کرتا ہے □ دوستوں/خاندان کو بتاتا ہے (منہ کی بات) □ سوشل میڈیا پر پوسٹس □ اعلیٰ وفاداری کے ساتھ واپسی □ مستقبل کی غلطیوں کے ساتھ مزید صبر □ آپ کے کاروبار کا وکیل بن جاتا ہے □

توقعات سے تجاوز کرنے کا آپ کا چھوٹا سا عمل مثبت اثرات کی لہریں پیدا کرتا ہے۔

"واہ" کو عادت بنائیں

اپنے آپ کو چیلنج کریں:

• فی شفٹ میں کم از کم ایک "واہ" لمحہ بنائیں • مواقع کی اطلاع دیں • ان پر عمل کریں • اثرات پر غور کریں

اپنے "واہ" لمحات کو ٹریک کریں:

• تم نے کیا کیا؟ • انہوں نے کیسا رد عمل ظاہر کیا؟ • یہ آپ کو کیسا لگا؟ • آپ نے کیا سیکھا؟

وقت گزرنے کے ساتھ: "واہ" لمحات تخلیق کرنا فطری ہو جاتا ہے — آپ کو ہر جگہ مواقع نظر آنے لگتے ہیں۔