



حاصل کرنے کا طریقہ:

- غیر ضروری الفاظ کو ہٹا دیں۔
- نقطہ پر پہنچیں۔
- ضرورت سے زیادہ وضاحت نہ کریں۔

مثال: Wordy: "تو میں کیا کرنے جا رہا ہوں، میں یہ دیکھنے کے لیے پیچھے جا رہا ہوں کہ آیا ہمارے پاس ممکنہ طور پر کوئی دستیاب ہے جو میں آپ کے لیے  
 کامیاب ہو سکتا ہوں" چیک کرنے دو کہ آیا ہمارے  
 پاس پیچھے ہے"

3. مثبت فریمنگ

اس کا کیا مطلب ہے: آپ جو نہیں کر سکتے اس کے بجائے آپ کیا کر سکتے ہیں اس پر توجہ مرکوز کرنا۔

یہ کیوں اہم ہے:

- مایوسی کے بجائے امید پیدا کرتا ہے۔
- حل پر توجہ مرکوز کرتا ہے۔
- مثبت توانائی کو برقرار رکھتا ہے۔

کیسے حاصل کیا جائے: باب 19 دیکھیں (مثبت زبان کا فن)

4. قابل احترام لہجہ

اس کا کیا مطلب ہے: وہ زبان جو وقار کا احترام کرتی ہے۔

جب مناسب ہو عنوانات ("سر"،  
 احتراماً، مکرم، شہزادہ، شہزادی، "ترجیحی عنوان) حکم دینا ہے: "آپ کو..." "کیا آپ مہربانی  
 گویا کرتے ہیں؟" "کیا آپ برا مانیں گے..." "اگر آپ کر سکتے ہیں تو..."

بہترین سروس مواصلات کی انٹومی۔

سلام

مقصد: گاہک کو خوش آمدید اور قابل قدر محسوس کریں۔

اجزاء:

1. گرمجوشی سے اعتراف: "صبح بخیر!" "خوش آمدید!"
2. ذاتی رابطہ (اگر ممکن ہو تو): نام استعمال کریں، واپسی کو تسلیم کریں۔
3. مدد کی پیشکش کریں: "میں آج آپ کی مدد کیسے کر سکتا ہوں؟"

"سوال کے لیے شکریہ ادا کریں، دوبارہ خوش آمدید! آج آپ کا معمول ہے؟" اندر آ رہا ہوں۔ میں آپ کے لیے کیا شروع کر سکتا ہوں؟"  
 "خوش آمدید! آپ کو دیکھ کر بہت اچھا لگا۔ میں کیسے مدد  
 کر سکتا ہوں؟"

آرڈر/درخواست لینا

مقصد: بالکل وہی سمجھیں جس کی انہیں ضرورت ہے۔

پوچھیں: "گرم یا پائے ڈیو؟" کمرچسٹنکا گٹھیم کی تصدیق کریں: "تو آپ بہترین طریقہ کار چاہیں گے: جیسے..." واضح سوالات مفید ہونے پر تجاویز پیش کریں: "زیادہ تر لوگ لطف اندوز ہوتے ہیں..." درستگی کے لیے دوبارہ دہرائیں۔

مثال: "مجھے یہ یقینی بنانے دو کہ میرے پاس یہ حق ہے: آپ کو جئی کے دودھ کے ساتھ ایک بڑا کیپوچینو اور ایک اضافی شاٹ چاہیے۔ کیا یہ درست ہے؟"

توقعات کا انتظام کرنا

مقصد: وقت، نتیجہ، عمل کے بارے میں درست توقعات قائم کریں۔

بہترین طریقے: مخصوص رہیں: "تقریباً 5 منٹ" نہیں "یہ جلدی ہو جائے گا" حقیقت پسند بنیں: ضرورت سے زیادہ وعدہ نہ کریں اگر ضرورت ہو تو وضاحت کریں: "اس میں تھوڑا زیادہ وقت لگتا ہے کیونکہ..." تسلیم کریں انتظار کریں: "آپ کے صبر کا شکریہ"

مثال: "اس میں تقریباً 8 منٹ لگیں گے کیونکہ ہم اسے تازہ بناتے ہیں۔ جب یہ تیار ہو جائے گا تو میں اسے آپ کی میز پر لاؤں گا۔ آپ کے صبر کا شکریہ۔"

بینڈنگ کے مسائل

مقصد: وقار اور اعتماد کو برقرار رکھتے ہوئے مسائل کو حل کریں۔

فریم ورک:

1. تسلیم کریں: "میں سمجھتا ہوں..."
2. معافی مانگیں: "میں معذرت خواہ ہوں..."
3. حل کریں: "میں کیا کر سکتا ہوں..."
4. تصدیق کریں: "کیا یہ آپ کے لیے کام کرتا ہے؟"

مثال: "میں سمجھتا ہوں کہ یہ مایوس کن ہے۔ مجھے افسوس ہے کہ ہم نے اسے غلط سمجھا۔ مجھے اسے فوری طور پر دوبارہ بنانے دیں۔ میں 3 منٹ میں آپ کے پاس صحیح پیش کروں گا۔ کیا یہ کام کرتا ہے؟"

الوداعی

مقصد: دیرپا مثبت تاثر چھوڑیں۔

اجزاء:

1. ان کا شکریہ: "آپ کا شکریہ"
2. ذاتی رابطے: نام استعمال کریں، کچھ حوالہ دیں۔
3. واپسی کی دعوت: "جلد ملتے ہیں!" "کسی بھی وقت واپس آجاؤ!"
4. گرم الوداع: "آپ کا دن بہت اچھا گزرے!"

مثالیں: ضابطہ اخلاق | ریپوز سروس ایکسیلنس گائیڈ

"آپ کا شکریہ، امی! لطف اندوز ہوں، اور ہم آپ کو کل ملیں گے!"

"بہت بہت شکریہ۔ آپ کا دن بہت اچھا گزرے!"

"آپ کا شکریہ! مجھے امید ہے کہ پیشکش اچھی ہو گی!"

### عام مواصلاتی نقصانات

1. منفی زبان کا استعمال

"ہمارے پاس وہ نہیں ہے" "ہمارے پاس [متبادل] ہے"

"تم وہاں نہیں بیٹھ سکتے"

"میں آپ کو ایک بہترین جگہ دکھاتا ہوں"

"یہ میرا شعبہ نہیں ہے"

"مجھے آپ کی مدد کے لیے صحیح شخص تلاش کرنے دو"

2. جرگوں یا مفروضوں کا استعمال

"POS سسٹم بند ہے" "ادائیگی کا نظام عارضی طور پر بند ہے"

فرض کریں، بیکاروں کے طریقہ کار کو جانتے ہیں۔

3. مبہم ہونا

"یہ تقریباً بتائیے، کیونکہ گائے کا"

"ہم اس سے باہر ہیں"

"ہم ابھی اس سے باہر ہیں، لیکن ہمارے پاس کل مزید ہوگا۔"

"صبح"

4. دفاعی زبان

"اچھا تم نے بتایا نہیں..."

"بس یہی ہماری پالیسی ہے"

"میں نے ایسا نہیں کیا"

"مجھے یقین کرنے دو کہ میں سمجھ گیا ہوں..."

"یہ ہے میں کیا کر سکتا ہوں..."

"میں معافی چاہتا ہوں - مجھے جانے دو"

اسے ٹھیک کرو"

5. مسترد کرنے والی زبان

"یہ کوئی بڑی بات نہیں ہے"

"ہم حل کرنے کے لیے زیادہ ری ایکٹ کر رہے ہیں"

"میں سمجھتا ہوں کہ یہ آپ کے لیے کیوں اہمیت رکھتا ہے"

"میں دیکھ سکتا ہوں کہ آپ کیوں پریشان ہیں"

"ہلکے سن رہا ہوں"

### اپنے مواصلاتی انداز کو اپنانا

مختلف گاہکوں کو مختلف طریقوں کی ضرورت ہے:

تیز رفتار گاہک:

• موثر بنیں۔

• چھوٹی باتوں کو چھوڑ دیں۔

• نقطہ پر پہنچیں • فوری تصدیق

چیٹی کسٹمر:

• گفتگو کی اجازت دیں • گرمجوشی سے مشغول رہیں • انتظار کرنے والے  
 دوسروں کے ساتھ دوستی میں توازن رکھیں

غیر یقینی گاہک:

• صبر کریں • رہنمائی پیش کریں •  
 انتخاب کو آسان بنائیں • یقین  
 دلائیں۔

پریشان گاہک:

• پرسکون رہیں • اپنی آواز کو کم کریں • اپنی  
 رفتار کو کم کریں • ریزولوشن پر توجہ مرکوز  
 کریں۔

زبان کی رکاوٹ:

• صاف اور سادگی سے بات کریں • اشاروں اور بصریوں کا  
 استعمال کریں • صبر کریں • اکثر سمجھنے کی تصدیق کریں

## آپ کی آواز کا اثر

الفاظ سے پرے، آپ کس طرح بولتے ہیں اہم ہے:  
 والیوم:

• بہت اونچی آواز: جارحانہ، غیر سنجیدہ • بہت خاموش: غیر یقینی،  
 سننا مشکل • بالکل درست: پر اعتماد، صاف

رفتار:

• بہت تیز: جلد بازی، بے چین • بہت سست: گھٹیا، بورنگ • بالکل درست: آرام  
 دہ، گاہک سے مماثل

پج:

- اعلیٰ: جوش، توانائی (مبارکباد) • زیریں: پرسکون، سنجیدہ (مسائل)
- متنوع: مشغول، قدرتی

ٹون:

- گرمجوشی: خوش آمدید، دوستانہ • فلیٹ: بور،
- عدم دلچسپی • تیز: چڑچڑا، بدتمیز

مشق: اپنے آپ کو ریکارڈ کریں۔ آپ کی آواز کیسی ہے؟ کیا آپ کسی ایسے شخص کی خدمت کرنا چاہیں گے جو ایسا لگتا ہے؟

## باب: 19 مثبت زبان کا فن

### مثبت زبان کیا ہے؟

مثبت زبان اس بات پر توجہ مرکوز کرتی ہے کہ آپ کیا کر سکتے ہیں، کیا دستیاب ہے، اور مسائل کے بجائے حل۔

یہ کیوں اہم ہے:

- جذباتی ردعمل کو تشکیل دیتا ہے • مایوسی کے بجائے امید پیدا کرتا ہے • مثبت توانائی
- کو برقرار رکھتا ہے • اعتماد اور تعاون پیدا کرتا ہے • اکثر بہتر نتائج حاصل کرتا ہے

اصول: مثبت پر زور دینے کے لیے ہر چیز کو فریم کریں۔

### مثبت زبان کا فریم ورک

ہر منفی بیان کے لیے، ایک مثبت متبادل ہے:

منفی (پر توجہ مرکوز کریں)  
(مسئلہ)

مثبت (حل پر توجہ مرکوز کریں)

"ہمارے پاس وہ نہیں ہے"

"ہمارے پاس [متبادل] دستیاب ہیں" یا "ہمارے پاس وہ کل ہوگا"

"تم ایسا نہیں کر سکتے"

"آپ جو کر سکتے ہیں وہ ہے..." یا "یہ ہے جو ممکن ہے..."

"یہ میرا کام نہیں ہے"

"میں آپ سے رابطہ کرتا ہوں جو مدد کر سکتا ہے"

"میں نہیں جانتا"

"بہت اچھا سوال! مجھے آپ کے بارے میں جاننے دو"

"آپ کو انتظار کرنا پڑے گا"

"یہ 5 منٹ میں تیار ہو جائے گا" یا "میں یہ آپ کے لیے جلد ہی تیار کر دوں گا"

"یہ ناممکن ہے"

"یہاں ہم کیا کر سکتے ہیں..."

"تمہیں ہونا چاہیے تھا..."

"اگلی بار، یہ اسے آسان بنا دے گا..."

"یہ غلط ہے"

"میں اسے واضح کرنے میں مدد کرتا ہوں" یا "یہاں یہ ہے کہ یہ اصل میں کیسے کام کرتا ہے"

"ہم اس سے باہر ہیں"

"یہ مقبول ہے! ہمارے پاس [متبادل] ہے جسے لوگ پسند کرتے ہیں"

## مثبت زبان کے زمرے

1. قابلیت کے بیانات

آپ کیا کر سکتے ہیں اس پر توجہ دیں۔

"میں اسے تیار کر سکتا ہوں" یا "میں اسے تیار کر سکتا ہوں" یا "میں اسے تیار کر سکتا ہوں..."

"میں اسے تیار کر سکتا ہوں" یا "میں اسے تیار کر سکتا ہوں" یا "میں اسے تیار کر سکتا ہوں..."

2. حل پر مبنی جملے

فوری طور پر حل کی طرف بڑھیں۔

"یہاں ہے کہ ہم یہ کام کیسے کر سکتے ہیں" The "مثالیں: "مجھے اسے فوراً ٹھیک کرنے دیں" بہترین آپشن ہوگا..." "آپ کے لیے کیا بہتر ہوگا؟"

"چلو کوئی حل نکالتے ہیں"

3. وقت کے مثبت بیانات

وقت کو تعمیری انداز میں طے کریں۔

"میں اسے تیار کر سکتا ہوں" یا "میں اسے تیار کر سکتا ہوں" یا "میں اسے تیار کر سکتا ہوں..."

"میں یہ آپ کو 2:15 پر دوں گا"

"میڈ ٹو آرڈر کے لیے صرف 10 منٹ ہیں"

4. متبادل پیشکش والے جملے

جب آپ بالکل وہی نہیں دے سکتے جو وہ چاہتے ہیں۔

"ایسا نہیں ہے۔ مثالیں: "ہمارے پاس X نہیں ہے، لیکن ہمارے پاس Y ہے جو اسی طرح کا ہے" آج دستیاب ہے، لیکن یہ کل ہوگا"  
 "X کے بجائے، Y کا کیا ہوگا؟" "قریباً ہمارے پاس موجود چیز ہے..."  
 "جو لوگ X کو پسند کرتے ہیں وہ عام طور پر Y سے بھی محبت کرتے ہیں"

5. بااختیار بنانے کی زبان

گاہک کو کنٹرول اور انتخاب دیں۔

"مثالیں: "آپ ان میں سے انتخاب کر سکتے ہیں..." "آپ کس چیز کو ترجیح دیں گے؟" مکمل طور پر آپ پر منحصر ہے" "آپ کے پاس  
 اختیار ہے..." "کیا آپ چاہیں گے کہ میں..."

6. تعریفی زبان

تنقید کے بجائے شکر ادا کریں۔

"مثالیں: آپ کے حضور میں تعریف کے کچھ ایسے ہیں آپ کا شکر ہے..."  
 "میں جھک کر گل لائیکوں، گہ آپ نے یہ میری توجہ دلائی"

## مشکل حالات میں مثبت زبان

جب آپ کو نہیں کہنا پڑے گا۔

منفی نقطہ نظر: "نہیں، ہم ایسا نہیں کر سکتے۔ یہ پالیسی کے خلاف ہے۔"

مثبت نقطہ نظر: "میں جو کر سکتا ہوں وہ ہے [متبادل]۔ کیا یہ آپ کے کام آئے گا؟"

تکنیک:

1. درخواست کو تسلیم کریں: "میں سمجھتا ہوں کہ آپ چاہیں گے..."
2. مختصر طور پر وضاحت کریں (اگر مددگار ہو): "جس وجہ سے ہم نہیں کر سکتے..."
3. متبادل پیشکش: "اس کے بجائے میں کیا کر سکتا ہوں..."
4. قبولیت چیک کریں: "کیا یہ کام کرے گا؟"

مثال: کسٹمر رعایت چاہتا ہے جو آپ نہیں دے سکتے۔

"نہیں، میں آپ کو کوئی رعایت نہیں دے سکتا۔ اس کی اجازت نہیں ہے۔"

"میں سمجھتا ہوں کہ آپ بہتر قیمت کی تلاش میں ہیں۔ میں اس چیز کو چھوٹ نہیں دے سکتا، لیکن کیا؟  
 میں آپ کو ہمارے لائٹنی پروگرام کے بارے میں بتا سکتا ہوں (جیسے ہمارے لائٹنی پنچنگ کارڈز مستقبل میں لاگو کیے جائیں گے) —  
 آپ مفت آئٹمز کی طرف پوائنٹس حاصل کریں گے۔ کیا آپ چاہیں گے کہ میں آپ کو سائن اپ کروں؟"

جب کوئی مسئلہ ہو۔

منفی نقطہ نظر: "آپ نے غلط حکم دیا" یا "نظام گڑبڑ ہو گیا"

مثبت نقطہ نظر: "مجھے اسے ابھی ٹھیک کرنے دو"

تکنیک:

1. الزام مت لگائیں۔ 2. حل پر توجہ دیں۔ 3. قرارداد کی ملکیت لیں۔

مثال: ترتیب غلط ہے۔

"تم نے غلط حکم دیا ہو گا۔ سسٹم میں یہی ہے۔"

"میں اس بات کو یقینی بنانا چاہتا ہوں کہ آپ کو وہی ملے گا جو آپ جانتے ہیں۔ مجھے ابھی اسے صحیح طریقے سے دوبارہ بنانے دیں۔"

جب آپ کو انہیں کچھ کرنے کی ضرورت ہو۔

منفی نقطہ نظر: "آپ کو... یا "آپ کو کرنا ہوگا..."

مثبت نقطہ نظر: "اگر آپ کر سکتے ہیں... یا "کیا آپ کو اعتراض ہوگا..."

تکنیک: درخواست کے طور پر فریم کریں، حکم نہیں، فائدے کی وضاحت کے ساتھ۔

مثال: "آپ کو اپنا بیگ منتقل کرنے کی ضرورت ہے"

"حفاظت کے لیے، کیا آپ کو اپنا بیگ منتقل کرنے میں کوئی اعتراض ہوگا؟ میں نہیں چاہتا کہ کوئی سفر کرے۔ شکریہ!"

جب ہدایات دیں۔

منفی نقطہ نظر: "مت کرو..." یا "کبھی نہیں..."

مثبت نقطہ نظر: "براہ کرم کریں..." یا "بہترین طریقہ یہ ہے..."

"یہاں رکھیں، یہاں رکھیں"

"کرنا نہ بھولیں..." یا "یاد رکھیں..." یا "یقینی بنائیں..."

طاقتور الفاظ اور جملے

ایسے الفاظ جو مثبت جذباتی ردعمل پیدا کرتے ہیں:

دعوتی الفاظ:

• "خوش آمدید" • "براہ کرم ہمارے

ساتھ شامل ہوں" • "بلا جھجھک..."

• "آپ کو مدعو کیا گیا ہے..."

یقین دہانی کے الفاظ:

• "بالکل" • "یقینی طور

پر" • "ضرور" • "یقیناً"

• "ضمانت یافتہ"

رفتار کے الفاظ:

- "فوری طور پر" • "فوری
- "تیز" • "فوری" • "تیز"
- "فوری"

قیمتی الفاظ:

- "معافی" • "بونس" • "اضافی"
- "خصوصی" • "خصوصی"

خدمت کے الفاظ:

- "خوشی" • "مدد کرنے میں
- "خوشی" • "میری خوشی"
- "خوشی" • "اعزاز"

بچنے کے لیے الفاظ اور جملے

منفی محرک الفاظ:

"شکایتیں سننے کے لیے" یا "چیلنج"

"آپ کو گھبراہٹ ہوگا" یا "بجٹ کے موافق" یا "اگر آپ کر سکتے ہیں"

اصل میں

"ایمکانڈارٹی (سے) (سینٹ دار ہونا" (دوسری بار اس کا مطلب ہے کہ آپ ایماندار نہیں ہیں)

پہلے ہر چیز کی نفی کرتا ہے) "اور" یا "صرف نیا جملہ شروع کریں۔"

مشق کی مشق: ری فریمنگ

ان منفی بیانات کو مثبت طور پر دوبارہ ترتیب دیں:

1. "ہم اس سے باہر ہیں"
2. "آپ وہاں پارک نہیں کر سکتے"
3. "یہ ہمیشہ کے لیے لے جائے گا"
4. "میں نہیں جانتا"
5. "یہ میرا شعبہ نہیں ہے"
6. "آپ کو واپس کال کرنا پڑے گی"
7. "ہم ابھی بہت مصروف ہیں"
8. "یہ کرنے کا یہ غلط طریقہ ہے"

9. "آپ کو آگے بلانا چاہیے تھا"

10. "یہ ابھی تک تیار نہیں ہے"

ممکنہ جوابات:

1. "یہ آج مقبول رہا ہے! ہمارے پاس [متبادل] ہے یا ہمارے پاس کل مزید ہوگا۔"

صبح"

2. "بہترین پارکنگ وہاں ہے — آئیے میں آپ کو دکھاتا ہوں"

3. "اس کی تیاری میں تقریباً 15-20 منٹ لگیں گے"

4. "زبردست سوال — مجھے آپ کے لیے فوراً معلوم کرنے دو"

5. "وہ ٹیم جو سنبھالتی ہے [محکمہ] — مجھے آپ سے رابطہ کرنے دو"

6. "ان تک پہنچنے کا بہترین وقت [وقت] ہے — یا میں پیغام لے سکتا ہوں"

7. "ہم آج بہت سے مہمانوں کی خدمت کر رہے ہیں — یہ تقریباً 10 منٹ ہو گا۔ کیا میں آپ کو پیش کر سکتا ہوں"

[جب تک آپ انتظار کریں کچھ؟]"

8. "میں آپ کو ایسا کرنے کا سب سے آسان طریقہ دکھاتا ہوں"

9. "آگے کال کرنے سے اگلی بار مدد مل سکتی ہے، اور مجھے ابھی آپ کی مدد کرنے میں خوشی ہے"

10. "یہ تقریباً 5 منٹ میں تیار ہو جائے گا"

## باب 20: نام اور ذاتی نوعیت کا استعمال

ایک نام کی طاقت

ڈیل کارنیگی نے کہا: "کسی شخص کا نام اس شخص کے لیے کسی بھی زبان میں سب سے پیاری اور اہم آواز ہے۔"

نام کیوں اہم ہیں:

• شناخت: آپ کا نام اس کے لیے بنیادی ہے کہ آپ کون ہیں • پہچان: آپ کا نام سننے کا مطلب ہے کہ آپ کو ایک فرد کے طور پر دیکھا جاتا ہے • کنکشن: کسی کے نام کا استعمال فوری طور پر ذاتی نوعیت کا بناتا ہے • یادداشت: نام لوگوں کو تعاملات کو مثبت طور پر یاد رکھنے میں مدد کرتے ہیں • احترام: کسی کا نام صحیح طریقے سے استعمال کرنا آپ کی پرواہ کو ظاہر کرتا ہے۔

تحقیق سے پتہ چلتا ہے:

• ہمارا نام سننا ہمارے دماغ کے انوکھے حصے کو متحرک کرتا ہے • ہم ان درخواستوں کا زیادہ مثبت جواب دیتے ہیں جن میں ہمارا نام شامل ہوتا ہے • سروس جو نام استعمال کرتی ہے اطمینان میں 23 فیصد اضافہ کرتی ہے • جب سرور نام استعمال کرتے ہیں تو ٹپ کی مقدار بڑھ جاتی ہے۔

نام کیسے حاصل کریں۔

طریقے:

1. براہ راست پوچھیں:

"کیا مجھے آرڈر کے لیے کوئی نام مل سکتا ہے؟" (سعودی اسلامی ثقافت کا احترام کریں۔)

اس کے مطابق)

"میں اسے کس نام کے تحت رکھوں؟"

"اور تمہارا نام ہے...؟"

2. لائٹنی پروگرام/ایپ سے:

ان کا اکاؤنٹ چیک کریں۔

"ہیلو [نام]، آپ کو دیکھ کر بہت اچھا لگا!"

3. ادائیگی کارڈ سے:

ادائیگی پر کارروائی کرنے وقت نظر آتا ہے۔

"شکریہ، [نام]"

4. وہ اپنا تعارف کراتے ہیں:

سنیں اور یاد رکھیں

5. ساتھیوں سے:

"یہ عزیز کے لیے ہے"

• اگلی بار کے لیے یاد رکھیں

6. نام کے بیجز/یونیفارم:

• اگر گاہک ایک پہنتا ہے۔

• مناسب استعمال کریں۔

ناموں کا استعمال کیسے کریں۔

کب استعمال کریں:

بماری سب سے مشہور اشیاء میں سے ایک "

ڈیلیوری: "یہ لو، ڈیوڈ، لطف اندوز!"

کتنی بار:

سلام: "صبح بخیر، احمد!" بات چیت کے دوران: "مم، یہ ہے"

کالنگ آرڈر: "ماریہ کے لیے بڑا کیپوچینو!"

الوداعی: "آپ کا شکریہ، جینیفر، جلد ملیں گے!"

• شروع اور آخر میں (کم سے کم)

• بات چیت کے دوران 1-2 بار (قدرتی، ضرورت سے زیادہ نہیں)

• ان کی توجہ حاصل کرنے پر

استعمال نہ کرنے کا طریقہ:

ہر ایک جملہ (جوڑ توڑ محسوس ہوتا ہے)

ظاہر ہے جعلی کے ساتھ

جوش جب غلط تلفظ کیا جائے (پہلے اسے ٹھیک کریں) اجازت)

نامناسب طور پر غیر رسمی (بغیر

## صحیح تلفظ حاصل کرنا

نام گہرے ذاتی ہیں۔ ان کا صحیح تلفظ بہت اہمیت رکھتا ہے۔

اگر یقین نہ ہو:

1. پوچھیں: "میں اس بات کو یقینی بنانا چاہتا ہوں کہ میں آپ کا نام صحیح بولوں۔ کیا آپ مجھے بتا سکتے ہیں کہ کیسے کروں؟"

اس کا تلفظ؟"

2. دبرائیں: "کیا یہ [تلفظ] ہے؟"

3. مشق: اسے ذہنی طور پر چند بار کہیں۔ 4. یاد رکھیں: ایک ذہنی نوٹ بنائیں یا اسے لکھیں (احتیاط سے)

اگر آپ اسے غلط سمجھتے ہیں:

• خلوص دل سے معافی مانگیں • اصلاح  
 طلب کریں • فوراً مشق کریں • اگلی بار اسے  
 حاصل کریں

کہی نہیں:

• اندازہ لگائیں اور اسے بار بار غلط سمجھیں • "مشکل" ناموں کے  
 بارے میں لطیفے بنائیں • ترک کریں اور غلط تلفظ استعمال کریں •  
 پوچھیں "کیا آپ کے پاس کوئی آسان نام ہے؟" • بغیر اجازت ناموں کو  
 انگریزی میں لکھیں۔

## ثقافتی تحفظات

ثقافتوں میں نام نمایاں طور پر مختلف ہوتے ہیں:

دیا ہوا نام بمقابلہ خاندانی نام:

• بہت سی ایشیائی ثقافتوں میں، خاندان کا نام پہلے آتا ہے • مغربی ثقافتوں میں، دیا ہوا نام عام طور  
 پر پہلے آتا ہے • جب یقین نہ ہو: پوچھیں "آپ چاہیں گے کہ میں آپ کو کیا کہوں؟"

عنوانات:

• کچھ ثقافتیں رسمی عنوانات پر زور دیتی ہیں (مسٹر، مسز، ڈاکٹر، وغیرہ) • دوسرے پہلے ناموں کو ترجیح  
 دیتے ہیں • جب شک ہو تو پرانے گاہکوں کے ساتھ رسمی طور پر غلطی کرتے ہیں

عرفی نام:

• رسمی نام سے عرفی نام نہ لیں۔

• وہ نام استعمال کریں جو وہ آپ کو دیتے ہیں • عرفی نام  
 استعمال کرنے سے پہلے اجازت طلب کریں۔

متعدد نام:

• کچھ ثقافتیں ایک سے زیادہ دیے گئے نام یا مرکب خاندانی نام استعمال کرتی ہیں • جو کچھ وہ فراہم کرتے  
 ہیں اسے استعمال کریں۔

ناموں سے آگے: دیگر ذاتی نوعیت کا

ترجیحات کو یاد رکھیں

کیا یاد رکھنا ہے:

- ان کی معمول کی ترتیب • ترجیحات (اضافی گرم، کوئی برف وغیرہ)
- غذائی پابندیاں • پسند/ناپسند

یاد رکھنے کا طریقہ:

- ریگولر کے لیے ذہنی نوٹس • کسٹمر سسٹم میں نوٹس (اگر دستیاب ہو)
- ساتھیوں کے ساتھ بات چیت

استعمال کرنے کا طریقہ: "آج آپ کا معمول ہے، یا آپ کچھ نیا کرنا چاہیں گے؟" "مجھے یاد ہے کہ آپ کو دار چینی پسند نہیں ہے - میں یقینی بناناؤں گا کہ کوئی نہیں ہے"

تفصیلات یاد رکھیں

وہ کیا اشتراک کرتے ہیں:

- ملازمت/پیشہ • شوق/دلچسپیاں • خاندان کے افراد
- آنے والے واقعات • چیلنجز جن کا انہوں نے ذکر کیا

استعمال کرنے کا طریقہ: "آپ کا امتحان کیسا رہا؟" "کیا آپ کی طبیعت بہتر ہے؟" "کیا آپ نے اس کنسرٹ کا لطف اٹھایا جس میں آپ جا رہے تھے؟"

احتیاط:

- ڈراؤنا مت بنو • وہ چیزیں یاد نہ رکھیں جو وہ آپ سے بھول جانے کی توقع کریں گے • اگر یقین نہ ہو تو حوالہ نہ دیں۔

باقاعدہ تسلیم کریں۔

ریگولر کے لیے خصوصی علاج: "واپس خوش آمدید!" "آپ کو دوبارہ دیکھ کر اچھا لگا!"

"کچھ دیر ہو گئی ہے! خوش آمدید! تمہاری یادداشتیں اتنی اچھی ہیں!"

یہ کیوں اہم ہے:

- وفاداری کا انعام • انہیں قدر کا احساس دلاتا ہے۔
- تعلقات کو مضبوط کرتا ہے • برقرار رکھنے میں اضافہ کرتا ہے۔

نام کا کھیل: اپنی یادداشت کی تعمیر

نام یاد رکھنے کی تکنیک:

1. تکرار:

• اسے فوری طور پر استعمال کریں: "آپ سے مل کر خوشی ہوئی، سعید" • بات چیت کے دوران اسے دوبارہ استعمال کریں • اسے الوداعی استعمال کریں

• اسے چند بار خاموشی سے کہیں۔  
 2. ایسوسی ایشن:

• کسی ایسے شخص سے جڑیں جسے آپ اسی نام سے جانتے ہیں • چہرے کے لیے ذہنی تصویر کو جوڑنے والا نام بنائیں • خصوصیت یا خصوصیت سے جڑیں (صرف احترام کے ساتھ، ذہنی طور پر)

3. اسے لکھیں:

• آرڈر پیڈ پر • بات چیت کے بعد فون/نوٹ بک میں • کسٹمر سسٹم میں • 4. فوکس:

• جب وہ آپ کو بتائیں تو پوری توجہ دیں • دوسری چیزوں کے بارے میں مت سوچیں • واقعی نام سیکھتے وقت انہیں دیکھیں

5. مشق:

• شفٹ کے آخر میں ناموں کا جائزہ لیں • اپنے آپ کو باقاعدگی سے کوئز کریں • آپ جتنی زیادہ مشق کریں گے اتنا ہی بہتر آپ کو ملے گا

جب آپ کوئی نام بھول جاتے ہیں۔

ایسا ہوتا ہے۔ خوبصورتی سے ہینڈل کریں:

اگر انہوں نے آپ کو پہلے بتایا ہے:

• "میں معذرت خواہ ہوں — کیا آپ مجھے اپنا نام یاد دلوا سکتے ہیں؟" • "میں ناموں سے خوفناک ہوں — میری مدد کریں؟" • یاد آنے کا بہانہ نہ کریں۔

اگر آپ کو معلوم ہونا چاہیے (باقاعدہ):

• ایماندار بنیں: "مجھے بہت افسوس ہے — میں آپ کا نام خالی کر رہا ہوں" • زیادہ تر لوگ سمجھ رہے ہیں • اگلی بار یاد رکھنے کی اضافی کوشش کریں۔

مت کرو:

• نام استعمال کرنے سے گریز کریں کیونکہ آپ بھول گئے تھے • غلط نام استعمال کریں۔

