

حصہ 9: مسلسل ترقی

باب 32: اپنی جذباتی ذہانت کو فروغ دینا

EQ ایک ہنر ہے جسے آپ بنا سکتے ہیں۔

اچھی خبر: IQ کے برعکس، جو نسبتاً طے شدہ ہے، جذباتی ذہانت کو آپ کی زندگی بھر مسلسل ترقی دی جا سکتی ہے۔

ہر تعامل مشق ہے۔ ہر شفٹ آپ کے EQ کو مضبوط کرنے کا ایک موقع ہے۔

EQ کی ترقی کے چار ستون

1. خود آگاہی کے طریقے

روزانہ چیک ان:

• شفٹ سے پہلے: "میں ابھی کیسا محسوس کر رہا ہوں؟"

• شفٹ کے دوران: "میری توانائی کی سطح کیا ہے؟ کیا میں دباؤ کا شکار ہو رہا ہوں؟"

• شفٹ کے بعد: "آج مجھے کس چیز نے متحرک کیا؟ کیا اچھا رہا؟"

جذباتی جرنلنگ:

• مشکل لمحات لکھیں۔

• آپ نے کون سا جذبہ محسوس کیا؟

• اسے کس چیز نے متحرک کیا؟

• آپ نے کیسا جواب دیا؟

• آپ مختلف طریقے سے کیا کریں گے؟

پیٹرن کی شناخت:

• "میں ہمیشہ دباؤ میں رہتا ہوں جب..."

• "میں سب سے زیادہ توانائی محسوس کرتا ہوں جب..."

• "میں ان صارفین کے ساتھ جدوجہد کرتا ہوں جو..."

• اپنے پیٹرن کو جاننا آپ کو ان کا نظم کرنے میں مدد کرتا ہے۔

جسمانی آگاہی:

• تناؤ کی جسمانی علامات پر دھیان دیں (تنگ کندھے، بند جبڑے، اتلی سانس لینا)

• یہ ابتدائی انتہائی نشانیاں ہیں — انہیں جلد پکڑ لیں۔

2. سیلف مینجمنٹ پریکٹسز

وقفے کی مشق:

• جب آپ شدید جذبات محسوس کرتے ہیں تو جواب دینے سے پہلے 3 سیکنڈ کے لیے رک جائیں۔

• شمار: 1... 2... 3...

• یہ چھوٹا سا وقفہ رد عمل کے ردعمل کو روکتا ہے جس پر آپ کو افسوس ہوگا۔

دوبارہ ترتیب دینے کی رسم:

• گاہکوں کے درمیان: ایک گہری سانس، کشیدگی کو بلا، تازہ مسکراہٹ

• مشکل حالات کے درمیان: اگر ممکن ہو تو مختصر طور پر ہٹ جائیں، اپنی توانائی کو دوبارہ ترتیب دیں۔

• شفٹ کا اختتام: کام پر کام چھوڑنے کی جسمانی رسم (ہاتھ دھونا، کپڑے تبدیل کرنا)

جذباتی ضابطے کی تکنیک:

• گہری سانس لینا: 4 گنتی اندر، 7 بولڈ، 8 باہر

• پٹھوں کی ترقی پسندی میں نرمی: ہر پٹھوں کے گروپ کو تناؤ اور چھوڑ دیں۔

• مثبت خود گفتگو: "میں اسے سنبھال نہیں سکتا" کو "مجھے یہ مل گیا ہے" سے بدل دیں۔

• تصور: حالات کو پرسکون طریقے سے سنبھالتے ہوئے خود کو تصور کریں۔

تناؤ کا انتظام:

• اپنے سب سے اوپر 3 تناؤ کے محرکات کی شناخت کریں۔

• ہر ایک کے لیے مخصوص حکمت عملی بنائیں

• ضرورت سے پہلے ان کی مشق کریں۔

3. سماجی بیداری کے طریقے

لوگ دیکھ رہے ہیں:

• گاہک آرڈر کرنے سے پہلے ان کا مشاہدہ کریں۔

• ان کی ہاڈی لینگویج آپ کو کیا بتا رہی ہے؟

• وہ کس جذبات کو محسوس کر رہے ہیں؟

• بات چیت کے بغیر پڑھنے کی مشق کریں۔

بمدردی کی مشقیں:

• ہر گاہک کے لیے، مختصراً سوچیں: "ان کی زندگی میں کیا ہو رہا ہو گا؟"

• جب کوئی مشکل ہو تو سوچیں: "وہ کیا تکلیف اٹھا رہے ہوں گے؟"

• یہ آپ کو فیصلے سے بمدردی کی طرف لے جاتا ہے۔

ثقافتی تعلیم:

• اپنے علاقے کے بڑے ثقافتی گروہوں کے بارے میں جانیں۔

• مواصلات کے مختلف انداز کو سمجھیں۔

• جب آپ کو سمجھ نہ آئے تو احترام سے سوال پوچھیں۔

رائے طلب:

• بھروسہ مند ساتھیوں سے پوچھیں: "میں گاہکوں تک کیسے پہنچ سکتا ہوں؟"

• اپنے سپروائزر سے پوچھیں: "کسٹمر کی بات چیت میں کون سی چیز بہتر کر سکتا ہوں؟"

• اصل میں جوابات سنیں۔

4. رشتہ داری کے انتظام کے طریقے

روزانہ "واہ" چیلنج:

• فی شفٹ میں کم از کم ایک "واہ" لمحہ بنائیں

• انہیں ٹریک کریں: آپ نے کیا کیا؟ انہوں نے کیا جواب دیا؟

• جو کام کرتا ہے اس میں پیٹرن دیکھیں

گفتگو کی مشکل مشق:

• ساتھیوں کے ساتھ کردار ادا کرنے کی شکایت کے منظر نامے۔

• LEAD طریقہ کی مشق کریں جب تک کہ یہ خودکار نہ ہو جائے۔

• ہر حقیقی مشکل صورتحال سے سیکھیں۔

کنکشن کی عمارت:

• ہدف مقرر کریں: اس مہینے 5 نئے باقاعدہ صارفین کے نام سیکھیں۔

• ہر ایک کے بارے میں ایک تفصیل یاد رکھیں

• اگلی بات چیت میں نام اور تفصیلات استعمال کریں۔

تنازعات کا حل:

• مطالعہ کریں کہ تجربہ کار ساتھی کس طرح مشکل گاہکوں کو سنبھالتے ہیں۔

• ان سے پوچھیں: "آپ اتنے پرسکون کیسے رہے؟"

• ان کی تکنیک سیکھیں۔

آپ کا 30 روزہ EQ ترقیاتی منصوبہ

ہفتہ 1: خود آگاہی۔

• روزانہ جذباتی چیک ان (شفٹ سے پہلے، دوران، بعد میں)

• اپنے سب سے اوپر 3 جذباتی محرکات کی شناخت کریں۔

• روزانہ ایک چیلنجنگ بات چیت کا جریدہ کریں۔

ہفتہ 2: سیلف مینیجمنٹ

• ہر جواب سے پہلے 3 سیکنڈ کے وقفے کی مشق کریں۔

• تناؤ کے وقت گہری سانس لینے کا استعمال کریں (فی شفٹ میں کم از کم 3 بار)

• ذاتی پرسکون ہونے کی رسم بنائیں

ہفتہ 3: سماجی بیداری

• شعوری طور پر ہر گاہک کی باڈی لینگویج پڑھیں

• ہمدردی کی مشق کریں: ہر شخص کی کہانی کے بارے میں تعجب کریں۔

• ایک ساتھی یا سپروائزر سے رائے طلب کریں۔

ہفتہ 4: تعلقات کا انتظام

• فی شفٹ ایک "واہ" لمحہ بنائیں

• ہر شکایت پر LEAD طریقہ پر عمل کریں۔

5 • باقاعدہ صارفین کے نام جانیں۔

ہفتہ 5 اور اس سے آگے:

• اپنی پیشرفت کا جائزہ لیں۔

• شناخت کریں کہ کیا کام کر رہا ہے۔

• نئے اہداف طے کریں۔

• مشق کرتے رہیں

آپ کی ترقی کی پیمائش

آپ کو معلوم ہوگا کہ آپ کا EQ ترقی کر رہا ہے جب:

□ مشکل گاہک آپ کا دن برباد نہیں کرتے □ آپ ایسے حالات میں پرسکون رہتے ہیں جو آپ پر دباؤ ڈالتے تھے □ منفی ردعمل ظاہر کرنے سے پہلے آپ خود کو پکڑ لیتے ہیں □ گاہک اس پر تبصرہ کرتے ہیں کہ آپ کتنے مددگار/مہربان ہیں □ آپ جذبات کو زیادہ درست طریقے سے پڑھ سکتے ہیں □ آپ زیادہ تیزی سے تناؤ سے صحت یاب ہوتے ہیں □ حقیقت میں بات چیت کرنے کے موقع سے لطف اندوز ہوں گے۔

ساتھی مشورے کے لیے آپ کے پاس آتے ہیں □ آپ اپنی صلاحیتوں پر زیادہ اعتماد محسوس کرتے ہیں۔

ان مارکروں کو ماہانہ ٹریک کریں۔

سیکھنے کے وسائل

پڑھنے کے لیے کتابیں:

• "جذباتی ذہانت" از ڈینیئل گولمین

• "دی ای کیو ایچ" از اسٹیون اسٹین

• "فیڈ بیک کے لیے شکریہ" بذریعہ ڈگلس اسٹون

روزانہ کے معمولات:

• اس بینڈ بک سے ہفتہ وار ایک باب پڑھیں

• ساتھیوں کے ساتھ EQ تصورات پر تبادلہ خیال کریں۔

• ہمدردی اور مواصلات پر ٹی ای ڈی کی گفتگو دیکھیں

• ذہن سازی کی مشق کریں (یہاں تک کہ روزانہ 5 منٹ بھی مدد کرتا ہے)

مشیر تلاش کریں:

• اپنی ٹیم میں سب سے زیادہ جذباتی طور پر ذہین شخص کی شناخت کریں۔

• دیکھیں کہ وہ حالات سے کیسے نپٹتے ہیں۔

• ان سے کہیں کہ وہ آپ کی سرپرستی کریں۔

• ان کے طریقوں سے سیکھیں۔

مرکب اثر

روزانہ کی چھوٹی بہتری بڑے پیمانے پر طویل مدتی ترقی پیدا کرتی ہے۔

دن: 1 ایک گاہک کو پڑھنے میں قدرے بہتر

بفتہ: 1 باڈی لینگویج میں نمونوں کو دیکھنا

□

مہینہ: 1 کسٹمر کے جذبات کی بنیاد پر نقطہ نظر کو اپنانا

□

مہینہ: 3 اعتماد کے ساتھ شکایات کو نمٹانا

□

مہینہ: 6 قدرتی طور پر "واہ" لمحات بنانا

□

سال: 1 سب سے زیادہ جذباتی ذہین باریستا کے طور پر جانا جاتا ہے۔

□

کیریئر: جذباتی ذہانت آپ کی سپر پاور بن جاتی ہے۔

کمال کی توقع نہ کریں۔ ترقی کی توقع کریں۔

باب: 33 رائے حاصل کرنا اور استعمال کرنا

فیڈ بیک کیوں اہمیت رکھتا ہے۔

تاثرات ایک تحفہ ہے:

• وہ دکھاتا ہے جو آپ اپنے بارے میں نہیں دیکھ سکتے

• آپ کی ترقی کو تیز کرتا ہے۔

• بار بار ہونے والی غلطیوں کو روکتا ہے۔

• جب آپ اس پر عمل کرتے ہیں تو اعتماد پیدا کرتا ہے۔

رائے کے بغیر، آپ اندازہ لگا رہے ہیں۔ تاثرات کے ساتھ، آپ بہتر ہو رہے ہیں۔

تاثرات کی اقسام

1. رسمی رائے

کارکردگی کا جائزہ:

• سپروائزر سے طے شدہ تشخیص

• عام طور پر سہ ماہی یا سالانہ

• مجموعی کارکردگی کا احاطہ کرتا ہے۔

اسے استعمال کرنے کا طریقہ:

• دفاعی ہونے کے بغیر سنبیں۔

• واضح سوالات پوچھیں۔

• مخصوص مثالوں کی درخواست کریں۔

• بہتری کے لیے ایکشن پلان بنائیں

• پیشرفت پر عمل کریں۔

2. غیر رسمی تاثرات

روزانہ مشاہدات:

• شفٹ کے دوران سپروائزر کے تبصرے

• ساتھی کی تجاویز

• فوری اصلاحات

اسے استعمال کرنے کا طریقہ:

• توجہ دینے کے لیے ان کا شکریہ

• فوری طور پر لاگو کریں۔

• پوچھیں: "کیا یہ بہتر ہے؟"

3. کسٹمر فیڈ بیک

براہ راست:

• بات چیت کے دوران گاہک کے تبصرے۔

• تعریفیں یا شکایتیں۔

• سروس کے بارے میں سوالات

بالواسطہ:

• جسمانی زبان اور چہرے کے تاثرات

• واپس آنا یا نہ لوٹنا

• آن لائن جائزے

اسے استعمال کرنے کا طریقہ:

• اشتراک کرنے کے لیے ان کا شکریہ

• درست خدشات پر عمل کریں۔

• تاثرات میں پیٹرن نوٹس کریں۔

4. سیلف فیڈ بیک

آپ کے اپنے مشاہدات:

• روزانہ کی عکاسی

• کیا اچھا/خراب ہوا۔

• پیٹرن جو آپ دیکھتے ہیں۔

اسے استعمال کرنے کا طریقہ:

• اپنے ساتھ ایماندار رہو

زیادہ سخت یا بہت آسان نہ بنیں۔

• بہتری کے مخصوص اہداف مقرر کریں۔

تاثرات طلب کرنے کا طریقہ

آپ کے سپروائزر سے:

"میں اپنی کسٹمر سروس کو بہتر بنانا چاہوں گا۔ کیا آپ میری اگلی شفٹ کے دوران میرا مشاہدہ کر سکتے ہیں اور مجھے ایک ایسی چیز کے بارے میں مخصوص رائے دے سکتے ہیں جو میں اچھی طرح سے کرتا ہوں اور ایک چیز جس کو میں بہتر بنا سکتا ہوں؟"

یہ کیوں کام کرتا ہے:

• پہل دکھاتا ہے۔

• مخصوص درخواست (پورا کرنا آسان)

• مثبت اور تعمیری دونوں کے لیے پوچھتا ہے۔

• قابل عمل

ساتھیوں سے:

"میں نے محسوس کیا کہ آپ نے اس مشکل گاہک کو واقعی اچھی طرح سے بینڈل کیا۔ آپ کا طریقہ کیا تھا؟ آپ نے ایسا کیسے کیا اس سے میں کیا سیکھ سکتا ہوں؟"

یہ کیوں کام کرتا ہے:

• ان کی تعریف کرتا ہے۔

• سیکھنے کی حقیقی خواہش کو ظاہر کرتا ہے۔

• بحث کرنے کے لیے مخصوص صورتحال

گاہکوں سے (بالواسطہ):

"کیا آپ کے حکم سے سب کچھ ٹھیک تھا؟" "کیا کوئی ایسی چیز ہے جو میں اس سے بہتر کر سکتا تھا؟"

یہ کیوں کام کرتا ہے:

• ظاہر کرتا ہے کہ آپ کا خیال ہے۔

• ایماندارانہ جواب کے لیے دروازہ کھولتا ہے۔

• زیادہ تر جواب نہیں دیں گے، لیکن کچھ قیمتی بصیرت دیں گے۔

اچھی طرح سے فیڈ بیک وصول کرنا

SARA ماڈل (فیڈ بیک وصول کرتے وقت لوگ کس چیز سے گزرتے ہیں):

1. صدمہ/حیرت: "واقعی؟ مجھے یہ معلوم نہیں تھا!"

2. غصہ/دفاعی: "یہ مناسب نہیں ہے!"

3. معقولیت: "ہاں، لیکن یہاں کیوں ہے..."

4. قبولیت: "ٹھیک ہے، میں اس پر کام کر سکتا ہوں"

آپ کا مقصد: قبولیت تک پہنچنے کے لیے 1-3 مراحل سے تیزی سے آگے بڑھیں۔

رائے حاصل کرنے کا طریقہ:

□ بغیر کسی رکاوٹ کے پوری طرح سنیں □ سمجھنے کے لیے سوالات پوچھیں: "کیا آپ مجھے کوئی مثال دے سکتے ہیں؟" □ فیڈ بیک کے لیے ان کا شکریہ (چاہے یہ ڈنک بھی لگے) □ رد عمل ظاہر کرنے سے پہلے غور کریں □ فیصلہ کریں کہ اس کے ساتھ کیا کرنا ہے

کیا نہیں کرنا چاہیے:

فوری طور پر دفاعی انداز اختیار کریں

یاد رکھیں: تاثرات روپے کے بارے میں ہیں، ایک شخص کے طور پر آپ کی قدر نہیں۔

تاثرات کا جائزہ لینا

تمام تاثرات یکساں قیمتی نہیں ہیں۔

اپنے آپ سے پوچھیں:

1. "کیا یہ شخص یہ رائے دینے کا اہل ہے؟"

2. "کیا کوئی نمونہ ہے؟" (متعدد لوگ ایک ہی بات کہہ رہے ہیں = ممکنہ طور پر درست)

3. "کیا یہ میرے مقاصد کے مطابق ہے؟"

4. "کیا یہ مخصوص اور قابل عمل ہے؟"

درست تاثرات:

- مخصوص مثالیں دی گئی ہیں۔
- رویے پر توجہ مرکوز کرتا ہے، شخصیت پر نہیں۔
- قابل عمل (آپ اس کے بارے میں کچھ کر سکتے ہیں)
- تعمیری (مدد کرنا ہے)

غلط تاثرات:

• مبہم عمومیات ("آپ صرف اس میں اچھے نہیں ہیں")

• ذاتی حملے ("آپ سست ہیں")

• ہر کسی کے تاثرات سے متصادم ہے۔

• ایک الگ تھلگ واقعے پر مبنی

درست تاثرات استعمال کریں۔ غلط تاثرات کو جانے دیں۔

تاثرات پر عمل کرنا

فیڈ بیک ایکشن پلان:

1. تبدیل کرنے کے لیے مخصوص رویے کی شناخت کریں۔

o "گاہکوں کو سلام کرتے وقت مجھے زیادہ مسکرائے کی ضرورت ہے"

o "شکایات سے نمٹنے کے دوران مجھے پرسکون رہنے کی ضرورت ہے"

2. ایک مخصوص عمل بنائیں

o "میں ہر سلام سے پہلے کسی خوشی کے بارے میں سوچوں گا"

o "جب دباؤ پڑے گا تو میں گہری سانس لینے کی مشق کروں گا"

3. ایک ٹائم لائن سیٹ کریں۔

o "اگلے ہفتے کے لیے، میں اس پر توجہ دوں گا"

o "میں جمعہ کو پیش رفت کا جائزہ لوں گا"

4. اپنی پیشرفت کو ٹریک کریں۔

o روزانہ چیک: کیا میں نے یہ کیا؟

o بہتری نوٹ کریں۔

10 اگر ضرورت ہو تو نقطہ نظر کو ایڈجسٹ کریں۔

5. فالو اپ کریں۔

10 اس شخص سے پوچھیں جس نے رائے دی: "کیا آپ نے بہتری دیکھی ہے؟"

10 تازہ ترین تاثرات کی درخواست کریں۔

10 ترقی کا جشن منائیں۔

مثال:

تاثرات موصول ہوئے: "آپ بعض اوقات آرڈر لیتے وقت مشغول نظر آتے ہیں، جس سے غلطیاں ہوتی ہیں۔"

ایکشن پلان:

1. مخصوص رویہ: شفٹ سے پہلے فون کو دور رکھیں، ہر ایک کے ساتھ آنکھ سے رابطہ کریں۔

گاہک

2. ایکشن: ہر گاہک سے پہلے، ایک گہری سانس لیں اور ارادہ کریں: "میں مکمل طور پر ہوں۔ حاضر"

3. ٹائم لائن: ہر شفٹ میں 2 ہفتوں تک اس کی مشق کریں۔

4. ٹریک: ڈبلی لاگ: "کیا میں آج پوری طرح موجود تھا؟ خلفشار کی وجہ سے کوئی غلطی ہوئی؟"

5. فالو اپ: 2 ہفتوں کے بعد، سپروائزر سے پوچھیں: "کیا آپ نے اس سے کم غلطیاں محسوس کی ہیں؟"

میں؟"

جب فیڈ بیک تکلیف دیتا ہے۔

سخت فیڈ بیک ڈنک۔ یہ عام بات ہے۔

صحت مند عمل:

1. احساس محسوس کریں (پریشان ہونا ٹھیک ہے)

2. جگہ لیں (اگر ضرورت ہو تو جواب دینے سے پہلے اس پر کارروائی کریں)

3. کہانی سے حقیقت کو الگ کریں۔

10 حقیقت: "میرے سپروائزر نے کہا کہ میں گاہکوں کے ساتھ جلدی میں لگ رہا ہوں"

10 کہانی: "میں اس کام میں خوفناک ہوں اور ہر کوئی مجھ سے نفرت کرتا ہے"

10 آپ جس چیز پر قابو پا سکتے ہیں اس پر توجہ مرکوز کریں (آپ کا ردعمل اور بہتری)

10 اسے ایندھن کے طور پر استعمال کریں (یہ ثابت کریں کہ آپ بڑھ سکتے ہیں)

خود رحمی:

• "میں کامل نہیں ہوں، اور یہ ٹھیک ہے"

• "اس تاثرات کا مطلب ہے کہ کسی کو میری ترقی کا خیال ہے"

• "میں اس سے سیکھ سکتا ہوں"

• "غلطیاں کرنا سیکھنے کا حصہ ہے"

پھر اس پر عمل کریں۔

فیڈ بیک کلچر بنانا

اپنی ٹیم پر تاثرات کو معمول بنائیں:

ساتھیوں کو رائے دیں:

• "میں نے دیکھا کہ آپ نے اسے بہت اچھی طرح سے سنبھالا ہے۔ اچھا کام۔"

• "میرے خیال میں اگر آپ نے [X] کو آزمایا تو یہ اور بھی بہتر کام کر سکتا ہے"

• ہمیشہ مثبت کے ساتھ تعمیری توازن رکھیں

ساتھیوں سے رائے طلب کریں:

• "وہ تعامل آپ کو کیسا لگا؟"

• "میں اس سے بہتر کیا کر سکتا تھا؟"

• ثقافت تخلیق کرتا ہے جہاں تاثرات آزادانہ طور پر بہتے ہیں۔

ان لوگوں کا شکریہ جو آپ کو رائے دیتے ہیں:

• "میں آپ کی تعریف کرتا ہوں کہ آپ مجھے یہ بتاتے ہیں"

• "بہتر بنانے میں میری مدد کرنے کا شکریہ"

• اس بات کو تقویت دیتا ہے کہ رائے قابل قدر ہے۔

تاثرات پر واضح طور پر عمل کریں:

• دوسرے آپ کو بڑھتے ہوئے دیکھتے ہیں۔

• ظاہر کرتا ہے کہ رائے دینے کے قابل ہے۔

• دوسروں کو بھی تاثرات پر عمل کرنے کی ترغیب دیتا ہے۔

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

ماسٹری کیا ہے؟

مہارت کمال نہیں ہے۔ مہارت ہے:

• مستقل فضیلت

• مسلسل بہتری

• گہرا علم اور ہنر

• بنیادی باتوں کی محنت کے بغیر عملدرآمد

• تجربے سے حکمت

• دستکاری کا عزم

آپ سفر پر ہیں، منزل پر نہیں۔

خدمت کی مہارت کے مراحل

مرحلہ 1: شعوری نااہلی (ابتدائی)

"میں جانتا ہوں میں نہیں جانتا۔"

یہ کیسا لگتا ہے:

• سب کچھ عجیب لگتا ہے۔

• آپ ہر قدم کے بارے میں سوچ رہے ہیں۔

• غلطیاں اکثر ہوتی ہیں۔

• مغلوب ہونا عام بات ہے۔

آپ کی توجہ:

• طریقہ کار سیکھیں۔

• بنیادی مہارتوں کی مشق کریں۔

• بہت سارے سوالات پوچھیں۔

• اپنے آپ پر صبر کریں۔

ٹائم لائن: پہلے 1-3 ماہ

مرحلہ 2: شعوری قابلیت (ترقی پذیر)

"میں جانتا ہوں، لیکن مجھے اس کے بارے میں سوچنا ہوگا۔"

یہ کیسا لگتا ہے:

• آپ یہ کر سکتے ہیں، لیکن اس کے لیے ارتکاز کی ضرورت ہے۔

• کم غلطیاں

• پھر بھی کوشش محسوس کرتا ہے۔

پیٹرن دیکھنا شروع کرنا

آپ کی توجہ:

• تکرار اور مشق

رفتار قدرتی طور پر بہتر ہوتی ہے۔

• کسٹمر کنکشن پر توجہ مرکوز کرنا شروع کریں۔

• مستقل مزاجی پیدا کریں۔

ٹائم لائن: ماہ 3-12

مرحلہ 3: لا شعوری قابلیت (ماہر)

"میں یہ سوچے بغیر کر سکتا ہوں۔"

یہ کیسا لگتا ہے:

• بنیادی باتیں خودکار ہیں۔

• آپ گاہکوں کے ساتھ جڑے ہوئے کام کر سکتے ہیں۔

• ایک ساتھ متعدد کاموں کو سنبھالنا

• حالات پر بدیہی ردعمل

آپ کی توجہ:

• تطہیر اور نفاست

• جذباتی ذہانت کی نشوونما

• دوسروں کی رہنمائی کرنا

• جدت طرازی اور تخلیقی صلاحیت

ٹائم لائن: سال 1-3

مرحلہ 4: مہارت (ماہر)

"میں جانتا ہوں کہ یہ کیوں کام کرتا ہے اور دوسروں کو سکھا سکتا ہے۔"

یہ کیسا لگتا ہے:

• بے تکلف فضیلت

• اصولوں کی گہری سمجھ

• کسی بھی صورت حال کے مطابق کر سکتے ہیں

• وہ شخص بنیں جس سے دوسرے سیکھیں۔

آپ کی توجہ:

• تدریس اور رہنمائی

• ٹیم/صنعت کے علم میں تعاون کرنا

• مسلسل جدت طرازی

• میراث چھوڑنا

ٹائم لائن: سال 3+

یاد رکھیں: ہر کوئی مرحلہ 1 سے شروع ہوتا ہے۔ ماسٹرز کبھی ابتدائی ہوتے تھے۔

آپ کی ذاتی ترقی کا منصوبہ

ماہانہ اہداف

مہینہ: 3-1 فاؤنڈیشن

• تمام طریقہ کار سیکھیں۔

• ماسٹر سامان آپریشن

• رفتار اور درستگی بنائیں

• بنیادی کسٹمر سروس کی مشق کریں۔

مہینہ: 4-6 مستقل مزاجی

• غلطیوں کو صفر کے قریب کم کریں۔

• موثر ورک فلو تیار کریں۔

• جذباتی تعلق پر توجہ مرکوز کرنا شروع کریں۔

• عام مشکل حالات کو سنبھالیں۔

مہینہ: 7-12 فضیلت

• باقاعدگی سے "واہ" لمحات بنائیں

• تمام شکایات کو اعتماد کے ساتھ نمٹائیں۔

• باقاعدہ کسٹمر تعلقات استوار کریں۔

• نئے عملے کی سرپرستی کریں۔

سال: 12 اختراع

• اپنے دستخطی انداز کو تیار کریں۔

• بہتری کے لیے خیالات کا تعاون کریں۔

• قائدانہ کردار ادا کریں۔

• جذباتی ذہانت کو گہرا کریں۔

سال: 3+ مہارت

• دوسروں کو تربیت دیں اور ترقی دیں۔

• اعلیٰ سطح پر برانڈ کی نمائندگی کریں۔

• نظام کو جدت اور بہتر بنائیں

• ترقی کے مواقع پر غور کریں۔

روزانہ کی مشق

بر شفٹ کا عہد کریں:

1. مشق کرنے کے لئے ایک نئی چیز

2. ایک "واہ" لمحہ تخلیق ہوا۔

3. ایک کام شاندار طریقے سے کیا گیا۔

4. ایک چیز سیکھی۔

5. اپنے کام کے لیے شکریہ کا ایک لمحہ

بڑھتی ہوئی مہارت کے نشانات

آپ کو معلوم ہوگا کہ آپ ترقی کر رہے ہیں جب:

تکنیکی مہارت: □ پٹھوں کی یادداشت سنبھال لیتی ہے □ آپ بغیر سوچے مشروبات بنا سکتے ہیں □ آپ شاذ و نادر ہی غلطیاں کرتے ہیں □
آپ مصروف رہتے ہوئے بھی موثر ہیں

جذباتی ذہانت میں مہارت: □ آپ صارفین کو فوری طور پر پڑھتے ہیں □ مشکل حالات آپ کو پریشان نہیں کرتے ہیں □ آپ خود بخود نقطہ نظر کو اپناتے ہیں □ گاہک آپ سے خصوصی طور پر درخواست کرتے ہیں

رشتے میں مہارت: آپ کے پاس ریگولر ہیں جو آپ پر بھروسہ کرتے ہیں آپ کو نام اور ترجیحات یاد ہیں گاہک وکیل بن جاتے ہیں آپ کمیونٹی بناتے ہیں

خود مختاری: آپ افراتفری میں پرسکون رہتے ہیں آپ تناؤ سے جلد صحت یاب ہو جاتے ہیں آپ حدود کو صحت مند طریقے سے برقرار رکھتے ہیں کام آپ کو کم کرنے سے زیادہ توانائی بخشتا ہے۔

قائدانہ مہارت: دوسرے آپ سے مشورہ لیتے ہیں آپ قدرتی طور پر رہنمائی کرتے ہیں آپ نظام کو بہتر بناتے ہیں آپ پوری ٹیم کو بلند کرتے ہیں

سطح مرتفع پر قابو پانا

آپ سطح مرتفع کریں گے۔ ہر کوئی کرتا ہے۔

سطح مرتفع کیسا محسوس ہوتا ہے:

• "میں بہتر نہیں ہو رہا ہوں"

• "میں اس سطح پر پھنس گیا ہوں"

• "شاید میں اپنی حد تک پہنچ گیا ہوں"

سچائی: سطح مرتفع وہ جگہ ہے جہاں گہرا انضمام ہوتا ہے۔ آپ پھنس نہیں رہے ہیں؛ آپ مضبوط کر رہے ہیں۔

کیسے توڑیں:

1. ایک متغیر کو تبدیل کریں:

o ایک نئی مہارت کی مشق کریں۔

o مختلف شفتوں میں کام کریں۔

o خدمت کے مختلف پہلوؤں پر توجہ دیں۔

2. نئے تاثرات حاصل کریں:

o تازہ نقطہ نظر کے لیے پوچھیں۔

o مختلف سپروائزر کے ساتھ کام کریں۔

o اپنے آپ کو ریکارڈ کریں اور خود تشخیص کریں۔

3. باہر سے سیکھیں:

o دوسرے کیفے ملاحظہ کریں۔

o صنعت کی اشاعتیں پڑھیں

o ورکشاپس یا کورسز لیں۔

4. بنیادی باتوں پر واپس جائیں:

۵ کبھی کبھی سطح مرتفع کا مطلب ہوتا ہے بنیادی باتیں میلا ہو گئیں۔

۵ سادہ چیزوں کو دوبارہ مکمل کریں۔

۱۵ ایک نیا چیلنج مرتب کریں:

۵ لیٹ آرٹ سیکھیں۔

۵ ایک نئی مہارت میں مہارت حاصل کریں۔

۵ رہنمائی کا کردار ادا کریں۔

سطح مرتفع عارضی ہیں۔ مشق کرتے رہیں۔

اپنے کام میں معنی تلاش کرنا

خدمت کا کام معنی خیز ہے جب آپ:

لوگوں سے جڑیں:

• ہر گاہک ایک انسان ہے جس کی کہانی ہے۔

• آپ ان کے دن میں خوشی کے لمحات تخلیق کرتے ہیں۔

• وہ رشتے جو آپ بناتے ہیں۔

مسائل حل کریں:

• آپ لوگوں کی مدد کرتے ہیں کہ ان کا دن صحیح طریقے سے شروع کریں۔

• آپ آرام اور توانائی فراہم کرتے ہیں۔

• آپ امن کے چھوٹے لمحات تخلیق کرتے ہیں۔

بہتر مہارت حاصل کریں:

• بہترین کافی بنانا ایک فن ہے۔

• کسٹمر سروس ایک نفیس مہارت ہے۔

• آپ ہمیشہ بہتر ہوتے رہتے ہیں۔

کمیونٹی بنائیں:

• باقاعدہ گاہک خاندان کی طرح بن جاتے ہیں۔

• آپ ان کے روزمرہ کے معمولات کا حصہ ہیں۔

• آپ گھر اور کام کے درمیان "تیسری جگہ" بناتے ہیں۔

فرق پیدا کریں:

• آپ کی مہربانی باہر کی طرف پھیلتی ہے۔

• تناؤ کا شکار کسٹمر جس کی آپ نے مدد کی ہے اسے آگے بڑھاتا ہے۔

• آپ ماڈل بناتے ہیں کہ اچھی سروس کیسی دکھتی ہے۔

• جب کام ہے معنی محسوس ہوتا ہے:

• یاد رکھیں: آپ "صرف" کافی نہیں بنا رہے ہیں - آپ تجربات پیدا کر رہے ہیں۔

• انسانی تعلق پر توجہ مرکوز کریں، نہ کہ صرف لین دین پر

• ہر شفٹ کے معنی کا ایک لمحہ تلاش کریں۔

• ساتھیوں سے اس بارے میں بات کریں کہ ان کے لیے کام کو کیا معنی خیز بناتا ہے۔

• آپ کی میراث

• لوگ آپ کے بارے میں کیا یاد رکھیں گے؟

• ہزاروں مشروبات نہیں جو آپ نے بنائے ہیں۔

• وہ یاد رکھیں گے:

• آپ نے انہیں کیسا محسوس کیا۔

• آپ کی حقیقی مسکراہٹ

• وہ وقت جب آپ اپنے راستے سے ہٹ گئے۔

• آپ کو ان کا نام کیسے معلوم ہوا۔

• جس دن آپ نے مہربانی سے روشن کیا۔

• کی میراث بنائیں:

• دستکاری میں کمال

• خدمت میں مہربانی

• اپنے آپ میں ترقی

• دوسروں کے لیے تعاون

• سروس پروفیشنل کا عقیدہ

• جب آپ کو حوصلہ افزائی کی ضرورت ہو تو اسے پڑھیں:

• میں ایک سروس پروفیشنل ہوں۔

• میرا کام میرے نیچے نہیں ہے - یہ احسان، فضیلت اور تعلق کی مشق کرنے کا ایک موقع ہے۔

بر گاہک میرے بہترین کا مستحق ہے، اس لیے نہیں کہ اس نے اسے کمایا ہے، بلکہ اس لیے کہ میں نے اس کا عہد کیا ہے۔

میں صرف اپنے اعمال، الفاظ اور رویے کو کنٹرول کرتا ہوں۔ میں فضیلت کا انتخاب کرتا ہوں۔

مشکل لمحات میری مہارت اور کردار کو ظاہر کرنے کے مواقع ہیں۔

میں تاثرات سے بڑھتا ہوں، غلطیوں سے سیکھتا ہوں، اور ترقی کا جشن مناتا ہوں۔

میں اپنا خیال رکھتا ہوں تاکہ میں دوسروں کا خیال رکھ سکوں۔

میں "صرف" ایک بارسٹا نہیں ہوں۔ میں ایک کاریگر، ایک کنیکٹر، ایک پیشہ ور ہوں۔

یہ میرا ہنر ہے۔ میں اس میں مہارت حاصل کروں گا۔

نتیجہ: آپ کا اگلا مرحلہ

آپ اس بینڈ بک کے اختتام پر پہنچ گئے ہیں، لیکن آپ کا سفر ابھی شروع ہوا ہے۔

آپ کا فوری ایکشن پلان

آج:

• ایک باب دوبارہ پڑھیں جو آپ کے ساتھ گونجتا ہے۔

• اپنی اگلی شفٹ پر عمل کرنے کے لیے ایک ہنر کی شناخت کریں۔

• اپنے ساتھی کے ساتھ ایک بصیرت کا اشتراک کریں۔

اس ہفتے:

• بر گاہک کے ساتھ 3 سیکنڈ کے سلام کی مشق کریں۔

• کم از کم ایک شکایت پر LEAD طریقہ استعمال کریں۔

• روزانہ ایک "واہ" لمحہ بنائیں

اس مہینے:

• 30 دن کا EQ ترقیاتی منصوبہ مکمل کریں۔

• اپنے سپروائزر سے رائے طلب کریں۔

• 5 باقاعدہ صارفین کے نام جانیں۔

اس سال:

• تمام چار EQ مہارتیں تیار کریں (خود آگاہی، خود نظم و نسق، سماجی بیداری، تعلقات کا انتظام)

• جذباتی طور پر ذہین باریستا کے طور پر جانا جاتا ہے۔

• دوسروں کی تربیت اور سرپرستی میں مدد کریں۔

یاد رکھیں

آپ حقائق کو یاد کرنے کے لیے یہ کتابچہ نہیں پڑھ رہے ہیں۔ آپ اسے اپنے کام کے طریقے کو تبدیل کرنے کے لیے پڑھ رہے ہیں۔

عمل کے بغیر علم بیکار ہے۔ عکاسی کے بغیر مشق غیر موثر ہے۔

عمل کے بغیر عکاسی صرف دن کا خواب ہے۔

تو:

• ان مہارتوں کی روزانہ مشق کریں۔

• جو کام کر رہا ہے اس پر غور کریں۔

• ایڈجسٹ اور بہتر بنائیں

• بڑھتے رہیں

• لہر کا اثر

جب آپ جذباتی ذہانت میں مہارت حاصل کرتے ہیں:

آپ گاہکوں کے لیے بہتر تجربات پیدا کرتے ہیں □ گاہک زیادہ وفادار بنتے ہیں □ وہ دوسروں کو آپ کی سفارش کرتے ہیں □ وہ دوسرے سروس ورکرز کے ساتھ بہتر سلوک کرتے ہیں □ پوری سروس انڈسٹری بہتر ہوتی ہے □ معاشرہ قدرے مہربان ہو جاتا ہے۔

آپ کی ترقی مثبت تبدیلی کی لہریں پیدا کرتی ہے۔

آخری الفاظ

خدمت کا کام مشکل ہے۔ اس کی ضرورت ہے:

• جسمانی قوت برداشت

• ذہنی توجہ

• جذباتی لچک

• مستقل موافقت

• صبر اور فضل

لیکن یہ بھی نیک کام ہے:

• آپ تیزی سے ڈیجیٹل دنیا میں انسانی رابطے کے لمحات تخلیق کرتے ہیں۔

• آپ آرام اور توانائی فراہم کرتے ہیں جو لوگوں کے دنوں کو ایندھن دیتے ہیں۔

• آپ نمونہ بناتے ہیں کہ مہربانی اور پیشہ ورانہ مہارت کیسی نظر آتی ہے۔

• آپ دنیا کو قدرے بہتر بناتے ہیں، ایک وقت میں ایک بات چیت

آپ کو فرق پڑتا ہے۔ آپ کا کام اہمیت رکھتا ہے۔ آپ جو کنکشن بناتے ہیں وہ معاملہ ہے۔

اب اپنے گاہکوں، اپنے ساتھیوں اور اپنے لیے ایک بہترین دن بنائیں۔

خدمت کی مہارت کے آپ کے سفر میں خوش آمدید۔

ہم آپ پر یقین رکھتے ہیں۔

یہ کتابچہ ایک زندہ دستاویز ہے۔ اس کا باقاعدگی سے جائزہ لیں۔ اپنے اپنے نوٹس اور بصیرت شامل کریں۔ ساتھیوں کے ساتھ شیئر کریں۔ سب سے اہم بات: اسے غیر معمولی سروس پروفیشنل بننے کے لیے استعمال کریں جس کے آپ اہل ہیں۔

اسپیشلٹی کافی ایسوسی ایشن، یو این گلوبل کمپیکٹ، انٹرنیشنل لیبر آرگنائزیشن کنونشنز، اور شواہد پر مبنی جذباتی ذہانت کی تحقیق کے بین الاقوامی معیارات کی بنیاد پر۔

سوالات، تعاون، یا اپنی کامیابی کی کہانیاں شیئر کرنے کے لیے، اپنے ٹریننگ مینیجر یا سپروائزر سے رابطہ کریں۔

ورژن Barista | 1.0 کی تربیت اور پیشہ ورانہ ترقی کے لیے

اعترافات

یہ ہینڈ بک ان پٹ سے بنائی گئی تھی:

• خصوصی کافی ایسوسی ایشن کے بین الاقوامی معیارات

• اقوام متحدہ کے عالمی کمپیکٹ اصول

بین الاقوامی لیبر آرگنائزیشن کنونشنز

• جذباتی ذہانت کی تحقیق (میٹر، سلووی، گول مین)

مہمان نوازی کی صنعت کے بہترین طرز عمل

• ہزاروں سروس پروفیشنلز جنہوں نے اپنی حکمت کا اشتراک کیا۔

خدمت میں فضیلت کے لیے آپ کے عزم کا شکریہ۔

جیسا کہ ہم اس جذباتی ذہانت / کوڈ آف ایتھکس -سروس ایکسی لینس گائیڈ کو ختم کرتے ہیں، ہم اس بات کی تصدیق کرتے ہیں کہ Repose Café میں نہ صرف ہماری مصنوعات کے ذریعے بلکہ بات چیت کے ہر لمحے کے ذریعے، خواہ ہمارے کیوسک، ڈرائیو تھرو، یا ٹیک وے کھڑکیوں پر فضیلت فراہم کی جاتی ہے۔ ان تیز رفتار ماحول میں، آپ -ہمارے بیرسٹاس -برانڈ کے دل کی دھڑکن ہیں، جو ہر صارف کے تجربے کو سیکنڈوں میں تشکیل دیتے ہیں۔

یہ گائیڈ ہر تمام Repose Café مقامات پر سروس کے معیار کو بلند کرنے کے لیے ہمارے عزم کی نمائندگی کرتی ہے۔ یہ آپ کو جذباتی ذہانت، اخلاقی اصولوں، اور بامعنی روابط پیدا کرنے کے لیے درکار پیشہ ورانہ مواصلات کی مہارتوں سے آراستہ کرتا ہے -حتیٰ کہ مختصر میں، چلتے پھرتے تعاملات میں۔

یاد رکھیں، ہر گاہک کا انتخاب ہوتا ہے۔

جو چیز ان کو واپس کرنے پر مجبور کرتی ہے وہ صرف ہماری کافی کا ذائقہ ہی نہیں ہے -یہ ہے کہ آپ نے انہیں اس مختصر لمحے میں کیسے محسوس کیا۔

یہ تربیت کسی عمل کا اختتام نہیں ہے۔ یہ سروس ایکسی لینس میں مہارت حاصل کرنے کی طرف مسلسل سفر کا آغاز ہے۔ ایک ساتھ مل کر، ہم دیانتداری اور گاہک کی پہلی ذہنیت کے ساتھ صنعت کو بہتر، بہتر اور رہنمائی کرتے رہیں گے۔

"چند سیکنڈ کی سروس میں بھی، آپ کے پاس ایسا تجربہ بنانے کی طاقت ہے جس کے لیے واپسی کے قابل ہو۔"

کی طرف سے تیار

حافظ محمد انیس

بزنس ڈویلپمنٹ مینیجر

آرام کیفے -جدہ، سعودی عرب

کی طرف سے نظر ثانی شدہ

انس احمد

آپریشنز مینیجر

آرام کیفے -جدہ، سعودی عرب