



REPOSE CAFE

BARISTA'S HANDBOOK

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



بارسٹا جذباتی ہے۔ ذہانت اور اخلاقیات کا ضابطہ بینڈ بک

سروس ایکسیلینس کے لیے ایک عملی گائیڈ

سروس ایکسیلینس میں خوش آمدید

یہ بینڈ بک سروس میں سب سے اہم مہارت میں مہارت حاصل کرنے کے لیے آپ کی عملی گائیڈ ہے: لوگوں سے جڑنا۔

اسپیشلسٹی کافی ایسوسی ایشن کے بین الاقوامی معیارات، یو این گلوبل کمپیکٹ اصولوں، اور جذباتی ذہانت کی تحقیق کی بنیاد پر، یہ گائیڈ آپ کی مدد کرے گا:

□ جذبات کو سمجھیں اور ان کا نظم کریں (آپ کے اور صارفین کے) □ یادگار تجربات تخلیق کریں □ مشکل حالات کو اعتماد کے ساتھ بینڈ بک کریں □ مستند روابط بنائیں □
اپنی بھلائی کی خود حفاظت کریں۔

یاد رکھیں: تکنیکی مہارتیں آپ کو قابل بناتی ہیں۔ جذباتی ذہانت آپ کو غیر معمولی بناتی ہے۔

حصہ 1: خدمت میں جذبات کو سمجھنا

جذباتی ذہانت کیا ہے؟

جذباتی ذہانت (EQ) آپ کی قابلیت ہے:

1. اپنے اور دوسروں کے جذبات کو پہچانیں۔ 2. سمجھیں کہ جذبات کا کیا مطلب ہے۔ 3. جذبات کا مؤثر طریقے سے انتظام کریں۔ 4. مثبت نتائج پیدا کرنے کے لیے جذبات کا استعمال کریں

یہ کیوں اہم ہے:

85% ملازمت کی کامیابی EQ سے حاصل ہوتی ہے، صرف 15% تکنیکی مہارتوں سے • صارفین یاد رکھتے ہیں کہ آپ نے انہیں اپنے کہنے سے زیادہ محسوس کیا • ہائی-EQ بارسٹاس شکایات کو 3x زیادہ مؤثر طریقے سے بینڈ بک کرتے ہیں۔

2. دیانتداری اور دیانتداری تمام بات چیت میں سچے رہیں۔

• درست معلومات فراہم کریں۔

• جب آپ کچھ نہیں جانتے ہیں تو تسلیم کریں • اپنے وعدوں کو پورا کریں • غلطیوں کو تسلیم کریں۔

3. انصاف اور مساوات سب کے ساتھ ایک جیسا اعلیٰ معیار کی خدمت کا برتاؤ کریں۔

• ظاہری شکل، نسل، جنس، عمر، یا کسی دوسرے عنصر کی بنیاد پر کوئی امتیاز نہیں • سب کے لیے یکساں گرمجوشی اور توجہ • تمام صارفین کے ساتھ یکساں صبر

4. رازداری:

• کسٹمر کی رازداری کی حفاظت کریں۔ • گاہکوں کے بارے میں گپ شپ نہ کریں • کسٹمر کی معلومات کو نجی رکھیں • ان کے وقار کا احترام کریں۔

5. پیشہ ورانہ مہارت مناسب حدود اور طرز عمل کو برقرار رکھیں۔

• دوستانہ، دوست نہیں • گرمجوشی، مباشرت نہیں • مددگار، ذاتی نہیں۔

امتیازی سلوک کے خلاف عزم

آپ کو اس بنیاد پر کبھی امتیازی سلوک نہیں کرنا چاہیے:

• نسل یا نسل • صنف یا صنفی شناخت • جنسی رجحان • مذہب • عمر • معذوری • ظاہری شکل • زبان یا لہجہ • سماجی و اقتصادی حیثیت

اگر آپ امتیازی سلوک کا مشاہدہ کرتے ہیں: فوری طور پر اپنے سپروائزر کو یا مناسب چینلز کے ذریعے اس کی اطلاع دیں۔

براساں کرنے کی روک تھام

براساں کرنے میں شامل ہیں:

• ظاہری شکل یا جسم کے بارے میں ناپسندیدہ تبصرے • جنسی ترقی یا تبصرے۔

• نسل پرست، جنس پرست، یا امتیازی لطیفے • غیر آرام دہ ماحول پیدا کرنا

آپ کی ذمہ داری:

• پیشہ ورانہ حدود کو برقرار رکھیں • گاہکوں یا ساتھیوں کو کبھی بھی غیر آرام دہ نہ بنائیں • اگر آپ اسے دیکھتے یا تجربہ کرتے ہیں تو اس کی اطلاع دیں (کم رد عمل ظاہر کرنے کی کوشش کریں اور پیشہ ورانہ حدود میں رہیں) • ان لوگوں کی مدد کریں جو براساں کرنے کی اطلاع دیتے ہیں۔

یاد رکھیں: اگر آپ کے ارادے سے قطع نظر وصول کنندہ اسے ناپسندیدہ سمجھتا ہے تو یہ براساں کرنا ہے۔

حصہ 3: صارفین کو پڑھنا

3 سیکنڈ کا پہلا تاثر

آپ کے پاس گاہک کو محسوس کرنے کے لیے 3 سیکنڈ ہیں:

• خوش آمدید • محفوظ

• قابل قدر

آپ کی 3 سیکنڈ چیک لسٹ:

1. آپ جو کر رہے ہیں اسے روکیں 2. آنکھ سے رابطہ کریں۔

3. حقیقی طور پر مسکرائیں 4. گرمجوشی سے سلام کریں: "صبح بخیر! خوش آمدید!"

حقیقی مسکراہٹ:

• صرف آپ کا منہ ہی نہیں آپ کا پورا چہرہ • آنکھیں ہلکی سی سڑکتی ہیں (کوئے کے پاؤں) • ہر گاہک سے پہلے کچھ خوش ہونے کے بارے میں سوچیں • یہ متعدی ہے — وہ واپس مسکرائیں گے۔

جسمانی زبان پڑھنا

عام اشارے:

کسٹمر ہاڈی زبان	اس کا کیا مطلب ہے۔	آپ کا جواب
کراس شدہ بازو		دفاعی، غیر آرام دہ، یا سرد اضافی گرم رہیں، جگہ دیں۔
آگے جھکنا		مشغول، دلچسپی، یا جلدی میں توجہ مرکوز کریں، بو موثر
آنکھ سے ملنے سے گریز		مجبور نشکر وہیلبر گھبراہٹ یا ثقافتی فرق
بلچل مچانا	اعصابی، بے چین، یا بے صبری۔	تسلی بخش اور موثر بنیں۔
مسکراہٹ، کھلی کرنسی	خوش، پر سکون	ان کی مثبت توانائی کا مقابلہ کریں۔
فون/گھڑی چیک کر رہا ہے۔	جلد بازی، بے صبری۔	تیز اور موثر بنیں۔

یاد رکھیں: سیاق و سباق کی اہمیت۔ کراس شدہ بازوؤں کا مطلب ہوسکتا ہے کہ وہ ٹھنڈے ہیں!

کسٹمر کے جذبات کو سمجھنا

خوش گاہک:

- مسکراتے ہوئے، گپ شپ، پر سکون
- آپ کا نقطہ نظر: ان کی توانائی کا مقابلہ کریں، دوستانہ بنیں، مشغول ہوں۔
- موقع: تعلقات استوار کریں، رائے طلب کریں۔

دباؤ کا شکار کسٹمر:

- کشیدہ چہرہ، مختصر جوابات، جانچ کا وقت
- آپ کا نقطہ نظر: موثر بنیں، تسلیم کریں: "میں دیکھ سکتا ہوں کہ آپ جلدی میں ہیں"
- موقع: اسے تیز بنائیں، رفتار کے اختیارات تجویز کریں۔

اداس گاہک:

- خاموش، نیچی آنکھیں، کم توانائی
- آپ کا نقطہ نظر: نرم اور مہربان بنیں، اضافی گرمجوشی
- موقع: کچھ حوصلہ افزا الفاظ کے ساتھ ان کے دن کو روشن کریں — وہ آپ کو یاد رکھیں گے۔

مہربانی

ناراض گاہک:

- کراہت، بلند آواز، کشیدہ کرنسی • آپ کا نقطہ نظر: پرسکون رہیں، سنیں، اسے ذاتی طور پر نہ لیں
- موقع: اچھی طرح سے ہینڈل کر کے انہیں وفادار گاہک میں تبدیل کریں

کنفیورڈ کسٹمر:

- مینو کو گھورنا، سوالات پوچھنا، غیر یقینی • آپ کا نقطہ نظر: صبر کریں، تجاویز پیش کریں، آسان بنائیں • موقع: ان کی رہنمائی کریں، اعتماد پیدا کریں

حصہ 4: کنکشن بنانا

فعال سننا

سچی سننے کا مطلب ہے:

- مکمل توجہ دیں (فون نیچے رکھیں، دوسرے کام بند کریں، کسی بھی ڈیوائس کو چلانا بند کریں) • آنکھ سے رابطہ کریں • رکاوٹ نہ ڈالیں • دکھائیں کہ آپ سن رہے ہیں (ہلایا، "mm-hmm" میں سمجھتا ہوں "یقینی طور پر) • دوبارہ دہرائیں: "تو آپ چاہیں گے..."

آرڈر لیتے وقت:

1. جواب دینے سے پہلے پوری طرح سنیں 2. درستگی کے لیے دوبارہ دہرائیں (غلطی کو روکنے کے لیے یہ ضروری ہے)

3. تصدیق کریں: "کیا یہ درست ہے؟"

یہ غلطیوں کو روکتا ہے اور صارفین کو سنا محسوس کرتا ہے۔

ہمدردی کی طاقت

ہمدردی = ان کے جذبات کو سمجھنا

ہمدردی کے جملے: "میں دیکھ سکتا ہوں کہ آپ ایسا کیوں محسوس کریں گے" "میں سمجھتا ہوں کہ یہ کتنا مایوس کن ہے" "یہ سمجھ میں آتا ہے" "میں بھی ایسا ہی محسوس کروں گا" "مجھے افسوس ہے کہ آپ کو مشکل وقت گزر رہا ہے"

ہمدردی نہیں ہے:

• ان کی ہر بات سے اتفاق کرنا

• انہیں آپ کے ساتھ برا سلوک کرنے دینا • ان کے جذبات کو ذاتی طور پر لینا

بمدردی IS:

• ان کے نقطہ نظر کو سمجھنا • بمدردی کے ساتھ جواب دینا • ان کے جذبات کی توثیق کرنا

ناموں کا استعمال

نام طاقور ہیں۔

نام کیسے حاصل کریں:

• پوچھیں: "آڈر کے لیے نام؟"

• لائٹنی پنچ کارڈ سے (اور ڈیجیٹل لائٹنی پروگرام جو کہ میں لاگو کیا جائے گا۔

• مستقبل) • وہ اپنا تعارف کراتے ہیں۔

ناموں کا استعمال کیسے کریں:

• سلام کے وقت: "صبح بخیر، احمد!" • کال کرتے وقت آرڈر: "احمد کے لیے بڑی لیٹ!" • الوداع کے وقت: "شکریہ، فہد! جلد ملیں گے!"

اہم:

• صحیح تلفظ کریں (اگر یقین نہ ہو تو پوچھیں) • زیادہ استعمال نہ کریں (جوڑ توڑ محسوس کریں) • احترام سے استعمال کریں

"واہ" لمحات بنانا

"واہ" لمحات = یادگار طریقوں سے توقعات سے زیادہ

مثالیں:

• کسی ریگولر کا آرڈر اور نام یاد رکھیں • کسی خاص چیز کو تسلیم کریں (سالگرہ، کارنامہ) • کسی کا مشکل دن ہونے پر اضافی نگہداشت • برانڈ کے ایس او پی کے مطابق سرپرائز اپ گریڈ • کپ پر ہاتھ سے لکھا ہوا نوٹ (نیک خواہشات، اگر آپ کو گاہک کے چہرے پر کچھ تکلیف نظر آتی ہے) • اپنی مدد کے لیے آگے بڑھنا

چھوٹے اشارے بڑا اثر پیدا کرتے ہیں:

• باہر جا کر بوڑھے صارفین کے قریب آرڈر لے جانا • انتظار کرتے وقت پانی پیش کرنا • غذائی پابندیوں پر اضافی توجہ • بچوں کے ساتھ نرمی اور احتیاط سے پیش آنا

ایک "واہ" لمحہ فی شفٹ گول: وفاداری پیدا کرتا ہے، منہ سے بولتا ہے، اور آپ کے کام کو معنی خیز بناتا ہے۔

حصہ 5: کمیونیکیشن ایکسیلنس

مثبت زبان

اس پر توجہ مرکوز کریں کہ آپ کیا کر سکتے ہیں، اس پر نہیں جو آپ نہیں کر سکتے:

اس کے بجائے...

کہو...

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

"تم یہاں کس سے کہتے ہو..."

"ٹھیک ہے" (آن تجویز)

ہم اگلی بار اس کا خیال رکھیں گے،
شکریہ (گرم مسکراہٹ کے ساتھ)

"بہت اچھا! میں اس سے سیکھتا ہوں" "معلوم کرنے دو"

"آپ کو انتظار کرنا پڑے گا" "یہ 5 منٹ میں تیار ہو جائے گا"

"یہ ناممکن ہے" "میں یہ کر سکتا ہوں..."

"میرا لطف ہے واضح کرنے میں مدد کرتا ہوں"

طاقت کے الفاظ:

- "بالکل" • "یقینی طور پر"
- "میری خوشی" • "فوری طور پر"
- "مدد کر کے خوشی ہوئی"

صاف مواصلات

ہونا:

- صاف: سادہ الفاظ، مختصر جملے • مخصوص: 5 "منٹ" نہیں "جلد" • مثبت: حل پر توجہ مرکوز کریں
- احترام: "براہ کرم"، "شکریہ"، "کیا آپ برا مانیں گے..."

معلومات دینے وقت:

1. درست رہیں
2. حقیقت پسندانہ توقعات قائم کریں
3. تفہیم کی تصدیق کریں: "کیا یہ معنی رکھتا ہے؟"

جب آپ نہیں جانتے ہیں: "بہت اچھا سوال — مجھے چیک کرنے دیں اور آپ کو درست معلومات دیں۔"

آپ کی آواز کے معاملات

آپ کیسے بولتے ہیں اتنا ہی اہم ہے جتنا آپ کہتے ہیں:

والیوم:

- صاف سننے کے لیے کافی اونچی آواز میں • چیخنا نہیں۔

رفتار:

- گلابک سے میچ کریں (جلدی کے لیے تیز، غیر یقینی کے لیے مریض) • وضاحت کرتے وقت سست ہو جائیں

ٹون:

- گرمجوش اور دوستانہ • پرسکون جب وہ پریشان ہوں
- پرچوش ہوں جب وہ پرچوش ہوں

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

حصہ 6: مشکل حالات کو سنبھالنا

شکایات کے لیے LEAD طریقہ

اس چار قدمی عمل کو استعمال کریں:

- Lسنو

• انہیں پوری طرح سے اپنی تشویش کا اظہار کرنے دیں • مداخلت نہ کریں • آنکھ سے رابطہ کریں • دکھائیں کہ آپ سن رہے ہیں (سر ہلاتے ہوئے، "میں سمجھتا ہوں")

ای - ہمدردی

• "میں دیکھ سکتا ہوں کہ آپ کیوں مایوس ہیں" • "یہ واقعی مایوس کن لگتا ہے" • "میں سمجھتا ہوں کہ یہ کتنا تکلیف دہ ہے"

- A معافی مانگنا

• "میں مخلصانہ معافی چاہتا ہوں" • "مجھے افسوس ہے کہ ایسا ہوا" • "مجھے افسوس ہے کہ ہم آپ کی توقعات پر پورا نہیں اترے" • اسے مخلص بنائیں—اس کا مطلب ہے

- D کچھ کرو

• "میں جو کرنے جا رہا ہوں وہ یہ ہے..." • فوری کارروائی کریں • اگر ممکن ہو تو کم سے کم حد سے آگے بڑھیں • چیک کریں: "کیا یہ آپ کے لیے کام کرتا ہے؟"

مکمل مثال:

گاہک کا حکم غلط ہے۔

1. سنیں: [وہ وضاحت کرتے ہیں، آپ بغیر کسی مداخلت کے سنتے ہیں] "مجھے یہ یقینی بنانے دو کہ میں کیا آپ نے X آرڈر دیا لیکن Y موصول ہوا؟"

2. ہمدردی: "میں آپ کی مایوسی کو پوری طرح سمجھتا ہوں۔"

3. معافی مانگیں: "میں غلطی کے لیے خلوص دل سے معذرت خواہ ہوں۔"

4. DO: مجھے اسے صحیح طریقے سے دوبارہ بنانے دو۔ یہ 3 منٹ میں تیار ہو جائے گا، اور یہ ہمارے پاس ہے۔ میں آپ کی پریشانی کے لیے [Repose Cafe] کے SOPs کے طور پر اضافی] بھی شامل کر رہا ہوں۔"

نتیجہ: گاہک محسوس کرتا ہے کہ سنا ہے، مسئلہ حل ہو گیا ہے، وفاداری پیدا ہوئی ہے۔

دباؤ کے تحت پرسکون رہنا

جب آپ تناؤ محسوس کرتے ہیں:

فوری پرسکون کرنے کی تکنیک:

1. گہرائی سے سانس لیں: 3 آہستہ، گہری سانسیں۔ 2. روکیں: جواب دینے سے پہلے 3 تک گنیں۔
3. اپنے جسم کو آرام دیں: کندھے گرائیں، جیڑے کو صاف کریں۔ 4. مثبت خود گفتگو: "میں اسے سنبھال سکتا ہوں"

5. آپ جو کنٹرول کرتے ہیں اس پر توجہ مرکوز کریں: آپ کی سانسیں، الفاظ، اعمال۔

مشکل گاہکوں کے ساتھ:

□ اسے ذاتی طور پر نہ لیں: یہ صورتحال کے بارے میں ہے، آپ کی نہیں □ اپنی آواز کو نیچی کریں: جب وہ اپنی آواز بلند کریں □ جذبات کو جذب کے بغیر سنیں: الفاظ سنیں، غصہ نہیں □ ان کا نام استعمال کریں: "فہد، میں سمجھتا ہوں۔ مجھے مدد کرنے دیں۔" □ یاد رکھیں: یہ گزر جائے گا۔ آپ نے سنبھال لیا ہے۔

بدتر

دماغی اسکرپٹ: "یہ میرے بارے میں نہیں ہے۔ وہ بہت مشکل سے گزر رہے ہیں۔ میں مدد کر سکتا ہوں۔"

مدد کب حاصل کی جائے۔

اپنے سپروائزر کو حاصل کریں جب:

- گاہک آپ کے اختیار سے باہر کسی چیز کا مطالبہ کرتا ہے • آپ کی کوششوں کے باوجود صورتحال بڑھ رہی ہے • گاہک دھمکیاں دے رہا ہے یا بدسلوکی کر رہا ہے • آپ کو بیک اپ فیصلہ سازی کی ضرورت ہے • آپ مغلوب محسوس کر رہے ہیں

یہ ناکامی نہیں ہے - یہ ہوشیار ہے: یہ جاننا کہ کب بڑھنا ہے ایک پیشہ ورانہ مہارت ہے۔

حصہ 7: ثقافتی آگہی

تنوع کا احترام کرنا

آپ بہت سے پس منظر سے گاہکوں کی خدمت کریں گے۔

کلیدی اصول:

1. ہر کوئی ایک فرد ہے یہ مت سمجھو کہ ایک ثقافت کے تمام لوگ ایک جیسے ہیں۔

2. ان کی رہنمائی پر عمل کریں اگر ترجیحات کے بارے میں یقین نہیں ہے، تو انہیں آپ کی رہنمائی کرنے دیں۔

3. احترام سے پوچھیں "آپ کو کون سی چیز سب سے زیادہ آرام دہ بنائے گی؟"

4. مسلسل سیکھیں اپنے علاقے میں مشترکہ ثقافتی گروہوں کے بارے میں خود کو تعلیم دیں۔

مشترکہ ثقافتی تغیرات

آنکھ سے رابطہ:

• کچھ ثقافتیں: براہ راست آنکھ سے رابطہ = احترام • دیگر ثقافتیں: براہ راست آنکھ سے رابطہ = عزتی (خاص طور پر بزرگوں کے ساتھ) / صنف مخالف میں
• عرب اسلامی ثقافت) • آپ کا نقطہ نظر: زبردستی نہ کریں، ان کے آرام کی سطح کا احترام کریں۔

ذاتی جگہ:

• نمایاں طور پر مختلف ہوتا ہے، کھڑکی سے باہر نہ نکلیں (60-90 سینٹی میٹر عام طور پر محفوظ) • اگر وہ پیچھے ہٹتے ہیں، تو آپ بہت قریب ہیں • ان کی حدود کا احترام کریں

مواصلاتی انداز:

• کچھ ثقافتیں: براہ راست اور سیدھی • دوسری ثقافتیں: تصادم سے بچنے کے لیے بالواسطہ • آپ کا نقطہ نظر: واضح رہیں لیکن جارحانہ نہیں

مذہبی تحفظات

غذائی پابندیاں:

• اپنے اجزاء کو جانیں • درست معلومات فراہم کریں۔

• فیصلہ یا سوال نہ کریں • الرجی کی طرح سنجیدگی سے علاج کریں۔

نماز کے اوقات:

• اگر گاہک کو لمحہ فکریہ ہو تو سمجھیں • اگر مناسب ہو تو جگہ پیش کریں۔

معمولی لباس:

• مذہبی لباس پر کبھی تبصرہ نہ کریں • کسی بھی گاہک کی طرح احترام کے ساتھ پیش آئیں

زبان کی رکاوٹیں۔

جب گاہک کو زبان کی محدود مہارت ہو:

□ کریں:

• عام رفتار سے واضح طور پر بولیں (چلائیں نہیں) • سادہ الفاظ استعمال کریں • صبر کریں • اشاروں اور بصری کا استعمال کریں • سمجھنے کی تصدیق کریں • ان کی کوششوں کی تعریف کریں

□ نہ کریں:

• فرضی لہجہ
• مایوسی کا اظہار کریں • بات چیت کرنے کی کوشش ترک کریں • ان کے سامنے ان کے بارے میں بات کریں

بنیادی باتیں سیکھیں: اپنے مقام پر "یلو"، "شکریہ"، "براہ کرم" اور عام زبانوں میں جملے (سب سے زیادہ عام عربی، ہندی اور انگریزی)۔

حصہ 8: خود کی دیکھ بھال اور فلاح و بہبود

اپنے جذبات کا انتظام

خدمت کا کام جذباتی طور پر مطالبہ کرتا ہے۔

اپنی حفاظت کریں:

آپ کی شفٹ کے دوران:

• گاہکوں کے درمیان گہری سانسیں (ری سیٹ) • فوری ہاڈی اسکین (تناؤ جاری کرنا) • مثبت خود گفتگو

• آپ جس چیز کو کنٹرول کر سکتے ہیں اس پر توجہ دیں۔

مشکل بات چیت کے بعد:

• اسے جانے دو (اسے دوبارہ نہ چلائیں) • ضرورت پڑنے پر ساتھی سے بات کریں • یاد رکھیں: یہ ذاتی نہیں تھا • اس سے سیکھیں، پھر آگے بڑھیں۔

شفٹ کا اختتام:

• دماغی منتقلی (کام کے موڈ سے ذاتی موڈ) • جسمانی رسوم (کپڑے تبدیل کرنا، ہاتھ دھونا) • مثبت باتوں پر غور کرنا • کام پر کام چھوڑنا

برن آؤٹ کی روک تھام

انتباہی علامات:

• مسلسل تھکن • گاہکوں کے بارے میں گھٹیا پن • خوفناک کام • جذباتی بے حسی

• جسمانی علامات (سر درد، پیٹ کے مسائل)

روک تھام:

کام پر:

• اپنے ذہنی وقفوں کا استعمال کریں • ضرورت پڑنے پر مدد طلب کریں • چھوٹی جیت کا جشن منائیں • معاون ساتھیوں کے ساتھ چڑیں • اپنے اثرات کو یاد رکھیں

بیرونی کام:

• کافی نیند حاصل کریں • اچھی طرح کھائیں۔

• ورزش کریں • مشاغل رکھیں

• تعلقات برقرار رکھیں • حدود طے کریں۔

اگر آپ جل رہے ہیں: اپنے سپروائزر سے بات کریں۔ یہ کمزوری نہیں ہے - یہ ہوشیار خود کی دیکھ بھال ہے۔

ورک لائف بیلنس

حدود صحت مند ہیں:

□ آرام کرنے کے لیے مجرم محسوس نہ کریں □ کام سے باہر زندگی گزاریں □ ملازمت کے لیے صحت کے مسائل کو قربان نہ کریں □ جب ضروری ہو تو نہ کہیں۔

یاد رکھیں: آپ خالی کپ سے نہیں ڈال سکتے۔ اپنا خیال رکھنا آپ کو گاہکوں کا خیال رکھنے کی اجازت دیتا ہے۔

حصہ 9: ٹیم ورک

اپنے ساتھیوں کی حمایت کرنا

عظیم ٹیمیں ایک دوسرے کی پشت پر ہیں۔

بہترین ساتھی کیسے بنیں:

□ بغیر پوچھے مدد کریں ساتھی کو جدوجہد کرتے ہوئے دیکھیں؟ اندر قدم رکھیں۔

□ واضح طور پر بات کریں "میں سپرہیسو پر ہوں!" "ہمارے پاس دودھ کم ہے!" (یا آپریشنز ڈیپارٹمنٹ کو)

□ مثبت رہیں آپ کی توانائی سب کو متاثر کرتی ہے۔

□ علم کا اشتراک کریں نئے عملے کی تربیت میں مدد کریں۔

□ "اس مشکل کسٹمر کو سنبھالنا اچھا کام" کی پہچان دیں۔

□ ضرورت پڑنے پر ڈھانپیں لچکدار بنیں، رش کے دوران مدد کریں۔

ٹیموں کو کیا تکلیف دیتا ہے:

• گپ شپ • سستی۔

• منفیت • دوسروں پر الزام لگانا • بات

چیت نہ کرنا

ساتھیوں کے ساتھ پیشہ ورانہ حدود

دوستانہ، نامناسب نہیں:

□ معاون تعلقات □ پیشہ ورانہ مواصلات □ مناسب مزاح □ سب کا احترام

□ نامناسب تبصرے □ مباشرت کی تفصیلات کا اشتراک □ خصوصی گروہ جو دوسروں کو خارج کرتے ہیں

اگر آپ کو ہراساں کرنے کا تجربہ ہو یا آپ کو گواہی دی جائے: اس کی اطلاع دیں۔ آپ رپورٹنگ کے لیے محفوظ ہیں۔

حصہ 10: فوری حوالہ گائیڈز

کامل کسٹمر انٹرایکشن

1. گریٹنگ (3 سیکنڈ)

• جو آپ کر رہے ہیں اسے روکیں • آنکھ سے رابطہ کریں • حقیقی مسکراہٹ • "صبح بخیر! خوش آمدید!" (+) ان کا نام اگر بار بار گاہک)

2. آرڈر لینا

• پوری طرح سنیں • واضح سوالات پوچھیں • دوبارہ دہرائیں • تصدیق کریں: "کیا یہ درست ہے؟"

3. تیاری

• مرئی دیکھ بھال اور توجہ
• معیار کی جانچ پڑتال • اگر مناسب
• ہو تو مشغول ہوں۔

4. ڈیلیوری

• آنکھ سے رابطہ • مسکراہٹ
• اگر معلوم ہو تو نام استعمال کریں • "یہ لو، [نام]۔ لطف
اٹھائیں!"

5. الوداع

• ان کا شکریہ

• نام استعمال کریں • "شکریہ، سلمان! جلد ملیں گے"، آپ کو دوبارہ دیکھ کر خوشی ہوگی، امید ہے کہ آپ

دوبارہ آؤ

جذباتی انٹیلی جنس چیک لسٹ

روزانہ خود کی جانچ:

□ کیا میں ہر گاہک کو گرمجوشی سے سلام کرتا ہوں؟ □ کیا میں آنکھوں سے رابطہ کر رہا ہوں اور حقیقی طور پر مسکرا رہا ہوں؟ □
کیا میں پوری توجہ دے رہا ہوں (مہم نہیں ہوں)؟ □ کیا میں سرگرمی سے سن رہا ہوں؟ □ کیا میں ہاڈی لینگویج پڑھ رہا ہوں؟ □ کیا میں مختلف صارفین کے لیے اپنا
طریقہ اختیار کر رہا ہوں؟ □ کیا میں دباؤ میں پرسکون رہتا ہوں؟ □ کیا میں مثبت زبان استعمال کر رہا ہوں؟ □ کیا میں کم از کم ایک "واہ" لمحہ بنا رہا ہوں؟ □ کیا
میں سب کے ساتھ برابر کا احترام کرتا ہوں؟ □ کیا میں اپنا خیال رکھ رہا ہوں؟

جب آپ کو یقین نہیں ہے۔

اگر آپ کو یقین نہیں ہے کہ کچھ مناسب ہے تو اپنے آپ سے پوچھیں:

1. "کیا میں چاہوں گا کہ کوئی میرے خاندان کے رکن سے یہ کرے/کہے؟"

2. "کیا کسی معقول شخص کو یہ ناپسندیدہ لگے گا؟"

3. "کیا یہ شخص کے ساتھ وقار کے ساتھ برتاؤ کر رہا ہے؟"

4. "کیا میں کام پر توجہ مرکوز کر رہا ہوں، یا ذاتی طور پر کراس کر رہا ہوں؟"

اگر اب بھی یقین نہیں ہے: پیشہ ورانہ مہارت اور احترام کی طرف سے غلطی۔

اخلاقیات/پالیسیوں کے بارے میں سوالات: اپنے سپروائزر سے پوچھیں۔

عام حالات فوری گائیڈ

کسٹمر اداس لگتا ہے:

• اضافی نرم اور مہربان بنیں • "مجھے امید ہے کہ یہ آپ کا دن روشن کرے گا" (یا کچھ جملے جو ان کی حوصلہ افزائی کر سکتے ہیں "امید ہے کہ یہ آپ کا دن بہتر بنائے گا۔")

"امید ہے کہ یہ آپ کے دن میں مسکراہٹ لائے گا۔"

"آج آپ کا موڈ بہتر کرنے کے لیے کچھ گرم ہے۔"

"آپ کو ایک روشن دن کی خواہش ہے۔" • آرڈر کے ساتھ اضافی دیکھ بھال

گاہک کو جلدی ہے:

• موثر بنیں • "میں دیکھ سکتا ہوں کہ آپ جلدی میں

ہیں" • تیزی سے حرکت کریں۔

گاہک الجھن میں ہے:

• صبر کریں • تجاویز پیش کریں •

اختیارات کو آسان بنائیں

گاہک ناراض ہے:

• پرسکون رہیں • LEAD طریقہ استعمال

کریں • ذاتی طور پر نہ لیں۔

گاہک غلطی کرتا ہے:

• انہیں بیوقوف محسوس نہ کریں • "کوئی فکر نہیں—ہر وقت ہوتا

رہتا ہے" • اس پر غور کیے بغیر مدد کریں

آپ غلطی کرتے ہیں:

• اسے فوراً تسلیم کریں • خلوص دل سے

معافی مانگیں • اسے فوراً ٹھیک کریں • اس

سے سیکھیں۔

اتکرجتا کے لیے آپ کا عہد

آپ کا اثر

ہر روز، XXXXXXXXXXXX:پآ

• لوگوں کے دنوں کو روشن کریں • گاہک کی وفاداری پیدا کریں •
اپنے برانڈ ریپوز کیفے کی نمائندگی کریں • کسی کو قدر کا احساس
دلائیں

• بعض اوقات مشکل دن کو بہتر بنا دیتے ہیں۔

کی طاقت کو کبھی کم نہ سمجھیں:

• ایک حقیقی مسکراہٹ • ایک مہربان لفظ • کسی کا نام یاد رکھنا
• اضافی میل طے کرنا • کسی کے ساتھ وقار کے ساتھ پیش آنا

آپ "صرف" ایک بارستا نہیں ہیں۔ آپ ایسے تجربات کر رہے ہیں جو اہم ہے۔

آپ کی پیشہ ورانہ ترقی

جذباتی ذہانت ایک مہارت ہے جسے آپ تیار کرتے ہیں:

روزانہ کی مشق:

• فی گاہک ایک حقیقی کنکشن • فی شفٹ ایک "واہ" لمحہ • ہر مشکل
صورت حال سے سیکھیں • اس پر غور کریں کہ کیا اچھا ہوا • بہتر کرنے کے
لیے ایک چیز کی نشاندہی کریں

مسلسل سیکھنا:

• تاثرات طلب کریں • تجربہ کار ساتھیوں سے سیکھیں • اس بینڈ
بک سے ہنر کی مشق کریں • لوگوں کے بارے میں متجسس رہیں •
پڑھیں، سیکھیں، بڑھیں

یاد رکھیں:

• آپ ہر روز کامل نہیں ہوں گے • غلطیاں سیکھنے کے مواقع ہیں • خود
رحمی + اعلیٰ معیار = ترقی • ہر تعامل عمل ہے • آپ مسلسل بہتر ہو رہے
ہیں

آپ کا وعدہ

ایک سروس پروفیشنل کے طور پر، میں عہد کرتا ہوں:

□ ہر گاہک کے ساتھ عزت اور احترام کے ساتھ برتاؤ کرنا □ دیانت دار ہونا اور دیانت
داری کو برقرار رکھنا □ سب کو یکساں خدمت فراہم کرنا □ اپنی جذباتی دیانت کو
مسلسل ترقی دینا □ مثبت تجربات کرنا □ شکایات کو خوش اسلوبی سے نمٹنا □
اپنے ساتھیوں کی مدد کرنا □ اپنی دیکھ بھال میں بہتری لانا اخلاقی اصول □ فخر
کے ساتھ اپنے برانڈ کی نمائندگی کرنا

یہ صرف ایک کام نہیں ہے۔ یہ ایک ہنر ہے۔ آپ ایک پیشہ ور ہیں۔

احادیث نبوی صلی اللہ علیہ وسلم آداب و اخلاق لوگوں کے ساتھ اچھا سلوک کرنا

• صارفین کو دیکھ کر مسکرائیں

نبی کریم صلی اللہ علیہ وسلم نے فرمایا: **أَصْدَقَةُ كَيْفِ
يَخُ "أَبْنِ بَطْنِ حُ وَ ت و"** »

ترجمہ: دوسروں کو دیکھ کر
مسکرانا صدقہ ہے۔

حوالہ:

ترمذی- حسن صحیح

سروس پریکٹس:

کیوسک اور ڈرائیو تھرس پر گاہکوں کو سلام کرتے ہوئے مسکرائیں۔

• بہترین لوگ بہترین اخلاق رکھتے ہیں۔

نبی کریم صلی اللہ علیہ وسلم نے فرمایا: «أَخْلَقَ»
مَنْ سَخَّ "بہترین لوگ جن کا کردار بہترین ہو۔"

معنی:

بہترین لوگ وہ ہیں جن کا کردار بہترین ہو۔

حوالہ:

صحیح البخاری (3559) صحیح مسلم (2321)

سروس پریکٹس:

شائستگی، احترام، اور اچھا سلوک پیشہ ورانہ مہارت کی وضاحت کرتا ہے۔

• تمام معاملات میں نرمی برتیں۔

نبی کریم صلی اللہ علیہ وسلم نے فرمایا: «قَدْ نَزَّلَ فَارُوقُ أُمَّ لَيْلَىٰ عَلَىٰ شَأْنِ»

معنی:

نرمی ہر چیز کو بہتر بناتی ہے۔

حوالہ:

صحیح مسلم (2594)

سروس پریکٹس:

گاہکوں کے ساتھ پرسکون لہجہ، مہربان الفاظ اور تحمل کا استعمال کریں۔

• لوگوں کے لیے چیزوں کو آسان بنائیں

نبی کریم صلی اللہ علیہ وسلم نے فرمایا: «أَوْزَنْ سَيِّئًا، أَوْزَنْ سَيِّئًا، أَوْزَنْ سَيِّئًا، أَوْزَنْ سَيِّئًا، أَوْزَنْ سَيِّئًا»
»

معنی:

چیزوں کو آسان بنائیں اور لوگوں کو دور نہ کریں۔

حوالہ:

صحیح البخاری (69) صحیح مسلم (1734)

سروس پریکٹس:

آرڈرز کو آسان بنائیں، فوری مدد کریں اور شائستگی سے صارفین کی رہنمائی کریں۔

• غصے پر قابو رکھیں

» د

نبی کریم صلی اللہ علیہ وسلم نے فرمایا: -
«الْفِدْيَةُ عَلَى الْكَلْبِ وَالْحَمَلِ وَالْبَعِضِ وَالْحَمَلِ وَالْبَعِضِ وَالْحَمَلِ وَالْبَعِضِ»

معنی:

اصل طاقت غصے پر قابو پانا ہے۔

حوالہ:

صحیح البخاری (6114) صحیح مسلم (2609)

سروس پریکٹس:

شکایات اور دباؤ والے حالات کے دوران پرسکون رہیں۔

باریستا یاد دہانی

- پہلے مسکرائیں
- شائستگی سے بات کریں۔
- پرسکون رہیں
- مخلصانہ مدد کریں۔
- عمدگی کے ساتھ خدمت کریں۔

حسن اخلاق سنت ہے۔ پیشہ ورانہ خدمت اخلاص کے ساتھ کی جائے تو عبادت ہے۔

آخری الفاظ

خدمت کا کام مشکل ہے۔ اس کی ضرورت ہے:

- جسمانی قوت برداشت
- ذہنی توجہ
- جذباتی ذہانت
- تکنیکی مہارت
- مستقل موافقت

لیکن یہ بھی معنی خیز کام ہے:

• آپ خوشی کے لمحات تخلیق کرتے ہیں • آپ مسائل حل کرتے ہیں • آپ رشتے بناتے ہیں • آپ لوگوں کو قدر کا احساس دلاتے ہیں • آپ فرق کرتے ہیں

مشکل دنوں میں، یاد رکھیں:

• آپ نے کیوں شروع کیا • وہ گاہک جنہوں نے آپ کو مسکرا دیا • وہ ساتھی جس کی آپ کی پشت تھی • "شکر یہ" جس کا حقیقی مطلب تھا • وہ باقاعدہ جو آپ پر بھروسہ کرتا ہے

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

جاؤ کسی کا دن بہتر کرو۔

بنگامی رابطے

کے بارے میں سوالات کے لیے:

• اخلاقیات / برتاؤ: آپ کا ایریا سپروائزر • براساں کرنا: آپریشن مینیجر • حفاظتی خدشات: آپریشن مینیجر • فوری خطرہ: بنگامی خدمات (پولیس/ایمبولینس)

یاد رکھیں: آپ کبھی تنہا نہیں ہوتے۔ جب آپ کو ضرورت ہو تو مدد طلب کریں۔

نوٹس سیکشن

لکھنے کے لیے کچھ نوٹ اور یادداشت کا استعمال کریں:

• ریگولر کے نام اور ان کے آرڈر • وہ چیزیں جو آپ نے مشکل حالات سے سیکھی ہیں • آپ کو موصول ہونے والے تاثرات • بہتری کے اہداف • لمحات جنہوں نے آپ کو فخر کیا

یہ کتابچہ آپ کی ہے۔ اس کا باقاعدگی سے جائزہ لیں۔ روزانہ ان مہارتوں پر عمل کریں۔ ساتھیوں کے ساتھ شیئر کریں۔ سب سے اہم بات: اس کا استعمال خدمت پیشہ ور بننے کے لیے کریں جس کے آپ اہل ہیں۔

سروس ایکسپلینس میں خوش آمدید۔

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۔

ورژن | 1.0 تربیت اور پیشہ ورانہ ترقی کے مقاصد کے لیے

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